Anforderungen- und Ressourceninventar für Sozialarbeiter*innen - ARISA

Erstellung und Validierung eines Instruments zur Erfassung der beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen

Dissertation
zur Erlangung des Grades eines Doktors
der Philosophie (Dr. phil.)

der Pädagogischen Hochschule Ludwigsburg

vorgelegt von Frau Cornelia Fischer, geb. Krüger aus Emden

Ludwigsburg
2023

Erstgutachter:
Prof. Dr. Ulf Kieschke (Pädagogische Hochschule Ludwigsburg)

Zweitgutachterin:
Prof. Dr. Andrea D. Schwanzer (Hochschule Hannover)

Datum des Abschlusses der mündlichen Prüfung:
26. Oktober 2023

What would life be if we had no courage to attempt anything?

Vincent van Gogh

Für Papa.

Danksagung

Für die Unterstützung, die ich während der Erstellung dieser Arbeit erfahren habe, möchte ich mich bei einer Vielzahl an Personen bedanken. Für die Betreuung und die Ermöglichung dieser Arbeit möchte ich zuallererst Prof. Dr. Andrea D. Schwanzer danken. Ihr und Prof. Dr. Ulf Kieschke danke ich zudem vielmals für ihre Unterstützung, Anregungen, vielfältigen Ideen und für ihre Gutachtertätigkeit. Lena Köllner, meiner Freundin und ehemaligen Kollegin an der Ostfalia Hochschule, danke ich herzlich für ihre stets motivierende und aufmunternde Art und die sehr produktiven Doktorandinnen Workshops auf Mallorca. Meiner ehemaligen Kollegin Angelina Weiß und den studentischen Hilfskräften, insbesondere Nathalie Supplieth und Marlene Voß, danke ich für ihre gute Unterstützung und Fragen zu meiner Arbeit, die mich an der ein oder anderen Stelle ein ganzes Stück vorangebracht haben. Meinen Freunden, allen voran Maren Neumann, danke ich herzlichst für Ablenkung, unzählige Möglichkeiten, mir „Luft zu machen“ und noch viel mehr Möglichkeiten zum gemeinsamen Lachen. Meiner Freundin Nona Kreide möchte ich für die Einblicke in die Soziale Arbeit und die hergestellten Kontakte danken. Meinen Geschwistern danke ich aus tiefstem Herzen für ihre Unterstützung und das durch sie entstandene Urvertrauen darin, dass es immer liebe Menschen gibt, die für mich da sind. Meiner Schwester und meinem Neffen danke ich besonders für die vielen glücklichen Stunden mit Tee zur Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung meines Seelenheils. Meinem Bruder danke ich für die geteilte Leidenschaft, Neues zu lernen und die Begeisterung für Englisch, die mir gerade bei der Literaturrecherche sehr geholfen hat. Meinem Partner, Tim Fischer, danke ich für seinen Glauben an mich und das motivierende Piesacken gerade zum Ende dieser Arbeit. Der größte Dank gilt allerdings meinen Eltern, Barbara und Karl-Heinz Krüger, die mir überhaupt erst das Studium ermöglicht haben, mich in jeder Lebenslage bedingungslos unterstütz haben und mir beigebracht haben, nicht aufzugeben und an mich zu glauben. Meiner Mutter möchte ich besonders für die inhaltlichen Diskussionen danken, für das Korrekturlesen, für das stets offene Ohr und die beständigen guten und liebevollen Ratschläge. Ohne die von ihr gesetzten Zeitfenster und Schubser gegen Ende dieser Arbeit hätte ich es vermutlich nicht geschafft. Meinem Vater danke ich herzlichst für die Startmotivation durch das stolze und glückliche Glitzern in seinen Augen als ich erzählt habe, dass ich diese Arbeit schreibe. Zu wissen, wie viel stolzer und glücklicher es ihn noch gemacht hätte, wenn er erlebt hätte, dass ich fertig werde, war mein stärkster Antrieb. Ich wünschte, du könntest dies nun sehen.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 1
2. Theoretischer Hintergrund 5
2.1. Stress 5
2.1.1. Begriffsbestimmung Stress 5
2.1.2. Stressmodelle 7
2.1.2.1. Das transaktionale Stressmodell 9
2.2. Ressourcen 13
2.2.1. Begriffsbestimmung Ressourcen 14
2.2.2. Belastungs-Beanspruchungskonzept 16
2.3. Arbeitsstress 17
2.3.1. Begriffsbestimmung Arbeitsstress 17
2.3.2. Arbeitsstressmodelle 21
2.3.2.1. Das Anforderungs-Kontroll-Modell 21
2.3.2.2. Das Effort-Reward-Imbalance Modell 26
2.3.2.3. Das Job-Demands-Resources-Modell 28
2.4. Auswirkungen von Stress und Arbeitsstress 31
2.4.1. Auswirkungen von Stress 32
2.4.2. Auswirkungen von Arbeitsstress 33
2.5. Messung von Anforderungen, Ressourcen und Stress 37
2.5.1. Fragebogen zum Erleben von Intensität und Tätigkeitsspielraum in der Arbeit (FIT) 38
2.5.2. Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse (KFZA) 40
2.5.3. Classroom Appraisal of Resources and Demands (CARD) 41
2.5.4. Perceived Stress Scale (PSS) 45
2.6. Soziale Arbeit 46
2.7. Anforderungen in der Sozialen Arbeit 53
2.7.1. Personale Anforderungen 57
2.7.2. Apersonale Anforderungen 60
2.7.3. Interpersonale Anforderungen 67

2.8. Ressourcen in der Sozialen Arbeit ... 70
2.8.1. Personale Ressourcen ... 71
2.8.2. Apersonale Ressourcen ... 73
2.8.3. Interpersonale Ressourcen ... 76
3. Forschungsziel, Fragestellungen und Forschungshypothesen ... 82
3.1. Forschungsziel und Fragestellungen ... 82
3.2. Forschungshypothesen ... 85
4. Methode ... 87
4.1. Literaturrecherche ... 88
4.2. Online-Vorerhebung ... 89
4.3. Qualitative Vorerhebung ... 91
4.4. Erstellung einer Construct Matrix ... 97
4.5. Erstellung des ARISA Prototyps ... 98
4.6. Probe-Durchführung und Interviews zum ARISA Prototyp ... 105
4.7. Erstellung des ARISA ... 107
4.8. Testung und Validierung des ARISA ... 112
4.8.1. Reliabilität ... 113
4.8.2. Validität ... 114
4.8.3. Vorgehensweise zur Testung und Validierung des ARISA ... 115
4.8.3.1. Stichprobenbeschreibung ... 118
4.8.3.2. Skalenbildung und -analyse ... 122
4.8.3.3. Reliabilitätsanalysen ... 126
4.8.3.4. Validitätsanalysen ... 127
4.8.3.5. Regressionsanalyse ... 129
4.9. Einbettung der Methoden in die forschungsparadigmatische Orientierung ... 131
4.9.1. Qualitative Methoden ... 131
4.9.2. Quantitative Methoden ... 132
4.9.3. Mixed-Methods-Design ... 133
5. Ergebnisse ... 139
5.1. Zentrale Ergebnisse: Online-Vorerhebung zu beruflichen Anforderungen und Ressourcen in der Sozialen Arbeit ... 139

5.2. Zentrale Ergebnisse: qualitative Vorerhebung zu beruflichen Anforderungen und Ressourcen in der Sozialen Arbeit ... 145
5.2.1. Personale Anforderungen und Ressourcen ... 145
5.2.2. Apersonale Anforderungen und Ressourcen ... 149
5.2.3. Interpersonale Anforderungen und Ressourcen ... 159
5.3. Zentrale Ergebnisse: Probe-Durchführung des ARISA Prototyps ... 166
5.4. Zentrale Ergebnisse: Testung und Validierung des ARISA ... 174
5.4.1. Mittelwerte und Standardabweichungen ... 174
5.4.2. Reliabilitätsanalysen ... 193
5.4.3. Validitätsanalysen ... 195
5.4.4. Regressionsanalysen ... 198
6. Diskussion ... 201
7. Handlungsempfehlungen ... 216
8. Limitationen ... 220
9. Fazit ... 225
Literatur ... 226
Anhang ... 243
A. FBARS – Fragebogen zu beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern ... 243
B. Ergebnisse zur Online-Vorerhebung: Arbeitsbezogene Faktoren, die Stress fördern ... 249
C. Ergebnisse zur Online-Vorerhebung: Arbeitsbezogene Faktoren, die Stress reduzieren ... 255
D. Interviewleitfaden qualitative Vorerhebung ... 261
E. Construct Matrix ... 263
F. ARISA Prototyp ... 283
G. Interviewleitfaden für die Interviews zum ARISA Prototyp ... 292
H. ARISA ... 293
I. Transkript Interview A ... 302
J. Transkript Interview B ... 329
K. Transkript Interview C ... 357
L. Transkript Interview D ... 373

M. Transkript Interview E 398
N. Transkript Interview F 430
O. Transkript Interview A-2 455
P. Transkript Interview B-2 478
Q. Transkript Interview E-2 505
R. Transkript Interview F-2 525
S. Transkript Interview G 555
T. Transkript Interview H 575

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Prozess zur Erstellung des ARISA (eigene Darstellung) 88

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Angaben zu den Interviewteilnehmer*innen 93
Tabelle 2: Angaben zu den Interviewteilnehmer*innen der Probe-Durchführung des ARISA 106
Tabelle 3: Teilnehmeranzahl, Altersdurchschnitt und Geschlechterverteilung der Stichprobe 119
Tabelle 4: Verteilung der abgeschlossenen Studiengänge der Teilnehmer*innen 120
Tabelle 5: Arbeitsbereiche der Teilnehmer*innen 121
Tabelle 6: Arbeitsstunden pro Woche, Klientengespräche pro Woche und Dauer der Klientengespräche der Teilnehmer*innen 122
Tabelle 7: Verteilung der Stressgruppen 125
Tabelle 8: Übersicht der Zuordnung der Faktoren in die drei Oberkategorien und deren jeweilige durchschnittliche Intensität 140
Tabelle 9: Übersicht der Zuordnung der Faktoren in die drei Oberkategorien und deren jeweilige durchschnittliche Intensität 142
Tabelle 10: Beispiele für Faktoren der jeweiligen Unterkategorien 143
Tabelle 11: Mittelwerte und Standardabweichungen der Skalen 175
Tabelle 12: Häufigkeiten, Mittelwerte und Standardabweichungen der Anforderungsitems 178
Tabelle 13: Häufigkeiten, Mittelwerte und Standardabweichungen der Ressourcenitems 181
Tabelle 14: Anzahl beantworteter Anforderungs- bzw. Ressourcenitems 184
Tabelle 15: Anzahl der Nennungen und durchschnittliches Ausmaß der Bewertung im Mittel für Anforderungen und Ressourcen im Vergleich zwischen den Gruppen „resourced“ und „at risk“ 187
Tabelle 16: Anzahl der Nennungen und durchschnittliches Ausmaß der Bewertung der Anforderungsitems im Vergleich zwischen den Gruppen „resourced“ und „at risk“ 188
Tabelle 17: Anzahl der Nennungen und durchschnittliches Ausmaß der Bewertung der Ressourcenitems im Vergleich zwischen den Gruppen „resourced“ und „at risk“ 190
Tabelle 18: Reliabilitäten, Mittelwerte und Standardabweichungen der Skalen 194
Tabelle 19: Korrelationen der einzelnen Skalen zur Validitätsüberprüfung 197

Tabelle 20: Gegenüberstellung der Gruppen der ARISA Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress und der PSS Summenwerte 198
Tabelle 21: Regressionsanalyse mit PSS als abhängige Variable und den ARISA Anforderungen und Ressourcen im vierten Schritt 199

Abkürzungsverzeichnis

AOK	Allgemeine Ortskrankenkasse
ARISA	Anforderungen- und Ressourceninventar für Sozialarbeiter*innen
BAuA	Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin
bbs	Bundesfachverband betrieblicher Sozialarbeit e.V.
BMASK	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
bspw.	beispielsweise
CARD	Classroom Appraisal of Resources and Demands
CARD-C	Classroom Appraisal of Resources and Demands - Clergy
CARD-P	Classroom Appraisal of Resources and Demands - Principals
CARD-PS	Classroom Appraisal of Resources and Demands - Preschool Teachers
CARD-SA	Classroom Appraisal of Resources and Demands - School-Age
CARD-SC	Classroom Appraisal of Resources and Demands - School Counselors
COPSOQ	Copenhagen Psychosocial Questionnaire
D	Demands
DBSH	Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V.
DGB	Deutscher Gewerkschaftsbund
DGSA	Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit
d. h.	das heißt
DVSG	Deutsche Vereinigung für Soziale Arbeit im Gesundheitswesen
DZI SoLIt	Deutsches Zentralinstitut für soziale Fragen
ERI	Effort-Reward-Imbalance
et al.	et alii (und andere)
e. V.	eingetragener Verein
f.	folgende
FBARS	Fragebogen zu beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern
ff.	fortfolgende

FIT	Fragebogen zum Erleben von Intensität und Tätigkeitsspielraum in der Arbeit
FMI	Freiburg Mindfulness Inventory
G.A.S.	General Adaptation Syndrom
GHQ	General Health Questionnaire
HZE	Hilfen zur Erziehung
I.	Interview
ICD	Internationalen Klassifikation der Erkrankungen
IFSW	International Federation of Social Workers
ISTA	Instrument zur stressbezogenen Arbeitsanalyse
ISTA-C	Instrument zur stressbezogenen Arbeitsanalyse für Computerarbeitsplätze
JDR	Job-Demands-Resources
JDS	Job Diagnostic Survey
KABA	Leitfaden zur Kontrastiven Aufgabenanalyse
KFZA	Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse
M	Mittelwert
MBI	Maslach Burnout Inventory
MBI-GS	Maslach Burnout Inventory – General Survey
N	Stichprobengröße
NASW	National Association of Social Work
NEO-FFI	NEO (Neurotizismus, Extraversion, Offenheit) Fünf-Faktoren-Inventar
OLBI	Oldenburger Burnout Inventory
p	Signifikanzniveau
pp.	paginae (Seiten)
PSS	Perceived Stress Scale
R	Resources
r	Korrelationskoeffizient
S.	Seite
s.	siehe
SD	Standardabweichung
TBS	Tätigkeitsbewertungssystem
u. a.	unter anderem

VERA	Verfahren zur Ermittlung von Regulationserfordernissen in der Arbeitstätigkeit
vgl.	vergleiche
WKÖ	Wirtschaftskammer Österreich
Z.	Zeile
z. B.	zum Beispiel

1. Einleitung

Stress und Burnout sind Phänomene, die weltweit verbreitet sind und in den verschiedensten Bereichen auftreten können. Hauptsächlich manifestieren sie sich jedoch in Professionen, deren Hauptaufgabe die Zusammenarbeit mit Menschen beinhaltet (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2008; Poulsen, 2009). Stress und Burnout treten vor allem im Bereich der helfenden Berufe auf (Wieclaw, Agerbo, Mortensen, & Bonde, 2006; Shinn, Rosario, Mørch & Chestnut, 1984). Seit Mitte der 70er Jahre rücken die Themen der seelischen Problematik von Helfenden, der hilflosen Helfer und des Burnout-Risikos für helfende Berufe immer mehr in den Mittelpunkt des öffentlichen Interesses (Reiners-Kröncke, Röhrig & Specht, 2010). Wieclaw et al. (2006) untersuchten beispielsweise das Risiko für Depressionen und Stress in den sogenannten „Human Service Professions". Hierbei definierten sie die „Human Service Professions" als Berufe in den Bereichen der Gesundheit, Bildung, Sozialarbeit und Kundendienstleistung. Ihre Ergebnisse zeigten einen konsistenten Zusammenhang zwischen einer Anstellung im Human Service Sektor und dem Risiko für affektive und stressbezogene Krankheiten, wobei das Risiko für Lehrer*innen und Sozialdienstleister*innen am höchsten war. Sozialarbeiter*innen zählen jedoch, vor allem im Gegensatz zu Lehrkräften (Moody & Barrett, 2009; Poulsen, 2009), zu einer weniger erforschten Berufsgruppe, obwohl auch in einigen weiteren Studien nachgewiesen werden konnte, dass Sozialarbeiter*innen einem deutlich erhöhten Risiko für Stress und Burnout ausgesetzt sind (Enzmann & Kleiber, 1989; Poulsen, 2009; Fengler & Sanz, 2011). Erkenntnisse, die das hohe Risiko erklären könnten, wie spezielle berufliche Anforderungen und Ressourcen, liegen nur in geringem Ausmaß, teilweise widersprüchlich oder veraltet vor (Allroggen, Fegert & Rau, 2017). Vor allem im deutschsprachigen Raum ist keine aktuelle und umfassende Darstellung der bedeutsamsten Anforderungen und Ressourcen vorhanden. Dabei kann gerade die Identifikation der bedeutsamsten Anforderungen und Ressourcen, denen Sozialarbeiter*innen in ihrem Beruf begegnen, dabei helfen, die gravierendsten Anforderungen zu reduzieren und die Ressourcen, die als am hilfreichsten empfunden werden, zu verstärken bzw. zur Verfügung zu stellen (Schaper, 2014). Dies kann dazu beitragen, Sozialarbeiter*innen vor Burnout und stressbedingten Erkrankungen zu schützen. Die vorliegende Arbeit dient dazu, diese Anforderungen und Ressourcen der Sozialen Arbeit erfassen zu können. Hierzu soll ein Fragebogen entwickelt werden, der darüber hinaus im Sinne des transaktionalen Stressmodells (Lazarus & Folkman, 1984) und dessen arbeitstheoretischer Erweiterung, dem Job-Demands-Resources Modell (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001), eine Aussage zu dem jeweiligen individuellen Risiko für

berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen treffen können soll. Das transaktionale Stressmodell betrachtet Stress als eine Beziehung zwischen Individuum und seiner Umwelt, die unter Berücksichtigung der eigenen Ressourcen bewertet wird (Lazarus & Folkman, 1984; Turiaux & Krinner, 2014). Wird diese Beziehung durch sehr ausgeprägte oder eine Vielzahl von Anforderungen als die eigenen Ressourcen übersteigend oder bedrohlich angesehen, entsteht Stress (Lazarus & Folkman, 1984; Turiaux & Krinner, 2014). Das Job-Demand-Resources-Modell von Demerouti et al. (2001) dient der Einschätzung von Anforderungen im Arbeitsumfeld mit einer zusätzlich deutlichen Fokussierung auf die Ressourcen des Arbeitsumfeldes, ohne persönliche bzw. individuelle Faktoren einzubeziehen. Sowohl für Anforderungen als auch Ressourcen gilt, dass sie je nach Beruf in unterschiedlichem Ausmaß vorhanden, ausgeprägt und bedeutsam sein können (Bakker & Demerouti, 2007). Anforderungen müssen nicht unbedingt negativ für das Belastungserleben sein. Sie werden erst dann zu Stressoren, wenn die Erfüllung bzw. Bewältigung der Anforderungen zu hohe Anstrengung erfordert und keine Ressourcen zu eben jener Bewältigung zur Verfügung stehen (Bakker & Demerouti, 2007). Dies kann starke Stressreaktionen hervorrufen. Wenn die Arbeitsanforderungen also dauerhaft die Ressourcen überwiegen und dies zu vermehrten Stressreaktionen führt, kann chronischer Stress und somit auch Burnout entstehen. Deshalb ist es für die vorliegende Arbeit von großer Bedeutung, die bedeutsamsten beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen zu erfassen und in einen Fragebogen einfließen zu lassen, der aus dem Verhältnis von individuell vorliegenden Anforderungen und Ressourcen ein Risiko für berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen ableitet. Als Grundlage für die Erstellung des Fragebogens mit dem Titel ARISA (Anforderungen- und Ressourceninventar für Sozialarbeiter*innen) dient der CARD (Classroom Appraisal of Resources and Demands) (Lambert, McCarthy & Abbott-Shim, 2001), der mit dem Ziel entwickelt wurde, insbesondere Lehrer vor Stress und Burnout schützen zu können. Der CARD ermöglicht Lehrern, ihre wahrgenommenen Anforderungen im Klassenzimmer („Classroom“), die theoretisch Stress fördern können, und ihre wahrgenommen durch die Schule bereitgestellten Ressourcen, zu bewerten (Lambert et al., 2001). Das Instrument setzt diese bewerteten Anforderungen und Ressourcen ins Verhältnis und trifft eine Aussage über das Risiko für berufsbedingten Stress.

Durch die Entwicklung und Anwendung des ARISA können also zum einen die arbeitsbedingten Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen erfasst und bewertet werden und zum anderen kann daraus das individuelle Risiko für berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen ermittelt werden. Die erfassten Anforderungen und Ressourcen können

dahingehend analysiert werden, dass beispielswiese über spezifische Trainings und Programme oder die Sensibilisierung für verschiedene organisationale Anforderungen und Ressourcen in Einrichtungen der Sozialen Arbeit berufsbedingter Stress von Sozialarbeiter*innen gezielt reduziert werden kann, was insgesamt zur Gesunderhaltung der Berufsgruppe beitragen könnte. Die Datengrundlage zur Erstellung des ARISA setzt sich aus einer im Sommer 2017 durchgeführten Online-Vorerhebung zu Ressourcen und Anforderungen mit 96 Sozialarbeiter*innen aus dem deutschsprachigen Raum zusammen und einer qualitativen Vorherhebung mit sechs Interviewpartner*innen aus der Sozialen Arbeit, die im Herbst 2017 durchgeführt wurde. Der ARISA Prototyp wurde im Frühjahr 2018 von sechs Sozialarbeiter*innen getestet. Von ihnen wurde anschließend ein qualitativ erhobenes Feedback zum Fragebogen eingeholt. Nach Finalisierung des ARISA mittels der Daten aus der Testung des Prototyps wurde der ARISA zur Validierung und weiteren Beantwortung der Forschungsfragen von 210 Teilnehmer*innen aus dem Feld der Sozialen Arbeit, die im deutschsprachigen Raum tätig sind, bearbeitet.

Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit besteht aus insgesamt acht Teilen. Nach der Einleitung erfolgt im zweiten Kapitel die Darstellung des theoretischen Hintergrundes. Dieser hat zum Ziel, den aktuellen Forschungsstand zum Thema der Arbeit zusammenzufassen und daraus das Forschungsdesiderat und die Fragestellungen der Arbeit ableiten zu können. In diesem zweiten Kapitel werden die Begriffe Stress und Ressourcen definiert und es wird das der Arbeit zugrundeliegende transaktionale Stressmodell (Lazarus & Folkman, 1984) vorgestellt. Anschließend wird auf das Thema Arbeitsstress und auf verschiedene Arbeitsstressmodelle eingegangen, wobei die arbeitstheoretische Erweiterung des transaktionalen Stressmodells, das Job-Demands-Resources-Modell von Demerouti et al. (2001), auch als Grundlage dieser Arbeit dient. Nachdem kurz auf die Auswirkungen von Stress und Arbeitsstress eingegangen wird, werden die für die vorliegende Arbeit relevanten Messinstrumente zur Erfassung von Stress, beruflichen Anforderungen und beruflichen Ressourcen dargestellt. In den abschließenden theoretischen Unterkapiteln wird ein Überblick über das Feld der Sozialen Arbeit gegeben und es wird ausführlich auf bisher bekannte Anforderungen und Ressourcen in der Sozialen Arbeit eingegangen, um diese für die Erstellung des Fragebogens nutzen zu können. Aus dem theoretischen Hintergrund werden dann im dritten Kapitel dieser Arbeit die Fragestellungen und Forschungshypothesen abgeleitet. Auch die Zielsetzung der Arbeit wird ausführlicher erläutert. Das vierte Kapitel befasst sich mit dem methodischen Vorgehen, das entwickelt

wurde, um das ARISA erstellen und validieren zu können und die Fragestellungen sowie die Forschungshypothesen der Arbeit bestmöglich analysieren und beantworten zu können. Nachdem die Ergebnisse der Online-Vorerhebung und der qualitativen Vorerhebung in die Erstellung des ARISA Prototyps einfließen, wird dieser in einer Probe Durchführung getestet und anschließend angepasst. Nach der Finalisierung des ARISA wird dieses wiederum zur weiteren Beantwortung der Forschungsfragen und -hypothesen sowie zur Validierung des Instruments getestet. Zudem erfolgt eine Einbettung der verwendeten Methoden in die forschungsparadigmatische Orientierung. Gegenstand des fünften Kapitels ist die Darstellung der Ergebnisse der verschiedenen Vorerhebungen, Probe-Durchführungen und der finalen Testung und Validierung des ARISA. Im sechsten Kapitel werden die Ergebnisse entlang der Forschungsfragen und Forschungshypothesen diskutiert und im siebten Kapitel werden hieraus Handlungsempfehlungen abgeleitet. Auch diese Arbeit weist einige Limitationen auf, die im achten Kapitel dargestellt werden. Das abschließende neunte Kapitel enthält das Fazit, in dem die Erkenntnisse der Arbeit kurz zusammengefasst werden. Der erstellte Fragebogen, inkl. der zur Validierung verwendeten Instrumente, sowie die zum methodischen Vorgehen notwendigen weiteren Materialien können dem Anhang entnommen werden.

2. Theoretischer Hintergrund

Im folgenden Oberkapitel des theoretischen Hintergrunds soll der aktuellen Forschungsstand zum Thema berufliche Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen dargestellt werden, um hieraus das Forschungsdesiderat und die Fragestellungen der Arbeit ableiten zu können. Hierfür ist es notwendig die Begriffe Stress und Ressourcen zu definieren und das dieser Arbeit zugrundeliegende Stressmodell zu beschreiben. Zusätzlich wird näher auf Arbeitsstress, verschiedene Arbeitsstressmodelle und die Auswirkungen von Stress und Arbeitsstress eingegangen. Anschließend werden die für die vorliegende Arbeit relevanten Messinstrumente zur Erfassung beruflicher Anforderungen und Ressourcen und allgemeinem Stress aufgezeigt. Es wird ein Einblick in das Berufsfeld und die Berufsgruppe der Sozialen Arbeit gegeben und es wird ausführlich auf bisher bekannte Anforderungen und Ressourcen in der Sozialen Arbeit eingegangen, um diese in die Auflistung für den zu erstellenden Fragebogen einfließen lassen zu können.

2.1. Stress

Folgendes Kapitel befasst sich mit der Definition des Begriffes Stress, verschiedenen Stressmodellen und dem dieser Arbeit als Grundlage dienenden transaktionalen Stressmodel nach Lazarus und Folkman (1984).

2.1.1. Begriffsbestimmung Stress

Bei der Recherche bezüglich des Themas Stress zeigt sich schnell, dass trotzt jahrzehntelanger Forschung kein einheitliches Konzept von Stress existiert. Bis heute gibt es keine einheitliche, allgemeingültige Definition von Stress, sondern eine Vielzahl an verschiedenen Stresskonzepten, die jeweils unterschiedliche Aspekte fokussieren und oft auch ein unterschiedliches Verständnis von Stress vertreten (vgl. Lazarus & Folkman, 1984; Selye, 1974; Greif, 1991).

Daher bedarf es zuallererst einer Differenzierung der Begriffe Belastung, Beanspruchung, Anforderungen, Stress und Stressor, da die Begriffe heutzutage häufig synonym verwendet werden, jedoch eigentlich nicht dasselbe bedeuten (Greif, 1991; Schaper, 2014; Richter & Hacker, 2017). Belastungen oder auch Anforderungen sind objektive Faktoren, die von außen auf den Menschen einwirken, wie zum Beispiel Hitze oder Lärm (Poppelreuter & Mierke, 2008). Beanspruchungen sind als subjektive Folgen von Belastungen zu verstehen, also als

individuelle Reaktion einer Person auf eine Belastung, wie beispielsweise eine Stressreaktionen (Poppelreuter & Mierke, 2008). Greif (1991, S. 4) zitiert die Definition von psychischer Belastung und Beanspruchung vom Normenausschuss Ergonomie (1987): „Psychische Belastung wird verstanden als die Gesamtheit der erfaßbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und auf ihn psychisch einwirken“ und „Psychische Beanspruchung wird verstanden als die individuelle, zeitlich unmittelbare und nicht langfristige Auswirkung der psychischen Belastung im Menschen in Abhängigkeit von seinen individuellen Voraussetzungen und seinem Zustand“. Somit sind alle Stimuli oder Umgebungsfaktoren als psychische Belastungen und die Reaktion darauf als psychische Beanspruchung zu verstehen (Greif, 1991). Durch die Abgrenzung der Begriffe Belastung und Beanspruchung wird deutlich, dass die gleiche Belastung nicht immer zur Beanspruchung werden muss und je nach Individuum unterschiedlich stark ausgeprägt sein kann und sowohl positive Folgen wie Anregung oder Lerneffekte, als auch negative Folgen, wie Stresserleben, mit sich bringen kann (Poppelreuter & Mierke, 2008).

Stressoren und Stressreaktionen verhalten sich nach Greif (1991) analog wie Belastungen und Beanspruchungen. Stressoren können interne oder externe Stimuli sein, die potenziell Stress hervorrufen können. Greif definiert Stressoren als „hypothetische Faktoren, die mit erhöhter Wahrscheinlichkeit „Streß“ (oder „Streßempfindungen) auslösen“ (1991, S. 13). Dabei können Stressoren in allen Bereichen des Lebens auftreten. Greif (1991, S. 6 f.) rät dazu „Stressoren als spezifische Untergruppe psychischer Belastung und Streßreaktionen als spezielle Arten psychischer Beanspruchungen einzugrenzen“. Nach Greif (1991) wird der Begriff Stress häufig so verwendet, dass eigentlich der innere Zustand einer Person oder die Stressreaktion gemeint ist.

Auch heutzutage gibt es noch viele unterschiedliche Definitionen von Stress, wobei aber die folgende von Greif (1991) eine sehr häufig zitierte und für die vorliegende Arbeit genutzte Definition darstellt. Er definiert Stress als „ein[en] subjektiv intensiv unangenehme[n] Spannungszustand, der aus der Befürchtung entsteht, daß eine

- stark aversive,
- subjektiv zeitlich nahe (oder bereits eingetretene) und
- subjektiv lang andauernde Situation

sehr wahrscheinlich nicht vollständig kontrollierbar ist, deren Vermeidung aber subjektiv wichtig erscheint“ (Greif, 1991, S. 13).

Einigkeit besteht in der Stressforschung mittlerweile größtenteils darüber, dass Stress dann entsteht, wenn ein Ungleichgewicht entsteht zwischen Belastungen bzw. Anforderungen, die

an ein Individuum gestellt werden und den ihr zur Verfügung stehenden Möglichkeiten bzw. Ressourcen (s. Kapitel 2.2), um diese Anforderungen zu bewältigen (z. B. Greif, 1991; Poppelreuter & Mierke, 2008; Richter & Hacker, 2017; Schaper, 2014).

2.1.2. Stressmodelle

Der Begriff Stress wurde ursprünglich vor allem von Selye popularisiert (Greif, 1991), im Zusammenhang mit physiologischen und psychologischen Reaktionen des Organismus auf widrige Bedingungen oder andere äußere Einflüsse (Selye, 1974; Selye, 1976). Nach Selye (1974) bedeutet das Wort Stress, wie auch Erfolg, Versagen oder Freude, unterschiedliche Dinge für unterschiedliche Menschen, was die Definition solcher Begriffe äußert schwierig gestaltet. Seine Definition von Stress lautet: „Stress is the nonspecific response of the body to any demand made upon it" (Selye, 1974, S. 27). Somit bezeichnet er Stress als unspezifische Antwort oder Reaktion des Körpers auf jegliche Anforderungen, seien sie extern oder intern. Sein Verständnis von Stress kann daher als reaktionsorientierter Erklärungsansatz bezeichnet werden (Schaper, 2014; Kauffeld & Hoppe, 2011). Alle spezifischen Anforderungen lösen bestimmte Aktivitäten im Körper aus und somit, nach Selye (1974), auch eine unspezifische Steigerung des Bedürfnisses, Anpassungsfunktionen auszuführen, um einen Normalzustand wiederherzustellen. Dies ist unabhängig von der spezifischen Aktivität, die diese Steigerung bewirkt hat. Dieses unspezifische Bedürfnis zur Anpassung ist der Kern des Stresses („The nonspecific demand for activity as such is the essence of stress" Selye, 1974, S. 28). Stressoren definiert er als alle stressproduzierenden Faktoren (Selye, 1974). Nach Selye (1974) gibt es demnach sehr wohl unterschiedliche Stressoren, jedoch keine individuelle Stressreaktion. Stressoren sind jene Faktoren, die das physiologische „allgemeine Adaptationssyndrom" (General Adaptation Syndrom, kurz G.A.S.) auslösen (Selye, 1976; Schaper, 2014). Dieses Modell kann in die Phasen Alarmreaktion, Widerstand und Erschöpfung eingeteilt werden (Schaper, 2014). Die Alarmreaktion ist gekennzeichnet durch eine gesteigerte Ausschüttung von Adrenalin und Noradrenalin (Selye, 1976). Dies erhöht die Aktiviertheit und auch die Leistungsbereitschaft des Körpers (Schaper, 2014). Bei langhaltendem Stress kommt es zu der Widerstandsphase, bei der eine Art Gegenreaktion ausgelöst wird, die veranlasst, dass die Stresshormone wieder abgebaut werden und der Körper wieder in einen Normalzustand versetzt wird. Kann dieser Normalzustand nicht hergestellt werden und gelingt somit die Anpassungsreaktion nicht, aufgrund zu geringer Ressourcen oder unpassenden Bewältigungsstrategien, kann sich der Körper nicht erholen und es kommt zur dritten Phase,

der Erschöpfung. Die Folge hiervon können langfristige körperliche Auswirkungen (s. Kapitel 2.4) sein (Schaper, 2014; Kauffeld & Hoppe, 2011).
Selye differenziert zudem zwischen Stress und Distress, wobei er Distress als schädlich oder unangenehm bezeichnet. Stress an sich, ausgelöst durch z. B. ein Schachspiel oder Erfolg, muss nicht immer unbedingt schädlich oder unangenehm sein (Selye, 1974). Das allgemeine Stresskonzept kann über den Distress hinaus beispielsweise auch Freude, Erfüllung und Selbstentfaltung enthalten (Selye, 1974). Dieses eher biologisch orientierte Modell setzt Stress mit Erregung gleich (Schaper, 2014). Kritisiert wird hieran, dass spezifische Unterschiede bzgl. der Wahrnehmung und Bewältigung von Anforderungen nicht zu Genüge Beachtung finden, da nicht hinreichend erklärt wird, warum manche Individuen auf bestimmte Stressoren mit einer Stressreaktion reagieren und andere wiederum nicht (Schaper, 2014).

In der Stressforschung gibt es prinzipiell drei unterschiedliche Ansätze, die z. B. von dem Arbeits- und Organisationspsychologen von Rosenstiel (2003) beschrieben werden oder auch von Lazarus und Folkman (1984). Bei den drei Ansätzen von Stress handelt es sich um Stress als Stimulus (reizorientierte Modelle), als Response (reaktionsorientierte Modelle) und als Interaktion (transaktionales Modell) (von Rosenstiel, 2003; Richter & Hacker, 2017). Wird Stress als Stimulus angesehen, kann er als Spannungsreaktion des Individuums betrachtet werden, die durch bestimmte situative Bedingungen hervorgerufen wird (von Rosenstiel, 2003). Hier wird die Situation bzw. der Stressor als der spezifische Auslöser des Stresses verstanden. Richter und Hacker (2017) merken hierzu an, dass alle Aktivitätsbereiche, wie Schulstress oder Umweltstress, als Stress bezeichnet werden können und daher ein solches Verständnis Ansätze für Prävention erschwert und somit eher wenig hilfreich ist. Auch wird die individuelle Bewältigung von Anforderungen in dieser Art Modelle nicht berücksichtigt (Richter & Hacker, 2017).
Wird Stress hingegen als Response bezeichnet, so ruft nicht die Situation selbst die Spannungsreaktion hervor, sondern das Individuum an sich initiiert die spezifische Reaktion auf situative (widrige) Bedingungen. Somit ist die Stressreaktion hier im Fokus. Hierzu beschreiben beispielsweise Arroba and James (1987) Stress als „a response to an inappropriate level of pressure. It is a response to pressure not the pressure itself" (S. 21). Zu den Reaktionsansätzen zählt auch die Stressdefinition von Selye (1974). Hier kritisieren Richter und Hacker (2017), dass bei diesen Modellen kaum die Möglichkeit besteht, inter- und intraindividuelle Unterschiede von Stressreaktionen erklären zu können und der Stressbegriff sei auch hier zu global gegriffen.

Der dritte Ansatz beschreibt die Interaktion bzw. die Transaktion, die die Beziehung zwischen der Person und der Umwelt als Ausgangspunkt betrachtet. Hier kommt es auf die Art und Weise an, wie die Person das situative Einwirken verarbeitet und dies bestimmt das Ausmaß des empfundenen Stresses (von Rosenstiel, 2003, S. 101). „Diese Theorien gehen von dem wiederholten Durchlauf eines Zyklus von kognitiven Analysen und kognitiv-emotionalen Bewertungen der wahrgenommenen Situation, einer darauf erfolgenden Bewertung der personalen Bewältigungsressourcen und schließlich einer Neubewertung der belastenden Situation aus“ (Richter & Hacker, 2017, S. 20).
Die Ansätze, die sich auf die Interaktion von Person und Umwelt beziehen sind heutzutage am verbreitetsten und es lässt sich zumindest eine Übereinstimmung feststellen, wenn Stress aus einer sehr allgemeinen Perspektive betrachtet wird (Turiaux & Krinner, 2014). So liegt den Ansätzen zugrunde, dass Stress mit der Anpassung des Individuums an seine Umwelt in Verbindung gebracht wird. Die heutige Stressforschung befasst sich mit den Aspekten, die diese Person-Umwelt-Beziehung problematisch werden lassen (Nitsch, 1981; Turiaux & Krinner, 2014).

Im nächsten Abschnitt wird das transaktionale Stressmodell (Lazarus & Folkman, 1984) beschrieben, welches die Kritik an den Stimulus- und Responseansätzen aufgreift. Die Autoren erklären in ihrem Model somit auch, warum manche Individuen auf bestimmte Stressoren mit einer Stressreaktion reagieren und andere wiederum nicht. Das Modell hat maßgeblich zur wissenschaftlichen Forschung und zum Verständnis von psychologischem Stress beigetragen, ist Grundlage für den Großteil der derzeit vorhandenen (Arbeits-)Stressmodelle und auch Grundlage für das hier berichtete Forschungsvorhaben. Sowohl in der Psychologie als auch interdisziplinär herrscht ein Konsens bezüglich der zentralen Bedeutung der Komponenten des Modells (Greif, 1991; Nitsch, 1981).

2.1.2.1. Das transaktionale Stressmodell

Lazarus und Folkman beschäftigen sich in ihrem Buch „Stress, Appraisal, and Coping“ aus dem Jahr 1984 ausführlich mit dem Thema Stress. Verschiedensten Definitionen und Modelle werden dargestellt und die Autoren liefern nach eingängiger Darlegung der historischen Entwicklung des Stressbegriffes eine eigene Definition. Sie beschreiben Stress als „a particular relationship between the person and the environment that is appraised by the person as taxing or exceeding his or her resources and endangering his or her well-being” (Lazarus & Folkman, 1984, S.19). Diese Definition betrachtet Stress als eine Beziehung zwischen Individuum und

Umwelt, die bzw. deren „Austausch“ untereinander als Transaktion bezeichnet wird und die unter Berücksichtigung der eigenen Ressourcen bewertet wird. Wird diese Beziehung als die eigenen Ressourcen übersteigend oder bedrohlich angesehen, entsteht Stress (Turiaux & Krinner, 2014). Wichtig ist dabei die Anmerkung der Autoren, dass es um wahrgenommene Anforderungen geht und die wahrgenommene Fähigkeit diese Anforderungen zu bewältigen (Lazarus & Folkman, 1984). Es geht in ihrem Modell also vordergründig um die kognitive Bewertung von Anforderungen und Ressourcen. Sind sowohl die wahrgenommenen Anforderungen als auch die wahrgenommenen Bewältigungsfähigkeiten in Form von Ressourcen hoch, wird die Person sich nicht gestresst fühlen (Lazarus & Folkman, 1984). Reichen die Bewältigungsfähigkeiten jedoch nicht aus, empfindet das Individuum Stress (Lazarus & Folkman, 1984). Das Modell von Lazarus und Folkman (1984) geht also über bis zu jenem Zeitpunkt vorherrschende Stimulus oder Response Stresstheorien hinaus. Stimulustheorien beziehen sich auf Ereignisse in der Umwelt, wie beispielsweise Naturkatastrophen, Krankheiten oder Kündigungen, die Stress auslösen. Sie bieten aber keinen Raum für individuelle Unterschiede in der Bewertung dieser Ereignisse (Lazarus & Folkman, 1984). Responsedefinitionen, die aus der Medizin und Biologie stammen, beschreiben Stress eher als Zustand, bei dem man sagen könnte, die Person ist unter Stress, sie reagiert mit Stress, aber sie liefert keine Erklärungen für die Entstehung von Stress (Lazarus & Folkman, 1984).

In Ihrem Modell legen Lazarus & Folkman (1984) den Fokus auf die Beziehung zwischen Person und Umwelt. Persönliche Eigenschaften eines Individuums werden ebenso berücksichtigt wie Ereignisse aus der Umwelt. So ist die Transaktion zwischen Umwelt und Person (daher auch der Name „transaktionales Stressmodell“) von großer Bedeutung und individuelle Unterschiede in der Stressentstehung können erklärt werden, was mit anderen Modellen zu der Zeit nicht möglich war.

Die Bewertung, ob eine bestimmte Person-Umwelt-Beziehung Stress auslöst, hängt nach Lazarus und Folkman (1984) von der kognitiven Bewertung ab. Die Autoren beschreiben zwei Bewertungsprozesse. Zum einen gibt es die primäre Bewertung, bei der das Individuum sich beispielsweise fragt „Am I in trouble or being benefited, now or in the future, and in what way?“ (Lazarus & Folkman, 1984, S. 31), also frei übersetzt „befinde ich mich in Schwierigkeiten oder kommt mir etwas zugute, nun oder in der Zukunft und auf welche Weise?“. Bei der sekundären Bewertung steht die Frage im Fokus „What if anything can be done about it?“ (Lazarus & Folkman, 1984, S. 31), also „Was, wenn etwas dagegen getan werden kann?“. Die Autoren räumen ein, dass die Wahl der Begriffe nicht ideal war, da die Terminologie darauf schließen lassen könnte, dass einer der beiden Bewertungsprozesse bedeutsamer wäre oder

auch, dass es eine zeitliche Abfolge gäbe, was beides nicht der Fall ist (Lazarus & Folkman, 1984). Dennoch beschlossen sie bei den Begriffen zu bleiben, um weitere Irritationen zu vermeiden.

Bei der primären Bewertung wird ein Reiz aus der Umwelt dahingehend bewertet, ob er irrelevant, positiv oder gefährlich (im englischen Original „stressful“ (Lazarus & Folkman, 1984, S. 32)) für das Individuum ist (Lazarus & Folkman, 1984). Wenn ein Ereignis aus der Umwelt keine weiteren Auswirkungen auf das Wohlbefinden des Individuums hat, dann fällt es in die Kategorie irrelevant. Hier wird in der Transaktion nichts verloren oder gewonnen. Positive Bewertung erfolgt dann, wenn ein Ereignis das Wohlbefinden eines Individuums erhält oder sogar verbessert. Emotionen, die damit in Verbindung stehen, sind angenehm, wie z. B. Freude, Glück, Begeisterung oder Friedlichkeit (Lazarus & Folkman, 1984). Wird ein Ereignis aus der Umwelt als stressreich oder gefährlich bewertet, dann kann dies Schaden/Verlust, Bedrohung oder Herausforderung beinhalten. Schaden oder Verlust bezieht sich auf ein Ereignis, das schon eingetreten ist und kann Verletzungen oder Krankheiten, Schaden an sich selbst oder dem Selbstwert oder Verlust von geliebten Personen bedeuten (Lazarus & Folkman, 1984). Bedrohung steht in Zusammenhang mit einem Schaden oder Verlust, der antizipiert wird und ist daher ausschließlich auf die Zukunft gerichtet und bewirkt Gefühle wie Angst, Sorge oder Ärger. Herausforderung sind im Gegensatz zu Bedrohungen in der Lage, Wachstum aus einer bestimmten stressreichen Situation zu generieren und sie rufen eher angenehme Emotionen wie Eifer, Begeisterung und Aufregung hervor (Lazarus & Folkman). Lazarus und Folkman (1984) gehen darauf ein, dass es Situationen gibt, die nicht eindeutig einer Kategorie der Bedrohung oder Herausforderung zugeordnet werden können. Als Beispiel nennen sie eine Beförderung, die einerseits eine Herausforderung sein kann und positive Gefühle bewirkt, die aber gleichzeitig auch als Bedrohung wahrgenommen werden kann, da man Bedenken hat, den neuen Anforderungen nicht gerecht werden zu können (Lazarus & Folkman, 1984).

Bei der sekundären Bewertung geht es darum, dass das Individuum die Situation, sei es ein Verlust, eine Bedrohung oder eine Herausforderung, bewältigen muss (Lazarus & Folkman, 1984). Hier wird genau evaluiert, welche Bewältigungsoptionen möglich sind, welche Ressourcen zur Verfügung stehen und welche am besten geeignet sind (Lazarus & Folkman, 1984). Es wird analysiert, ob eine Bewältigungsmöglichkeit (eine sogenannte Coping-Strategie) in der Lage ist, ein bestimmtes Ziel zu erreichen, also ob die Anwendung einer bestimmten Strategie oder eine Reihe von Strategien effektiv ist. Zudem werden die Konsequenzen des Gebrauchs einer bestimmten Strategie im Kontext von internalen und/oder externalen Anforderungen evaluiert. Lazarus und Folkman (1984, S. 19) beschreiben Coping

(d. h. Bewältigung von Stress) als „the process through which the individual manages the demands of the person-environment relationship that are appraised as stressful and the emotions they generate". Eine genauere Definition folgt etwas später in ihrem Buch: „We define Coping as constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person" (Lazarus & Folkman, 1984, S. 41). Somit legen sie Coping fest als sich fortwährend verändernde kognitive und behaviorale Bemühungen, spezifische interne oder externe Anforderungen zu bewältigen, die die Ressourcen einer Person übersteigen. Generell wird unterschieden zwischen zwei Arten von Coping, dem problemorientierten (instrumentellen) und dem emotionsorientierten (palliativen) Coping (Lazarus & Folkman, 1984; Schaper, 2014). Ersteres setzt eher ein, wenn konstruktive Lösungsmöglichkeiten zur Bewältigung oder Veränderung des Problems vorhanden sind und genutzt werden können (Lazarus & Folkman, 1984). Problemorientierte Copingstrategien sind beispielweise die genaue Definition des Problems, Entwicklung von alternativen Lösungen oder aktive Problembewältigung. Problemorientiertes Coping geht aber über Problemlösung hinaus, da es nicht nur auf die externe Umwelt bezogen ist, sondern auch auf sich selbst. Motivationale oder kognitive Veränderungen, wie z. B. eine Verlagerung oder Veränderung des eigenen Anspruchs oder alternative Befriedigungsmöglichkeiten zu finden, zählen auch zum problemorientierten Coping (Lazarus & Folkman, 1984).

Emotionsorientiertes Coping hingegen tritt eher auf, wenn Stress ausgehalten werden muss und nichts an der Situation geändert werden kann (Lazarus & Folkman, 1984). Es richtet sich auf die Regulation von emotionalen Reaktionen in Bezug auf das Problem. Strategien, die zum emotionsorientierten Coping zählen, sind Vermeidung, Minimisierung, Distanzierung, selektive Aufmerksamkeit oder positive Vergleiche.

Emotionsorientiertes und problemorientiertes Coping können sich gegenseitig beeinflussen und sich sowohl begünstigen als auch behindern (Lazarus & Folkman, 1984).

Die primäre Bewertung, ob ein Verlust, eine Bedrohung oder eine Herausforderung vorliegt, und die sekundäre Bewertung von Bewältigungsmöglichkeiten interagieren miteinander und beeinflussen so das Ausmaß des Stresses sowie die Stärke und Qualität der emotionalen Reaktion (Lazarus & Folkman, 1984).

Eine weitere Form der Bewertung ist die Neubewertung („Reappraisal" Lazarus & Folkman, 1984, S. 38). Die Neubewertung bezieht sich auf eine veränderte Bewertung durch neue Informationen aus der Umwelt, die den Druck auf eine Person erhöhen oder reduzieren können oder durch Informationen, die durch die eigenen Reaktionen der Person entstehen. „A

reappraisal is simply an appraisal that follows an earlier appraisal in the same encounter and modifies it" (Lazarus & Folkman, 1984, S. 38), was bedeutet, dass die Neubewertung eine Bewertung darstellt, die einer früheren Bewertung der gleichen Begegnung folgt, diese aber verändert.

Nach Lazarus und Folkman (1984) sind kognitive Bewertungsprozesse sind nicht immer bewusst oder zugänglich. Zudem hängt die Bewältigung von Anforderungen einer Person in einem starken Ausmaß von den ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen ab. Coping ist demnach nach Lazarus und Folkman (1984) ein Prozess, der sich durch Ressourcen entwickelt und Ressourcen sind Faktoren, die Coping vorausgehen und es beeinflussen, was wiederum Stress beeinflusst (Lazarus & Folkman, 1984). Eine erschöpfende Liste an möglichen Ressourcen zu liefern, ist nach Lazarus und Folkman (1984) unmöglich, weshalb sie eine Reihe von Kategorien aufzählen, die die Multidimensionalität von Ressourcen veranschaulichen soll. Gesundheit und Energie, als physische Ressource, positiver Glaube/Optimismus, als psychische Ressource und Problemlösefähigkeiten und soziale Fähigkeiten, als Kompetenzen, sind eher personaler Natur. Soziale Unterstützung und materielle Ressourcen sind Kategorien, die eher aus der Umwelt stammen (Lazarus & Folkman, 1984).

Nach dem transaktionalen Stressmodell von Lazarus & Folkman (1984), sind Individuen, die starken Anforderungen ausgesetzt sind und deren Ressourcen nicht zur Bewältigung ausreichen, einem hohen Risiko für Stress und dessen Folgen ausgesetzt, wie beispielweise Gesundheitsprobleme und/oder Burnout (McCarthy, Kissen, Yadley, Wood & Lambert, 2006). Das transaktionale Stressmodell sieht Personen und Umwelt in einer dynamischen, beidseitig reziproken, bidirektionalen Beziehung. Was einerseits Konsequenz ist, kann zu einem anderen Zeitpunkt Vorläufer sein und kann entweder durch Person oder Umwelt bedingt sein (Lazarus & Folkman, 1984).

2.2. Ressourcen

Das folgende Kapitel stellt eine Begriffsbestimmung für Ressourcen zur Verfügung und geht auf das Belastungs-Beanspruchungskonzept nach Rohmert und Rutenfranz (1975) zurück, innerhalb dessen Ressourcen eine besonders bedeutsame Rolle spielen, sowohl bei der Bewertung von Belastungsfaktoren als auch bei deren Bewältigung.

2.2.1. Begriffsbestimmung Ressourcen

Ressourcen sind sowohl bei der Bewertung von Belastungsfaktoren als auch bei deren Bewältigung von besonderer Relevanz. Wie bereits im Kapitel 2.1.2.1 zum transaktionalen Stressmodell dargestellt, sind Ressourcen unerlässlich für das erfolgreiche Coping/die erfolgreiche Bewältigung von als bedrohlich wahrgenommenen Anforderungen aus der Umwelt. Das Ausmaß der Beanspruchung eines Individuums wird von verschiedenen Faktoren und individuellen Merkmalen in Form von Ressourcen beeinflusst. Die Ressourcen einer Person haben signifikanten Einfluss auf das Stressempfinden und den erfolgreichen Umgang mit Belastungen (Kauffeld & Hoppe, 2011).

Begriffsbestimmungen von Ressourcen liegen in der einschlägigen wissenschaftlichen Literatur zahlreich vor. Jedoch gibt es hier, im Gegensatz zur Definition von Stress, eine ausgeprägte Einigkeit, wie Ressourcen zu verstehen sind. Bei den vorliegenden Definitionen werden nur teilweise Schwerpunkte unterschiedlich gesetzt. Schaper (2014, S. 522) definiert Ressourcen beispielsweise als „alle Faktoren […], auf die eine Person zurückgreifen kann, um den Umgang mit einer bedrohlichen Situation zu erleichtern“. Richter und Hacker beschreiben Ressourcen als „Komponenten, die es erlauben, die eigenen Ziele anzustreben und unangenehme Einflüsse zu reduzieren“ (2017, S. 25) und ergänzen somit die Ressourcendefinition noch um den Aspekt des Anstrebens eigener Ziele. Einig ist diesen Definitionen, dass Ressourcen als Faktoren verstanden werden, die genutzt werden können, um etwas von außen Einwirkendes, eher Negatives abzumildern. Dies soll in dieser Arbeit als grundlegendes Verständnis von Ressourcen genutzt werden.

Nach Kauffeld und Hoppe (2011) wirken Ressourcen auf drei unterschiedliche Weisen. Ressourcen können einerseits direkt wirken, was bedeutet, dass die jeweilige Ressource unabhängig von vorhandenen Belastungen einen positiven Effekt auf die Gesundheit hat. Die zweite Wirkungsweise ist die der indirekten Wirkung, wobei die Ressource präventiv bzw. während des Entstehens von Belastungen entgegenwirkt. Somit hilft die entsprechende Ressource beim Abbau von Belastungen (Kauffeld & Hoppe, 2011). Die dritte und letzte Wirkungsweise von Ressourcen ist die der Pufferwirkung (Kauffeld, 2011). Sind bereits Belastungen und evtl. auch damit zusammenhängende negative Folgen vorhanden, so können diese durch ausreichend Ressourcen bewältigt und abgemildert/gepuffert werden (Kauffeld & Hoppe, 2011).

Wie bereits von Lazarus und Folkman (1984) festgestellt, ist es kaum möglich eine erschöpfende Liste aller Ressourcen aufzustellen und daher greifen die meisten Beschreibungen von Ressourcen auf Kategoriensysteme zurück. Lazarus und Folkman (1984) und auch Schaper

(2014) nennen drei Kategorien: die der Ressourcen, die aus der Person selbst entstammen, die die aus der physikalisch-materiellen Umwelt stammen und die die aus der sozialen Umwelt kommen. In Bezug auf Arbeit sind nach Schaper (2014) physikalisch-materielle Ressourcen beispielsweise Arbeitsplatzbedingungen (Beleuchtung, Arbeitszeitgestaltung). Beispiele für soziale Ressourcen sind Kollegen oder Unterstützung durch die Führungskraft. Udris, Kraft, Mussmann & Rimann (1992) nehmen eine ähnliche Unterteilung vor, die auch von Richter und Hacker (2017) übernommen wurde. Sie klassifizieren einerseits äußere (externe) und andererseits personale (interne) Ressourcen, wobei die äußeren Ressourcen noch in organisationale und soziale Ressourcen unterteilt werden.

Richter und Hacker (2017, S. 25) geben eine anschauliche Übersicht, über potenzielle Ressourcen in der Arbeitswelt und ihrer Zuordnung zu jeweils einer der drei Kategorien. Organisationale Ressourcen, die genannt werden, sind:

- "Aufgabenvielfalt
- Tätigkeitsspielraum
- Qualifikationspotential
- Partizipationsmöglichkeiten"

Unter sozialen Ressourcen wird die Unterstützung durch verschiedene Personen, wie:

- "Vorgesetzte
- Arbeitskollegen
- Lebenspartner
- [und] andere Personen",

genannt Richter und Hacker (2017, S. 25). Personale Ressourcen werden von Richter und Hacker (2017, S. 25) aufgeteilt in kognitive Kontrollüberzeugungen, zu denen:

- "Kohärenzerleben
- Optimismus
- Selbstkonzept:
    - Kontaktfähigkeit
    - [und] Selbstwertgefühl"

gehören und in Handlungsmuster, wie:

- Positive Selbstinstruktionen,
- Situationskontrollbemühungen,
- [und] Copingstile" (Richter und Hacker, 2017, S. 25).

Handlungsspielraum und soziale Unterstützung als Ressourcen wurden schon von Frese und Semmer (1981) ausführlich anhand der Ergebnisse einer Vielzahl an Studien diskutiert. Sie ziehen daraus den Schluss, dass sowohl Handlungsspielraum als auch soziale Unterstützung als Moderatoren zwischen Stressoren und Befindungsbeeinträchtigungen fungieren, wobei die Effekte für die soziale Unterstützung klarer und konsistenter sind als die für den Handlungsspielraum. Die Autoren fordern deshalb dazu auf, sich nicht nur auf die Reduktion von Stressoren sondern auch auf die Förderung von Ressourcen und insbesondere der Ressourcen Handlungsspielraum und soziale Unterstützung zu fokussieren. Dies unterstützen auch weitere Autoren wie Enzmann und Kleiber (1989) oder Burisch (2014).

Da eine erschöpfende Auflistung von Ressourcen, wie bereits erwähnt, kaum möglich ist, sollen an dieser Stelle über Handlungsspielraum und soziale Unterstützung hinaus beispielhaft ein paar der bedeutsamsten arbeitsbezogenen Ressourcen genannt werden. Enzler (2008) zählt hier bspw. auch Anerkennung und Wertschätzung der Arbeit, Ermöglichung von passenden Supervisions- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Transparenz in Bezug auf Arbeitsprozesse, regelmäßiges Feedback, flexible Arbeitszeiten sowie kontinuierlichen Austausch im Team auf. Mittels der Wirkungsweise von Ressourcen können auch die Folgen von Stress reduziert werden bzw. kann dies sogar förderlich für die Gesundheit sein. Im Arbeitskontext wird nach Aronson, Pines und Kafry (1983) die Wahrscheinlichkeit für Burnout gesenkt, wenn die Arbeit als sinnvoll empfunden wird oder die Menschen zum Lernen angeregt werden, was beides Ressourcen darstellen.

Ressourcen sind somit das Gegenstück zu Belastungen und bewirken, dass Belastungen besser bewältigt werden können. Fehlende oder nicht ausreichend zur Verfügung stehende Ressourcen hingegen können sogar selbst eine Belastung bedeuten (Semmer & Dunckel, 1991).

2.2.2. Belastungs-Beanspruchungskonzept

Das Belastungs-Beanspruchungskonzept basiert auf den bereits in Kapitel 2.1.1 dargestellten Definitionen zu Belastung und Beanspruchung. Belastung bezieht sich auf die Gesamtheit der Einflüsse, die von außen auf den Menschen einwirken und psychische Beanspruchung ist die direkte Folge der psychischen Belastung eines Menschen, die beeinflusst wird durch die „jeweiligen überdauernden und augenblicklichen Voraussetzungen, einschließlich individueller Bewältigungsstrategien“ (Rohmert & Rutenfranz, 1975, S. 8). Eine Belastung, wie zum Beispiel eine hohe Arbeitsmenge, kann sich beispielsweise in der Beanspruchung Gereiztheit äußern, wobei sich dies individuell ganz unterschiedlich zeigen kann (z. B. auch durch Schlafstörung, Verdauungsprobleme usw.) oder sich auch gar nicht bemerkbar machen

kann. Dies bedeutet, dass gleiche Belastungen somit unterschiedliche Beanspruchungen zur Folge haben können (Kauffeld & Hoppe, 2011). Dies wird nach dem Belastungs-Beanspruchungskonzept durch die zur Verfügung stehenden Ressourcen bedingt. Im Belastungs-Beanspruchungskonzept wird unter Ressourcen verstanden, dass sie die Möglichkeit darstellen, mit den Belastungen umzugehen, die auf das Individuum einwirken und somit vor schädlichen Folgen auf die Gesundheit schützen (Ehlbeck, Lohmann & Prümper, 2008). Folglich führt nur dann eine hohe Belastung auch zur Beanspruchung bzw. zu hoher Beanspruchung, wenn die Ressourcen nicht ausreichend sind.

2.3. Arbeitsstress

Da die vorliegende Arbeit berufsbedingten Stress und die spezifischen Arbeitsbelastungen und Arbeitsressourcen von Sozialarbeiter*innen thematisiert, bedarf es einer genauen Betrachtung des Begriffs und verschiedener Arbeitsstressmodelle. Dies soll im Folgenden aufgegriffen werden.

2.3.1. Begriffsbestimmung Arbeitsstress

Arbeitsbedingter Stress unterscheidet sich per Definition eigentlich kaum von denen der allgemeinen Stressdefinitionen. Eine mögliche Definition von Arbeitsstress beschreibt diesen als eine emotionale und psychophysiologische Reaktion auf ungünstige und schädliche Aspekte der Arbeit, des Arbeitsumfeldes und der Arbeitsorganisation (Europäische Kommission: Generaldirektion Beschäftigung und Soziales Referat D.6, 2000). Diese Definition bezieht sich jedoch wieder stark auf den Reaktionsaspekt und weniger auf die Interaktion zwischen Individuum und Umwelt, bzw. in diesem Falle der Arbeitsumwelt. Eine Definition, die diesen Aspekt aufgreift, stammt von Wolverton, Wolverton und Gmelch (2002). Laut dieser Definition wird Arbeitsstress vor allem als eine für das Individuum als bedrohlich oder herausfordernd wahrgenommene Komponente der Arbeitsumgebung beschrieben. In Bezug auf das transaktionale Stressmodell, das besagt, dass wenn eine Person eine Anforderung wahrnimmt, sie ihre Ressourcen und/oder Fähigkeiten zur Bewältigung dieser abwägt (Lazarus & Folkman, 1984), bedeutet dies übertragen auf Arbeitsstress, dass wenn die Arbeitsanforderungen die vorhandenen Ressourcen übersteigen, eine Stressreaktion ausgelöst wird (Sapolsky, 1998). Nach Poppelreuter und Mierke (2008) wird Stress in den Arbeitswissenschaften als Folge von Überanspruchung oder Unterforderung gesehen.

In Bezug auf Arbeit können auch die Definitionen von Belastung und Beanspruchung leicht übertragen werden. Nach Poppelreuter und Mierke (2008) ergeben sich Belastungen bei der Arbeit meist aus den Merkmalen der jeweiligen Tätigkeit. Diese Merkmale können vorerst weder generell als positiv noch als negativ bewertet werden und wirken auf alle Arbeitnehmer gleich (Poppelreuter & Mierke, 2008). „Beanspruchungen stehen für die unmittelbaren (also nicht langfristigen) individuellen Auswirkungen der Belastungen auf den Mitarbeiter. Die persönlichen Leistungsmerkmale (das sind die individuellen überdauernden und augenblicklichen Voraussetzungen sowie Bewältigungsstrategien einer Person) spielen in diesem Zusammenhang eine entscheidende Rolle“ (Poppelreuter & Mierke, 2008, S. 18). Siegrist (1996, zit. n. Enzler, 2008, S. 18) definiert Arbeitsbelastung folgendermaßen: „Die Arbeitsbelastung ist eine aversiv erlebte, von Stressfaktoren begleitete Beanspruchung des Arbeitnehmers. Sie sagt aus, wie stark belastend der Arbeitnehmer subjektiv seine Arbeitsanforderung einschätzt. Die aversiv erlebte Arbeitsbelastung löst mit großer Wahrscheinlichkeit Stressreaktionen aus.“

Als Beispiele für Belastungen am Arbeitsplatz können Lärm, Zeitdruck oder Störungen des Arbeitsablaufs genannt werden und Beispiele für Beanspruchungen sind Auswirkungen in Form von Müdigkeit, Gereiztheit oder fehlerhaftem Arbeitsverhalten (Schaper, 2014).

Nach Richter und Hacker (2017, S. 123) werden Stresszustände bei der Arbeit „durch beunruhigende antizipative, tätigkeitsbegleitende und resultative Bewertungen ausgelöst“. Beispiele dafür sind keine Kontrollmöglichkeiten über fehlbeanspruchende Arbeitsaufträge oder -bedingungen, Unterbrechungen während der Arbeit, die nicht beeinflusst werden können, oder auch eine negative Bewertung der Arbeitsergebnisse (Richter & Hacker, 2017). In diesem Kontext definieren Richter und Hacker (2017) Arbeitsstress als:

> Reaktion auf als unannehmbare oder bedrohlich erlebte, konflikthafte Fehlbeanspruchungen, erwachsend aus starken Über- oder Unterforderungen der Leistungsvoraussetzungen bzw. dem Infragestellen wesentlicher Ziele einschließlich sozialer Rollen. Streßreaktionen sind kennzeichnend für Situationen, in denen es den Betroffenen weder gelingt, den belastenden Umständen auszuweichen, noch durch eigenes Handeln eine Situationsveränderung zu erreichen. Die so entstehenden emotionalen Belastungen sind gekennzeichnet durch unlustbetonte Erregungszustände und Ängste, die mit neuroendokrinen und neurovegetativen Aktivitätserhöhungen verbunden sind. (S. 125)

In der Literatur liegen verschiedenen Kategorisierungen von Arbeitsbelastungen vor. Windemuth (2008) unterscheidet beispielsweise fünf Gruppen belastender Faktoren am Arbeitsplatz. Diese lauten Arbeitsaufgabe, materielle Arbeitsumgebung, organisatorische Rahmenbedingungen, Faktor Mensch und betriebliche Rahmenbedingungen.
Richter und Hacker (2017, modifiziert nach McGrath, 1982) geben zu ihrer Unterscheidung von sechs Kategorien von Arbeitsbelastungen noch eine recht ausführliche Auflistung an Beispielbelastungen aus der Arbeitswelt je Kategorie, die potenziell zu Stressoren werden können:

1. **Belastungen aus der Arbeitsaufgabe**
    - zu hohe qualitative und quantitative Anforderungen
    - unvollständige, partialisierte Aufgaben
    - Zeit- und Termindruck
    - Informationsüberlastung
    - unklare Aufgabenübertragung, widersprüchliche Anweisungen
    - unerwartete Unterbrechungen und Störungen

2. **Belastungen aus der Arbeitsrolle**
    - Verantwortung
    - Konkurrenzverhalten unter den Mitarbeitern (Mobbing)
    - fehlende Unterstützung und Hilfeleistung
    - Enttäuschung, fehlende Anerkennung (Gratifikationskrisen)
    - Konflikte mit Vorgesetzten und Mitarbeitern

3. **Belastungen aus der materiellen Umgebung**
    - Umgebungseinflüsse: Lärm, mechanische Schwingungen, Kälte, Hitze, toxische Stoffe

4. **Belastungen aus der Sozialen Umgebung**
    - Betriebsklima
    - Wechsel der Umgebung, der Mitarbeiter und des Aufgabenfeldes
    - Strukturelle Veränderungen im Unternehmen
    - Informationsmangel

5. **Belastungen aus dem "behavior setting"**
    - Isolation
    - Dichte, Zusammengedrängtheit (Pferchung)

6. **Belastungen aus dem Person-System**
    - Angst vor Aufgaben, Mißerfolg, Tadel und Sanktionen
    - ineffiziente Handlungsstile
    - fehlende Eignung, mangelnde Berufserfahrung
    - familiäre Konflikte. (S. 17)

Die Auflistung hat auch in diesem Fall nicht den Anspruch, erschöpfend zu sein, zeigt aber dennoch die verschiedenen Quellen für Belastungen aus der Arbeitswelt auf und birgt verschiedenste Ansatzpunkte zur Prävention und Reduktion von Arbeitsstress.
Auch Poppelreuter und Mierke (2008) geben eine Auflistung von Belastungsfaktoren aus der Arbeitswelt und teilen diese in zentrale umgebungsbedingte (apersonale), zwischenmenschliche (interpersonale) und persönlichkeitsbezogene (personale) Belastungen[1]. Apersonale Belastungen verstehen sie als Einflüsse, die dem äußeren Arbeitsumfeld entstammen. Klima (Temperatur, Luftfeuchtigkeit und Luftbewegung (mangelnde Durchlüftung oder Zugluft)), Beleuchtung und Lärm sind Beispiele für Faktoren, die sie zum apersonalen Bereich zählen und die zu Belastungen zählen können und wenn sie ein falsches Ausmaß erreichen auch zu Stressoren werden können. Interpersonale Belastungsfaktoren beziehen sich hier auf das soziale Miteinander am Arbeitsplatz (Poppelreuter & Mierke, 2008). Aufgrund der Komplexität dieser Belastungsfaktoren sind sie schwer zu erfassen und für Betroffene auch schwer zu bewältigen (Poppelreuter & Mierke, 2008). Hierzu zählen z. B. Konflikte (Rollenkonflikte, Entscheidungskonflikte, Verteilungskonflikte, Wert- und Zielkonflikte, Sachkonflikte und Beziehungskonflikte), Mobbing und sexuelle Belästigung. Auch gesellschaftliche Aspekte, wie mangelnde Wertschätzung des Berufs durch die Gesellschaft und bestimmte Normen und Werte können hierzu gezählt werden. Personale Belastungsfaktoren sind solche, bei denen die Wechselwirkung von Belastungen mit Persönlichkeitsmerkmalen im Fokus stehen (Poppelreuter & Mierke, 2008). Als Beispiele werden hier intensive emotionale Belastungen am Arbeitsplatz (kritische Lebensereignisse, Ängste, Burnout und Arbeitssucht) aufgezählt. Poppelreuter und Mierke (2008) stellen klar,

[1] Für eine genaue Beschreibung und Auflistung der jeweiligen psychischen Belastungsfaktoren s. Poppelreuter & Mierke (2008, S. 35-135).

dass die enthaltenen Faktoren ihrer Aufzählung nicht zwangsläufig als Belastungen, die schädlich sein können, verstanden werden dürfen. Es kommt immer auch auf die Intensität, Dauer, Kombination und Vorhersagbarkeit und auch auf die individuelle Bewertung dieser Faktoren an, ob sie letztendlich zur Belastung werden oder nicht (Poppelreuter & Mierke, 2008).

Eine zusätzliche detaillierte Einteilung der apersonalen Belastungsfaktoren liefert bspw. die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) (2014) im Zusammenhang mit der Gefährdungsbeurteilungen über psychische Belastungen. Sie unterscheiden zwischen Belastungen des Arbeitsinhalts und der Arbeitsaufgabe, Belastungen der Arbeitsorganisation sowie Belastungen der Arbeitsumgebung. Zudem nutzen sie noch die Kategorie der Belastungen der sozialen Beziehungen.

2.3.2. Arbeitsstressmodelle

Auch im Bereich des Arbeitsstresses gibt es eine Vielzahl an Modellen, wobei es sich bei den heute verbreitetsten fast ausschließlich um Modelle handelt, die auf dem transaktionalen Stressmodell basieren. Der Unterschied zwischen den Modellen liegt darin, dass jeweils verschiedene Aspekte in den Vordergrund gestellt werden. Eine Auswahl der Modelle soll im Folgenden vorgestellt werden und es erfolgt eine Begründung für die Wahl des dieser Forschungsarbeit zugrundeliegenden Arbeitsstressmodells.

2.3.2.1. Das Anforderungs-Kontroll-Modell

Schon 1990 argumentieren Karasek und Theorell, dass die Wirtschaft uns vermittelt, dass Wohlstand uns Menschen psychologisch zufrieden und gesund macht und dennoch zunehmend in Ländern wie Amerika oder Schweden, aus denen die Daten der beiden Autoren stammen, starke Stressanzeichen in der Bevölkerung sichtbar werden. Sie merken an, dass die meisten Versuche, Stress zu reduzieren, eher symptombezogen gestaltet sind, durch beispielsweise Entspannungstechniken, und sich nicht auf die Ursache, nämlich die Arbeitsorganisation selbst, beziehen. „While we recognize that stress is damaging, we act as though its sources were inevitable" (Karasek & Theorell, 1990, S. 1). Sie sind sich sicher, dass die Lösung in einer Transformation der psychosozialen und sozialen Aspekte der Arbeitsplätze und Arbeitsorganisation liegt. Ihrer Meinung nach ist der erste Schritt zur Lösungsfindung die Entwicklung von Modellen zur psychosozialen Arbeitsumgebung, die sowohl Stress als auch Produktivität als Kernaspekte beinhalten. Ein solches Modell sei auf lange Sicht die

erfolgversprechendste Möglichkeit, um Stress und Herz-Kreislauf-Erkrankungen zu reduzieren und zudem die wirtschaftlichen Aspekte nicht außer Acht zu lassen. In einem ersten Versuch, den Zusammenhang von psychischem Stress und physischen Problemen sichtbar zu machen, haben Karasek, Baker, Marxer, Ahlbom & Theorell (1981) eine Übersicht erstellt, aus der ersichtlich wurde, dass von den untersuchten 1600 schwedischen Arbeitern gerade diejenigen am häufigsten Symptome von Herz-Kreislauf-Erkrankungen berichteten, die starken psychologischen Anforderungen ausgesetzt waren und zudem noch wenig Entscheidungsspielraum hatten. Der Entscheidungsspielraum (decision latitude) ist nach den Autoren von besonderer Bedeutung in Zusammenhang mit der Erfahrung von Kontrolle im Job und dem Einsatz eigener Fähigkeiten (Karasek & Theorell, 1990). Laut ihnen empfinden Arbeiternehmer*innen mehr Kontrolle über verschiedenste Arbeitssituationen, wenn ihre Fähigkeiten richtig genutzt und auch weiterentwickelt werden. Sie definieren den Entscheidungsspielraum als: „the worker's ability to control his or her own activities and skill usage, not to control others" (Karasek & Theorell, 1990, S. 60), also als die Fähigkeit die eigenen Aktivitäten und Kompetenzen kontrollieren zu können und nicht andere zu kontrollieren. Diejenigen Befragten, die einen hohen Entscheidungsspielraum aufwiesen und wenig psychologische Anforderungen, wiesen keine Symptome von Herz-Kreislauf-Erkrankungen auf (Karasek & Theorell, 1990). Auch nach Sichtung weiterer Studien zeigte sich Karasek und Theorell (1990) das konsistente Bild, dass nicht allein und vor allem nicht hauptursächlich psychische Anforderungen, wie Zeitdruck und Konflikte, Ursache für stressbedingte Erkrankungen sind, sondern vor allem der Mangel an Kontrolle, den ein Individuum in Bezug auf seine Arbeitsanforderungen und den Einsatz der eigenen Fähigkeiten verspürt. Da dies eher ein Aspekt der organisationalen Struktur ist, sind die Autoren zuversichtlich, dass neue Jobdesigns entwickelt werden können, die vor allem am Entscheidungsspielraum von Mitarbeiter*innen ansetzen (Karasek & Theorell, 1990).

Sie gehen mit ihrem Modell über diejenigen Ansätze hinaus, die nur auf physische Anforderungen bezogen sind oder finanzielle Belohnungen der Arbeit beinhalten. Sie integrieren psychologische Anforderungen der Arbeit (psychological demands of work), Nutzung der Fähigkeiten (skill use) und Aufgabenkontrolle (task control) als Kernfaktoren in ihr sogenanntes „Job Demand/Control Model" (Karasek & Theorell, 1990, S. 31) oder auch Anforderungs-Kontroll-Modell, wobei sie die beiden Konzepte der Möglichkeit der Nutzung der eigenen Fähigkeiten bei der Arbeit (skill discretion/use) und die Möglichkeit der Entscheidungsfindung (decision authority/task control) zusammenfassen zur sogenannten decision latitutde (Entscheidunsspielraum) (Karasek & Theorell, 1990). So stehen sich in dem

Modell die psychologischen Anforderungen der Arbeit und der Grad des Entscheidungsspielraums als Ressource gegenüber. Psychologische Anforderungen definieren sie als „how hard you work“ (Karasek & Theorell, 1990, S. 63), also wie hart man arbeitet und nennen Fristen, Zeitdruck, Stückzahlvorgaben pro Stunde, Anzahl an Berichten oder Arbeitsstunden pro Woche, persönliche Konflikte, Arbeitsunsicherheit, Schichtarbeit oder auch Rollenüberlastung als Beispiele. Neben der Vielzahl an Beispielen, die sie nennen, definieren sie aber den Arbeitsumfang („work load“, Karasek & Theorell. 1990. S. 63) als zentrale Komponente von psychologischen Arbeitsanforderungen, räumen aber gleichzeitig ein, wie schwierig es ist, diesen Aspekt messbar zu machen.
Durch die Abbildung dieser beiden Maße gegeneinander und Einteilung beider in jeweils hoch und niedrig (high and low) entstehen vier verschiedene Arten von psychosozialer Arbeitserfahrung:

- High-strain jobs (hoch beanspruchende Tätigkeit)
- Active jobs (aktive Tätigkeit)
- Low-strain jobs (niedrig beanspruchende Tätigkeit)
- Passive jobs (passive Tätigkeit).

„High-strain jobs“ (Karasek & Theorell, 1990, S. 33) oder hoch beanspruchende Tätigkeiten zeichnen sich durch hohe psychische Anforderungen und geringe Kontrolle bzw. niedrigen Entscheidungsspielraum aus. Das Risiko für psychische Belastungen und physische Erkrankungen ist hier am größten (Karasek & Theorell, 1990). Die größte Gefahr dieser Form geht davon aus, dass die Belastung nicht abgebaut werden kann und zum Dauerzustand wird. Beispiele für diese Form sind Fließbandarbeiter*innen, die meist jeden Schritt rigide vorgegeben bekommen und dazu immer höheren Anforderungen, wie Zeitlimits und höheren Stückzahlen, ausgesetzt sind. Mitarbeiter*innen in einer Stofffabrik oder Kellner*innen werden als weitere Beispiele angegeben. Sie sind laut der beiden Autoren der dauerhaften Angst der Kündigung ausgesetzt. Folgen können bspw. Aggressivität und sozialer Rückzug sein und auf lange Sicht auch Herz-Kreislauf-Erkrankungen (Karasek & Theorell, 1990, S. 33). Die oft fehlende Möglichkeit, sich mit Kolleg*innen informell auszutauschen, sehen Karasek und Theorell (1990) als einen der Hauptpunkte an, weshalb die Belastung bei beispielsweise Fließbandarbeiter*innen nicht bewältigt werden kann, aber auch die meist von Computern vorgegebene Taktung, die oft gegen den menschlichen Rhythmus läuft, sei hierfür verantwortlich.

„Active jobs“ (Karasek & Theorell, 1990, S. 35) oder aktive Tätigkeiten sind eine Kombination aus hohen psychischen Anforderungen und hohem Entscheidungsspielraum. Diese sind zu definieren als herausfordernde Jobs, die zwar eine starke Performance verlangen, jedoch keine psychische Beanspruchung nach sich ziehen. Hier ist die Lernmotivation zur Entwicklung neuer Verhaltensmuster am größten. Beispielsweise sind dies Jobs wie Chirurg*innen, die schwierige Operationen durchführen müssen und dabei relativ großen Handlungsspielraum haben oder Bergsteiger*innen, die einen schwierigen Berg erklimmen (Karasek & Theorell, 1990). Auch Rechtsanwält*innen, Lehrer*innen, Manager*innen und Ingenieur*innen werden von ihnen in diese Kategorie eingeordnet. Arbeitnehmer*innen dieser Gruppe weisen bei weitem die höchste Arbeitszufriedenheit auf (Karasek & Theorell, 1990). Der Job gestaltet sich hier als sehr aktiv, der Arbeitnehmer/die Arbeitnehmerin kann seine/ihre Fähigkeiten bestmöglich nutzen und hat dabei großen Entscheidungsspielraum. Stressoren, die durch den Job ausgelöst werden können, können durch aktive Problembewältigung angegangen werden, wodurch wenig bis keine psychische Belastung zurückbleibt (Karasek & Theorell, 1990). Eine dauerhafte Entspannung ist aber auch hier nicht möglich.

Dies ist eher der Fall bei „low-strain jobs“ (Karasek & Theorell, 1990, S. 36) bzw. niedrig beanspruchenden Tätigkeiten, die durch wenig psychische Anforderungen und hohen Entscheidungsspielraum gekennzeichnet sind. Dies verstehen Karasek und Theorell (1990) für Mitarbeiter*innen als erstrebenswertestes Berufsprofil, mit den meisten Freiheiten und der geringsten resultierenden psychischen Beanspruchung. Berufe, die in diese Kategorie einzuordnen sind, sind laut der beiden Autoren zum Beispiel handwerkliche Jobs oder Naturwissenschaftler*innen. Die geringen psychischen Anforderungen und Herausforderungen führen so auch zu weniger Erkrankungen (Karasek & Theorell, 1990).

Als letzte Form wird die der „passive jobs“ (Karasek & Theorell, 1990, S. 36), die passiven Tätigkeiten, beschrieben, die sich durch einen geringen Entscheidungsspielraum und geringe Anforderungen auszeichnen. Hier besteht die Möglichkeit, dass erlernte Fähigkeiten wieder verlernt bzw. abgebaut werden und sozusagen verkümmern. Eine starke Demotivation und Verlust von Motivation zur Produktivität gehen mit dieser Form einher, aufgrund der starken „skill underutilization“ (Unternutzung von Fähigkeiten, Karasek & Theorell, 1990, S. 37). Oft geht dieser Form eine lange Reihe zurückgewiesener Initiativen voraus, die dann in Passivität resultieren (Karasek & Theorell, 1990). Berufe, die dieser Variante zugewiesen werden können, sind Transportfahrer*innen, Hausmeister*innen und Aufsichtspersonal. Diese Form bildet im Model neben der high-strain Variante, die zweite wesentliche Form von psychosozialen Arbeitsproblemen. Karasek und Theorell (1990) postulieren jedoch nur ein durchschnittliches

Risiko für psychische Beanspruchung oder weitere stressbedingte Erkrankungen für Arbeitnehmer*innen, die sich in dieser Form befinden, da aufgrund der geringeren Anforderung generell weniger Stressoren in dieser Form zu erwarten sind, als es bei den „high-strain jobs“ zu erwarten ist.

Die Autoren räumen ein, dass bestimmte Berufe, die den „active jobs“ zuzuordnen sind, einen extrem hohen Entscheidungsspielraum innehaben, was wiederum als stressreich empfunden werden kann. Dennoch plädieren sie für mehr Handlungsspielraum für Mitarbeiter*innen und vor allem eine gleichmäßigere Verteilung von Einfluss- und Entscheidungsmöglichkeiten (Karasek & Theorell, 1990).

Zusammenhänge zwischen dem Modell und Depressionen, Pillenkonsum und Erschöpfung konnten bereits mehrfach durch Studien in den USA, Schweden, Finnland und Deutschland nachgewiesen werden. Gerade Personen, die sich in der „high-strain“ Gruppe befinden, weisen nachweislich vermehrt depressive Symptome und Erschöpfungsanzeichen auf (Karasek & Theorell, 1990).

Es ist darauf hinzuweisen, dass nicht allein die unausweichlichen psychischen Anforderungen der Arbeit Krankheiten begünstigen, sondern dass auch sich verändernde Richtlinien in Bezug auf Arbeitsaufgaben sowie soziale Beziehungen eine essenzielle Rolle spielen (Karasek & Theorell, 1990). Soziale Beziehungen, wie ein fest zusammenhaltendes Team, werden von ihnen als der Hauptabwehrmechanismus gegen Druck durch Führungskräfte oder das Management bezeichnet. Generelle soziale Unterstützung, sei es durch Kolleg*innen oder Führungskräfte, mildert die negativen Effekte von psychischen Stressoren und deren weitere Auswirkungen auf die Gesundheit ab (Karasek & Theorell, 1990). Zudem wird durch soziale Kontakte oft Wissen geteilt und aktive Bewältigungsstrategien gefördert, was sich wiederum positiv auf die Gesundheit und auch auf die Produktivität der Arbeitnehmer*innen auswirken kann (Karasek & Theorell, 1990).

Das Anforderungs-Kontroll-Modell wurde nach verschiedenen weiteren Studien von Karasek und Theorell in späteren Jahren um die Dimension „Support“, also Unterstützung, erweitert. In dieser Modellerweiterung wird die soziale Unterstützung integriert und als Moderatorvariable zwischen Kontrolle, Anforderungen und Stresssymptomen eingefügt (Karasek & Theorell, 1990). Soziale Unterstützung wird als Puffer zwischen geringem Entscheidungsspielraum, hohen Anforderungen und deren Einfluss auf Stressempfinden sowie Stresssymptome verstanden. Liegt ein Mangel an sozialer Unterstützung vor und zudem noch geringer Entscheidungsspielraum und hohe Anforderungen, so wird eine Zunahme der Stresssymptome angenommen (Karasek &Theorell, 1990).

Zu kritisieren ist an diesem Modell, dass es widersprüchliche Ergebnisse hinsichtlich der Wechselwirkung von Anforderungen und Entscheidungsspielraum gibt (Schaper, 2014). Karasek und Theorell (1990) definieren die aktive Tätigkeit als eine recht positive Variante von Arbeit, mit einem hohen Entscheidungsspielraum, aber auch hohen Anforderungen, die ein großes Entwicklungspotential ermöglichen. Es konnte jedoch bereits nachgewiesen werden, dass hohe Handlungsspielräume und Autonomie zu Unsicherheiten bei den Beschäftigten führen können und mit Burnout in Zusammenhang stehen können, wenn kein hohes Maß an Selbstregulationsfähigkeit vorliegt (Schaper, 2014). Schaper (2014) weist in Anlehnung an Richter (2004) darauf hin, dass zusätzlich auch Selbstwirksamkeitserwartungen und die Qualifikation der Beschäftigten berücksichtigt werden muss, um die Wechselwirkung von psychischen Arbeitsanforderungen und Entscheidungsspielraum auf die Gesundheit beurteilen zu können. Gerade das Fehlen einer personalen Komponente, wie beispielweise persönlichen Bewältigungsstilen, wird häufig als Kritikpunkt an dem Modell genannt (Siegrist, 1996).

2.3.2.2. Das Effort-Reward-Imbalance Modell

Das Modell beruflicher Gratifikationskrisen oder auch das Effort-Reward-Imbalance Model (ERI) wurde von Siegrist (1996) entwickelt. Auch hier geht es um das Zusammenspiel zweier Komponenten. „Das Modell beruflicher Gratifikationskrisen befasst sich mit den vertraglichen Bedingungen von Arbeit, d. h. dem Tauschprozess von Leistung und Gegenleistung“ (Siegrist, 2015, S. 21). Einerseits fokussiert das Modell also auf die beruflichen Anstrengungen bzw. Verausgabung („Effort“) und andererseits auf die beruflichen Belohnungen („Reward“), die in diesem Modell als die Ressource verstanden werden. Gratifikationskritische Stressreaktionen entstehen nach dem ERI Modell dann, wenn beim Austausch von Verausgabung und Belohnung ein Ungleichgewicht herrscht, vor allem in dem Sinne, wenn die Verausgabungen höher sind als die Belohnungen (Siegrist, 1996). Situationen in denen hohe Verausgabungen entstehen und wenig Belohnung erhalten wird („high-cost/low-gain“; Siegrist, 1996, S. 27), werden als besonders stressreich beschrieben. Verausgabungen werden definiert als extrinsische berufliche Anforderungen (Arbeitsdruck, Verpflichtungen). Siegrist (2015) ergänzt, dass in der Person liegende intrinsische Faktoren, wie das eigene Bewältigungshandeln, das Ungleichgewicht zwischen Belohnung und Anstrengung verstärken können. Dies gilt besonders, wenn die Person eine distanzlose und übersteigerte Verausgabungsneigung besitzt. Diese Verausgabungsneigung wird beschrieben als exzessives Streben in Kombination mit einem starken Wunsch nach Anerkennung (Bakker & Demerouti, 2007). Verausgabungsneigung als Persönlichkeitseigenschaft kann als Moderator zwischen

dem Ungleichgewicht von Verausgabung sowie Belohnung und dem Wohlbefinden der arbeitenden Person fungieren (Bakker & Demerouti, 2007). Somit berücksichtigt das ERI Modell nicht nur Merkmale der Arbeitssituation, sondern auch "Merkmale des Bewältigungshandelns arbeitender Personen" (Siegrist, 2015, S. 21).

Belohnungen bestehen nach dem Modell aus drei Transmittersystemen: Geld, Wertschätzung und Statuskontrolle (Siegrist, 1996). Somit zählen zu den Belohnungen nicht nur Lohn oder Gehalt, sondern auch Aufstiegschancen, Arbeitsplatzsicherheit und Wertschätzung durch signifikante Andere, wie z. B. der Führungskraft (Siegrist, 2015). „Dabei gilt, dass jede Belohnungskomponente für sich im Kontext hoher Verausgabung Stressreaktionen auslöst, dass diese jedoch durch die Kumulation gratifikationskritischer Erfahrungen intensiviert werden" (Siegrist, 2015, S. 21).

Die Statuskontrolle wird von Siegrist (1996) näher beschrieben. Laut ihm liefern berufliche Positionen für den Großteil der erwachsenen Bevölkerung eine bedeutsame soziale Rolle. Bedrohungen der Kontinuität dieser sozialen Rolle führen zu emotionalem Distress, gerade in Bezug auf unsichere Jobs oder befristete Arbeitsverträge. Sich gezwungenermaßen beruflich verändern zu müssen, Angst vor beruflichem Abstieg, Mangel an Aufstiegsmöglichkeiten oder Jobs mit Statusinkonsistenz sind weitere Beispiele für eine geringe Statuskontrolle und somit geringem Reward. Dadurch ist ein stark anspruchsvoller Beruf, der viele Unsicherheiten birgt, ein Beispiel für einen stressreichen Arbeitskontext, genau wie eine Situation, in der man hohe Ziele bzgl. der Arbeit erreicht, ohne je Aufstiegsmöglichkeiten angeboten zu bekommen (Siegrist, 1996).

Eine Verletzung der Reziprozitätsnorm zwischen Anstrengung und Belohnung (eine hohe Anstrengung und nur geringe Belohnung) führt nach dem Modell zu Gefühlen der Bedrohung, Ärger, Depression oder Demoralisierung, die Erregung („autonomic arousal") auslösen und Stress bewirken können (Siegrist, 1996, S. 30). Dies kann wiederum zu Herz-Kreislauf-Erkrankungen und anderen Belastungsreaktionen führen. Je höher das Ungleichgewicht erlebt wird, desto gravierender sind auch die Folgen und das Erkrankungsrisiko steigt (Siegrist, 1996).

Das Modell beruflicher Gratifikationskrisen hat mit dem Anforderungs-Kontroll-Modell gemein, dass beide Modelle Anstrengungen bzw. Verausgabungen beinhalten, die sich inhaltlich recht ähnlich sind (Siegrist, 2015). Die jeweils zentralen Ressourcen unterscheiden sich jedoch, wobei sich das Anforderungs-Kontroll-Modell auf Kontrolle bzw. Entscheidungsspielraum bezieht und das ERI-Modell auf Belohnung (Siegrist, 2015). Zudem wird die arbeitende Person aus der Analyse des Anforderungs-Kontroll-Modells

ausgeklammert, wohingegen das ERI-Modell eine Interaktion zwischen Person und Arbeitssituation berücksichtigt (Siegrist, 2015).
Das Effort-Reward-Imbalance Modell erwies sich als anwendbar auf verschiedene Berufsgruppen und steht in besonderem Zusammenhang mit Professionen, die unter wachsender Segmentierung des Arbeitsmarktes, unter struktureller Arbeitslosigkeit und/oder raschem sozioökonomischem Wandel leiden sowie zum Teil auch mit Gruppen, die in eine stark kompetitive Karriereentwicklung involviert sind (Siegrist, 1996).

2.3.2.3. Das Job-Demands-Resources-Modell

Das Job-Demands-Resources-Modell (JDR-Modell) dient der Einschätzung von Belastungs- und Beanspruchungsfaktoren im Arbeitsumfeld mit einer zusätzlich deutlichen Fokussierung auf die Ressourcen des Arbeitsumfeldes. Es lehnt als weiteres Arbeitsstressmodell auch an der Stressdefinition von Lazarus an, bei der den Anforderungen die zur Verfügung stehenden Ressourcen als Puffer entgegenstehen, und wurde stark vom Anforderungs-Kontroll-Modell beeinflusst (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti & Schaufeli., 2007). Das Modell teilt Arbeitsbedingungen in zwei Kategorien ein: in die der beruflichen Anforderungen und die der beruflichen Ressourcen (Demerouti et al., 2001). Berufliche Anforderungen („job demands“; Demerouti et al., 2001, S. 501) werden von den Autoren definiert als physische, soziale oder organisationale Aspekte des Berufs, die dauerhafte physische oder mentale Anstrengung erfordern und deshalb mit bestimmten physiologischen und psychischen Kosten verbunden sind. Langezeitfolgen dieser dauerhaften Anstrengung können Energieverlust und Erschöpfungszustände bis hin zum Zusammenbruch sein (Demerouti et al., 2001). Laut dem Modell bestehen die beruflichen Anforderungen vor allem aus physischer Arbeitsbelastung, Zeitdruck, Kunden- bzw. Empfängerkontakt, physischer Arbeitsumgebung und Schichtarbeit. In Bezug auf Burnout führen dauerhafte berufliche Anforderungen zu einer Überforderung, was wiederum zur Erschöpfung führt, neben Disengagement, einer der Hauptkomponenten von Burnout nach dem Oldenburger Burnout Inventory (OLBI; Demerouti, 1999). Berufliche Ressourcen („job resources“, Demerouti et al., 2001, S. 501) werden beschrieben als „physische, psychische, soziale oder organisationale Aspekte der Arbeit“, die einen oder mehrere der folgenden Punkte bewirken:

- „sie helfen Arbeitsziele zu erreichen,
- sie reduzieren berufliche Anforderungen und deren physischen und psychischen Kosten
- sie stimulieren das persönliche Wachstum bzw. die persönliche Entwicklung“ (Demerouti et al., 2001, S. 501).

Demerouti et al. (2001) beziehen sich in ihrem Model auf die Aufteilung in interne und externe Ressourcen nach Richter und Hacker (vgl. hierzu Richter & Hacker, 2017; s. Kapitel 2.2.1), fokussieren aber auf die externen Ressourcen, wie organisationale, soziale und aufgabenbezogene Ressourcen, da laut ihnen kein Konsens besteht, welche internen Ressourcen als stabil oder situationsunabhängig betrachtet werden können oder welche durch eine adäquate Arbeitsgestaltung verändert werden können. Organisationale Ressourcen beschreiben sie als Bezahlung, Karrieremöglichkeiten, Arbeitssicherheit, Rollenklarheit und Teilhabe an Entscheidungsfindung (Bakker & Demerouti, 2007). Soziale Ressourcen werden von Bakker und Demerouti (2007) als positive Teamatmosphäre und Unterstützung von Kolleg*innen sowie von Vorgesetzten benannt. Aufgabenbezogene Ressourcen sind beispielsweise Vielfältigkeit von Aufgaben und Fertigkeiten, Bedeutung der Arbeitsaufgabe, Leistungsrückmeldung und Autonomie (Bakker & Demerouti, 2007). Die beruflichen Kernressourcen in ihrem Modell sind Feedback, Belohnung, Kontrolle über die Arbeit, Teilhabe, Arbeitssicherheit und Unterstützung durch die Führungskraft (Demerouti et al., 2001). Wenn es in der externen Umgebung an Ressourcen mangelt, können Individuen die negativen Einflüsse der Umgebungsanforderungen nicht mehr bewältigen, wie beispielsweise eine hohe Arbeitsbelastung, und auch Ziele können nicht mehr erreicht werden (Demerouti et al., 2001). Die Annahme des Modells ist, dass in einem solchen Fall eine Motivationsreduktion und ein Rückzug vom Beruf ein Selbstschutzmechanismus ist, der vor weiterer Frustration aufgrund fehlender Zielerreichung schützt (Demerouti et al., 2001). Der Mangel an Ressourcen erschwert zusätzlich noch den Umgang mit beruflichen Anforderungen, was in der Folge zu Rückzugsverhalten („withdrawal“; Demerouti et al., 2001, S. 502) führt und auf lange Sicht zu Depersonalisation. Die Autoren gehen darauf ein, dass theoretisch eine Interaktion der beiden Komponenten, berufliche Anforderungen und berufliche Ressourcen, am bedeutsamsten für die Entwicklung von Burnout, bzw. der zwei Teilaspekte emotionale Erschöpfung und Depersonalisation ist (Demerouti et al., 2001). Jedoch gibt es bisher wenig empirische Nachweise für eine solche Interaktion und auch für die beiden Komponenten des Anforderungs-Kontroll-Modells konnte nur sehr selten ein solcher Interaktionseffekt für berufliche Anforderungen und Entscheidungsspielraum gefunden werden (Demerouti et al., 2001). Deshalb konzentrieren sich Demerouti et al. (2001) in ihren Studien auf die spezifischen Wirkungen von beruflichen Anforderungen und beruflichen Ressourcen auf die einzelnen Burnoutdimensionen. In ihrer Studie von 2001 konnten Demerouti et al. nachweisen, dass wenn die beruflichen Anforderungen hoch sind, Arbeitnehmer*innen vermehrt emotionale Erschöpfung erleben, aber keine Depersonalisation aufweisen. Liegt ein Mangel an Ressourcen

vor, so weisen Arbeitnehmer*innen eher Depersonalisation auf, jedoch keine Erschöpfung. Nur bei einem Zusammenspiel aus hoher beruflicher Anforderung und Mangel an Ressourcen kann auch ein erhöhtes Risiko für die beiden Burnoutkomponenten Depersonalisation und emotionale Erschöpfung festgestellt werden (Demerouti et al., 2001).

Das Job-Demands-Resources-Modell greift die Kritik des Anforderungs-Kontroll-Modells und des Modells der beruflichen Gratifikationskrise auf und erweitert den Ressourcenaspekt über den Entscheidungsspielraum bzw. Belohnungen hinaus um weitere mögliche Ressourcen. Bei diesen beiden Modellen werden die Anforderungen und Ressourcen auf wenige Variablen reduziert, was so in der Realität nicht zutreffend ist (Bakker & Demerouti, 2007). Beispielsweise wird in keinem der Modelle von emotionalen Anforderungen gesprochen, die aber in einigen Berufsgruppen sehr verbreitet sind (Bakker & Demerouti, 2007). Nach Bakker und Demerouti (2007) haben die meisten Studien in Bezug auf die beiden Modelle eine eher limitierte Anzahl an Prediktorvariablen genutzt, die nicht für alle Berufsgruppen oder -positionen relevant sind. Zudem haben vorangegangene Studien in Bezug auf die Modelle eher negative Auswirkungen, wie Burnout und Gesundheitsschäden, beleuchtet. Das Job-Demands-Resources-Modell bezieht sich aber zusätzlich auch auf positive Auswirkungen, wie zum Beispiel das Wohlbefinden von Arbeitnehmer*innen (Bakker & Demerouti, 2007).

Die Ressourcen können je nach Job variieren und auch verschieden stark ausgeprägt sein, was in diesem Modell auch für die Anforderungen gilt. Anforderungen entwickeln sich erst dann zu Stressoren, wenn eine zu hohe Anstrengung zur Anforderungsbewältigung erbracht werden muss und zu wenige Erholungsmöglichkeiten von dieser Anstrengung zur Verfügung stehen (Schaper, 2014). Nach dem Job-Demands-Resources-Modell kann Burnout unabhängig von der Profession dann entstehen, wenn die beruflichen Anforderungen hoch sind und die beruflichen Ressourcen begrenzt aufgrund von negativen Arbeitsbedingungen (Demerouti et al., 2001). Dies führt dann zu Erschöpfung und zur Reduktion von Arbeitsmotivation (Demerouti et al., 2001). Die beruflichen Anforderungen stehen nachweislich in Zusammenhang mit der Erschöpfungsdimension von Burnout, wohingegen die beruflichen Ressourcen bzw. ein Mangel dieser vorranging mit Disengagement bzw. innerem Rückzug in Verbindung steht (Demerouti et al., 2001). Neben der Wechselwirkung von Anforderung der Arbeit und Beanspruchungserleben wird zudem beschrieben, dass die Tätigkeitsressourcen nicht nur zur Abmilderung des Beanspruchungserlebens nutzen, sondern sich auch im Sinne des Job-Characteristic-Modells von Hackman und Oldham (1980) positiv auf die Arbeitsmotivation

auswirken, gerade in Bezug auf Autonomie, Feedback und Bedeutung der Tätigkeit (Bakker & Demerouti, 2007). Dies bewirkt wiederum ein Engagement für den Job, da Arbeitnehmer*innen eine gewisse Erfüllung durch ihren Job erlangen (Hackman & Oldham, 1980). So legen sie geringeren Zynismus an den Tag und es kann zu außergewöhnlichen Leistungen führen (Bakker & Demerouti, 2007). Ein Verlust von Ressourcen, bzw. auch schon ein drohender Verlust von Ressourcen, kann laut diesem Modell in Anlehnung an Hobfolls (2001) Theorie der Ressourcenkonservierung, die besagt, dass die Erhaltung und Anhäufung von Ressourcen primäre menschliche Motivation seien, Stresserleben auslösen (Bakker & Demerouti, 2007). Schaper (2014) fasst einige Untersuchungen zum Job-Demands-Resources-Modell zusammen und beschreibt als Kernergebnis, dass der Autonomiegrad und die soziale Unterstützung die emotionalen Arbeitsanforderungen und Erschöpfung abmildern können. Einige Tätigkeitsressourcen, wie Entscheidungsspielraum, soziale Unterstützung und professionelle Weiterbildung konnten zudem den Zusammenhang von aggressivem Verhalten der Klient*innen und dem Zynismus von Pflegekräften puffern (Schaper, 2014). Das Modell zeigte sich als valide und stabil über verschiedenste Berufsgruppen hinweg (Demerouti et al., 2001). Es kann als Human Resources Tool verstanden werden zur Verbesserung des Wohlbefindens und der Leistung von Arbeitnehmer*innen (Bakker & Demerouti, 2007).

In dieser Arbeit wird das Job-Demands-Resources-Modell als das grundlegende Arbeitsstressmodell genutzt. Es integriert die Komponenten des Anforderungs-Kontroll-Modells und des Modells der beruflichen Gratifikationskrise und erweitert diese, ohne sich in zu großer Komplexität und Unübersichtlichkeit zu verlieren und ohne Einbuße einer gewissen Flexibilität. Zudem liefern Bakker und Demerouti (2007) eine Vielzahl an Studien und Nachweisen für die von ihnen postulierten Zusammenhänge, was eine Annahme der Validität des Modells stark unterstützt.

2.4. Auswirkungen von Stress und Arbeitsstress

Im nun folgenden Kapitel sollen kurz die Auswirkungen von Stress und Arbeitsstress aufgezeigt werden, um diese in den nachfolgenden Kapiteln im Zusammenhang mit zahlreichen Studien in Bezug auf Anforderungen in der Sozialen Arbeit und Auswirkungen auf bestimmte oder allgemeine Gesundheitsaspekte besser einordnen zu können. Auch auf Burnout wird deshalb kurz gesondert eingegangen.

2.4.1. Auswirkungen von Stress

Die Auswirkungen von Stress können sehr vielfältig sein, wobei manche Zusammenhänge vielfach nachgewiesen sind, anderen hingegen werden nur vermutet und eindeutige Beweise stehen noch aus. Dies liegt vor allem daran, dass Menschen Stress unterschiedlich wahrnehmen und verarbeiten und sich so auch die Auswirkungen von Stress ganz individuell abzeichnen (Schaper, 2014). Auch wenn die Bewertung von Stress psychologischer Natur ist, so sind doch die Folgen von Stress keineswegs nur psychologisch (Poppelreuter & Mierke, 2008). Stress kann sich zudem auf die körperliche Gesundheit sowie den sozialen Bereich und/oder bspw. auch auf die Produktivität auswirken und somit das Arbeitsverhalten beeinflussen (Poppelreuter & Mierke, 2008). Darüber hinaus muss Stress nicht nur negative Folgen haben. Auch positive Konsequenzen, wie Motivations- und Lerneffekte sind durchaus möglich, zumindest hinsichtlich einer mittleren Stressausprägung (Poppelreuter & Mierke, 2008).

Einige Auswirkungen von Stress beschreibt Selye (1976) mit seinem physiologischen „allgemeine Adaptationssyndrom“ (Selye, 1976). Alarmreaktion, Widerstand und Erschöpfung sind Folgen von Stress, wobei kurzfristig erst die Alarmreaktion mit einer gesteigerten Ausschüttung von Adrenalin und Noradrenalin erfolgt, was die Aktiviertheit sowie die Leistungsbereitschaft des Körpers fördert (Schaper, 2014). Dauert der Stress jedoch länger an, kommt es mittelfristig zur Widerstandsphase, bei der Stresshormone wieder abgebaut werden sollen, wodurch der Körper wieder in eine Art Normalzustand zurückversetzt wird. Kann auch dieser Zustand nicht hergestellt werden und bleibt die Erholung aus, kommt es langfristig zur Erschöpfung und weiteren körperlichen Auswirkungen von Stress (Schaper, 2014; Selye 1976).

Eine Klassifikation von potenziellen kurz-, mittel- und langfristigen Folgen von Stress geben Kaufmann, Pornschlegel und Udris (1982). Sie teilen ein in eine physiologisch-somatische, eine psychische und eine verhaltensmäßige Ebene, wobei die verhaltensmäßige Ebene weiterhin in individuell und sozial untergliedert wird, und nennen jeweils Beispiele für kurz-, mittel- und langfristige Stressfolgen. In den Bereich der physiologischen Ebene ordnen sie eine erhöhte Herzfrequenz, Blutdrucksteigerung und Adrenalinausschüttung zu den kurzfristigen Auswirkungen ein und im psychischen Bereich Anspannung, Frustration, Ärger, Ermüdungs-, Monotonie-, und Sättigungsgefühle[2]. Mittel- und langfristige chronische Folgen der physiologischen und der psychischen Ebene fassen sie zusammen und nennen allgemeine psychosomatische Beschwerden und Erkrankungen sowie Unzufriedenheit, Resignation und

[2] Ausführung zu dem Thema sind bspw. bei Poppelreuter und Mierke, 2008, S. 28 ff zu finden im Buch von Plath, H.-E. & Richter, P. (1984). Ermüdung-Monotonie-Sättigung-Streß. Verfahren zur skalierten Erfassung erlebter Beanspruchungsfolgen. Göttingen: Hogrefe

Depression. Zu den verhaltensmäßig individuell kurzfristigen Reaktionen zählen laut Kaufmann et al. (1982) Leistungsschwankungen, Nachlassen der Konzentration, Fehler und schlechte sensumotorische Koordination. Bei den mittel- bis langfristigen Folgen listen sie hier vermehrten Nikotin-, Alkohol- und Tablettenkonsum sowie Fehlzeiten auf. Hinsichtlich der letzten Ebene, der verhaltensmäßig sozialen, werden keine Unterschiede zwischen kurz- bis langfristigen Auswirkungen gemacht, sondern es werden allgemein die Punkte Konflikte, Streit, Aggression gegen andere und Rückzug (Isolierung) innerhalb und außerhalb der Arbeit beschrieben (Kaufmann et al., 1982; Schaper, 2014).

Greif (1991) beschreibt zudem einige mittelfristige Auswirkungen im emotionalen Bereich (Gereiztheit, Ängstlichkeit, Unsicherheit, Aggressivität), im kognitiven Bereich (Verzerrung der Wahrnehmung und Denkweise) und auf der vegetativ-hormonellen-Ebene (der Körper gelangt schneller in eine Art Aktivierungszustand). Reduzierte Leistungsfähigkeit, Überforderung und Erschöpfung sind weitere mittelfristige Auswirkungen, die von Greif (1991) aufgezählt werden.
Als langfristige Stressfolgen werden von Schaper (2014, S. 530) „die lang anhaltende Beeinträchtigung des Wohlbefindens, psychosomatische und psychische Störungen und Krankheiten (z. B. Magen-Darm-Krankheiten, Hautkrankheiten, Schlafstörungen, Depressionen) sowie ein allgemein erhöhtes Risiko für Bluthochdruck und Herz-Kreislauf-Krankheiten“ genannt.

2.4.2. Auswirkungen von Arbeitsstress

Arbeitsstress wird hinsichtlich der direkten Auswirkungen oft gesondert betrachtet. Arbeitsstress hängt nachweislich mit einigen kardiovaskulären Risikofaktoren und Herz-Kreislauf-Erkrankungen zusammen. Mehrere Studien konnten eine signifikante Erhöhung des systolischen und diastolischen Blutdrucks unter Arbeitsstress feststellen sowie eine Dosis-Wirkungs-Beziehung zwischen Arbeitsstress und dem Risiko ein metabolisches Syndrom zu entwickeln (Siegrist & Siegrist, 2014). Unterschiedliche Erkenntnisse gibt es bisher bzgl. eines Zusammenhangs zwischen Arbeitsstress und Diabetes Typ 2, die davon abhängen welches Modell zur Erfassung des Arbeitsstresses genutzt werden (Siegrist & Siegrist, 2014). Nach Siegrist und Siegrist (2014) unterstützen einige Studien zu Arbeitsstress und inzidenten koronaren Ereignissen, besonders in Zusammenhang mit dem Anforderungs-Kontroll-Modell, dass es einen signifikanten Zusammenhang gibt, mit einem stärkeren Effekt bei männlichen Beschäftigten und einer mittleren relativen Risikoerhöhung von 40-50 % für beide Geschlechter

(Siegrist & Siegrist, 2014). Zudem wird auch im Zusammenhang der INTERHEART Studie (Yusuf et al., 2004) von stark kumulativen Effekten in Zusammenhang mit Herz-Kreislauf-Erkrankungen berichtet, dahingehend, dass psychosoziale Faktoren außerhalb des Berufslebens, wie Trennungserlebnisse oder starke finanzielle Probleme, das Risiko eines akuten Herzinfarktes deutlich erhöhen. Zudem liegt eine Komorbidität von Depressionen und Angststörungen mit koronaren Herzerkrankungen vor (Siegrist & Siegrist, 2014).

Auch besteht ein nachgewiesener Zusammenhang zwischen (arbeitsbedingtem) Stress und Muskel-Skelett-Erkrankungen (Poppelreuter & Mierke, 2008; Siegrist, 2014). Gesichert gilt die Beziehung zwischen unspezifischen Rücken, und Nackenschmerzen und Arbeitsstress (Siegrist, 2014). Starke wiederkehrende physische und psychosoziale Arbeitsstressoren gelten als eigenständige Risikofaktoren für Muskel-Skelett-Erkrankungen (Campbell, Wynne-Jones, Muller & Dunn, 2013, zitiert nach Siegrist, 2014). Tritt Arbeitsstress in Verbindung mit biomechanischen Anforderungen auf, können Überlastung und degenerative Prozesse die Folge sein. Im Vergleich zu lediglich biomechanischer Aktivierung führen stressinduzierte Aktivierungen beispielsweise des Trapezmuskels eher zu degenerativen Prozessen, was dadurch zu begründen ist, dass psychosozialer Stress häufig länger andauert, die Erholung meist ausbleibt und somit durch die fehlende Bewegung keine Versorgung des Gewebes mit Sauerstoff gewährleistet wird (Siegrist, 2014).

Weitere Zusammenhänge zwischen psychosozialen Arbeitsbelastungen und Erkrankungen beschreibt Siegrist (2014), betont aber auch, dass die meisten der von ihm zusätzlich genannten Nachweise (noch) nicht ausreichend gesichert sind. So zählt er reproduktive Probleme, wie Frühgeburten oder geringes Geburtsgewicht, Tinnitus und Hörstörungen, Demenz (vor allem vaskuläre Demenz) und Störungen des Immunsystems auf.

2.4.2.1. Burnout

Eine weitere arbeitspsychologisch und vor allem im Bereich der Humandienstleitungen gut untersuchte Folge von Stress stellt das Burnout-Syndrom dar. Auf Burnout wird an dieser Stelle besonders eingegangen, da in einer Vielzahl der folgend noch beschriebenen Studien zu Stress und Sozialer Arbeit Zusammenhänge zwischen verschiedenen Faktoren und Burnout als Outcome untersucht wurden.

Burnout oder auch Ausbrennen beschreibt einen Zustand der Erschöpfung auf psychischer, physischer, kognitiver sowie emotionaler Ebene (Richter & Hacker, 2017). In der Internationalen Klassifikation der Erkrankungen (ICD 10) wird Burnout noch immer nicht als eigene Krankheit aufgelistet, sondern unter dem Abschnitt Z73 „Probleme mit Bezug auf

Schwierigkeiten bei der Lebensbewältigung“ aufgeführt. Hölzl (2011) nennt als Symptome für Burnout Ermüdung und Erschöpfung sowie verschlechterte soziale Beziehungen, durch Reizbarkeit, Ungeduld und psychosomatische Beschwerden. Hinzu kommen oft die fehlende Freude an der Arbeit, Konzentrationsstörungen und die Verlängerung von Arbeitspausen (Hölzl, 2011).

Der Burnout-Begriff und die Burnout-Forschung wurden maßgeblich von Christina Maslach und Susan Jackson geprägt. Sie definieren Burnout als

> einen besonderen Zustand berufsbezogener chronischer Erschöpfung insbesondere in Sozial- und Pflegeberufen. Es wird meist als ein Syndrom aus emotionaler Erschöpfung, Depersonalisierung und reduzierter Leistungsfähigkeit beschrieben. Emotionale Erschöpfung ist durch hohe interpersonelle Anforderungen und die Beanspruchung emotionaler Ressourcen gekennzeichnet. Die Betroffenen fühlen sich durch den Kontakt mit anderen Menschen emotional überanstrengt und ausgelaugt. Depersonalisation beinhaltet negative, gefühlslose und zynische Einstellungen gegenüber Klienten, Kunden oder Patienten; ein Zustand, in dem die Betroffenen gefühllose und abgestumpfte Reaktionen gegenüber ihren Klienten zeigen. Persönliche Leistungseinbußen beschreibt die Tendenz, die eigene Arbeit negativ zu bewerten und ein Gefühl mangelnden bzw. schwachen beruflichen Selbstwertes zu entwickeln. (Maslach & Jackson, 1984, zitiert nach Schaper, 2014, S. 531)

Auch wenn es eine weitere Vielzahl an Definitionen in Bezug auf Burnout gibt, soll diese für diese Arbeit genutzt werden. Maslach und Jackson beziehen sich in ihrer Definition auf drei Komponenten von Burnout, die so auch von weiteren Autoren (z. B. Burisch, 2014; Enzmann & Kleiber, 1989) beschrieben werden: emotionale Erschöpfung, Depersonalisierung und reduzierte Leistungsfähigkeit.

Emotionale Erschöpfung ist dadurch gekennzeichnet, dass sich die Menschen in Zusammenarbeit mit anderen Personen emotional überfordert fühlen und sie denken, dass von ihnen erwartet wird, mehr Zuwendung für andere aufzubringen, als sie zurückbekommen, was auf Dauer emotional auslaugt (Richter & Hacker, 2017). Betroffene fühlen sich schwach, hilflos, hoffnungsarm, bekümmert und unglücklich (Richter & Hacker, 2017). Depersonalisierung zeigt sich in einem stark distanzierten Verhalten gegenüber Klienten/Kunden, was von Zynismus und Schuldzuweisung und teilweise sogar Aggressionen geprägt ist (Richter & Hacker, 2017). Klienten werden nicht mehr als Personen wahrgenommen, sondern eher als Fälle oder Probleme, wie es das folgende Beispiel von

Richter und Hacker (2017, S. 147) anschaulich zeigt: „der Blinddarm in Zimmer 12“, bei dem eigentlich von einem Patienten mit Blinddarmentzündung die Rede ist.

Bei der reduzierten Leistungsfähigkeit verspüren die Betroffenen eine abnehmende Kompetenz in Bezug auf ihre Arbeit und sie haben das Gefühl, immer weniger Erfolg bei der Bewältigung der Arbeitsaufgaben zu haben (Richter & Hacker, 2017). Tatkraft und Idealismus nehmen immer weiter ab und auch das Selbstbild leidet stark (Richter & Hacker, 2017). Müdigkeit und Niedergeschlagenheit treten häufiger auf und die Betroffenen fühlen sich ausgebrannt und abgearbeitet (Richter & Hacker, 2017).

Burnout wurde vor allem in Bezug auf Tätigkeiten untersucht, die ein dauerhaftes Engagement für andere Menschen beinhalten und dies häufig gekoppelt mit emotional belastenden Situationen (Richter & Hacker, 2017). Es ist aber nicht nur an den Humandienstleistungsberuf gekoppelt sondern kann in allen Berufen auftreten. Als Ursache für Burnout beschreibt Fengler (2002) emotionale Anforderungen in der Arbeit und/oder Überengagement, das zu Beginn noch Leistung steigert und Freude bereitet, im Verlauf aber zu belastend wird.

Grund für immer häufiger auftretende Fälle von Burnout im Bereich der helfenden Berufe ist laut Richter und Hacker (2017) ein Defizit in den Tätigkeitsstrukturen, welches sich in einem inneren Widerspruch äußert. Dieser Widerspruch besteht darin, dass sehr motivierte Menschen dieser Berufsgruppe den Kernaspekt ihrer Arbeit in „herzlicher menschlicher Zuwendung“ sehen, dies aber nicht immer erfüllt werden kann, da weitere Aufgaben, wie Waschen, Dokumentieren oder andere Verwaltungsaufgaben so viel Zeit einnehmen, dass für die menschliche Zuwendung viel zu wenig Zeit bleibt (Richter & Hacker, 2017, S. 150).

Die Burnoutforschung teilt sich größtenteils in zwei Erklärungsansätze, wobei einer persönlichkeitsbezogen ist und der andere sozial, -arbeit- und organisationspsychologisch geprägt ist (Poulsen, 2009). Vertreter des persönlichkeitszentrierten Ansatzes sind beispielweise der „Begründer“ des Burnoutbegriffs Freudenberger (1974) und Burisch (2014). Im Fokus des persönlichkeitszentrierten Ansatzes steht die Persönlichkeit des Helfenden, die von einem Helferideal geprägt ist, was so in der Realität aber nicht umgesetzt werden kann, aufgrund von unrealistischen Erwartungen, eigenen Unzulänglichkeiten oder fehlenden Anpassungsleistungen (Poulsen, 2009). Die sozial-, arbeits-, und organisationspsychologischen Ansätze wurden hauptsächlich durch Maslach und Jackson geprägt und sie fokussieren auf die jeweilige Einrichtung/Organisation und deren Arbeitsbedingungen, wie hohe Klientenzahlen, Zeitdruck oder Rollenkonflikte (Poulsen, 2009). Auch der auf einer emotionalen Ebene sehr fordernde und erschöpfende Umgang mit Menschen findet in diesen Ansätzen

Berücksichtigung (Poulsen, 2009). Beide Ansätze haben zum Ziel, die Realität und die Helferperspektive/das Helferideal auf ein Level und in Einklang zu bringen (Poulsen, 2009). Nach Maslach (1982, zitiert nach Enzmann & Kleiber, 1989, S. 33f.) liegt die Ursache für Stress und Burnout im Wesentlichen nicht in den Persönlichkeitszügen des Individuums […], sondern in „den wirksamen und strukturellen Maßnahmen von `schlechten` Situationen, in denen viele gute Leute tätig sind".

2.5. Messung von Anforderungen, Ressourcen und Stress

Es existiert bereits eine Fülle an Instrumenten, die sich auf die Erfassung von Stress, Anforderungen oder Ressourcen beziehen und auch einige, die eine Fokussierung auf den Arbeitskontext haben (eine Übersicht findet sich beispielweise bei Gael (1988) oder bei Richter (2010)). Jedoch erfasst keines die spezifischen beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen und ihr Risiko für berufsbedingten Stress. Einige dieser Instrumente, die sich besonders durch ihre theoretische Fundierung auszeichnen und bereits seit Jahren genutzt werden und die daher für die vorliegende Arbeit besondere Relevanz besitzen, sollen im Folgenden kurz vorgestellt werden. Zudem wird begründet, weshalb explizit diese in der vorliegenden Forschungsarbeit Anwendung gefunden haben. Es wird darauf hingewiesen, inwiefern diese Fragebögen zur Validierung des ARISA herbeigezogen werden. Darüber hinaus werden die Ursprungsversion des CARD, auf dem das ARISA basiert sowie nachfolgende CARD-Versionen dargestellt. Es werden jedoch nur Verfahren vorgestellt, die quantitativ orientiert sind und sich der Fragebogenmethode bedienen.

Laut Nebel, Wolf und Richter (2010) hat sich eine Einteilung der Methoden zur Erfassung beruflicher Anforderungen und Ressourcen in die vier Bereiche „bedingungsbezogen/objektiv", „bedingungsbezogen/subjektiv", „personenbezogen/objektiv" sowie „personenbezogen/subjektiv" eingebürgert. Zu den bedingungsbezogenen/objektiven Verfahren zählen Instrumente wie das TBS (Tätigkeitsbewertungssystem; Hacker, Iwanowa & Richter, 1983), der KABA (Leitfaden zur Kontrastiven Aufgabenanalyse; Dunckel, Volpert, Zölch, Kreutner, Pleiss & Hennes, 1993) oder VERA (Verfahren zur Ermittlung von Regulationserfordernissen in der Arbeitstätigkeit; Oesterreich & Volpert, 1991) und diese erfassen unabhängig vom Individuum verschiedene Merkmale der Arbeit über Beobachtungen oder Beobachtungsinterviews (Nebel et al., 2010). Die bedingungsbezogenen/subjektiven Verfahren bestehen aus Fragebögen oder Interviews, die sich mit den Merkmalen der Arbeit, die abhängig vom Individuum erlebt und bewertet werden, befassen (Nebel et al., 2010). Nebel

et al. (2010) nennen unter anderem den ISTA (Instrument zur stressbezogenen Arbeitsanalyse“; Semmer, Zapf & Dunckel, 1999), FIT (Fragebogen zum Erleben von Intensität und Tätigkeitsspielraum in der Arbeit; Richter, Hemmann, Merboth, Fritz, Hänsgen & Rudolf, 2000), KFZA (Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse; Prümper, Hartmannsgruber & Frese, 1995), ERI (Effort-Reward-Imbalance-Fragebogen; Siegrist, Wege, Pühlhofer & Wahrendorf, 2009) und COPSOQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire; Nübling, Stößel, Hasselhordn, Michaelis & Hofmann, 2005) als Beispiele. Dieser Kategorie ist auch der CARD und der Fragebogen, der angelehnt an den CARD in dieser Arbeit erstellt werden soll (ARISA) einzuordnen. In der personenbezogenen/objektiven Kategorie finden sich objektive Daten über Arbeitnehmer*innen, wie z. B. Fehlzeiten oder psycho-physiologische Messungen (Nebel et al., 2010). Der vierten Kategorie personenbezogen/subjektiv sind Angaben zu Befinden und Beanspruchungsfolgen zuzuordnen, die auch über Fragebögen und Interviews erhoben werden können (Nebel et al., 2010). Als Beispiele hierfür nennen Nebel et al. (2010) den WHO-5 (WHO-Wohlbefindensindex; Brähler, Muehlan, Albani & Schmidt, 2007) oder den MBI-GS (Maslach Burnout Inventar-General Survey; Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996).
Bedingungsbezogene/objektive, personenbezogene/objektive sowie personenbezogene/ subjektive Verfahren sind nicht Teil dieser Arbeit und werden an dieser Stelle nicht weiter erläutert.[3] Es liegt somit ein eindeutiger Fokus auf den bedingungsbezogenen/subjektiven Instrumenten. Auch Instrumente, die nicht auf Modellen der Stress- bzw. Belastungsforschung beruhen (wie beispielsweise der Job Diagnostic Survey (JDS; Hackman & Oldham, 1975), der auf Erklärungsansätzen aus der Motivationspsychologie fußt) werden an dieser Stelle nicht weiter beschrieben.

2.5.1. Fragebogen zum Erleben von Intensität und Tätigkeitsspielraum in der Arbeit (FIT)

Richter et al. (2000) haben auf Grundlage des Zwei-Faktoren-Modells/Anforderungs-Kontroll-Modells von Karasek und Theorell (1990; s. Kapitel 2.3.2.1) den Fragebogen zum Erleben von Intensität und Tätigkeitsspielraum in der Arbeit (FIT) entwickelt. Der FIT ist ein Screeningverfahren zur Erfassung der beiden Tätigkeitsmerkmale Arbeitsintensität und Tätigkeitsspielraum und dient zudem zur Einschätzung tätigkeitsbezogener Fehlbeanspruchung (Scheuch & Seibt, 2007). Hohe Werte auf der Skala der Arbeitsintensität (job demands) können gemäß dem Modell zu negativen Auswirkungen auf die Gesundheit und das Befinden führen

[3] Eine genauere Beschreibung der weiteren Verfahren kann Nebel et al. (2010) entnommen werden.

(Hüttges & Moldaschl, 2009; Richter et al., 2000). Hohe Werte des Tätigkeitsspielraums (decision latitude) gehen wiederum mit positiven Auswirkungen im psychophysischen und sozialen Bereich einher. Der Fragebogen besteht aus 13 Items, von denen sechs Items die Skala Arbeitsintensität (z. B. Zeitdruck, Arbeitstempo, Arbeitsmenge) erfassen und weitere sieben Items die Skala Tätigkeitsspielraum (z. B. Lernmöglichkeiten, Entscheidungsmöglichkeiten, Planung der Arbeit) erfassen. Alle Items, bis auf ein Item zur körperlichen Anstrengung, entstammen direkt dem Modell von Karasek und Theorell (1990). Die Items können auf einer vierstufigen Skala von „nein (trifft nicht zu)“ bis „ja (trifft zu)“ bewertet werden. Die Auswertung des FIT erfolgt für beide Skalen über die Aufsummierung der Rohwerte der jeweilig zugehörigen Items und die anschließende Division des aufsummierten Wertes durch die Anzahl der Items (Bildung des Mittelwerts pro Skala) (Richter et al., 2000). Um eine grobe Risikoeinschätzung vornehmen zu können, wird ein Cut-off-Wert von 2,5 pro Skala empfohlen (Richter et al., 2000). Richter et al. (2000) berichten ein Cronbachs Alpha von $\alpha = .73$ und eine Retest Reliabilität von $\alpha = .67$ für das Tätigkeitsmerkmal Arbeitsintensität und $\alpha = .81$ und eine Retest Reliabilität von $\alpha = .69$ für den Tätigkeitsspielraum. Hüttges und Moldaschl (2009) berichten in ihrer etwas aktuelleren Studie interne Konsistenzen von $\alpha = .76$ für den Tätigkeitsspielraum und $\alpha = .80$ für die Arbeitsintensität. Der FIT wurde mittels zweier unabhängiger Studien mit insgesamt 526 Versuchspersonen (Studie 1 bestand aus 165 und Studie 2 aus 361 Teilnehmer*innen) in Österreich validiert (Richter et al., 2000). Die Zweifaktoren-Annahme wurde durch beide Studien bestätigt und die Kriteriumsvalidität durch die Korrelation der Skalen mit subjektivem Belastungserleben. Der Tätigkeitsspielraum hing zudem beispielsweise signifikant positiv mit seelischer Gesundheit sowie negativ mit Monotonieerleben und psychischer Sättigung zusammen (Richter et al., 2000). Für das Tätigkeitsmerkmal Arbeitsintensität konnten von Richter et al. (2000) z. B. signifikant positive Korrelationen mit Stress und psychischer Ermüdung nachgewiesen werden. Der FIT wird seit mehreren Jahren in diversen Studien angewandt (z. B. Rau, Gebele, Morling & Rösler, 2010; Seibt, Lützkendorf & Thinschmidt, 2005)) und ist auch in aktuelleren Studien noch im Einsatz, wie z. B. in einer Untersuchung zu Stress im Krankenhaus von 2017, bei der 177 OP-Beschäftigte befragt wurden (Rasch, Dewitt & Eschenbeck, 2017) und in einer Untersuchung zur Achtsamkeit im organisationalen Kontext (Soucek, Ziegler, Schlett & Pauls, 2018).

Somit kann der FIT als reliables und valides Instrument zur Erfassung von Arbeitsintensität und Tätigkeitsspielraum bewertet werden, welches in allen Bereichen der Erwerbsarbeit eingesetzt

werden kann (Richter et al., 2000). Daher wird das Instrument in dieser Arbeit zur Überprüfung der Validität herangezogen.

2.5.2. Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse (KFZA)

1995 entwickelten Prümper, Hartmannsgruber und Frese den Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse (KFZA), der psychische Belastungen in der Arbeits- und Organisationssituation erfasst. Aus den Auswertungsergebnissen des Fragebogens lässt sich erfassen, wodurch Belastungen der Mitarbeiter am Arbeitsplatz entstehen und wo diesbezüglich Korrekturen zur Verbesserung der Arbeitssituation notwendig sind (Becker & Prümper, 2015). Laut Prümper et al. (1995) besteht der KFZA aus verschiedenen Items bewährter Instrumente zur psychologischen Arbeitsanalyse. Die Items stammen aus dem „Fragebogen zur Erfassung der Stressbedingungen am Arbeitsplatz“ (Frese, 1992), dem „Fragebogen zur sozialen Unterstützung“ (Frese, 1989), dem „Instrument zur stressbezogenen Arbeitsanalyse“ (ISTA; Semmer, 1984), dem „Instrument zur stressbezogenen Arbeitsanalyse für Computerarbeitsplätze“ (ISTA-C; Zapf, 1991), dem „Verfahren der subjektiven Arbeitsanalyse“ (Udris & Alioth, 1980), dem Job Diagnostic Survey (JDS; Hackman & Oldham,1975) und dem „Erhebungsbogen zur Erfassung des Betriebsklimas“ (von Rosenstiel, Falkenberg, Hehn, Henschel & Warns, 1982). Der Fragebogen vereint somit viele Aspekte bereits bestehender validierter Fragebögen und fügt diese in einem Kurzfragebogen zusammen, dessen Bearbeitung nach Angabe der Autoren zehn Minuten beträgt und sowohl ökonomisch anwendbar als auch auswertbar ist (Prümper et al., 1995). Nach der Auswahl von 31 Items nach Kriterien wie z. B. der theoretischen Fundiertheit oder der Prägnanz der verwendeten Wortwahl wurden über eine Faktorenanalyse 26 Items mit elf Faktoren herausgefiltert, die mit jeweils zwei bis drei Items im Fragebogen vertreten sind. Diese elf Faktoren lauten Handlungsspielraum, Vielseitigkeit, Ganzheitlichkeit, Soziale Rückendeckung, Zusammenarbeit, Qualitative Arbeitsbelastung, Quantitative Arbeitsbelastung, Arbeitsunterbrechung, Umgebungsbelastungen, Information und Mitsprache sowie Betriebliche Leistungen (Prümper et al., 1995). Handlungsspielraum, Vielseitigkeit, Ganzheitlichkeit, Soziale Rückendeckung, Zusammenarbeit, Information und Mitsprache sowie Betriebliche Leistungen sind allesamt als Skalen zu verstehen, die Arbeitsressourcen erfassen. Die Skalen Qualitative Arbeitsbelastung, Quantitative Arbeitsbelastung, Arbeitsunterbrechung und Umgebungsbelastungen können den beruflichen Anforderungen zugeordnet werden. Das Antwortformat bildet eine fünfstufige Likert-Skala mit Antwortmöglichkeiten von 1 = „trifft gar nicht zu“ bis 5 = „trifft völlig zu“. Der KFZA wurde

erstmals an einer Stichprobe von 196 Büroangestellten aus 25 verschiedenen Unternehmen getestet. Die Reliabilitäten für diese Stichprobe liegen für alle Skalen, bis auf Arbeitsunterbrechung und qualitative Arbeitsüberlastung, bei Cronbachs Alpha Werten zwischen $\alpha = .51$ und $\alpha = .73$ und können damit laut Prümper et al. (1995), unter Anbetracht der Tatsache, dass nur eine sehr geringe Itemzahl pro Skala vorliegt, als zufriedenstellend betrachtet werden[4]. Prümper et al. (1995) bezeichnen den KFZA als branchenunspezifisch und geben an, dass er sowohl positive als auch negative Einflüsse der Arbeits- und Organisationsstruktur erfasst. Somit handelt es sich bei dem KFZA um ein theoretisch fundiertes Screeningverfahren, welches bereits langjährig genutzt wird. Zum Beispiel kam der KFZA 2008 und 2015 an jeweils einer Stichprobe in Krankenhäusern zum Einsatz (Becker & Prümper, 2015; Ehlbeck et al., 2008), 2007 in einer Studie zu Lehrkräften (Abele & Candova, 2007) und 2016 in einer Untersuchung zur Wahrnehmung der Arbeits- und Organisationsstrukturen von Auszubildenden der Altenpflege (Mir, Kada, Brunkel, Kohlmann & Kohlmann 2016). Zudem wird der KFZA von der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ) und dem das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) als Instrument zur Erfassung psychischer Arbeitsbelastung empfohlen (Becker & Prümper, 2015). Darüber hinaus ist der KFZA als quantitatives Verfahren der Verhältnisprävention zur Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen in der Toolbox der BAuA (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin) enthalten (s. Richter, 2010).

Gerade aufgrund der Kürze und Übersichtlichkeit wurde der KFZA für die Validierung des ARISA ausgewählt, aber auch aufgrund der Itemzusammenstellung aus bereits bestehenden validierten, jedoch umfangreicheren Instrumenten.

2.5.3. Classroom Appraisal of Resources and Demands (CARD)

Der Classroom Appraisal of Resources and Demands (CARD) wurde ursprünglich entwickelt, um im Sinne des transaktionalen Stressmodells (Lazarus & Folkman, 1984), die berufsspezifischen Anforderungen und Ressourcen von Lehrer*innen zu erfassen (Lambert et al., 2001). Nach dem Modell wird, wenn ein Individuum Anforderungen ausgesetzt ist, ein reflexiver kognitiver Balanceakt ausgelöst, der die wahrgenommenen Anforderungen gegen die vorhandenen Ressourcen abwägt (McCarthy, Van Horn Kerne, Calfa, Lambert & Guzmán, 2010). Nach Lazarus und Folkmans Modell folgt eine Stressreaktion, wenn ein Individuum wahrnimmt, dass es zu wenige Ressourcen zur Verfügung hat, um die vorhandenen

[4] Eine ausführliche Begründung lässt sich bei Prümper et al. (1995) auf Seite 129 finden.

Anforderungen zu bewältigen. Dies kann dann sowohl emotionale als auch physische und psychische Konsequenzen haben (Sapolsky, 2004).

Um insbesondere Lehrkräfte vor Stress und den Konsequenzen, wie Burnout, schützen zu können wurde der CARD entwickelt und er ermöglicht Lehrern, ihre wahrgenommenen Anforderungen im Klassenzimmer („Classroom"), die theoretisch Stress fördern können, und ihre wahrgenommen durch die Schule bereitgestellten Ressourcen zu bewerten (Lambert et al., 2001). Das Instrument setzt die wahrgenommen Anforderungen und Ressourcen ins Verhältnis und trifft eine Aussage über das Risiko für berufsbedingten Stress eines Individuums.

Der erste CARD wurde als Classroom Appraisal of Resources and Demands zur Erhebung und Bewertung von Ressourcen und Anforderungen von Vorschullehrer*innen („preschool teachers" CARD-PS; Lambert, Abbott-Shim & McCarthy, 2001) entwickelt. Der CARD School-Age Version (CARD-SA) wurde anschließend für Grundschullehrer*innen, aufbauend auf dem ursprünglichen CARD, konzipiert (Lambert et al., 2001). Der CARD-SA fokussiert hierbei auf die im Klassenzimmer entstehenden Anforderungen von Grundschullehrer*innen und ihren von der Schule zur Verfügung gestellten Ressourcen, die diesen Anforderungen entgegenstehen (Lambert et al., 2001). Die Items für beide Instrument wurden erstellt indem bereits vorhandene Forschungsergebnisse zu Stress und Ressourcen von Lehrkräften genutzt wurden und Items, wie bespielweise die Anzahl der Schüler mit problematischen Verhaltensweisen, die Klassengröße, der Dokumentationsaufwand und die Anzahl der Verwaltungsangelegenheiten, wurden integriert (Lambert, McCarthy, O'Donnell & Wang, 2009). Das Instrument besteht aus 84 Items, wobei die Skala der Anforderungen im Klassenzimmer 35 Items und die der Ressourcen 30 Items enthält und weitere 19 Items sich auf allgemeine Informationen zur Schule und zur Lehrkraft beziehen (Lambert et al., 2001). Für die Skala der Anforderungen wird eine 5-stufige Likertskala von 1 = nicht belastend bis 5 = extrem belastend genutzt. Für die Ressourcen-Skala wird dementsprechend auch eine 5-stufige Likertskala genutzt, die von 1 = überhaupt nicht hilfreich bis 5 = sehr hilfreich reicht. Die Items beider Skalen wurden laut der Autoren sehr sorgfältig ausgewählt und sind klar und eindeutig. Die Differenz der Skalenwerte wurde analysiert, um die Messinstrumente genau zu definieren. Die Korrelation zwischen den Skalen betrug nach McCarthy, Lambert, O'Donnell und Melendres (2009) r = -.21, was laut der Autoren dafür spricht, dass sie sich konzeptionell unterscheiden.

Das Risiko für berufsbedingten Stress kann durch den CARD dadurch bestimmt werden, dass eine Differenz (ein sogenannter Difference-Score) zwischen den standardisierten

Skalensummenwerten der Anforderungs- und der Ressourcenskala berechnet wird (Lambert et al., 2009). Diese Werte können dann drei Gruppen zugeordnet werden. Wenn die Ressourcen einer Person die Anforderungen, die sie oder er erfährt, übersteigen (R > D), dann kann diese Person der Gruppe „resourced“ zugeordnet werden. Personen deren Ressourcenwerte innerhalb einer 5 % Messabweichung zu den Anforderungswerten liegen, werden der „balanced“-Gruppe zugeordnet (R = D). Diejenigen, deren Anforderungswert jedoch den Ressourcenwert übersteigt, werden zu der Gruppe „at risk“ zugeteilt.

In einer der ersten Studien zum CARD-PS mit 317 Vorschullehrkräften aus vier südöstlichen Staaten der USA haben Lambert, O'Donnell, Kusherman und McCarthy (2006) etwas mehr als ein Drittel der Teilnehmer*innen (34.4 %) der Gruppe D > R „at risk“ zuordnen können. 30.9 % wurden der Gruppe R = D „balanced" und somit 34.7% der Gruppe R > D „resourced" zugeteilt. In einer weiteren Studie von Lambert et al. (2007) mit 276 Grundschullehrkräften aus Texas sowie North und South Carolina zeigten sich ähnliche Ergebnisse. Hier befanden sich 35.1 % der Befragten in der Gruppe „at risk", 33% in der Gruppe „balanced" und weitere 31.9 % in der Gruppe „resourced".

Untersuchungen beider CARD Instrumente haben zufriedenstellende Reliabilitäten und Validitäten nachweisen können (Lambert et al., 2009). Für den CARD-SA konnten Lambert et al. (2009) beispielsweise Cronbachs Alpha Werte von α = .92 für die Anforderungsskala und α = .95 für die Ressourcenskala nachweisen. Für den CARD-PS konnten ähnliche Werte (α = .94 für die Anforderungen und α = .95 für die Ressourcen) erzielt werden. Die Kriteriumsvalidität wurde bestimmt, indem Relationen zwischen Skalenwerten und bestimmten Gegebenheiten der zu betreuenden Klasse (Klassengröße, Verständnisschwierigkeiten usw.) nachgewiesen wurden, die in vorab prognostizierte Richtungen verliefen. Darüber hinaus konnte durch Korrelationen zwischen den CARD Skalen und Instrumenten anderer Konstrukte gezeigt werden, dass der CARD Konstrukte misst, die beispielsweise definitiv unterschiedlich sind vom GHQ und sich somit von genereller physischer Gesundheit unterscheiden (Lambert et al., 2009). Übereinstimmungsvalidität konnte zwischen den CARD Skalen und den Burnout-Skalen nachgewiesen werden. Die Skala für das Risiko berufsbedingten Stresses des CARD hatte signifikant positive Korrelationen mit Emotionaler Erschöpfung (r = .46), Depersonalisation (r = .34) und reduzierter Leistungsfähigkeit (r = .48). Lehrkräfte, die der Risikogruppe (D > R) zugeordnet werden konnten, hatten bedeutend schlechtere Burnout-Werte, als Lehrkräfte die den anderen beiden Gruppen (R > D, R = D) zugeordnet werden konnten (Lambert et al., 2009).

Zudem konnten in der Studie von McCarthy et al. (2009) kaum Nachweise für Varianz zwischen den untersuchten Schulen in Bezug auf den Zusammenhang von Burnout-Symptomen und CARD-Variablen gefunden werden. Jedoch spricht dies für das transaktionale Stressmodell nach Lazarus, denn individuelle Unterschiede zwischen Lehrkräften innerhalb von Schulen in Bezug auf die wahrgenommenen Anforderungen und Ressourcen waren prädiktiv für Burnout-Symptome, wohingegen dies für Unterschiede zwischen den Schulen nicht der Fall war (Lambert et al., 2009). Dies zeigt, dass der CARD sensibel für die individuelle Wahrnehmung der Lehrkräfte ist und die einzelnen Werte nicht auf die objektiven Bedingungen an Schulen zurückzuführen sind.

Es folgten bereits eine Reihe weiterer CARD Adaptionen, wie beispielsweise eine für „Middle-School" und „High-School" Lehrkräfte (Lambert, McCarthy & Fisher, 2008). Auch ein CARD für „school counselors" (CARD-SC), also Beratungslehrer, wurde bereits erstellt (McCarthy et al., 2010) sowie ein CARD für Schulleiter (CARD-P für „principals") (Maerz, 2011). Die Entwicklung der jeweiligen CARDs verlief immer ähnlich und soll im Folgenden anhand des CARD-P dargestellt werden. Die Erstellung des CARD-P erfolgte in drei Schritten. Im ersten Schritt wurde ein Fragebogen von sechs Schulleitern ausgefüllt, der nach den belastendsten Anforderungen und den hilfreichsten Ressourcen des Berufs fragt. Als nächstes wurden diese Angaben mit der relevanten Literatur abgeglichen, um Items für die beiden Skalen des CARD-P zu erstellen (Maerz, 2011). Abschließend wurden sechs Interviews mit Schulleitern geführt, um den erstellten CARD-P Prototyp auf Verständlichkeit, Handhabbarkeit, Struktur und Klarheit zu prüfen. Der CARD-P enthält 104 Items und beschäftigt sich mit allgemeinen Informationen über den jeweiligen Schulleiter, allgemeinen Eigenschaften des Schulbezirks und der Bewertung der wahrgenommenen Anforderungen und den wahrgenommenen Ressourcen der Schulleiter (Maerz, 2011). Nach gleichem Vorbild hat Jackson-Jordan (2014) den "Comparative Appraisal of Perceived Resources and Demands for Clergy (CARD-C)", CARD für Kleriker, entwickelt und zeigte damit die Möglichkeit der Entwicklung eines CARD über den Schulbereich hinaus auf. Der CARD-C untersucht den Zusammenhang von Anforderungen und Ressourcen im Arbeitsumfeld der Kleriker. Die vielfältigen Einsatzbereiche des CARD zeigen, dass er flexibel für verschiedene Berufe angepasst und verwendet werden kann. Zudem wurde durch die Entwicklung und den Einsatz einer German CARD Version von Ullrich (2009) deutlich, dass der CARD auch im deutschsprachigen Raum angewendet werden kann.

Um die vorhandene Forschungslücke, die in Kapitel 3 näher erläutert wird, zu schließen, wird somit der CARD als passendes Instrument angesehen, das für den Bereich der Sozialen Arbeit ausgearbeitet und erstellt werden kann und auch für diese Berufsgruppe Anwendung finden kann, um die bedeutsamsten beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen und ihr Risiko für berufsbedingten Stress erheben zu können.

2.5.4. Perceived Stress Scale (PSS)

Die Perceived Stress Scale (PSS) wurde 1983 von Cohen, Kamarck und Mermelstein entwickelt und wird mittlerweile weit verbreitet und auch im internationalen Raum zur Erfassung des wahrgenommenen Stresses genutzt (Klein et al., 2016). Das Instrument erhebt durch Selbstbeurteilung den Grad, in dem Situationen im Leben als stressreich bewertet werden („the degree to which situations in one's life are appraised as stressful" Cohen et al., 1983, S. 387). Gemessen wird, inwieweit das Leben in den letzten Monaten als unvorhersehbar, unkontrollierbar und überwältigend wahrgenommen wird (Cohen et al., 1983; Klein et al., 2016). Alle Items beziehen sich auf Emotionen und Gedanken und wie oft diese auf eine gewisse Art verspürt wurden (Büsing, Walach, Kohls, Zimmermann & Trousselard, 2013). Die Skala kann laut Koop et al. (2010) für nahezu jede Population/Subgruppe genutzt werden. Auch in Deutschland wurde die PSS bereits in zahlreichen Studien genutzt (bspw. Büsing et al., 2013; Klein et al., 2016; Wolf, 1998).

Ursprünglich besteht die Skala aus 14 Items (PSS-14). Da sich aber in weiteren Untersuchungen (Cohen & Williamson, 1988) zeigte, dass vier der Items mit je geringen Faktorladungen entfernt werden können und dies zu einer Verbesserung der Reliabilität führte, wird die Verwendung der Skala mit zehn Items empfohlen (Cohen & Williamson, 1988) und auch überwiegend genutzt (Klein et al., 2016).

Die Antwortskala für die PSS besteht aus einer fünfstufigen Likert-Skala von 0 = niemals bis 4 = sehr oft. Vier Items der PSS-10 Skala sind negativ gepolt (Cohen & Williamson, 1988). Diese werden umgepolt und anschließend werden alle Werte der PSS-10 aufaddiert und bilden somit eine Summe. Ein höherer Score bedeutet somit höheren Stress (Cohen et al., 1983). Cut-Off Werte gibt es bei der PSS nicht, da es kein klinisch-diagnostisches Instrument darstellt (Klein et al., 2016).

Cronbachs Alpha wird von Cohen und Williamson (1988) für die PSS-10 mit $\alpha = .78$ angegeben. In einem Review von Lee (2012), dass die psychometrischen Eigenschaften der PSS für verschiedene Länder und Kulturen analysierte, wurden Cronbachs Alpha Werte zwischen $\alpha = .78$ und $\alpha = .91$ sowie zufriedenstellende Retest-Reliabilitäten berichtet.

Hinsichtlich der Konstruktvalidität konnten Korrelationen mit Depression und Angststörungen festgestellt werden (Lee, 2012). In einer Studie von Büsing et al. (2013) zur Validierung des Freiburg Mindfulness Inventory (FMI) wurde die PSS herangezogen und eine zufriedenstellende Reliabilität von α = .84 wurde angegeben. Klein et al. (2016) berichten zudem in ihrer Studie, die zur Validierung des Instruments in Deutschland diente, auch eine Reliabilität von α = .84 und eine nachgewiesene Konstruktvalidität durch hohe positive Pearson-Korrelationen mit Depressionen, Angststörungen, Erschöpfungserscheinungen und Prokrastination sowie eine negative Korrelation mit Lebenszufriedenheit. Zudem konnten sie signifikant höhere Werte der PSS für Frauen als für Männer feststellen und für unverheiratete sowie geschiedene Personen im Vergleich zu verheirateten. Arbeitslose Teilnehmer*innen der Studie von Klein et al. (2016) hatten die höchsten Stresswerte im Vergleich mit jeder anderen Beschäftigungsgruppe und je niedriger das Einkommen, desto höher der PSS-Wert. Auch in einer Studie zum Stressempfinden von Demenz-Patient*innen und ihren Ehepartner*innen, die sie pflegen, wurde die PSS-14 genutzt (Deeken, Häusler, Nordheim, Rapp, Knoll & Rieckmann, 2017). Hier ergaben sich hohe Korrelationen mit Depressionen auf beiden Seiten und Reliabilitäten zwischen α = .74 und α = .82. In einer weiteren Studie zum aktuellen Stresserleben, psychosozialen Belastungsfaktoren und Bewältigungsverfahren mit 746 Studierenden der Sozialen Arbeit zeigte sich, dass ein Drittel der Studierenden unter extrem bis sehr viel Stress nach der PSS leidet (Kriener, Schwertfeger, Deimel & Köhler, 2016) und die Skala somit auch für verschiedene Gruppen genutzt werden kann.
Zusammenfassend kann die PSS-10 somit als ein reliables, valides und auch vor allem ökonomisches Instrument betrachtet werden, dass auch im deutschsprachigen Raum zur Ermittlung von wahrgenommenem Stress genutzt werden kann (Klein et al., 2016) und daher auch in der vorliegenden Arbeit zur Validierung des ARISA herangezogen wird.

2.6. Soziale Arbeit

Im folgenden Kapitel wird ein kurzer Überblick über die Profession der Sozialen Arbeit gegeben, in dem die Aufgabenbereiche, Zielsetzungen und einige Besonderheiten des Berufsfelds aufgezeigt werden.

Die Soziale Arbeit befasst sich mit der Prävention, der Bewältigung und Lösung sozialer Probleme, mit der Beratung und Betreuung von Einzelnen, Familien oder bestimmten Personengruppen in ihrer sozialen Umgebung und häufig in Problemsituationen und mit Hilfen für konkrete Probleme, indem mit den Klient*innen Strategien für ein selbstbestimmtes Leben

entwickelt werden (Hepworth, Rooney, Rooney & Strom-Gottfried, 2012; Reiners-Kröncke et al., 2010). Ziel der sozialen Arbeit ist die Verbesserung der sozialen Gegebenheiten und Lebensumstände durch Bereitstellung praktischer und psychologischer Hilfe für Menschen in Not bzw. Menschen, die diese Hilfe benötigen (Jones & Nowak, 1993).

Eine deutschsprachige Definition der Sozialen Arbeit gibt der DBSH (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V., 2016) und bezieht sich auf die Definition der International Federation of Social Workers (IFSW) von 2014:

> Soziale Arbeit fördert als praxisorientierte Profession und wissenschaftliche Disziplin gesellschaftliche Veränderungen, soziale Entwicklungen und den sozialen Zusammenhalt sowie die Stärkung der Autonomie und Selbstbestimmung von Menschen. Die Prinzipien sozialer Gerechtigkeit, die Menschenrechte, die gemeinsame Verantwortung und die Achtung der Vielfalt bilden die Grundlage der Sozialen Arbeit. Dabei stützt sie sich auf Theorien der Sozialen Arbeit, der Human- und Sozialwissenschaften und auf indigenes Wissen. Soziale Arbeit befähigt und ermutigt Menschen so, dass sie die Herausforderungen des Lebens bewältigen und das Wohlergehen verbessern, dabei bindet sie Strukturen ein.

Laut der National Association of Social Work (NASW, 2017) besteht das Hauptziel der Sozialen Arbeit darin: „to enhance human well-being and help meet the basic human needs of all people, with particular attention to the needs and empowerment of people who are vulnerable, oppressed, and living in poverty." (NASW, 2017, S. 1). Dies bedeutet, dass Sozialarbeiter*innen das Wohlbefinden von Menschen fördern und bei der Erfüllung von Grundbedürfnissen helfen, besonders bei den Menschen, die schutzbedürftig und verletzlich sind, die unterdrückt und oder in Armut leben. Sie beschreiben weiterhin, dass Soziale Arbeit sich einerseits auf das individuelle Wohlbefinden in sozialen Kontexten bezieht und andererseits auf das Wohlbefinden der Gesellschaft (NASW, 2017). Sozialarbeiter*innen fördern soziale Gerechtigkeit und sozialen Wandeln mit und für ihre Klient*innen. In diesem Rahmen sind sie sensibel für kulturelle und ethnische Diversität und streben danach, Diskrimination, Unterdrückung, Armut und andere Formen sozialer Ungerechtigkeit zu beenden. Vor allem aber ist der Auftrag der sozialen Arbeit, die Möglichkeiten, Fähigkeiten und Kompetenzen der Klient*innen zu verbessern und zu erweitern, damit diese ihren eigenen Bedürfnissen nachkommen und gerecht werden können (NASW, 2017). Dabei kann es sich laut DBSH (2009, S. 22) „um subjektiv erlebten oder objektiv feststellbaren kulturellen, erzieherischen, gesundheitlichen und materiellen Bedarf handeln". Die NASW definiert zudem Grundwerte der Profession der sozialen Arbeit, die wie folgt lauten:

- “service
- social justice
- dignity and worth of the person
- importance of human relationships
- integrity
- competence.” (NASW, 2017, S. 1)

Laut DBSH (2009) werden Sozialarbeiter*innen gerade dann benötigt, wenn die Betroffenen ihre Probleme nicht selbst bewältigen können und die Gesellschaft institutionelle bzw. rechtliche Bewältigungshilfen bieten kann. Das grobe Aufgabenspektrum der Sozialen Arbeit erstreckt sich über Prävention und/oder Behebung von sozialer Benachteiligung, Beratung und Unterstützung, um sozialstaatliche Leistungen zu erhalten, Angebote von Bildungs- und Freizeitangeboten und politische Einflussnahme, um gesellschaftliche Rahmenbedingungen zu verändern (DBSH, 2009).
Der DBSH (2009) beschreibt das Leitziel Sozialer Arbeit wie folgt:

> Leitziel professioneller Sozialarbeit ist es, dass Menschen, insbesondere Benachteiligte, Gruppen, Gemeinwesen und Organisationen, ihr Leben und Zusammenleben im Sinne des Grundgesetzes und der Menschenrechtskonvention der Vereinten Nationen zunehmend mehr selbst bestimmen und in solidarischen Beziehungen bewältigen können. Ziel des professionellen Handelns ist die Vermeidung, Aufdeckung und Bewältigung sozialer Probleme, auch durch präventive Maßnahmen. (S. 23)

Der DBSH (2009) liefert zudem folgende Auflistung der Aufgabenbereiche von Sozialarbeiter*innen:

- Förderung von Menschen in sozialen Notlagen durch persönliche und umweltbezogene Hilfen, damit sie in ihrer Lebenswelt (wieder) handlungsfähig werden (u. a. durch psychosoziale Hilfen, Bildung, Erziehung und Hilfen zur materiellen Existenzsicherung),
- Unterstützung Einzelner und Gruppen bei der Überwindung eingeschränkter Lebensbedingungen, so dass sie ihre Konflikte selbst bearbeiten und ihre Interessen selbst vertreten können,
- Einflussnahme auf die sozialräumliche Entwicklung der Lebensbedingungen im Rahmen von Stadtteil- und Gemeinwesenarbeit, um für die Bewohnerinnen/Bewohner

Lebenschancen durch Mitverantwortung und Mitentscheidung zu erweitern und die Wohn- und Infrastruktur im jeweiligen Gemeinwesen zu verbessern,

- Beratung und Unterstützung von MitarbeiterInnen in Unternehmen,
- Mitwirkung an einer den sozialen, gesundheitlichen und psychischen Bedürfnissen der MitarbeiterInnen gerecht werdenden Organisations- und Personalpolitik in Unternehmen,
- Mitwirkung an einer umfassenden Förderung der gesundheitlichen, sozialen und kulturellen Teilhabe von NutzerInnen und MitarbeiterInnen in Einrichtungen der sozialen und gesundheitlichen Infrastruktur,
- Ermöglichung des Zugangs zu den vielgestaltigen gesellschaftlichen sozialen Dienstleistungsangeboten und deren Nutzung,
- Kontrolle und Optimierung ihrer Wirksamkeit durch Mitwirkung an Sozialplanung und Einwirkung auf Richtlinien, Erlasse und Gesetze, Erschließen von Ressourcen vor Ort, u. a. durch die Gewinnung, Beratung, Begleitung, Schulung freiwillig tätiger bzw. ehrenamtlicher Mitarbeiter,
- Stärkung des bürgerschaftlichen bzw. Zivilgesellschaftlichen Engagements (u. a. durch Aktivierung und Förderung der Selbsthilfe, Unterstützung von Selbstorganisation),
- Förderung der Zusammenarbeit aller an der Hilfe beteiligten Personen und Organisationen (Vernetzung und Kooperation),
- Einbringen der fachlichen Expertise der Sozialen Arbeit in die Öffentlichkeitsarbeit und das Lobbying für die Interessen Benachteiligter,
- öffentlich machen problematischer Entwicklungen im Arbeitsfeld, um auf diese Weise Verantwortlichkeiten neu zu klären und gesellschaftlichen Ausgrenzungsprozessen gegenzusteuern,
- Leitung von sozialen Institutionen, Diensten und Einrichtungen. (S. 23)

Der DBSH weist darauf hin, dass nicht alle der gelisteten Aufgaben gleichwertig von einer Fachkraft der Sozialen Arbeit erfüllt bzw. erledigt werden. Da die Soziale Arbeit auf die Zusammenarbeit verschiedener Arbeitsfelder und Berufsgruppen angewiesen ist, ist Interdisziplinarität berufstypisch (DBSH, 2009). Zudem listet der DBSH (2009) folgende Funktionen der Sozialen Arbeit auf:

- Sozialprofessionelle Beratung,
- Bildung und Erziehung,
- Förderung von Partizipation – Politische Bildung,

- Befähigung und Training,
- Organisation von Lernprozessen (in Bildung, Ausbildung, Erziehung und Personalentwicklung),
- Schutz und Kontrolle,
- Behandlung,
- Organisationsberatung,
- Gemeinwesengestaltung,
- Information und Öffentlichkeitsarbeit,
- Vermittlung und Koordination,
- Betreuung/Langzeitbegleitung,
- gutachtliche Stellungnahme,
- Interessenvertretung und politische Einflussnahme,
- Leitung und Führung. (S. 23)

Ziel der Sozialen Arbeit ist, nach dem Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (1993),

> einen Beitrag zur Verbesserung der Lebenschancen von Menschen zu leisten und mit die Voraussetzung zu schaffen, die es den Mitgliedern der Gesellschaft, insbesondere den in irgendeiner Weise Benachteiligten, gestatten, ihre Anlagen und Fähigkeiten so gut wie möglich zu entwickeln, ihre Freiheit verantwortungsbewusst zu gebrauchen und am Leben der Gemeinschaft teilzuhaben.
>
> Die Aufgaben, die Sozialarbeiter/Sozialpädagogen hierzu übernehmen, stehen in engem Bezug zu der gesellschaftlichen Wirklichkeit als einem Gefüge sozialer, politischer, wirtschaftlicher, rechtlicher, technischer und kultureller Bedürfnisse und Fähigkeiten andererseits. Sie finden ihren Ausdruck in Rechtsvorschriften sowie politischen und fachlichen Leitlinien des Trägers sozialer Arbeit, in dessen Diensten der Sozialarbeiter/Sozialpädagoge jeweils steht. (S. 15)

Reiners-Kröncke et al. (2010) ergänzen dies um Aufgaben aus verschiedenen Bereichen. Sie listen Aufgaben im allgemeinen oder kommunalen Sozialdienst auf, Aufgaben in Beratungsstellen öffentlicher und freier Träger, Aufgaben in der Arbeit mit Kindern, Jugendlichen, Familien, Aufgaben in der Arbeit mit älteren Menschen. Zusätzlich gehören auch Aufgaben im Gesundheits- und Rehabilitationsbereich, in der offenen Sozialarbeit, in der Jugendgerichtshilfe, im Strafvollzug und in der Bewährungshilfe, in Kirchen, Wirtschaft und

Verwaltung, Schulsozialarbeit, Sozialcontrolling sowie Aufgaben der Qualitäts- und Wirtschaftlichkeitsprüfungen dazu (Reiners-Kröncke et al., 2010).

Reiners-Kröncke et al. (2010) beschreiben, dass eine Begriffstrennung der Sozialen Arbeit und Sozialpädagogik kaum möglich ist und wenig sinnvoll ist. Keller und Novak (1993, S. 323) verwenden daher Sozialpädagogische/Soziale Arbeit „als Sammelbegriff für soziales, pädagogisches, soziologisches, politisches und psychologisches Handeln außerhalb der Familie, Schule und Berufsausbildung zur Verwirklichung des Rechts auf Erziehung, zur Sicherung der verfassungsmäßig garantierten Grundrechte und zur Ermöglichung eines menschenwürdigen Lebens“.

Häufig haben Menschen, die die Hilfe von Sozialarbeiter*innen in Anspruch nehmen wollen, eine falsche Erwartung gegenüber der Hilfe, die ihnen zuteilwerden soll (Reiners-Kröncke et al., 2010). Oft besteht die Annahme, dass ihnen direkt geholfen wird als Empfänger sozialer Hilfe und nicht im Sinne der eigentlichen Idee der Sozialen Arbeit, dass Hilfe zur Selbsthilfe geleistet wird (Reiners-Kröncke et al., 2010).

2012 konnten laut Mikrozensus ca. 300.000 Personen in Deutschland der Berufsgruppe der Sozialarbeiter*innen zugeordnet werden, was 0.8 % der berufstätigen deutschen Bevölkerung entspricht (Henn, Lochner & Meiner-Teubner, 2017). Das Durchschnittsalter der Berufsgruppe liegt relativ hoch. 35 % sind 50 Jahre oder älter, 28 % sind zwischen 40 und 50, 22 % zwischen 30 und 40 und nur 16 % unter 30 (Henn et al., 2017). Ungefähr 75 % der in der Profession Soziale Arbeit Beschäftigten sind weiblich, was laut Henn et al. (2017) stark darauf zurückzuführen ist, dass Männer heutzutage immer noch den eher personennahen Fürsorge-Tätigkeiten fernbleiben (Henn et al., 2017). Ein relativ hoher Anteil der Sozialarbeiter*innen ist alleinstehend (29 %) und 5 % aller Sozialarbeiter*innen sind alleinerziehend. 75 % aller in der Sozialen Arbeit Tätigen sind Hochschulabsolvent*innen (Henn et al., 2017).

Häufig steht der Wunsch, Menschen helfen zu können, an oberster Stelle als Begründung für die Wahl des Berufs als Sozialarbeiter*in (Reiners-Kröncke et al., 2010).

Es gibt verschiedenste Arbeitgeber für Sozialarbeiter*innen, die von Reiners-Kröncke et al. (2010) mit Bezug auf die Bundesagentur für Arbeit aus dem Jahr 2005 wie folgt aufgeführt werden: Senioreneinrichtungen, Kliniken, Schulen, Vereine/Verbände, Sozialhilfeträger, Heime, Behinderteneinrichtungen und Bildungsträger.

Thole (2012) benennt folgende vier große Praxisfelder der Sozialen Arbeit: das Feld der Kinder- und Jugendhilfe, das Praxisfeld der erwachsenenbezogenen Sozialen Hilfen, den Bereich der Altenhilfe und sozialpädagogische Angebote im Gesundheitssystem.

Mühlum (1994) beschreibt zwischen welchen Funktionsbereichen sich die Soziale Arbeit bewegt[5]. Dadurch, dass die Soziale Arbeit zwischen sozialem Sicherungssystem, Gesundheitssystem, Erziehungssystem und Sanktionssystem zu verorten ist, ist sie auch auf die Politikbereiche, wie die Sozialpolitik, die Gesundheitspolitik, die Bildungspolitik sowie die Wirtschaftspolitik verwiesen. Daran schließt sich an, dass sie auch zwischen den vier Systemen Gesellschaftssystem, kulturelles System, ökologisches System und Wirtschaftssystem verortet ist und somit in sehr vielen Bereichen von Bedeutung ist, sich aber auch in vielen Bereichen auskennen und handeln muss.

Poulsen (2009) beschreibt Sozialarbeiter*innen als Fachkräfte, die ihre Arbeit mit Engagement, wissenschaftlicher Neugier und einer ganzheitlichen Sicht vom Menschen ausführen. Laut der Autorin gibt Soziale Arbeit gesundheitliche, ökonomische, psychische, erzieherische, kulturelle und/oder rechtliche Hilfen zur Prävention, zur Reduktion und/oder Bewältigung von Problemen, Missständen und Schwierigkeiten (Poulsen, 2009). Sozialarbeiter*innen können in sehr vielen verschiedenen Bereichen tätig werden, wie zum Beispiel der Kinder- und Jugendhilfe, der Familienberatung, der Schulsozialarbeit, der Erwachsenenbildung, dem betrieblichen Gesundheitsmanagement, der Altenarbeit, der Suchtkrankenhilfe, dem Täter-Opfer-Ausgleich, der Straffälligenhilfe, der sozialpsychiatrischen Arbeit, der Behindertenhilfe etc. (Poulsen, 2009).

Wichtige Komponenten in der Arbeit mit Menschen und gerade für die Soziale Arbeit sind Empathiefähigkeit, Engagement für den Beruf und die Klienten sowie ein Interesse für die Klienten (Poulsen, 2009). Da die Tätigkeit als Sozialarbeiter*in zum Teil eine sehr starke Auseinandersetzung mit den Lebensverhältnissen und -schicksalen der Klient*innen erfordert, ist eine Abgrenzung hiervon für Sozialarbeiter*innen besonders wichtig (Poulsen, 2009). Supervision, Reflexion und kollegiale Beratung können dazu beitragen, dass Fachkräfte der Sozialen Arbeit ein professionelles Nähe-Distanz-Verhältnis wahren und sich auch gesundheitlich nicht zu stark verausgaben (Poulsen, 2009). Häufig ist aber im Alltag der Sozialarbeiter*innen keine Zeit für solche Methoden der Psychohygiene oder für Selbstfürsorge und es wird nach Poulsen (2009) auch in der Ausbildung zu wenig Wert auf diesen Bereich gelegt. Hinzu kommen eine hohe Verantwortung und Einblicke in die Lebensumstände der Klient*innen, die zum Teil gekennzeichnet sind von Verelendung, Vernachlässigung, Suchtmittelabhängigkeit, Armut und schweren Erkrankungen (2009). Sozialarbeiter*innen stehen vor der Aufgabe, ihren Job gut meistern zu wollen, sich hierbei aber auch nicht zu sehr zu verausgaben und in Folge dauerhaft zu erkranken (Poulsen, 2009). Dennoch sehen sie sich

[5] Ein detailliertes Schaubild hierzu ist bei Mühlum (1994, S. 52) zu finden.

immer weiter steigenden Fallzahlen und Personalengpässen ausgesetzt und immer mehr muss in immer weniger Zeit geleistet werden, was auf lange Sicht krank machen kann (Poulsen, 2009). Poulsen beschreibt dies sehr anschaulich mit dem Satz „Wer viel Feuer für den Job entwickelt, muss für ausreichend ‚Brennstoff' sorgen" (Poulsen, 2009, S. 15).
In der Öffentlichkeit werden Sozialarbeiter*innen nach Keller und Novak (1993, S. 326) häufig als „Fürsorger und Wohlfahrtspfleger mit abwertendem Beigeschmack" betrachtet. Sowohl diese mangelnde gesellschaftliche Anerkennung als auch die geringe Bedeutsamkeit, die dem Beruf durch die Politik zugesprochen wird, machen den Beruf der Sozialarbeiter*innen noch zusätzlich belastender und für viele auch frustrierender (Reiners-Kröncke et al., 2010).

In diesem sehr heterogenen Feld der sozialen Arbeit gilt es sich also der enorm wichtigen Aufgabe zu stellen, das Wohlbefinden der Gesellschaft zu verbessern (National Association of Social Workers, 2008), was eine besondere Verantwortung mit sich bringt und eine große Herausforderung darstellt. Die Anforderungen in der sozialen Arbeit sind vielzählig und divers und führen häufig zu Stressempfinden sowie Unzufriedenheit mit dem eigenen Job (Karges & Lehner, 2003). Auch wenn bereits bekannt ist, dass Stress und Burnout im Humandienstleistungssektor weit verbreitet sind (bspw. Poulsen, 2010), so gibt es jedoch relativ wenig Forschung hinsichtlich der Berufsgruppe der Sozialarbeitenden, vor allem im deutschsprachigen Raum (Allroggen et al., 2017; Henn et al., 2017). Daher soll das folgende Unterkapitel die bisherige Forschung, sowohl national als auch international, zu dem Thema und zu den vielfältigen Anforderungen der Sozialen Arbeit darstellen und somit einen Teil der Grundlage für die Erstellung des ARISA liefern (s. Kapitel 4.1).

2.7. Anforderungen in der Sozialen Arbeit

Wie bereits zu Beginn der vorliegenden Arbeit dargestellt, treten Stress und Burnout zwar in den verschiedensten Bereichen auf, jedoch sind sie vor allem in Berufen zu finden, deren Fokus in der Zusammenarbeit mit Menschen liegt (Schaufeli et al., 2008; Poulsen, 2009) und dies in besonderem Maße im Bereich der helfenden Berufe (Wieclaw et al., 2006; Shinn et al., 1984). Dem Fehlzeitenreport der AOK ist zu entnehmen, dass im Jahr 2013 mehr als 30 % der Arbeitnehmer*innen aus sozialen Berufen einem Risikomuster zuzuordnen waren, dass als Burnout-relevant eingestuft wird (Kunze, 2013). Diese Resultate decken sich mit anderen Studien bezüglich Stresses im Humandienstleistungsbereich (Enzmann & Kleiber, 1989; Lloyd, King & Chenoweth, 2002; Moody & Barrett, 2009; Shinn et al., 1984).

Wieclaw et al. (2006) untersuchten das Risiko für Depressionen und Stress in den sogenannten „Human Service Professions“. Hierbei definierten sie die „Human Service Professions“ als Berufe in den Bereichen der Gesundheit, Bildung, Sozialarbeit und Kundendienstleistung. Wieclaw et al. (2006) konnten in ihrer Studie in Dänemark einen Berufsgruppevergleich in Bezug auf das relative Risiko, hohe Stresslevel und stressbezogenen Erkrankungen auszubilden, durchführen. Ihre Ergebnisse zeigten einen Zusammenhang zwischen einer Anstellung im Human Service Sektor und dem Risiko für affektive und stressbezogene Krankheiten. Hierbei stellte sich heraus, dass Sozialarbeiterinnen einem 1.47-fach höherem Risiko und Sozialarbeiter einem 2.48-fach höherem Risiko ausgesetzt sind. Damit zählen sie innerhalb der Studie zusammen mit Lehrkräften zu den am stärksten gefährdeten Berufsgruppen.

Die Soziale Arbeit ist demnach eine Berufsgruppe mit einem hohen Risiko für Stress (Lloyd et al., 2002; Dillenburger, 2004), was in unterschiedlichsten Studien nachgewiesen werden konnte (z. B. Acker, 1999; Um & Harrison,1998). Jedoch zählen Sozialarbeiter*innen zu einer kaum erforschten Personengruppe (Moody & Barrett, 2009; Poulsen, 2009; Allroggen et al., 2017). Deshalb sind derzeit wenige Erkenntnisse in Bezug auf die speziellen beruflichen und persönlichen Anforderungen und Ressourcen dieser Berufsgruppe vorhanden. Besonders im deutschsprachigen Raum konnte ein starker Mangel an aktuellen Informationen zu dieser Thematik festgestellt werden (Allroggen et al., 2017; Henn et al., 2017).

Die bisher vorhandenen Erkenntnisse zum Stress, Stresserleben und zu berufsbedingten Anforderungen von Sozialarbeiter*innen sollen im Folgenden aufgezeigt und zur besseren Übersicht zudem kategorisiert werden. Dargestellt werden Studien aus verschiedensten Bereichen der sozialen Arbeit, um der Heterogenität der Berufsgruppe gerecht werden zu können.

Generell konnte zum Beispiel in einer Studie von Prosser et al. (1999) sehr hohe Stresswerte von Sozialarbeiter*innen festgestellt werden. Es wurden über drei Jahre jährlich die Mitarbeiter*innen einer psychiatrischen Einrichtung in London mittels des 12-Item General Health Questionnaires (GHQ) und des Maslach Burnout Inventories (MBI) befragt und die allgemeine Arbeitszufriedenheit wurde erhoben. Es konnte gezeigt werden, dass Sozialarbeiter*innen hohen Stress, hohe emotionale Erschöpfung, gemessen durch den MBI, und wenig Jobzufriedenheit aufwiesen. Es konnten jedoch keine signifikanten Veränderungen der Werte über den Zeitverlauf festgestellt werden. Mitarbeiter, die im stationären Bereich arbeiteten, wiesen geringere Werte des GHQ-12 auf als die Mitarbeiter, die in der Gemeinde arbeiteten und Hausbesuche o.Ä. durchführten (Prosser et al., 1999).

Auch Coffey, Dugdill und Tattersall (2009) zeigten anhand einer Stichprobe von über 1000 Sozialarbeiter*innen in Großbritannien, dass mehr als 36 % der Teilnehmenden einen erhöhten Stresslevel nach dem GHQ-12 aufweisen.

Eine Studie von Caughey (1996) in einem Social Service District Office zeigte zudem, dass 72 % der teilnehmenden Angestellten Zeichen von psychiatrischen Erkrankungen, gemessen durch den GHQ28, zeigten.

Ähnliche Ergebnisse erzielten Bradley & Sutherland (1995) in ihrer Untersuchung, die zeigte, dass Sozialarbeiter*innen höhere Werte für einen schlechten Gesundheitszustand hatten als die Normgruppe. Die Stress-Symptome der Sozialarbeiter*innen äußersten sich als physische Erschöpfung (51 %) und emotionale Erschöpfung (38 %). Sozialarbeiter*innen wiesen zudem ein schlechteres psychisches Wohlbefinden als andere Berufsgruppen auf (Bradley & Sutherland, 1995).

Zudem schildert Poulsen (2012) eine Vielzahl von gesundheitlichen Beeinträchtigungen, unter denen die Befragten ihrer Studie litten, wie z. B. Bluthochdruck, depressive Verstimmungen, allgemeine Erschöpfung, Magenprobleme, innere Hektik/Unruhe, Müdigkeit, Schlafstörungen, Muskelverspannungen, Rückenschmerzen, Kopfschmerzen sowie Migräne. Dies verdeutlicht noch einmal die Bedeutung der starken Belastungen und deren Auswirkungen im Feld der Sozialen Arbeit.

Das von Lloyd et al. (2002) für ein Literaturreview bis zum Jahr 2002 zusammengetragene Material an empirischen Untersuchungen zum Thema Stress in der Sozialen Arbeit legt nahe, dass Sozialarbeiter*innen höhere Stresslevel aufweisen und eher daraus resultierenden Burnout erleben als vergleichbare Berufsgruppen.

Poulsen (2012) konnte mittels ihrer Befragung mit 100 Fachkräften der Jugendhilfe in Deutschland aufzeigen, dass 55 der Teilnehmenden die Arbeitsbelastung als sehr hoch oder hoch einstufen würden und sogar 17 von ihnen bezeichneten die Arbeitsbelastung als krankmachend. Nur sechs der 100 Teilnehmer*innen gaben an, dass sie keine Belastung wahrnehmen würden.

Eine der wenigen Untersuchungen aus dem deutschsprachigen Raum zum Thema Stress und Soziale Arbeit wurde von Kriener et al. (2016) durchgeführt und befasst sich mit Studierenden der Sozialen Arbeit. Kriener et al. (2016) konnten nachweisen, dass sich schon etwa ein Drittel der Studierenden der Sozialen Arbeit sehr bis extrem viel Stress ausgesetzt fühlt und ein Viertel der Studierenden eine deutlich erhöhte soziale Überlastung aufweist. Es liegt nahe, dass diese stark erhöhten Stresslevel auch ins Berufsleben übertragen werden, weshalb Heisig, Dalbert

und Schweikart (2009) in diesem Zusammenhang bereits eine Förderung von Ressourcen während des Hochschulstudiums anraten.

Laut einer Studie von Bispinck, Dribbusch, Öz und Stoll (2012) ist die Arbeitszufriedenheit von Sozialarbeiter*innen im Verhältnis zu anderen Arbeitnehmer*innen als durchschnittlich zu bezeichnen. Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf wird recht positiv von Sozialarbeiter*innen eingeschätzt, jedoch wird beispielsweise die Zufriedenheit mit dem Gehalt eher negativ bewertet.

Jede/-r sechste Mitarbeiter*in der Sozialen Dienste gibt laut Klomann (2014) an, Gefühle der Überforderung zu haben und nach der Arbeit nicht abschalten zu können. Fast die Hälfte der Befragten äußerte, häufig Stress zu verspüren (Klomann, 2014). Körperliche Stresssymptome, wie Magenschmerzen, Schlafprobleme, Niedergeschlagenheit und/oder Nacken-/Rücken- bzw. Schulterschmerzen waren bei den Befragten häufig vorhanden (Klomann, 2014).

Gibson, McGrath und Reid (1989) fanden in ihrer Studie, die sie in Nord-Irland durchführten, heraus, dass 73 % der Teilnehmer*innen bereits den Gedanken hatten, die Soziale Arbeit ganz zu verlassen, wobei die Hälfte der Befragten im letzten Jahr darüber nachgedacht hatte. Sie nutzten in ihrer Studie zudem das Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach, Jackson & Leiter, 1996) und konnten zeigen, dass fast alle Befragten hohe Level in allen Burnout Kategorien aufwiesen und dies in großem Maße der Subskala reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit zuzuschreiben war.

Hinsichtlich der verschiedenen Bereiche innerhalb der Sozialen Arbeit gibt es verschiedene Studien, die sich mit den unterschiedlichen Belastungsgraden der einzelnen Bereiche beschäftigen und diese vergleichen. Bennett, Evans und Tattersall (1993) untersuchten beispielsweise drei Gruppen von Sozialarbeiter*innen in den Bereichen Kinder- und Jugendarbeit, Erwachsene mit psychischen Beeinträchtigungen oder Behinderungen und Senioren oder Menschen mit körperlichen Behinderungen. Die befragten Sozialarbeiter*innen wurden darum gebeten, einen Fragebogen auszufüllen, der Stressquellen, Copingstrategien und Folgen von Stress (z. B. Angststörungen oder Depressionen) analysieren sollte. Bennett et al. (1993) konnten herausfinden, dass alle Teilnehmer*innen hohe Stresslevel aufwiesen und der Wert für psychische Störungen deutlich höher für die Stichprobe war als für alle anderen der Normgruppen. Die Studie lieferte Beweise für relativ hohe Level von arbeitsbezogenen Ängsten und Depressionen unter Sozialarbeiter*innen im Vergleich zu allen anderen Normpopulationen und Arbeitnehmern anderer Berufsgruppen (Bennett et al., 1993).

Balloch, Pahl und McLean (1998) fanden in ihrer Studie heraus, dass die Arbeit mit älteren Menschen und Senioren mit dem höchsten Stress bei Sozialarbeiter*innen zusammenhängt,

was entgegengesetzt ihrer eigentlichen Erwartungen war, die besagte, dass die höchsten Stresslevel im Bereich der Kinder- und Jugendarbeit zu finden wären. Lloyd et al. (2002) schließen aus ihrer Literaturrecherche, dass Sozialarbeiter*innen aus dem Bereich der psychischen Gesundheitsarbeit geringere Stresswerte aufweisen als diejenigen, die in Krankenhäusern oder für die Wohlfahrt arbeiten. Sie weisen dennoch darauf hin, dass die Recherche kein konsistentes Bild ergeben hat, da es auch eine Studie gab, die zeigte, dass Sozialarbeiter*innen aus der Familienhilfe weniger Anzeichen für Depersonalisation nach dem MBI aufwiesen als Sozialarbeiter*innen aus dem Bereich der psychischen Gesundheitsarbeit.
Collings und Murray (1996) und auch Thompson, Stradling, Murphy & O'Neill (1996) konnten hingegen keine Unterschiede zwischen den verschiedenen Bereichen in der sozialen Arbeit, bzw. der Arbeit mit verschiedenen Klientengruppen, feststellen.
In Bezug auf die unterschiedlichen Bereiche innerhalb der sozialen Arbeit zeigt sich kein konsistentes Bild, weshalb in dieser Arbeit nicht zwischen den verschiedenen Bereichen differenziert wird und die Gesamtgruppe von Sozialarbeiter*innen betrachtet wird.

Verschiedene Faktoren, die das Belastungserleben von Sozialarbeiter*innen beeinflussen, wurden vor allem im internationalen Raum in verschiedenen Studien aufgezeigt. Zur übersichtlichen Darstellung dieser sowie auch einiger im deutschen Raum ermittelten Belastungsfaktoren und in Anlehnung an andere Studien (z. B. Wooten, Kim & Fakunmoju, 2011) und an die Darstellung aus dem Kapitel Arbeitsstress (s. Poppelreuter & Mierke, 2008), werden die Ergebnisse der verschiedenen Studien bzgl. der Anforderungen von Sozialarbeiter*innen im Folgenden in personale, apersonale und interpersonale Faktoren bzw. Anforderungen untergliedert.

2.7.1. Personale Anforderungen

Hinsichtlich individueller Faktoren werden unterschiedliche Ergebnisse in Bezug auf soziodemografische Eigenschaften wie Alter, Geschlecht oder Herkunft berichtet. In Poulsens Interviewstudie zu Belastungen von Sozialarbeiter*innen in Deutschland konnten keine Unterschiede hinsichtlich des Geschlechts erfasst werden. Auch Balloch et al. (1998) konnten keine signifikanten Zusammenhänge zwischen soziodemografischen Eigenschaften und Stress aufdecken wohingegen z. B. Horwitz (2006), Otkay (1992) und Storey und Billingham (2001) herausfinden konnten, dass jüngere, weibliche und weniger erfahrene Sozialarbeiter*innen eher beruflichen Stress erleben. In einer Studie von Triplett, Mullings und Scarborough (1999) zeigte sich, dass gerade Frauen dazu neigen, eher beruflichen Stress zu erfahren, da sie mehr

Work-Life-Konflikte haben. Ältere und erfahrenere Sozialarbeiter*innen entwickeln und nutzen nach Wooten et al. (2011) zudem wirksamere Bewältigungsstrategien und Ressourcen, die den negativen Einfluss beruflichen Stresses abmildern.

Lloyd et al. (2002) ziehen aus ihrem Literaturreview das Fazit, dass demografische Variablen in keinem signifikanten Zusammenhang zu Stress und Burnout bei Sozialarbeiter*innen stehen. Rushton (1987) berichtet, dass häufig diejenigen Personen den Beruf des Sozialarbeiters/der Sozialarbeiterin wählen, die bereits ein erhöhtes Risiko für Stress und Depressionen aufweisen. Für die meisten Sozialarbeiter*innen ist das Bedürfnis Hilfe zu leisten, ein primäres Motiv ihrer Berufswahl (Rushton, 1987). Dieses Bedürfnis kann jedoch leicht bedingen, übermäßig involviert in die Angelegenheiten der Klient*innen zu sein. Dies kann wiederum zu vermehrtem Stress führen (Acker, 1999). Zudem sind Sozialarbeiter*innen oft Menschen mit einem ausgeprägten Helfersyndrom, welches mit Überengagement einhergehen kann (Rushton, 1987). Das starke Bedürfnis, Menschen zu helfen, kann aber in der sozialarbeiterischen Realität nicht immer erfolgreich ausgelebt werden, was somit zu Enttäuschungen führen kann (Rushton, 1987).

Einige Studien wie die von Balloch et al. (1998), Gibson et al. (1989) oder Thompson et al. (1996) konnten hohe Werte für psychische Erkrankungen (gemessen durch den GHQ) bei Sozialarbeiter*innen nachweisen. Benett et al.'s Studie von 1993 zeigte, dass Sozialarbeiter*innen hohe Level in Bezug auf allgemeine Angststörungen oder Depressionen aufweisen und in Bradley und Sutherlands (1995) Studie zeigte sich darüber hinaus auch ein geringes psychisches Wohlbefinden (Bradley & Sutherland, 1995). Lloyd et al. (2002) weisen in diesem Zusammenhang darauf hin, dass es schwierig ist, zu bestimmen, ob diese personenbezogenen Eigenschaften schon vor dem Beruf vorhanden waren oder ob diese sich erst nach dem Eintritt ins Berufsleben in der Sozialen Arbeit entwickelten. Um dies näher zu beleuchten, kann die Studie von Stanley, Manthorpe, Brandon und Caan (2002) herangezogen werden, die 500 Sozialarbeiter*innen, die unter Depressionen leiden, zu diesen und deren Zusammenhang zum Arbeitsplatz befragten. Dreiviertel der 500 Befragten gaben an, erst nachdem sie angefangen haben als Sozialarbeiter*in zu arbeiten, eine Depression entwickelt zu haben.

Rose, David und Jones (2003) konnten in ihrer Studie mit Sozialarbeiter*innen, die mit geistig Behinderten arbeiten, herausfinden, dass es direkte positive Korrelationen zwischen Neurotizismus, Wunschdenken und Stress gibt. Zudem konnte eine signifikante Interaktion zwischen Arbeitsanforderungen und Neurotizismus aufgedeckt werden (Rose et al., 2003).

Regehr, Hemsworth, Leslie, Howe und Chau (2004) konnten in ihrer Studie mit Sozialarbeiter*innen der Kinder- und Jugendhilfe in Kanada ähnliche Ergebnisse aufdecken. Gerade die Sozialarbeiter*innen, die eher misstrauisch, schüchtern und nervös waren (alles Aspekte einer neurotischen Persönlichkeit), wiesen höhere Stresswerte auf. Die Teilnehmer*innen, die mehr das Gefühl hatten, Kontrolle über ihr Leben zu haben und bedeutungsvolle Beziehungen eingehen zu können, hatten weniger Stress und depressive Symptome (Regehr et al., 2004). Rose et al. (2003) schlagen in diesem Zusammenhang vor, dass Selbstmanagement-Techniken vermittelt werden müssten, damit Sozialarbeiter*innen, gerade diejenigen mit hohen Neurotizismuswerten, besser mit Phasen hohen Stresses umgehen können.

Untersuchungsergebnisse von Karges und Lehner (2003) zeigen, dass viele Sozialarbeiter*innen Idealvorstellungen von ihrem Beruf haben, die durch die berufliche Realität erheblich korrigiert werden. Karges und Lehner (2003) machen hierfür das Fehlen eines eigenständigen geklärten Berufsbildes und der unzureichend ausgeprägten beruflichen Identität sowie politische und finanzielle Rahmenbedingungen verantwortlich. Zudem zeigen ihre Ergebnisse, dass Sozialarbeiter*innen häufig nicht zusammen für ihre beruflichen Belange eintreten. Die Reaktion vieler in der Sozialen Arbeit Tätigen zeigt sich in Unzufriedenheit mit dem Beruf oder auch immer häufiger im Berufsausstieg (Karges & Lehner, 2003). Einerseits geben nach der Studie von Karges und Lehner (2003) nur 0.5 % der befragten Sozialarbeiter*innen bzw. Sozialpädagog*innen an, dass sich ein höheres Einkommen auch gleichzeitig positiv auf ihre Arbeitszufriedenheit auswirkt und auch nur 3 % der Befragten schilderten, dass die Hauptbelastungsquelle für sie in ihrem Beruf das geringe Einkommen und die schlechten Aufstiegschancen sind. Andererseits werden in derselben Studie von einem Drittel der Befragten fehlende Aufstiegschancen und geringes Einkommen als zentrale Gründe dafür angegeben, dass sie den Beruf nicht noch ein zweites Mal wählen würden (Karges & Lehner, 2003).

Da die individuellen Faktoren extrem unterschiedlich sein können und es auch sehr diverse Ergebnisse hinsichtlich des Einflusses von Persönlichkeitsaspekten auf das Stressempfinden von Sozialarbeiter*innen gibt, werden diese Aspekte (auch im Einklang mit der Theorie des Job-Demands-Resources Modells, s. Kapitel 2.3.2.3) nicht näher ausgeführt und auch nicht in die Erstellung des Fragebogens mit aufgenommen. Eine Auflistung weiterer Persönlichkeitsfaktoren von Sozialarbeitenden, die deren Stressempfinden noch erhöhen können, kann dem Buch von Irmhild Poulsen (2009) entnommen werden oder dem Werk zum

Helfer-Syndrom von Wolfgang Schmidbauer (2009). Dieses Syndrom besteht laut Schmidbauer aus einer „Verbindung charakteristischer Persönlichkeitsmerkmale durch die soziale Hilfe auf Kosten der eigenen Entwicklung zu einer starren Lebensform gemacht wird“ (2009, S. 25) und sich mit der seelischen Problematik der helfenden Berufe beschäftigt.
Ein besonderer Fokus liegt also im Folgenden auf den apersonalen und interpersonalen Faktoren.

2.7.2. Apersonale Anforderungen

Wooten et al. (2011) beschreiben die Soziale Arbeit als eine Profession, die dazu neigt, hohe Stresslevel auszubilden in Folge der Art der Arbeit, der Komplexität von sozialen Problemen und der Dynamik der Organisationsstrukturen, -kulturen und des Organisationsklimas. Dies ist laut der Autoren durch ein hohes Arbeitspensum und hohe Arbeitsanforderungen bedingt (Wooten et al., 2011).
Die Aspekte der Arbeitsmenge, die am stärksten Einfluss auf Burnout haben, bei gleichzeitiger geringer Unterstützung, sind nach Koeske & Koeske (1989) die Anzahl der Klient*innen pro Tag, die durchschnittliche Anzahl der Arbeitsstunden mit direktem Klientenkontakt pro Tag und der Prozentsatz an Kriseninterventionen.
In einer Studie mit 162 Sozialarbeiter*innen aus Nord-Irland von McFadden, Mallet und Leiter (2017) stellte sich eine hohe Arbeitsbelastung als stärkster direkter Einflussfaktor auf Burnoutwerte und insbesondere auf Emotionale Erschöpfung heraus.
Auch Baugerud, Vangbaek und Melinder (2018) zeigten in ihrer Studie mit 684 norwegischen Sozialarbeiter*innen aus dem Bereich der Kinder- und Jugendhilfe, dass eine hohe Arbeitsbelastung einer der stärksten Prädiktoren für hohe Burnoutwerte ist.
Auch Dillenburger (2004) berichtet signifikante Zusammenhänge zwischen den hohen Stresswerten von Sozialarbeiter*innen in ihrer Studie mit einem hohen Arbeitspensum. Darüber hinaus konnte sie jedoch zusätzliche Faktoren finden, wie starker Personalwechsel und unzureichende Führung und Unterstützung.
Eine starke Fluktuation innerhalb der Sozialen Arbeit konnten auch Mor Barak, Nissly und Levin (2001) feststellen und Collins (2008) beschreibt Schwierigkeiten, Sozialarbeiter*innen auf den jeweiligen Stellen zu halten, da viele sich aufgrund des Stresses und aufgrund von mangelnder Arbeitszufriedenheit Jobs in weniger belastenden Bereichen suchen würden.
Kadushin und Kulys (1995) konnten herausfinden, dass zusätzliche organisationale Einschränkungen sich durch den Druck, Patienten schnell zu entlassen, äußern und dadurch, keine Zeit für Beratung oder emotionale Unterstützung zur Verfügung zu haben.

Stanley et al. (2002) fanden darüber hinaus heraus, dass 80 % der von ihnen befragten Sozialarbeiter*innen ihre Arbeit als die Ursache für ihre Depression verantwortlich machten, von denen manche ganz spezifisch die hohe Arbeitsbelastung als Hauptursache festmachten. Supervision im Rahmen der Tätigkeit wurde bei weniger als 20 % der Befragten angeboten. Flexible Arbeitszeiten standen nur 10 % zur Verfügung. Weitere arbeitsbezogene Probleme die gehäuft von den Befragten angegeben wurden waren Zeitmanagementprobleme, Probleme mit der Kommunikation und Personalmangel.

Als weitere organisationale Faktoren nennen Wooten et al. (2011) neben dem hohen Arbeitspensum von Sozialarbeiter*innen geringes Gehalt sowie schwierige Organisationsstrukturen und unsichere Arbeitsbedingungen.

Auch Bennett et al. (1993) zeigten, dass der Stresswert von Sozialarbeiter*innen in der Kinder- und Jugendarbeit in ihrer Studie hauptsächlich durch Faktoren beeinflusst wurde, die sich aus dem Job selbst ergeben und aus der Organisationsstruktur.

Bradley und Sutherland (1995) führten eine Studie in Bezug auf Arbeitsstress unter Social Service Mitarbeitern in Nordwest England durch. Die Sozialarbeiter*innen der Stichprobe gaben höhere Stresswerte als Folge von organisationalen Strukturen und organisationalem Klima an.

Karges und Lehner (2003) begründen die Desillusionierung und Ermüdung von anfänglich stark motivierten Sozialarbeiter*innen bzw. Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen durch sozialpolitische Sparzwänge, unzufriedenstellende Anstellungsverhältnisse und organisationale Rahmenbedingen. Zudem führen sie weitere Belastungsgründe des Berufsfelds an, wie beispielsweise die Gefährdung des Arbeitsplatzes, was wiederum hinderlich sei für eine angemessene Erfüllung der Arbeitsaufgaben (Karges & Lehner, 2003).

Nach Bröring und Buschmann (2012) nimmt der Anteil der Arbeitnehmer*innen in atypischen Beschäftigungsverhältnissen, also derer, die nicht in Vollzeit und nicht unbefristet beschäftigt sind, weiterhin zu. Dies spiegelt sich auch stark in der Sozialen Arbeit wider und besonders bezüglich Berufseinsteiger*innen der Sozialen Arbeit, da es immer häufiger befristete Arbeitsverträge und Teilzeitstellen geben würde (Bröring & Buschmann, 2012).

Coffey, Dugdill und Tattersall (2004) zeigten in ihrer Untersuchung von zwei Einrichtungen für Sozialdienstleistungen in Nord-West-England mit 1234 Teilnehmer*innen, dass die Arbeitszufriedenheit gering im Vergleich zu Gruppen aus anderen Arbeitsfeldern war. Diese Arbeitsunzufriedenheit resultiert laut der Studie aus Problemen mit dem Management der Organisation, geringen Beförderungsmöglichkeiten, schlechter Bezahlung und geringer Anerkennung guter Arbeit. 4.1 % der bezahlten Angestellten der beiden Einrichtungen fehlten

aufgrund von stressbezogenen Erkrankungen. Coffey et al. (2004) gehen sogar so weit zu sagen, dass die Situation im Bereich der Sozialdienstleistungen deutlich schlechter ist als bereits angenommen „the situation in social service was worse than previously thought“ (Coffey et al., 2004, S. 744).

Nach Karges und Lehner (2003) führen ein geringes Einkommen und fehlende Aufstiegsmöglichkeiten zu einer starken berufliche Unzufriedenheit und zum Berufsausstieg, was die Qualität der Sozialen Arbeit gefährdet. Sozialarbeiter*innen stellen immer öfter ihre Berufswahl in Frage und überlegen, den Beruf zu wechseln (Karges & Lehner, 2003). Vor allem gilt dies für die Beschäftigten bei freien Trägern, bei denen 45.2 % angaben, ihren Beruf wechseln zu wollen. Bei den öffentlichen Trägern war der Prozentsatz mit 31.6 % etwas geringer (Karges & Lehner, 2003). Auch die Frage, ob die Sozialarbeiter*innen ihren Beruf heute wieder wählen würden, verneinte über ein Drittel aller Befragten (41.2 % der befragten Frauen, 31.5 % der befragten Männer). Schomburg und Teichler (1998) zeigten, dass zehn Jahre nach Studienabschluss 18 % der befragten Sozialarbeiter*innen und Sozialpädagog*innen nicht mehr in ihrem Beruf arbeiten.

Dieser frühe Berufsausstieg/-wechsel, sei es krankheitsbedingt oder aus anderen Gründen, stellt laut Karges und Lehner (2003) für den Staat in Betracht der Kosten für ein Fachhochschulstudium extreme finanzielle Einbußen dar. Gerade auch in Anbetracht des stetig wachsenden Fachkräftemangels in der Sozialen Arbeit sollten Staat und Gesellschaft sich darüber bewusst sein, dass man bereits ausgebildete Fachkräfte nicht verlieren sollte (Karges & Lehner, 2003).

Thompsen et al. (1996) berichten, dass in ihrer Studie mit drei Sozialdienstleistungseinrichtungen die Organisationskultur den größten Stressor darstellte und sie ziehen das Fazit, dass sich eine Kultur des Stresses in dem Bereich der Sozialen Arbeit verbreitet.

Jones (2001) berichtet, dass die größten Anforderungen für staatlich angestellte Sozialarbeiter*innen von der Regierung und gesetzlichen Richtlinien stammen sowie von Vorgaben, Prozessen und Praktiken der Einrichtungen, in denen sie tätig sind.

Sowohl in Jones (2001) als auch in Thompson, Murphy und Stradling (1994) Studie erhielten zwischen einem Viertel und einem Drittel der Befragten keine regelmäßige Supervision über ihren Arbeitgeber, was als Belastungsfaktor identifiziert wurde. Balloch et al. (1998) konnten die Abwertung der praktischen Fähigkeiten, Einschnitte der Unterstützung und Supervision sowie den Mangel an Aufstiegsmöglichkeiten als Stressoren identifizieren. Auch nach Grote

(2011) bemängeln Sozialarbeiter*innen, die bei öffentlichen Trägern angestellt sind, stark die fehlenden oder unzureichenden Supervisionsangebote.

Reiners-Kröncke et al. (2010) stellen als Hauptgründe für Burnout in der Sozialen Arbeit die nicht angemessene Entlohnung, die mangelnde Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, mangelnde Informationen über die Tätigkeit selbst zu Beginn der Tätigkeit, geringes Geldbudget für Hilfen für Klient*innen und die fehlende Abgrenzung zu anderen Berufen, wie z. B. Pflegeberufen, fest.

Henn et al. (2017) ziehen aus ihrer Literaturrecherche das Fazit, dass es bisher wenige Befunde in Bezug auf Sozialarbeiter*innen gibt, die empirisch fundiert sind. Häufig sind die Ergebnisse auf bestimmte Regionen oder einen sehr spezifischen Teil der Berufsgruppe beschränkt. In anderen Fällen werden in groß angelegten Studien Sozialarbeiter*innen unter einer noch größeren Grundgesamtheit, wie beispielsweise den helfenden Berufen, subsumiert, wodurch jedoch keine fachspezifischen Aussagen mehr möglich sind (Henn et al., 2017). Deshalb nutzen sie eine Kombination aus den Ergebnissen des Mikrozensus und des DGB(Deutscher Gewerkschaftsbund)-Index Gute Arbeit und analysieren so die Arbeitsbedingungen von Sozialarbeiter*innen und vergleichen sie mit anderen Berufsgruppen. Bei den anderen Berufsgruppen liegt ein Fokus auf weiteren Berufen aus dem Sozial- und Erziehungswesen (Lehrkräfte, Erzieher*innen, Altenpfleger*innen). Der DGB-Index Gute Arbeit ist eine jährliche Repräsentativerhebung mit den Arbeitsbedingungen von ca. 7000 Arbeitnehmer*innen in Deutschland und besteht aus den drei Teilindices Ressourcen, Belastungen sowie Einkommen und Sicherheit. Die Indexberechnung, die zur Auswertung des DGB-Index genutzt wird, bezieht sich theoretisch auf das Beanspruchungs-Belastungs-Konzept, was beinhaltet, dass nicht nur das Fehlen einer bestimmten Ressource oder das Vorhandensein einer Belastung direkt zu einer Beanspruchung führt, sondern deren subjektive Bewertung (Henn et al., 2017). Die Werte, die Henn et al. (2017) analysiert haben, stammen aus den Jahren 2012 bis 2014 und beinhalten die Daten von 141 Sozialarbeiter*innen. Aufgrund der kleinen Stichprobengröße wurden die Ergebnisse des DGB-Index denen des Mikrozensus gegenübergestellt. „Der Mikrozensus ist eine amtliche Statistik zur Erhebung der Lebens- und Arbeitsbedingungen der Bevölkerung“ (Henn et al, 2017, 21). Aus dem Jahr 2012 lagen den Autorinnen Daten von 2744 Sozialarbeiter*innen vor. Henn et al. (2017) kommen zu dem Ergebnis, dass die verhältnismäßig geringen Aufstiegschancen und das geringe Einkommen zumindest einen Teil der Sozialarbeiter*innen bzw. Sozialpädagog*innen belasten. Trotz eines relativ hohen Qualifikationsniveaus (75 % der Sozialarbeiter*innen weisen einen Hochschulabschluss vor) ist der Verdienst in der Sozialen Arbeit eher gering. 64 % verdienen

unter 2.000 Euro netto und 61 % halten ihr Gehalt für nicht angemessen, wovon wiederum fast 75 % dies als starke Belastung bewerten. Nach Henn et al. (2017) empfinden Sozialarbeiter*innen, dass sie einen wichtigen Beitrag für die Gesellschaft leisten, was aber im Kontrast zu der verhältnismäßig geringen Bezahlung steht. Die Autorinnen interpretieren dies als Mangel an gesellschaftlicher Anerkennung für die Profession (Henn et al., 2017).

Henn et al. (2017) beschreiben weiterhin die Zunahme von befristeten Arbeitsverhältnissen in der Sozialen Arbeit als Belastungsfaktor, begründet durch die Verbreitung von projektförmigen Finanzierungen von Angeboten, die nur noch befristete Arbeitsverhältnisse ermöglichen. 18 % der Sozialarbeiter*innen sind befristet beschäftigt, was 4 % höher liegt als der Durchschnitt für die deutschen Erwerbstätigen allgemein. 28 % der Sozialarbeiter*innen gaben sogar an, dass sie sich Sorgen um ihre berufliche Zukunft machen, wovon sich wiederum 47 % durch diese Sorgen stark belastet fühlen (Henn et al., 2017). Nur 57 % aller Sozialarbeiter*innen gehen einer Vollzeitbeschäftigung nach und ca. 17 % arbeiten 20 Stunden oder weniger. 13 % der Befragten äußerten, dass sie keine Vollzeitstelle finden konnten. Dies werten Henn et al. (2017) als Ausdruck unbefriedigender Arbeitsbedingungen und sehen darin den Wunsch, mehr Stunden arbeiten zu wollen. Zudem berichteten einige Sozialarbeiter*innen, dass sie Stunden reduzieren, um somit auch die psychischen und die sozial-emotionalen Belastungen zu verringern, was dafür spricht, dass zumindest einem Teil der Befragten die Arbeitsintensität zu hoch ist (Henn et al., 2017).

In Bezug auf die organisationalen Rahmenbedingungen nennen die Autorinnen auch personelle Unterbesetzung bzw. dadurch entstehende Mehrbelastung der Sozialarbeiter*innen als Belastungsfaktoren der Berufsgruppe (Henn et al., 2017). Die Autorinnen merken an, dass sich ein Großteil der Organisationen der Sozialen Arbeit noch nicht der Bedeutsamkeit einer nachhaltigen Personalpolitik und Mitarbeiterbindung bewusst ist. Gerade das dadurch aufkommende Gefühl, die beruflichen Aufgaben nicht zufriedenstellend bewältigen zu können, wird – laut Henn et al. (2017) – von der Berufsgruppe als sehr belastend wahrgenommen. Jede/r zweite Sozialarbeiter*in gibt an, Abstriche bei der Qualität der Arbeit machen zu müssen und „dem eigenen fachlichen Anspruch aufgrund eines zu hohen Arbeitspensums sehr häufig bzw. oft nicht gerecht werden zu können“ (Henn et al., 2017, S.44). Wiederum die Hälfte derjenigen, die unter dem hohen Arbeitspensum leidet, gibt an, hiervon stark belastet zu sein. Dieser relativ hohe Anteil lässt sich laut Henn et al. (2017) auf die häufigen krisenbehafteten Fälle der Klient*innen und eine gesteigerte Komplexität der Handlungsaufträge in der Sozialen Arbeit zurückführen. Ein weiterer durch Henn et al. (2017) ermittelter belastender Aspekt für Sozialarbeiter*innen ist ein hoher Aufgaben- und Zeitdruck.

Irmhild Poulsen (2009) konnte in ihrer Befragung von Sozialarbeiter*innen mit dem Titel „Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit“, die sie in Deutschland durchführte, verschiedene Belastungen im Arbeitsalltag herausarbeiten. Innerhalb der 30 auswertbaren Fragebögen, die Poulsen (2009) erhielt, gab es zwei Hauptbelastungen, die von jeweils acht Personen genannt wurden. Dazu zählten Zeitmangel und allgemein hohe Arbeitsbelastungen. Unter Zeitmangel fielen Angaben wie extremer Zeitdruck, lange Arbeitstage und Arbeit am Abend und am Wochenende (Poulsen, 2009). Bzgl. des Faktors allgemeine Arbeitsbelastungen wurden Dinge wie Umstrukturierung am Arbeitsplatz, Nichtbesetzung freier Stellen, hohe Verantwortung und saisonbedingte Schwankungen genannt (Poulsen, 2009). Weitere organisationale Faktoren, die von weniger als acht Personen genannt wurden, waren Administration/zu viel Papierkram, Personalmangel und fehlende Strukturen in den Einrichtungen (Poulsen, 2009). Befristete Arbeitsverträge, geringe Bezahlung und häufige Überstunden wurden zudem auch vereinzelt genannt (Poulsen, 2009) sowie Kostendruck und wenig Abgrenzungs- bzw. Supervisionsmöglichkeiten.

In Ihrem Buch von 2012 befragte Poulsen ausschließlich Fachkräfte der Jugendhilfe (n = 100) und kommt zu ähnlichen Ergebnissen. Als „Stressoren, Belastungen und häufigste Schwierigkeiten im Beruf“ (Poulsen 2012, S. 51) wurden am zahlreichsten Zeit- und Termindruck genannt gefolgt von zu viel Bürokratie und Personalmangel. Relativ häufig wurden weiterhin von ca. jeweils einem Drittel der Befragten Arbeitsverdichtung und zu viele Fälle genannt.

Hohe Fallzahlen stellten sich auch in der Studie von Ghesquiere, Plichta, McAfee und Rogers (2018) als Prädiktor für die hohe Fluktuationsrate im Bereich der Sozialen Arbeit heraus sowie auch unzureichendes Training/Vorbereitung auf die Anforderungen des Berufs.

Das Literaturreview von Lloyd et al. (2002) ergab, dass die Organisation der Arbeitsumgebung sowie der Charakter der sozialarbeiterischen Praxis (*nature of social work practice*), insbesondere das Spannungsfeld zwischen Arbeitsphilosophie und Arbeitsanforderungen stressfördernde Faktoren darstellen.

Die essenziellen organisationalen Faktoren, die zur Entwicklung von Burnout bei Sozialarbeiter*innen führen können, sind laut Lloyd et al. (2002), neben Rollenambiguität und Rollenkonflikten, Arbeitsdruck, Arbeitsmenge und ein Mangel an Autonomie im Beruf.

Dillon (1990) nennt zudem die geringe Kontrolle darüber, wer genau die Klienten von Sozialarbeiter*innen sind und wie lange sie mit ihnen Kontakt haben als starke Anforderung, was auch als ein Mangel an Autonomie eingeordnet werden kann. Dies bestätigen auch

Allroggen et al. (2017), die berichten, dass Sozialarbeiter*innen oft keinen Einfluss darauf haben, wen sie wie und auch wie lange betreuen.

Rushton (1987) beschreibt, dass in der Sozialen Arbeit häufig das Personal fehlt, um den Arbeitsanforderungen gerecht werden zu können, und ihnen immer neue Verantwortungen aufgetragen wird, gleichzeitig aber Kontrolle oder Autonomie von rechtlicher Seite entzogen wird.

Nach einer Studie von Balloch et al. (1998) sind die häufigsten Belastungen in der Sozialen Arbeit widersprüchliche Arbeitsanforderungen, Erwartungen, Dinge zu tun, die nicht Teil des Jobs sind, nicht die Möglichkeit zu haben, Dinge zu tun, die eigentlich Teil des Jobs sein sollten und Unklarheiten über generelle Erwartungen.

Auch Rabin und Zelner (1992) fanden heraus, dass ein Mangel an Aufgabenklarheit im Job mit hohen Burnout-Werten und der Intention, den Beruf zu wechseln, einhergeht. Henn et al. (2017) gaben in diesem Zusammenhang an, dass 58 % der Sozialarbeiter*innen in ihrer Studie angaben, in ihrem Berufsalltag widersprüchlichen Anforderungen ausgesetzt zu sein, wovon sich 46 % stark belastet fühlen.

Nach Elsässer und Sauer (2003) sind Personen, die im sozialen Bereich tätig sind, einem besonders hohes Risiko ausgesetzt, an Burnout zu erkranken und zählen in diesem Zusammenhang folgende apersonalen Ursachen auf:

- „Mangelnde Unterstützung und Ressourcen (Personalkapazität, Finanzmittel, …)
- Mangelnde Strukturen und Rahmenbedingungen […]
- Überforderung (Termindruck, Arbeitsmenge, Verantwortung, wechselnde Aufgaben, …)
- Unterforderung (fehlender Handlungsspielraum, keine Herausforderungen, …)
- Mangelnde Entlohnung/geringer Verdienst (drückt Geringschätzung aus)
- Drohender Arbeitsplatzverlust/Angst vor Kündigung und Arbeitslosigkeit“ (Elsässer & Sauer, 2013, S. 20)

Zudem ergänzen die beiden Autorinnen, dass auch soziologisch-sozialwissenschaftliche Faktoren, wie beispielweise der Wandel der Gesellschaft, Burnout bedingen können. Hierunter zählen sie Aspekte wie Zeitdruck und zunehmende Verantwortung durch die immer größer werdende Forderung nach mehr Effizienz und ständiger Erreichbarkeit, die beispielweise durch den technischen Fortschritt (E-Mails, Smartphones usw.) noch begünstigt werden. Hinzu kommen die steigende Arbeitsplatzunsicherheit und die fehlende Balance zwischen Anspannung und Entspannung (Elsässer & Sauer, 2013).

Weitere Stressoren werden von einer Interviewperson beschrieben, die als Sozialpädagogin im Jugendbereich und zudem als Coach tätig ist und selbst an Burnout erkrankte (Elsässer & Sauer, 2013). Sie nennt Punkte wie Kostendruck durch die Träger, keine klaren Zielvorgaben, fehlende Entlohnung in Form von Gehalt und/oder Wertschätzung im Verhältnis zu hoher Leistung, die zunehmende Ökonomisierung und gestiegene Effizienzerwartung in der Sozialen Arbeit, immer mehr Arbeit für eine Person, Zeitdruck, befristete Stellen bzw. nur Teilzeitstellen sowie keine klaren Arbeitsplatzbeschreibungen (Elsässer & Sauer, 2013).

Da soziale Arbeit immer auch klientenzentriert ist und stark komplexe Situationen beinhaltet, erfahren Sozialarbeiter*innen oft auch ethische und rechtliche Dilemmata (Wooten et al., 2011). Diese Dilemmata werden dadurch erzeugt, dass Sozialarbeiter*innen sich zwischen Anforderungen der Träger, Strukturen und Prozessen der Organisation/Einrichtung, in der sie tätig sind, auch gerade in Bezug auf finanzielle und zeitliche Mittel, Regierung und Recht sowie den Bedürfnissen der Klient*innen befinden und versuchen müssen, all diesen Seiten gerecht zu werden (Wooten et al., 2011). Zudem stehen Sozialarbeiter*innen auch immer dem Risiko gegenüber, wegen verschiedenstem Fehlverhaltens in Bezug auf beispielweise Dokumentation, Datenschutz, Suizidprävention oder Nichtausübens von Behandlungen/Beratungen, belangt zu werden, was den Stresslevel weiterhin erhöhen kann und zu maladaptiven Copingstrategien führen kann (Wooten et al., 2011).

2.7.3. Interpersonale Anforderungen

Als soziale Anforderungen nennen Wooten et al. (2011) neben dem hohen Arbeitspensum von Sozialarbeiter*innen zudem wenig Unterstützung von Kolleg*innen und/oder der Leitung, Rollenkonflikte oder auch Rollenambiguität und die Beziehung zum/zur Vorgesetzten. Der Einfluss von fehlender Unterstützung durch Kollegen auf Burnout von Sozialarbeitern wurde beispielsweise auch von Stamm (2009) nachgewiesen.

In Lloyd et al.`s (2002) Literaturreview zeigte sich, dass Stress bei Sozialarbeiterinnen vor allem durch Rollenkonflikte, wie dem Doppelmandat[6] entsteht. Sozialarbeitende wollen

[6] Das Doppelmandat versteht sich hier nicht im Sinne eines politischen oder rechtsanwaltschaftlichen Mandates, sondern ein durch die soziale Verantwortung geprägtes berufsethisches Mandat (Schilling & Klus, 2015). Der Begriff Doppelmandat bedeutet in Bezug auf Sozialarbeiter*innen auf der einen Seite „konkrete Hilfe(leistungen) und auf der anderen die Ausübungen (hoheits)staatlicher Kontrollfunktionen durch die Berufsgruppe (z. B. am Jugendamt, in der Bewährungshilfe etc.)“ (Schilling & Klus, 2015, S. 229). Sozialarbeiter*innen sind also einerseits Interessensvertretung für Klient*innen und andererseits für den Staat/die Einrichtung, für die sie tätig sind (Henn et al., 2017). Laut Schilling und Klus (2015) gilt dieser Begriff aber heutzutage als veraltet und wird durch den Terminus Tripelmandat ersetzt, der das Doppelmandat um die Komponente des professionellen Mandates erweitert (hierzu siehe Staub-Bernasconi, 2007).

einerseits für ihre Klient*innen eintreten, andererseits aber auch der Institution in der sie arbeiten gerecht werden (s. hierzu auch Poulsen, 2009).

Die gängige Vorstellung, dass die Soziale Arbeit eine stark beanspruchende und stressreiche Tätigkeit aufgrund von widersprüchlichen Rollen, Status, Funktionen und Kontexten sein kann, wird von Dillon (1990) und Rushton (1987) bestätigt. Ein möglicher Konflikt besteht auch zwischen Idealen der Sozialen Arbeit (soziale Gerechtigkeit, Selbstbestimmung der Klient*innen und Empowerment) und Rollenerwartungen (Balloch et al., 1998; Dillon, 1990; Jones & Novack, 1993; Rushton, 1987). Um und Harrison (1998) konnten dazu feststellen, dass Rollenkonflikte die Wahrscheinlichkeit für Burnout und Job-Unzufriedenheit bei Sozialarbeiter*innen erhöhen.

Was den Stress in der Sozialen Arbeit von den meisten anderen Berufsgruppen unterscheidet, ist nach Wooten et al. (2011) der direkte Klientenkontakt, die Beziehung zu den Klient*innen und beispielweise die direkte Auseinandersetzung mit traumatischen Erlebnissen der Klient*innen. Zudem tragen auch die verschiedenen Problematiken und Charakteristika der Klient*inne, wie beispielsweise gewalttätige Klient*innen, zum hohen Stresslevel von Sozialarbeiter*innen bei (Balloch et al., 1998; Newhill & Wexler, 1997).

Die NASW berichtet, dass 44 % der Sozialarbeiter*innen Bedenken bezüglich ihrer Sicherheit am Arbeitsplatz haben (NASW, 2017), wobei diejenigen Sozialarbeiter*innen, die in den Bereichen der Suchterkrankungen, der Kinder- und Jugendhilfe und der Strafjustiz tätig sind, dem höchsten Risiko ausgesetzt sind (Newhill, 1996). Diejenigen, die im Bereich der psychischen Gesundheit, der Behindertenhilfe, der Schulsozialarbeit und der Familienhilfe arbeiten, sehen sich einem mittleren Risiko gegenüber und Sozialarbeiter*innen aus dem medizinischen Bereich einem geringen Risiko (Newhill, 1996).

Zudem ist der Sozialen Arbeit laut Henn et al. (2017) ein hoher Professionalisierungsbedarf inne, der sich aus ungewissen Handlungsverläufen und einem hohen Anspruch an die Beziehungsgestaltung mit den jeweiligen Klient*innen ergibt. 40 % der im DGB-Index Befragt Sozialarbeiter*innen gaben an, bereits Konflikte oder Streitigkeiten mit den Klient*innen erfahren zu haben, was eine hohe emotionale Belastung bedeuten kann. 70 % schilderten jedoch, dass diese Konflikte sie eher wenig oder gar nicht belasten (Henn et al., 2017). Die Frage ist hierbei, ob dies darauf zurückzuführen ist, dass die Konfliktsituationen schon zum Alltag der Sozialarbeiter*innen zählen und deshalb als normal betrachtet werden, ob die Sozialarbeiter*innen schlichtweg sehr gut mit Konflikten umgehen können oder ob sie bereits eine Form von Entfremdung von den Klient*innen erfahren und als eine Art Rückzug, Konflikte nicht mehr als belastend erleben.

Allerdings stellte sich in der Studie von Stanley et al. (2002) heraus, dass einige Teilnehmer angaben, dass aggressives Verhalten der Klient*innen einen Einfluss auf ihre psychische Gesundheit habe. Dies bestätigt auch eine Studie von Steinlin, Dölitzsch, Fischer, Lüdtke, Fegert und Schmid (2015), in der herausgefunden werden konnte, dass 83 % der Befragten Sozialarbeiter*innen aus dem Bereich Kinder- und Jugendhilfe in den letzten drei Monaten mindestens einmal einem Angriff oder einer Bedrohung durch Klient*innen ausgesetzt waren. Hierbei gaben 49 % der Teilnehmer*innen der Studie zusätzlich an, hierauf mit Hilflosigkeit, Angst, Entsetzen und extremer Belastung zu reagieren.

Nur wenige klientenbezogene Anforderungen fanden überhaupt Erwähnung in den von Lloyd et al. (2002) aufgezählten Studien. Jedoch den Bedürfnissen der Klient*innen nicht gerecht werden zu können, stellte sich als Anforderungen heraus, gerade in einem Umfeld, dass von strengen Richtlinien und politischen Bestimmungen geprägt ist (Lloyd et al. 2002). Wenn dann noch Faktoren wie eingeschränkte Autonomie oder wenig Ressourcen hinzukommen, ist es laut Lloyd et al. (2002) kaum verwunderlich, dass hohe Burnoutwerte festgestellt werden können und das vor allem im Bereich der reduzierten persönlichen Leistungsfähigkeit (Lloyd et al., 2002).

Poulsen (2009) nennt als Ergebnis ihrer Studie, dass häufig mangelnde Zeit für die Fälle und Klient*innen, kaum Zeit zum kollegialen Austausch sowie auch eine hohe psychische Belastung aufgrund des schwierigen Klientels als interpersonale Anforderungen genannt wurden.

Weniger als acht der Interviewteilnehmer*innen der Studie von Poulsen (2009) nannten zudem folgende interpersonale Anforderungen: belastende Lebenssituation des Klientels, Krisen bzw. Krisenintervention, fehlende Teamarbeit, hierarchisches Denken in den Einrichtungen sowie Einzelkämpfertum (Poulsen, 2009). Vereinzelt wurden von den Interviewpartner*innen auch aggressive bzw. betrunkene Klienten, Konflikte im Team oder mit Kollegen oder dem Chef/der Chefin, Konkurrenzkampf, Mobbing und eine schlechte Leitung genannt (Poulsen, 2009). Zudem wurden fehlende Wertschätzung und ein geringer Status der Profession in den Interviews thematisiert.

Auch in der Befragung von Poulsen von 2012 kamen bei den 100 Fachkräften der Jugendhilfe ähnliche Punkte heraus. Häufig wurden Konflikte im Team und/oder mit der Führungskraft, mangelnde Wertschätzung, multiple Problemlangen der Klientel sowie Notfälle und Krisen genannt (Poulsen, 2012).

Ein weiterer Faktor, der aber eher gesellschaftlicher Natur ist, ist das geringe Ansehen der sozialen Arbeit in der Gesellschaft und das daraus oft resultierende geringe berufliche

Selbstwertgefühl von Sozialarbeiter*innen (Lloyd et al., 2002). Die mangelnde gesellschaftliche Anerkennung wird auch in weiteren Studien thematisiert. Der Wert, den Außenstehende der Arbeit von Sozialarbeitenden beimessen, fällt häufig sehr unterschiedlich aus (Dillon, 1990). Nach Dillon (1990) missinterpretierten Außenstehende die Arbeit von Sozialarbeiter*innen häufig als „just being nice“ oder als Arbeit, die nur etwas gesunden Menschenverstand erfordert und die grundsätzlich erstmal jeder tun könnte. Kadushin und Kulys (1995) fanden heraus, dass Sozialarbeiter*innen sich widersprüchlichen Rollenerwartungen ausgesetzt fühlen und dass andere Teammitglieder die Rolle der Sozialarbeiter*innen nicht verstehen und nicht wertschätzen, was sie erreicht haben.
Reiners-Kröncke et al. (2010) nennen auch als interpersonale Anforderungen, die Burnout in der Sozialen Arbeit bedingen können, die mangelnde gesellschaftliche Anerkennung und zu hoch gesteckte Ziele in der Zusammenarbeit mit Klient*innen.
Mach Collings und Murray (1996) ist die Wahrnehmung und Bewertung der sozialen Arbeit von Außenstehenden eine potenzielle Stressquelle für Sozialarbeiter*innen und es entsteht Stress bei Sozialarbeiter*innen unter anderem durch Meinungsverschiedenheiten bezüglich guter Durchführung der Arbeit und einem Mangel an Anerkennung.

2.8. Ressourcen in der Sozialen Arbeit

Das letzte Kapitel beschäftigte sich eingehend mit der Literatur zum Belastungserleben und verschiedensten Anforderungen von Sozialarbeiter*innen. In dieser Arbeit soll es aber zur Erstellung des ARISA auch um die protektiven Faktoren und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen gehen. Denn wie Collins (2008) bereits in ihrem Artikel in Bezug auf die Studie von Coffey et al. (2004) schrieb, in der 4.1 % von Sozialarbeiter*innen der untersuchten Einrichtungen aufgrund stressbedingter Erkrankungen bei der Arbeit fehlten, ist es doch gerade auch interessant zu erfahren, welche Faktoren die anderen 95.9 % arbeitsfähig bzw. gesund erhalten.
Neben vielen Herausforderungen im Berufsfeld der Sozialen Arbeit und neben zahlreichen zumindest im internationalen Raum nachgewiesenen Belastungsfaktoren, sind auch eine einige Ressourcen zu verzeichnen (McFadden, 2020). Es gibt Nachweise dafür, dass Sozialarbeiter*innen ihre Arbeit als durchaus lohnend und bereichernd wahrnehmen und sie Zufriedenheit und persönliche Erfüllung im Job finden sowie das Gefühl haben, einen wertvollen Beitrag für andere Menschen zu leisten (McFadden, 2020). Auch eine Studie von Senreich, Ashenberg Straussner und Stehen (2020) unterstützt diese Aussage. Sie konnten herausfinden, dass die Sozialarbeiter*innen ihrer Studie zwar sehr hohe Arbeitsstresslevel

aufwiesen, aber gleichzeitig froh darüber waren, sich für die Soziale Arbeit entschieden zu haben und hohe emotionale Zufriedenheit aus ihrem Job ziehen.

Die recherchierten Ressourcen der Sozialen Arbeit sollen auch hier nach Poppelreuter und Mierke (2008) eingeteilt werden in personale, apersonale und interpersonale Ressourcen zur Verbesserung der Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit der zusammengetragenen Erkenntnisse.

2.8.1. Personale Ressourcen

Heisig et al. (2009) untersuchten in ihrer Studie, ob sich das berufliche Belastungserleben, die Bewältigungsressourcen und das berufsspezifische Befinden von Novizinnen und Novizen der Sozialarbeit von dem der berufserfahrenen Fachkräfte unterscheidet. Die Ergebnisse zeigten, dass sich beide Gruppen nicht hinsichtlich ihres berufsspezifischen Befindens, sehr wohl aber bezüglich der beruflichen Belastungen und Ressourcen unterschieden. Die Autorinnen und Autoren integrierten drei wesentliche Bewältigungsressourcen in ihre Untersuchung: Ungewissheitstoleranz, berufliche Selbstwirksamkeit und soziale Unterstützung. Die ersten beiden Ressourcen beziehen sich auf personale Faktoren. Die dritte Bewältigungsressource ist eine soziale Ressource, weshalb diese im Unterkapitel zu sozialen Ressourcen näher erläutert wird.

Ungewissheitstoleranz beschreiben Heisig et al. (2009) als universelles Personenmerkmal, welches in der Lage ist, vor Stress zu schützen, der vor allem durch ungewisse Situationen hervorgerufen wird, die durch Mehrdeutigkeit und Komplexität gekennzeichnet sind und oft in der Sozialen Arbeit zu finden sind.

> Ungewissheitstolerante Personen bewerten ungewisse Situationen eher als aufzusuchende Herausforderung, während ungewissheitsintolerante Personen diese Situationen eher als Bedrohung bewerten, die sie zu vermeiden suchen. Ungewissheitstoleranz ist somit sowohl Voraussetzung für professionelles Handeln im Umgang mit Klientinnen/Klienten und adäquate Fallarbeit als auch personale Ressource für die Aufrechterhaltung des subjektiven Wohlbefindens der MitarbeiterInnen. (Heisig et al., 2009, S. 283).

Die nächste Bewältigungsressource, die in die Untersuchung von Heisig et al. (2009) integriert wurde, ist die berufliche Selbstwirksamkeit. Der Begriff der Selbstwirksamkeit wurde maßgeblich von Bandura geprägt. Heisig et al. definieren diese nach Bandura als „die generalisierte Überzeugung einer Person [...], in der Lage zu sein, adäquate Handlungen auszuüben oder zu entwickeln sowie die jeweilige Situation oder Anforderung zu bewältigen

bzw. selbstgesteckte Ziele zu erreichen“ (2009, S. 284). Die Bewertung des Stresserlebens einer Person hängt von der individuellen Selbstwirksamkeitserwartung ab (Heisig et al., 2009). Je mehr ein Individuum davon überzeugt ist, zur Problemlösung adaptive Fähigkeiten zur Verfügung zu haben, desto motivierter versucht er oder sie, diese Überzeugungen in problemorientiertes und aktives Handeln umzusetzen (Heisig et al., 2009). Die Autorinnen und Autoren zeigen auf, dass hohe berufliche Selbstwirksamkeit als Ressource im Umgang mit Beanspruchungen betrachtet werden kann, wobei beachtet werden muss, dass subjektive Belastungen und erfolgloses Handeln wiederum die Selbstwirksamkeitserwartung reduzieren können (Heisig et al., 2009).

Die Ergebnisse der Untersuchung von Heisig et al., (2009) zeigen, dass die erhobenen Ressourcen von den Befragten im Mittel eher positiv bewertet wurden. Unterschiede zwischen den zwei Gruppen der Noviz*innen und Expert*innen lagen bei den drei genannten Ressourcen dahingehend vor, dass Expert*innen eine höhere Selbstwirksamkeit und mehr berufliche Unterstützung, jedoch weniger Ungewissheitstoleranz aufwiesen.

In der Studie von Poulsen (2009) wurden die Teilnehmer*innen zu ihren persönlichen Stärken befragt, die sich z. B. durch gute Abgrenzungsfähigkeiten, Strukturiertheit, Teamfähigkeit, Belastbarkeit und Humor zeigten oder dadurch, nach Hilfe fragen zu können.

Hölzl (2011) beschäftigt sich in ihrer Untersuchung zu Burnoutprävention bei Sozialarbeiter*innen mit Merkmalen von Personen, die Burnout bereits bewältigt haben bzw. nicht Burnout gefährdet sind. Sie beschreibt diese Personen als geistig herausgefordert im Beruf und schildert, dass sie einen dauernden Lernprozess erleben sowie aktiv gegen Belastungen vorgehen, indem sie beispielweise Probleme ansprechen. Ein weiteres Merkmal ist, dass ihr Selbstwert nicht ausschließlich von beruflicher Anerkennung und Wertschätzung abhängt, aufgrund einer guten Work-Life Balance (Hölzl. 2011). Weiterhin geht sie auf Interventionsmöglichkeit auf persönlicher Ebene ein und zählt unter anderem Reflexion der Praxiserfahrung, Selbsterfahrung, Unterstützung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie, Humor, Entspannungstechniken sowie Psychohygiene (Abgrenzung) auf. Zudem betont Hölzl (2011) die Bedeutsamkeit der Vorbereitung von Absolvent*innen auf Überforderungen und Enttäuschungen im Berufsleben.

Elsässer und Sauer (2013) empfehlen Präventionsmöglichkeiten für Sozialarbeitende für die Bereiche Individuum und Organisation sowie deren Zusammenspiel. Zu den Möglichkeiten des Individuums zählen Elsässer und Sauer (2013) eine gesunde Lebensweise, Entspannungstrainings und Selbstaufmerksamkeit.

Laut Collins (2008) ist es sinnvoll eine Arbeit bzw. eine Arbeitsumgebung für Sozialarbeiter*innen zu schaffen, die eine angemessene Entwicklung auf einem individuellen Level, aber auch in Teams und Organisationen fördert, um so Sozialarbeiter*innen zu befähigen, Stress zu bewältigen, Arbeitszufriedenheit zu erhöhen, sich geeignete Bewältigungsstrategien anzueignen und resilientere Persönlichkeitseigenschaften zu entwickeln, die sich vor allem durch einen hohen Selbstwert und ein Gefühl der Selbstkontrolle auszeichnen. Teil der Lösung der Stress- und Burnoutproblematik unter Sozialarbeiter*innen sei zudem ein kontinuierliches Bewusstsein der eigenen Stärken und Schwächen, Wissen über die wichtigsten Aspekte und Faktoren von Stress, Arbeitszufriedenheit, Stressbewältigung, Resilienz und Kontrolle (Collins, 2008).

In einer Studie mit 162 Sozialarbeiter*innen aus Nord Irland aus dem Bereich der Kinder- und Jugendhilfe konnten McFadden et al. (2017) herausfinden, dass Resilienz als Mediator zwischen organisationalen Kontroll- und Wertefaktoren und Burnout wirkt. Resilienz beeinflusst zudem direkt die Skalen Emotionale Erschöpfung und reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit des MBI (McFadden et al., 2017).

2.8.2. Apersonale Ressourcen

In Poulsens (2009) Befragung von Sozialarbeiter*innen mit dem Titel „Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit“ gaben zehn der 30 Teilnehmer*innen an, keinen Belastungen im Arbeitsalltag ausgesetzt zu sein bzw. sich den Anforderungen gewachsen zu fühlen. Dies wurde durch beispielweise eine abwechslungsreiche Tätigkeit, strukturierte Arbeitsabläufe, Klarheit über Zuständigkeiten und Erfolge erzielt (Poulsen, 2009). Weitere von Poulsen (2009) ermittelte Ressourcen sind die Teilnahme an Fortbildungen und Schulungen und die Möglichkeit des eigenverantwortlichen Arbeitens. Gewünscht wurde sich von den Teilnehmer*innen mehr Personal, Möglichkeit von Teamgesprächen und Struktur, flexiblere Arbeitszeiten und Pausen, bessere Bezahlung sowie ein offenes Arbeitsklima (Poulsen, 2009).

In Poulsens Buch von 2012 führt sie weitere Ressourcen und Faktoren, die Belastungen reduzieren können, auf, die von den 100 Befragten ihrer Studie mit Fachkräften der Jugendhilfe genannt wurden. Hierzu zählten beispielsweise weniger Fälle, klarere Strukturen, mehr Geld für inhaltliche Arbeit, weniger Bürokratie, mehr Zeit für einzelnen Fälle, bessere Bezahlung, mehr Personal sowie auch wieder Supervision. Zudem nannte ca. ein Drittel der Befragten ihrer Studie den Wunsch nach Stress- und Burnoutpräventionsworkshops.

Die Möglichkeit zur Supervision stellt bspw. laut Collings und Murray (1996), Lloyd et al. (2002) oder Rushton (1987) eine starke Ressource für Sozialarbeiter*innen dar, da sie hier Unterstützung für Fälle und Hilfe zur Entwicklung ihrer Fähigkeiten erhalten.
Darüber hinaus empfehlen Storey und Billingham (2001) mehr Supervision und kollegiale Beratung sowie Stressmanagement-Trainings und Sabbaticals/Sabbatjahre zur Reduktion der hohen Stresslevel.
Auch Poulsen (2009) erläutert, dass in ihrer Studie die Möglichkeit der bezahlten Supervision durch den Träger von 27 % der Befragten als Ressource wahrgenommen wird. Sie merkt zudem an, dass diese und eine gewisse Reflexion über das Erlebte unabdingbar sind, um die Aufgaben der Sozialen Arbeit gut und sicher bewältigen zu können. Jedoch gaben 40 % der Befragten an, keine Supervision zu erhalten. Hierzu verdeutlicht Poulsen (2009):

> Anders als in vielen anderen Berufen ist es in unserer Profession dringend erforderlich und unumgänglich, sich über das Erleben im beruflichen Alltag, über Vorkommnisse, Ärgernisse, Fragen, Ängste, Gefühle und Wahrnehmungen ‚Luft' zu machen und sich auszutauschen, sich und sein Handeln zu reflektieren und zu weiterführenden Erkenntnissen zu gelangen. (S. 116)

Ergebnisse der Studie von Hopkins (2002) zeigten, dass Sozialarbeiter*innen, die organisationale Unterstützung, Aufstiegsmöglichkeiten und professionelle Weiterbildungsmöglichkeiten erfahren, eher das sogenannte „Organizational Citizenship" entwickeln, was mit einem hohen Commitment bzw. Engagement für den Job gleichgesetzt werden kann.
Rabin und Zelner (1992) fanden heraus, dass Aufgabenklarheit ein präventiver Faktor zur Vermeidung von Burnout darstellt.
Elsässer und Sauer (2013) geben unter anderem als Handlungsempfehlung zur Reduktion des Stresses von Sozialarbeiter*innen an, dass Ziele klar gesteckt werden müssen, um Erfolge sichtbar zu machen und so die Motivation in der Sozialen Arbeit aufrechterhalten zu können. Zudem muss Unterstützung in Form von Supervision erfolgen und Reflexionsmöglichkeiten müssen geschaffen werden, damit die Beschäftigten in der Sozialen Arbeit handlungsfähig bleiben können (Elsässer und Sauer, 2013). Als Präventionsempfehlung nennen sie im Bereich der Organisation die Nutzung von Mitarbeiterbefragungen und psychosoziale Check-ups sowie eine positive Arbeitsgestaltung im Sinne von beispielsweise ergonomischen Arbeitsplätzen, angemessener Lautstärke, Belichtung, Belüftung und Temperatur und ausreichend Pausenzeiten. Zudem sollten Weiterbildungen von der Abreitgeberseite aus ermöglicht und aktiv unterstützt werden. Darüber hinaus kann das Unternehmen/die Organisation die Work-

Life-Balance unterstützen, welche aber auch die Mitarbeiter*innen aktiv einzuhalten versuchen sollten (Elsässer & Sauer, 2013). Ähnlich ist es mit der Unterstützung und Coaching in Form von z B. Supervision. Das Unternehmen oder die Einrichtung sollte die Möglichkeit zum kollegialen Austausch bieten und dies fördern (Elsässer & Sauer, 2013). Die Mitarbeiter*innen müssen aber auch die Bereitschaft hierzu zeigen und die Angebote aktiv wahrnehmen (Elsässer & Sauer, 2013).

Eine weitere Ressource sehen auch Henn et al. (2017) in Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, die einerseits als Weiterentwicklung der Handlungskompetenzen verstanden werden können und andererseits auch als Wertschätzung für die Mitarbeiter*innen. Zweidrittel der Sozialarbeiter*innen gaben an, von ihren Anstellungsträgern in Bezug auf Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten unterstützt zu werden. Von dem anderen Drittel empfinden 45 % die fehlende Unterstützung als starke Belastung (Henn et al., 2017). Dabei scheint der Bedarf und/oder die Bereitschaft der Berufsgruppe in Bezug auf Fort- und Weiterbildungen sehr hoch zu sein, denn über 50 % der Sozialarbeiter*innen gaben an, im vergangenen Jahr an einer Weiterbildung teilgenommen zu haben, die mehr als 10 und bis zu 40 Stunden dauerte. Jede/r Fünfte hatte an einer Fort- bzw. Weiterbildung im Umfang von 40 bis 80 Stunden teilgenommen und 19 % sogar an einer von über 80 Stunden. Die Autorinnen ziehen daraus das Fazit, dass die Möglichkeit zur Teilnahme bzw. Unterstützung von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen eine zentrale Ressource für Sozialarbeiter*innen darstellt (Henn et al., 2017).

Der Sinn der Arbeit wird zudem von Sozialarbeiter*innen nach Henn et al. (2017) recht hoch eingestuft (89 von 100) und kann somit laut der Autorinnen als besonders bedeutsame Ressource betrachtet werden. Weitere organisationale Ressourcen, die von Henn et al. (2017) genannt werden, sind Anerkennung durch Führungskräfte und freier Handlungsspielraum in Bezug auf die eigenständige Planung und Einteilung der Arbeit. Letzteres erfahren 87 % der Sozialarbeiter*innen, was deutlich über dem Prozentsatz anderer Berufe und auch anderer Sozial- und Erziehungsberufe liegt (Henn et al., 2017). Dies kann als essenzielle Ressource der Profession angesehen werden, aber auch als Voraussetzung für professionelles Handeln (Henn et al., 2017). Die Autorinnen merken jedoch an, dass zu viel Handlungsspielraum immer auch eine gewisse Ungewissheit mit sich bringt, was unter Umständen von verschiedenen Parteien als zusätzliche Belastung wahrgenommen werden kann.

Auch Balloch et al. (1998) oder Hölzl (2011) sehen Autonomie bzw. einen hohen Handlungsspielraum als eine relevante Ressource für Sozialarbeiter*innen und nennen

zusätzlich noch abwechslungsreiche Aufgaben und interdisziplinäre Arbeit als protektive Faktoren gegen Stresserleben in der Sozialen Arbeit.
Als Ressourcen stellten sich in der Studie von Baugerud et al. (2018) aus Norwegen Arbeitsaufgaben heraus, die ein gewisses Maß an Kompetenz verlangen und eine Form von angemessener Herausforderung darstellen. Zudem dient laut dieser Studie auch das Gefühl, für eine inspirierende Organisation zu arbeiten, als Ressource (Baugerud et al., 2018).

2.8.3. Interpersonale Ressourcen

Die Bedeutsamkeit der sozialen Unterstützung vor allem durch Kollegen, aber auch durch Vorgesetzte, zur Reduktion von Stress und Burnout von Sozialarbeiter*innen, wurde in zahlreichen Studien nachgewiesen (Bennett et al., 1993; Bradley & Sutherland, 1995; Himle, Jayaratne & Thynes, 1989; Koeske & Koeske, 1989; Otkay, 1992; Shin et al., 1984, Smith & Nursten, 1998; Thompson, 1996; Um & Harrison, 1998). Einige Studien hierzu sollen im Folgenden näher aufgezeigt werden.
In dem Literaturreview von Lloyd et al. (2002) konnten einige Hinweise darauf gefunden werden, dass Unterstützung durch das Team einen wesentlichen protektiven Faktor darstellt. Nach Lloyd et al. (2002) gibt es zahlreiche Formen der sozialen Unterstützung, die vor Burnout schützen. Eine Reihe von Studien mit Sozialarbeiter*innen hat den mildernden Effekt von emotionaler Unterstützung auf Arbeitsstress feststellen können (Coady et al., 1990; Himle et al., 1989; Koeske & Koeske, 1989; Um & Harrison, 1998). Um und Harrison (1998) konnten bspw. in ihrer Studie mit 165 klinischen Sozialarbeitenden in Florida nachweisen, dass soziale Unterstützung als Moderator zwischen Burnout und Arbeitsunzufriedenheit wirkt (Um & Harrison, 1998).
Soziale Unterstützung, von Thompson et al. (1994, S. 36) definiert als „a resource that helps people cope with job stress through supportive relationships with others", konnte auch nach Collins (2008) schon in vielen Studien als Faktor identifiziert werden, der Stress beeinflusst und auch reduzieren kann. Die Unterstützung kann laut Collins (2008) in Bezug auf Soziale Arbeit formal oder informal erfolgen, wobei formale Unterstützung direkte Vorgesetzte oder Bewertungssysteme einbeziehen kann und informale Unterstützung von innerhalb (Kolleg*innen) oder außerhalb (Familie und Freunde) des Bereichs der Sozialen Arbeit kommen kann (Collins, 2008). Für Collins (2008) stellt die Unterstützung aus dem Team bzw. der Peer-Group, sei es formeller oder informeller Natur, einen der wichtigsten Faktoren dar, den die Organisationen und Einrichtungen fördern sollten, um Sozialarbeiter*innen vor Stress und Burnout zu schützen.

Carver, Scheier und Weintraub (1989) gehen davon aus, dass soziale Unterstützung entweder aufgrund von instrumentellen Faktoren, wie praktischer Rat oder Informationen (also eher problemorientiertes Coping) oder emotionalen Faktoren, wie moralische Unterstützung, Sympathie oder Verständnis (emotionsorientiertes Coping) gesucht wird.

Über negative und stressbehaftete Gedanken zu reden, hilft nach Lepore, Ragan und Jones (2000) eine kognitive Struktur aufzubauen, um stressreiche Erfahrungen besser integrieren und verarbeiten zu können. Die Unterdrückung solcher Gedanken, bewirkt nach Lepore et al. (2000) das Gegenteil, nämlich dass die Verarbeitung beeinträchtig wird. Eine gesunde emotionale Auseinandersetzung und Anpassung an eine stressige Situation kann oft dadurch gefördert werden bzw. gelingen, dass genau über diesen Stress gesprochen wird (Lepore et al., 2000), sich also bspw. „Luft gemacht" wird. So können negative Emotionen reduziert und eher mit neutraleren Gedanken verknüpft werden (Lepore et al., 2000).

Himle et al. (1989) untersuchten den mildernden Effekt von emotionaler Unterstützung auf Job-Stress von Sozialarbeiter*innen. Sie konnten herausfinden, dass emotionale Unterstützung sowohl durch Vorgesetzte als auch durch Kolleg*innen mit niedrigeren Burnout Werten einhergeht und zudem Arbeitsstress und psychische Gesundheitsprobleme reduziert.

Koeske & Koeske (1989) zeigten, dass die Arbeitsmenge keinen direkten Effekt auf Burnout hat. Die Arbeitsmenge hatte jedoch einen Effekt, wenn der moderierende Einfluss der sozialen Unterstützung einbezogen wurde. Das bedeutet, dass laut ihrer Studie die Arbeitsmenge dann das Burnout Risiko erhöht, wenn die soziale Unterstützung gleichzeitig gering ist.

Coady et al. (1990) konnten nachweisen, dass Sozialarbeiter*innen, die ihr Team als unterstützend wahrnehmen, höhere Werte für die Burnout-Subskala Leistungszufriedenheit aufwiesen, was bedeutet, dass sie ein niedrigeres Risiko für Burnout haben. Unterstützung durch Vorgesetzte zeichnete sich nicht als Einflussfaktor auf die Subskalen Emotionale Unterstützung oder Leistungszufriedenheit aus (Cody et al., 1990). Hier ergab sich ein signifikanter Zusammenhang zur Skala Depersonalisation in dem Sinne, dass Sozialarbeiter*innen, die ihre Vorgesetzten als unterstützend wahrnehmen, ein geringeres Burnout Risiko hinsichtlich der Skala Depersonalisation aufweisen (Coady et al., 1990).

Als dritte Bewältigungsressource im Zusammenhang ihres Artikels zum Thema Stress von Noviz*innen und Expert*innen der Sozialen Arbeit wurde von Heisig et al. (2009) soziale Unterstützung genannt. Soziale Unterstützung wirkt als Ressource protektiv bei der Bewältigung von Belastungen (Heisig, et al., 2009). Auf diese Ressource beziehen sich die Autor*innen aus dem Job-Demands-Resources Modell und betonen, dass besonders soziale Unterstützung von Kolleginnen präventiv gegen Burnout wirkt. Kollegiale Unterstützung

ermöglicht zudem fachlichen Austausch in Bezug auf Fallverstehen in der Sozialen Arbeit (Heisig et al., 2009).

Die Tatsache, dass in Gibson et al.‘s (1989) Studie sehr hohe Stresslevel gefunden wurden, jedoch nur wenig Arbeitsunzufriedenheit, wird von ihnen auf die hohe Unterstützung durch Kollegen zurückgeführt. 80 % der Befragten gaben an, dass die primäre Quelle der Unterstützung ihre Kollegen sind, wohingegen nur 3 % die Organisation nannten und nur zwei professionelle andere Organisationen. Über ein Drittel aller Teilnehmer*innen wünschten sich mehr Unterstützung ihrer Vorgesetzten. Nur wenige nannten Familie und Freunde als Unterstützungsquelle (Gibson et al., 1989). Dies steht im Kontrast zu den Ergebnissen von Jones, Fletcher und Ibbetson (1991), in deren Studie 64 % der Teilnehmer*innen angaben, dass ihnen Unterstützung durch Familie und Freunde helfen würde.

Als besonders förderlich wurden in diesem Zusammenhang beispielweise Peer-Mentoren als zusätzliche Unterstützungs- und Beratungsmöglichkeit genannt (Bennett et al., 1993).

Auch die Arbeitszufriedenheit von Sozialarbeiter*innen kann durch die soziale Unterstützung von Kollegen positiv beeinflusst werden (Um & Harrison, 1998).

Collins (2008) betont hier als Handlungsempfehlung, dass eine Reihe von Möglichkeiten für gegenseitige Unterstützung bei der Arbeit zur Verfügung gestellt werden sollte in Abhängigkeit von den individuellen und sich verändernden Bedürfnissen und Wünschen von Sozialarbeiter*innen in Organisationen.

Stanley et al. (2002) zeigten in ihrer Studie, dass 47 % der von ihnen befragten Sozialarbeiter*innen, die alle unter einer Depression litten, ihre Kollegen als unterstützend oder auch tolerant beschrieben. Führungskräfte hingegen wurden hier weniger angegeben und – ganz im Gegenteil zu den Kollegen – wurden sogar 19 % der Führungskräfte in diesem Zusammenhang als kritisch oder feindselig bezeichnet.

Jones et al. (1991) zeigten zudem, dass Unterstützung durch Vorgesetzte nur für die Hälfte aller Befragten hilfreich war. In Balloch et al.‘s (1998) Studie zeigte sich, dass sogar jeweils einer von zehn Sozialarbeiter*innen angaben, dass die Unterstützung durch Vorgesetzte entweder nichts ändere oder sogar verschlechternd wirke und für die Hälfte war die Unterstützung durch Vorgesetzte unbedeutsam. In einigen anderen Studien konnte jedoch die Unterstützung durch Vorgesetzte von den Befragten Sozialarbeiter*innen als positiv und hilfreich identifiziert werden (Collings & Murray, 1996; Huxley et al., 2005; Storey and Billingham, 2001).

Gibbs (2001) konnte in ihrer qualitativen Untersuchung von Sozialarbeiter*innen aus dem Bereich der Kindeswohlgefährdung in Australien herausfinden, dass Wertschätzung, Lob und positives Feedback von Vorgesetzten als wichtige Aspekte der Arbeitszufriedenheit von

Sozialarbeiter*innen dienen (Gibbs, 2001). Sie schlägt eine (Re-)Fokussierung der Führungskräfte auf diese Werte als mögliche Strategie zur Reduktion von Fluktuation von Sozialarbeiter*innen aus dem Bereich der Kindeswohlgefährdung vor.

Auch Hölzl (2011) nennt in Bezug auf Schmidbauer (2002) Unterstützung von Kolleg*innen und von Vorgesetzten als präventive Ressource gegen Burnout und auch in Poulsens (2009) Studie war besonders die gute Zusammenarbeit mit Kollegen als Ressource hervorzuheben (27 von 30 Teilnehmern bestätigten dies). Die Ergebnisse verdeutlichten darüber hinaus eine hohe Bedeutsamkeit des Feedbacks und des Rückhalts durch Vorgesetzte:

> Auch dass die Trägervertreter/innen, die direkten Vorgesetzten, Amtsleiter/innen oder Abteilungsleiter die Arbeitsbelastungen wahrnehmen, ansprechen und dementsprechend zu verändern suchen, wird von den Fachkräften geschätzt und anerkannt. Allerdings haben nur 27 % der Befragten dies als Unterstützungsfaktor wahrgenommen bzw. formuliert, was darauf schließen lässt, dass immer noch viel zu wenig Wertschätzung im Berufsalltag von verantwortlicher Seite ausgedrückt wird. (Poulsen, 2009, S. 120)

In ihrer Interviewstudie mit 30 Sozialarbeitern aus dem Bereich der Kinder- und Jugendhilfe konnte McFadden (2020) herausfinden, dass Unterstützung durch die Führungskraft und durch Kolleg*innen eine hohe Bedeutung für Sozialarbeiter*innen hat und dazu beiträgt, dass sie sich resilienter fühlen.

In einer vorherigen Studie von McFadden, Campbell und Taylor (2014) zeigte sich gerade Unterstützung durch die Führungskraft als bedeutsamer Faktor dafür, dass Sozialarbeiter*innen weiterhin in ihrem Beruf tätig sind und die Profession nicht verlassen. Dies fanden auch Mor Barak, Levin, Nissly und Lane (2006) heraus. Ihre Studie kam auch zu dem Ergebnis, dass Sozialarbeiter*innen mit unterstützenden Führungskräften eher ihren Job behalten würden als Sozialarbeiter*innen, die keine Unterstützung durch ihre Führungskraft erhalten und dies trotz hohen Arbeitsstresses (Mor Barak et al., 2006)

Darüber hinaus zeigten auch Studien wie beispielswiese von Horwitz (2006) oder Dillenburger (2004), dass unterstützende Arbeitsbedingungen, wie Hilfe durch die Führungskraft oder Kolleg*innen, zur Reduktion beruflichen Stresses von Sozialarbeiter*innen beitragen können. Smith und Nursten (1998) konnten beispielsweise herausfinden, dass gut funktionierende Teams in der sozialen Arbeit als protektiver Faktor gegen Stress, ausgelöst durch gewalttätige Situationen, fungieren. Hier ist gerade die Tatsache, dass andere Teammitglieder ähnliche Erfahrungen gemacht haben und teilweise bereits Vorschläge zur Bewältigung dieser Stresssituationen haben, von besonderer Bedeutung zur Reduktion des Stresses. Auch die

Vorgesetzten können zur Stressreduktion beitragen und zudem durch unterstützendes Verhalten helfen, dass auch die jeweiligen Sozialarbeiter*innen eher ihren Kolleg*innen helfen und Fälle mit ihnen diskutieren und versuchen zu lösen (Hopkins, 2002).

Eine offene Feedbackkultur in Form von freiem Meinungsaustausch erleben nach Henn et al. (2017) nur etwas mehr als die Hälfte der befragten Sozialarbeiter*innen. Dies kann vor allem Einbußen für die Qualität der Arbeit bedeuten, aber auch für das Wohlbefinden der Sozialarbeiter*innen, da laut der Autorinnen ein Austausch in Bezug auf Ungewissheiten, emotionale Belastungen und gemeinsame Fälle unerlässlich für gute Soziale Arbeit ist (Henn et al., 2017). 69 % der Sozialarbeiter*innen, die von fehlendem freiem Meinungsaustausch betroffen sind, gaben zudem an, stark davon belastet zu sein. Henn et al. (2017) betonen jedoch gerade die Bedeutsamkeit der Wirkung der Ressourcen Reflexion und kollegialer Austausch, um konstruktiv mit den bereits erwähnten Konflikten und widersprüchlichen Anforderungen, die der Profession inhärent sind, umgehen zu können.

Die Bindung der Sozialarbeiter*innen an ihre Einrichtungen und eine gewisse Arbeitszufriedenheit gehen laut Karges und Lehner (2003) mit stabilen Arbeitsbeziehungen zu ihren Klient*innen, verbunden mit einer selbstständigen Gestaltung der von ihnen angebotenen sozialen Dienstleitung einher. Zuverlässige und von gegenseitiger Unterstützung geprägte Teamkulturen, können als Ressource von Sozialarbeiter*innen angesehen werden (Karges & Lehner, 2013).

Interessanterweise werden in dem Literaturreview von Lloyd et al. (2002) Klient*innen nicht als Ressource erwähnt. Nach Jones (2001) schöpfen jedoch viele Sozialarbeiter*innen große Zufriedenheit aus der Arbeit mit den Klient*innen. Dies unterstützt auch die Untersuchung mit Sozialarbeiter*innen aus dem psychischen Gesundheitsbereich von Huxley et al. (2005). Sie zeigten, dass Sozialarbeiter*innen Spaß am Klientenkontakt haben und konnten eine hohe intrinsische Arbeitsmotivation feststellen (Huxley et al., 2005).

Die Möglichkeit, den Klient*innen wirklich helfen zu können, stellt zudem laut verschiedener Studien eine weitere Ressource für Sozialarbeiter*innen dar (Balloch et al., 1998).

Zusammenfassung der Theorie

Innerhalb des Theorieteils dieser Arbeit wurden zu Beginn die relevantesten Begriffe definiert und die grundlegenden Stressmodelle erläutert. Von dieser Grundlage ausgehend wurden verschiedene Arbeitsstressmodelle vorgestellt. Der Hauptunterschied zwischen diesen Modellen liegt vor allem darin, dass der Fokus auf bestimmte unterschiedliche Ressourcen gelegt wird. Das Anforderungs-Kontroll-Modell hat als Hauptressource den

Handlungsspielraum definiert, das Modell der beruflichen Gratifikationskrise bezieht sich auf Belohnungen im Rahmen der Arbeit und das Job-Demands-Resources-Modell wiederum integriert berufliche Ressourcen ganz allgemein und erfasst so auch Handlungsspielraum und Belohnungen. Personale Ressourcen werden hier jedoch nicht mit einbezogen.

Da sich die vorliegende Arbeit auf berufsbedingte Anforderungen und Ressourcen bezieht und sich am Job-Demands-Resources-Modell orientiert, werden auch hier die personalen Ressourcen nicht weiter einbezogen. Die Begründung liefern Demerouti et al. (2001), da laut ihnen ein Konsens in der Stress- und Ressourcenforschung fehle, der definiert welche internen Ressourcen als stabil oder situationsunabhängig betrachtet werden können oder durch eine adäquate Arbeitsgestaltung verändert werden können.

Nach einer kurzen Darstellung der Auswirkungen von Stress und Arbeitsstress zur besseren Nachvollziehbarkeit des Aufbaus einiger folgender Studien, wurden für die vorliegende Arbeit relevante Fragebögen zur Messung von beruflichen Anforderungen und Ressourcen dargestellt. Der FIT, der KFZA und der PSS dienen der Validierung des innerhalb des Rahmens dieser Arbeit zu erstellenden Fragebogens. Der CARD stellt eine Art Vorbild für den Fragebogen dar und dient als Orientierung für Layout und Berechnungen.

Zudem wurde die Soziale Arbeit als Profession dargestellt und es wurden bisher in der Literatur vorhandene Anforderungen und Ressourcen der Sozialen Arbeit beschrieben. Eine vollständig erschöpfende Liste zu erstellen war hier allerdings nicht möglich, aber dies war und konnte auch nicht der Anspruch sein. Die Ergebnisse der Literaturrecherche sollten möglichst die relevantesten beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen aufzeigen, damit diese für die weitere Bearbeitung der Forschungsfragen genutzt werden konnten. Das genaue Forschungsziel, die Forschungsfragen und die Forschungshypothesen werden im folgenden Kapitel 3 näher erläutert.

3. Forschungsziel, Fragestellungen und Forschungshypothesen

Im folgenden Abschnitt werden die zentralen Fragestellungen sowie die einzelnen Ziele der vorliegenden Arbeit beschrieben. Zudem werden Hypothesen hinsichtlich der Validierung des Fragebogens formuliert.

3.1. Forschungsziel und Fragestellungen

Die vorliegende Arbeit hat die Erstellung und Validierung eines Fragebogens zur Erfassung der beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen zum Ziel. Im Zuge der Erstellung und der Durchführung der Validierungsstudie soll zudem eine aktuelle Übersicht über die relevantesten beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen in Zusammenhang mit dem durch den Fragebogen ermittelten individuellen Risiko für berufsbedingten Stress erfolgen. Im theoretischen Teil dieser Arbeit konnten zwar zahlreiche Ressourcen und Anforderungen von Sozialarbeiter*innen aufgezeigt werden, jedoch wurde auch ersichtlich, dass derzeit vor allem im deutschsprachigen Raum keine aktuelle empirisch belegte Übersicht über die beruflichen Anforderungen und Ressourcen der Berufsgruppe vorliegt, obwohl bereits mehrfach festgestellt wurde, dass gerade Sozialarbeiter*innen einem erhöhten Risiko für Burnout und andere stressbedingte Erkrankungen ausgesetzt sind (z. B. Allroggen et al., 2017; Fengler & Sanz, 2011; Poulsen, 2009). Gerade in Bezug auf die beruflichen Ressourcen konnten eher weniger Faktoren aus der Literatur ermittelt werden. Vor allem ist festzuhalten, dass es kein Instrument gibt, was sich speziell auf die im Berufsleben von Sozialarbeiter*innen vorhandenen stressverursachenden oder stressreduzierenden Faktoren fokussiert. Damit diese Aspekte betrachtet werden können, muss ein reliabler und valider Fragebogen zur Erfassung und Messung der beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen erstellt werden, mittels dem auch eine Aussage über das jeweilige Risiko für berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen getroffen werden kann. Dies soll an dieser Stelle noch einmal Erwähnung finden, um die Forschungslücke und die Bedeutsamkeit der Entwicklung und Validierung eines Fragebogens, der genau diese Aspekte erheben soll, zu verdeutlichen. Die folgenden konkreten Fragestellungen, die sich aus der Zielsetzung dieser Arbeit ableiten lassen, dienen zur Präzisierung dieses Forschungsvorhabens.

Zum einen sollen die relevantesten beruflichen Anforderungen von Sozialarbeiter*innen im deutschsprachigen Raum erhoben werden und darüber hinaus soll ermittelt werden, welche dieser Anforderungen am belastendsten empfunden werden. Dazu ergibt sich folgende Fragestellung:

1. *Welchen beruflichen Anforderungen sind Sozialarbeiter*innen ausgesetzt und welche sind für Sie am bedeutsamsten?*

Zum anderen sollen auch die relevantesten berufsbedingten Ressourcen erforscht werden und hinsichtlich des jeweiligen Potentials, Stress zu reduzieren, erforscht werden. Die zweite Fragestellung lautet daher wie folgt:

2. *Welche beruflichen Ressourcen können Sozialarbeiter*innen zur Verfügung gestellt werden und welche sind für Sie am bedeutsamsten?*

Darüber hinaus sollen aktuelle Werte für das Risiko für berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen im deutschsprachigen Raum mittels des zu entwickelnden Fragebogens erhoben werden. Forschungsmethodisch wurden dem zu entwickelnden Fragebogen das transaktionale Stressmodell (Lazarus & Folkman, 1984) und das Job-Demands-Resources Modell (Demerouti et al., 2001), welches auf dem transaktionales Stressmodell basiert, jedoch auf beruflichen Stress bezogen ist, zugrunde gelegt. Wie bereits in Kapitel 2.1.2.1 des Theorieteils dargelegt, wird - laut dem transaktionalen Stressmodell - Stress dann empfunden, wenn die Anforderungen, denen ein Individuum ausgesetzt ist, die Ressourcen, die das Individuum zur Verfügung hat, übersteigen (Lazarus & Folkman, 1984). Das Job-Demands-Resources Modell (Demerouti et al., 2001) nimmt diese Annahme auf und bezieht dies auf die berufsbedingten Anforderungen und Ressourcen unter Ausschluss interner, also personaler Faktoren und einer Fokussierung auf externe Aspekte (organisationale, soziale und aufgabenbezogene). Dies wird dadurch begründet, dass laut der Autoren kein Konsens darüber besteht, welche internen Ressourcen als stabil oder situationsunabhängig betrachtet werden können oder welche durch adäquate Arbeitsgestaltung als veränderbar betrachtet werden können.

Berufsbedingter Stress (Arbeitsstress) wird also nach dem Job-Demands-Resources Modell (Demerouti et al., 2001) dann empfunden, wenn die beruflichen Anforderungen die beruflichen Ressourcen übersteigen. Die zur Verfügung stehenden Ressourcen dienen auch hier als Puffer gegen die arbeitsbedingten Anforderungen (Demerouti et al., 2001). Auch ein (drohender) Verlust von Ressourcen kann nach dem Job-Demands-Resources Modell Stresserleben auslösen (Bakker & Demerouti, 2007). An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass sich laut des Job-Demands-Resources Modells Anforderungen erst dann zu Stressoren entwickeln, wenn eine zu hohe Anstrengung zur Anforderungsbewältigung erbracht werden muss und zu wenige Erholungsmöglichkeiten vorhanden sind (Schaper, 2014). Deshalb wird auch im Folgenden und im Fragebogen der Begriff Anforderungen und nicht Stressoren verwendet, da vorab keine

Aussage über die Höhe der Anstrengung oder das Verhältnis zu den Erholungsmöglichkeiten getroffen werden kann.

Diese theoretischen Annahmen beider Modelle werden als Grundlage für den Fragebogen genutzt. Aus der individuellen, durchschnittlichen Bewertung der wahrgenommenen berufsbedingten Anforderungen und Ressourcen wird eine Differenz gebildet, um so eine Aussage darüber treffen zu können, wie sehr Sozialarbeiter*innen, auch individuell betrachtet, ein Risiko für berufsbedingten Stress aufweisen. Je weniger Ressourcen vorhanden sind, je geringer diese auch als Entlastung wahrgenommen werden und je größer die Anzahl der Anforderungen und die durchschnittliche Wahrnehmung dieser Anforderungen als belastend, desto höher die Differenz zwischen diesen beiden und desto höher auch das Risiko für berufliches Stresserleben (für die genaue Berechnung s. Kapitel 4.8.3.2). Dieser Wert des Risikos für berufsbedingten Stress kann dann wiederum in Verbindung gebracht werden mit den einzelnen beruflichen Anforderungen und Ressourcen und es kann eine Aussage darüber getroffen werden, welche berufsbedingten Anforderungen und welche berufsbedingten Ressourcen diesen Wert am stärksten beeinflussen. Somit lautet die dritte Forschungsfrage:

3. *Inwiefern weisen Sozialarbeiter*innen in Deutschland ein hohes Risiko für berufsbedingten Stress auf und in welchem Zusammenhang steht dies mit beruflichen Anforderungen und beruflichen Ressourcen?*

Um bewerten zu können, ob der entwickelte Fragebogen und die daraus abgeleiteten Ergebnisse reliabel und valide sind, und ob der Fragebogen weiterhin Einsatz finden sollte, soll zudem eine Berechnung der Reliabilität und eine Validierung mittels bereits existierender Fragebögen zu beruflichen Anforderungen und beruflichen Ressourcen sowie zum allgemeinen Stressempfinden erfolgen. Deshalb stellt sich die abschließende vierte Forschungsfrage wie folgt:

4. *Wie hoch sind die Reliabilität und die Validität des ARISA?*

Zur Beantwortung der Forschungsfragen werden Daten herangezogen, die im Rahmen dieser Arbeit über verschiedene forschungsmethodische Verfahren gewonnen werden, welche im nachfolgenden Oberkapitel 4 der Methoden dargestellt werden.

Die Ergebnisse, die sich aus der Beantwortung aller vier Forschungsfragen ergeben, sollen einen wichtigen Beitrag dazu leisten, die oben aufgeführte Forschungslücke zu schließen, den aktuellen Forschungsstand zu erweitern und mehr über die berufsbedingten Anforderungen und Ressourcen sowie das Risiko für berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen und deren Zusammenhänge untereinander zu erfahren. Hieraus können Implikationen abgeleitet werden, die zur Verbesserung des beruflichen Erlebens im Bereich der Sozialen Arbeit beitragen

können, indem eine Fokussierung auf die Reduzierung der relevantesten Anforderungen und auf die Förderung der bedeutsamsten Ressourcen erfolgt. Das entwickelte Instrument kann nach erfolgreicher Validierung und Überprüfung der Reliabilität genutzt werden, um beispielsweise organisations- oder einrichtungsspezifisch diese bedeutsamsten Ressourcen und Anforderungen zu ermitteln und an diesen Punkten anzuknüpfen. Auch können Sozialarbeiter*innen das Verfahren nutzen, um im Rahmen der Selbstreflexion Faktoren zu analysieren, die hilfreich für die eigene Stressreduzierung sind bzw. die das eigene Stresserleben erhöhen und deshalb reduziert werden müssten. Denkbar ist auch eine Einbettung der Ergebnisse in die Curricula von Studiengängen der Sozialen Arbeit, um Studierende schon frühestmöglich auf relevante Anforderungen vorzubereiten und auf berufliche Ressourcen aufmerksam zu machen.

3.2. Forschungshypothesen

Zur Überprüfung der Validität des zu entwickelnden Fragebogens wird abschließend eine Studie durchgeführt, innerhalb derer drei weitere Instrumente eingesetzt werden, die berufliche Anforderungen und Ressourcen sowie allgemeines Stressempfinden messen. Da es bisher kein Instrument gibt, welches die berufsbedingten Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen erfasst, wurden zur Überprüfung der konvergenten Validität zwei Fragebögen genutzt, die berufliche Anforderungen und Ressourcen im Allgemeinen erheben und somit für alle Berufsgruppen anwendbar sind. Zudem wird ein allgemeiner Stressfragebogen genutzt, um diese Werte mit denen der ARISA Werte für das Risiko für berufsbedingten Stress abzugleichen und diese ARISA Skala hierüber zu validieren.

(1) Hinsichtlich der konvergenten Validität werden positive Zusammenhänge zwischen den Durchschnittswerten der berufsbedingten Anforderungen, die mittels des zu entwickelnden Fragebogens erfasst werden, und denen, die mittels der zwei weiteren bereits validierten und langjährig eingesetzten Instrumente (FIT (Richter et al., 2000) und KFZA (Prümper et al., 1995)) erhoben werden, erwartet.
(2) Bezüglich der konvergenten Validität werden außerdem positive Zusammenhänge zwischen den Durchschnittswerten der berufsbedingten Ressourcen, die durch den zu entwickelnden Fragebogen erhoben werden, und denen, die mittels der anderen beiden Instrumente (FIT und KFZA) gewonnen werden, erwartet.
(3) Zudem wird für die Überprüfung der konvergenten Validität der Skala für berufsbedingten Stress des ARISA angenommen, dass diese Skala positiv mit dem allgemeinen Stresswert der Perceived Stress Scale (Cohen et al., 1983) zusammenhängt.

(4) Des Weiteren wird zur Ermittlung der Validität angenommen, dass die beiden Hauptskalen des ARISA, berufsbedingte Anforderungen und berufsbedingte Ressourcen, einen negativen Zusammenhang aufweisen.
(5) Zur Überprüfung der Validität wird zusätzlich die Annahme getroffen, dass einerseits die Anforderungsskala des ARISA und die Ressourcenskalen des FIT und die des KFZA sowie andererseits die Ressourcenskala des ARISA und die Anforderungsskalen der beiden Instrumente KFZA und FIT negativ zusammenhängen.
(6) Abschließend wird erwartet, dass die Anforderungs- und die Ressourcenskala des ARISA in der Lage sind, einen weiteren Beitrag zur Erklärung des allgemeinen Stressempfindens (PSS), über die Skalen des KFZA und FIT hinaus, zu leisten.

Die Instrumente, die zur Validierung herangezogen wurden, wurden bereits genau in Kapitel 2.5 beschrieben und die expliziten Zusammenhangshypothesen werden aus Gründen der besseren Nachvollziehbarkeit erneut und ausführlich in Kapitel 4.8.3.4 beschrieben. Regressionsanalysen, die zur Überprüfung der Hypothese 6 genutzt wurden, werden in Kapitel 4.8.3.5 erläutert. Auch hier werden die genauen Hypothesen innerhalb des Methodenkapitels beschrieben.

Im nachfolgenden Kapitel werden nun sowohl das methodische Vorgehen als auch die Einbettung der einzelnen genutzten Methoden in die jeweilige forschungsparadigmatische Orientierung vorgestellt.

4. Methode

Der nachfolgende Abschnitt beschreibt die angewandten Methoden, die zur Beantwortung der Forschungsfragen sowie zur Erstellung und Validierung des Fragebogens bzw. zur Erhebung der empirischen Daten der vorliegenden Arbeit genutzt wurden. Das Kapitel soll zur Veranschaulichung und Steigerung der Nachvollziehbarkeit der Erstellung und anschließenden Anwendung des Instruments dienen. Zudem erfolgt eine Einbettung in die grundlegenden forschungsparadigmatischen Orientierungen der einzelnen Methoden.

Um das ARISA erstellen zu können wurde ein mehrschrittiges Verfahren gewählt, das der Abbildung 1 entnommen werden kann. Als erster Schritt erfolgte eine Literaturrecherche, um sich in das Thema einarbeiten zu können und bereits bestehende Literatur zu Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen zu sichten. Um eine aktuelle Übersicht über die derzeitigen beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen in Deutschland erstellen zu können, wurde im zweiten Schritt eine Online-Vorerhebung durchgeführt. Diese Ergebnisse wurden anschließend kategorisiert und in einem dritten Schritt über eine qualitative Vorerhebung in Form von halbstrukturierten leitfadengestützten Interviews validiert und um die Aussagen der Interviewpartner*innen ergänzt. Die Ergebnisse der Literaturrecherche, der Online-Vorerhebung und der qualitativen Vorerhebung wurden in einem vierten Schritt in einer Construct Matrix systematisch zusammengefasst und übersichtlich dargestellt. Aus dieser Übersicht wurden im fünften Schritt die Items für einen Prototyp des ARISA entnommen, der daraufhin unter Berücksichtigung verschiedener Vorgaben zur Fragebogenkonstruktion und in Anlehnung an bereits existierende CARD Versionen entwickelt wurde. Dieser Prototyp wurde im Anschluss im sechsten Schritt innerhalb von sechs weiteren Interviews mit Sozialarbeiter*innen erprobt und Kritik sowie Änderungsvorschläge der Interviewten wurden zusammengetragen und eingearbeitet. Die Ergebnisse der Testerprobung und der Interviewinhalte wurden genutzt, um innerhalb des siebten Schritts das finale ARISA erstellen zu können. Der letzte Schritt beinhaltete die abschließende Testung und Validierung des Fragebogens. Eine detaillierte Beschreibung der aufgelisteten methodischen Schritte findet sich in den folgenden Unterkapiteln.

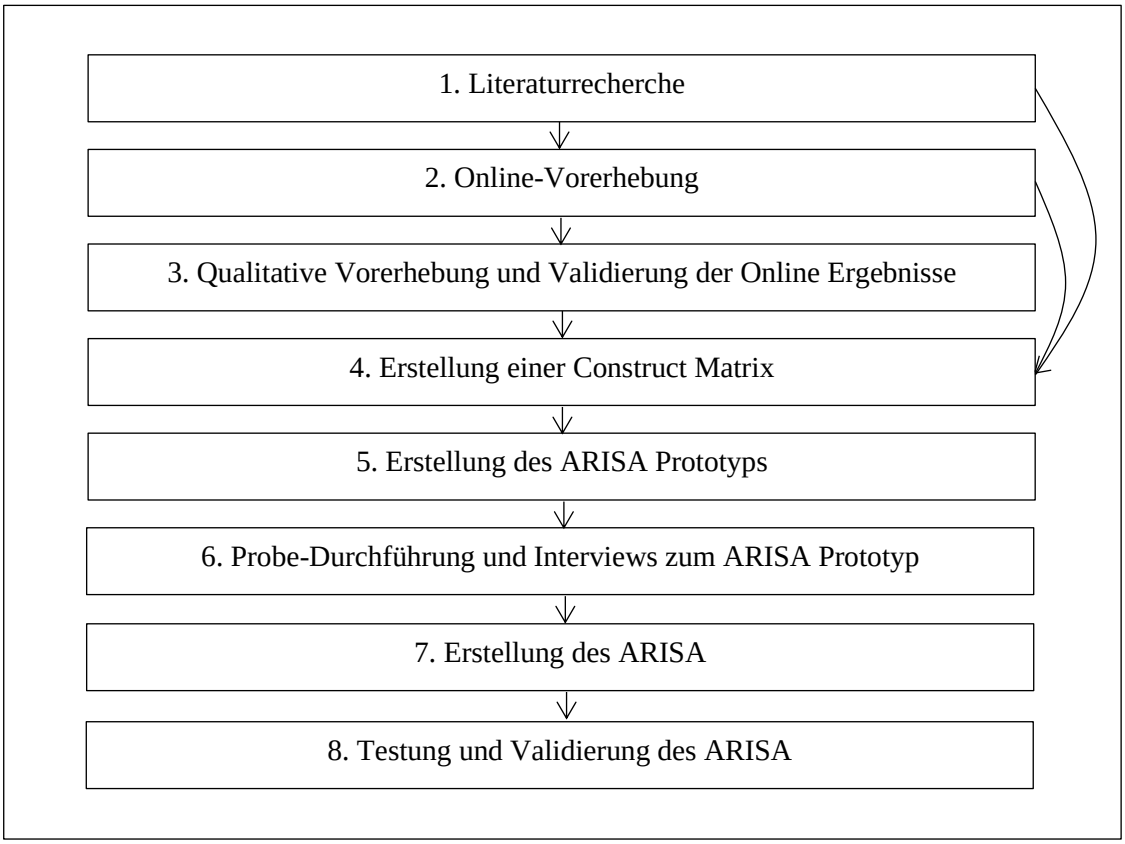

Abbildung 1: Prozess zur Erstellung des ARISA (eigene Darstellung)

4.1. Literaturrecherche

Moosbrugger und Kelava (2012) raten als ersten Schritt zur Erstellung eines Fragebogens eine intensive Literaturrecherche an sowie eine Aufarbeitung relevanter Theorien. Deshalb wurde auch in der vorliegenden Arbeit im ersten Schritt eine Literatur- und Internetrecherche durchgeführt, um das bereits bestehende Feld zu Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen zu analysieren, die wichtigsten Aspekte systematisch herauszufiltern und diese später in Bezug zu den durch die Online-Erhebung und durch die qualitative Vorerhebung generierten Faktoren setzen zu können. Auch diente diese Literaturrecherche als erster Schritt vor allem zur Beantwortung der Forschungsfragen 1 und 2. Es wurden die Datenbanken von Psyndex, PsychLit, DZI SoLit und researchgate genutzt und die Bibliothekskataloge der Universität Bremen, Oldenburg und der Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften. Zudem erfolgte eine Internetrecherche über die Suchmaschine Google bzw. Google Scholar. Als Suchbegriffe wurden beispielsweise Soziale Arbeit, Sozialarbeit, Stress, Ressourcen, Stressoren, Belastungen, Beanspruchung, Anforderungen, Burnout, MBI, Sozialarbeiter*innen, SozialarbeiterInnen, Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen, Sozialarbeiter*in,

Sozialarbeiter*innen, Sozialarbeitende, soziale Berufe, Jugendsozialarbeit, Kinder- und Jugendhilfe, Suchthilfe usw. für Ergebnisse auf Deutsch eingegeben und die gleiche Suche wurde mit den Begriffen auf Englisch durchgeführt, um auch internationale Ergebnisse bzw. auf Englisch veröffentlichte Ergebnisse aus Deutschland einbeziehen zu können. Die Ergebnisse der Literaturrecherche sind vor allem den Kapiteln 2.7 und 2.8 zu entnehmen. Für die Erstellung der Construct Matrix wurden, in Anlehnung an die Erstellung bereits bestehender CARD Fragebögen, drei Literaturquellen herangezogen (Elsässer & Sauer, 2013; Lloyd et al., 2002; Poulsen, 2009), die in die Construct Matrix aufgenommen wurden, da sie nach Meinung der Autorin einen recht ausführlichen Überblick über die Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen liefern. Der Artikel von Lloyd et al. (2002) ist ein Literaturreview, der die bis zum Zeitpunkt der Erstellung des Artikels veröffentlichte Literatur zu den Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen hauptsächlich aus dem englischsprachigen Raum enthält. Poulsens (2009) Buch zu Burnout bei Sozialarbeiter*innen und der Bericht von Elsässer und Sauer (2013) sind aus dem deutschsprachigen Raum und beide enthalten Ergebnisse eigener Studien, denen verschiedene Anforderungen und Ressourcen der Sozialen Arbeit entnommen werden können. Die Construct Matrix beinhaltet unter anderem aus welcher dieser drei Quellen welche Anforderung bzw. welche Ressource stammt (s. Kapitel 4.4 zur Erstellung bzw. Anhang E für die Construct Matrix selbst).

4.2. Online-Vorerhebung

Wie bereits eingangs erwähnt, gibt es bisher, gerade im deutschsprachigen Raum, relativ wenig aktuelle Erkenntnisse zu den spezifischen beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen. Um den geplanten Fragebogen ARISA erstellen und die Forschungsfragen beantworten zu können, wurde somit als erstes ein offener Fragebogen entworfen, um eine umfassende Liste der Anforderungen und Ressourcen der Profession anfertigen zu können.

Dieser offene Fragebogen mit dem Titel „FBARS – Fragebogen zu beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen“ bestand aus einem Einleitungs- und einem Erläuterungstext zum Fragebogen, denen einige soziodemografische Fragen folgen, wie beispielswiese Alter, Geschlecht, genaues Tätigkeitsfeld, Aufgabenbereiche und absolvierter Studiengang (s. Anhang A). Hier wurde ein Wechsel zwischen offenen und geschlossenen Fragen gewählt, um an passender Stelle durch geschlossene Fragen statistisch auswertbare Ergebnisse, wie z. B. zum Alter oder zum Geschlecht, zu erhalten und durch offene Fragen wiederum an anderer Stelle, ein gewisses Maß an Offenheit zu erzeugen und freie Antworten

zu ermöglichen (z. B. hinsichtlich der Aufgabenbereiche oder der Anliegen der Zielgruppe). Anschließend an den soziodemografischen Teil folgten zwei offene Fragen. Die erste Frage an die Fragebogenteilnehmer*innen diente zur Erhebung der beruflichen Anforderungen und lautete: „Welche arbeitsplatzbezogenen Faktoren fördern den Stress von Sozialarbeiter*innen?“. Die zweite Frage bezog sich auf die beruflichen Ressourcen und lautete: „Welche arbeitsplatzbezogenen Faktoren reduzieren den Stress von Sozialarbeiter*innen?“. Bei beiden offenen Fragen bestand für die Teilnehmer*innen die Möglichkeit, bis zu zwölf Antworten zu geben und diese hinsichtlich des Einflussgerades auf einer dreistufigen Skala von gering (1) über mittel (2) bis hoch (3) einzustufen. Die Teilnehmer*innen konnten sich bei der Beantwortung der beiden offenen Fragen auf ihre derzeitige Tätigkeit, aber auch auf vorangegangene Tätigkeiten beziehen, solange diese dem Bereich der Sozialen Arbeit zuzuordnen sind. Die Rekrutierung der Teilnehmer*innen erfolgte online per Mail und über verschiedene Gruppen Sozialer Netzwerke (Xing, LinkedIn, Facebook). Vor allem sind dies Gruppen der Berufsverbände der Sozialen Arbeit bzw. deren jeweilige Landesverbände (DBSH, junger DBSH, DGSA - Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit, bbs - Bundesfachverband betrieblicher Sozialarbeit e.V., DVSG - Deutsche Vereinigung für Soziale Arbeit im Gesundheitswesen). Vor Veröffentlichung wurden die jeweiligen Verantwortlichen oder Gruppenadministratoren kontaktiert, um die Erhebung zu erläutern, eventuelle Fragen zu klären und ein Einverständnis für die Veröffentlichung einzuholen. Der Online-Fragebogen wurde mittels der Befragungssoftware QuestorPro online gestellt. Eine Stichprobengröße von 50 Personen wurde angestrebt, um eine möglichst große Bandbreite an Faktoren ermitteln zu können, verschiedene Bereiche der Sozialen Arbeit abdecken zu können und auch eine ähnliche Verteilung der Gesamtheit der Sozialarbeiter*innen in Deutschland hinsichtlich Alter und Geschlecht zu erzielen. Bedingung für die Teilnahm war ein absolviertes Studium der Sozialen Arbeit, der Sozialpädagogik oder eines verwandten Bereichs sowie mindestens zwei Jahre Berufserfahrung, um spezifische Faktoren ausschießen zu können, die vor allem nur für Berufseinsteiger relevant sind. Der Fragebogen stand für einen Monat im Zeitraum von Mitte April bis Mitte Mai 2017 online zur Verfügung und in dieser Zeit nahmen 104 Personen an der Befragung teil. Von diesen 104 Fragebögen wurden 96 vollständig ausgefüllt und konnten somit in die Auswertung einbezogen werden.

Die Auswertung der offenen Antworten erfolgte aus Gründen der Übersichtlichkeit über eine Zuordnung aller genannten Aspekte in die drei von Poppelreuter und Mierke (2008) genannten Bereiche psychischer Belastungsfaktoren (s. Kapitel 2.3.1). Dies wurde mit Hilfe der

qualitativen Datenanalysesoftware MAXQDA durchgeführt und orientierte sich an der von Kuckartz (2016) beschriebenen Vorgehensweise. Diese Differenzierung wurde sowohl für die Einteilung der Anforderungen als auch für die der Ressourcen genutzt. Welche Faktoren dem apersonalen, interpersonalen oder personalen Bereich zugeordnet werden konnten und auch welche weiteren Einteilungen der drei Bereiche zur übersichtlicheren Darstellung zusätzlich eigenständig vorgenommen wurden, kann dem Ergebnisteil entnommen werden. Grund für die Wahl der Kategorien nach Poppelreuter und Mierke (2008) war, dass die drei Bereiche sehr aussagekräftig und selbsterklärend sind, sich größtenteils mit anderen Einteilungen von Anforderungen und Ressourcen der gängigen Literatur decken und zudem einen großen Spielraum für unterschiedliche Antworten zulassen. Weiterhin erleichtert eine solche Zuordnung die Zusammenführung der Online-Ergebnisse mit denen aus der Literatur und den Interviews innerhalb der Construct Matrix. Die Anforderungen und Ressourcen wurden, nachdem sie einer Kategorie zugeordnet wurden, nach dem jeweiligen Impact-Factor aufgelistet (s. Anhang E). Der Impact-Factor wurde für jede Anforderung bzw. Ressource einzeln berechnet, indem die Anzahl der Nennung der jeweiligen Anforderung oder Ressource multipliziert wurde mit dem Mittelwert des jeweiligen Einflussgrades der genannten Anforderung oder Ressource.

Wenn beispielweise der Aspekt Zeitdruck 25-mal als Anforderung angegeben wurde mit einem durchschnittlichen Einflussgrad von 2,4, dann wurden die 25 Nennungen mit dem durchschnittlichen Einflussgrad von 2,4 multipliziert und es ergibt sich ein Impact-Factor von 60. Dieses Vorgehen orientierte sich an der Erstellung von Übersichten zu Anforderungen und Ressourcen von anderen CARD-Versionen (z. B. Maerz, 2011; Jackson-Jordan, 2014). Diese Vorgehensweise stellte sicher, dass die bedeutsamsten Aspekte, also die die am häufigsten genannt und am höchsten bewertet wurden, auch direkt erkannt werden konnten, was die Beantwortung der Forschungsfrage 1 und 2, aber auch der Frage 3, deutlich erleichterte.

4.3. Qualitative Vorerhebung

Zur Erstellung des Fragebogens wurde neben der Online-Erhebung auch eine qualitative Untersuchung durchgeführt, um einerseits die kategorisierten Ergebnisse der Online-Vorherhebung mit den Interviewteilnehmer*innen zu überprüfen und um andererseits diese um die Aussagen der Interviewpartner*innen ergänzen zu können. Daher wurden sechs halbstrukturierte leitfadengestützte Interviews mit Sozialarbeiter*innen aus verschiedenen sozialarbeiterischen Feldern geführt (s. Tabelle 1). Die Tabelle enthält keine genaue Auflistung welcher Interviewpartner bzw. welche Interviewpartnerin genau wie alt ist oder aus welchem

Bereich er oder sie kommt, um für die Teilnehmer*innen die größtmögliche Anonymität zu wahren.

Die Auswahl fand anhand der vorher festgelegten, folgenden Auswahlkriterien seitens der Autorin statt:

- die Interviewpartner*innen müssen Soziale Arbeit bzw. Sozialpädagogik studiert haben,
- die Interviewpartner*innen sollten mindestens bereits zwei Jahre als Sozialarbeiter*innen tätig gewesen sein, um spezifische Faktoren ausschießen zu können, die gerade mit dem Berufseinstieg zusammenhängen,
- die ausgewählte Gruppe der Interviewpartner*innen sollten eine möglichst hohe Heterogenität hinsichtlich des Alters aufweisen und es sollte mindestens ein Mann interviewt werden, um eine ähnliche Geschlechterverteilung wie in der Grundgesamtheit der Sozialen Arbeit vorliegend herstellen zu können,
- die ausgewählte Gruppe der Interviewpartner*innen sollten in möglichst je einem anderen Bereich der Sozialen Arbeit arbeiten, um somit auch die Heterogenität der verschiedenen Berufssparten der Sozialen Arbeit abdecken zu können,
- die Interviewpartner*innen sollten keine Mitarbeiterverantwortung haben, da Führungskräfte oft noch zusätzlichen anderen beruflichen Anforderungen und Ressourcen ausgesetzt sind.

Die Rekrutierung erfolgte über private Kontakte und über Kontakte, die sich über die vorherige Online-Erhebung ergeben haben. Die Interviewpartner*innen im Alter zwischen 27 und 55 wurden vor der Durchführung der Interviews nach ihrer Zustimmung gefragt und auf die Weiterverarbeitung ihrer anonymisierten Daten hingewiesen. Die Befragungen wurden in Form von Einzelinterviews durchgeführt, welche zwischen 43 und 118 Minuten dauerten. Die Teilnehmer*innen wurden ausschließlich von der Autorin interviewt.

*Tabelle 1: Angaben zu den Interviewteilnehmer*innen*

Alter	Geschlecht	Tätigkeitsfelder	Tätigkeitsjahre in der Sozialen Arbeit
- 28	- 1 x männlich	- Schulsozialarbeit	- 3 Jahre
- 31	- 5 x weiblich	- Jugendamt & Schulsozialarbeit	- 4 Jahre
- 36		- Betriebliche Soziale Arbeit	- 5 Jahre
- 37		- Sozialpädagogische Familienhilfe & ambulante Betreuung psychisch kranker Erwachsener	- 8 Jahre
- 51			- 9 Jahre
- 53			- 25 Jahre
		- Drogenberatung & ambulante Betreuung psychisch kranker Erwachsener	
		- Täter-Opfer-Ausgleich & psychiatrische Ambulanz für Kinder & Jugendliche	

Grundlage für die Gesprächsführung war das problemzentrierte Interview, ein theoriengenerierendes Verfahren von Witzel (2000). Das problemzentrierte Interview fokussiert auf eine durch den Forscher bestimmte Thematik. Im Rahmen des problemzentrierten Interviews kommt in der Regel ein Leitfaden (s. Anhang D) zum Einsatz, der vor Durchführung der Interviews erstellt wurde und anhand dessen die Gespräche durch die Interviewerin geführt wurden. Ein Leitfaden kann dazu dienen, das Hintergrundwissen des Forschers/der Forscherin thematisch zu organisieren (Hellferich, 2011). Er verbessert den nötigen Grad der Vergleichbarkeit der Interviews und garantiert zudem, dass zentrale Themen in der Befragungssituation nicht ausgelassen oder vergessen werden (Hellferich, 2011). Dies ist eine Grundvoraussetzung für die Auswertung und jede weitere Arbeit mit den Ergebnissen aus den Interviews (Hellferich, 2011).

Alle Interviews begannen, wie von Hellferich (2011) empfohlen, mit einer einheitlich vorformulierten Einleitungsfrage, mit dem Ziel, den Interviewten den Einstieg in das Gespräch zu erleichtern und einen flüssigen Gesprächsverlauf zu initiieren. Diese zielte auf allgemeine Informationen über die Interviewpartner*innen ab, wie Alter, berufliche Position, Dauer der Tätigkeit als Sozialarbeiter*in und eine kurze Aufgabenbeschreibung. Beim Einstieg wurde darauf geachtet, nicht zu formal zu fragen, indem ein eher erzählerischer Zugang gewählt wurde. So konnten die Interviewpartner*innen erzählen, welchen Aufgaben sie während ihrer

Arbeit nachgehen und beispielsweise auch wie ihr Weg in ihre derzeitige Position verlaufen ist, was einen ungezwungenen Einstieg erleichtert und eine entsprechende Gesprächsatmosphäre begünstigt. Der genaue Wortlaut der folgenden Fragen zur Thematik können dem Leitfaden (s. Anhang D) entnommen werden. Der erste Teil des Leitfadens beschäftigte sich mit Fragen zu den beruflichen Anforderungen und Ressourcen der Interviewten und der zweite Teil der Fragen zielte auf einen Abgleich der Ergebnisse der Online-Vorerhebung mit den Erfahrungen der Interviewpartner*innen ab. Eine Abschlussfrage in Bezug auf weitere Anmerkungen oder ein Abschlussstatement bildete das Ende der jeweiligen Interviews.

Trotz des Leitfadens war die Gesprächsführung eher neutral bis weich, was die Individualität der Interviewpartner*innen unterstützt (Scheuch, 1973). Dadurch gab es Raum für evtl. Rückfragen und es konnte zusätzlich auf Themen eingegangen werden, die für den jeweiligen bzw. die jeweilige Interviewpartner*in von großer Bedeutung waren. Auch konnte die Gesprächsleiterin an bestimmten Stellen Ad-Hoc Fragen hinzufügen, was von Vorteil für das Interview und die Auswertung sein kann (Hellferich, 2011). So können Aspekte aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet werden, was sich wiederum positiv auf die Dynamik des Interviews auswirken kann. Der Leitfaden kann somit als halbstrukturiert bezeichnet werden (Helfferich, 2011).

Der Fragenkatalog des halbstrukturierten Leitfadens wurde nicht strikt abgefragt, sondern personen- und situationsspezifisch eingesetzt, um der Asymmetrie der Kommunikation einer Interviewsituation entgegenzuwirken und aktives Zuhören zu signalisieren (Scheuch, 1973). Dies hilft, ein möglichst natürliches Gespräch zu entwickeln, um so Vertrauen und Erzählbereitschaft auf Seiten der Interviewten zu erzeugen (Helfferich, 2011). Des Weiteren wurden verständnisgenerierende Fragen angewandt, um bestimmte Aussagen der Interviewten noch einmal zu überprüfen beziehungsweise zu bestätigen. Durch diese Ad-Hoc- und verständnisgenerierenden Fragen konnten die Interviews von der Interviewerin zusätzlich zum vorgegebenen halbstrukturierten Leitfaden noch personenzentrierter durchgeführt werden (Helfferich, 2011). Diese Techniken ermöglichten eine Präzision auf die vorliegenden Forschungsfragen und gleichzeitig ein Eingehen auf die verschiedenen Gesprächspartner*innen. Bei keinem der Interviews kam es zu einer Antwortverweigerung oder entstanden Situationen, die von den Versuchspersonen offensichtlich als unangenehm empfunden wurden.

Berufliche Anforderungen und Ressourcen können für bestimmte Personen ein eher sensibles Thema darstellen, weshalb – neben der geeigneten Interviewtechnik – eine möglichst neutrale und entspannte Atmosphäre von Vorteil ist (Hellferich, 2011). Diese sollte durch den Ort des

Interviews positiv beeinflusst werden. Die Interviews fanden entweder bei den Gesprächspartner*innen zu Hause oder bei ihnen im Büro statt und es wurde darauf geachtet, dass eine ruhige Atmosphäre vorherrscht und möglichst keine Störungen auftreten. Sowohl Ort als auch Zeitpunkt der Interviewdurchführung wurden vorab von den Interviewpartner*innen selbst bestimmt.

Während des Interviews wurde auf die Grundprinzipien der Führung von Interviews von Cornelia Helfferich aus dem Buch „Die Qualität qualitativer Daten: Manual für die Durchführung qualitativer Interviews“ (2011) geachtet. Dies sollte für möglichst professionelle Handlungen auf Seiten der Interviewerin sorgen, was den Befragten die Ernsthaftigkeit und die Fähigkeiten der Gesprächsführung der Interviewerin aufzeigen sollte. Respekt und Glaubwürdigkeit wurden durchgehend auf beiden Seiten gewährleistet, was nach den einzelnen Interviews jeweils von beiden Seiten bestätigt werden konnte.

Um eine Auswertung zu ermöglichen, wurden die Interviews zunächst mithilfe eines aufnahmefähigen Handys aufgezeichnet. Dies ermöglicht dem Forscher/der Forscherin, die Aufmerksamkeit auf die Gespräche zu fokussieren und situative und nonverbale Elemente der Interviewpartner*innen zu beobachten oder auch aufzuzeichnen (Hellferich, 2011).

Zur angemessenen Verschriftlichung der Interviews dienten die Transkriptionsregeln nach Mergenthaler (1992). Aus Gründen der Übersichtlichkeit wurden, abweichend dazu, lediglich einige paraverbale Äußerungen („ähm“, „mhm“ etc.) aufgenommen und alle situationsgebundenen Hintergrundgeräusche sowie die Intonation außer Acht gelassen, was sich an den Vorgaben von Fuß und Karbach (2014) orientiert. Fuß und Karbach (2014) führen drei Arten von Transkriptionen auf. Bei dem zusammenfassenden Transkript wird das Gesprochene komprimiert und auf die relevantesten Inhalte reduziert. Hier geht es nicht um die detailgetreue Wiedergabe des Gesprochenen. Ein journalistisches Transkript zeichnet sich dadurch aus, dass das Gespräch genauer aufgezeichnet wird, jedoch die Sprache geglättet und beispielswiese Grammatikfehler oder Dialekte angepasst werden (Fuß & Karbach, 2014). Ein wissenschaftliches Transkript, welches das in der vorliegenden Arbeit genutzte Transkript ist, ist deutlich detailreicher als die beiden anderen Arten und das Gesprochene wird Wort für Wort wiedergegeben, wodurch Gesprächsverlauf und -entwicklung nachvollziehbar werden (Fuß & Karbach, 2014). Auch wenn z. B. der Satzbau oder die Grammatik fehlerhaft sind, so wird dies exakt wiedergegeben. Abgebrochene Wörter oder Sätze werden detailgetreu verschriftlicht wie auch Wortwiederholungen, Pausen oder „hörbare Momente der Verhaltensebene“ (Fuß & Karbach, 2014, S. 18), wie beispielsweise ein Räuspern oder Lachen. Wie von Fuß und Karbach (2014) vorgegeben, wurde vermieden, diese nonverbalen Äußerungen zu bewerten und anstatt

z. B. [lacht gehässig] wurde das neutrale [lacht] genutzt. Einige Lautäußerungen, die von Mensch zu Mensch teilweise unterschiedlich ausgesprochen werden, wurden in den vorliegenden Transkripten nach Vorgabe der „Verschriftlichung gängigen Lautäußerungen“ (Fuß und Karbach, 2014, S. 45) vereinheitlicht (wie z. B. „äh“, „ähm“, „mhm“, „oha“). Zustimmende sowie ablehnende Lautäußerungen wurden auch als solche kenntlich gemacht (z. B. „Mhm [zustimmend]“). Sprachliche Signale des aktiven Zuhörens, wie „ja“, „aha“, „mhm“ oder „okay“ wurden aus Gründen der besseren Lesbarkeit nicht transkribiert, sofern sie nicht den Erzählfluss unterbrochen haben (vgl. Fuß & Karbach, 2014). Unterbrechungen oder Pausen innerhalb des Gesprächs wurden als solche in eckigen Klammern kenntlich gemacht. Da der Fokus der Interviews der vorliegenden Arbeit auf dem Inhalt und nicht auf der Art und Weise des Gesprochenen liegt, wurde der Detailgrad der Transkription relativ geringgehalten und einzelne Betonungen sowie lauteres oder leiseres Sprechen wurden nicht aufgeführt und die Partiturschreibweise wurde nicht verwendet (s. Fuß & Karbach, 2014). Um weiter mit den schriftlich vorliegenden Interviews arbeiten zu können, wurden die Seiten fortlaufend nummeriert und die Zeilennummerierung erfolgte seitenweise.

Die Texte wurden dann auf Basis zentraler Kernsätze aufgegliedert, um daraufhin Kernsatzkarten zu entwickeln, die anschließend zueinander in Beziehung gesetzt wurden. Grundlage hierfür war die hermeneutische Methode nach Volmerg (1988), die zum Ziel hat, Textstellen zu gruppieren, den Text zu strukturieren und zentrale Themen sichtbar zu machen. Die Kernsatzmethode wurde als hermeneutisches Verfahren der psychoanalytischen Sozialforschung entwickelt, wobei eine Reduzierung der Komplexität des Materials in induktiven Schritten durch die Suche nach fallübergreifenden „zentralen Themen“ erfolgt. Diese Bildung von zentralen Themen oder auch Kategorien ähnelt der der induktiven Kategorienbildung der qualitativen Inhaltsanalyse, also der Kategorienbildung am Material (z. B. Kuckartz, 2016; Mayring, 2015).

Nachdem die Kernsätze aller Interviews herausgearbeitet wurden, konnten die Kernsatzkarten erstellt werden. Die Kernsatzkarten enthielten jeweils einen Kernsatz mit zugehörigem Themengebiet sowie die dazugehörige Textstelle und gaben so die Möglichkeit einer leichten Bündelung von Themengebieten. Jeweils mehrere Kernkarten ließen sich einem Themenkomplex zuordnen. Die einzelnen Kernsatzkarten aller sechs Interviews wurden daraufhin in Verbindung zueinander gesetzt und konnten anschließend nach der Methode des Clusterns zu verschiedenen Themenkomplexen, wie z. B. „Überstunden“, „Führungskraft“ und „Flexibilität“ (s. Kapitel 5.2), zusammengestellt werden. Dies lieferte anschauliche Ergebnisse bezüglich der verschiedenen Themen und zeigte so schnell Übereinstimmungen und

Unterschiede zwischen den Aussagen der Interviewten auf. Auch Schwerpunktthemen konnten anhand der Anzahl der Kernkarten zu einem bestimmten Aspekt deutlich sichtbar gemacht werden.

Nach Auswertung der Interviews durch die Kernsatzkartenmethode erfolgte eine Verschriftlichung der Ergebnisse, indem die einzelnen Themenbündel den drei Kategorien nach Poppelreuter und Mierke (2008) zugeordnet wurden. Auch hier wird dadurch die Übersichtlichkeit verbessert. Die verschriftlichten Ergebnisse sind dem Kapitel 5.2 zu entnehmen. Durch die Erstellung der Kernsatzkarten konnten zudem die Inhalte der Interviews effizient und gut nachvollziehbar in die Construct Matrix integriert werden. Die Construct Matrix enthält eine Zusammenstellung der Ergebnisse der Interviews, denen der Online-Vorerhebung und zentraler, bereits in den Kapiteln 2.7 und 2.8 dargestellter, Literatur zum Thema beruflicher Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen. Die Erstellung, der Aufbau und die Notwendigkeit der Construct Matrix können dem folgenden Kapitel entnommen werden.

4.4. Erstellung einer Construct Matrix

Um die Fülle von Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen, die sich durch die Online-Vorherhebung, die qualitativen Interviews und durch die Literaturrecherche ergeben hat, sichten zu können und daraufhin geeignete Items für das ARISA auswählen zu können, wurde eine Übersicht in Form einer Construct Matrix erstellt. Dieses Vorgehen orientiert sich an der Erstellung anderer CARD-Fragebögen (z. B. Maerz, 2011; Jackson-Jordan, 2014). Mittels der Construct Matrix kann eine akkurate und holistische Zusammenfassung und Darstellung der relevantesten Inhalte gewährleistet werden (Maerz, 2011).

Die Construct Matrix (s. Anhang E) listet in der ersten Hälfte die Anforderungen und in der zweiten Hälfte die Ressourcen von Sozialarbeiter*innen auf. Die beruflichen Anforderungen und Ressourcen wurden in der Construct Matrix jeweils in eine der drei Kategorien (personal, apersonal und interpersonal) von Poppelreuter und Mierke (2008) eingeteilt. Da diese Kategorisierung bereits in der Theorie erläutert wurde und auch zur Einteilung der Ergebnisse der Online-Vorherhebung und der qualitativen Vorerhebung genutzt wurde, wurde sie auch hier wiederverwendet, um weiterhin eine Übersichtlichkeit und auch eine größtmögliche Nachvollziehbarkeit garantieren zu können.

Die erste Spalte der Construct Matrix enthält die jeweiligen beruflichen Anforderungen und Ressourcen, die sich aus der Online-Vorherhebung ergeben haben inklusive des jeweils ermittelten Impact-Factors. Die Aspekte mit dem höchsten Impact-Factor stehen an oberster

Stelle und die mit dem niedrigsten an unterster. In der zweiten Spalte finden sich die beruflichen Anforderungen und Ressourcen, die den Interviews aus der qualitativen Vorerhebung entnommen werden konnten. Hier ist zu sehen, aus welchem Interview genau welcher Aspekt stammt. Wurde der jeweilige Faktor bereits in der ersten Spalte genannt, erfolgt nur die Auflistung der Buchstaben der zugehörigen Interviews, in denen dieser genannt wurde. Wenn der Punkt allerdings noch nicht in der Online-Vorerhebung ermittelt wurde, so wurde dieser in der zweiten Spalte ausformuliert und die Buchstaben der zugehörigen Interviews ergänzt. Die dritte, vierte und fünfte Spalte enthalten je eine der drei Literaturquellen (Lloyd et al., 2002; Poulsen, 2009; Elsässer & Sauer, 2013), die – wie bereits in Abschnitt 4.1 erläutert – nach Meinung der Autorin einen recht ausführlichen Überblick über die beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen aus dem deutschsprachigen sowie dem internationalen Raum liefern. Wurde eine Ressource oder eine Anforderung, die bereits in den Interviews oder in der Online-Vorerhebung genannt wurde, auch in den Literaturquellen genannt, so wurde lediglich ein X vermerkt. Kam ein Faktor jedoch nur in der Literatur vor, so wurde dieser explizit in der zugehörigen Spalte notiert. Wenn ein Punkt bereits in einer vorangegangenen Spalte erwähnt wurde, es aber noch Anmerkungen oder etwas ausführlichere Ausführungen dazu gab, dann wurde dies in Klammern hinzugefügt.

Für den ARISA Prototyp wurden diejenigen Faktoren ausgewählt, die entweder einen Impact-Factor von 6 (also z. B. entweder sechs Mal mit einem Einflussgrad von jeweils 1 genannt oder z. B. auch zwei Mal mit einem Einflussgrad von 3 genannt wurden) oder höher aufwiesen oder die in mindestens zwei der sechs Interviews genannt wurden oder in mindestens zwei der fünf Spalten zu finden waren. In der Construct Matrix sind die Anforderungen und Ressourcen, auf die dies zutrifft, grau markiert.

Die Zusammenführung der Ergebnisse der Online-Vorherhebung und der qualitativen Vorerhebung mit der Literatur folgte dem Bestreben, die jeweiligen beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen als Konstrukte genau und möglichst umfassend darzustellen. Die Erstellung einer Construct Matrix stellte sicher, dass das breite Spektrum der beruflichen Anforderungen und Ressourcen in der Sozialen Arbeit abgebildet wurde und somit eine geeignete Bandbreite an Items zur Erfassung des jeweiligen Konstrukts festgelegt werden konnte (vgl. hierzu Netemeyer, Bearden & Sharma, 2003).

4.5. Erstellung des ARISA Prototyps

Für die Erstellung eines Fragebogens gibt es einige allgemeingültige Vorgaben und Aspekte, die es einzuhalten bzw. vorab zu klären galt und die im Folgenden aufgezeigt werden sollen.

Zudem soll deutlich gemacht werden, wie sich die Vorgehensweise zur Erstellung des Prototyps des ARISA gestaltete.

Nach Jonkisz, Moosbrugger und Brandt (2012) ist es vor der Erstellung des Fragebogens wichtig, die Zielgruppe genau festzulegen. Merkmale, wie Alter und Bildung, Sprachbeherrschung und das Erlebens- und Verhaltensspektrum sollen hierbei Berücksichtigung finden (Büchner, 2011). Die Zielgruppe der in dem Berufsfeld der Sozialen Arbeit Tätigen, schließt ein, dass der Großteil der Personen ein Hochschulstudium abgeschlossen hat und bereits über 20 Jahre alt ist. Da es sich bei Sozialarbeiter*innen um eine Berufsgruppe handelt, die in verschiedensten Tätigkeitsfeldern beschäftigt sind (s. Kapitel 2.6) stellte sich die Frage, ob die gesamte Berufsgruppe oder nur ein Teil der Gruppe aus einem spezifischen Tätigkeitsfeld befragt werden sollte. Die Literaturrecherche sowie die Ergebnisse der Online-Vorherhebung und der Interviews zeigten jedoch, dass für die verschiedenen Felder sehr ähnliche Anforderungen und Ressourcen zu finden sind, die unter den in der Construct Matrix zu findenden Faktoren subsumiert werden konnten. Aus diesem Grund und auch da die Literaturrecherche keine einheitlichen Ergebnisse zu Unterschieden zwischen den einzelnen Berufsfeldern ergeben hat, wurde hier keine Differenzierung vorgenommen und somit können generell alle Sozialarbeiter*innen mit dem ARISA befragt werden.

Das ARISA sollte sich sowohl optisch als auch strukturell sowie hinsichtlich der Frage- und Fragebogenkonstruktion an bereits existierenden CARD Versionen (z. B. Lambert et al., 2001) orientieren. Die Itemerstellung folgte deshalb in Teilen den auch von Lambert et al. (2001) sowie von Maerz (2011) genutzten Richtlinien von Netemeyer et al. (2003). Diese Richtlinien geben beispielsweise vor, dass die Items im Präsens formuliert werden sollen, dass keine absoluten Aussagen verwendet werden und die Items kurz, klar und eindeutig formuliert werden sollen. Daher sind die meisten Items des ARISA eher stichpunktartig formuliert, wie es auch bei anderen CARD Versionen der Fall ist. Zudem wurden, wie beispielsweise von Scheuch (1973) oder Jonkisz et al. (2012) vorgegeben, nur direkte und keine indirekten Fragen, bzw. zu bewertende Aussagen, genutzt. Zwar bieten indirekte Fragen die Möglichkeit, tiefer in die Psyche der Befragten zu blicken und Ergebnisse mit potenziell höherer Validität zu erhalten, dennoch ist das Risiko einer falschen Interpretation zu groß und es bedarf meist einer Erklärung durch den Probanden/die Probandin selbst (Scheuch, 1973). Auch wurden, wie von Jonkisz et al. (2012) und Büchner (2011) empfohlen, keine hypothetischen Fragen formuliert.

Das ARISA Prototyp begann mit einigen soziodemografischen Fragen zur Person, wie beispielsweise Alter, Geschlecht, Studium, Ausbildung und Einrichtung, in der die Befragten

tätig sind (s. Anhang F). Diese Fragen bildeten zusammen den Abschnitt A. Diesem Abschnitt folgte Abschnitt B, der aus Fragen in Bezug auf die jeweiligen Klient*innen der Teilnehmer*innen bestand. In Abschnitt A und B wurden die Fragen teilweise geschlossen, teilweise aber auch offen gestellt, bzw. mit einem freien oder einem gebundenen Antwortformat (Jonkisz et al., 2012), um an passender Stelle die erforderlichen Informationen generieren zu können. Beispielsweise ist es hinsichtlich des Geschlechts deutlich einfacher, Antwortmöglichkeiten vorzugeben, besonders auch in Bezug auf die Auswertung, wohingegen bei den Anliegen der jeweiligen Klient*innen eine offene Frage größeren Spielraum für Antwortmöglichkeiten liefert und deutlich mehr Vielfältigkeit zulässt. Abschnitt C setzte sich aus den jeweilig ermittelten beruflichen Anforderungen der Sozialarbeiter*innen zusammen und Abschnitt D aus den jeweiligen beruflichen Ressourcen. Für die Frageformulierung, bzw. die Formulierung der zu bewertenden Aussagen, wurden für Abschnitt C und D nur geschlossene und keine offenen Fragen genutzt sowie ausschließlich ein gebundenes Antwortformat verwendet, um feste deskriptiv- und inferenzstatistisch auswertbare Ergebnisse zu erhalten. Das Antwortformat bestand aus jeweils einer fünfstufige Likert-Skala von 1 = „nicht belastend“ über 2 = „wenig belastend“, 3 = „mittelmäßig belastend“, 4 = „sehr belastend“ bis hin zu 5 = „extrem belastend“ für die beruflichen Anforderungen und 1 = „nicht hilfreich“, 2 = „wenig hilfreich“, 3 = „mittelmäßig hilfreich“, 4 = „sehr hilfreich“ und 5 = „extrem hilfreich“ für die beruflichen Ressourcen. Die Antwortvorgaben orientierten sich hinsichtlich des Formats und der Formulierung an anderen Versionen des CARD. Die konkrete Angabe von abgestuften Skalenpunkten in Form einer gestuften unipolaren Ratingskala (Büchner, 2011; Jonkisz et al., 2012) wurde zudem fünfstufig gewählt, da die Möglichkeit einer mittleren Einstufung oft als angenehm empfunden wird[7] (Weijters, Cabooter & Schillewaert, 2010) und drei Stufen keine ausreichende Differenzierung zulassen sowie sieben Stufen die Bearbeitungsdauer verlängern würden und dies zu Unübersichtlichkeit für die Teilnehmenden führen könnte. An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass bei der ursprünglichen CARD-Version (Lambert et al., 2001) das Antwortformat für die Anforderungen unipolar gewählt wurde, wohingegen dies bei der Dimension der Ressourcen bipolar formuliert wurde. Um statistisch vergleichbare Ergebnisse zu erhalten und vor allem auch um eine unnötige Verwirrung der Teilnehmer*innen zu vermeiden, sollte für das ARISA für beide Dimensionen eine unipolare Skala verwendet werden. Für die Skalenpunkte wurden sowohl numerische Abstufungen als auch die bereits erwähnten verbalen Abstufungen verwendet, um die Vorteile

[7] An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass die Thematik bezüglich einer mittleren Abstufung eine andauernde Diskussion in der Forschung darstellt (vgl. hierzu Jonkisz et al. (2012) oder Büchner (2011)).

beider Formate nutzen zu können (Büchner, 2011; Jonkisz, 2012). Bei verbalen Abstufungen der Intensität gestaltet es sich schwierig, Beschreibungen zu finden, die tatsächlich äquidistante Abstände aufweisen, weshalb zusätzlich die Kombination mit der numerischen Skala genutzt wurde. Ein Vorteil der verbalen Abstufung liegt zum Beispiel darin, dass „die Interpretation der Skalenpunkte intersubjektiv einheitlicher erfolgt – die Probanden brauchen sich nicht >>vorzustellen<<, was sich hinter den einzelnen Skalenpunkten verbirgt“ (Jonkisz et al., 2012, S. 52) und der Vorteil einer numerischen Abstufung besteht darin, dass die Messung für die Teilnehmer*innen sehr präzise erscheint (Jonkisz et al., 2012). Das gewählte Antwortformat wurde genutzt, um die Beurteilungsskala wie eine Intervallskala handhaben zu können, auch wenn diese streng genommen nach Jonkisz et al. (2012) oder auch nach Döring und Bortz (2016) eigentlich eine Ordinalskala darstellt. Zusätzlich wurde jeweils die Antwortoption „nicht zutreffend“ hinzugezogen, damit die Teilnehmer*innen hierdurch signalisieren können, dass eine Ressource oder eine Anforderung bei ihnen nicht vorhanden ist. Somit konnte das von Jonkisz et al. (2012) erwähnte Problem der konstruktfremden Verwendung (z. B. Ankreuzung der mittleren Kategorie bei Antwortverweigerung oder Nicht-Verstehen der Frage) der mittleren Kategorie vermieden werden. Dies ist ein Punkt, der sich von der Ursprungsversion des CARD unterscheidet sowie die Tatsache, dass auf die Punkte hinter den jeweiligen Items verzichtet wurde. Auch wurden für das ARISA einzelne Aspekte inhaltlich zu passenden Gruppen zusammengestellt und verschiedenen Oberpunkten zugeordnet. Die Oberpunkte ergaben sich nach eigenständiger Clusterung der einzelnen Aspekte mittels des Programms MAXQDA. Die Anforderungen „Arbeit unter Zeitdruck“, „Gleichzeitigkeit vieler Fälle/Aufgaben“, „Einhaltung von Fristen“ und „Terminausfälle/-änderungen“ wurden zum Beispiel unter dem Oberpunkt „Zeitmanagement innerhalb der Einrichtung“ zusammengefasst. Zur besseren Nachvollziehbarkeit wurden aufgrund der Vielzahl an Aussagen alle Aspekte, die zu einem Oberpunkt gehören, direkt nacheinander zur Bewertung präsentiert, wobei erst alle apersonalen Oberpunkte und dann alle interpersonalen Oberpunkte aufgelistet wurden. Die jeweiligen Oberpunkte mit den einzelnen Anforderungen und Ressourcen können dem ARISA Prototyp entnommen werden (s. Anhang F).

Da mittels des ARISA sowohl berufliche Anforderungen als auch Ressourcen erfasst werden sollen, kann nach Jonkisz et al. (2012) von einem multidimensionalen Test gesprochen werden. Die Testlänge, also die Anzahl der Items eines Tests (Lienert & Raatz, 1998; Jonkisz et al., 2012), des ARISA fällt relativ lang aus, da ein sehr präzises Testergebnis für die beiden Dimensionen Anforderungen und Ressourcen angestrebt wurde und mit zunehmender Itemanzahl das Testergebnis immer präziser wird (Jonkisz et al., 2012). Es sollte eine möglichst

hohe Anzahl an für Sozialarbeiter*innen relevanten Aspekte einbezogen werden, weshalb vorab die Construct Matrix erstellt wurde, die alle Faktoren auflistet, die aus der Literaturrecherche, der Online-Vorerhebung und der qualitativen Vorerhebung gewonnen werden konnten. Die Generierung von relevanten Indikatoren, die in dieser Arbeit in einer Construct Matrix aufgelistet wurden, orientierte sich einerseits in Zusammenhang mit der Online-Vorerhebung und den Interviews am erfahrungsgeleiteten-intuitiven Ansatz[8] (Büchner, 2011) und andererseits über die Literaturrecherche an der Technik zur Generierung von Items über die Sammlung und Analyse von Definitionen/Literaturrecherche[9] (Büchner, 2011). Diese Kombination, die unter anderem auch von Netemeyer et al. (2003) empfohlen wird, stellte sicher, dass die bereits in der Literatur vorhandenen Indikatoren mit Indikatoren, die aus Expertenwissen generiert wurden, zusammen genutzt werden konnten und so möglichst eine Vielzahl der relevantesten Aspekte Berücksichtigung findet. Einbezogen wurden diejenigen Faktoren, die entweder aus der Online-Vorherhebung stammen und einen Impact-Factor von mindestens 6 aufweisen (also mindestens zweimal mit einem Ausmaß von 3 = „hoch“, 3 Mal mit einem Ausmaß von 2 = „mittel“ oder 6 Mal mit einem Ausmaß von 1 = „gering“ angegeben wurden), in mindestens zwei Interviews vorkamen, in mindestens zwei der relevanten Literaturquellen erwähnt wurden oder in mindestens zwei der drei Bereiche (Literaturquelle, Online-Vorerhebung oder Interviews) vorkamen. Dies stellte sicher, dass alle für die Berufsgruppe relevanten Aspekte integriert wurden. Zudem wurden für den Ressourcenpart noch Items hinzugefügt, die zwar weder in den beiden Vorherhebungen noch in der relevanten Literatur zu Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen gefunden wurden, aber die in bisherigen Versionen anderer CARDs und auch im KFZA vorkommen und die sich auf betriebliche Leistungen des Arbeitgebers beziehen (z. B. betriebliche Altersvorsorge oder vermögenswirksame Leistungen). Die Einbeziehung dieser Aspekte orientierte sich an der Sammlung und Analyse von Definitionen/Literaturrecherche (Büchner, 2011) als Technik zur Generierung von Items über bereits bestehende Testverfahren. Die Relevanz dieser Items sollte innerhalb der Probe-Durchführung des ARISA Prototyps bestätigt oder widerlegt werden. Somit bestand der ARISA Prototyp aus 65 Items für die Anforderungsdimension und 57 Items für die Ressourcendimension (s. Anhang F).

[8] Der erfahrungsorientierte-intuitive Ansatz wird von Büchner (2011, S. 99) wie folgt definiert: „Beim erfahrungsgeleiteten-intuitiven Ansatz wird auf Basis von Expertenwissen definiert, welche Elemente oder Indikatoren eines diagnostischen Verfahrens das angestrebte Konstrukt messen“.

[9] Eine Beschreibung der Technik der Generierung von Indikatoren über Sammlung und Analyse von Definitionen/Literaturrecherche ist beispielsweise bei Büchner (2011) auf S. 100 zu finden. Innerhalb dieser Methode werden Indikatoren darüber generiert, dass bestehende Testverfahren und/oder Literaturdatenbanken analysiert werden.

Die Bearbeitungsdauer des ARISA sollte dennoch möglichst gering ausfallen, damit Müdigkeitseffekte und auch, aufgrund mangelnder Motivation, ein Abbruch des Fragebogens eher ausgeschlossen werden können (Jonkisz et al., 2012). Bei einer zu langen Bearbeitungsdauer sinkt zudem die Bearbeitungsqualität und das Testergebnis kann als nicht mehr adäquat eingestuft werden (Jonkisz et al., 2012). Deshalb wurden, gegensätzlich zu üblicherweise verwendeten Items, die aus ganzen Sätzen bzw. Fragen bestehen, Items als Aufgabenstamm formuliert, die eher stichpunktartig aufgelistet sind, ähnlich wie bei anderen Versionen des CARD. Dies reduziert die Lesezeit für die Teilnehmer*innen deutlich und es verringert auch die Wahrscheinlichkeit für die Entstehung von Missverständnissen, die durch das Lesen längerer Items möglicherweise auftreten könnten. Somit wurde, wie von Jonkisz et al. (2012) empfohlen, darauf geachtet, dass die Proband*innen ohne größere Mühe die Items verstehen, nachdem sie diese nur einmal durchgelesen haben. Zudem wurden die Items nach folgenden Richtlinien der Aufgaben- bzw. Itemgenerierung nach Jonkisz et al. (2012) erstellt:

- Items sollen positiv formuliert und Verneinungen (Negationen) vermieden werden […]
- Zu komplizierte Satzkonstruktionen sollen vermieden werden […]
- Wortabkürzungen und umständliche Fragen sollen vermieden werden […]
- Begriffe und Formulierungen, […] die nur einem kleinen Teil der in Aussicht genommenen Zielgruppe geläufig sind, sollten ebenfalls vermieden werden […]
- Angaben zur Intensität oder Häufigkeit innerhalb des Aufgabenstamms sollten vermieden werden. (S. 64 f.)

Insgesamt wurde bei der Erstellung des Fragebogens darüber hinaus darauf geachtet, die von Lienert und Raatz (1998) bzw. auch von Jonkisz et al. (2012) angegebenen Zielvorgaben für angemessene Aufgaben in Fragebögen einzuhalten. Diese Vorgaben lauten wie folgt:

- “Leichte Verständlichkeit
- Einfache Durchführbarkeit
- Kurze Lösungszeit
- Geringer Material- bzw. Papierverbrauch
- Leichte Auswertbarkeit
- Geringe Häufigkeit von Zufallslösungen
- Komplexitätsgrad der Aufgabe
- Abhängigkeit von Gedächtnisleistungen“ (Lienert & Raatz, 1998, S. 24).

Zudem erfolgte eine Überprüfung der Bearbeitungsdauer innerhalb von Interviews zum Prototyp des ARISA und somit konnte erfasst werden, ob der Test von den befragten Sozialarbeiter*innen subjektiv als zu lang wahrgenommen wurde. In diesen Interviews sollte auch geklärt werden, wie gut die Lesbarkeit und Handhabbarkeit des Fragebogens sind und eventuelle technische Probleme bei der Bearbeitung hätten so aufgedeckt werden können (s. Kapitel 4.6 zur Methode bzw. Kapitel 5.3 zu den Ergebnissen). Für eine solche Ersterprobung genügte laut Jonkisz et al. (2012) auch eine kleine Stichprobe. Weiterhin wurde in diesen Interviews die sprachliche Eindeutigkeit und Verständlichkeit bezüglich der Items besprochen, denn nur wenn dies beides vorliegt, kann von einer Vergleichbarkeit der einzelnen Messungen ausgegangen werden (Jonkisz et al., 2012). Um diese Vergleichbarkeit der Messungen durch sprachliche Eindeutigkeit gewährleisten zu können, wurde auf die diesbezüglichen Empfehlungen von Jonkisz et al. (2012) geachtet:

- Universalausdrücke wie >>immer<<, >>nie<< oder >>alle<< sollten vermieden werden […]
- Falls es notwendig ist, Definitionen zu geben, sollten diese gegeben werden, bevor die eigentliche Frage gestellt wird […]
- Es darf keine Möglichkeit gegeben werden, den Iteminhalt in unterschiedlicher Weise zu interpretieren […]
- Ein Item soll nur eine Aussage enthalten […]
- Die Antwort darf nicht von unterschiedlichem Vorwissen abhängig sein […]
- Der Zeitpunkt oder die Zeitspanne, auf die Bezug genommen wird, sollte eindeutig definiert sein […]. (S. 65 f.)

Auch bezüglich der Darbietungsform, also ob der Fragebogen als Papier- oder als Online-Version präsentiert werden soll, musste laut Jonkisz et al. (2012) eine Entscheidung getroffen werden. Der ARISA Prototyp und auch das finale ARISA wurden als Paper-Pencil-Test konzipiert, jedoch erfolgte die Validierungsstudie für das finale ARISA als computergestützte Erhebung, um auf ökonomische Weise eine relativ große Stichprobe generieren zu können und auch direkt einen Datensatz erzeugen zu können.

Bei der Formulierung der Instruktion, die im Anhang F zu finden ist, wurden weiterhin die Empfehlungen von Jonkisz et al. (2012) beachtet, weshalb auf die Anonymität der Daten hingewiesen wurde und darauf, dass die Aufgaben wahrheitsgetreu und spontan beantwortet werden sollen sowie dass keine Aufgabe ausgelassen werden soll.

Auch das Layout des Fragebogens orientierte sich an bereits existierenden CARD-Fragebögen und sollte ansprechend wirken und den Teilnehmer*innen, besonders durch alternierende unterschiedliche Schattierungen als optische Hilfen (Wechsel von grau und weiß), die Bearbeitung erleichtern (Jonkisz et al., 2012). Bei Abschnittswechseln sollte dies durch entsprechende verbale und visuelle Hinweise deutlich gemacht werden. Zudem wurden die Oberpunkte in Abschnitt C und D ähnlich formuliert und auch Items, die einerseits bspw. als Mangel als berufliche Anforderung verstanden werden können und durch Vorhandensein als Ressource, wurden in ähnlichem Wortlaut aufgeführt. Der Titel des Fragebogens lautete nicht auch CARD, da er für den deutschsprachigen Raum genutzt werden sollte und ein englischer Titel sollte die Teilnehmer*innen nicht irritieren oder einschüchtern. Auch ist die Formulierung „Classroom Appraisal of Resources and Demands" hier vor allem in Bezug auf „Classroom", also Klassenzimmer als nicht passend zu bewerten. Deshalb wurde ein deutscher Titel gewählt, der direkt deutlich macht, dass es sich um ein Instrument handelt, dass die spezifischen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen erhebt. Der Titel des Instruments lautet deshalb „Anforderungen und Ressourceninventar für Sozialarbeiter*innen (ARISA)".

4.6. Probe-Durchführung und Interviews zum ARISA Prototyp

Wie von Jonkisz et al. (2012) oder auch Lienert und Raatz (1998) empfohlen, wurde vor Fertigstellung und finaler Erhebung des ARISA eine Probe-Durchführung mit potenziellen Teilnehmer*innen durchgeführt, um Mängel oder Unstimmigkeiten hinsichtlich des Fragebogens aufdecken zu können. Innerhalb der Interviews wurden die Klarheit, Verständlichkeit, Handhabbarkeit, Lesbarkeit, Struktur und Optik des ARISA Prototyps besprochen und es wurde diskutiert, ob Aspekte fehlen oder überflüssig sind. Diese Vorgehensweise wurde gewählt, da so gewährleistet werden konnte, dass das ARISA den vorher festgelegten Kriterien zur Erstellung eines Fragebogens (s. Kapitel 4.5) entspricht und für die Teilnehmer*innen verständlich und gut zu beantworten ist.

Zur Probe-Durchführung und anschließenden Besprechung des ARISA wurde wieder ein qualitatives Vorgehen gewählt, da so direkt Reaktionen bzgl. des Fragebogens erfasst werden konnten und Unklarheiten bis ins Detail besprochen werden konnten. Für diese Interviews wurden vier der bereits in der ersten Interviewreihe rekrutierten Sozialarbeiter*innen erneut interviewt. Zwei neue Interviewpartner*innen wurden hinzugezogen, da zwei zusätzliche neue Sichtweisen auf den Fragebogen und das Thema als bereichernd angesehen wurden. Der Tabelle 2 sind Angaben zu den Interviewpartner*innen zur Probe-Durchführung zu entnehmen. Bei der Auswahl der zwei weiteren Gesprächspartner*innen wurde auf die in Kapitel 4.3

genannten Kriterien geachtet und zudem wurde angestrebt, die Heterogenität in Bezug auf das Alter und die Tätigkeitsfelder noch zu erweitern. Dies sollte unter anderem dazu dienen, die Einsetzbarkeit des ARISA für alle Berufsfelder der Sozialen Arbeit und alle Altersgruppen zu gewährleisten.

*Tabelle 2: Angaben zu den Interviewteilnehmer*innen der Probe-Durchführung des ARISA*

Alter	Geschlecht	Tätigkeitsfelder	Tätigkeitsjahre in der Sozialen Arbeit
- 29	- 1 x männlich	- Schulsozialarbeit	- 4 Jahre
- 32	- 5 x weiblich	- Jugendamt & Schulsozialarbeit	- 5 Jahre
- 37		- Betriebliche Soziale Arbeit	- 9 Jahre
- 43		- Sozialpädagogische Familienhilfe &	- 14 Jahre
- 52		ambulante Betreuung psychisch	- 25 Jahre
- 62		kranker Erwachsener	- 33 Jahre
		- Berufliche Beratung von Leistungsgeminderten	
		- Behindertenhilfe & Betreuung psychisch kranker Jugendlicher in einem Wohnheim	

Es wurden erneut Einzelinterviews durchgeführt, die an den von den Gesprächspartner*innen gewählten Orten und zu den von ihnen gewählten Zeiten stattfanden. Vorab wurde erneut das Einverständnis der Teilnehmer*innen eingeholt und es wurde auf die Anonymisierung der Daten hingewiesen. Zur Aufzeichnung der Interviews dienten aufnahmefähige Handys. Die Interviews dauerten zwischen 26 und 74 Minuten. Auch hier wurden wieder halbstrukturierte leitfadengestützte Interviews durchgeführt, die sich an den Kriterien aus Kapitel 4.3 orientierten.

Die Probe-Durchführung des ARISA Prototyps erfolgte jeweils bevor die Interviews aufgenommen wurden und spezifische Fragen gestellt wurden. Nach einer Begrüßung und kurzen Erklärung des Ablaufs wurde den Interviewpartner*innen der Fragebogen ohne weitere Erläuterungen ausgehändigt und es sollten auch während der Bearbeitung des Fragebogens keine Rückfragen gestellt werden, damit eine annähernd natürliche Bearbeitungssituation hergestellt werden konnte. Die Beantwortung und auch die Bearbeitungszeit sollte nicht durch die Interviewerin beeinflusst werden. Nachdem die Bearbeitung des Fragebogens von den Teilnehmer*innen abgeschlossen wurde, wurde die Aufnahme gestartet und die Fragen aus dem

Leitfaden (s. Anhang G) wurden gestellt. Zuerst wurde den Gesprächspartner*innen und -partnern mitgeteilt wie viel Zeit sie für die Bearbeitung des Fragebogens benötigt haben und anschließend wurde die Frage gestellt, wie sie diese Länge empfunden haben. Weiterhin wurden Fragen in Bezug auf die Verständlichkeit, die Struktur, die Optik, die Lesbarkeit und die Handhabbarkeit des ARISA besprochen. Die Interviewpartner*innen wurden auch danach gefragt, ob sie einen solchen Fragebogen lieber online oder als Papier-Version ausfüllen würden und es wurde die Frage gestellt, ob Items evtl. überflüssig sind oder ob es Items gibt, die noch fehlen. Auch anderweitige Verbesserungsvorschläge wurden besprochen und aufgenommen.
Erneut erfolgte die Auswertung der Interviews über die Kernsatzkartenmethode nach Volmerg (1988) und es wurden Kernsätze herausgefiltert, Kernsatzkarten erstellt und diese wurden wiederum zu Themenbündeln zusammengefasst. Die Ergebnisse dieser Interviews und der Probe-Durchführung können dem Kapitel 5.3 entnommen werden.
Die Ergebnisse dieser weiteren qualitativen Erhebung dienten dazu den ARISA Prototyp zu verbessern und das finale ARISA bestmöglich handhabbar und verständlich für die Teilnehmer*innen zu gestalten. Vor allem sollte aber auch auf inhaltlicher Ebene überprüft werden, ob unwichtige Items im Fragebogen enthalten sind oder ob wichtige Aspekte nicht integriert wurden. Nach Analyse der relevantesten Aspekte der Interviews flossen die Ergebnisse direkt in die finale Erstellung des ARISA ein.

4.7. Erstellung des ARISA

Die Erstellung des finalen ARISA erfolgte auf Grundlage des ARISA Prototypen und den bereits in Kapitel 4.5 erläuterten Methoden und Richtlinien, die auch für die Erstellung des Prototyps verwendet wurden. Die Änderungen des Prototyps für die Erstellung des finalen ARISA stammen vor allem aus den Interviews zur Probe-Durchführung und die Einarbeitung der Aufgabenänderungen orientierte sich an den Vorgaben zur Selektion und Revision eines Fragebogens nach Lienert und Raatz (1998). Wie dem Kapitel 5.3 des Ergebnisteils zu entnehmen ist, wurde der ARISA Prototyp von den Gesprächsteilnehmer*innen generell sehr positiv hinsichtlich der Inhalte, der Optik, der Lesbarkeit und der Länge – trotz hoher Itemanzahl – wahrgenommen. Jedoch gab es auch einige wichtige Anmerkungen und Kritikpunkte der Interviewpartner*innen, die eingehend analysiert, intensiv bedacht und daraufhin, wo für sinnvoll erachtet, auch umgesetzt wurden. Einige Änderungen ergaben sich zusätzlich noch aus eigener Analyse des Prototyps und der Probe-Durchführungen.
Optisch wurde am ARISA die Überschrift der jeweiligen Fragenblöcke stärker hervorgehoben in dem diese eine Schriftgröße größer gewählt würden und zudem unterstrichen wurden. Die

einzelnen Kästchen zur Beantwortung der Fragen wurden in dreidimensionaler Optik gewählt, da dies deren Sichtbarkeit verstärkt. Zur Verbesserung der Übersichtlichkeit wurden die Items im Fragenblock A um einen Tab weiter nach links eingerückt. Zur weiteren Verbesserung der Übersichtlichkeit und zur Erleichterung der Bearbeitung wurden die Oberpunkte aus den Fragenblöcken C und D fett gedruckt. Zudem wurden die einzelnen Antwortoptionen in Fragenblock C und D mit jeweils einem Strich voneinander getrennt. Zwei- bzw. mehrzeilige Items wurden jeweils so eingerückt, dass auch die weiteren Zeilen auf gleicher Einzugsebene mit dem ersten Buchstaben des Items der ersten Zeile beginnen und nicht wie zuvor auf Höhe der Nummerierung.

Bezüglich der Itemformulierung wurde nicht mehr die Geschlechterdifferenzierung von z. B. Kolleginnen/Kollegen gewählt, sondern es wurde dazu übergegangen die beiden Geschlechterformen mit einem Sternchen (*) zu verbinden (z. B. Kolleg*innen). Somit konnte die Länge einiger Items bedeutend gekürzt und die Lesegeschwindigkeit erhöht werden, ohne auf die Nennung beider Geschlechter verzichten zu müssen. Zudem werden über das Sternchen auch nicht-binäre Personen angesprochen.

Im Fragenblock B wurde das erste Item „Wie viele Klient*innen betreuen Sie derzeit ca.?“ entfernt, da einige der Interviewteilnehmer*innen Schwierigkeiten mit der Beantwortung dieser Frage hatten, da keine genaue Zahlenangabe möglich war und da der Zeitbezug mit der im Prototyp gewählten Formulierung „derzeit“ nicht eindeutig war. Außerdem widersprach dies der Richtlinie von Jonkisz et al. (2012), die besagt, dass „[d]er Zeitpunkt oder die Zeitspanne, auf die Bezug genommen wird, […] eindeutig definiert sein [sollte]“ (S. 65 f.). Die Frage wurde deshalb durch die im Prototyp an dritter Stelle stehenden Frage „Wie viele Klient*innengespräche führen Sie derzeit in etwa pro Woche?“ (ursprünglich im Prototyp als „Wie viele Klientengespräche haben Sie ca. pro Woche?“ aufgeführt) ersetzt. Das zweite Item des Fragenblocks B wurde aufgrund der passenderen Formulierung von „Wie viel Zeit haben Sie ca. pro Klientengespräch?“ in „Wie lange dauert ein Klient*innengespräch in etwa?“ umgeändert. Das Item „Beschreiben Sie bitte kurz die Hauptanliegen Ihrer Klient*innen.“ wurde zu „Nennen Sie bitte kurz die Hauptanliegen Ihrer Klient*innen.“ abgewandelt, da die Proband*innen durch die Formulierung „Beschreiben“ evtl. dazu angeregt werden könnten, die Anliegen detailliert auszuführen, was an dieser Stelle nicht beabsichtigt war.

Das Item 4b des Fragenblocks C „Schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung“ wurde nach Besprechung des Items mit den Interviewpartner*innen zur besseren Verständlichkeit und Vermeidung unterschiedlicher Interpretationen in „Schlechte Kommunikation zwischen

verschiedenen Bereichen der Einrichtung“ umformuliert. Das Item „Einstellung/Haltung von Kolleginnen/Kollegen“ aus Block C wurde nach Absprache mit den Interviewteilnehmer*innen zur besseren Verständlichkeit und zur Vermeidung unterschiedlicher Interpretationen zu „Einstellung/Haltung von Kolleg*innen gegenüber Klient*innen“ geändert.

Die Items mit dem jeweiligen Beginn „Konstruktive Kritik/Feedback“ aus Fragenblock C und D wurden zu der grammatikalisch richtigen Form „Konstruktive/s Kritik/Feedback“ umgeändert. Das Item 9a des Fragenblocks C und D wurde jeweils, wie von den meisten Interviewten vorgeschlagen, aufgeteilt und es wurde je ein Item für die Supervisionsmöglichkeiten und eins für die Reflexionsmöglichkeiten gebildet, da diese sich inhaltlich unterscheiden würden. Das jeweils darauffolgende Item, dass im Prototyp „Fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten bzw. keine Förderung von Weiterbildungen“ bzw. „Weiterbildungsmöglichkeiten bzw. Förderung von Weiterbildungen“ lautete, wurde zu „Fehlende (Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten“ bzw. „(Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten“ verkürzt.

In Fragenblock D wurde das Item „Angebot von betrieblichen Gesundheitsprogrammen“ zur korrekten Bezeichnung „Angebot betrieblicher Gesundheitsförderung“ umbenannt. Zudem wurde der Aspekt „Transparenz innerhalb der Einrichtung“ entfernt, da dieser laut Meinung einiger Interviewteilnehmer*innen eine zu große Überschneidung mit den Items „Gute Strukturen innerhalb der Einrichtung“ sowie „Klarheit von Aufgaben und Zielen“ hatte und somit als überflüssig bewertet wurde. Der Oberpunkt „6. Arbeitszeiten“ des Blocks D wurde zusätzlich auf Wunsch einer Interviewperson um die Ressource „Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben“ als Gegenstück zu der im Block C genannten Anforderungen „Mangelnde Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben“ ergänzt.

Der Oberpunkt „Berufliche Entwicklung“ wurde auf Empfehlung der Interviewpartner*innen zu „Berufliche Weiterentwicklung“ umformuliert.

Bezüglich der Antwortmöglichkeiten wurden die gravierendsten Änderungen vorgenommen. Einerseits wurden in Fragenblock A die Antwortmöglichkeiten auf die Frage des Geschlechts der Teilnehmer*innen und Teilnehmer leicht abgeändert und die Antwortmöglichkeit inter/trans wurde in eine Antwortoption für inter und eine weitere Option für trans ausdifferenziert, damit sich keine Probanden ausgeschlossen fühlen oder sich einer zu großen bzw. nicht richtig zutreffenden Kategorie zuordnen müssen. Die größte Änderung des Fragebogens bestand in der starken Umgestaltung der Antwortmöglichkeiten für den Fragenblock C und D. Durch die Probe-Durchführung fiel auf, dass die Teilnehmer*innen große Probleme mit der Beantwortung der Items aus Block D hatten, da oft nicht deutlich

wurde, dass hier keine hypothetische Beantwortung der Ressourcen erfolgen sollte, sondern eine Bewertung der wirklich vorliegenden Ressourcen. Somit wurde das Antwortformat stark überarbeitet. Von einer direkten Beantwortung der Items in Bezug darauf wie belastend oder wie hilfreich diese sind, wurde abgesehen und es wurde bei jedem Item des Fragenblocks C und D erst danach gefragt, ob der jeweilige Aspekt auftritt („Tritt dieser Aspekt bei Ihnen auf?“ mit den Antwortoptionen „ja“ (mit 1 codiert) und „nein“ (mit 0 codiert)) und erst wenn der genannte Aspekt auftritt, sollte eine Bewertung dahingehend getroffen werden wie belastend bzw. wie entlastend/unterstützend die jeweilige Anforderungen bzw. Ressource empfunden wird („Falls ja: Wie sehr fühlen Sie sich dadurch belastet?“ bzw. „Falls ja: Wie sehr fühlen Sie sich dadurch entlastet oder unterstützt?“). Dadurch änderten sich auch die einzelnen Skalenpunkte von 1 = „nicht belastend“ über 2 = „wenig belastend“, 3 = „mittelmäßig belastend“, 4 = „sehr belastend“ bis hin zu 5 = „extrem belastend“ bzw. 1 = „nicht hilfreich“, 2 = „wenig hilfreich“, 3 = „mittelmäßig hilfreich“, 4 = „sehr hilfreich“ und 5 = „extrem hilfreich“ zu 1 = „nicht“, 2 = „wenig“, 3 = „mittel“, 4 = „sehr“ und 5 = „extrem“. Dadurch konnte sichergestellt werden, dass weder die Anforderungen noch die Ressourcen auf hypothetische Weise bewertet werden und die Antwortkategorie „nicht zutreffend“ wurde dadurch obsolet. Auch das von einer Interviewperson angesprochene Problem mit der Formulierung „mittelmäßig belastend“ bzw. „mittelmäßig hilfreich“ (s. Kapitel 5.3) konnte mit der Antwortoption „mittel“ umgangen werden. Zudem erleichtert die Tatsache, dass nun sowohl in Block C als auch in Block D die bzgl. des Wortlauts exakt gleichen Antwortmöglichkeiten zur Verfügung stehen, die Beantwortung der einzelnen Items.

Durch die Änderung der Antwortoptionen und die Notwendigkeit der Verdeutlichung, dass die Ressourcen nicht auf hypothetische Weise beantwortet werden sollen, war auch eine Umformulierung der Einleitungstexte für Block C und D notwendig. Diese wurden von „C. Bitte schätzen Sie ein, inwiefern Sie die folgenden Aspekte Ihrer Tätigkeit als belastend empfinden.“ bzw. „D. Bitte schätzen Sie ein, inwiefern Sie die folgenden Aspekte Ihrer Tätigkeit als hilfreich empfinden.“ umgeändert zu:

„C. Anforderungen

Im Folgenden werden Anforderungen genannt, die bei Ihrer Arbeit auftreten können. Bitte bewerten Sie unten stehende Aspekte in zweierlei Hinsicht:

1. Tritt der Aspekt bei Ihnen bei der Arbeit auf?

2. Wenn ja: Wie sehr fühlen Sie sich persönlich durch diesen Aspekt belastet?“

bzw.:

„D. Ressourcen
Der Bereich der Anforderungen ist nun abgeschlossen. Nun folgt ein Fragenblock zu Ihren arbeitsbezogenen Ressourcen.
Im Folgenden werden Ressourcen genannt, die Ihnen bei der Arbeit zur Verfügung stehen können. Bitte bewerten Sie unten stehende Aspekte in zweierlei Hinsicht:
1. Tritt der Aspekt bei Ihnen bei der Arbeit auf?
2. Wenn ja: Wie sehr fühlen Sie sich durch diesen Aspekt entlastet oder unterstützt?“.
Der zusätzliche Hinweis zu Beginn des Blocks B darauf, dass der Bereich der Anforderungen abgeschlossen ist und nun der Block zu den Ressourcen folgt, soll den Teilnehmer*innen deutlich bewusst machen, dass es nun eine Änderung gibt und soll damit verständlich machen, dass ähnliche Begriffe, die bereits in Block C vorkamen, auch wieder in Block D vorkommen können, nun aber mit der Bedeutung als Ressource. Es wurde zwar auch bei der Formulierung der einzelnen Items sehr darauf geachtet dies zu verdeutlichen, jedoch erschien es an dieser Stelle sinnvoll einen weiteren Hinweis zu geben.
Als abschließende Änderung ist noch die Umformulierung des Einleitungstextes zu nennen. Dieser wurde von:
„Dieser Fragebogen dient zur Erhebung der Anforderungen und Ressourcen in Ihrer Arbeit. Ihre Antworten werden streng vertraulich und anonym behandelt. Informationen aus einzelnen Antworten werden mit niemandem geteilt. Möglicherweise haben Sie den Eindruck, dass einige Aussagen sinngemäß gleich sind. Es gibt jedoch keine identischen Aussagen, jede Aussage kommt nur einmal vor. Bitte beantworten Sie somit jede Aussage nach Ihrem Empfinden wahrheitsgemäß.
Herzlichen Dank für die Zeit, die sie sich zum Ausfüllen dieses Fragebogens nehmen.“ (s. Anhang F)
zu:
„Dieser Fragebogen dient zur Erhebung der Anforderungen und Ressourcen, die Ihnen bei Ihrer Arbeit begegnen. Die Fragen beziehen sich konkret auf Sie und Ihren Arbeitsplatz. Ihre Antworten werden streng vertraulich und anonym behandelt.

Möglicherweise haben Sie den Eindruck, dass einige Aussagen sinngemäß gleich sind, es kommt jedoch auf kleine Unterschiede in den Formulierungen an. Bitte beantworten Sie somit jede Aussage.

Herzlichen Dank für die Zeit, die Sie sich zum Ausfüllen dieses Fragebogens nehmen.“ (s. Anhang H) umgeändert. Das Einfügen der Absätze sollte dafür sorgen, dass der Einleitungstext optisch deutlicher hervorsticht und daher auch eher gelesen wird, da in einem Interview auffiel, dass der Einleitungstext gänzlich überlesen wurde. Die Ergänzung um den Satz „Die Fragen beziehen sich konkret auf Sie und Ihren Arbeitsplatz“ und die Unterstreichung dieses Satzes, sollte verdeutlichen, dass keine hypothetischen Antworten erwartet werden und auch, dass von den Teilnehmer*innen kein Bezug auf vorangegangene Arbeitssituationen genommen werden soll.

Das finale ARISA (s. Anhang H) wurde abschließend noch einmal allen Interviewpartner*innen zugeschickt, um die Zustimmung bzgl. der Änderungen einzuholen und sicherzustellen, dass alle relevanten Änderungen eingearbeitet wurden und dass diese eine Erleichterung für die Bearbeitung darstellen. Nachdem alle zuvor Interviewten dem zugestimmt haben, konnte das ARISA im nächsten Schritt an einer größeren Stichprobe validiert werden. Da alle sechs Interviewteilnehmer*innen angaben, dass sie im Alltag einen solchen Fragebogen vorzugsweise online und per E-Mail versandt als auf Papier und per Post zugeschickt ausfüllen würden, erfolgte die Erhebung zur Validierung online über das Programm QuestorPro.

4.8. Testung und Validierung des ARISA

Der letzte Schritt zur Beantwortung der Forschungsfragen und zur abschließenden Entwicklung des ARISA bestand in der Testung und Validierung des Fragebogens. Der Fragebogen sollte online an einer Stichprobe von 200 Sozialarbeiter*innen getestet werden zur Überprüfung der Reliabilitäten, zur Auswertung der bedeutsamsten Anforderungen und Ressourcen sowie zur Beantwortung der Frage wie viele Sozialarbeiter*innen der Stichprobe prozentual einem erhöhten Risiko für berufsbedingtem Stress ausgesetzt sind. Auch eine Validierung des ARISA anhand der Zusammenhänge mit zwei weiteren bereits validierten und häufig eingesetzten Fragebögen zu beruflichen Anforderungen und Ressourcen sowie einem weiteren Fragebogen zum allgemeinen Stress sollte erfolgen. Zum besseren Verständnis der Vorgehensweise und der Auswertung, werden vorab in den folgenden zwei Unterkapiteln die Gütekriterien Reliabilität und Validität mit ihren jeweiligen Unterarten eingehend erläutert[10]. Abschließend erfolgt im dritten Unterkapitel dieses Methodenparts die Beschreibung der Vorgehensweise zur Testung und Validierung des ARISA.

[10] Eine detaillierte Beschreibung des Gütekriteriums Objektivität, also der „Grad, in dem die Ergebnisse eines Tests unabhängig vom Untersucher sind“ (Büchner, 2011, S. 58), und der Nebengütekriterien lässt sich beispielsweise bei Büchner (2011) ab S. 58 ff. oder bei Moosbrugger und Kelava (2012) ab S. 8 ff finden.

4.8.1. Reliabilität

Die Reliabilität bestimmt die Messgenauigkeit eines Tests und wird nach Moosbrugger und Kelava (2012) folgendermaßen definiert: „Ein Test ist dann reliabel (zuverlässig), wenn er das Merkmal, das er misst, exakt, d. h. ohne Messfehler, misst“ (S. 11). Die Reliabilität wird formal von den Autoren auch definiert als „der Anteil der wahren Varianz an der Gesamtvarianz der Testwerte“ (Moosbrugger & Kelava, 2012, S. 11). Der Reliabilitätskoeffizient gibt das Ausmaß der Reliabilität an und liegt zwischen Null und Eins, wobei Null für ein Testergebnis spricht, das nur durch Messfehler entstanden ist und Eins für ein Testergebnis, das völlig frei von Messfehlern ist (Moosbrugger & Kelava, 2012). Es wird zwischen vier Vorgehensweisen zur Bestimmung des Ausmaßes der Reliabilität unterschieden:

- die Retest-Reliabilität,
- die Paralleltest-Reliabilität,
- die Testhalbierungs-Reliabilität und
- die innere (oder auch interne) Konsistenz (Döring & Bortz, 2016; Moosbrugger & Kelava, 2012).

Bei der Retest-Reliabilität wird derselbe Test zu zwei unterschiedlichen Testzeitpunkten durchgeführt (Moosbrugger & Kelava, 2012). Die Korrelation der beiden Testergebnisse gibt hier das Ausmaß der Reliabilität an. Die Paralleltest-Reliabilität wird über die Korrelation von zwei Testwerten bestimmt, die aus zwei parallelen Testformen stammen und aus inhaltlich ähnlichen Items bestehen (Moosbrugger & Kelava, 2012). Da es sich häufig als schwierig gestaltet, Tests erneut durchzuführen oder parallele Testformen zu finden, wird sich auch der Methode der Testhalbierungs-Reliabilität bedient. Hier wird versucht, den Test in zwei möglichst parallele Hälften aufzuteilen und deren Korrelation gibt das Ausmaß der Testhalbierungs-Reliabilität an (Moosbrugger & Kelava, 2012). Der grundlegende Gedanke der Testhalbierungs-Reliabilität wird auch bei der internen Konsistenz genutzt, in dem Sinne, dass jedes Item eines Tests so behandelt wird, als wäre es ein eigenständiger Testteil. „Je höher die Testteile untereinander positiv korrelieren, desto höher ist die interne Konsistenz des Verfahrens“ (Moosbrugger & Kelava, 2012, S. 13). Die interne Konsistenz wird üblicherweise über Cronbachs Alpha bestimmt, da die α-Formel „zur Reliabilitätsschätzung bei homogenen Tests sehr universell anwendbar“ ist (Lienert & Raatz, 1998, S. 192). Nach Schmitt (1996) oder auch Lienert und Raatz (1998) ist ein Cronbachs Alpha Wert von $\alpha = .70$ und höher zufriedenstellend.

4.8.2. Validität

Das Gütekriterium der Validität (Gültigkeit) gibt an, ob ein Test tatsächlich das Konstrukt misst, das er zu messen beansprucht (Döring & Bortz, 2016). Ein psychologischer Test, der als valide bezeichnet wird, liefert also Messwerte, die genau das zu überprüfende Merkmal erheben (Döring & Bortz, 2016). Die Validität kann hinsichtlich der Testpraxis als wichtigstes Testgütekriterium bezeichnet, denn wenn ein Test grundsätzlich nicht in der Lage ist, das vorgegebene Zielkonstrukt zu erfassen, so ist er unbrauchbar (Döring & Bortz, 2016; Moosbrugger & Kelava, 2012).

Es können nach traditionellem Verständnis drei verschiedene Methoden der Validierung unterteilt werden: die Inhaltsvalidität (auch logische Validität genannt), die Konstruktvalidität und die Kriteriumsvalidität (Döring & Bortz, 2016).

Bei der Inhaltsvalidität wird bestimmt, ob die Testitems das Zielkonstrukt inhaltlich vollständig und sinngemäß widerspiegeln (Döring & Bortz, 2016). Zur Überprüfung der Inhaltsvalidität liegt kein numerischer Validitätskoeffizient vor. Die Inhaltsvalidierung erfolgt über den „Rückgriff auf Theorien, sorgfältiges Arbeiten mit Begriffsdefinitionen und Begriffs-Relationen sowie Einschätzungen von Fachexperten“ (Döring & Bortz, 2016, S. 470).

Bei der Konstruktvalidität geht es darum, zu bestimmen, ob der „Testwert […] inhaltlich und theoretisch begründet hypothesenkonform mit anderen theoretischen Konstrukten“ korreliert (Döring & Bortz, 2016, S. 446). Die Konstruktvalidität kann wiederum in drei Unterarten unterteilt werden: die konvergente Validität, die diskriminante Validität und die faktorielle Validität. Die konvergente Validität besteht dann, wenn der Test, der validiert werden soll, mit eng verwandten Konstrukten relativ hoch, das bedeutet in jedem Falle höher als mit konstruktfremden, korreliert (Döring & Bortz, 2016; Büchner, 2011). Die diskriminante oder auch divergente Validität besagt, dass der Test, der validiert werden soll, mit entfernt verwandten Konstrukten niedrig korrelieren soll (Döring & Bortz, 2016; Büchner, 2011). Nach Döring & Bortz (2016) ist im Rahmen der Konstruktvalidität auch die Überprüfung der Dimensionalität möglich, die über die faktorielle Validität bestimmt wird und vorliegt: „wenn bei einem mehrdimensionalen Test sich die inhaltlich zu einer Subdimension gehörenden Items jeweils auch empirisch zu einem Faktor bündeln lassen. Im Falle eines eindimensionalen Tests müssen sich sämtliche Items auf einen einzigen Faktor vereinigen lassen.“ (Döring & Bortz, 2016, S. 446). Eine Überprüfung der Konstruktvalidität kann nur dann stattfinden, wenn für das Zielkonstrukt ein gut fundiertes Netz an Hypothesen vorhanden ist, welches vorgibt, wie sich die Zusammenhänge zu anderen Konstrukten gestalten (Döring & Bortz, 2016). Dies kann über Korrelationen, aber auch über multivariate Verfahren, wie beispielsweise multiple

Regressionsanalysen oder Strukturgleichungsmodelle überprüft werden. Faktorielle Validität kann über exploratorische oder konfirmatorische Faktorenanalysen bestimmt werden (Döring & Bortz, 2016).

Die Kriteriumsvalidität, als dritte und letzte Methode zur Validierung, gibt an, inwieweit der Testwert positiv mit inhaltlich übereinstimmenden manifesten Außenkriterien, außerhalb der Testsituation, zusammenhängt (Döring & Bortz, 2016). Je nach Zeitpunkt können drei Arten der Kriteriumsvalidität definiert werden: die retrospektive Validität, bei der sich der Kriteriumswert auf einen Wert in der Vergangenheit bezieht, die konkurrente Validität, bei der der Kriteriumswert gleichzeitig erfasst wird und die prognostische Validität, bei der der Kriteriumswert nach dem zu validierenden Testwert erfasst wird (Döring & Bortz, 2016). Der Test, der validiert werden soll, soll in Bezug auf die Kriteriumsvalidität bereits existierenden Tests überlegen sein, was über die inkrementelle (Kriteriums-)Validität bestimmt werden kann (Döring & Bortz, 2016). Einschränkungen erfährt die Kriteriumsvalidität dadurch, dass häufig kein adäquates Außenkriterium für einen Test gefunden werden kann (Döring & Bortz, 2016). Selbst wenn Außenkriterien ermittelt werden können, besteht die Möglichkeit, dass diese invalide oder unreliabel erfasst wurden und somit für die Validierung nicht nutzbar sind (Döring & Bortz, 2016). Als Koeffizienten zur Überprüfung der Kriteriumsvalidität werden typischerweise Korrelationskoeffizienten genutzt (Döring & Bortz, 2016), wobei die inkrementelle Validität eher selten geprüft wird. In dem Falle werden hierarchische multiple Regressionsanalysen oder Strukturgleichungsmodelle verwendet (Döring & Bortz, 2016).

Wie bei der Reliabilität können auch für die Kriteriumsvalidität und konvergente bzw. diskriminante Konstruktvalidität Korrelationskoeffizienten mit Ausprägungen zwischen Null und Eins vorliegen, wobei ein Wert nahe Eins für eine hohe Korrelation angestrebt wird (Döring & Bortz, 2016). Cohen (1988) hat für Korrelationen allgemein die Konvention angegeben, dass ab einem Korrelationswert von $r = .10$ eine geringe Korrelation, für einen Wert ab $r = .30$ eine mittlere Korrelation und für $r = .50$ eine hohe Korrelation vorliegt. Validitätskoeffizienten werden beispielsweise nach Fisseni (1990) ab einem Wert, der über $r = .40$ liegt als mittel bzw. ausreichend bewertet und ab einem Wert von über $r = .60$ als hoch, was laut Bortz und Döring (2016) jedoch mit Vorsicht zu betrachten ist, da die Werte immer kontextspezifisch zu betrachten und interpretieren sind.

4.8.3. Vorgehensweise zur Testung und Validierung des ARISA

Das ARISA sollte an einer Stichprobe von 200 Sozialarbeiter*innen getestet werden. Da alle sechs Interviewteilnehmer*innen angaben, dass sie den Fragebogen bevorzugt online ausfüllen

würden, erfolgte die Erhebung zur Validierung online über das Programm QuestorPro. Die Rekrutierung erfolgte ähnlich wie bei der Online-Vorerhebung über verschiedene Gruppen Sozialer Netzwerke (Xing, LinkedIn, Facebook), vor allem über Gruppen der Berufsverbände der Sozialen Arbeit bzw. deren jeweiligen Landesverbände (DBSH, DGSA - Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit, bbs - Bundesfachverband betrieblicher Sozialarbeit e.V., DVSG - Deutsche Vereinigung für Soziale Arbeit im Gesundheitswesen). Auch hier wurde vor Onlinestellung der Anfrage der/die jeweilige Gruppenadministrator*in kontaktiert, um die Erhebung zu erläutern, eventuelle Fragen zu klären und ein Einverständnis für die Veröffentlichung einzuholen. Die Verbände wurden zudem direkt kontaktiert und es wurde um die Veröffentlichung des Fragebogens über die Newsletter der jeweiligen Verbände gebeten. Zwei Verbände lehnten diese Anfrage ab. Beide Verbände gaben an, zu viele Anfragen solcher Art zu erhalten und sich daher generell gegen die Weiterleitung derartiger Befragungen im Rahmen von Qualifikationsarbeiten entschieden zu haben.

Voraussetzung für die Teilnahme bzw. Weiterverarbeitung der Daten des Fragebogens waren ein absolviertes Studium der Sozialen Arbeit bzw. Sozialpädagogik oder eines verwandten Studiengangs und eine mindestens zweijährige Berufspraxis, wie es auch für die Online-Vorherhebung und die Interviews bereits der Fall war. Das ARISA wurde für vier Wochen von Anfang bis Ende November 2018 online gestellt. Der Anfrage mit der Bitte um Teilnahme wurde für die Gruppen, die bereits für die Online-Vorerhebung kontaktiert wurden, ein Part mit einem Dank für die zahlreichen Teilnehmer*innen, die vorab schon an der Online-Vorherhebung teilgenommen haben, hinzugefügt.

Nach Öffnung des Links zur Erhebung startete diese mit einem Willkommens- und Erläuterungstext, der auf die anonymisierte Weiterverarbeitung der Daten hinwies, um wahrheitsgetreue und um eine spontane Beantwortung möglichst aller Fragen bat sowie den Teilnehmer*innen für die Unterstützung dankte (s. Anhang H). Anschließend öffnete sich die erste Seite des ARISA mit dem Fragenblock A. Die Online-Darstellung des Fragebogens wurde so gewählt, dass möglichst alle Items der jeweiligen Seite direkt bei Öffnung der Seite zu sehen waren (also ca. zehn bis maximal 20 Items pro Seite), um unnötiges Scrollen und ein potenzielles Übersehen weiter unten aufgeführter Fragen zu vermeiden. Dies bedeutete, dass die Fragenblöcke A und B auf jeweils einer Seite präsentiert wurden und die Fragenblöcke C und D wurden auf je vier Seiten aufgeteilt. Die Teilnehmer*innen konnten einem Balken im unteren Seitenbereich entnehmen, zu wie viel Prozent sie den Fragebogen bereits ausgefüllt haben, was zur Motivation der Teilnehmer*innen beitragen sollte, den Fragebogen bis zu Ende

auszufüllen. Auf den letzten drei Seiten folgten jeweils die Fragebögen, die zur Validierung herangezogen wurden.

Zum einen wurde der FIT (Fragebogen zum Erleben von Intensität und Tätigkeitsspielraum in der Arbeit; Richter et al., 2000) verwendet, der bereits in Kapitel 2.5.1 ausführlich beschrieben wurde. Mit 13 Items, die in der Erhebung auf einer Seite präsentiert wurden, analysiert der FIT die beiden Tätigkeitsmerkmale Arbeitsintensität (job demands) und Tätigkeitsspielraum (decision latitude). Job demands, die hier von Richter et al. (2000) mit Arbeitsintensität aus dem Modell von Karasek und Theorell (1990) übersetzt wurden, können auch mit Arbeitsanforderungen übersetzt werden. Diese Arbeitsintensität bzw. Arbeitsanforderungen, die sich mit Aspekten wie Zeitdruck, Arbeitstempo und Arbeitsmenge beschäftigen, weisen inhaltlich einige Überschneidungen mit den Anforderungsitems des ARISA auf. Die Ressourcendimension des FIT fokussiert vor allem auf den Tätigkeitsspielraum der Befragten mittels sieben Items, die in ähnlicher Form auch im ARISA zu finden sind und die sich beispielsweise mit den Lernmöglichkeiten, Entscheidungsmöglichkeiten und der eigenständigen Planung der Arbeit befassen. Das ARISA erfasst die Arbeitsanforderungen sowie die beruflichen Ressourcen mit deutlich mehr Items und inhaltlichen Aspekten, gerade in Bezug auf die Ressourcen, die mit einer größeren Bandbreite im ARISA abgedeckt werden. Dieser Unterschied lässt sich vor allem dadurch erklären, dass der FIT für alle Berufsgruppen einsetzbar ist und deshalb zahlreiche Faktoren nicht integriert werden, die nur für einzelne Berufsgruppen relevant sind. Genau dies wurde aber beim ARISA vorgenommen, weshalb hier auch eine deutlich größere Itemanzahl zu verzeichnen ist, die speziell aufgrund der berufsspezifischen Aspekte von Sozialarbeiter*innen integriert wurden, um eine genaue Erfassung der wahrgenommenen Anforderungen und Ressourcen dieses Berufsfelds zu ermöglichen. Der FIT kann als langjährig eingesetztes und validiertes Instrument, zur Validierung des ARISA herangezogen werden und es wird eine hohe Korrelationen der Skala Arbeitsintensität des FIT mit der Skala der beruflichen Anforderungen des ARISA erwartet sowie eine hohe Korrelation der Skala Tätigkeitsspielraum des FIT mit der Skala der beruflichen Ressourcen des ARISA.

Zum anderen wurde, gerade um den Ressourcenpart genauer untersuchen zu können, der KFZA verwendet (s. Kapitel 2.5.2). Dieser erfasst die Arbeitsbedingungen mittels der elf Skalen Handlungsspielraum, Vielseitigkeit, Ganzheitlichkeit, Soziale Rückendeckung, Zusammenarbeit, Qualitative Arbeitsbelastung, Quantitative Arbeitsbelastung, Arbeitsunterbrechung, Umgebungsbelastungen, Information und Mitsprache sowie Betriebliche Leistungen, die mit insgesamt 26 Items erhoben werden. Auch der KFZA besteht

aus deutlich weniger Items als das ARISA, was wiederum auch dadurch zu begründen ist, dass der KFZA als Screeninginstrument für alle Professionen entwickelt wurde. Grade die Skalen Vielseitigkeit, Ganzheitlichkeit, Soziale Rückendeckung, Zusammenarbeit, Information und Mitsprache sowie Betriebliche Leistungen sind als weitere Faktoren im Zusammenhang mit den beruflichen Ressourcen besonders relevant und erweitern die Validierung des ARISA mittels des FIT um bedeutsame weitere Ressourcenaspekte. Besonders aus diesem Grund und weil der KFZA zusätzlich auch weitere Arbeitsanforderungen (Qualitative Arbeitsbelastung, Quantitative Arbeitsbelastung, Arbeitsunterbrechung, Umgebungsbelastungen) beinhaltet und weil auch der KFZA validiert ist und bereits seit Jahren eingesetzt wird, wurde er als weiterer Fragebogen zur Validierung des ARISA herangezogen.

Um den Wert für das Risiko berufsbedingten Stresses (Stress-Score des ARISA), zu validieren, wurde zudem die PSS (Cohen et al., 1983) herangezogen. Mittels der deutschen PSS-10 Version von Wolf (1998) wurde durch zehn Items der Stresswert der Teilnehmer in den letzten Monaten erfasst. Das Instrument wurde in Kapitel 2.5.4 ausführlich beschrieben. In anderen Studien wird die PSS teilweise als Instrument mit zwei Skalen genutzt (bspw. Klein et al., 2016; Roberti, Harrington & Storch, 2006), wobei eine als „perceived self-efficacy“ und eine als „perceived helplessness“ bezeichnet wird. Die Faktorenstruktur konnte allerdings in dieser Studie nicht reproduziert werden, wie auch in zahlreichen anderen Studien, weshalb auf die Unterteilung in zwei Skalen verzichtet wurde. Die PSS wird als international und langjährig eingesetztes Instrument als geeignet bewertet, um eine Aussage über die Validität der Skala des Risikos für berufsbedingten Stress des ARISA treffen zu können. Da die PSS kein diagnostisches Instrument ist und daher keine Cut-Off Werte vorhanden sind, wird in dieser Studie eine Korrelation des Stress-Scores der einzelnen Gruppen mit den Stresswerten der PSS berechnet und ein positiver Zusammenhang erwartet.

Zur Beantwortung der Forschungsfragen sowie der damit zusammenhängenden Validierung des ARISA wurden verschiedene Analysen verwendet, die in den nachfolgenden Unterkapiteln kurz erläutert werden sollen. Alle statistischen Berechnungen und Auswertungen erfolgten mittels SPSS 26 für Windows (SPSS Inc.). Auch die Stichprobe zur Testung und Validierung des ARISA wird beschrieben und die Skalenbildung und -analyse wird erläutert.

4.8.3.1. Stichprobenbeschreibung

Zur genauen Beschreibung der Stichprobe erfolgte eine deskritpivstatistische Auswertung der jeweiligen Items, um Verhältnisse und Verteilungen, wie z. B. in Bezug auf das Alter, das Geschlecht, die Einrichtung usw., darstellen zu können. Für die intervallskalierten Items aus

Fragenblock A, wie das Alter, die Jahre, die die Teilnehmer*innen schon als Sozialarbeiter*in bzw. in der derzeitigen Einrichtung tätig sind und die Anzahl der Arbeitsstunden pro Woche wurden Minimum, Maximum, Mittelwert und Standardabweichung ermittelt. Dies wurde auch für die zwei Fragen in Bezug auf die Klient*innengespräche pro Woche und die Dauer der Gespräche mit den Klient*innen aus Fragenblock B durchgeführt. Die Fragen bzgl. des Geschlechts, der Berufsausbildung, des Studiengangs, der Zusatzausbildung sowie dem Bereich, in dem die Teilnehmer*innen derzeit arbeiten, wurden mittels Analysen bzgl. der Häufigkeit bearbeitet. Dies gilt auch für die Frage zu den Hauptanliegen der Klient*innen.

Das finale ARISA wurde in dem Zeitraum der Erhebung von Anfang bis Ende November 2018 von insgesamt 258 Personen aufgerufen. 217 Fragebögen wurden vollständig ausgefüllt und 210 entsprachen den Voraussetzungen zur Teilnahme, weshalb diese mit in die Berechnung mit einbezogen werden konnten. Somit konnte der angestrebte Stichprobenumfang dieser Querschnittserhebung von 200 Teilnehmer*innen eingehalten werden.

Wie der Tabelle 3 zu entnehmen ist, waren 17.7 % der Teilnehmer*innen männlich und 80.9 % weiblich. Die Auswahlmöglichkeiten „inter“ sowie „trans“ wurden von keiner Person genutzt und 1.4 % kreuzten „keine Angabe“ an. Das Durchschnittsalter betrug insgesamt M = 34.62 Jahre mit einer Standardabweichung von SD = 8.05. Auch hier zeigt sich eine ähnliche Verteilung des Geschlechts und des Alters wie bei der Online-Vorerhebung und auch hier stimmt das Geschlecht nahezu mit den Werten von Henn et al. (2017) überein, die eine Quote von 25 % männlichen Sozialarbeitern in der Berufsgruppe festgestellt haben. Aber auch hier ist das Alter, vermutlich aufgrund der Rekrutierungsform über Soziale Medien, deutlich niedriger als im von Henn et al. (2017) angegebenen Durchschnitt.

Tabelle 3: Teilnehmeranzahl, Altersdurchschnitt und Geschlechterverteilung der Stichprobe

Teilnehmeranzahl	Alter	Geschlecht
210	34.62 Jahre (SD = 8.05)	17.7 % männlich 80.9 % weiblich 1.4 % keine Angabe

Anmerkungen: SD = Standardabweichung

Die meisten Teilnehmer*innen haben einen Studiengang der Sozialen Arbeit (N = 166) oder Sozialpädagogik (N = 25) absolviert. Vereinzelt fanden sich auch andere Studiengänge, wie beispielsweise (Reha- bzw. Kindheits-)Pädagogik, Erziehungswissenschaften oder Sozialwesen (s. Tabelle 4).

*Tabelle 4: Verteilung der abgeschlossenen Studiengänge der Teilnehmer*innen*

Studiengang	Anzahl	Gültige Prozente
Soziale Arbeit (Bachelor bzw. nicht genauer definiert)	132	64.4
Soziale Arbeit (Master/Diplom)	34	16.6
Sozialpädagogik	25	12.2
Pädagogik	5	2.4
Erziehungswissenschaften	5	2.4
Master of Arts Erziehungs- und Bildungswissenschaften	1	0.5
Rehabilitationspädagogik	1	0.5
Kindheitspädagogik	1	0.5
Sozialwesen	1	0.5
Gesamt	205	100
Fehlend	5	/

Die Arbeitsbereiche der Teilnehmer*innen zeigten sich als sehr vielfältig (s. Tabelle 5). Ein Großteil der Befragten arbeitet im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe (N = 81). Auch der Behindertenhilfe (N = 21), der Suchthilfe (N = 14), der Schulsozialarbeit (N = 12), der Gesundheitshilfe/Pflege (N = 11), der Flüchtlings-/Integrationshilfe (N = 11), der Bildungsarbeit (N = 11) und der Psychiatrie bzw. dem Sozialpsychiatrischen Dienst (N = 10) konnte eine größere Anzahl der Teilnehmer*innen zugeordnet werden. Alle weiteren Arbeitsfelder und deren Verteilung innerhalb der Stichprobe können der Tabelle 5 entnommen werden.

*Tabelle 5: Arbeitsbereiche der Teilnehmer*innen*

Arbeitsbereich	Anzahl	Gültige Prozente
Kinder-/Jugendhilfe bzw. Jugendarbeit	89	42.3
Behindertenhilfe	21	10.0
Gesundheitshilfe/Pflege	15	7.1
Suchthilfe	14	6.7
Schulsozialarbeit	12	5.7
Flüchtlings-/Integrationshilfe	11	5.2
Bildungsarbeit	11	5.2
Psychiatrie/Sozialpsychiatrischer Dienst	10	4.8
Betreutes Wohnen	5	2.4
Wohnungslosenhilfe	4	1.9
Beratung	3	1.4
Betriebliche Sozialarbeit	3	1.4
Verwaltung	2	1.0
FSJ-Koordination und -Begleitung	2	1.0
Dienste der Justiz	2	1.0
Krisenintervention	1	0.5
Sonderpädagogik	1	0.5
Rechtliche Betreuung	1	0.5
Sozialpädagogische Familienhilfe	1	0.5
Sozialhilfe	1	0.5
Traumatherapie	1	0.5
Gesamt	210	100

Zusätzlich war hinsichtlich der Beschreibung der Stichprobe noch relevant zu erfahren, wie viele Stunden die befragten Arbeitnehmer*innen durchschnittlich pro Woche arbeiten, wie viele Klientengespräche sie durchschnittlich pro Woche führen und wie lange ein Klientengespräch in etwa dauert. 209 Teilnehmer*innen äußerten sich zur Frage hinsichtlich der Arbeitsstunden pro Woche und es ergab sich ein Mittelwert von M = 34.55 Stunden pro Woche (SD = 7.71). 182 Befragte beantworteten die Frage zur durchschnittlichen Anzahl an Klientengesprächen pro Woche und es ließ sich ein Mittelwert von M = 14.69 (SD = 14.01)

ermitteln. Die durchschnittliche Dauer eines Klientengespräches in Minuten lag bei *M* = 49.21 Minuten (*SD* = 39.77). Diese Ergebnisse sind in einer Übersicht der Tabelle 6 zu entnehmen.

*Tabelle 6: Arbeitsstunden pro Woche, Klientengespräche pro Woche und Dauer der Klientengespräche der Teilnehmer*innen*

Variable	*N*	*M*	*SD*
Arbeitsstunden pro Woche	209	34.55	7.71
Klientengespräche pro Woche	182	14.69	14.01
Dauer der Klientengespräche	181	49.21	39.77

Anmerkungen: N = Anzahl der Personen, *M* = Mittelwert, *SD* = Standardabweichung

Die Frage 3 des Fragenblocks B in Bezug auf die Anliegen der Klient*innen wurde recht unterschiedlich von den Teilnehmer*innen beantwortet. Zum einen gab es selbstverständlich inhaltliche Unterschiede, aber es gab zum anderen vor allem auch eine große Variation in der Ausführlichkeit, mit der die Frage beantwortet wurde. Einige Teilnehmer*innen nannten nur einen Hauptaspekt als Antwort. Die meisten nannten zwei bis drei Punkte und vereinzelt wurden sogar fünf bis sechs Anliegen genannt. Durchschnittlich wurden 2.52 Anliegen der Klient*innen beschrieben. Die Antworten bezogen sich vor allem auf psychische und finanzielle Probleme, Beziehungs-, Erziehungs- sowie Suchtprobleme, Arbeits- und Wohnungssuche, Gewaltproblematiken, Unterstützung im Alltag, Konfliktgespräche, Traumaberatung, Asylprozess und -gesetzte und Anliegen in Bezug auf die Schule sowie die eigene Zukunft. Hierbei ist deutlich zu sehen, dass die Stichprobe die typischen Aufgabenfelder der Sozialen Arbeit abdeckt.

4.8.3.2. Skalenbildung und -analyse

Da sich die Skalenbildung für das ARISA komplex gestaltet, wird an dieser Stelle genau auf den Prozess zur Bildung der Skalen eingegangen.

Zuallererst muss der Kodierung der beiden Doppelskalen für die berufsbedingten Anforderungen und berufsbedingten Ressourcen besondere Beachtung geschenkt werden. Der erste Teil mit der Frage dazu, ob die jeweilige Anforderung oder Ressource vorhanden ist, wird so kodiert, dass die Antwortmöglichkeit „nein“ einer 0 entspricht und „ja“ einer 1. Der zweite Teil, das jeweilige bewertete Ausmaß, wird so kodiert, dass „nicht“ mit 0, „wenig“ mit 1, „mittel“ mit 2, „sehr“ mit 3 und „extrem“ mit 4 versehen wird. Anschließend wird der erste Teil der Doppelskala, der die Information darüber gibt, ob eine Anforderung oder eine Ressource

vorhanden ist (0 = nein, 1 = ja) mit dem jeweiligen Ausmaß der Be- bzw. Entlastung des Items (0 = nicht, 1 = wenig, 2=mittel, 3 = sehr, 4 = extrem) multipliziert. Wenn also beispielsweise eine Person für die Anforderung „Lärm am Arbeitsplatz“ angekreuzt hat, dass dies vorhanden ist (ja = 1) und ein Ausmaß von „sehr“ (sehr = 3) angegeben hat, dann wird hier 1 mit 3 multipliziert, um den Endwert in einer weiteren Gesamtvariable für das Item Lärm zu berechnen. Wenn eine andere Person hier angekreuzt hat, dass die Variable nicht vorhanden ist (0 = nein), dann wird die 0 nicht weiter multipliziert, da hier kein Ausmaß vorhanden sein kann und es ergibt sich eine 0 für die Gesamtvariable „Lärm am Arbeitsplatz“ für diese Person. Wenn ein Ausmaß mit „nicht“ (nicht = 0) bewertet wurde, eine Anforderung bzw. eine Ressource also vorhanden ist, diese aber nicht als be- oder entlastend wahrgenommen wird, stellt die 0 gemäß dem Lazarus Model sicher, dass keine Anforderung oder Ressourcen einbezogen werden, die für die jeweilige Person als irrelevant im Rahmen der primären Bewertung eingestuft werden. Für die Mittelwertberechnung der jeweiligen Anforderungs- und Ressourcenvariable wird anschließend darauf geachtet, dass die 0 als „Systemdefiniert fehlend“ eingetragen wird, damit die Ergebnisse nicht verzerrt werden. Aus diesen Variablen können dann die einzelnen Mittelwerte für die jeweiligen berufsbedingten Anforderungen und Ressourcen berechnet werden und es wird ersichtlich, wie häufig die Anforderungen und Ressourcen bei den Teilnehmer*innen der Stichprobe mit mindestens „wenig“ be- oder entlastend bewertet wurden. Um nun jeweils eine Gesamtskala für die berufsbedingte Anforderungs- bzw. Ressourcenvariable erstellen zu können, wurde zuerst jeweils eine weitere Variable erzeugt, welche die Summe über alle Anforderungsvariablen bzw. Ressourcenvariablen enthält. Diese Summenvariable wurde dann wiederum durch die Gesamtanzahl der Anforderungs- (insgesamt 66) bzw. Ressourcenvariablen (insgesamt 57) geteilt. Wäre hier eine Teilung durch die Anzahl der jeweilig mit mindestens „wenig“ bewerteten Items erfolgt, hätte sich eine Verzerrung der Ergebnisse entwickelt, da beispielsweise eine Person, die nur zwei Anforderungen mit einer Intensität von jeweils 3 (mittel) angibt, dann den gleichen Wert gehabt hätte, wie eine Person, die beispielsweise 30 Anforderungen mit einer Intensität von jeweils 3 angegeben hätte. Somit wäre nicht deutlich geworden, dass Personen, die mehr Anforderungen ausgesetzt sind, auch einen höheren Anforderungswert aufweisen. Dies wird durch die Division des Gesamtsummenwertes durch die Gesamtsumme der Anforderungen bzw. Ressourcen korrigiert. Auf diese Weise konnten die Skalen berufsbedingte Anforderungen und berufsbedingte Ressourcen des ARISA berechnet werden.

Für die Berechnung des Risikos für berufsbedingten Stress wurde eine Differenz gebildet zwischen den Werten der Skalen berufsbedingte Anforderungen und berufsbedingte

Ressourcen. Diese Berechnung folgt ganz der Annahme des in Kapitel 2.1.2.1 dargestellten und als Grundlage dieser Forschungsarbeit genutzten transaktionalen Stressmodells (Lazarus & Folkman, 1984), das besagt, dass Stress erst dann entsteht, wenn die Anforderungen die vorhandenen Ressourcen übersteigen. Die Berechnung erfolgte, indem die beiden Hauptskalen berufsbedingte Anforderungen und berufsbedingte Ressourcen des ARISA z-standardisiert (Variablen mit einem Mittelwert von 0 und einer Standardabweichung von 1, $z = (X – M) / SD$) wurden, um die Vergleichbarkeit der Skalen zu erleichtern. Da die Werte von z-standardisierten Skalen aber in einem praktischen Bereich zwischen -3 und +3 liegen und fast ausschließlich Dezimalzahlen sind, wurden eine Lineartransformation in eine T-Verteilung durchgeführt (Variablen mit einem Mittelwert von 50 und einer Standardabweichung von 10), um die einzelnen Werte alle in einen positiven Bereich zu verlagern und besser differenzieren zu können und um eine Gruppenbildung zu erleichtern. Auch wird laut Lambert et al. (2009) eine bessere soziale Akzeptanz der Werte durch die T-Transformation bedingt. Von den beiden Hauptskalen, die dann eine T-Verteilung besitzen (T-Anforderung und T-Ressourcen), wurde anschließend gemäß des Lazarus- und des JDR-Modells die Differenz gebildet. Das bedeutet, dass die Skala berufsbedingte Ressourcen von der Skala berufsbedingte Anforderungen abgezogen wird (T-Anforderungen - T-Ressourcen). Hierdurch kann eine Aussage darüber getroffen werden, ob die Anforderungen die Ressourcen übersteigen. Durch diese so gebildete Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress wurde eine Beantwortung der Forschungsfrage 3 ermöglicht.

Ausgehend von dieser gebildeten Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress wurden die Teilnehmer*innen, wie auch bei Studien zu anderen Versionen des CARD (Lambert et al., 2009), in drei Gruppen eingeteilt. Hierzu wird der sogenannte Standardfehler des Differenz-Scores benötigt (Crocker & Algina, 1986), der über die Reliabilitäten, Mittelwerte, Varianzen und Standardabweichungen der T-Anforderungen und T-Ressourcen Skalen berechnet wird. Durch diese ermittelten Werte kann ein 5 % Konfidenzintervall um einen Differenz-Score von 0 gelegt werden, um dadurch die drei Gruppen zu bilden. Dies erlaubt mit einer 95 % Konfidenz, dass der wahre Wert des Differenz-Scores, also des Wertes für berufsbedingten Stress, nicht bei 0 liegt für die Extrem-Gruppen „resourced“ oder „at risk“. Wenn die Ressourcen einer Person die Anforderungen, die sie oder er erfährt, übersteigen (R > D), wurde diese Person der Gruppe „resourced“ zugeordnet. Personen deren Ressourcenwerte innerhalb einer 5 % Messabweichung zu den Anforderungswerten lagen, wurden der Gruppe „balanced“ zugeordnet (R = D). Diejenigen, deren Anforderungswert jedoch den Ressourcenwert übersteigt, wurden der Gruppe „at risk“ (R < D) zugeteilt. Diese Gruppeneinteilung

ermöglichte, dass gezielt analysiert werden konnte, welche Ressourcen der Gruppe „resourced“ in besonderem Maße zur Verfügung stehen und welche Anforderungen gerade in der Gruppe „at risk“ vorkommen, um weiterhin den Forschungsfragen 1, 2 und 3 bzgl. der bedeutsamsten Anforderungen und Ressourcen nachgehen zu können. Dieses Vorgehen orientiert sich an den Berechnungen der Werte für den CARD-SA (Lambert et al., 2001). In diesem Fall lagen die Cut-Off Werte bei -6.6171 und 6.6171. Alle Personen mit einem Wert unter -6.6171 (das heißt je negativer bzw. je kleiner der Wert, desto höher sind die wahrgenommenen Ressourcen und desto kleiner die Anforderungen) wurden der Gruppe „resourced“ zugeteilt, alle Teilnehmer*innen mit einem Wert zwischen -6.7902 und 6.7902 der Gruppe „balanced“ und alle Befragten mit einem Wert über 6.7902 (das heißt je positiver bzw. je größer der Wert, desto höher sind die wahrgenommenen Anforderungen und desto kleiner die Ressourcen) wurden in die Gruppe „at risk“ eingeordnet. Für die vorliegende Stichprobe konnten 72 Teilnehmer*innen und somit 34.3 % aller Befragten der Gruppe „resourced“ zugeordnet werden und weitere 76 der Gruppe „balanced“ (s. Tabelle 7). Somit bleiben 62 Personen (29.5 %), die der Gruppe „at risk“ zugeteilt werden und bei denen davon ausgegangen werden kann, dass ein erhöhtes Risiko für berufsbedingten Stress im Sinne des Lazarus- und des JDR-Modells vorliegt.

Tabelle 7: Verteilung der Stressgruppen

Gruppe	*N*	Verteilung in %	*M*	*SD*
Resourced (R > D)	72	34.3	-17.29	7.87
Balanced (R = D)	76	36.2	.61	3.96
At risk (R < D)	62	29.5	19.32	8.81

Anmerkungen: N = Anzahl der Personen, *M* = Mittelwert, *SD* = Standardabweichung

Für den KFZA wurden zur besseren Vergleichbarkeit der elf Anforderungs- bzw. Ressourcenskalen mit der Anforderungs- und der Ressourcenskala des ARISA Gesamtskalen aus den einzelnen Ressourcen- bzw. Anforderungsskalen des KFZA gebildet. Somit wurden alle die Skalen, die sich auf berufliche Ressourcen beziehen, wie Handlungsspielraum, Ganzheitlichkeit, Vielseitigkeit, soziale Rückendeckung, Zusammenarbeit, Information und Mitsprache sowie betriebliche Leistungen, zu einer Gesamtskala für Ressourcen des KFZA berechnet und alle Skalen, die sich auf berufliche Anforderungen beziehen, wie qualitative Arbeitsbelastung, quantitative Arbeitsbelastung, Arbeitsunterbrechung und Umgebungsbelastungen, zu einer Gesamtskala für die Anforderungen des KFZA

zusammengefügt. Alle weiteren Skalen wurden wie in den Kapiteln zur Beschreibung der Instrumente (s. Kapitel 2.5.1, 2.5.2 und 2.5.4) eingesetzt und berechnet.

Die Hauptskalen des ARISA (berufliche Anforderungen und berufliche Ressourcen) wurden in Bezug auf den zweiten Teil der jeweiligen Doppelskala (Einschätzung der Belastung bzw. Entlastung/Unterstützung) hinsichtlich der jeweiligen Minima und Maxima, der Mittelwerte und Standardabweichungen analysiert. Diese Analyse erfolgte auch für die Skalen des FIT und des KFZA.

Darüber hinaus wurden für die einzelnen Items der Skalen berufliche Anforderungen und berufliche Ressourcen des ARISA Mittelwerte gebildet und die Standardabweichung berechnet, um so analysieren zu können, welche die für die Sozialarbeiter*innen relevantesten Anforderungen bzw. Ressourcen sind (Forschungsfrage 1 und 2). In die Berechnung wurde auch einbezogen, wie oft das betreffende Item jeweils als vorhanden oder nicht vorhanden angegeben wurde, um eine Relativierung der Ergebnisse in Bezug auf die Gesamtheit der Teilnehmer*innen erzeugen zu können. Hierzu wurde das Verhältnis von durchschnittlichem Ausmaß und der Anzahl der Nennungen zu der Gesamtanzahl der Nennungen berechnet. Daraus wurden dann die Skalen für die beruflichen Anforderungen und die beruflichen Ressourcen gebildet. Dies stellt sicher, dass nicht ein Item als besonders relevant eingestuft wird, welches beispielsweise mit der höchsten Ausprägung „extrem“ bewertet wurde, aber nur einmal als vorhanden eingestuft wurde und somit in der Bewertung vor anderen Items stehen würde, die deutlich öfter vorkommen, jedoch z. B. mit einem durchschnittlichen Ausmaß beispielsweise zwischen „sehr“ und „extrem“ eingestuft wurden. Diese Analysen dienen zur Beantwortung der Forschungsfragen 1 und 2 und können dem Kapitel 5.4.1 des Ergebnisteils entnommen werden.

4.8.3.3. Reliabilitätsanalysen

Um die Reliabilität der Skalen des ARISA und der Skalen der zur Validierung genutzten Fragebögen analysieren zu können, wurde Cronbachs Alpha als Maß der internen Konsistenz herangezogen und berechnet. Alle Items des Fragenblocks „C. Anforderungen“ wurden in die Reliabilitätsanalyse für die Skala der beruflichen Anforderungen einbezogen. Dies erfolgte auch für alle Items des Fragenblocks „D. Ressourcen“ für die Skala der beruflichen Ressourcen. Für den FIT wurden die Reliabilitäten der Skalen Arbeitsintensität und Tätigkeitsspielraum berechnet und für den KFZA für die elf Skalen Handlungsspielraum, Vielseitigkeit, Ganzheitlichkeit, Soziale Rückendeckung, Zusammenarbeit, Qualitative Arbeitsbelastung, Quantitative Arbeitsbelastung, Arbeitsunterbrechung, Umgebungsbelastungen, Information

und Mitsprache sowie Betriebliche Leistungen. Zudem wurden für den KFZA die Reliabilitäten der beiden Gesamtskalen KFZA Arbeitsintensität und KFZA Ressourcen gebildet. Auch für die PSS wurde die interne Konsistenz berechnet. Cronbachs Alpha Werte als Maß der internen Konsistenz können zwischen 0 und 1 liegen. Schermelleh-Engel und Werner (2012) weisen darauf hin, dass die Reliabilität eines Testverfahrens idealerweise so hoch wie möglich sein sollte, jedoch der Wert in der Praxis von verschiedenen Einflussfaktoren abhängt, weshalb keine genauen und allgemeingültigen Werte festgelegt werden können. Als Anhaltspunkt für die Beurteilung erwähnen Schermelleh-Engel und Werner (2012) dennoch für z. B. Skalen von Persönlichkeitstests wie dem NEO-FFI (Borkenau & Ostendorf, 1991) Werte im Bereich um .70 als ausreichend. Diese Angabe soll auch für die Bewertung der internen Konsistenz der vorliegenden Arbeit verwendet werden.

Zudem kann noch die Trennschärfe als Maß zur Bewertung der Reliabilität herangezogen werden. Die Trennschärfe, auch korrigierte Item-Skala-Korrelation, genannt wird für jedes Item einer Skala ermittelt. Es wird eine Korrelation zwischen dem jeweiligen Item und der Gesamtskala berechnet (Kelava & Moosbrugger, 2012). Liegen Items unter dem Wert von $r_{it} =$ .3 sollten sie verworfen oder umformuliert werden. Von einer guten Trennschärfe wird bei Werten zwischen $r_{it} =$ .4 und $r_{it} =$ .7 gesprochen (Kelava & Moosbrugger, 2012).

4.8.3.4. Validitätsanalysen

Um die konvergente Validität des ARISA überprüfen zu können, wurden der FIT, der KFZA und die PSS herangezogen und es wurden, wie von Jonkisz et al. (2012) empfohlen, Pearson Korrelationen bzw. Produkt-Moment-Korrelationen berechnet (zu Korrelationen s. letzter Absatz des Kapitels 4.8.2 des Methodenteils; zur Übersicht verschiedener bivariater Assoziationsmaße s. Döring & Bortz, 2016, S. 681). Zur Beantwortung der Forschungsfrage 4 und zur Prüfung der verschiedenen Hypothesen 1a) bis 5d) und somit zur Bewertung der Validität des ARISA wurden Pearson Korrelationen berechnet. Für die Überprüfung der Hypothese 6 wurde eine multiple hierarchische Regressionsanalyse durchgeführt.

Zur Überprüfung der konvergenten Validität der Anforderungsskala des ARISA wurde zuerst eine Korrelation zwischen dieser Skala und der Skala Arbeitsintensität des FIT berechnet. Hier wurde eine positive Korrelation erwartet, was zur Hypothese 1a führt:

> *Hypothese 1a) Zwischen der Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA und der Skala Arbeitsintensität des FIT besteht ein positiver Zusammenhang.*

Um eine Korrelation zwischen den Anforderungen des ARISA und denen, die im KFZA gemessen werden, berechnen zu können, wurde eine Gesamt-Anforderungsskala aus den

Skalen Qualitative Arbeitsbelastung, Quantitative Arbeitsbelastung, Arbeitsunterbrechung, Umgebungsbelastungen des KFZA gebildet. Zwischen dieser Skala und der Skala der beruflichen Anforderungen des ARISA wurde eine weitere Korrelation ermittelt. In ähnlicher Form wie die Hypothese 1a) lautet somit die Hypothese 1b):

Hypothese 1b) Zwischen der Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA und der Anforderungsskala des KFZA besteht ein positiver Zusammenhang.

In ähnlicher Weise wurde bezüglich der Ressourcen Verfahren. Es wurde eine Korrelation zwischen den beruflichen Ressourcen des ARISA und der Tätigkeitsspielraum-Skala des FIT als Ressourcenskala dieses Instruments und einer Gesamt-Ressourcenskala des KFZA (bestehend aus den Skalen Vielseitigkeit, Ganzheitlichkeit, Soziale Rückendeckung, Zusammenarbeit, Information und Mitsprache sowie Betriebliche Leistungen) berechnet. Dies führt zu den Hypothesen 2a und 2b:

Hypothese 2a) Zwischen der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA und der Skala Tätigkeitsspielraum des FIT besteht ein positiver Zusammenhang.

Hypothese 2b) Zwischen der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA und der Ressourcenskala des KFZA besteht ein positiver Zusammenhang.

Es wurden keine Subskalen des ARISA gebildet und mit den einzelnen Skalen des KFZA in Verbindung gesetzt, da wie von Lambert et al. (2001) vorgegeben, die CARD-Fragebögen aus den jeweiligen Items für die beruflichen Ressourcen bzw. Anforderungen Gesamtwerte bilden, die Aufschluss über die allgemeine Wahrnehmung von beruflichen Ressourcen bzw. Anforderungen geben sollen und keine Bewertung oder Analyse einzelner Subskalen vorsehen. Die Validierungsbemühungen wurden um eine Korrelation zwischen der ARISA Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress und der PSS ergänzt, um Hypothese 3 zu überprüfen. Kurz ausformuliert lautet diese:

Hypothese 3) Zwischen der Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress des ARISA und dem Gesamtscore des PSS besteht ein positiver Zusammenhang.

Hierüber kann nachgewiesen werden, dass die Skala für berufsbedingten Stress des ARISA einen Zusammenhang zu allgemeinen Stresswerten aufweist und somit einen Teil des Konstrukts Stress erfassen kann.

Des Weiteren wurde eine Korrelation zwischen den beiden Hauptskalen des ARISA, berufliche Anforderungen und berufliche Ressourcen, berechnet, um zu überprüfen, ob eine zu erwartende hohe negative Korrelation nachzuweisen ist. Somit führt dies zu Hypothese 4:

Hypothese 4) Zwischen der Skala berufsbedingte Anforderungen und der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA besteht ein negativer Zusammenhang.

Auch wurden zur Überprüfung der Validität einerseits die Korrelationen zwischen der Anforderungsskala des ARISA und den Ressourcenskalen der bereits validierten Instrumente analysiert sowie andererseits zwischen der Ressourcenskala des ARISA und den Anforderungsskalen der beiden Instrumente KFZA und FIT. Diese lassen jeweils einen negativen Zusammenhang erwarten, weshalb die Hypothese 5a bis 5d folgendermaßen lauten:

Hypothese 5a) Zwischen der Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA und der Skala Tätigkeitsspielraum des FIT besteht ein negativer Zusammenhang.

Hypothese 5b) Zwischen der Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA und der Ressourcenskala des KFZA besteht ein negativer Zusammenhang.

Hypothese 5c) Zwischen der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA und der Skala Arbeitsintensität des FIT besteht ein negativer Zusammenhang.

Hypothese 5d) Zwischen der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA und der Anforderungsskala des KFZA besteht ein negativer Zusammenhang.

Diese Gesamtheit der genannten Korrelationen und Analysen ermöglichen einen Nachweis darüber, dass die Skalen berufsbedingte Anforderungen und berufsbedingte Ressourcen des ARISA in der Lage sind, die Konstrukte der beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen abbilden zu können.

4.8.3.5. Regressionsanalyse

Um die Validierungsbemühungen noch zu erweitern, sollte über die Korrelationen hinaus noch eine Regressionsanalyse berechnet werden. Im Folgenden soll kurz beschrieben werden, was unter Regressionsanalysen zu verstehen ist.

Regressionsanalysen werden genutzt, um zu überprüfen, wie gut eine oder mehrere unabhängige Variablen eine abhängige Variable erklären können, bspw. Bildungsabschluss und Berufserfahrung das Einkommen (Echterhoff, 2013). Die Regressionsrechnung erklärt also Zusammenhänge zwischen einer oder auch verschiedenen Variablen und einer Zielvariable. Echterhoff (2013) beschreibt dies folgendermaßen: „Traditionell gilt die Regression als Instrument zur Vorhersage (Prognose) der Ausprägung eines Kriteriums (auch abhängige Variable genannt) durch sog. Prädiktoren (auch unabhängige Variablen genannt)“ (S. 170). Wenn ausschließlich manifeste Variablen vorhanden sind und zudem die abhängige Variable intervallskaliert ist, wird von Regressionsansätzen gesprochen. Es wird von einer bivariaten Regressionsanalyse gesprochen, wenn nur eine abhängige Variable, also ein Kriterium und

auch nur eine unabhängige Variable, ein Prädiktor betrachtet werden. Wird der Einfluss von einer unabhängigen Variable auf eine mindestens ordinalskalierte abhängige Variable untersucht, so wird dies mittels einer einfachen linearen Regression berechnet. Eine multiple Regressionsanalyse bezieht mehrere unabhängige Variablen ein und wird genutzt, wenn die unabhängigen Variablen zumindest nicht ungeordnet kategorial skaliert sind und können somit ordinalskaliert sein (Blasius & Bauer, 2014). Teilweise können aber auch (wenige) dichotome Merkmale genutzt werden, wie bspw. das Geschlecht. Die abhängige Variable kann beispielweise Einkommen oder Körpergröße sein. Dennoch werden in der Praxis auch Regressionsanalysen gerechnet, die eine ordinalskalierte abhängige Variable haben. Die unabhängigen Variablen sollen die abhängige Variable erklären (z. B. Berufserfahrung in Jahren, höchster Bildungsabschluss). Werden die unabhängigen Variablen stufenweise einzeln oder in Blöcken zur Berechnung hinzugefügt und nicht simultan, so kann von einer multiplen hierarchischen Regressionsanalyse gesprochen werden (Wirtz, 2017), die auch in der vorliegenden Arbeit genutzt wird. Hier kann gezielt der Effekt bestimmter unabhängiger Variablen auf die abhängige Variable untersucht werden.

Die Regressionsanalyse wird mittels der Signifikanz (meist mit α abgekürzt) und der Teststärke R-Quadrat interpretiert (Blasius & Bauer, 2014). Wichtig ist hierbei, dass immer Teststärke und statistische Signifikanz zusammen betrachtet werden müssen, um eine aussagekräftige Interpretation vornehmen zu können, da bei großen Fallzahlen die Ergebnisse meist statistisch signifikant, die Teststärke aber niedrig ist und bei geringen Fallzahlen gilt dies andersherum (Blasius & Bauer, 2014).

Generell gilt für Regressionsanalysen, dass die

> Stärke des Zusammenhangs zwischen einem Prädiktor und dem Kriterium […] durch den sog. Regressionskoeffizienten (b) bzw. den Betakoeffizienten (b) angegeben [wird]. Der standardisierte Betakoeffizient ist ähnlich zu interpretieren wie der Korrelationskoeffizient r: Je höher der Betrag, desto enger der Zusammenhang; die Richtung des Zusammenhangs gibt das Vorzeichen an. Der standardisierte Betakoeffizient gibt an, um wie viele Standardabweichungen sich das Kriterium ändert, wenn sich der Prädiktor um eine Standardabweichung verändert. Somit kann der Betrag des standardisierten Betakoeffizienten im Unterschied zur Korrelation größer als 1 werden. (Echterhoff, 2013, S. 170)

Bei der multiplen Regression wird jeweils für die unabhängigen Variablen ein Betakoeffizient ermittelt, der die Stärke des Zusammenhangs mit der abhängigen Variable beschreibt. Die multiple Regression kann den Zusammenhang zwischen den Prädiktoren und dem Kriterium

mittels des multiplen Korrelationskoeffizienten (R) ermitteln, wobei hier auch die sogenannten Interkorrelationen, also die Korrelationen der Prädiktoren untereinander, Berücksichtigung finden (Echterhoff, 2013). Der multiple Korrelationskoeffizient R kann nicht negativ werden und liegt somit immer zwischen 0 und +1 (Echterhoff, 2013).

Über Regressionsanalysen können also Aussagen zur Stärke der Zusammenhänge zwischen verschiedenen unabhängigen und abhängigen Variablen getroffen werden. Eine Regressionsanalysen soll in der vorliegenden Arbeit durchgeführt werden, um zu ermitteln, ob die erstellte Anforderungsskala und die erstellte Ressourcenskala des ARISA in der Lage sind, einen zusätzlichen Anteil des allgemeinen Stressempfindens (ermittelt über die PSS) über die bereits validierten Skalen des KFZA und FIT hinaus zu erklären. Hierüber kann Hypothese 6 abgeleitet werden:

> *Hypothese 6) Die Skala berufsbedingte Anforderungen und die Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA können, über die Skalen des KFZA und FIT hinaus, einen weiteren Beitrag zur Erklärung des allgemeinen Stresses, gemessen durch die PSS, leisten.*

Dies würde dafür sprechen, dass das Instrument ARISA in der Lage ist, einen zusätzlichen Beitrag zur Erklärung des allgemeinen Stressempfindens von Sozialarbeiter*innen zu leisten. Deshalb wurde in diesem Fall auch die multiple hierarchische Regression gerechnet, um dies schrittweise nachvollziehen zu können.

4.9. Einbettung der Methoden in die forschungsparadigmatische Orientierung

In diesem Unterkapitel erfolgt eine Einbettung der verwendeten qualitativen und quantitativen Methoden in die jeweiligen forschungsparadigmatischen Orientierungen. Zudem wurde in dieser Arbeit eine Kombination von qualitativen und quantitativen Methoden genutzt, weshalb hier von der Verwendung eines Mixed-Methods-Designs gesprochen werden kann. Das Mixed-Methods-Design wird im Unterkapitel 4.9.3 erläutert und die Vorteile der Nutzung eines solchen Verfahrens werden aufgezeigt.

4.9.1. Qualitative Methoden

Theoretische Grundlage des oben beschriebenen qualitativen Teils dieser Arbeit, also der qualitativen Vorerhebung sowie der Probe-Durchführung und Besprechung des ARISA Prototyps innerhalb von Interviews, war das interpretative Paradigma nach Wilson (1973). Dieses geht davon aus, dass die sozialen Handlungen einer Person als interpretative Prozesse

zu verstehen sind. Somit könnten Handlungen Bedeutungen zugeschrieben werden und ein ganzheitliches Verständnis der Thematik wird ermöglicht (Wilson, 1973). Dem interpretativen Paradigma steht das normative Paradigma gegenüber, welches besagt, dass soziale Handlungen als Tatsachen erklärbar und Verhalten somit vorhersehbar ist. Dieses ist jedoch für den Einblick in die individuellen Ansichten der Interviewpartner*innen nicht geeignet. Entgegen der Annahme eines gemeinsamen, festen Bezugssystems, wie es bei dem normativen Paradigma der Fall ist, versteht das interpretative Paradigma eine Interaktion als eine Vielzahl von Einzelereignissen, die letztendlich den Kontext bilden. Allerdings sei dieser keineswegs als statisch und unveränderbar zu verstehen. Vielmehr können veränderte Situationen und permanente Ergänzungen durch erneute Interaktion zu einer ständigen Revision und damit zum „wirklichen Charakter früherer Erscheinungen“ (Wilson, 1973) führen. Soll nun eine gegenwärtige oder vergangene Interaktion verstanden werden, geschieht dies durch metakognitive Prozesse, wie dem Einnehmen einer anderen Perspektive (Wilson, 1973). Die Analyse erfolgt dabei über ein permanentes Erfragen nach dem Sinn oder der Absicht im Handeln des anderen (Wilson, 1973). Kurz gesagt, zielt das interpretative Paradigma laut Hillmann (1994) auf das Verstehen des menschlichen Handelns durch Sinndeutung der Erwartung oder möglichen Verhaltensweise ab. Dies erfordert stets die interpretative Rekonstruktion der betrachteten sozialen Interaktion (Hillmann, 1994). Diese Form der Erfassung stellt bestimmte Anforderungen an den/die Interviewer*in. Wie durch Döring und Bortz (2016) erläutert, muss diese/r die interviewte Person stets ausreden lassen und sollte möglichst frei von wertenden Vorurteilen sein. Zudem sollte sein/ihr Vorgehen zielorientiert und damit strukturiert sein, um verwertbare Ergebnisse zu erhalten. Von besonderer Bedeutung ist dabei die Reflexion des eigenen Einflusses zu jedem Zeitpunkt der Datenerhebung (Döring & Bortz, 2016). Wie auch in der quantitativen Forschung, also dem methodischen Vorgehen des normativen Paradigmas, unterliegen die Verfahren bestimmten Gütekriterien. Die Kernkriterien für die qualitative Forschung können dem Buch „Einführung in die qualitative Sozialforschung“ von Mayring (2016) entnommen werden.

4.9.2. Quantitative Methoden

Theoretische Grundlage des oben beschriebenen quantitativen Teils dieser Arbeit, also der Online-Vorerhebung und der Validierungsstudie des ARISA, war das normative Paradigma (Wilson, 1973). Im Gegensatz zur qualitativen Vorgehensweise geht die quantitative Erhebung und Auswertung auf das normative Paradigma zurück (Wilson, 1973). Laut Billmann-Mahecha (2004) zielt das normative Paradigma auf das Erklären des menschlichen Handelns durch

allgemeingültige Gesetzmäßigkeiten ab. Dabei wird das erforschte Konstrukt, also auch jegliche Form der menschlichen Interaktion, als statisch gesehen. Die Perspektive des normativen Paradigmas geht von Akteuren aus, die sich an vorhandenen Rollen, Regeln und Normen orientieren und deren soziales Handeln wiederum davon geleitet wird (Billmann-Mahecha, 2004). Die normativen Dispositionen des/der Handelnden und die normativen Erwartungen des Interaktionspartners/der Interaktionspartnerin werden dabei durch einen gemeinsamen kulturellen und gesellschaftlichen Konsens abgestimmt (Weymann, 1998). Wilson (1973) ergänzt diese Ausführung, indem er die Annahme eines geteilten Bezugssystems dem normativen Paradigma zuordnet. Demnach kann eine Interaktion nur dann erfolgreich stattfinden, wenn von allen beteiligten Handelnden ein und dasselbe System, das aus Symbolen und dazugehörigen Bedeutungen besteht, geteilt wird. Die quantitative Forschung agiert laut Hussy, Schreier und Echterhoff (2010) nach dem deduktiven Prinzip. Es wird also eine Erklärung von der Gesamtheit auf den Einzelnen verfolgt. Dies setzt stets eine große Grundgesamtheit voraus. Umgesetzt wird diese Forderung in verschiedenen Messverfahren, wie Tests, Fragebögen, Beobachtungen oder Experimenten (Hussy et al., 2010).

Besonders muss bei quantitativen Verfahren auf die drei Gütekriterien der quantitativen Forschung - Objektivität, Reliabilität und Validität - mit all ihren Unterarten geachtet werden, damit eine hohe Aussagekraft der Ergebnisse sichergestellt werden kann (Döring & Bortz, 2016).

4.9.3. Mixed-Methods-Design

In der vorliegenden Arbeit wurde, wie zuvor beschrieben, eine Kombination aus quantitativen und qualitativen Untersuchungen durchgeführt, um die Vorteile beider Methoden an richtiger Stelle nutzen zu können. Mixed-Methods werden von Kuckartz (2014) folgendermaßen definiert:

> Unter Mixed-Methods wird die Kombination und Integration von qualitativen und quantitativen Methoden im Rahmen des gleichen Forschungsprojekts verstanden. Es handelt sich also um eine Forschung, in der die Forschenden im Rahmen von ein- oder mehrphasig angelegten Designs sowohl qualitative als auch quantitative Daten sammeln. Die Integration beider Methodenstränge, d. h. von Daten, Ergebnissen und Schlussfolgerungen, erfolgt je nach Design in der Schlussphase des Forschungsprojektes oder bereits in früheren Projektphasen. (S.33)

Eine Grundvoraussetzung für die Anwendung der Mixed-Methods Methode ist die sogenannte Kompatibilitätsannahme, bei der davon ausgegangen wird, dass die beiden Methoden

miteinander vereinbar sind, was maßgeblich durch die Forschungsfrage beeinflusst wird (Kuckartz, 2014). Nach Kuckartz (2014) bedeutet Mixed-Methods die bewusste Trennung von der Idee einer monomethodischen Studie mit dem Ziel, ein komplexes Problem durch die Kombination von qualitativen und quantitativen Methoden besser verstehen zu können. Kuckartz (2014) führt sieben potenzielle Gewinne des Forschungsansatzes auf:

- Statistische Zusammenhänge werden verständlicher und plastischer durch verbale Daten, Bilder und Filme.
- Befunde qualitativer Forschung gewinnen, wenn auch zahlenmäßige Angaben gemacht werden können.
- Die Chance zur Generalisierung qualitativer Forschungsergebnisse wächst.
- Quantitative Forschungsergebnisse gewinnen durch den detaillierten Blick nach innen, auf das Kleinste, den einzelnen Fall und die persönlichen Erfahrungen des Einzelnen.
- Die Kontextualisierung der quantitativen Forschungsergebnisse durch die Ergebnisse der qualitativen Forschung ermöglicht ein besseres Verständnis des untersuchten Problems.
- Das Wissen und die Erkenntnisse, die das Projekt bringt, sind umfangreicher, mehrperspektivischer und somit vollständiger.
- Das Spektrum und der Detailgrad der Fragen, die man durch die Forschung beantworten kann, sind breiter. (S. 54)

Foscht, Angerer und Swoboda (2009) unterstreichen die Bedeutung einer Methodenkombination zur Generierung neuer Impulse: „Die ursprünglich in unterschiedlichen Paradigmen und isoliert voneinander entwickelten quantitativen und qualitativen Forschungszugänge haben jeweils spezifische Vor- und Nachteile aufzuweisen. Auch wenn die beiden Zugänge häufig alternativ aufgefasst werden, kann gerade ihre Kombination neue Impulse […] liefern“ (S. 258).

Als Probleme der Mixed-Methods Forschung nennt Kuckartz (2014) den erheblichen Mehraufwand für die Forscher und die umfangreicheren Kompetenzen, die von Forschern zur Anwendung von Mixed-Methods Forschungsdesigns vonnöten sind, da sowohl Kenntnisse im Bereich der qualitativen als auch im Bereich der quantitativen Forschung benötigt werden.

Quantitative Forschung fokussiert auf das Messen von Dingen und arbeitet deshalb mit Zahlen und Interrelationen, indem es sich mathematischer Methoden für die Auswertung und die Interpretation bedient (Mayring, 2015). Qualitative Forschung hingegen beschäftigt sich mit

Charakteristiken, Konzepten, Metaphern, Definitionen, Bedeutungen und Beschreibungen (Berg, 2009). Quantitative Daten werden meist durch den Einsatz von Fragebögen erhoben und anschließend mithilfe von Computersystemen analysiert, was laut Flick (2009) Zeit und Arbeit spart. Im Gegensatz dazu kann qualitative Forschung anhand von Interviews, Beobachtung, Inhaltsanalyse und weiteren Methoden angewandt werden (Berg, 2009). Qualitativen Forschern wird häufig vorgeworfen, den Gütekriterien der Sozialforschung, wie Objektivität, Reliabilität oder Validität, nicht gerecht zu werden. Demzufolge würde qualitative Forschung oft als zu subjektiv, unwissenschaftlich und willkürlich angesehen, da Daten nicht mit standardisierten Schemata erhoben werden (Cicourel, 1974). Zudem reichen nach Kelle (2008)

> qualitative Monomethodendesigns […] oft nicht aus, um soziologisch relevante Bedingungen sozialen Handelns hinreichend zu erfassen. Dies kann etwa dann der Fall sein, wenn eine Engführung auf die Binnensicht der Akteure im Untersuchungsfeld dazu führt, dass bestimmte situative Handlungsbedingungen nicht in den Blick geraten, die erst durch eine Analyse von statistischen Aggregatzusammenhängen beschreibbar werden. (S. 260)

Darüber hinaus stören sich quantitative Forscher laut Cicourel (1974) an der sehr geringen Anzahl von Fällen, anhand derer die Daten erhoben werden. Deshalb sehen sie die daraus folgenden Ergebnisse als nicht repräsentativ an: „die Verallgemeinerungsfähigkeit und Geltungsreichweite vieler Befunde, die anhand beschränkter Fallzahlen und in begrenzten Handlungsfeldern gewonnen wurden, [muss] ungeklärt bleiben“ (Kelle, 2008, S. 161). Qualitative Forscher entgegnen diesen Vorwürfen jedoch mit der Meinung, dass der Verzicht auf qualitative Methoden dazu führt, wichtige soziale Phänomene nicht richtig untersuchen zu können, da dies anhand von ausschließlich standardisierten Methoden (z. B. Fragebögen) nicht gewährleistet werden kann (Cicourel, 1974). Diese als sehr bedeutsam betrachtete Individualität innerhalb der Sozialforschung ginge durch ausschließlich quantitative Verfahren verloren, wodurch sich der Erkenntnisgewinn reduziert (Cicourel, 1974).

Daher wird in Forschungsvorhaben immer häufiger die Kombination von quantitativen und qualitativen Verfahren in einem Mixed-Methods-Forschungsdesign angewendet (Foscht et al., 2009). Die beiden unterschiedlichen Forschungszugänge werden häufig als gegensätzlich charakterisiert, jedoch liefert gerade die gezielte und systematische Kombination umfangreiche und tiefgehende Beantwortung vieler Forschungsfragen (Foscht et al., 2009). Das Ziel von Mixed-Methods-Forschungsdesigns besteht in einem „Ausgleich der Stärken und Schwächen beider Methodentraditionen und in der wechselseitigen Bearbeitung und Lösung von Methodenproblemen und Validitätsbedrohungen“ (Kelle, 2008, S. 285). Die Vorteile

qualitativer und quantitativer Methoden könnten kombiniert werden und damit könnten einige der oben genannten Nachteile der jeweiligen Methoden in den Hintergrund treten. „Die Kombination von qualitativen und quantitativen Methoden und Forschungsergebnissen [kann] dort, wo der Einsatz monomethodischer Designs entweder fehlerhafte oder unvollständige soziologische Erklärungen erbringen würde, zu einem adäquaten Verständnis der untersuchten sozialen Prozesse und Strukturen führen“ (Kelle, 2008, S. 261)

Es gibt sehr vielfältige Möglichkeiten die quantitative und qualitative Forschung in einem Design zu kombinieren. Creswell und Plano Clark (2011) stellen beispielsweise mehr als 50 Designformen vor. Laut Kuckartz (2014) existieren unzählige Designformen, die sich nach der jeweiligen Forschungsfrage richten.

Haupttypen der Designformen sind die Kombination der qualitativen und quantitativen Forschung auf parallele (nebeneinander) oder sequentielle (nacheinander) Weise (Kelle, 2008). In einem parallel angelegten Design werden die qualitative und die quantitative Erhebung zur selben Zeit durchgeführt. Hier kann die qualitative Teilstudie dazu verwendet werden, empirisch begründete Erklärungen für statistische Zusammenhänge zu entwickeln (Kelle, 2008, S. 287 f.). Nachteil der parallelen Methode ist laut Kelle (2008) jedoch, dass hier die qualitative Fallauswahl und Datenerhebung nicht systematisch von einer Fragestellung her erfolgen kann, die auf der Grundlage quantitativer Daten und Ergebnisse entwickelt wurde. Der große Vorteil eines parallelen qualitativ-quantitativen Designs bestehe demgegenüber darin, dass, weil hierdurch dieselben Personen zum selben Zeitpunkt mit unterschiedlichen Verfahren befragt werden, Methodenartefakte und Messprobleme des qualitativen und des quantitativen Untersuchungsstrangs identifiziert und beschrieben werden können (Kelle, 2008). Die bekannteste Form der Methodenkombination besteht laut Kelle (2008) darin, dass qualitative Verfahren zur Entwicklung von Kategorien und theoretischen Aussagen verwendet werden, die in einer anschließenden quantitativen Studie auf ihre Verallgemeinerbarkeit hin untersucht werden (sequentiell-qualitativ-quantitativ). Kühn und Koschel (2013) sehen z. B. qualitative Gruppendiskussionen als gute Möglichkeit für Vorstudien für standardisierte Befragungen an. Bei einem sequentiell-quantitativ-qualitativen wird das soeben beschriebene Modell umgedreht und die initiale quantitative Studie kann zwei unterschiedlichen Zielen dienen: der Identifikation von (ggfs. schwer interpretierbaren) statistischen Zusammenhängen und der Identifikation von Kriterien für die Fallauswahl für den qualitativen Anteil der Arbeit und der Entwicklung eines Stichprobenrahmens für diesen Zweck (Kelle, 2008). Weitere Designformen, wie beispielsweise das eingebettete Design, das Vertiefungs- oder das

Verallgemeinerungsdesign sowie das Transferdesign lassen sich z. B. bei Kuckartz (2014, S. 78 ff.) finden.

Laut Kuckartz (2014) sollten sich Forscher*innen vor der Anwendung eines Mixed-Methods Designs damit auseinandersetzen, welche Aspekte fehlen würden, wenn nur qualitativ oder nur quantitativ vorgegangen werden würde und was für zusätzlichen Erkenntnisse man sich durch die Kombination der Methoden erhofft. Zudem sollten sich Forscher*innen fragen, welche Teile der Forschungsfrage mit einer ausschließlich monomethodischen Studie nicht beantwortet werden könnten.

Zusammenfassend soll im Folgenden auf diese Punkte näher eingegangen werden, um die Wahl der Nutzung eines Mixed-Methods Designs und die Vorteile, die dies mit sich bringt, für die vorliegende Arbeit zu verdeutlichen.

Von der Kombination der qualitativen und quantitativen Verfahren in dieser Arbeit wurde ein Zugewinn hinsichtlich der zu gewinnenden Erkenntnisse erwartet. Dadurch, dass zu Beginn ein quantitativer Fragebogen mit offenen Fragen gestellt wurde, der über Clustern ausgewertet wurde und dessen Ergebnisse durch qualitative Interviews validiert und ergänzt wurden, ist davon auszugehen, dass ein umfangreicherer und validerer Blick auf die Daten möglich war. Die Forschungsfragen 1 und 2 hinsichtlich der relevanten und bedeutsamsten beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen konnten somit umfassender beantwortet werden. Es konnte eine hohe Zahl an Teilnehmer*innen über die quantitative Erhebung befragt werden und die Ergebnisse konnten, wie von Kuckartz (2014) beschrieben, um einen detaillierteren Blick nach innen und persönliche Erfahrungen erweitert werden und liefern somit ein besseres Verständnis des zu untersuchenden Sachverhalts, welches durch eine ausschließliche Anwendung eines quantitativen Verfahrens nicht möglich gewesen wäre. Auch dass der ARISA Prototyp zuerst quantitativ getestet und anschließend über qualitative Interviews besprochen wurde, ermöglichte eine tiefergreifende Rückmeldung und somit auch Anpassung des Fragebogens als dies rein quantitativ der Fall gewesen wäre. Diese verschiedenen Kombinationen lieferten die Möglichkeit, den ARISA in dem Umfang und der Tiefe zu erstellen, die angestrebt wurden und ihn im Anschluss in einer quantitativen Erhebung an einer größeren Stichprobe zu testen und zu validieren. Somit kann davon ausgegangen werden, dass, wie Kuckartz (2014) beschreibt, das Wissen und die Erkenntnisse, die die vorliegende Arbeit generiert hat, umfangreicher, mehrperspektivischer und somit vollständiger sind und die Chance zur Generalisierung der gewonnenen qualitativen Forschungsergebnisse erhöht werden konnte.

Zusammenfassung der Methode

Das Methodenkapitel dieser Arbeit hat zuallererst die Vorgehensweise zur Erstellung des ARISA dargestellt. Über eine Literaturrecherche verbunden mit einer Online-Vorerhebung und einer Vorab-Interviewstudie konnte eine Construct Matrix erstellt werden, die die relevantesten beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen auflistet. Hierüber konnten die Items ermittelt werden, die in das ARISA aufgenommen werden sollten und ein Prototyp konnte erstellt werden. Damit ermittelt werden konnte, ob der Fragebogen angemessen und geeignet für eine erste große Erhebung ist, wurde zudem eine Probe-Durchführung des ARISA eingeplant, damit so das finale ARISA erstellt werden konnte. Die Vorgehensweise zur Testung und Validierung des ARISA wurde beschrieben sowie auch die Stichprobe und die Skalenbildung/-analyse. Es wurde erläutert, was unter Reliabilität und Validität zu verstehen ist und welche Analysen in diesem Zusammenhang berechnet werden sollten. Abschließend erfolgte eine Einbettung in die forschungsparadigmatische Orientierung der verschiedenen genutzten Verfahren. Da hier mehrfach eine Kombination von qualitativen und quantitativen Methoden genutzt wurde, kann von einem Mixed-Methods-Design gesprochen werden.

5. Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit präsentiert. In den ersten beiden Unterkapiteln werden die Resultate der Online-Vorerhebung und der qualitativen Vorerhebung mittels Interviews dargestellt. Auch die Ergebnisse der Zusammenführung der Online- und Interviewergebnisse mit denen der Literaturrecherche zur Erstellung des Prototyps werden aufgezeigt sowie die Auswertung der Interviews zum Prototyp des ARISA. Abschließend werden die Ergebnisse der Validierungsstudie des final erstellten ARISA präsentiert. Eine Einbettung der Ergebnisse in die bereits vorgestellte Theorie erfolgt im anschließenden Abschnitt der Diskussion.

5.1. Zentrale Ergebnisse: Online-Vorerhebung zu beruflichen Anforderungen und Ressourcen in der Sozialen Arbeit

Um die Online-Vorerhebung auswerten zu können, wurden die von den Teilnehmer*innen angegebenen Faktoren zuerst ausgezählt und anschließend kategorisiert. Es wurden 104 Fragebögen ausgefüllt, von denen 96 auswertbar waren. Somit wurde das Ziel von ursprünglich 50 ausgefüllten Fragebögen übertroffen. Die Bearbeitungsdauer wurde vorab mit ca. zehn Minuten angegeben und betrug für die Teilnehmer*innen durchschnittlich knapp neun Minuten. Das Alter der Befragten lag im Durchschnitt bei 35.5 Jahren (*SD* = 7.67) und 20.6 % waren männlich, was hinsichtlich des Geschlechts ähnlich den Durchschnittswerten ist, die auch Henn et al. (2017) für die Berufsgruppe festgestellt haben (ca. 75 % weiblich). Das Alter ist im Durchschnitt deutlich jünger als das von Henn et al. (2017) angegebene, was damit zusammenhängen kann, dass eine Online-Erhebung durchgeführt wurde und die Teilnehmer*innen über Soziale Medien kontaktiert wurden, was vermutlich einen Teil der älteren Sozialarbeiter*innen nicht erreicht oder angesprochen hat.

Die 96 Teilnehmer*innen haben insgesamt 435 Ressourcen und 378 Anforderungen genannt. Dies entspricht einer durchschnittlichen Angabe von 4.53 Ressourcen und 3.93 Anforderungen pro Teilnehmer*in. Die angegebenen Faktoren wurden zur weiteren Bearbeitung von der Autorin zuerst zusammengefasst (z. B. wurden Punkte wie „hoher Dokumentationsaufwand“ und „viel dokumentieren müssen“ zu „Dokumentation“ zusammengefasst) und anschließend anhand der Einteilung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz nach Poppelreuter und Mierke (2008) kategorisiert. Die drei Bereiche personal, apersonal und interpersonal dienten als Oberkategorien und sowohl die beruflichen Anforderungen als auch die beruflichen Ressourcen wurden diesen drei Kategorien zugeordnet.

Obwohl nicht explizit nach personalen Anforderungen und Ressourcen gefragt wurde, sondern nach arbeitsplatzbezogenen Aspekten, wurden hierzu dennoch einige Faktoren von den Teilnehmer*innen genannt, weshalb dieser Bereich an dieser Stelle auch Erwähnung finden soll. Zur weiteren Fragebogenkonstruktion wurden die Ergebnisse für den personalen Bereich jedoch nicht genutzt, da das ARISA sich dem Job-Demands-Resources Modell folgend mit arbeitsplatzbezogenen Aspekten beschäftigt. Hier wurden die apersonalen und interpersonalen Faktoren herangezogen, um gemäß dem JDR-Modell nur externe Kriterien zu berücksichtigen.

Tabelle 8: Übersicht der Zuordnung der Faktoren in die drei Oberkategorien und deren jeweilige durchschnittliche Intensität

Oberkategorie	Anzahl	Intensität im Durchschnitt*
Personale Anforderungen	101	2.32
Apersonale Anforderungen	176	2.31
Interpersonale Anforderungen	101	2.49
Personale Ressourcen	176	2.74
Apersonale Ressourcen	138	2.57
Interpersonale Ressourcen	121	2.77

Anmerkungen: * Die jeweiligen Anforderungen und Ressourcen konnten hinsichtlich ihrer Intensität/ihres Einflussgrades von 1 (gering) bis 3 (hoch) eingestuft werden.

Wie aus Tabelle 8 zu entnehmen, konnten 101 Faktoren den personalen Anforderungen zugeordnet werden mit einer durchschnittlichen Intensität von 2.32. Die meisten Anforderungen fanden sich mit einer Anzahl von 176 im apersonalen Bereich wieder, welche aber auch eine etwas geringere durchschnittliche Intensität von 2.31 aufwiesen. Die höchste Intensität war mit einem Wert von 2.49 für die interpersonalen Anforderungen zu verzeichnen. In diese Kategorie konnten 101 Faktoren eingeordnet werden. Bezüglich der Ressourcen zeigte sich für die Oberkategorien ein anderes Verhältnis. Hier konnten die meisten Faktoren dem personalen Bereich mit 176 Aspekten zugeordnet werden und es ergab sich eine Intensität von 2.74. In die apersonale Oberkategorie wurden 138 Faktoren eingeordnet mit einer durchschnittlichen Intensität von 2.57. Auch für die Ressourcen stellte sich die Oberkategorie der interpersonalen Anforderungen mit einem Wert von 2.77 als diejenige mit der höchsten Intensität heraus. Insgesamt 121 Ressourcen wurden dieser Kategorie zugeordnet.

Es zeigte sich also, dass interpersonale Aspekte am Arbeitsplatz im Durchschnitt für die befragten Sozialarbeiter*innen sowohl die höchste Belastung als auch die höchste Entlastung hinsichtlich der Intensität der jeweiligen Faktoren darstellen. In Bezug auf die Anforderungen

war die höchste Anzahl im apersonalen Bereich zu finden, was für die Ressourcen für den personalen Bereich galt. Insgesamt wurden deutlich mehr Ressourcen als Anforderungen genannt und nur für den apersonalen Bereich konnten mehr Anforderungen als Ressourcen verzeichnet werden. Auch die Intensität der Ressourcen war durchschnittlich für alle drei Oberkategorien höher als für die Anforderungen.

Da jeweils sehr viele Aspekte den drei Oberkategorien zugeordnet werden konnten, wurden zur Verbesserung der Übersichtlichkeit weitere Unterkategorien eingeführt. Als Unterkategorien für den apersonalen Bereich wurde die Einteilung der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) (2014) zur Gefährdungsbeurteilungen psychischer Belastungen herangezogen. Sie unterscheiden, wie bereits in Abschnitt 2.3.1 beschrieben, zwischen Belastungen des Arbeitsinhalts und der Arbeitsaufgabe, Belastungen der Arbeitsorganisation, Belastungen der Arbeitsumgebung sowie Belastungen aus sozialen Beziehungen. Da sich die Belastungen der sozialen Beziehungen mit denen der interpersonalen Kategorie nach Poppelreuter und Mierke (2008) überschneiden, wurde diese nicht als Unterkategorie für die apersonalen Anforderungen genutzt. Die Einteilung der BAuA für Belastungen wurde hier für die Unterteilung der apersonalen Ressourcen übernommen. Die Unterkategorien für die personale und für die interpersonale Kategorie stammen aus eigener Bezeichnung und wurden während der Einteilung der Anforderungen und Ressourcen generiert, da aufgrund der Diversität der einzelnen Angaben zwischenzeitliche Anpassungen der Kategorien notwendig waren. Es ergaben sich für die Anforderungen im personalen Bereich die vier Unterkategorien Persönlichkeitseigenschaften, eigene Krankheiten/körperliches Wohlbefinden, Ängste und sonstige personale Anforderungen. Für die personalen Ressourcen wurden diese Unterkategorien übernommen, jedoch ohne die Unterkategorie Ängste. Im interpersonalen Bereich konnten sowohl für Anforderungen als auch Ressourcen Unterkategorien für team- und leitungsbezogene, klientenbezogene und sonstige Aspekte gebildet werden. Für die Ressourcen wurde zudem eine Unterkategorie für Familie und Freunde erstellt.

Die einzelnen Unterkategorien mit der jeweiligen Anzahl der Nennungen der Faktoren und der durchschnittlichen Intensität können Tabelle 9 entnommen werden.

Tabelle 9: Übersicht der Zuordnung der Faktoren in die drei Oberkategorien und deren jeweilige durchschnittliche Intensität

Oberkategorie	Unterkategorie	Anzahl	Intensität im Durchschnitt*
Personale Anforderungen	Persönlichkeitseigenschaften	85	2.38
	Eigene Krankheiten/körperliches Wohlbefinden	6	2.67
	Ängste	5	2
	Sonstige personale Anforderungen	5	2.25
Apersonale Anforderungen	Anforderungen des Arbeitsinhaltes und der Arbeitsaufgaben	19	2.51
	Anforderungen der Arbeitsorganisation	148	2.28
	Anforderungen des Arbeitsumfelds und der Arbeitsumgebung	9	2.12
Interpersonale Anforderungen	Team-/leitungsbezogene Anforderungen	79	2.50
	Klientenbezogene Anforderungen	21	2.53
	Sonstige interpersonale Anforderungen	1	2
Personale Ressourcen	Persönlichkeitseigenschaften	119	2.71
	Eigene Krankheiten/körperliches Wohlbefinden	7	2.83
	Sonstige personale Ressourcen	50	2.77
Apersonale Ressourcen	Ressourcen des Arbeitsinhaltes und der Arbeitsaufgaben	8	2.73
	Ressourcen der Arbeitsorganisation	126	2.57
	Ressourcen des Arbeitsumfelds und der Arbeitsumgebung	4	2.16
Interpersonale Ressourcen	Team-/leitungsbezogene Ressourcen	95	2.84
	Klientenbezogene Ressourcen	9	2.61
	Familie und Freunde als Ressource	16	2.79
	Sonstige interpersonale Ressourcen	1	2

Anmerkungen: * Die jeweiligen Anforderungen und Ressourcen konnten hinsichtlich ihrer Intensität/ihres Einflussgrades von 1 (gering) bis 3 (hoch) eingestuft werden.

Hier ist eindeutig zu erkennen, dass der Unterkategorie Arbeitsorganisation die meisten Anforderungen und auch die meisten Ressourcen zugeordnet werden konnten. Auch der Unterkategorie Persönlichkeitseigenschaften konnten viele Anforderungen, aber auch Ressourcen zugeordnet werden. Die höchste Intensität konnte für die Unterkategorie eigene Krankheiten/körperliches Wohlbefinden mit 2.67 für die Anforderungen und für die Unterkategorie team-/leitungsbezogene Ressourcen mit 2.84 für die Ressourcen ermittelt werden. Team-/leitungsbezogene Ressourcen wurden sowohl relativ häufig als Anforderungen als auch als Ressource genannt. Somit können Kolleg*innen und Vorgesetzte durchaus als Anforderungen wahrgenommen werden, aber auch als Ressource dienen. Einzelne Beispiele für die jeweiligen Unterkategorien finden sich in Tabelle 10.

Die vollständige Auflistung der Ergebnisse, der auch alle einzelnen Faktoren zu entnehmen ist, ist im Anhang B und C zu finden. Auffällig war hier, dass der Aspekt der Wertschätzung durch die Gesellschaft oder auch durch Vorgesetzte, Klient*innen oder Kolleg*innen überhaupt keine Erwähnung in der Online-Vorerhebung fanden, obwohl dies in der Literatur sowie in den Interviews häufig der Fall war. Zudem zeigte sich, dass unabhängig von den verschiedenen Bereichen der Sozialen Arbeit, sehr ähnliche Anforderungen und Ressourcen genannt wurden, abgesehen von einigen sehr spezifischen Aspekten (wie z. B. zu viele HZE (Hilfen zur Erziehung) Fälle in der Kinder- und Jugendhilfe), die dennoch meist zu einem Aspekt (z. B. zu viele Fälle) zusammengefasst werden konnten, der für den Großteil der Sozialarbeiter*innen zutrifft.

Tabelle 10: Beispiele für Faktoren der jeweiligen Unterkategorien

Oberkategorie	Unterkategorie	Beispiel
Personale Anforderungen	Persönlichkeitseigenschaften	Perfektionismus, keine Abgrenzung, Ungeduld
	Eigene Krankheiten/körperliches Wohlbefinden	Krankheiten, Depression, PTBS
	Ängste	Versagensängste, evtl. Haftung
	Sonstige personale Anforderungen	Doppeltes Mandat, Vorerfahrungen
Apersonale Anforderungen	Anforderungen des Arbeitsinhaltes und der Arbeitsaufgaben	Dokumentation, E-Mails, Gerichtstermine
	Anforderungen der Arbeitsorganisation	Zeitdruck, Schichtdienst Personalmangel

Oberkategorie	Unterkategorie	Beispiel
Apersonale Anforderungen	Anforderungen des Arbeitsumfelds und der Arbeitsumgebung	Lärm, Arbeitsplatz nicht angemessen
Interpersonale Anforderungen	Team-/leitungsbezogene Anforderungen	Druck von Führungskraft, fehlende Wertschätzung, Konflikte im Team
	Klientenbezogene Anforderungen	Schicksale von Klient*innen, Konflikte mit Klient*innen
	Sonstige interpersonale Anforderungen	Anfeindungen von außen
Personale Ressourcen	Persönlichkeitseigenschaften	Empathie, Humor, Optimismus
	Eigene Krankheiten/körperliches Wohlbefinden	Stabile Psyche, genügend Schlaf
	Sonstige personale Ressourcen	Erfahrung, Fachwissen, Professionalität
Apersonale Ressourcen	Ressourcen des Arbeitsinhaltes und der Arbeitsaufgaben	Interessante Themen, Sinnhaftigkeit der Arbeit, Spaß an der Arbeit
	Ressourcen der Arbeitsorganisation	Supervisions-/Reflexions-möglichkeiten, flexible Arbeitszeiten, Weiterbildungen
	Ressourcen des Arbeitsumfelds und der Arbeitsumgebung	Gut ausgestatteter Arbeitsplatz, gute Infrastruktur
Interpersonale Ressourcen	Team-/leitungsbezogene Ressourcen	Unterstützung von der Führungsraft, Austausch mit Kolleg*innen, Anerkennung
	Klientenbezogene Ressourcen	Positive Fallentwicklung, Erfolge mit Klient*innen
	Familie und Freunde als Ressource	Zeit für Freunde, Unterstützung vom Partner/von der Partnerin
	Sonstige interpersonale Ressourcen	Als Fachkraft angesehen werden

5.2. Zentrale Ergebnisse: qualitative Vorerhebung zu beruflichen Anforderungen und Ressourcen in der Sozialen Arbeit

Zur Auswertung der Interviews wurde die in Abschnitt 4.3 erläuterte Kernsatzmethode angewendet. Die nächsten Abschnitte befassen sich mit den wichtigsten Themen, die in den Interviews behandelt wurden. Um eine bessere Übersicht über die zentralen Gesprächsinhalte ermöglichen zu können, sind die einzelnen Bereiche in Themenschwerpunkte gegliedert, die sich in den Überschriften wiederfinden. Auch hier wurde die Einteilung anhand der psychischen Belastungen am Arbeitsplatz nach Poppelreuter und Mierke (2008) durchgeführt. Die drei Bereiche personal, apersonal und interpersonal dienten als Oberkategorien. Zudem wurde auch in den Interviews nicht direkt nach personalen Anforderungen und Ressourcen gefragt, sondern – dem Job-Demands-Resources Modell folgend – nur arbeitsplatzbezogene Aspekte (apersonale und interpersonale) erfragt. Dennoch wurden hierzu einige Faktoren von den Teilnehmer*innen genannt, weshalb dieser Bereich an dieser Stelle auch Erwähnung finden soll. Zur weiteren Fragebogenkonstruktion wurden die Ergebnisse für den personalen Bereich jedoch nicht genutzt, da für das ARISA nur externe Faktoren, also apersonale und interpersonale Aspekte, Berücksichtigung finden. Oft wurden inhaltlich einzelne Aspekte innerhalb der Interviews gleichzeitig als Anforderung und als Ressource beschrieben, weshalb sich hier eine klare Differenzierung als schwierig herausstelle. Aus diesem Grund werden im Folgenden die Ergebnisse zu den Anforderungen und Ressourcen häufig in einem Absatz präsentiert. Zur besseren Nachvollziehbarkeit wurde hinsichtlich der Unterpunkte in Klammern erwähnt, ob der jeweilige Aspekt als Anforderung, als Ressource oder als Kombination thematisiert wurde.

Aus Gründen der Anonymität wurden keine Geschlechter-, Alters- oder direkte Berufsdifferenzierung vorgenommen und ausschließlich die Begriffe Interviewperson/-en, Gesprächsperson/-en, Interviewpartner*innen oder (Interview-)Teilnehmer*innen verwendet. Wenn von einer Gesprächsperson bzw. einer Interviewperson berichtet wurde, so wurde auch immer zur Wahrung der Anonymität das Personalpronomen sie verwendet, was sich auf das Nomen „Person“ bezieht.

5.2.1. Personale Anforderungen und Ressourcen

Die Ergebnisse der qualitativen Vorerhebung der personalen Anforderungen ließen sich in die Oberpunkte Persönlichkeitseigenschaften und Fähigkeiten als Anforderungen oder Ressourcen mit den Unterpunkten Reflektion, Erfahrung/Professionalität, hoher Selbstanspruch, Optimismus in der Arbeit/positive Einstellung, Organisationstalent, Abgrenzung/Distanz und

weitere Persönlichkeitseigenschaften, in Ängste und Verantwortung sowie weitere personale Anforderung und Ressourcen mit der Unterkategorie Hobbies unterteilen, die im Folgenden näher dargestellt werden.

Persönlichkeitseigenschaften und Fähigkeiten als Anforderungen oder Ressourcen

Reflektion (Ressource)

Vier der sechs interviewten Sozialarbeiter*innen beschrieben Reflektion als eine persönliche Ressource. So äußerte sich beispielweise Interviewperson A wie folgt: „[weil] ich viel zu zweit unterwegs bin und ich das auch reflektieren kann, wie wie sind wir grad mit der Familie in Kontakt, dann bringt das unglaublich viel für einen selbst […]“ (I. A, S. 307, Z. 13-15). Auch Interviewperson D berichtete von der Bedeutsamkeit der Eigenreflektion in ihrem Beruf: „Und man muss ganz viel Eigenreflektion haben, um da sagen zu können: >>Schaffe ich das, kann ich mich da distanzieren, wenn ich hier mit Kindern arbeite und wenn man hier das erste Mal sitzt und sich die Arbeit überschneidet<<“ (S. 378, Z. 22-23).

Erfahrung/Professionalität (Ressource)

Drei Interviewpartner*innen berichteten von ihrer eigenen Erfahrung als Ressource. Vor allem für Interviewperson B schien dieser Aspekt besonders bedeutsam zu sein, da an drei verschiedenen Stellen im Interview diese Thematik zur Sprache kam. Beispielweise sagte sie: „Also was mir, mir fällt jetzt gerade noch ein äh so ‘ne Ressource ähm. Auch für mich immer mal wieder wahrzunehmen, wie weit ich eigentlich schon bin.“ (I. B, S. 347, Z. 6-7). Gesprächsperson E bemerkte an sich selbst eine Entwicklung durch mehr Erfahrung und beschrieb dies sehr positiv: „Und das tut gut. Dass man jetzt ein bisschen mehr professioneller wird und mehr merkt was ist eigentlich meins, was ist deins wo gehört was hin.“ (I. E, S. 415, Z. 10-11). Interviewperson D sagte in diesem Zusammenhang: „Aber die Zufriedenheit habe ich eigentlich daraus geschaffen, dass ich mich auch einfach souverän gefühlt hab, das ich auch sagen konnte: >>Das, hier kenne ich mich aus, das mache ich<<“(I. D, S. 376, Z. 4-6).

Hoher Selbstanspruch (Anforderung)

Drei der Interviewpartner*innen nannten einen hohen Anspruch an sich selbst als Anforderung. Interviewperson K sagte hierzu beispielweise: „Dass ich manchmal zu genau war für mich, also dass ich mich da zu sehr dann selber unter Druck gesetzt habe, weil ich zu genau war“ (I. C, S. 365, Z. 10-11). Auch Interviewperson D definierte den eigenen Anspruch als Anforderung auf die Frage, woran es liegt, dass sie sich viel Druck macht: „An meinem Anspruch, ganz klar an

meinem Anspruch“ (I. D, S. 392, Z. 32). Interviewperson E gab an, gerade an ihrem hohen Selbstanspruch arbeiten zu wollen, um sich in Beratungsgesprächen offener verhalten zu können:

> dass ich in einem Beratungsgespräch sitze und nicht ganz so offen bin wie ich wäre, wenn ich wüsste es ist alles perfekt und das ist etwas was ich eigentlich unbedingt noch abstellen möchte oder noch lernen möchte, weil ich find das natürlich unglaublich unfair den Klienten gegenüber, das merke ich, dass das immer noch da ist, dass muss sich irgendwie noch verändern. (I. E, S. 418, Z. 10-14)

Optimismus in der Arbeit/positive Einstellung (Ressource)

Als eine weitere Persönlichkeitseigenschaft, die von mehreren Interviewpartner*innen genannt wurde, stellte sich Optimismus heraus. Optimismus und eine positive Einstellung/Art in der Arbeit wurde von zwei Interviewpartner*innen als Ressource beschrieben. So zum Beispiel die Aussage von Interviewperson E: „ich mag an mir gerne, dass ich so, ähm ich bin sehr positiv in meiner Arbeit“ (I. E, S. 413, Z. 12-13). Dem schließt sich die Aussage von Interviewperson C an:

> Genau und gute Laune ist auch immer, ein wichtiger wichtiger Vorsatz grad in der in der Arbeit, dass du da nicht selber so ein Trübsal blasendes Etwas bist, sondern eigentlich positiv zum Leben eingestellt bist und dann hingehst und ja die Leute vielleicht auch mitreißen kannst. (I. C, S. 369, Z. 31 - S. 370, Z. 3)

Organisationstalent (Ressource)

Ein gutes Organisationstalent und Selbstmanagementfähigkeiten benannten vier der sechs Interviewpartner*innen als Ressource. Interviewperson C sah das eigene Organisationstalent auch für den Beruf als unablässig an: „ja, man muss gut organisiert sein, gerade auch weil es so weil du halt dein eigener Chef quasi warst“ (I. C, S. 364, Z. 25-26). Auch Interviewperson F nannte die eigene gute Organisation als Ressource: „Eigentlich ich finde schon, ich bin auch organisiert so, von daher eigentlich, ich hab das grad noch mal überlegt, könnt ich mich besser organisieren? Ne“ (I. F, S. 442, Z. 6-8).

Abgrenzung/Distanz (Ressource und Anforderung)

Die Thematik der Abgrenzung oder Distanzierung vom Beruf wurde in fünf der sechs Interviews besprochen. Eine gute Distanz bzw. Abgrenzung wurde von Interviewperson C, E und F als Ressource beschrieben. So sagte Interviewperson F beispielsweise: „Ich nehme die

nicht mit nach Hause und wenn ich zu Hause bin, dann denke ich auch echt nicht viel über Arbeit nach, das ist auch echt gut.“ (I. F, S. 443, Z. 25-26) oder Interviewperson C: „Ja ‘ne genau, Distanzverhältnis ist auch wichtig in der Arbeit, weil man wirklich so dicht dran ist an den Klienten“ (I. C, S. 369, Z. 20-21). Gesprächsperson D beschrieb als Ressource, dass sie ihre Klient*innen siezt und nicht duzt, um Distanz zu wahren (I. D) und als Anforderung äußerte sie hierzu: „Ich glaube das was jetzt zum Schluss noch mal war, dass dass man schon als persönlicher, also dass man persönlich sehr betroffen sein kann von der Arbeit“ (I. D, S. 396, Z. 10-11).

Auch Interviewperson A ging auf das Distanzverhältnis durch Siezen und Duzen ein und bewertete das Duzen des Chefs als Anforderung: „In [Name einer Stadt] zum Beispiel habe ich mich geduzt, aber das störte mich auch irgendwie immer, weil mir das viel zu eng und persönlich war“ (I. A, S. 307, Z. 27-29). Dies kann auch als interpersonaler Faktor bewertet werden.

Weitere Persönlichkeitseigenschaften (Ressourcen)

Verschiedene weitere Charaktereigenschaften wurden in den Interviews genannt. Interviewperson C betonte eine stabile Psyche und Empathie als Ressource (I. C), wohingegen Interviewperson B bei sich selbst zu bleiben als Ressource beschrieb (I. B). Im Interview E wurde Gelassenheit als Ressource erwähnt: „Ja ‘ne gewisse Gelassenheit, das finde ich ist auch wichtig, genau, dass man auch einfach so ein bisschen auch bei vielen Problemen oder bei vielen Dingen die anstehen auch gelassen rangeht“ (I. E, S. 427, Z. 7-9). Passend dazu berichtete Gesprächsperson F: „Ich glaube, ich könnte manchmal ein bisschen entspannter sein“ (S. 442, Z. 2). Des Weiteren wurden Humor (I. F) und die eigenen Grenzen kennen (I. A) als positive Charaktereigenschaften als hilfreiche Ressourcen für den Beruf als Sozialarbeiter*in beschrieben.

Ängste/Verantwortung

Verantwortung (Anforderung)

Die hohe Verantwortung, die mit dem Beruf als Sozialarbeiter*in einhergeht, beschrieben vier Interviewpersonen als Anforderung. So sagte zum Beispiel Interviewperson A: „man sieht immer zu, dass man seinen Arsch im Trockenen hat, dass da nichts passiert, nirgendswo was anbrennt oder so“ (I. A, S. 304, Z. 25-26) oder Interviewperson F: „Damit ich weiß, ich hab die irgendwie einmal gesehen so und das beruhigt einen dann ja auch und ich muss ja auch immer irgendwie dem Jugendamt Rechenschaft ablegen so, das ist der Druck, wenn dann mal was

passiert da“ (I. F, S. 443, Z. 13-15). Gesprächsperson C sagte hierzu, dass sie sich eigentlich bewusst ist, dass es für sie persönlich nicht gut ist, beschrieb aber den Sachverhalt so: „also dass man so ‘n Verantwortungsgefühl hat, was eigentlich ja nicht richtig ist, ne? Weil hat man natürlich nicht, aber trotzdem sitzt man dann abends auf dem Sofa und denkt: >>Oh Gott, ne? Baumelt der schon irgendwo? <<“ (I. C, S. 359, Z. 10-13).

Weitere Personale Anforderungen und Ressourcen

Hobbies (Ressource)

Vier Interviewpartner*innen nannten Hobbies als entlastend, worunter Dinge fielen wie: „auf den Spielplatz gehen, meine Freizeit haben, meinen Sport haben, meine Freundinnen haben so. Das ist grad alles viel wichtiger als, ja“ (I. E, S. 420, Z. 27-29) oder

> wenn ich hier zu Hause was kochen kann oder wenn ich mich noch irgendwie mit ‘ner Freundin treffen kann oder ich lese oder ich gucke ‘n bisschen fernsehen oder ja oder ich ich räume auch auf oder nähe je nachdem. (I. F, S. 440, Z. 15-17)

Zudem wurden noch Gartenarbeit oder Entspannungskurse genannt.

5.2.2. Apersonale Anforderungen und Ressourcen

Die apersonalen Anforderungen und Ressourcen, die sich aus der Online-Vorerhebung ergaben, konnten in die Oberpunkte Anforderungen und Ressourcen des Arbeitsinhalts und der Arbeitsaufgabe mit den Unterpunkten Abwechslung, Spaß an der Arbeit und Dokumentation sowie in die Oberkategorie Anforderungen und Ressourcen der Arbeitsorganisation mit den Unterpunkten Arbeitszeiten, Überstunden, Urlaub/Pausen, Flexibilität, ständige Erreichbarkeit, Zeitstress/-druck bzw. ausreichend Zeit, zu viel Arbeit allgemein, Fallzahlen, Personalsituation, Alleingelassen werden mit Arbeit und Verantwortung, Struktur der Einrichtung, Weiterbildung, Supervision, Handlungsspielraum, Methoden, Gehalt und Fahrten/Dienstautos und in die Oberkategorie weitere apersonale Anforderungen und Ressourcen eingeteilt werden. Die Ergebnisse hierzu werden im folgenden Abschnitt eingehend erläutert.

Anforderungen und Ressourcen des Arbeitsinhalts und der Arbeitsaufgabe

Abwechslung (Ressource)

Abwechslung im Job wurde von drei Gesprächspersonen als berufliche Ressource genannt und schien vor allem für Interviewperson D von großer Bedeutung gewesen zu sein, da sie diesen Aspekt sechs Mal während des Gesprächs aufgriff. Die genannte Abwechslung bezog sich sowohl auf Arbeitsinhalte als auch auf Arbeitsabläufe bis hin zu Jobwechseln, die als Ressource

bzw. Schutz beschrieben wurden: „Also was was mich auch glaube ich sehr geschützt hat im Gegensatz zu vielen meiner Kollegen, dass ich immer wieder neue Wege gegangen bin“ (I. D, S. 377, Z. 20-22). Im Interview B kam dies durch verschiedene Gesprächsinhalte zum Ausdruck: „aber hier weiß ich nicht mit welchen Problemen derjenige zu mir kommt und das macht es so spannend“ (I. B, S. 333, Z. 1-3).

Spaß an der Arbeit (Ressource)

Spaß an der Arbeit wurde innerhalb vier der sechs Interviews thematisiert und jeweils als Ressource beschrieben. Interviewperson E betonte in diesem Zusammenhang besonders den Spaß an der Arbeit mit Menschen: „Also dieser Spaß an der Arbeit mit den Menschen, das ist auch ‘ne absolute Ressource“ (I. E, S. 415, Z. 27-28). Interviewperson A gab an, besonders gerne systemisch zu arbeiten: „ich mach das auch, ich berate auch gerne, ich arbeite gerne systemisch und das kann man im […] super gut“ (I. A, S. 309, Z. 13-14). Gesprächsperson F freute sich über spaßige Unternehmungen mit den Klient*innen: „Und man hat auch Zeit für Spaß mal mit Klienten, also man geht auch mal, macht mal nette, ich gehe auch mal mit ‘ner Jugendlichen im Sommer Minigolf spielen oder am Strand spazieren oder man kocht zusammen“ (I. F, S. 453, Z. 16-19). Interviewperson C sagte hierzu kurz und knapp: „also eigentlich eigentlich hat mir mein Job echt viel Spaß gemacht“ (I. C, S. 362, Z. 4).

Dokumentation (Anforderung)

Dokumentation wurde von den Interviewpartner*innen, von denen dieses Thema angesprochen wurde, immer als Anforderung aufgegriffen. Vier Gesprächspartner*innen thematisierten diesen Aspekt und es fielen beispielweise Äußerungen, wie:

> wenn ich jetzt weiß, ich muss ‘n Abschlussbericht schreiben und meine Akten schreiben, ich muss Aktennotizen schreiben für die Dinge, die im Hilfeplan vereinbart sind und manchmal ist das dann schon stressig, weil ich weiß, mein Arbeitgeber legt sehr viel Wert auf Aktennotizen, ähm wenn die ihm auch nicht definitiv gemacht werden, dann kriegen wir auch echt Ärger und ja das ist ja auch so, Dokumentation ist ja auch wichtig, ist ja auch richtig (I. F, S. 438, Z. 12-17)

oder: „Und wir mussten ja auch Dokumentation von jeder Stunde, jede Begleitung ‘ne Dokumentation schreiben, also da war ich immer sehr erpicht, dass das alles sehr genau ist“ (I. C, S. 365, Z. 12-14).

Anforderungen und Ressourcen der Arbeitsorganisation

Arbeitszeiten (Anforderung und Ressource)

Die Interviewpartner*innen B, D, E und F benannten ihre flexiblen Arbeitszeiten als berufliche Ressource. So berichtete Interviewperson E zum Beispiel: „weil ich habe schon Gleitzeit, also ich habe keine festen Arbeitszeiten, das ist was Schönes, was was sehr entlastet, das sehe ich auch als Ressource, definitiv“ (I. E, S. 409, Z. 11-13). Interviewperson B äußerte hierzu: „Arbeitszeiten ist natürlich mit Gleitzeit schon auch genial und in Normalschicht“ (I. B, S. 354, Z. 20). Das Schreiben der Arbeitszeit auf Vertrauensbasis beschrieben Interviewperson D und F als eine Ressource: „Also mir würde keiner die Arbeitszeit hier kontrollieren und das das entschleunigt mich“ (I. D, S. 392, Z. 15-16) oder „Ja also es ist jetzt nicht irgendwie streng, also da ist schon irgendwie die Vertrauensbasis“ (I. F, S. 438, Z. 1).

Dennoch sah Interviewperson F es auch als Anforderung, wenn hierdurch die Arbeitstage sehr lang werden: „Und manchmal, wenn man dann auch irgendwie ‘nen späten Termin um 5 machen muss oder so, dann finde ich das schon ganz schön lang“ (I. F, S. 437, Z. 14-15). Gesprächsperson C musste anfänglich am Wochenende arbeiten, was sie auch belastete: „Genau, Wochenendarbeit, das hatten wir, am Anfang hatten wir das auch, das sogenannte Krisentelefon, das heißt, es ging Reih rum in ähm in der Kollegschaft und dann war samstags und sonntags hatte man ein Handy halt.“ (I. C, S. 367, Z. 16-18).

Überstunden (Anforderung)

Überstunden wurden von Interviewperson A und D als Anforderungen genannt. Beide gaben an, Überstunden ableisten zu müssen, um ihre Arbeit im vorgegebenen Zeitraum schaffen zu können, was beide als belastend beschrieben. Gesprächsperson A sagte hierzu beispielsweise: „oft macht man ja im Jugendamt Überstunden, weil man noch Dinge abklären muss oder weil man noch seinen Aktenvermerk tippen muss, damit es in der Akte ist und so, ne?“ (I. A, S. 310, Z. 22-24). Interviewperson D erlebte Überstunden oft saisonabhängig:

> Aber es ist überstundenlastig, also es ist ganz klar, also ich arbeite, ich habe zu Saisonzeiten manchmal ‘ne 50 Stunden Woche, das ist halt so, wenn die Zeugnisse anstehen, wenn Weihnachten ist, wenn irgendwelche Familiendramen anstehen, wenn man ganz also man kann so wie heute zum Beispiel ist ein Tag vor einem langen Wochenende. (I. D, S. 390, Z. 3-7)

Urlaub/Pausen (Ressource)

Zeiten zur Erholung wie Urlaub oder Pausen wurden von vier der sechs Interviewpartner*innen angesprochen. Interviewperson A empfand besonders die Ferienzeiten als sehr angenehm (I. A). Interviewperson F sagte zum Thema Pausen: „Wenn man ausreichend Pausen hat, das ist definitiv ‘ne Ressource“ (S. 452, Z. 16-17). Für Interviewperson B war es wichtig, in den Pausen auch das Büro zu verlassen, um sich gut erholen zu können:

> Ich muss dann hier raus, also wirklich aus dem Raum der Beratung raus und dann gehen wir ins Betriebsrestaurant in der Halle 3 mit zwei Kollegen aus dem Personalwesen und das ist dann einfach auch äh Mittagspause ist ja unbezahlte Zeit und das ist privat und äh ja raus. (I. B, S. 355, Z. 10-13)

Flexibilität (Anforderung)

Der hohe Anspruch der jeweiligen Arbeitgeber an die Flexibilität der Interviewpartner*innen wurde von den zwei Interviewpartner*innen, die dies thematisierten, als Anforderung bewertet. Zum Beispiel berichtete Interviewperson E: „es ist diese Selbstverständlichkeit und das sehe ich auch bei ganz vielen Lehrerkolleginnen, die auch kleine Kinder haben, dass man die ganze Zeit da ist und auch flexibel ist und immer kommen kann und das sehe ich sehr kritisch“ (I. E, S. 409, Z. 13-15). Im Interview F wurde dazu Folgendes gesagt: „Manchmal wäre ich gerne weniger flexibel, dass man flexibel sein muss, das würde ich schon, also das finde ich schon manchmal auch `n Belastungsfaktor, dass man immer flexibel sein muss, dass diese Art von Soziale Arbeit hohe Flexibilität voraussetzt“ (I. F, S. 447, Z. 30 – S. 448, Z. 3).

Ständige Erreichbarkeit (Anforderung)

An eine hohe Flexibilitätserwartung schließt sich oft eine Erwartung der ständigen Erreichbarkeit an. Deshalb berichteten auch Interviewperson E und F davon und beschrieben dies als Anforderung. Zusätzlich wurde im Interview C auf diesen Aspekt eingegangen: „das war auch Stress, also dass man dieses Handy immer in der Tasche hat, gleich klingelt es, gleich klingelt es“ (I. C, S. 367, Z. 21-22).

Zeitstress/-druck bzw. ausreichend Zeit (Anforderung und Ressource)

Vier der sechs Gesprächspartner*innen erwähnten Zeitstress oder Zeitdruck als berufliche Anforderung und besonders Interviewperson C beschrieb dies häufig. Beispielweise sagte sie: „Druck, der Druck, Zeitdruck, weil du ja genau diese Stunden halt Zeit hattest, ne?“ (I. C, S. 359, Z. 27) oder „Hmm, ne der Zeitdruck mit den Terminen hatte ich gesagt, dass man halt

immer gucken musste, dass man pünktlich zu den Termin halt kommt und wenn dann wie gesagt Krisen waren, dass das dann teilweise schwierig war“ (I. C, S. 363, Z. 20-22). Auch Interviewperson A sprach davon, dass der „Zeitdruck [für sie] überall [sei]“ (I. A, S. 324, Z. 14) und dass der Zeitmangel zu Folgendem führe, „Und also man arbeitet nicht mehr sozialpädagogisch“ (I. A, S. 304, Z. 21-22). Auch Interviewperson E benennt Probleme mit dem Zeitdruck, was sich vor allem darin äußere, dass sie wenig Pausen mache, gerade da diese „nicht festgelegt sind“ (I. E, S. 427, Z. 25).

Ausreichend Zeit zur Verfügung zu haben, bzw. Zeit für gute Arbeit zu haben, wurde von den Interviewpartner*innen A, D und F als berufliche Ressource bezeichnet. Interviewperson D sagte dazu zum Beispiel: „wenn ich Zeit habe, aufzuräumen, meine Karten mal wieder zu sortieren, Zeit habe meine Unterlagen durchzugucken und zu sagen: >>Hey, ich werde neu inspiriert<<. So, aber […] ich brauche n bisschen Leerlauf auch manchmal dazwischen und den habe ich dann ja und das sind die Zeiten wo ich dann sag ich bin frei“ (I. D, S. 391, Z. 31 – S. 392, Z. 2).

Zu viel Arbeit allgemein (Anforderung)

In Interview A, D und F wurde zu viel Arbeit als Anforderung thematisiert. Interviewperson D stresste es besonders, dass sie die Vorgaben an Fallbearbeitungen nicht immer erfüllen könne und viele Dinge neu geschrieben werden müssen, die nicht bezahlt würden: „Und dann müssen wir wieder was schreiben und wieder was schreiben und wieder und das bezahlt uns keiner. Das ist außerhalb meines ‘ne Terminkalenders. Das muss ich alles nebenbei“ (I. D, S. 386, Z. 5-7). Zudem sagte sie klar: „Ich mache zu viel in der Arbeitszeit“ (I. D, S. 392, Z. 28). Interviewperson A schafft ihre Arbeit kaum und beschreibt dies so:

> Kaum möglich, weil du hast immer dein Postfach und das ist immer voll und da sind immer Akten drin und da ist immer was zu tun und da brennt immer irgendwie irgendwo was an und man muss raus, weil man zuständig ist, ne? (I. A, S. 305, Z. 18-20)

In diesem Zusammenhang beschrieb Gesprächsperson F die Gleichzeitigkeit vieler Aufgaben als belastend: „Ja viele Aufgaben gleichzeitig, das hat man ja manchmal“ (I. F, S. 448, Z. 20).

Fallzahlen (Anforderung)

Die Thematik der Fallzahlen kam in vier Interviews zur Sprache und wurde besonders häufig von Interviewperson A angesprochen. In ihrem alten Job stellten für sie besonders die extrem hohen Fallzahlen eine Herausforderung dar:

> Gut, also ich hab vorher im Jugendamt gearbeitet wie gesagt und das war äh also [Name einer Stadt] war Katastrophe, wirklich Katastrophe, das war unglaublich und in Baden-Württemberg habe ich dann so das Gegenteil davon kennengelernt, da ist der Sozialdienst ganz anders aufgestellt, also nur mal so im Vergleich, in [Name einer Stadt] hatte ich als ich gegangen bin hatte ich 89 HZE, also Hilfe zur Erziehungsfälle, es gab aber auch Zeiten, da hatte ich über 100 und als ich nach Baden-Württemberg gekommen bin, hatte ich 17 HZE Fälle. (I. A, S. 303, Z. 12-17)

Die geringe Fallzahl in ihrem nächsten Job entlastete sie hingegen (I. A). Interviewperson C betonte in diesem Zusammenhang besonders, dass die hohe Fallzahl pro Tag dazu führe, dass man den Klient*innen „nicht mehr gerecht“ werden könne (I. C, S. 353, Z. 20).

Personalsituation (Anforderung)

Die Interviewpersonen C und F sprachen in ihren Interviews von hohen Krankheitsständen, was bei ihnen zu Stress führte, da so mehr Arbeit aufgefangen werden musste. Beispielweise sagte Interviewperson C:

> Ja genau, hohe Krankheitsstände das hatten wir halt auch durchaus im Team, das ist auch noch, stimmt, das ist auch noch ein Punkt bei uns im Team gewesen, dass es halt wirklich so war, dass wenn du morgens zur Arbeit kamst und halt zwei Kollegen krank waren, die Arbeit musste ja aufgefangen werden und das war teilweise, dann hattest du schon dein Limit und dann kam irgendwie auf einmal noch mal fünf oder sechs Stunden dazu, dass du teilweise echt irgendwie total erschossen warst und hattest dann morgens um 8 schon gar keinen Bock mehr arbeiten zu gehen, weil‘s einfach weil man wusste halt, das wird einfach ein Horrortag. (I. C, S. 366, Z. 7-13)

Interviewperson F sprach in diesem Zusammenhang auch den Personalmangel an: „Personalmangel habe ich damals in der Kinder- und Jugendpsychiatrie erlebt. Da war einfach eine große Unzufriedenheit, da waren alle viele ständig krank“ (I. F, S. 449, Z. 5-6). Den generellen Personalmangel beschrieb auch Interviewperson A:

> Und das kam, das baute sich durch die Flüchtlingswelle immer wieder auf, das Stellenvolumen nahm zu im Flüchtlingsbereich und ich hab aber keinen Kollegen nachgekriegt und hatte somit irgendwann meinen dreiviertel Bezirk und meiner 1,2 Stelle Flüchtlinge hatte ich 1,95, hab denen eben gesagt, man soll mir doch bitte eben meinen Bezirk abnehmen, dass ich nur noch meine 1,2 Stelle hab, die ja auch noch drüber gewesen wäre und das wurde dann abgelehnt und dann bin ich gegangen. (I. A, S. 303, Z. 29 - S. 304, Z. 4)

Sie sprach zudem von einer hohen Fluktuation, was auch bei Gesprächsperson C der Fall war: „es ist wirklich so, dass da eine immense Fluktuation an Personal ist bei uns und das ist einfach so schade, weil eigentlich ist das so ein toller Verein, ne?“ (I. C, S. 363, Z. 6-7).

Alleingelassen werden mit Arbeit und Verantwortung (Anforderung)

Drei Interviewpartner*innen erwähnten während der geführten Gespräche, dass es für sie eine Anforderung darstellt, mit der Arbeit alleingelassen zu werden. Interviewperson A hat dies besonders in der Einarbeitungszeit wahrgenommen:

> Damals war so oh Gott ich komm vom Studium, die denken bestimmt ich kann das nicht richtig und oh Gott, das darf nicht auffallen und hab Vollgas gegeben und hab weiß ich nicht 60 Stunden Wochen gemacht und so damit, wie gesagt, damit es nicht auffällt und das war damals schon so, ich wurde mit der Arbeit so alleine gelassen (I. A, S. 305, Z. 2-4)

Sie ergänzte dies weiter durch folgende Aussage:

> Da hat der Chef dann schon mal gesagt: >>Wenn was ist, dann ruf an<< oder so, aber man stand oft mit mit dem ganzen Kram da alleine, ne? Mit der ganzen Verantwortung auch. Ich würde da heute nicht wieder anfangen. (I. A, S. 305, Z. 23-25)

Auch Interviewperson C äußerte sich klar zu diesem Thema: „aber es kann halt auch sein, dass du ‘n Kollegen halt ‘ne ganze Woche nicht gesehen hast, also eigentlich bist du wirklich Alleinkämpfer dann“ (I. C, S. 360, Z. 16-17).

Struktur der Einrichtung (Anforderung)

Drei der sechs Interviewpartner*innen gaben an, dass bestimmte Strukturen der Einrichtung bzw. Strukturen um die Einrichtung, in der sie tätig sind, Anforderungen für sie darstellen würden. Interviewperson E störte vor allem die Unsicherheiten im System, da die Schule, an der sie tätig ist, sich noch im Aufbau befindet:

> trotzdem gibt es natürlich Punkte die immer noch irgendwie offen sind, also man merkt einfach hmm, in unserer Schulstruktur fehlt mir zum Beispiel noch ganz viel Sicherheit, also man merkt wir habe viele junge Kollegen, viele unerfahrene Kollegen, die eingestellt werden in einer Schule im Aufbau. (I. E, S. 406, Z. 16-19)

Zudem störte sie, dass die Vorgaben noch sehr unspezifisch wären, da es keine Arbeitsplatzbeschreibung gäbe:

> aber es ist nichts festgelegt, ähm, da sind wir aktuell aber auch dabei ähm ‘ne Arbeitsplatz Beschreibung zu verfassen, weil mir sowas sehr wichtig wäre, also ähm

> das wäre vielleicht noch mal was, wo wir später drauf kommen könnten, was so Stressoren auch angeht, weil es einfach gar nicht festgelegt ist zur Zeit, was solche Zeiten angeht, auch was uns zusteht und was nicht und so, es wird immer irgendwie so gemacht, wie es passt und das ist mir persönlich noch viel zu unspezifisch, muss ich zugeben- (I. E, S. 404, Z. 30 - S. 405, Z.4)

Darüber hinaus kritisierte sie die Unstrukturiertheit der Beratungsangebote im Umkreis (I. E). Für Interviewperson A stellten die internen Strukturen nach eigener Aussage Stress dar: „Das ist wie das, wie ich vorhin schon eingangs gesagt hab, so die Internas [sic] hier, was eigentlich so Stress macht, ne?“ (I. A, S. 322, Z. 13-14). Interviewperson C hätte gerne mehr Geld für die Klient*innen zur Verfügung, mehr Ressourcen vom Träger und sie ärgerte sich darüber, dass das System nicht an die Klient*innen angepasst sei: „Ja ‘ne genau, Distanzverhältnis ist auch wichtig in der Arbeit, weil man wirklich so dicht dran ist an den Klienten“ (I. C, S. 369, Z. 20-21). Darüber hinaus empfand Interviewpartnerin D die Hierarchieebenen als unpassend und sagte dazu:

> Das kann einen sehr stressen, dass kann einen auch einfach echt nerven, weil man auch einfach seinen Job machen will und das muss eben angelegt werden und da müssen Sachen, ich brauche einfach manchmal Leute, die für mich Termine absprechen oder so, weil ich das nicht immer schaffe. (I. D, S. 390, Z. 31 - S. 391, Z. 4)

Weiterbildung (Anforderung und Ressource)

Fort- und Weiterbildungen waren in allen Interviews ein sehr präsentes Thema. Die Möglichkeit, Weiterbildungen wahrnehmen zu können, wurde als Ressource beschrieben, wie z. B. von Interviewperson C:

> Was auch noch gut war, war bei uns Fortbildung und so, da wurde echt viel Wert drauf gelegt, auch unsere Teamleitung hat da sehr drauf geachtet, dass wenn da, wo wir sagen oder dachten da oder in dem Bereich ist immer sofort was organisiert worden, also das ist wirklich, da können, da kann ich auch nicht meckern, sehr viel gemacht worden. (I. C, S. 367, Z. 9-13)

oder von Interviewperson A: „Weil wir viele Fortbildungen auch besucht haben, so war das nicht, wir konnten uns da auch fortbilden“ (I. A, S. 307, Z. 4-5).

Das Fehlen dieser Möglichkeit, bzw. vor allem die fehlende Unterstützung bei Interesse an Weiterbildung, wurde als Anforderung benannt:

> also ich wurde jetzt ja auch nicht groß unterstützt in meiner in meiner, wie nennt man das denn? In meiner hmm, fachlichen Ausbildung von der Schule zum Beispiel jetzt

> auch im nebenberuflichen Studium, also da war kein großes Interesse, das auch zu unterstützen muss ich sagen, also dass ich da irgendwelche Ressourcen für mich noch mal finden oder entwickeln kann mit denen ich professionell arbeiten könnte, muss ich ganz klar sagen, das war von der Schule nicht ähm, erwünscht war es schon, aber es war nicht die Intention da da unterstützenderweise zum Beispiel finanziell auch was oder so. (I. E, S. 423, Z. 15-22)

Supervision (Anforderung und Ressource)

Supervision war in allen sechs Interviews zentrales Thema und wurde mehrfach an unterschiedlichen Stellen aufgegriffen. Die Möglichkeit zur Supervision wurde als Ressource beschrieben, wohingegen das Fehlen von Supervisionsmöglichkeiten als Anforderung bezeichnet wurde. Vor allem Interviewperson E kritisierte, dass bisher vom Arbeitgeber keine Supervisionsmöglichkeit geboten wurde:

> Nein, es wird keine Zeit dafür eingeräumt auch ein Platz jetzt in unserer Arbeitsplatzbeschreibung, wo wir uns bewusst Zeiten einräumen wollen für Supervision, also das wir die zumindest im kleinen Team machen so, dass wir sagen, wir wollen diese Zeit haben, weil‘s auch einfach echt zum Teil Fälle sind, wo man einfach auch mal in den Austausch gehen muss und auch mal sich selber reflektieren muss und das ist einfach ein No-Go so wie es jetzt läuft. (I. E, S. 419, Z. 25-29)

Interviewperson B gab an, die Methode der Supervision sehr zu schätzen: „Also was gut ist, ähm da haben wir damals auch sehr viel Wert drauf gelegt. Mein Vorgänger hatte die Möglichkeit nicht. Aber äh wir haben verankert: Supervision“ (I. B, S. 339, Z. 4-5). Interviewperson F beschrieb die positiven Auswirkungen von Supervision:

> Äh ne das tut mir auf jeden Fall gut, wenn ich das in der Supervision auch mal angesprochen habe, Dinge, das hat mir immer sehr gut geholfen auch noch mal andere Ideen, andere Herangehensweisen oder mal gucken, hat sich da noch mal überprüft, ob das so stimmt: >>Mensch, ich kann das noch mal anders versuchen<< oder so. (I. F, S. 444, Z. 5-8)

Interviewperson B betonte zudem noch die freie Wahl des Supervisors als Ressource (I. B).

Handlungsspielraum (Anforderung und Ressource)

Der Aspekt eines großen Handlungs- oder Entscheidungsspielraums wurde in fünf der sechs Interviews aufgegriffen und vier der Gesprächspartner*innen berichteten von einem großen Handlungsspielraum als Ressource. Im Gespräch B wurde dazu Folgendes erzählt: „Und wenn

ich dann Ideen hab, z.B. so ‘ne Planung für Plakat Aktionen: >>Hör zu, das möchte ich gerne machen<< und dann wird das in der Regel abgenickt. Also das wird auch nicht in Frage gestellt“ (I. B, S. 337, Z. 32 - S. 338 Z. 2). Interview E konnte hierzu ergänzend herangezogen werden:

> man muss sagen, wir sind jetzt auch eine Schule die sehr unterstützt wird, also wir Schulsozialarbeiter von der Schule, so rum, sehr unterstützt wird, also ähm wir haben relativ große Freiheiten, was von der Schulleitung her ein ganz großes Kompliment ist und ‘ne Wertschätzung. (I. E, S. 401, Z. 33 - S. 402, Z. 3)

Interviewperson F empfand den Mangel an Entscheidungsspielraum als belastend: „Ich kann nicht entscheiden: >>gut die kommen nicht, ich beende es<<, sondern die Hilfe muss stattfinden“ (I. F, S. 443, Z. 18-19).

Methoden (Ressource und Anforderung)

Verschiedene Methoden anzuwenden und auch frei entscheiden zu können, welche Methode genutzt wird, wurde beispielsweise von Interviewperson E als Ressource benannt: „die freie Methodenwahl, das finde ich schön, das sehe ich auch als Ressource, stimmt, den Gedanken hatte ich noch gar nicht, stimmt, man kann ja wirklich viel machen, es gibt ja viele Methoden, die man anwenden kann“ (I. E, S. 425, Z. 25 - S. 426, Z. 2). Zudem sah sie die Möglichkeit, präventiv Arbeiten zu können und mit den Kindern, mit denen sie zusammenarbeitet, spielen zu können, als Ressource (I. E). Gesprächsperson C beschrieb es als Ressource, wenn sie „was Schönes gemacht hat“ mit den Klient*innen (I. C, S. 362, Z. 8). Interviewpartner*in B nannte den Mangel an Präventionsarbeitsmöglichkeiten als Anforderung (I. B).

Gehalt (Anforderung und Ressource)

Das Gehalt war innerhalb vier der sechs Interviews Thema und Interviewperson B, C und E berichteten, dass ihre Bezahlung gut wäre, besonders im Vergleich zu anderen Sozialarbeiter*innen. So sagte beispielweise Interviewperson E:

> deshalb bin ich im Vergleich zu anderen Kollegen, glaub ich schon sehr gut entlohnt und freue mich auch sehr darüber, weil ich das auch wichtig finde, das joah, mir ist das auch sehr wichtig und das ist für mich jetzt ‘ne Ressource und das wäre für mich definitiv ein Stressor wenn das andersherum wäre. (I. E, S. 442, Z. 19-22)

Das Gehalt als Ressource bestätigten auch Interviewperson C und B.

Interviewperson A hingegen sagte klar: „Ja und auf der anderen Seite stresst es mich, […] dass ich so wenig Geld verdiene“ (I. A, S. 326, Z. 6) und ging auch an anderer Stelle noch einmal darauf ein: „Und ich finde das dann unmöglich, dass man dann eher so, ja fast schon bezahlt

wird wie einer der gerade neu einsteigt“ (I. A, S. 320, Z. 7-8) und bewertete ihr nach eigener Aussage geringes Gehalt daher als berufliche Anforderung.

Fahrten/Dienstautos (Anforderung)

Besonders Interviewperson C und F hatten bisher darunter zu leiden, dass sie keine Dienstautos zur Verfügung gestellt bekämen. Gesprächsperson C musste ihr eigenes privates Auto nutzen und auch Klient*innen damit befördern, was ihre Privatsphäre bedrohe:

> Ja auf jeden Fall verbesserungswürdig, aber ist halt so Gang und Gebe absolut, ja schon, vor allem weil sie auch dein Privatauto kennen, dann wenn du irgendwie dann privat durch die Gegend fährst und so. Das war auch in der Zeit, wo ich gearbeitet hab und so, da stand ich auch nicht im Telefonbuch, weil ich das halt nicht wollte. (I. C, S. 369, Z. 3-7)

Auch Interviewperson F sagte hierzu: „Wir haben keine Dienstautos. Das finde ich schade“ (I. F, S. 450, Z. 9-10). Zudem empfindet sie die Fahrten zwischen den Terminen als „absoluter Stressfaktor“ (I. F, S. 450, Z. 20).

Weitere apersonale Anforderungen und Ressourcen

Die Interviewpartner*innen haben zusätzlich noch weitere apersonale Faktoren genannt. Hierunter fallen die Punkte, die nur jeweils von einer Gesprächsperson genannt wurden. Dies war beispielweise ein gutes Arbeitsklima als Ressource, das Interviewperson F beschrieb: „Also ich hab‘ […] ‘ da ‘n nettes Arbeitsklima. Das ist gut für mich“ (I. F, S. 440, Z. 28-29). Interviewperson C nannte zudem noch den unbefristeten Arbeitsvertrag als Ressource: „Genau, unbefristeter Arbeitsvertrag, das war dann für mich wirklich super, also da da von den Rahmenbedingungen her war das wirklich gut bei dem Verein auch wo ich gearbeitet hab“ (I. C, S. 370, Z. 10-11). Die Möglichkeit, befördert zu werden oder aufsteigen zu können, wurde im Interview A als Ressource genannt. Ausreichend Material zur Verfügung zu haben, wurde im Interview D als Ressource erwähnt: „Ja das ich, das ich Material genug habe, dass ich den Laptop hab zum Beispiel, dass ich mit Kindern einfach auch mal was anderes machen kann“ (I. D, S. 391, Z. 30-31) sowie Lautstärke und zu starke Hitze oder Kälte am Arbeitsplatz als berufliche Anforderung (I. D).

5.2.3. Interpersonale Anforderungen und Ressourcen

Die interpersonalen Anforderungen und Ressourcen, die sich innerhalb der qualitativen Vorerhebung ergaben, können in die Oberkategorien Führungskraft, Kolleg*innen – mit den

Unterpunkten Kolleg*innen allgemein, kollegiale Beratung/kollegialer Austausch und kollektives Ziel - sowie in die Oberkategorie Klient*innen mit den Unterkategorien Klient*innen allgemein und Erfolge mit Klient*innen und abschließend in die Oberkategorie weitere interpersonale Anforderungen und Ressourcen mit den Unterpunkten Wertschätzung, Wahrnehmung als Fachkraft/Wahrnehmung der sozialen Arbeit in der Gesellschaft und Rollen untergliedert werden. Im Folgenden werden die Ergebnisse hierzu genauer dargestellt.

Führungskraft (Anforderung und Ressource)

Fünf der sechs Interviewpartner*innen sprachen sehr ausführlich über ihre jeweilige Situation mit den Vorgesetzten oder der Leitung. Nur Interviewperson B erwähnte hierzu nichts, was dadurch zu begründen ist, dass sie keine/n direkte/n Vorgesetzte/n hat. Die Interviewpartner*innen D, E und F beschrieben ihre Führungskräfte durchweg positiv. Gesprächsperson F gab an, Vertrauen in ihre Leitung zu haben und bezeichnete es als Ressource, sich mit den Bereichsleitern austauschen zu können: „Genau und ansonsten, wenn ich jetzt mal irgendwie Fragen habe, ich kann immer, ich bin ja auch immer im Kontakt mit Bereichsleitern, je nachdem wo ich irgendwie Schwierigkeiten kriege oder so, dann bespreche ich da auch immer Dinge“ (I. F, S. 435, Z. 25-27). Interviewperson C differenzierte zwischen ihrer direkten Teamleitung und der Leitung der Einrichtung, in der sie arbeitet. Die Teamleitung beschrieb sie wie folgt: „Kein Vertrauen in Leitung, das kann ich, also unsere Teamleitung, die war wirklich tippi toppi, die war spitzenmäßig, ich weiß jetzt nicht, wie es mittlerweile ist, weil wie gesagt jemand Neues da ist, aber die war echt, echt super“ (I. C, S. 369, Z. 9-11). Die Leitung der Einrichtung wurde von ihr eher negativ beschrieben. Dies wurde dadurch begründet, dass die Leitung keine Kritik annehmen konnte, E-Mails in einem unangemessenen Ton verfasst hat und generell starken Druck ausgeübt hat: „dann auch die Art und Weise wie er das dann gemacht hat, wie er das dann vermittelt hat, äh das hat einen total unter Druck gesetzt“ (I. C, S. 361, Z. 24-25). Interviewperson A differenzierte auch, allerdings zwischen zwei Vorgesetzten aus vorangegangen Stellen. Zum einen hatte sie eine Führungskraft, die sie sehr negativ beschrieb, da keine Mitarbeitergespräche durchgeführt wurden, nie Rückmeldung gegeben wurde und teilweise die Erwartung bestand, umsonst zu arbeiten. Von der Leitung ihrer folgenden Stelle berichtete sie sehr positiv, da die Führungskraft hier auf individuelle Bedürfnisse der Mitarbeiter*innen eingegangen sei, Lob und Wertschätzung ausgesprochen habe und: „also ich fand die Leitung dort hat auch das Team immer gut im Blick gehabt“ (I. A, S. 317, Z. 28).

Kolleg*innen

Kolleg*innen allgemein (Anforderungen und Ressource)

Alle Interviewpartner*innen sprachen innerhalb ihrer Interviews über ihre Kolleg*innen und alle haben in irgendeiner Form mindestens eine Ressource im Zusammenhang mit ihren Kolleg*innen erwähnt. Die Interviewpersonen C, D, E und F benannten die netten Kolleg*innen, bzw. ein gutes Team als Ressource. Hierzu sagte Gesprächsperson C beispielsweise: „ich hatte ein tolles Team, das war ist halt ganz wichtig in der Sozialen Arbeit. Ich hatte ein ganz, ganz tolles Team“ (I. C, S. 326, Z. 5-6). Interviewperson F kann hierzu ergänzend herangezogen werden: „Ja ich hab einfach nette Kollegen und ja auch immer wenn wir mittwochs Teamsitzung haben, jeder kann auch mal ‘n bisschen meckern oder sagen, dass er genervt ist von irgendwas, das das tut dann natürlich gut“ (I. F, S. 440, Z. 23-25) und erweiterte dies noch um den Aspekt, dass es eine Ressource sei: „wenn man mit Kollegen mal zusammenarbeiten kann, mit denen man sich auch sehr gut versteht, [besser] als mit anderen“ (I. F, S. 453, Z. 15-16). Ein Punkt, der auch in der ersten erwähnten Aussage von Interviewperson F deutlich wurde, war das „Meckern“ bzw. sich „Luft machen“ mit Kolleg*innen, was auch von den Gesprächsteilnehmer*innen B, C und D beschrieben wurde. Als Beispiel hierfür dient die Aussage von Interviewperson B: „Also ich mach mir da dann auch schon Luft und ich weiß auch wo ich mir Luft machen kann. Ich renn‘ natürlich nicht zum Personalleiter und schimpfe da rum, sondern ich gehe zu meiner Kollegin und schimpfe da rum und entlaste mich dadurch“ (I. B, S. 336, Z. 25-28). Sich allgemein mit Kolleg*innen austauschen zu können, wurde von fünf der sechs Interviewpartner*innen als Ressource genannt. Gesprächsperson D sagte beispielsweise: „ich telefonier manchmal mit Kolleginnen, das ist für mich ganz wichtig“ (I. D, S. 392, Z. 11-12) und Interviewperson B äußerte dazu:

> Oder wenn sie ‘ne scheiß Beratung hat, dann kommt sie rüber und sagt: >>Jetzt muss ich mal deine Meinung hören und äh irgendwie geht das im Moment gar nicht<< und von daher findet da der kollegiale Austausch statt und das ist für uns beide auch sehr sehr wichtig und das tut uns gut. (I. B, S. 337, Z. 4-7)

Weiterhin wurde als Ressource genannt, zu zweit mit Kolleg*innen schwierige Fälle zu bearbeiten, sich gut mit den Kollegen zu ergänzen sowie auch Teamaktivitäten oder Teamtage durchzuführen.

Die Interviewpersonen A, D und E erwähnten jedoch auch Anforderungen im Zusammenhang mit ihren Kolleg*innen. Bei den Gesprächspartner*innen E und A wurden gehäuft die Lehrerkollegen als Anforderungen beschrieben, da diese beispielsweise laut Interviewperson A eine unangemessene Erwartungshaltung hätten und sich leicht persönlich angegriffen fühlten

sowie laut Gesprächsperson E einen Mangel an Grundlagenwissen hätten. Darüber hinaus beschrieb Interviewperson D „einen hohen Konkurrenzkampf unter Sozialarbeitern und unter Hilfseinrichtungen“ (I. D, S. 395, Z. 3) und erwähnte zudem, dass es sie störe, „wenn manchmal irgendwelche Kollegen, die mich dann anpieksen, die ich irgendwie blöd finde oder so und die mischen sich ein in meine Sachen und dann sagen die auch noch: >>Das muss noch mal geschrieben werden<< oder irgendwie was“ (I. D, S. 397, Z. 1-3).

Kollegiale Beratung/Kollegialer Austausch

Auch die kollegiale Beratung wurde innerhalb der Interviews thematisiert, wobei vor allem die Interviewpartner*innen A, C und F über diesen Aspekt sprachen. Gesprächsperson A betonte vor allem die Fachlichkeit der kollegialen Beratung als positiv:

> Ja klar, es wird viel mehr vom Team im Gesamten, also man hat das Gefühl es wird vom Team getragen, hatte ich in Baden-Württemberg eher das Gefühl, weil da waren so die kollegialen Beratungen ähm sehr also sehr fachlich sehr auf den Punkt gebracht ähm da ging’s auch um Beratung und in [Name einer Stadt] gab es keine Beratung. (I. A, S. 315, Z. 6-9)

Bei ihrer vorherigen Stelle war kollegiale Beratung von den Kollegen selbst nicht gewünscht, was sie als Anforderung beschrieb. Im Job von Interviewperson C war die kollegiale Beratung fest verankert, was sie als sehr positiv benannte und zudem äußerte sie noch Folgendes:

> Ja also Team auf jeden Fall, dann auch die kollegiale Beratung auf jeden Fall, dass man das immer haben kann wenn man es gebraucht hat, dann auch wenn die Teamleitung gerade nicht im Büro war und ein anderer Kollege halt da war. (I. C, S. 364, Z. 14-16)

Zudem sagte Interviewperson F hierzu: „Das tut mir schon gut, oder dass ich das dann im Team auch mal besprechen konnte, das finde ich echt auf jeden Fall sehr wichtig und sehr hilfreich“ (I. F, S. 444, Z. 8-10).

Kollektives Ziel

Gemeinsame Ziele zu verfolgen, war innerhalb von drei der sechs Interviews ein Thema. Interviewperson E nannte dies in einer Aufzählung vieler positiver Punkte an ihrer Arbeit:

> Ok, ja sowas ist bei uns einfach so alles, Lob, gute Führung, äh, Freundlichkeit, respektvoll, [als] Fachkraft angesehen zu werden, Verfolgung von gemeinsamen Zielen, das ist bei uns alles gegeben, also wir haben es einfach wirklich gut getroffen fürchte ich [lacht]. (I. E, S. 426, Z. 11-13)

Gesprächsperson A sah vor allem eine Verbesserung von ihrem alten zu ihrem neuen Job darin, dass bei dem neuen Job gemeinsame Ziele schneller erreicht wurden:

> Genau, der hat dann die Uhr im Blick gehabt und so und man war man war relativ schnell dadurch und man hat auch das Gefühl gehabt, man hat richtig gearbeitet. Wirklich was erreicht und das gibt einem alleine ja schon ein super Gefühl, anstatt zu wissen, ich hab‘ da so ‘nen Stapel Arbeit und jetzt muss ich da vier Stunden sitzen und und das bringt mir gar nichts außer, dass ‘ne Hilfe durchgewunken wird. (I. A, S. 317, Z. 21-25)

Klient*innen allgemein

Klient*innen (Ressource und Anforderung)

Alle Interviewteilnehmer*innen haben sich auch über ihre Klient*innen geäußert. Drei der sechs Interviewpartner*innen sprachen positiv von ihren Klient*innen, sodass man dies als Ressource benennen kann. Hier betonte besonders Interviewperson C, wie wichtig ihr die Arbeit mit Klient*innen sei, diesen auf Augenhöhe zu begegnen und: „also ‘ne vertrauensvolle Basis, was natürlich auch erstmal aufgebaut werden musste, aber ähm, ja das war, war sehr, sehr hilfreich auf jeden Fall“ (I. C, S. 359, Z. 23-24). Erfolge und positive Fallentwicklungen von Klient*innen wurden von den Interviewpartner*innen B, C und F als Ressource genannt.

Interviewperson A hatte zu einer gewissen Zeit ihrer beruflichen Laufbahn ihrer Meinung nach zu wenig Klient*innenkontakt, was für sie eine Anforderung darstellte. Interviewperson F und D waren sich darüber einig, dass es eine Anforderung sei, wenn Klient*innen unzuverlässig sind und nicht zu Terminen erscheinen. Hierzu sagte beispielweise Gesprächsperson F:

> Ähm ich empfinde das besonders stressig, wenn ich das Gefühl habe, ich muss Klienten hinterherrennen mit Terminen und ich irgendwie ähm ich finde es stressig, wenn Klienten mir Termine kurzfristig absagen, dann finde ich kommt es ja auch vor, dass Klienten irgendwie mir `n bisschen so aus dem Weg gehen und ähm, dann sehe ich die oft nicht. (I. F, S. 436, Z. 20-23)

Inhaltlich anstrengende oder thematisch schwierige Gespräche empfanden Interviewteilnehmer*innen B und C als berufliche Anforderung. Interviewperson C beschrieb, manchmal das Gefühl zu haben, dass inhaltlich nur Schlechtes von den Klient*innen erzählt würde, was sie belaste. Gesprächsperson B belasteten besonders Klient*innen mit Suizidgedanken und zudem äußerte sie noch Folgendes: „äh ich könnt die Hände überm Kopf zusammenschlagen, also äh nicht nur einmal, ‘n Schicksalsschlag, noch einer, noch einer und noch einer und äh das belastet schon“ (I. B, S. 341, Z. 17-18). Interviewperson D beschrieb

zudem noch freche Klient*innen, die ihre Grenzen nicht kennen bzw. keine haben, als Anforderung.

Erfolge mit Klient*innen (Ressource)

Drei der sechs Interviewpartner*innen sprachen von Erfolgen als Ressource. Hierzu sagte Interviewperson C zum Beispiel an einer Stelle: „Ja Sinnhaftigkeit der Arbeit, ja klar hinterfragt man sich das auch mal, gerade wenn es nicht gut läuft, aber gerade umso schöner ist es, wenn man dann die Erfolge gesehen hat, ne?“ (I. C, S. 370, Z. 8-10), wobei an anderer Stelle noch deutlicher wurde, dass sie gerade die positive Entwicklung von Klient*innen als Erfolg wahrnahm: „Also die haben in der Zeit, wo ich dabei war haben die auch wirklich ‘ne Entwicklung mitgemacht und das war, ja da war man auch stolz halt“ (I. C, S. 362, Z. 9-10). Gesprächsperson F sagte hierzu klar: „Ja, Erfolge reduzieren natürlich Stress“ (I. F, S. 451, Z. 20).

Weitere interpersonale Anforderungen und Ressourcen

Wertschätzung (Ressource und Anforderung)

Wertschätzung und Lob waren in allen Interviews Bestandteil des Gesprächs. Interviewperson F betonte die Bedeutung des Lobs von der Führungskraft als Ressource: „Lob, also ich bekomme eigentlich schon auch Lob von der Leitung. Das ist auch sehr wichtig, dass man Lob bekommt, definitiv auch“ (I. F, S. 453, Z. 7-8). Auch die Interviewpartner*innen A, C und E erwähnten Lob vom Chef als Ressource, wobei sich Interviewperson A zusätzlich noch auf die Ebene über der Führungskraft bezog: „Ähm ja es war einfach so ‘ne so ‘ne Wertschätzung von Leitungsebene, also auch die Leitung darüber, Leitung der Sozialarbeiter im Jugendamt da unten“ (I. A, S. 309, Z. 7-8). Interviewperson B wertete es als Ressource, positive Rückmeldung und Wertschätzung von den Klient*innen zu bekommen: „und in der Supervision schaffe ich es dann wieder, den Blick auf das Positive zu setzen und das ist nämlich die Rückmeldung aus der Beratung“ (I. B, S. 343, Z. 24-26). Dies beschreiben auch die Interviewpartner*innen F und C.

Für die Gesprächspersonen D und B war die wenige Wertschätzung vom Unternehmen bzw. vom Träger hingegen eine Anforderung:

> Äh, ja. Ich äh find immer ganz äh interessant äh, wenn ich in ‘ner Supervision was thematisiere, dann hat das auch oft was damit zu tun, dass ähm ich oft das Gefühl habe, dass äh der betrieblichen Sozialarbeit und auch mir damit zu wenig Wertschätzung äh entgegengebracht wird. Vom Unternehmen jetzt. (I. B, S. 343, Z. 17-20)

Zu wenig Respekt bzw. keine Wertschätzung empfand auch Interviewperson A in ihrem alten Job als Anforderung: „Ja also ähm so dieses Respektlose, dieses: >>tja mach deinen Job, sieh zu, dass du klarkommst und wenn nicht, dann mein Gott ja, überleg‘s dir, kündige! Da ist wer, der Nächste macht es dann<<“ (I. A, S. 306, Z. 3-5).

Wahrnehmung als Fachkraft/Wahrnehmung der sozialen Arbeit in der Gesellschaft (Anforderung)

In fünf der sechs Interviews wurde auch die Wahrnehmung der Sozialen Arbeit in der Gesellschaft thematisiert. Die Interviewperson B, C und D berichteten, dass die Soziale Arbeit in der Gesellschaft nicht angemessen anerkannt wird. Hierzu äußerte Interviewperson C: „Ja, dass ich finde, dass Sozialarbeiter viel besser honoriert werden müssten [lacht] und äh, ja dass häufig die Arbeit belächelt wird von außen“ (I. C, S. 371, Z. 13-14). Auch Gesprächsperson D unterstützte dies mit der Aussage: „Ähm, es ist so, dass […] man als Sozialpädagoge immer das Gefühl hat, man ist am unteren Rand der der akademischen Berufe“ (I. D, S. 374, Z. 10-11) und so auch Interviewperson B: „mein Eindruck ist, dass in der Gesellschaft die Profession der Sozialen Arbeit nicht die Anerkennung findet, die sie eigentlich haben müsste“ (I. B, S. 352, Z. 4-5). Interviewperson D ergänzte zudem: „aber trotzdem muss ich und das dürfen auch die Leute von außen, also mein Klientel und meine Kollegen und meine ganzen Leute und auch die Stadt darf das nicht vergessen, dass hier Menschen sitzen, die einfach ihr Bestes geben“ (I. D, S. 397, Z. 15-17).

Die Interviewpartner*innen E und A hingegen betonten beide, dass sie als Fachkraft wahrgenommen fühlten, was sich für sie als Ressource herausstellte. Hierzu sagte Gesprächspartnerin A „Also… ja es ist einfach ein wertschätzender, man wird da als Fachkraft wird man da wahrgenommen und nicht so als einer, der da: >>Ja so `n Sozi, der da um die Ecke kommt und da der macht das jetzt<<“ (I. A, S. 319, Z. 14-16).

Rollen (Anforderung)

Verschiedene Rollenproblematiken waren auch Aspekte einiger Interviews. Im Interview E ging es besonders um die Vereinbarkeit von Familie und Beruf und die Rollen als Hausfrau, Mutter und Sozialarbeiterin:

> Hmhm, also mich stressen zum Beispiel, noch dazu zu dieser Rolle Hausfrau, Mutter und Staat und irgendwie als Sozialarbeiterin funktionieren, stört mich zum Beispiel und da habe ich auch echt Respekt vor wie das nächstes Jahr weitergeht, dass ist das wie ich auch bin

persönlich vielleicht, dass mir wirklich wichtig ist, dass immer alles organisiert ist und läuft. (I. E, S. 418, Z. 3-6)

Für Interviewperson D ging es einerseits darum, nicht aus der Rolle als Sozialarbeiter*in im Privatleben herauszukönnen, da sie in der gleichen Stadt arbeitet, in der sie auch lebt: „Was ja andersrum auch wieder `n Stressfaktor ist, dass ich in der gleichen Stadt arbeite, in der ich lebe“ (I. D, S. 394, Z. 15-16) und weiter: „Und das ist ja auch ein Stressfaktor, dass man auf den Wochenmarkt geht und jeder läuft einem über den Weg“ (I. D, S. 376, Z. 14-15). Zudem ging es bei ihr auch stark um das Doppelmandat für Täter und Opfer, als sie gleichzeitig in der Täterarbeit und in der Schulsozialarbeit tätig war: „Also allein dieses Sortiert-Sein, dieses ähm zu sagen: >>ich ich entscheide mich für eine Seite<<. Das war für mich ganz wichtig in meinem Berufsleben“ (I. D, S. 379, Z. 5-7).

5.3. Zentrale Ergebnisse: Probe-Durchführung des ARISA Prototyps

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Probe-Durchführung des ARISA Prototyps und der im Anschluss geführten Interviews zum Prototyp dargestellt. Dies soll die Nachvollziehbarkeit für die Entscheidungen bzgl. der Änderungen vom ARISA Prototyp zum finalen ARISA erhöhen. Auch hier wird wieder, wie im oberen Teil, zur Wahrung der Anonymität auf eine genaue Geschlechtszuordnung verzichtet und es werden ausschließlich die Begriffe Interviewperson/-en, Gesprächsperson/-en, Interviewpartner*innen oder (Interview-)Teilnehmer*innen verwendet.

Zur Bearbeitung des Fragebogens benötigten die Teilnehmer*innen eine recht unterschiedliche Zeitspanne. Während zwei Interviewpersonen bereits nach zehn Minuten den Fragebogen vollständig ausgefüllt hatten, benötigten die anderen Teilnehmer*innen zwischen 15 und 18 Minuten. Diese unterschiedlichen Bearbeitungszeiten sind vermutlich auf die individuellen Erfahrungswerte in Bezug auf Fragebögen im Allgemeinen zurückzuführen. Die Bearbeitungsdauer wurde dennoch, obwohl der Fragebogen teilweise erst einmal lang wirke (z. B. I. H), von allen Interviewpersonen als angemessen eingeschätzt. Zudem wurden keine Items als überflüssig bewertet. Alle Interviewpersonen konnten bestätigen, dass die Items auf sie selbst in gewisser Form zutreffen, in der Vergangenheit zutrafen oder sie konnten sich vorstellen, dass andere Sozialarbeiter*innen den jeweiligen Anforderungen bzw. Ressourcen, die sie selbst nicht bestätigen konnten, ausgesetzt sind (z. B. I. E-2 und I. B-2). Von keiner Interviewperson wurde, auch nicht auf Nachfrage, eine Ergänzung für die Items vorgeschlagen, was bestätigte, dass alle wichtigen Aspekte abgedeckt wurden. Zudem empfanden alle

Teilnehmer*innen die Schriftgröße als angenehm bzw. angemessen, der Fragebogen wurde als einfach handhabbar bewertet und auch die Einleitung wurde als kurz, übersichtlich und gut verständlich eingeschätzt (z. B. I. G, S. 556, Z. 1-2 „Ne gar nicht, also genau richtig, so wirklich das Wichtigste in diesem Text drin, sodass man auch direkt wusste, was jetzt auf einen vor, zukommt“). Interviewperson G empfahl, die Antwortmöglichkeiten in Fragenblock C und D etwas größer zu gestalten (I. G), was auch für das finale ARISA umgesetzt wurde. Kein Item wurde als unangenehm (z. B. I. A-2, S. 462, Z. 17-18 „Also hab ich jetzt bei keiner Frage das Gefühl gehabt: >>will ich eigentlich nichts zu sagen<<, ich glaub‘, die hätte ich dann auch offen gelassen.“) oder nicht beantwortbar bewertet und auch keines wurde als doppeldeutig verstanden oder wahrgenommen (z. B. I. H). Die Interviewpersonen B und F hatten jedoch einige Schwierigkeiten mit der Beantwortung der Frage „1. Wie viele Klient*innen betreuen Sie derzeit ca.?“ des Blocks B. Interviewperson B sagte hierzu: „Äh… was meinst du mit derzeit? Also der Zeitraum? Also ich nehm‘ mir eine Stunde Zeit. Wie viel Klienten haben Sie ca. pro Woche? Da ist äh äh ein Zeitraum benannt von ca. 15 bis 20. Wie viel Klienten betreuen Sie derzeit? Was ist mit derzeit konkret gemeint?“ (I. B-2, S. 479, Z. 14-16). Interviewperson E bewertete es als schwierig, eine genaue Anzahl der Klient*innen zu benennen (I. E-2). Diese Frage wurde deshalb nicht in das finale ARISA aufgenommen.

Das Layout bekam insbesondere in Bezug auf die wechselnden Farben zur Trennung der Items Lob und auch hinsichtlich der klaren Trennung der Fragenblöcke durch die einzelnen Striche sowie bezüglich der Tatsache, dass auf jeder Seite des Fragenblocks C und D das Antwortformat erneut oben aufgeführt wurde (z. B. I. E-2). Positiv wurde auch die Kürze der Items bewertet sowie die Einteilung in Oberpunkte und deren Ablauf in der Darstellung (z. B. I. H, S. 576, Z. 8-10: „Ähm, weil die Fragen kurz sind und ähm ja, ja und einfach und auch vom Aufbau her in Ordnung sind also das man mit zum Beispiel mit Lernmaterial anfängt, dann die Arbeitsinhalte und so, das das äh war einfach“ oder I. E-2), da dies gut strukturiert wirkt (I. A-2). Mehrere Interviewpersonen wiesen darauf hin, dass es angenehm wäre, wenn die Oberpunkte fettgedruckt wären, um die Oberpunkte von den Items differenzieren zu können und damit genau ersichtlich ist, wann ein neuer Bereich beginnt (z. B. I. A-2, S. 465, Z. 1-2 „Ich würd‘ die Ober-, die Überschriften, die würd‘ ich fett machen, einfach dass man so’ n Raster, dass das nochmal ersichtlicher wird“). Dieser Aspekt wurde genau so auch für das finale ARISA umgesetzt sowie auch die Anmerkung von Interviewperson G, dass die Fragen, die über zwei oder mehr Zeilen gehen, entsprechend eingerückt werden sollten (I. G). Interviewperson F brachte den Vorschlag an, den Ressourcenblock klar von dem Anforderungsblock zu trennen, um deutlicher zu machen, dass nun nicht mehr nach Anforderungen, sondern nach Ressourcen

gefragt wird und die Teilnehmer*innen nicht den Eindruck bekommen, dass die gleichen Fragen einfach erneut gestellt werden. Diesen Eindruck teilten auch Interviewperson B und H (z. B. I. H, S. 575, Z. 12-13 „Nach dem Motto: >>Hast du das jetzt auch erst gemeint? Ich stell die Frage jetzt noch mal von der anderen Seite<<“). Deshalb wurde der Einleitungstext für den Fragenblock D etwas umformuliert, um deutlicher die Trennung der beiden Bereiche herauszustellen und zudem wurde optisch eine etwas größere und fettgedruckte sowie unterstrichene Darstellung der Überschrift des Fragenblocks gewählt.

Das Antwortformat wurde von Interviewperson A als schwierig empfunden. Sie hätte sich weitere Abstufungen der Antwortmöglichkeiten des Fragenblocks C und D gewünscht, sie empfand es als irritierend, dass zwischen Block C und D die gleichen Abstufungen genutzt wurden, nur jeweils mit dem anschließenden Wort „belastend“ bzw. „hilfreich“ und die Kategorie „mittelmäßig“ hat für sie einen negativen Unterton (I. A-2). Die Kategorie „mittelmäßig“ wurde beispielsweise auch von Interviewperson H als etwas unangenehm bewertet, weshalb das Antwortformat im finalen ARISA noch einmal überarbeitet wurde (s. Kapitel 4.7).

Die größten Komplikationen ergaben sich jedoch in Bezug auf den Fragenblock „D. Ressourcen“, da hier, bis auf zwei Interviewpersonen, alle den betreffenden Fragenblock hypothetisch beantworteten. Die Teilnehmer*innen konnten dies selbst nicht genau erklären, jedoch wurde darauf hingewiesen, dass durch die Fragestellung und die Antwortformulierung nicht klar wurde, ob die Ressourcen als generell hilfreich oder nicht hilfreich bewertet werden sollten oder ob bewertet werden sollte, inwieweit vorhandene Ressourcen hilfreich sind oder nicht. Dies war für die Autorin durchaus nachvollziehbar, erstaunte aber in Anbetracht der Tatsache, dass dies in jedem anderen CARD, ungeachtet der Tatsache, ob auf Deutsch oder auf Englisch, so gehandhabt wurde und scheinbar nicht zu Problemen führte. Aufgrund der Häufung dieses Problems, dem Anraten von Interviewperson H (I. H, S. 577, Z. 8-9 „Und das müsste man vielleicht in der Fragestellung etwas deutlicher machen, dass es darum geht ähm, dass es um Dinge geht, die man hat und nicht die man gerne hätte“) und der Schwierigkeiten zur Erklärung der eigentlichen Frageabsicht, wurde das Antwortformat grundlegend überarbeitet und eine weitere Frage sowohl für die Anforderungen als auch für die Ressourcen eingefügt. Diese soll erst einmal zur Klärung dienen, ob die jeweilige Anforderung bzw. Ressource überhaupt vorhanden ist. Erst danach erfolgt im finalen ARISA die Einschätzung darüber, wie belastend bzw. entlastend/unterstützend die einzelne Anforderung bzw. Ressource empfunden wird. In Bezug auf die Abstufung des Antwortformats als eine fünfstufige Likert-Skala wurde trotz der Anmerkung der Interviewperson A (I. A-2) im finalen Fragebogen nichts

geändert, da vier der Interviewpersonen bestätigten, dass dieses Format für sie passend ist und eine weitere Interviewperson weniger Abstufungen gewählt hätte.

Fünf der sechs Interviewpersonen gaben an, dass sie den Fragebogen im Alltag bevorzugt als Online-Fragebogen ausfüllen würden, da dies zeitlich einfacher im Arbeitsalltag unterzubringen wäre, ein Papierfragebogen eher wie noch mehr Papierarbeit auf dem Schreibtisch wirke und zudem durch das Klicken eines Absende-Buttons, keine Rücksendung per Post erforderlich wäre (z. B. I. B-2 und I. F-2). Die sechste Interviewperson äußerte hierzu, dass es für sie nicht relevant ist, ob sie den Fragebogen als Online- oder als Papierversion ausfüllen müsse. Da die meisten Interviewteilnehmer*innen eher der Online-Variante und der Versendung per E-Mail zugetan waren, wurde diese Erhebungsvariante auch für die Erhebung des finalen ARISA gewählt.

In Bezug auf einzelne Items wurden einige Punkte innerhalb der Interviews besprochen, von denen die relevantesten hier geschildert werden sollen.

Einige Items oder Itemgruppen wurden von den Interviewpersonen als besonders wichtig oder positiv hervorgehoben. Dazu zählten unter anderem alle Items der Gruppe „berufliche Entwicklung“ (I. E-2) oder das Item „16b. Wertschätzung von der Gesellschaft“ aus Fragenblock D, welches die Interviewpersonen A (I. A-2), E (I. E-2), G (I. G), F (I. F-2) und B (I. B-2) als sehr relevant einstuften. Nur Interviewperson H bewertet den Punkt für sich nicht als bedeutsam, konnte sich aber vorstellen, dass dieser Aspekt für andere wichtig sein kann (I. H).

Die Aufteilung der Kommunikationsitems des Fragenblocks C in „4b. Schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung“ und „12b. Schlechte Kommunikation im Team“ wurde auch als positiv wahrgenommen (z. B. „Ja! Nein, nein, also ‘n ganz deutlicher Unterschied bei uns. Also im Team ist die Kommunikation nicht schlecht wirklich, aber innerhalb der Einrichtung ist das äh, hapert‘s da schon“ I. H, S. 581, Z. 21-23 oder I. B-2; I. G; I. E-2 und I. A-2). Dennoch wurde zur besseren Verständlichkeit das Item 4b für das finale ARISA in „schlechte Kommunikation zwischen verschiedenen Bereichen der Einrichtung“ umformuliert. In Fragenblock C wurden die Items „12b. Emotionale Unterstützung durch Kolleginnen/Kollegen“ und „12d. Sich bei Kolleginnen/Kollegen >>Luft machen<< können“ unterschiedlich bewertet (z. B. „Äh… Luft machen hat ja auch wirklich was damit zu tun für mich, äh zu fluchen und zu schimpfen und vielleicht auch zu schreien oder so. Ja. Für mich. Emotional ist ruhig und Luft machen ist auch äh explodieren“ I. B-2, S. 502, Z. 12-14 und I. H), weshalb die Aufteilung als positiv empfunden wurde. Weiterhin wurde die Aufteilung der Unterstützung der Führungskraft im Fragenblock D in die beiden Items „11a.

Aufgabenbezogene Unterstützung durch die Führungskraft“ und 11b. „Emotionale Unterstützung durch die Führungskraft“ als gute Erweiterung beschrieben (z. B. I. B-2, und I. H). Dies galt auch für die beiden Items 12a und 12b aus Block D mit dem gleichen Wortlaut in Bezug auf Kolleg*innen. Zudem wurde die Unterscheidung zwischen den Items „16a. Als Fachkraft angesehen werden“ und „16b. Wertschätzung durch die Gesellschaft“ in Block D als positiv bewertet (I. B-2; I. G; I. H. „Nee, ich find’s gut so, das eine find‘ ich is‘ so intern als Fachkraft angesehen werden und das andere is‘ eher extern, ´ne?“ I. A-2, S. 474, Z. 6-7 und

> Mmm… als Fachkraft angesehen werden… also man kann schon beschreiben, ja also als Fachkraft, dass man mich generell als Fachkraft sieht und Wertschätzung also von der von der Gesellschaft, das ist ja noch mal allgemein gesagt, das ist eher so allgemeiner. Kleine Unterschiede ja. Kann man sagen. (I. F-2, S. 547, Z. 22-25)

Darüber hinaus wurde die Trennung zwischen Oberpunkt „11. Kolleginnen/Kollegen“ und „12. Team“ in Block C und zwischen Oberpunkt „12. Kolleginnen/Kollegen“ und „13. Team“ in Block D für sinnvoll erachtet, da z. B. Interviewperson G hierzu äußerte:

> Es ist sinnvoll, auf jeden Fall. Ähm man hat manchmal auch verschiedene Wohnbereiche, sag‘ ich jetzt mal, und da hat man wirklich ein spezielles Team, mit dem wir nur zusammenarbeiten, das Kollegium darunter verstehe ich halt alle in diesem Gebäude zusammen, deswegen ist das immer sehr hilfreich, wenn man das trennt. (I. G, S. 568, Z. 17-20)

und auch Interviewperson A dies getrennt bewertete (I. A-2).

Die Antwortoption „inter/trans“ der Frage 9 in Block A hinsichtlich des Geschlechts wurde als positiv wahrgenommen (I. E-2 und I. A-2). Zudem sagte Interviewperson E über die Einleitung in Fragenblock B: „Sollten Sie derzeit keine Klienten haben, oh das find ich auch gut“ (I. E-2, S. 505, Z. 21), da sie derzeit keine Klient*innen betreut.

Hinsichtlich verschiedener Items oder auch Oberpunkte gab es teilweise geteilte Meinungen oder Unklarheiten, welche im Folgenden beschrieben werden.

Der Oberpunkt „10. Leistungen des Arbeitgebers“ in Block D wurde von einigen Interviewpersonen als nicht relevant eingestuft (I. E-2; I. A-2 oder I. G) oder es wurde beschrieben, dass die in diesem Teil enthaltenen Items für die interviewte Person selbst „weit entfernt“ sind (I. A-2, S. 475, Z. 17), aber dass es „sicher auch Leute [gibt], die, wenn sie’s beantworten, die’s dann wieder trifft“ (I. A-2, S. 475, Z. 16). Interviewperson B hingegen empfand diesen Oberpunkt als sehr relevant: „gerade im Bereich der Sozialen Arbeit sind es wichtige Geschichten“ (I. B-2, S. 501, Z. 7), was sie dadurch begründet, dass sie diese Aspekte im Gegensatz zu vielen anderen Sozialarbeiter*innen alle in ihrer Arbeit erfährt. Auch

Interviewperson F stufte diesen Oberpunkt als bedeutsam ein (I. F-2). Da dieser Oberpunkt von der Autorin selbst eingefügt wurde, ohne dass dieser in der Construct Matrix als relevant eingestuft wurde, war es besonders bedeutsam, diese Aspekte mit den Interviewpersonen zu besprechen. Auch wenn zwei der Gesprächspersonen dies als nicht relevant empfanden, war es doch für zwei Interviewperson bedeutsam und eine weitere konnte sich durchaus vorstellen, dass diese enthaltenen Aspekte des Oberpunktes für andere wichtig sein könnten. Daher wurde dieser Oberpunkt mit allen enthaltenen Items für das finale ARISA beibehalten.

In Bezug auf die aus Fragenblock C stammenden Items „14a. Erfolge mit Klientinnen/Klienten“ und „14b. Positive Fallentwicklung von Klientinnen/Klienten“ gab es innerhalb des Interviews E-2 und B-2 Unklarheiten. Beide Interviewpersonen bezogen sich darauf, dass die Items einerseits ähnlich sind und andererseits unklar wäre, was genau mit positiver Fallentwicklung gemeint wäre, denn positiv könnte auch bedeuten „Wir haben das Ziel nicht erreicht, aber wir gehen jetzt erstmal so auseinander“ (I. E-2, S. 509, Z. 1-2). Von Interviewperson B kam die Anmerkung „was ist ‘ne positive Fallentwicklung? Wenn der äh Süchtige trocken wird, ist das dann positiv oder ist es auch schon positiv, äh wenn ich ihn vernünftig beraten hab, wenn ich ihm die richtigen Hinweise gegeben hab?“ (I. B-2, S. 481, Z. 13-16). Innerhalb der Diskussion über diese Punkte ergab sich, dass eine positive Fallentwicklung, auch wenn sie nicht direkt positiv verläuft, dennoch als positiv einzustufen ist, wenn sie gut für den Klienten oder die Klientin ist und deshalb auch als positiv bewertet werden kann. Da die anderen Interviewpersonen auch auf Nachfrage keine Probleme mit diesen beiden Items hatten (z. B. I. H) und sie auch selbst deutlich differenzieren würden:

> Hm, naja Erfolge mit Klienten, das kann man natürlich auch so, das können ja kleine Schritte sein, es können zum Beispiel, sei es einen Kuchen backen sein, das ist ein kleiner Erfolg und dann positive Fallentwicklung, das wäre für mich ähm auch mehr so in Richtung Selbstständigkeit: >>Ich gehe alleine in die Stadt, ich kann mit meinem Geld umgehen<<, also so. (I. G, S. 572, Z. 5-8)

wurden sie direkt vom Prototyp in das finale ARISA übernommen.

Auch wenn Interviewperson H in Bezug auf die beiden Items 2b der Fragenblöcke C und D hinsichtlich der Behandlungsmöglichkeiten/Förderungen für Klientinnen/Klienten beschreibt: „Ja also Förderungen, das habe ich dann auch mit finanziellen Mitteln gleichgesetzt und äh ich denke, das ist dann auch in Ordnung“ (I. H, S. 579, Z. 6-7) wurde dennoch zur besseren Verständlichkeit detailliert die finanzielle Förderung innerhalb dieser Items in das ARISA aufgenommen.

Über die Items „9a. Supervision/Reflexionsmöglichkeiten“ aus Block D und „9a. Fehlende Supervision/Reflexionsmöglichkeiten“ aus Bock C wurde viel gesprochen. Vier der sechs Interviewpersonen sprachen sich dafür aus, dass die Items aufgeteilt werden in je ein eigenständiges Item für Supervision und für Reflexionsmöglichkeiten (z. B. I. G und I. E-2). Für die anderen beiden Interviewpersonen

> hat das sehr viel Gemeinsames, Supervision und Reflexionsmöglichkeiten. Also ja, also Reflexionsmöglichkeiten, gut das hat man vielleicht auch mit Kollegen oder mit Vorgesetzten zusammen, aber wirklich frei könnte man das eigentlich erst im Rahmen einer Supervision machen, denke ich, und äh von daher finde ich, ist das mit einem Punkt gut abgefasst“ (I. H, S. 852, Z. 10-14)

bzw. ist es „gut, dass das in einem Punkt steht“ (I. B-2, S. 496, Z. 1).

Da die Mehrzahl der Gesprächspersonen für eine Trennung stimmte, wurde dies auch so im finalen ARISA gehandhabt.

Die drei Items des Fragenblocks D „4a. Gute Strukturen innerhalb der Einrichtung“, „4b. Transparenz innerhalb der Einrichtung“ und „4c. Klarheit von Aufgaben und Zielen“ wurden um das Item 4b gekürzt, da nach vier der sechs Interviewpersonen dieses Item zur Transparenz starke Überschneidungen mit den anderen beiden Items hat und deshalb redundant ist (I. H oder „Also ich hätte unter Transparenz tatsächlich verstanden, gute Strukturen 4a und 4c Klarheit von Aufgaben und Zielen, hätte ich auch verstanden. Und den Rest nicht, also ich hätte das unter Transparenz verstanden, stimmt 4a und c“ I. E-2, S. 520, Z. 25-27). Zudem hatte die Interviewperson F Probleme mit dem generellen Verständnis von Transparenz: „Mhh… ich frag mich jetzt grade was nochmal mit Transparenz gemeint ist also innerhalb der Einrichtung?“ (I. F-2, S. 542, Z. 9-10) und „Ja, also ich ich kenn natürlich das Wort Transparenz, aber ich hab jetzt nicht so ´ne Vorstellung, weißt du? Was meine Vorstellung innerhalb der Einrichtung… vielleicht braucht man den wirklich so“ (I. F-2, S. 542, Z. 23-25). Dies sprach auch dafür, das Item „4b. Transparenz innerhalb der Einrichtung“ des Ressourcenparts aus dem ARISA zu entfernen.

Das Item „11c. Einstellung/Haltung von Kolleginnen/Kollegen“ aus Block D wurde besprochen und die meisten Interviewpersonen gaben an, unter diesem Aspekt die Einstellung von Kolleg*innen gegenüber Klient*innen verstanden zu haben (z. B. I. B-2; I. G, S; I. E-2; I. F-2 und I. H). Deshalb wurde dieser Aspekt dem Item hinzugefügt und das Item wurde als „Einstellung/Haltung von Kolleg*innen gegenüber Klient*innen“ in das ARISA übernommen.

Ein Item, welches auch zu Unstimmigkeiten geführt hat, war das Item „14c. Wertschätzung von Klientinnen/Klienten“ aus Block D. Interviewperson B bestand sehr darauf, dass es für sie nicht

relevant sei, Wertschätzung von Klient*innen zu erhalten (I. B-2) und auch Interviewperson E sagte hierzu: „es würde dir wahrscheinlich jeder Professionelle ankreuzen, dass er es als nicht belastend empfindet, wenn Klienten ihn nicht wertschätzen, wenn er das nicht ankreidet, ist es ein schlechter Sozialarbeiter, ne?“ (I. E-2, S. 518, S. 26-28). Dem widersprachen aber Interviewperson H:

> Also für mich ist das schon sehr wichtig, dass äh also das Klienten mich wertschätzen und das ist eigentlich auch für mich mein Haupt- ähm Pluspunkt, dass ich äh merke, ich äh, die Menschen merken, dass ich ihnen was Gutes will und äh, dass das dann auch eben entsprechend so eingeschätzt wird. (I. H, S. 584, Z. 11-14)

sowie Interviewperson A, G und F (I. A-2; I. G und I. F-2), sodass das Item beibehalten wurde. Bezüglich der konstruktiven Kritik von Klient*innen (Item 14d. in Block D) zeigte sich ein ähnliches Stimmungsbild. Auch wenn die Interviewpersonen B und E dies als nicht bedeutsam bewerteten, so wurde dies dennoch durch die Interviewpersonen G, A und F als sehr bedeutsam eingestuft (I. G; I. A-2) und „Also am wichtigsten sind natürlich die ersten beiden für mich [Konstruktive Kritik von der Führungskraft und von Kolleg*innen; Anmerkung der Autorin], aber letztendlich find ich‘s auch gut, wenn die Klienten was rückmelden, ob sie, so kann man sich ja auch optimieren und verändern. Ja find ich gut, mhm“ (I. F-2, S. 564, Z. 10-12). Interviewperson H betonte die generelle Bedeutsamkeit der Kritik von allen eingebundenen Parteien (I. H), weshalb auch dieses Item „14d. Konstruktive Kritik von Klientinnen/Klienten“ aus Block D übernommen wurde.

In Bezug auf einige wenige Items des ARISA Prototyps war zudem erforderlich, sicherzustellen dass die Teilnehmer*innen ein gleiches Verständnis der Items zugrunde legen, da die Items ansonsten umformuliert oder ausführlicher beschrieben werden müssten.

Das Item „12d. Hohe/r Anspruch/Erwartungen anderer im Team“ aus Fragenblock C wurde klar auf die Erwartungen anderer an die eigenen Fähigkeiten und Qualifikationen definiert, siehe hierzu z. B. I. E-2, I. F-2 und:

> Ähm, dass andere an mich Erwartungen stellen, die äh ja die ich vielleicht nicht erfüllen kann. Dass man von mir ähm fachlich äh hohe, dass man fachlich hohe fachliche Anforderungen an mich stellt oder auch an meine Flexibilität bezüglich Arbeitszeit oder so etwas. Oder Arbeitsorte auch. (I. H, S. 584, Z. 1-4)

Aufgrund dieser sehr ähnlichen Verständnisse des Items seitens der Interviewpersonen konnte dieses Item ohne zusätzlich Erklärungen oder Abwandlungen in das ARISA übertragen werden. Das Item des Fragenblocks C „4a. Fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung“ und das Item des Blocks D „4a. Gute Strukturen innerhalb der Einrichtung“ benötigten zudem, bevor sie

direkt in das finale ARISA aufgenommen werden konnten, eine Klärung in Bezug auf das Verständnis des Begriffs Struktur. Dass die Teilnehmer*innen ein sehr ähnliches Verständnis dieses Begriffs im Rahmen der Items hatten, ist ihren Definitionen hierzu zu entnehmen. Zum Beispiel äußerte Interviewperson H hierzu: „Ja also, dass man genau ähm strukturell weiß, wo man selber steht, wo seine Arbeit anzusiedeln ist, dass man ähm genaue Arbeitsaufgaben und Einteilungen auch hat mit den Kollegen und auch ähm zeitliche Einteilungen“ (I. H, S. 581, Z.12-14). Interviewperson B sagte hierzu Folgendes: „Ähm wo gehör ich eigentlich hin? Da fängt`s ja schon an“ (I. B-2, S. 493, Z. 23) und auch Interviewperson E gab eine ähnliche Beschreibung: „äh Leitlinien der Schule, Konzept der Schule, Konzept der Schulsozialarbeit auch gibt’s da ‘ne ‘ne Ausarbeitung irgendwie von ähm Regeln der Schule, einzelne Konzeptionen auch von von vielleicht Arbeitsgruppen, Zuständigkeiten, Hierarchien […]. Also das hätte ich darunter verstanden“ (I. E-2, S. 515, Z. 2-6). Deshalb können diese beiden Items auch hinsichtlich des Begriffs Struktur so für das ARISA übernommen werden.

Innerhalb dieses Kapitels konnten die Ergebnisse der Probe-Durchführung des ARISA Prototyps aufgezeigt werden und anhand der Interviewinhalte wurde eingehend erläutert, an welchen Stellen Änderungen des ARISA Prototyps vorgenommen wurden und weshalb dies an anderen Stellen wiederum nicht der Fall war. Somit konnte nach Anpassung des Fragebogens mittels des Feedbacks der sechs Interviewteilnehmer*innen das finale ARISA erstellt und anschließend getestet werden.

5.4. Zentrale Ergebnisse: Testung und Validierung des ARISA

Im Folgenden finden sich die Ergebnisse der Testung und Validierung des ARISA. Es werden die Mittelwerte und Standardabweichungen der Skalen dargestellt sowie die Reliabilitäts- und Validitätsanalysen und die durchgeführte Regressionsanalyse wird beschrieben.

5.4.1. Mittelwerte und Standardabweichungen

Die Mittelwerte und Standardabweichungen der genutzten Skalen sind der Tabelle 11 zu entnehmen. Die ARISA Skalen berufsbedingte Anforderungen und berufsbedingte Ressourcen haben jeweils Ausprägungen zwischen 0 („nicht“) und 4 („extrem“). Die Mittelwerte sind hier mit M = 2.18 (SD = .86) für die Anforderungsskala und mit M = 2.56 (SD = 0.85) für die Ressourcenskala als mittelmäßig hoch einzustufen, wobei die Ressourcen im Durchschnitt generell deutlich höher, also als hilfreicher bzw. entlastender, bewertet wurden als die Anforderungen als belastend. Auch bei dem FIT mit Ausprägungen zwischen 1 („nein/trifft nicht zu“) und 4 („ja/trifft zu“) liegt der Mittelwert für die Ressourcenskala (hier

Tätigkeitsspielraum) mit einem Wert von *M* = 3.33 (*SD* = .41) in einem höheren Bereich als der Mittelwert der Anforderungsskala (hier Arbeitsintensität) mit einem Wert von *M* = 2.74 (*SD* = .71). Der Durchschnittswert für den Tätigkeitsspielraum kann als sehr hoch eingestuft werden, da er nah an dem maximalen Wert von 4 liegt. Beim KFZA zeigt sich ein ähnliches Bild und auch hier wird die Ressourcenskala mit einem Mittelwert von *M* = 3.48 (*SD* = .60) deutlich höher bewertet als die Anforderungsskala mit einem Durchschnitt von *M* = 2.75 (*SD* = 0.77) und einer Antwortskala zwischen 1 („trifft gar nicht zu“) und 5 („trifft völlig zu“). Die Perceived Stress Scale hat bei Antwortmöglichkeiten zwischen 0 („niemals“) und 4 („sehr oft“) einen Mittelwert von *M* = 1.56 (*SD* = .52). Hier muss allerdings beachtet werden, dass von der Perceived Stress Scale eigentlich kein Mittelwert genutzt wird, sondern der Summenwert berechnet wird, der hier im Mittel *M* = 15.91 (*SD* = 3.33) beträgt.

Tabelle 11: Mittelwerte und Standardabweichungen der Skalen

Skala	*M*	*SD*
ARISA berufsbedingte Anforderungen	2.18	.86
ARISA berufsbedingte Ressourcen	2.56	.85
FIT Arbeitsintensität	2.74	.71
FIT Tätigkeitsspielraum	3.33	.41
KFZA Anforderungen	2.75	.77
Qualitative Arbeitsbelastung	2.49	.94
Quantitative Arbeitsbelastung	3.25	1.22
Arbeitsunterbrechung	2.78	.89
Umgebungsbelastungen	2.47	1.18
KFZA Ressourcen	3.48	.60
Handlungsspielraum	3.67	.79
Skala	*M*	*SD*
Vielseitigkeit	4.14	.70
Ganzheitlichkeit	3.28	.92
Soziale Rückendeckung	3.80	.89
Zusammenarbeit	3.61	.79
Information und Mitsprache	3.23	.95
Betriebliche Leistungen	2.64	1.06
Perceived Stress Scale	1.56	.52

Anmerkungen: M = Mittelwert, *SD* = Standardabweichung

In der Tabelle 12 können die einzelnen Anforderungsitems und in der Tabelle 13 die Ressourcenitems gefunden werden und die Anzahl der Nennungen innerhalb der Stichprobe von 210 Teilnehmer*innen sowie die einzelnen Mittelwerte und Standardabweichungen. Im Folgenden wird lediglich gesondert auf die Items eingegangen, die besonders häufig bzw. selten genannt wurden oder diejenigen, die eine sehr hohe bzw. sehr niedrige Durchschnittsbewertung aufweisen.

Hinsichtlich der berufsbedingten Anforderungen konnten mit einer hohen Häufigkeit in absteigender Reihenfolge die Items „Gleichzeitigkeit vieler Fälle/Aufgaben“ (187 Nennungen), „Schicksale von Klient*innen“ (182 Nennungen), „Dokumentation von Fällen“ (180 Nennungen), „Krisensituationen von Klient*innen“ (179), „Zusammenarbeit mit Behörden“ (176), „Hoher Arbeitsumfang“ und „Hohe Verantwortung des Einzelnen“ mit jeweils 175 Nennungen, „Unvorhersehbarkeit von Abläufen“ (172), „Einhaltung von Fristen“ (170) und „Terminausfälle/-änderungen“ (170) festgestellt werden. Die höchsten durchschnittlichen Ausprägungen sind allerdings zum Großteil bei anderen Items zu finden. Hier sind in absteigender Reihenfolge folgende Items besonders relevant: „Personalmangel“ (M = 2.83, SD = .68), „Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft“ (M = 2.80, SD = .96), „Fehlende Reflexionsmöglichkeiten“ (M = 2.62, SD = .88), „Fehlende (Förderung von) Weiterbildungen“ (M = 2.61, SD = .82), „Unklare Haltung der Führungskraft“ (M = 2.60, SD = .97), „Schichtdienst/Nachtdienst“ (M = 2.58, SD = .95), „Hoher Krankenstand“ (M = 2.58, SD = .83) und „Geringe Entlohnung“ (M = 2.56, SD = .77). Die niedrigsten Nennungen lassen sich hinsichtlich der Anforderungen in aufsteigender Reihenfolge bei folgenden Items finden: „Mobbing im Team“ (19 Nennungen), „Schichtdienst/Nachtdienst“ (31), „Fehlende Wertschätzung durch Kolleg*innen“ (45 Nennungen), „Befristeter Arbeitsvertrag“ (47), „Hohe/r Anspruch/Erwartungen anderer im Team“ (47) und „Fehlender Abwechslungsreichtum der Tätigkeit“ (50). Die niedrigsten durchschnittlichen Ausprägungen konnten für folgende Items hinsichtlich der Anforderungen bestimmt werden: „Fehlende Wertschätzung durch Klient*innen“ (M = 1.59, SD = .82), „Klient*innen halten Termine nicht ein, sind unzuverlässig“ (M = 1.75, SD = .80), „Schicksale von Klient*innen“ (M = 1.77, SD = .81), „Einhaltung von Fristen“ (M = 1.79, SD = .76) und „Konfliktsituationen mit Klient*innen“ (M = 1.80, SD = .78). Auffällig ist hier bei der Auflistung, dass kaum Items gibt, die sowohl eine hohe Anzahl an Nennungen aufweisen als auch eine hohe durchschnittliche Ausprägung. Häufiger ist zu verzeichnen, dass einzelne Items selten genannt wurden, aber dafür eine starke Ausprägung aufweisen, wie z. B. „Schichtdienst/Nachtdienst“. Zudem wurden Punkte wie „Krisensituationen von Klient*innen“ oder „Schicksale von Klient*innen“ häufig als

vorhandene Anforderungen angegeben, jedoch eher niedrig hinsichtlich des belastenden Ausmaßes bewertet.

Die Ressourcen mit den meisten Nennungen waren in absteigender Reihenfolge „Positive Fallentwicklung von Klient*innen“ (190), „Sinnhaftigkeit der Arbeit“ (189), „Erfolge mit Klient*innen“ (189), „Arbeit mit Menschen“ (182), „Abwechslungsreichtum der Tätigkeit“ (181), „Sich bei Kolleg*innen >>Luft machen<< können“ (181), „Interessante, spannende Themen“ (179), „Spaß an der Arbeit“ (177), „Wertschätzung durch Klient*innen“ (173), „Aufgabenbezogene Unterstützung durch Kolleg*innen“ (172) und „Emotionale Unterstützung durch Kolleg*innen“ (171). Die höchsten durchschnittlichen Ausprägungen konnten bei den Ressourcen bei den nachfolgenden Items gefunden werden: „Unbefristeter Arbeitsvertrag“ (*M* = 3.13, *SD* = .90), „Sich bei Kolleg*innen >>Luft machen<< können“ (*M* = 3.00, *SD* = .91), „Sinnhaftigkeit der Arbeit“ (*M* = 2.94, *SD* = .79), „Spaß an der Arbeit“ (*M* = 2.93, *SD* = .71), „Selbstständige Arbeitsorganisation“ (*M* = 2.93, *SD* = .79), „Gute Arbeitsatmosphäre im Team“ (*M* = 2.93, *SD* = .85) und „Vertrauen von der Führungskraft“ (*M* = 2.90, *SD* = .80). Die Ressourcen mit den wenigstens Nennungen lauten wie folgt: „Familienunterstützung wie Kita oder Kinderbetreuung“ (22), „Ausreichend Dienstwagen“ (71), „Gute Aufstiegsmöglichkeiten“ (74), „Angebote betrieblicher Gesundheitsförderung“ (75) und „Vermögenswirksame Leistungen“ (77). Die Ressourcen mit den niedrigsten durchschnittlichen Ausprägungen waren: „Angebot betrieblicher Gesundheitsförderung“ (*M* = 1.79, *SD* = .79), „Vermögenswirksame Leistungen“ (*M* = 1.88, SD = .93), „Wertschätzung durch die Gesellschaft“ (*M* = 1.98, *SD* = .82), „Möglichkeit der betrieblichen Altersvorsorge“ (*M* = 2.06, *SD* = .84) und „Gute Aufstiegsmöglichkeiten“ (*M* = 2.08, *SD* = 1.07). Hier kann im Gegensatz zu den Anforderungen festgestellt werden, dass es eine häufigere Überschneidung von wenig Nennungen und einer geringen durchschnittlichen Ausprägung gibt, wie z. B. bei „Angebote betrieblicher Gesundheitsförderung“, „Vermögenswirksame Leistungen“ und „Gute Aufstiegsmöglichkeiten“. Sinnhaftigkeit und Spaß an der Arbeit sowie sich bei Kolleg*innen Luft machen können waren Ressourcen, die sowohl oft genannt als auch im Durchschnitt hoch bewertet wurden und somit als besonders relevant einzustufen sind.

An dieser Stelle ist darauf hinzuweisen, dass hier auch ein Wert aus der Anzahl der Nennungen multipliziert mit dem jeweiligen Ausmaß dividiert durch die Gesamtteilnehmerzahl hätte gebildet werden können. Dies hätte aber bewirkt, dass Items, die zwar sehr selten genannt wurden, dafür aber mit einer starken Ausprägung, völlig an Relevanz verloren hätten oder Items mit einer hohen Anzahl an Nennung, aber einer sehr geringen Ausprägung, stark überbewertet worden wären, was hier über diese getrennte Darstellungsweise vermieden wird.

Tabelle 12: Häufigkeiten, Mittelwerte und Standardabweichungen der Anforderungsitems

Item	Häufigkeit	*M*	*SD*
1a. Lärm am Arbeitsplatz	119	1.89	.67
1b. Hitze/Kälte am Arbeitsplatz	85	2.20	.75
2a. Wenig Materialien	72	2.08	.69
2b. Keine ausreichenden Behandlungsmöglichkeiten/ Förderungen für Klient*innen	99	2.38	.84
2c. Geringe Anzahl an Dienstwagen	81	1.98	.99
3a. Dokumentation von Fällen	180	2.09	.91
3b. Stellen von Anträgen	157	1.80	.76
3c. Beantworten von E-Mails	147	1.73	.86
3d. Führen von Telefonaten	155	1.92	.90
3e. Zusammenarbeit mit Behörden	176	2.06	.79
3f. Wahrnehmen von Außenterminen	157	1.94	.91
3g. Fehlender Abwechslungsreichtum der Tätigkeit	30	1.80	.66
4a. Fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung	116	2.43	.93
4b. Schlechte Kommunikation zwischen verschiedenen Bereichen der Einrichtung	149	2.32	.78
4c. Hoher Arbeitsumfang	175	2.38	.92
4d. Hohe Verantwortung des Einzelnen	175	1.91	.86
4e. Wenig Mitspracherecht/ Autonomie	70	2.46	.86
4f. Starke Hierarchien	103	1.97	.86
4g. Keine klare Aufgabenbeschreibung	89	2.06	.92
4h. Fehlende Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleg*innen/ Expert*innen	74	2.09	.74
4i. Unvorhersehbarkeit von Abläufen	172	1.89	.87

Item	Häufigkeit	*M*	*SD*
5a. Arbeit unter Zeitdruck	148	2.16	.86
5b. Gleichzeitigkeit vieler Fälle/Aufgaben	187	2.31	.90
5c. Einhaltung von Fristen	170	1.79	.76
5d. Terminausfälle/-änderungen	170	1.71	.82
6a. Ständige Erreichbarkeit	101	2.34	.93
6b. Ständige Flexibilität	149	1.97	.93
6c. Mangelnde Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	74	2.36	.97
6d. Keine/wenig Pausen	81	2.14	.83
6e. Überstunden	158	1.89	.87
6f. Schichtdienst/Nachtdienst	31	2.58	.96
6g. Wochenendarbeit	59	1.97	.98
7a. Befristeter Arbeitsvertrag	47	2.43	1.10
7b. Geringe Entlohnung	111	2.57	.77
7c. Hoher Entlassungsdruck	20	2.25	.85
8a. Personalmangel	127	2.83	.68
8b. Hohe Fluktuation	92	2.45	.80
8c. Hoher Krankenstand	88	2.58	.83
9a. Fehlende Supervisionsmöglichkeiten	65	2.46	1.05
9b. Fehlende Reflexionsmöglichkeiten	69	2.62	.88
9c. Fehlende (Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten	57	2.61	.82
9d. Fehlende Aufstiegsmöglichkeiten	117	2.29	.92
10a. Druck von der Führungskraft	61	2.20	.98
10b. Fehlende Unterstützung von der Führungskraft	96	2.45	.79
10c. Unklare Haltung der Führungskraft	119	2.60	.97
10d. Unklare Zielvorgaben	82	2.48	.86
10e. Umsetzung von Zielen wird nicht verfolgt	84	2.48	.95

Item	Häufigkeit	*M*	*SD*
10f. Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft	72	2.81	.96
11a. Fehlende Unterstützung von Kolleg*innen	39	2.26	.88
11b. Fehlende/unzureichende Qualifikation von Kolleg*innen	69	2.14	.71
11c. Einstellung/Haltung von Kolleg*innen gegenüber Klient*innen	92	2.23	.84
11d. Fehlende Wertschätzung durch Kolleg*innen	43	2.16	.81
12a. Konflikte im Team	108	2.14	.93
12b. Schlechte Zusammenarbeit im Team	64	2.38	.85
12c. Schlechte Kommunikation im Team	94	2.32	.86
12d. Hohe/r Anspruch/Erwartungen anderer im Team	47	2.09	.88
12e. Mobbing im Team	19	2.42	1.22
12f. Auf sich gestellt sein bei der Bearbeitung schwieriger Fälle	80	2.16	.83
13a. Konfliktsituationen mit Klient*innen	159	1.80	.78
13b. Krisensituationen von Klient*innen	179	2.04	.89
13c. Schicksale von Klient*innen	182	1.77	.81
13d. Klient*innen halten Termine nicht ein, sind unzuverlässig	134	1.75	.80
13e. Fehlende Wertschätzung durch Klient*innen	99	1.59	.82
14a. Druck durch den Träger	67	1.93	.68
14b. Fehlende Wertschätzung durch den Träger	82	2.26	.93

Item	Häufigkeit	*M*	*SD*
15a. Fehlende Wertschätzung durch die Gesellschaft	143	2.22	.95

Anmerkungen: M = Mittelwert, *SD* = Standardabweichung

Tabelle 13: Häufigkeiten, Mittelwerte und Standardabweichungen der Ressourcenitems

Item	Häufigkeit	*M*	*SD*
1a. Ruhe am Arbeitsplatz	141	2.51	.77
2a. Ausreichend Materialien	151	2.37	.71
2b. Ausreichend Behandlungsmöglichkeiten/ Förderungen für Klient*innen	128	2.30	.75
2c. Ausreichend Dienstwagen	71	2.15	.99
3a. Interessante, spannende Themen	179	2.64	.90
3b. Spaß an der Arbeit	177	2.93	.71
3c. Sinnhaftigkeit der Arbeit	189	2.95	79
3d. Abwechslungsreichtum der Tätigkeit	181	2.82	.79
3e. Arbeit mit Menschen	182	2.86	.82
3f. Freiheit bei der Wahl der Arbeitsmethoden	166	2.87	.88
4a. Gute Strukturen innerhalb der Einrichtung	122	2.33	.78
4b. Klarheit von Aufgaben und Zielen	141	2.43	.85
4c. Mitspracherecht/Autonomie	159	2.68	.85
4d. Selbstständige Arbeitsorganisation	179	2.93	.79
4e. Gute Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleg*innen/Expert*innen	143	2.34	.79
5a. Ausreichend Zeit für Aufgaben/Fälle	124	2.48	79
5b. Zeit für Spaß mit Klient*innen	154	2.59	.88
6a. Flexible Arbeitszeiten	156	2.72	.97

Item	Häufigkeit	*M*	*SD*
6b. Ausreichend Pausen	135	2.55	.75
6c. Ausreichend Urlaub/mehrere Tage frei	161	2.87	.84
6d. Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	148	2.65	.84
7a. Unbefristeter Arbeitsvertrag	136	3.13	.90
7b. Gute Entlohnung	101	2.78	.77
8a. Ausreichend Personal	97	2.44	.95
9a. Supervisionsmöglichkeiten	128	2.56	.94
9b. Reflexionsmöglichkeiten	149	2.54	.97
9c. (Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten	148	2.39	1.03
9d. Gute Aufstiegsmöglichkeiten	74	2.08	1.07
10a. Angebot betrieblicher Gesundheitsförderung	75	1.79	.79
10b. Möglichkeit der betrieblichen Altersvorsorge	139	2.06	.84
10c. Möglichkeit der (Alters-)Teilzeit	80	2.23	.93
10d. Familienunterstützung wie Kita oder Kinderbetreuung	22	2.14	1.12
10e. Vermögenswirksame Leistungen	77	1.88	.93
11a. Aufgabenbezogene Unterstützung durch die Führungskraft	141	2.33	.78
11b. Emotionale Unterstützung durch die Führungskraft	138	2.52	.94
11c. Angezeigte Belastung wird von der Führungskraft ernst genommen	123	2.54	.94
11d. Vertrauen in die Führungskraft	141	2.63	.85
11e. Vertrauen von der Führungskraft	162	2.90	.79
11f. Angemessene Arbeitseinteilung/-delegation durch die Führungskraft	106	2.35	.88

Item	Häufigkeit	*M*	*SD*
11g. Wertschätzung durch die Führungskraft	150	2.69	.84
11h. Konstruktive/s Kritik/Feedback von der Führungskraft	128	2.55	.86
12a. Aufgabenbezogene Unterstützung durch Kolleg*innen	172	2.79	.77
12b. Emotionale Unterstützung durch Kolleg*innen	171	2.87	.87
12c. Professioneller Austausch/ Beratung mit Kolleg*innen	185	2.84	.87
12d. Sich bei Kolleg*innen „Luft machen“ können	181	3.00	.91
12e. Wertschätzung durch Kolleg*innen	169	2.86	.77
12f. Konstruktive/s Kritik/Feedback von Kolleg*innen	159	2.70	.85
13a. Gute Arbeitsatmosphäre im Team	163	2.93	.85
13b. Teamtage/Teamaktivitäten	111	2.42	.98
13c. Bearbeitung schwieriger Fälle zu zweit/im Team	145	2.88	.86
14a. Erfolge mit Klient*innen	189	2.77	.83
14b. Positive Fallentwicklung von Klient*innen	190	2.85	.83
14c. Wertschätzung durch Klient*innen	173	2.50	.84
14d. Konstruktive/s Kritik/Feedback von Klient*innen	141	2.39	.77
15a. Wertschätzung durch den Träger	117	2.27	.88
16a. Als Fachkraft angesehen werden	149	2.46	.90
16b. Wertschätzung durch die Gesellschaft	102	1.98	.82

Anmerkungen: M = Mittelwert, *SD* = Standardabweichung

Im Durchschnitt haben die Teilnehmer*innen zudem innerhalb der vorliegenden Stichprobe *M* = 37.82 (SD=12.91) von 66 Anforderungen als vorhanden angekreuzt und *M* = 40.27 (SD=12.86) von 57 Ressourcen (s. Tabelle 14). Auch hier ist festzustellen, dass durchschnittlich mehr Ressourcen als vorhanden angegeben wurden, als es für die Anforderungen der Fall ist.

Tabelle 14: Anzahl beantworteter Anforderungs- bzw. Ressourcenitems

Skala	Anzahl Items	*M*	*SD*
ARISA berufsbedingte Anforderungen	66	37.82	12.91
ARISA berufsbedingte Ressourcen	57	40.27	12.86

Anmerkungen: M = Mittelwert, *SD* = Standardabweichung

Um eine Antwort auf die Forschungsfrage 3 „*Inwiefern weisen Sozialarbeiter*innen in Deutschland ein hohes Risiko für berufsbedingten Stress auf und in welchem Zusammenhang steht dies mit beruflichen Anforderungen und beruflichen Ressourcen?"* geben zu können, wurde zudem ermittelt, welche Anforderungen bei der Gruppe „resourced" besonders selten genannt wurden sowie welche Ressourcen besonders häufig und vice versa für die Gruppe „at risk" (s. Tabellen 16 und 17). Die Tabelle 15 zeigt die Anzahl der Nennungen und das durchschnittliches Ausmaß der Bewertung im Mittel für Anforderungen und Ressourcen im Vergleich zwischen den Gruppen „resourced" und „at risk" auf.

Es stellte sich heraus, dass innerhalb der Gruppe „resourced" besonders selten die Anforderungen „Fehlender Abwechslungsreichtum der Tätigkeit" (4 Nennungen bei 72 Personen, die dieser Gruppe zugeordnet wurden), „Wenig Mitspracherecht/Autonomie" (4 Nennungen), „Fehlende Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleg*innen/Expert*innen" (8 Nennungen), „Befristeter Arbeitsvertrag" (9), „Hoher Entlassungsdruck" (1), „Fehlende Reflexionsmöglichkeiten" (7), „Fehlende (Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten" (5), „Druck von der Führungskraft" (8), „Fehlende Unterstützung von Kolleg*innen" (8), „Fehlende Wertschätzung durch Kolleg*innen" (8), „Hoher Anspruch/Erwartungen anderer im Team" (6) und „Mobbing im Team" (1) genannt wurden. Auffällig ist hier, dass innerhalb der Gruppe „at risk" bzgl. der Anforderungen „Wenig Mitspracherecht/Autonomie", „Fehlende Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleg*innen/Expert*innen", „Fehlende Reflexionsmöglichkeiten", „Fehlende (Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten", „Druck von der Führungskraft" und „Fehlende Wertschätzung durch Kolleg*innen" deutlich höhere Nennungen zu verzeichnen sind. Die Gruppe „resourced" hat zudem eine hohe Anzahl an Nennungen hinsichtlich der Ressourcen

„Interessante, spannende Themen“ (68), „Spaß an der Arbeit“ (71), „Sinnhaftigkeit der Arbeit“ (72), „Abwechslungsreichtum der Tätigkeit“ (70), „Arbeit mit Menschen“ (68), „Freiheit bei der Wahl der Arbeitsmethoden“ (70), „Mitspracherecht/Autonomie“ (69), „Selbstständige Arbeitsorganisation“ (71), „Vertrauen von der Führungskraft“ (67), „Professioneller Austausch/Beratung mit Kolleg*innen“ (72), „Sich bei Kolleg*innen >>Luft machen<< können“ (72), „Wertschätzung durch Kolleg*innen“ (72), „Gute Arbeitsatmosphäre im Team“ (67), „Erfolge mit Klient*innen“ (71) und „Positive Fallentwicklung von Klient*innen“ (71). Auch hier waren deutliche Unterschiede zur Gruppe „at risk“ festzustellen, da hier bspw. die Ressource „Mitspracherecht/Autonomie“ nur 21-mal genannt wurde und die Ressourcen, die sich mit der Arbeitsaufgabe befassen (Spaß an der Arbeit, interessante Aufgaben usw.) nur um die 40 Nennungen aufwiesen, ähnlich wie bei den Ressourcen, die sich auf die Kolleg*innen bezogen. „(Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten“ wurde in dieser Gruppe nur 28-mal genannt und „Vertrauen von der Führungskraft“ nur 24-mal.

Bei genauerer Betrachtung der Gruppe „at risk“ fällt auf, dass hier die Anforderungen „Dokumentation von Fällen“ (55 Nennungen bei 62 Personen, die dieser Gruppe zugordnet wurden), „Führen von Telefonaten“ (51 Nennungen), „Zusammenarbeit mit Behörden“ (58), „Schlechte Kommunikation zwischen verschiedenen Bereichen der Einrichtung“ (56), „Hoher Arbeitsumfang“ (56), „Hohe Verantwortung des Einzelnen“ (57), „Unvorhersehbarkeit von Abläufen“ (55), „Arbeit unter Zeitdruck“ (50), „Gleichzeitigkeit vieler Fälle/Aufgaben“ (62), „Einhaltung von Fristen“ (59), „Ständige Flexibilität“ (52), „Fehlende Unterstützung von der Führungskraft“ (50) und „Unklare Haltung der Führungskraft“ (52) besonders häufig genannt wurden. Die Anforderungen „Schlechte Kommunikation zwischen verschiedenen Bereichen der Einrichtung“ und „Arbeit unter Zeitdruck“ und insbesondere „Fehlende Unterstützung von der Führungskraft“ sowie „Unklare Haltung der Führungskraft“ wurden im Vergleich innerhalb der Gruppe „resourced“ deutlich seltener genannt. Die Ressourcen „Ausreichend Personal“ (10), „Gute Aufstiegsmöglichkeiten“ (8), „Angebot betrieblicher Gesundheitsförderung“ (10) und „Familienunterstützung wie Kita oder Kinderbetreuung“ (3) wurden hier nur sehr selten genannt, wohingegen gerade „Ausreichend Personal“ mit 47 Nennungen und „Gute Aufstiegsmöglichkeiten“ mit 45 Nennungen in der Gruppe „resourced“ deutlich öfter genannt wurden.

Um noch etwas genauer auf die gravierendsten Differenzen hinsichtlich der Anzahl der Nennungen zwischen den Gruppen „at risk“ und „resourced“ einzugehen, sei hier auf die Items hingewiesen, bei denen eine Differenz von 30 oder mehr Nennungen vorliegt: „Wenig Mitspracherecht/ Autonomie“, „Starke Hierarchien“, „Fehlende Unterstützung von der

Führungskraft“, „Unklare Haltung der Führungskraft“, „Unklare Zielvorgaben“, „Umsetzung von Zielen wird nicht verfolgt“, „Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft“ und „Fehlende Reflexionsmöglichkeiten“. Zudem kann festgehalten werden, dass die Teilnehmer*innen der Gruppe „resourced“ etwas häufiger Anforderungen aus dem Bereich der Klient*inneninteraktion nennen sowie „Terminausfälle“ und „Stellen von Anträgen“. Im weiteren Vergleich sind die Nennungen von Anforderungen in der Gruppe „resourced“ niedriger als in der Gruppe „at risk“.

Die deutlichsten Unterschiede hinsichtlich der Intensität der beruflichen Anforderungen mit einer Differenz von 1 oder mehr liegen bei den Items „Wenig Mitspracherecht/ Autonomie“, „Starke Hierarchien“ und „Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft“ vor. Darüber hinaus kann eine hohe Differenz zwischen den Gruppen bei den Items „Mobbing im Team“ und „Auf sich gestellt sein bei der Bearbeitung schwieriger Fälle“ festgestellt werden.

Bei genauerer Betrachtung der Ressourcen, die einen deutlichen Unterschied in Bezug auf die Anzahl der Nennungen zwischen den Gruppen „at risk“ und „resourced“ aufweisen, (Ressourcen in der Gruppe „resourced“ deutlich häufiger genannt) sind mit einer Differenz von 40 oder mehr Nennungen folgende Items zu nennen: „Ausreichend Behandlungsmöglichkeiten/ Förderungen für Klient*innen“, „Gute Strukturen innerhalb der Einrichtung“, „Klarheit von Aufgaben und Zielen“, „Mitspracherecht/Autonomie“, „Selbstständige Arbeitsorganisation“, „Gute Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleg*innen/Expert*innen“, „Ausreichend Zeit für Aufgaben/Fälle“, „Reflexionsmöglichkeiten“, „Emotionale Unterstützung durch die Führungskraft“, „Angezeigte Belastung wird von der Führungskraft ernst genommen“, „Wertschätzung durch die Führungskraft“ sowie „Konstruktive/s Kritik/Feedback von der Führungskraft“.

In Bezug auf die Intensität der Ressourcen der beiden Gruppen (Intensität der Ressource im Durschnitt als deutlich entlastender von der Gruppe „resourced“ wahrgenommen) lassen sich die deutlichsten Unterschiede bei den Items „Emotionale Unterstützung durch die Führungskraft“, „Familienunterstützung wie Kita oder Kinderbetreuung“, „(Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten“ sowie bei „Flexible Arbeitszeiten“ mit einer Differenz von 1 oder mehr finden.

Zusammenfassend ist hier festzuhalten, dass Autonomie, das Vertrauen von Führungskräften und die Möglichkeit zu Weiterbildungen extrem wichtige Ressourcen für Sozialarbeiter*innen darstellen, da diese sehr häufig in der Gruppe „resourced“ und verhältnismäßig selten in der Gruppe „at risk“ genannt wurde. Fehlende Autonomie, mangelnde Weiterbildungsmöglichkeiten und Druck durch die Führungskraft wurden hingegen sehr selten

als Anforderung innerhalb dieser Gruppe benannt und dafür deutlich häufiger in der Gruppe „at risk“. Die Ressource ausreichend Personal und die Ressource Aufstiegsmöglichkeiten sind deutlich weniger in der „at risk“-Gruppe vorhanden, was darauf hinweist, dass diese beiden Ressourcen den wahrgenommenen beruflichen Stress mindern können. Die Anforderungen „Schlechte Kommunikation zwischen verschiedenen Bereichen der Einrichtung“, „Arbeit unter Zeitdruck“, „Fehlende Unterstützung von der Führungskraft“ und „Unklare Haltung der Führungskraft“ waren sehr häufig in der „at risk“ und dafür eher selten in der „resourced“ Gruppe vorhanden, weshalb auch hieraus geschlossen werden kann, dass dies besonders bedeutsame Anforderungen sind, die es zu reduzieren gilt.

Hinsichtlich der durchschnittlich empfundenen Entlastung der einzelnen Items konnte bei der Gruppe „resourced“ festgestellt werden, dass hier die Ressourcen „Spaß an der Arbeit“ (3.35), „Selbstständige Arbeitsorganisation“ (3.32) und „Unbefristeter Arbeitsvertrag“ (3.35) als entlastendste Items bewertet wurden. Die Anforderungen „Stellen von Anträgen“ (1,46), „Hohe Verantwortung des Einzelnen“ (1.42), „Wenig Mitspracherecht/Autonomie“ (1.25), „Starke Hierarchien“ (1.2) und „Überstunden“ (1.49) wurden von dieser Gruppe als am wenigsten belastend bewertet. Die durchschnittlich am höchsten bewerteten Anforderungen der Gruppe „at risk“ lauten „Fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung“ (2.89), „Schichtdienst (2.88), „Personalmangel“ (3.0), „Unklare Haltung der Führungskraft“ (2.90), „Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft“ (3.07) und „Mobbing im Team“ (2.89). Ressourcen, die für diese Gruppe weniger bedeutsam bzw. weniger entlastend eingestuft wurden, waren „Familienunterstützung wie Kita oder Kinderbetreuung“ (1.0), „Angebot betrieblicher Gesundheitsförderung“ (1.3), „Gute Aufstiegsmöglichkeiten“ (1.5) und „Vermögenswirksame Leistungen“ (1.47).

Tabelle 15: Anzahl der Nennungen und durchschnittliches Ausmaß der Bewertung im Mittel für Anforderungen und Ressourcen im Vergleich zwischen den Gruppen „resourced“ und „at risk“

	Anzahl Nennungen		Durchschnittliches Ausmaß	
	resourced	at risk	resourced	at risk
Anforderungen	26.52	39.42	1.83	2.42
Ressourcen	59.44	28.49	2.84	2.24

Tabelle 16: Anzahl der Nennungen und durchschnittliches Ausmaß der Bewertung der Anforderungsitems im Vergleich zwischen den Gruppen „resourced“ und „at risk“

Item	Anzahl Nennungen		Durchschnittliches Ausmaß	
	resourced	at risk	resourced	at risk
1a. Lärm am Arbeitsplatz	38	47	1.63	2.17
1b. Hitze/Kälte am Arbeitsplatz	24	24	2.25	2.42
2a. Wenig Materialien	11	37	1.82	2.24
2b. Keine ausreichenden Behandlungsmöglichkeiten/ Förderungen für Klient*innen	18	40	2.00	2.63
2c. Geringe Anzahl an Dienstwagen	26	25	1.73	2.32
3a. Dokumentation von Fällen	58	55	1.76	2.45
3b. Stellen von Anträgen	59	49	1.46	2.06
3c. Beantworten von E-Mails	39	44	1.54	1.89
3d. Führen von Telefonaten	48	51	1.77	2.12
3e. Zusammenarbeit mit Behörden	59	58	1.88	2.21
3f. Wahrnehmen von Außenterminen	51	48	1.96	1.90
3g. Fehlender Abwechslungsreichtum der Tätigkeit	4	13	2.00	1.54
4a. Fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung	23	44	2.13	2.89
4b. Schlechte Kommunikation zwischen verschiedenen Bereichen der Einrichtung	38	56	1.76	2.71
4c. Hoher Arbeitsumfang	49	56	2.06	2.61
4d. Hohe Verantwortung des Einzelnen	52	57	1.42	2.40
4e. Wenig Mitspracherecht/ Autonomie	4	34	1.25	2.53
4f. Starke Hierarchien	10	46	1.20	2.28
4g. Keine klare Aufgabenbeschreibung	10	35	1.50	2.46
4h. Fehlende Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleg*innen/ Expert*innen	8	37	1.63	2.46
4i. Unvorhersehbarkeit von Abläufen	50	55	1.50	2.18
5a. Arbeit unter Zeitdruck	35	50	1.71	2.50

Item	Anzahl Nennungen		Durchschnittliches Ausmaß	
	resourced	at risk	resourced	at risk
5b. Gleichzeitigkeit vieler Fälle/Aufgaben	55	62	1.87	2.50
5c. Einhaltung von Fristen	51	59	1.51	2.07
5d. Terminausfälle/-änderungen	59	49	1.68	1.96
6a. Ständige Erreichbarkeit	29	36	1.90	2.42
6b. Ständige Flexibilität	41	52	1.54	2.21
6c. Mangelnde Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	14	36	1.71	2.67
6d. Keine/wenig Pausen	20	30	1.85	2.17
6e. Überstunden	49	48	1.49	2.25
6f. Schichtdienst/Nachtdienst	10	8	2.00	2.88
6g. Wochenendarbeit	23	14	1.52	2.29
7a. Befristeter Arbeitsvertrag	9	19	2.33	2.37
7b. Geringe Entlohnung	21	48	2.52	2.65
7c. Hoher Entlassungsdruck	1	5	1.00	2.40
8a. Personalmangel	29	48	2.62	3.00
8b. Hohe Fluktuation	25	38	2.32	2.79
8c. Hoher Krankenstand	24	37	2.13	2.78
9a. Fehlende Supervisionsmöglichkeiten	14	28	1.71	2.79
9b. Fehlende Reflexionsmöglichkeiten	7	37	2.29	2.76
9c. Fehlende (Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten	5	35	2.80	2.71
9d. Fehlende Aufstiegsmöglichkeiten	22	46	2.14	2.70
10a. Druck von der Führungskraft	8	31	1.63	2.52
10b. Fehlende Unterstützung von der Führungskraft	11	50	2.55	2.66
10c. Unklare Haltung der Führungskraft	19	52	2.89	2.90
10d. Unklare Zielvorgaben	7	42	1.71	2.64
10e. Umsetzung von Zielen wird nicht verfolgt	6	46	1.83	2.72

Item	Anzahl Nennungen		Durchschnittliches Ausmaß	
	resourced	at risk	resourced	at risk
10f. Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft	10	41	1.80	3.07
11a. Fehlende Unterstützung von Kolleg*innen	8	22	2.13	2.27
11b. Fehlende/unzureichende Qualifikation von Kolleg*innen	25	25	2.08	2.28
11c. Einstellung/Haltung von Kolleg*innen gegenüber Klient*innen	29	32	2.03	2.44
11d. Fehlende Wertschätzung durch Kolleg*innen	8	23	1.50	2.26
12a. Konflikte im Team	32	46	1.59	2.37
12b. Schlechte Zusammenarbeit im Team	10	35	1.80	2.60
12c. Schlechte Kommunikation im Team	20	45	2.00	2.49
12d. Hohe/r Anspruch/Erwartungen anderer im Team	6	20	1.83	2.35
12e. Mobbing im Team	1	9	1.00	2.89
12f. Auf sich gestellt sein bei der Bearbeitung schwieriger Fälle	10	38	1.60	2.47
13a. Konfliktsituationen mit Klient*innen	56	51	1.71	2.04
13b. Krisensituationen von Klient*innen	63	54	1.78	2.39
13c. Schicksale von Klient*innen	61	56	1.56	2.05
13d. Klient*innen halten Termine nicht ein, sind unzuverlässig	43	41	1.63	1.83
13e. Fehlende Wertschätzung durch Klient*innen	29	33	1.45	1.79
14a. Druck durch den Träger	10	31	1.30	2.19
14b. Fehlende Wertschätzung durch den Träger	12	40	1.92	2.48
15a. Fehlende Wertschätzung durch die Gesellschaft	44	43	2.34	2.49

Tabelle 17: Anzahl der Nennungen und durchschnittliches Ausmaß der Bewertung der Ressourcenitems im Vergleich zwischen den Gruppen „resourced“ und „at risk“

Item	Anzahl Nennungen		Durchschnittliches Ausmaß	
	resourced	at risk	resourced	at risk
1a. Ruhe am Arbeitsplatz	56	31	2.66	2.06
2a. Ausreichend Materialien	67	27	2.54	2.00

Item	Anzahl Nennungen		Durchschnittliches Ausmaß	
	resourced	at risk	resourced	at risk
2b. Ausreichend Behandlungsmöglichkeiten/ Förderungen für Klient*innen	64	16	2.52	2.00
2c. Ausreichend Dienstwagen	31	14	2.23	2.07
3a. Interessante, spannende Themen	68	46	3.09	2.24
3b. Spaß an der Arbeit	71	42	3.35	2.62
3c. Sinnhaftigkeit der Arbeit	72	47	3.26	2.72
3d. Abwechslungsreichtum der Tätigkeit	70	49	3.24	2.53
3e. Arbeit mit Menschen	68	48	3.00	2.90
3f. Freiheit bei der Wahl der Arbeitsmethoden	70	41	3.23	2.59
4a. Gute Strukturen innerhalb der Einrichtung	59	12	2.54	2.00
4b. Klarheit von Aufgaben und Zielen	64	21	2.81	2.00
4c. Mitspracherecht/Autonomie	69	28	3.12	2.29
4d. Selbstständige Arbeitsorganisation	71	41	3.32	2.54
4e. Gute Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleg*innen/Expert*innen	67	27	2.60	1.93
5a. Ausreichend Zeit für Aufgaben/Fälle	63	22	2.67	2.41
5b. Zeit für Spaß mit Klient*innen	63	35	2.78	2.43
6a. Flexible Arbeitszeiten	65	33	3.20	2.15
6b. Ausreichend Pausen	53	29	2.92	2.24
6c. Ausreichend Urlaub/mehrere Tage frei	67	38	3.24	2.58
6d. Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	59	33	3.00	2.30
7a. Unbefristeter Arbeitsvertrag	54	32	3.35	2.72
7b. Gute Entlohnung	50	13	3.02	2.31
8a. Ausreichend Personal	47	10	2.53	2.60
9a. Supervisionsmöglichkeiten	54	18	2.70	2.50
9b. Reflexionsmöglichkeiten	66	21	2.92	2.10
9c. (Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten	69	28	2.77	1.75
9d. Gute Aufstiegsmöglichkeiten	45	8	2.24	1.50

Item	Anzahl Nennungen		Durchschnittliches Ausmaß	
	resourced	at risk	resourced	at risk
10a. Angebot betrieblicher Gesundheitsförderung	34	10	1.97	1.30
10b. Möglichkeit der betrieblichen Altersvorsorge	52	34	2.33	1.76
10c. Möglichkeit der (Alters-)Teilzeit	32	22	2.66	1.73
10d. Familienunterstützung wie Kita oder Kinderbetreuung	7	3	2.86	1.00
10e. Vermögenswirksame Leistungen	29	15	2.31	1.47
11a. Aufgabenbezogene Unterstützung durch die Führungskraft	62	29	2.68	1.97
11b. Emotionale Unterstützung durch die Führungskraft	65	19	2.94	1.79
11c. Angezeigte Belastung wird von der Führungskraft ernst genommen	60	15	2.98	2.07
11d. Vertrauen in die Führungskraft	65	24	2.91	2.08
11e. Vertrauen von der Führungskraft	67	32	3.28	2.44
11f. Angemessene Arbeitseinteilung/-delegation durch die Führungskraft	54	16	2.78	1.94
11g. Wertschätzung durch die Führungskraft	66	22	3.14	2.09
11h. Konstruktive/s Kritik/Feedback von der Führungskraft	62	14	2.81	2.07
12a. Aufgabenbezogene Unterstützung durch Kolleg*innen	66	44	3.02	2.48
12b. Emotionale Unterstützung durch Kolleg*innen	68	35	3.01	2.77
12c. Professioneller Austausch/ Beratung mit Kolleg*innen	72	40	3.13	2.50
12d. Sich bei Kolleg*innen „Luft machen“ können	72	40	3.01	3.05
12e. Wertschätzung durch Kolleg*innen	72	34	2.93	2.74
12f. Konstruktive/s Kritik/Feedback von Kolleg*innen	64	35	2.88	2.74
13a. Gute Arbeitsatmosphäre im Team	67	36	3.22	2.58
13b. Teamtage/Teamaktivitäten	47	26	2.68	2.35
13c. Bearbeitung schwieriger Fälle zu zweit/im Team	55	35	3.22	2.63
14a. Erfolge mit Klient*innen	71	46	2.99	2.57
14b. Positive Fallentwicklung von Klient*innen	71	46	3.11	2.65
14c. Wertschätzung durch Klient*innen	66	40	2.61	2.53
14d. Konstruktive/s Kritik/Feedback von Klient*innen	59	30	2.63	2.40
15a. Wertschätzung durch den Träger	59	22	2.42	2.00

Item	Anzahl Nennungen		Durchschnittliches Ausmaß	
	resourced	at risk	resourced	at risk
16a. Als Fachkraft angesehen werden	59	30	2.59	2.10
16b. Wertschätzung durch die Gesellschaft	43	20	1.86	2.00

5.4.2. Reliabilitätsanalysen

Um einen Teil der vierten Forschungsfrage beantworten zu können (4. *Wie hoch sind die Reliabilität und die Validität des ARISA?)* wurden die Reliabilitäten für die einzelnen verwendeten Skalen berechnet. Als Reliabilitätsmaß wurde, wie in Kapitel 4.8.1 des Methodenteils beschrieben, die interne Konsistenz über Cronbachs Alpha berechnet. Die beiden Hauptskalen des ARISA übersteigen den von Schmitt (1996) festgelegten Wert von α = .70 deutlich und beide weisen interne Konsistenzen von über α = .90 auf (s. Tabelle 18), was sicher auch durch die hohe Anzahl an Items bedingt wird. Für die Skala Arbeitsintensität des FIT konnte ein zufriedenstellender Wert von α = .86 ermittelt werden. Für den Tätigkeitsspielraum wurde ein Alpha von nur α = .65 festgestellt. Der niedrige Wert wurde vor allem durch das Item „8. Das, was ich in meiner beruflichen Ausbildung gelernt habe, kann ich voll in meiner Arbeit anwenden“ bedingt. Wäre das Item bei der Berechnung herausgenommen worden, hätte sich ein Cronbachs Alpha Wert von α = .72 ergeben. Da die Skalen des KFZA aus recht wenigen Items bestehen (nur jeweils zwei oder drei), ist eine Berechnung eines Cronbach Alpha Wertes eigentlich nicht angebracht. Jedoch konnten trotz geringer Itemzahlen für fünf der elf Skalen zufriedenstellende Werte ermittelt werden (s. Tabelle 18). Dennoch wurde in diesem Fall bevorzugt, die Reliabilitäten für die Gesamtskalen aus den einzelnen Ressourcen- bzw. Anforderungsskalen zu berechnen. Somit ergab sich für die Anforderungsskala des KFZA ein Cronbachs Alpha von α = .78 bei acht Items und für die Ressourcenskala ein Wert von α = .87 mit 18 Items. Für die Skala des PSS mit zehn Items wurde eine zufriedenstellende Reliabilität mit einem Wert von α = .83 ermittelt.

Tabelle 18: Reliabilitäten, Mittelwerte und Standardabweichungen der Skalen

Skala	Anzahl Items	Cronbachs Alpha	*M*	*SD*
ARISA berufsbedingte Anforderungen	66	.926	2.18	0.86
ARISA berufsbedingte Ressourcen	57	.960	2.56	0.85
FIT Arbeitsintensität	6	.857	2.74	0.71
FIT Tätigkeitsspielraum	7	.649	3.33	0.41
KFZA Anforderungen	8	.780	2.75	0.77
Qualitative Arbeitsbelastung	2	.489	2.49	0.94
Quantitative Arbeitsbelastung	2	.891	3.25	1.22
Arbeitsunterbrechung	2	.377	2.78	0.89
Umgebungsbelastungen	2	.745	2.47	1.18
KFZA Ressourcen	18	.873	3.48	0.60
Handlungsspielraum	3	.735	3.67	0.79
Vielseitigkeit	3	.680	4.14	0.70
Ganzheitlichkeit	2	.471	3.28	0.92
Soziale Rückendeckung	3	.766	3.80	0.89
Zusammenarbeit	3	.530	3.61	0.79
Information und Mitsprache	2	.696	3.23	0.95
Betriebliche Leistungen	2	.719	2.64	1.06
Perceived Stress Scale	10	.823	1.56	0.52

Anmerkungen: M = Mittelwert, *SD* = Standardabweichung

Zudem wurde die korrigierte Item-Skala-Korrelation, also die Trennschärfe für die Items der beiden Skalen des ARISA berufsbedingte Anforderungen und berufsbedingte Ressourcen berechnet. Diese sollte, wie in Kapitel 4.8.3.3 beschrieben, nicht unter $r_{it} = .3$ liegen. Diese niedrigen Werte waren bei der ARISA Skala berufsbedingte Anforderungen bei den Items „Hitze/Kälte am Arbeitsplatz“ (r_{it} = .189), „Wahrnehmen von Außenterminen“ (r_{it} = .156), „Terminausfälle/-änderungen“ (r_{it} = .140) und „Befristeter Arbeitsvertrag“ (r_{it} = .105) vorhanden. Bei der ARISA Skala berufsbedingte Ressourcen war dies nur bei dem Item „Familienunterstützung wie Kita oder Kinderbetreuung“ (r_{it} = .218) der Fall. Bei weiteren Erhebungen sollte man auf diese Items ein besonderes Augenmerk legen und die Items evtl. entfernen, sollten wiederholt niedrige Trennschärfen vorliegen.

5.4.3. Validitätsanalysen

Um die Forschungsfrage 4 „*Wie hoch sind die Reliabilität und die Validität des ARISA*?“ beantworten zu können, wurden verschiedene Analysen berechnet, um die Validität überprüfen zu können. In Kapitel 4.8.3.4 innerhalb des Methodenteils wurde bereits ausführlich beschrieben, wie die Vorgehensweise bezüglich der Validierung gestaltet wurde. Über Pearson Korrelationen wurde die Validität mit den zusätzlich genutzten Fragebögen KFZA und FIT hinsichtlich der Ressourcen- und Anforderungsskala des ARISA bestimmt. Diese Validitätsbestimmungen beziehen sich vor allem auf den Arbeitskontext.

Der Tabelle 19 ist zu entnehmen, dass es signifikante Korrelationen zwischen der Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA und den Anforderungsskalen der zusätzlichen Fragebögen gab. Die Skala korreliert signifikant mit einem Wert von $r = .46$, $p < .01$ mit der Anforderungsskala des FIT (Arbeitsintensität) und auch signifikant mit einem Wert von $r = .66$, $p < .01$ mit der Anforderungsskala des KFZA. Zusätzlich ist jeweils auch eine signifikante negative Korrelation der ARISA Anforderungsskala mit der Ressourcenskala des KFZA mit einem Wert von $r = -.50$, $p < .01$ sowie mit der Ressourcenskala des FIT (Tätigkeitsspielraum) mit einem Wert von $r = -.31$, $p < .01$ zu verzeichnen. Dies spricht dafür, dass das Konstrukt der Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA mit denen der Arbeitsanforderungen, die über den FIT und den KFZA erhoben werden, stark übereinstimmt und sich von den Ressourcenskalen der bereits validierten Fragebögen unterscheidet.

Die Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA weist statistisch bedeutsame Korrelationen mit den Skalen FIT Tätigkeitsspielraum ($r = .46$, $p < .01$) und KFZA Ressourcen ($r = .57$, $p < .01$) auf. Hinsichtlich der Arbeitsanforderungen konnte lediglich mit der Anforderungsskala des KFZA eine signifikante negative Korrelation festgestellt werden. Auch dies spricht für eine Übereinstimmung des Konstrukts der Arbeitsressourcen, die über das ARISA festgestellt werden, mit den Ressourcenkonstrukten, die über die bereits validierten Ressourcenskalen des KFZA und des FIT erhoben werden. Zudem besteht eine signifikante negative Korrelation zwischen den Anforderungen und den Ressourcen des ARISA, was sich durch die Vielzahl an Items erklären lässt, die in umformulierter Weise positiv im Ressourcenteil und negativ im Anforderungsteil enthalten sind (wie bspw. „Ruhe am Arbeitsplatz“, „Supervisionsmöglichkeiten“, „Wertschätzung durch die Führungskraft“ auf der Ressourcenseite und „Lärm am Arbeitsplatz“, „Fehlende Supervisionsmöglichkeiten“ und „Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft“ auf der Anforderungsseite). Selbstverständlich ist auch eine sehr hohe Korrelation zwischen der Skala berufsbedingte Anforderungen und der Skala des Risikos für berufsbedingten Stress des ARISA sowie der

berufsbedingten Ressourcen mit der Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress festzustellen (r = -.81, p < .01), da die Skala aus der Differenz der Anforderungs- und Ressourcenskala gebildet wird.

Um über die Korrelationen und die Validitätsprüfung von Arbeitsanforderungen und Arbeitsressourcen untereinander hinaus auch die Validität der Skala des Risikos für berufsbedingten Stress des ARISA überprüfen zu können, wurde eine Korrelation zwischen dieser Skala und der PSS berechnet. Diese liegt mit r = .61, p < .01 recht hoch und ist auch als statistisch bedeutsam einzustufen. Auch die Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA weist hier eine hohe Korrelation von r = .52, p < .01 und die Skala berufsbedingte Ressourcen eine signifikante negative Korrelation von r = -.48, p < .01 auf.

Die Korrelationen zur Validitätsüberprüfung sind nach Cohen (1988; s. Kapitel 4.8.2. Validitätsanalysen) als mindestens mittel (r = .30) bis hoch (r = .50) einzustufen, bis auf die Korrelation zwischen berufsbedingte Ressourcen des ARISA und der FIT Arbeitsintensität sowie den KFZA Anforderungen. Zieht man die Beurteilung von Validitätskoeffizienten nach Fisseni (1990) heran, so sind die Korrelationen zwischen den KFZA Anforderungen und der FIT Arbeitsintensität, den KFZA Ressourcen und der Perceived Stress Scale sowie zwischen den berufsbedingten Ressourcen des ARISA und dem FIT Tätigkeitsspielraum und den KFZA Ressourcen als mittel bzw. ausreichend zu bewerten (ab r = .40). Auch die Korrelation zwischen der Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress des ARISA und den KFZA Anforderungen sowie dem FIT Tätigkeitsspielraum sind nach Fisseni (1990) als mittel einzustufen. Hohe Korrelationen sind laut Fisseni (1990) mit einem Wert von r = .60 oder höher erzielt und liegen hier beispielswiese für die Korrelationen zwischen der ARISA Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress und der PSS vor oder auch zwischen den ARISA Anforderungen und den KFZA Anforderungen (s. Tabelle 19).

Laut Döring und Bortz (2016) sind diese Beurteilungen der Korrelationen jedoch, wie in Kapitel 4.8.2. beschrieben, mit Vorsicht zu betrachten. Die Autoren geben den Hinweis, dass die Werte immer kontextspezifisch zu betrachten und zu interpretieren sind.

Tabelle 19: Korrelationen der einzelnen Skalen zur Validitätsüberprüfung

	ARISA Berufsbedingte Anforderungen	ARISA Berufsbedingte Ressourcen	ARISA Risiko für berufsbedingten Stress
ARISA Berufsbedingte Anforderungen	1	-.317*	.812*
ARISA Berufsbedingte Ressourcen	-.317*	1	-.812*
ARISA Risiko für berufsbedingten Stress	.812*	-.812**	1
FIT Arbeitsintensität	.462*	-.042	.310*
FIT Tätigkeitsspielraum	-.313*	.426*	-.456*
KFZA Anforderungen	.661*	-.293*	.588*
KFZA Ressourcen	-.503*	.565*	-.657*
Perceived Stress Scale	.515*	-.477*	.612*

Anmerkung: Signifikanzniveau: * = $p<0.01$

Um den Zusammenhang zwischen den einzelnen Gruppen der Skala des Risikos für berufsbedingten Stress des ARISA (resourced, balanced und at risk) und der PSS noch weiter zu untersuchen, wurde analysiert inwieweit sich Personen mit einem hohen PSS Stresswert auch in der Gruppe „at risk“ befinden und diejenigen mit einem niedrigen Stresswert in der Gruppe „resourced“. Dies wäre ein weiteres Indiz für die Konstruktvalidität des ARISA. Hierfür wurden die Summenwerte der PSS hinsichtlich des Minimums, Maximums und Mittelwerts in den jeweiligen drei gebildeten ARISA Gruppen betrachtet. Dies ist der Tabelle 20 zu entnehmen. Hier ist deutlich sichtbar, dass sich bei einem maximalen PSS Summenwert von 25 (40 wären hier möglich, 10 Items mit maximaler Ausprägung von 4) über alle Teilnehmer*innen, sich nur diejenigen mit relativ hohen PSS Werten in der Gruppe „at risk“ befinden mit Werten zwischen 18 und 25. In der Gruppe „balanced“ befinden sich nur die Teilnehmer*innen, die moderate Summenwerte zwischen 9 und 19 aufweisen. In der Gruppe „resourced“ sind zwar Teilnehmer*innen mit Werten zwischen 0 und 25, jedoch ist hier der Mittelwert mit 12,18 nachweislich geringer als bei den anderen beiden Gruppen und nur ein/e Teilnehmer*in weist in dieser Gruppe mit einer PSS Summe von 25 einen Wert von über 20 auf.

Tabelle 20: Gegenüberstellung der Gruppen der ARISA Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress und der PSS Summenwerte

Gruppe der ARISA Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress	PSS Summenwert Minimum	PSS Summenwert Maximum	PSS Summenwert Mittelwert	PSS Summenwert Standardabweichung
Resourced	0.00	25.00	12.18	5.61
Balanced	9.00	19.00	14.37	2.49
At Risk	18.00	25.00	21.19	1.90

Bei einer Korrelationsberechnung zwischen der ARISA Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress und den Fragen nach den wöchentlichen Arbeitsstunden, der Anzahl der Klientengespräche pro Woche und der Dauer der jeweiligen Klientengespräche konnten keine signifikanten Zusammenhänge gefunden werden. Auch für die anderen Skalen (ARISA Anforderungen, ARISA Ressourcen, KFZA Anforderungen, KFZA Ressourcen, FIT Arbeitsintensität, FIT Tätigkeitsspielraum und PSS) konnten hier keine statistisch bedeutsamen Korrelationen ermittelt werden.

5.4.4. Regressionsanalysen

Zum Nachweis darüber, dass das ARISA über die bisherigen validierten Testverfahren zur Erfassung von Arbeitsanforderungen und Arbeitsressourcen hinaus noch weitere Varianz aufklärt und somit geeigneter ist, um die beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen zu erfassen, wurde eine multiple hierarchische Regressionsanalyse durchgeführt. Hierzu wurden mit der Perceived Stress Scale als abhängige Variable im ersten Schritt Alter und Geschlecht einbezogen, im zweiten Schritt die Anforderungs- und Ressourcenskalen des KFZA und des FIT und im dritten und letzten Schritt wurden die beiden ARISA Skalen für Anforderungen und Ressourcen hinzugefügt. Das korrigierte r^2 erhöhte sich von $r^2 = -.010$ auf $r^2 = .240$ im zweiten und auf $r^2 = .390$ im dritten Schritt. Somit steigert sich durch die Hinzuziehung der ARISA Anforderungs- und Ressourcenskala die Varianzaufklärung von 24 % auf 39 % und kann somit deutlich zu einer höheren Varianzaufklärung im Vergleich zu den anderen Instrumenten beitragen. Im zweiten Schritt zeigen sich die Skala FIT Arbeitsintensität und KZA Anforderungen und KFZA Ressourcen als

signifikant. Die Werte sind der Tabelle 21 zu entnehmen. Im dritten Schritt ist lediglich die Skala FIT Arbeitsintensität weiterhin signifikant. Dies erhöht sich im letzten Schritt auf höchst signifikant mit einem Wert von .000 und zudem sind sowohl die Anforderungs- als auch die Ressourcenskala höchst signifikant.

Tabelle 21: Regressionsanalyse mit PSS als abhängige Variable und den ARISA Anforderungen und Ressourcen im vierten Schritt

Schritt		*beta*	*se*	*t*	*P*	*Adj. r²*
I	Alter	.000	.005	.007	.995	-.010
	Geschlecht	.033	.071	.451	.652	
II	Alter	.057	.004	.880	.380	.240
	Geschlecht	-.020	.063	-.306	.760	
	FIT Arbeitsintensität	-.269	.079	-2.576	.011	
	FIT Tätigkeitsspielraum	-.076	.121	-.813	.417	
	KFZA Anforderungen	.518	.072	5.007	.000	
	KFZA Ressourcen	-.212	.082	-2.272	.024	
III	Alter	.019	.004	.327	.744	.390
	Geschlecht	-.001	.056	-.022	.982	
	FIT Arbeitsintensität	-.342	.072	-3.572	.000	
	FIT Tätigkeitsspielraum	.002	.109	.020	.984	
	KFZA Anforderungen	.172	.074	1.627	.105	
	KFZA Ressourcen	.149	.087	1.511	.132	
	ARISA berufsbedingte Anforderungen	-.350	.054	-4.775	.000	
	ARISA berufsbedingte Ressourcen	.528	.106	5.590	.000	

Zusammenfassung der Ergebnisse

Innerhalb des vorangegangenen Ergebniskapitels wurden die zentralen Ergebnisse der Online-Vorerhebung und der qualitativen Vorerhebung zu berufsbedingten Anforderungen und Ressourcen dargestellt. Eine Vielzahl an beruflichen Ressourcen und Anforderungen von Sozialarbeiter*innen konnte so ermittelt und innerhalb der Construct Matrix mit den Ergebnissen der Literaturrecherche verbunden werden. Es zeigten sich hier viele Übereinstimmung bei Aspekten wie beispielsweise Reflexionsmöglichkeiten, Autonomie, zu viele Fälle, Konflikte mit Führungskräften, Kolleg*innen oder Klient*innen oder auch Unterstützung von Führungskräften oder Kolleg*innen. Diese Ergebnisse, die der Construct Matrix entnommen werden können, sind dann in die Erstellung des ARISA Prototyps eingeflossen. Die Ergebnisse der Probe-Durchführung des Prototyps waren auch Teil dieses Ergebniskapitels. Die Rückmeldungen der Teilnehmer wie z. B. die Anpassung verschiedener Itemformulierung oder die Verdeutlichung von Oberpunkten durch fettgedruckte Schrift,

wurden in das finale ARISA eingearbeitet. Die Testung und Validierung des Instruments wurde mittels einer Stichprobe von 210 Sozialarbeiter*innen durchgeführt. Hierbei konnten zufriedenstellende Reliabilitäten für die Skalen ermittelt werden und auch die Trennschärfen waren zum Großteil im akzeptablen Bereich. Über eine Analyse der Mittelwerte und der Nennungen der einzelnen Items und auch der Unterschiede dieser zwischen den Gruppen „at risk“ und „resourced“ ermöglichte eine Beantwortung der Forschungsfragen 1, 2 und 3 (s. Kapitel 6 Diskussion). Mit einer deutlich höheren Häufigkeit wurde das Vorhandensein einzelner Ressourcenitems angegeben, als es bei den Anforderungen der Fall ist. Auch wurden die Ressourcen im Durchschnitt recht hoch als entlastend und die Anforderung im Verhältnis niedriger mit einem Wert als belastend eingeschätzt. Die Überprüfung der Validität zeigte, dass die Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA mit den Ressourcenskala des FIT und des KFZA signifikant positiv korrelierte, was die Validität bestätigt. Auch die Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA korrelierte signifikant hoch mit den Anforderungsskalen des FIT und des KFZA, was den Nachweis für die Validität dieser Skala liefert. Eine multiple hierarchische Regressionsanalyse konnte zudem aufzeigen, dass die Anforderungsskala und die Ressourcenskala des ARISA in der Lage sind, noch weitere Varianz aufzuklären über die bisherigen validierten Testverfahren zur Erfassung von Arbeitsanforderungen und Arbeitsressourcen (KFZA und FIT) hinaus.

6. Diskussion

Die Interpretation und die damit zusammenhängende Diskussion der Ergebnisse erfolgt anhand der in Kapitel 3 formulierten Forschungsfragen sowie der Hypothesen, die in Kapitel 4.8.3.4 und 4.8.3.5 vorgestellt wurden. An dieser Stelle sei erwähnt, dass die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit immer nur in Bezug auf die zugrundeliegenden Stichproben und Interviewpartner*innen zu interpretieren sind. Die Ergebnisse können zwar Hinweise und Ansätze für die Grundgesamtheit von Sozialarbeiter*innen in Deutschland liefern, spiegeln diese aber nicht vollkommen verallgemeinerbar wider, da es sich um einzelne Stichproben handelt, die unter bestimmten Bedingungen erhoben wurden und bestimmte Merkmale berücksichtigt haben. Diese und weitere Grenzen sowie mögliche Kritikpunkte an der vorliegenden Arbeit sind in Kapitel 8 in den Limitationen zu finden.

Ziel dieser Arbeit ist es, herauszufinden welche beruflichen Anforderungen und Ressourcen für Sozialarbeiter*innen in Deutschland am bedeutsamsten sind und wie sich diese auf ein Risiko für berufsbedingten Stress auswirken. Hierfür wurde ein Fragebogen entwickelt, der zudem getestet und validiert wurde.

Die erste Fragestellung lautete folgendermaßen:

1. *Welchen beruflichen Anforderungen sind Sozialarbeiter*innen ausgesetzt und welche sind für Sie am bedeutsamsten?*

Über die Literaturrecherche, eine erste Online-Vorerhebung und über Interviews konnte eine Vielzahl an beruflichen Anforderungen von Sozialarbeiter*innen identifiziert werden. Diese können der Construct Matrix im Anhang unter Punkt E entnommen werden. Der Anspruch dieser Liste ist nicht, vollkommen erschöpfend zu sein, aber dennoch einen detaillierten Überblick über die relevantesten beruflichen Anforderungen von Sozialarbeiter*innen zu geben. Hierbei sei noch einmal darauf hingewiesen, dass es sich in dieser Auflistung ausschließlich um Faktoren handelt, die apersonaler oder interpersonaler Natur sind und nicht die personale Dimension einbeziehen. Der Einbezug persönlicher Aspekte hätte den Rahmen dieser Arbeit zum einen extrem ausgeweitet, wodurch diese weniger spezifisch geworden wäre und zum anderen finden in dem hier zugrunde liegenden Job-Demands-Resources Model (Demerouti et al., 2001) persönliche Faktoren keine Berücksichtigung. Die bedeutsamsten beruflichen Anforderungen von Sozialarbeiter*innen in Deutschland, die durch die hier angewendeten Methoden erforscht wurden, erstrecken sich bspw. von hohen Fallzahlen, über Konflikte mit Kollegen, zu hohem bürokratischen Aufwand bis hin zu gesellschaftlicher Geringschätzung. Es zeigte sich, dass der Großteil der Anforderungen aus der Literatur sich

auch mit denen aus der Online-Vorerhebung und den Interviews deckte, wobei vereinzelt Punkte durch die vorliegende Arbeit aufgedeckt werden konnten. Beispielhaft seien hier „Öffentlichkeitsarbeit“, „Unstrukturiertheit der Beratungsangebote im Umkreis“, „Wenig Materialien“, „Unvorhersehbarkeit von Abläufen“, „Verwaltungswillkür“, „System ist nicht an Klienten angepasst“, „Unangemessener Arbeitsplatz“, „Fehlende Wertschätzung durch den Träger“, „Fehlende/unzureichende Qualifikation von Kolleg*innen“, „Supervisionsbedarf wird von der Führungskraft als Schwäche ausgelegt“, „Konkurrenzkampf unter Sozialarbeiter*innen“ sowie „Nur Negatives von Klient*innen“ genannt.

Innerhalb der Construct Matrix wurden die beruflichen Anforderungen geclustert und bewertet, wodurch die Möglichkeit bestand, die am häufigsten genannten bzw. am höchsten bewerteten beruflichen Anforderungen für den Einbezug in das ARISA auszuwählen, um diese weiter zu erforschen und die vorab unterstellte Bedeutsamkeit an einer größeren Stichprobe zu validieren. Durch die Testung des ARISA konnten diejenigen Aspekte aufgedeckt werden, die für die Stichprobe zum einen in der Hinsicht bedeutsam waren, da sie sehr häufig vorkamen und zum anderen da sie mit einer hohen Intensität angegeben wurden. Hier zeigten sich beispielsweise „Dokumentation von Fällen“ mit 180 Nennungen, „Gleichzeitigkeit vieler Fälle/Aufgaben“ mit 187 Nennungen, „Krisensituationen von Klient*innen“ und „Schicksale von Klient*innen“ mit jeweils um 180 Nennungen als die am häufigsten angegebenen beruflichen Anforderungen. Diese Punkte stammen somit sowohl aus dem apersonalen wie aus dem interpersonalen Bereich und unterstreichen somit die Bedeutsamkeit der Berücksichtigung beider Dimensionen für den Fragebogen. Die höchsten Intensitäten waren zum Beispiel bei „Hoher Krankenstand“ und „Personalmangel“, „Fehlende (Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten“ und „Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft“ zu finden. Es zeigte sich zudem, dass selbst wenn Faktoren selten genannt wurden, die Intensität jedoch hoch war (z. B. Faktor „Mobbing“) oder wenn die Intensität gering war, die Aspekte dennoch häufig genannt wurden (z. B. „Einhaltung von Fristen“), was noch einmal die Relevanz der ausgewählten beruflichen Anforderungen unterstreicht. Die ausführliche Auflistung ist in der Tabelle 12 in Kapitel 5.4.1 Mittelwerte und Standardabweichungen zu finden.

Zur zusätzlich spezifischeren Analyse der berufsbedingten Anforderungen wurde ermittelt, welche Anforderungen bei der Gruppe „resourced“ besonders selten genannt wurden. Hier wurden nur in wenigen Fällen die Anforderungen „Fehlender Abwechslungsreichtum der Tätigkeit“, „Wenig Mitspracherecht/ Autonomie“, „Fehlende Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleg*innen/Expert*innen“, „Befristeter Arbeitsvertrag“, „Hoher Entlassungsdruck“, „Fehlende Reflexionsmöglichkeiten“, „Fehlende (Förderung von)

Weiterbildungsmöglichkeiten“, „Druck von der Führungskraft“, „Fehlende Unterstützung von Kolleg*innen“, „Fehlende Wertschätzung durch Kolleg*innen“, „Hoher Anspruch/Erwartungen anderer im Team“ und „Mobbing im Team“ genannt. Innerhalb der Gruppe „at risk“ sind im Vergleich die Anforderungen „Wenig Mitspracherecht/Autonomie“, „Fehlende Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleg*innen/Expert*innen“, „Fehlende Reflexionsmöglichkeiten“, „Fehlende (Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten“, „Druck von der Führungskraft“ und „Fehlende Wertschätzung durch Kolleg*innen“ deutlich häufiger genannt worden. Dies liefert somit Hinweise dafür, dass besonders diese berufsbedingten Anforderungen einen bedeutsamen Einfluss auf das Risiko für berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen in Deutschland haben und an diesen Aspekten zur Reduktion bzw. Prävention angesetzt werden sollte.

Hinsichtlich der Gruppe „at risk“ wurden diejenigen Anforderungen genauer analysiert, die hier im Verhältnis zur Gruppe „resourced“ besonders häufig genannt wurden. Diese waren innerhalb der Stichprobe folgende Punkte: „Schlechte Kommunikation zwischen verschiedenen Bereichen der Einrichtung“, „Arbeit unter Zeitdruck“, „Fehlende Unterstützung von der Führungskraft“ und „Unklare Haltung der Führungskraft“.

Die Anforderungen „Stellen von Anträgen“, „Hohe Verantwortung des Einzelnen“, „Wenig Mitspracherecht/Autonomie“, „Starke Hierarchien“ und „Überstunden“ wurden von Teilnehmer*innen, die der Gruppe „resourced“ zugeordnet wurden, als am wenigsten belastend eingestuft. Für die Gruppe „at risk“ konnten folgende Anforderungen mit dem höchsten durchschnittlichen Belastungspotenzial ermittelt werden: „Fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung“, „Schichtdienst“, „Personalmangel“, „Unklare Haltung der Führungskraft“, „Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft“ und „Mobbing“.

Hieraus lässt sich somit schließen, dass dies besonders bedeutsame Anforderungen sind, die es zu reduzieren gilt bzw. präventiv zu dezimieren, da so das Risiko für berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen in Deutschland reduziert werden könnte.

Die aus der Literaturrecherche gewonnenen Erkenntnisse zu den bedeutsamsten Anforderungen und Ressourcen decken sich zum Großteil mit den auch hier ermittelten Faktoren. Aspekte wie Personalmangel, was als bedeutsamste Anforderungen verschiedener Studien ermittelt wurde (z. B. Henn et al. (2017), Rushton (1987)) oder auch die geringe Entlohnung, die von Henn et al. (2017), Coffey et al. (2004) oder auch von Wooten et al. (2011) als besonders relevant beschrieben wurden, fanden sich auch in der vorliegenden Studie als bedeutsame Faktoren wieder. Die von Henn et al. (2017) genannte hohe Belastung aufgrund von fehlenden Aufstiegsmöglichkeiten konnte hier zwar als berufliche Anforderung ermittelt werden, aber

nicht in gleichermaßem signifikanten Ausmaß wiedergefunden werden. Anforderungen, die in der Organisationsstruktur liegen, die beispielsweise von Bennett et al. (1993) oder auch von Karges und Lehner (2003) als die bedeutsamste Belastungsquelle beschrieben wurden, konnten auch in der vorliegenden Studie als relevant eingestuft werden. Hier seien beispielhaft starke Hierarchien, Überstunden, fehlende Aufgabenklarheit und fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung genannt. Auch der unsichere Arbeitsplatz, der von Karges und Lehner (2003) sowie von Henn et al. (2017) stark thematisiert wurde, konnte in der vorliegenden Arbeit als relevante Anforderung festgehalten werden. Ein hohes Arbeitspensum, zum Beispiel in Form von hohen Fallzahlen, das von Ghesquiere et al. (2018), Wooten et al. (2011), Koeske und Koeske (1989) oder auch von McFadden et al. (2017) als eine der bedeutsamsten Anforderung benannt wurde, wurde hier auch klar als Anforderung festgestellt, konnte aber nicht als so klar hervorstechend beschrieben werden, wie in den zuvor genannten Studien. Auch die fehlende Supervision und fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten, die von Jones et al. (1991), Poulsen (2009) oder Reiners-Kröncke et al. (2010) thematisiert wurden, konnten in der vorliegenden Arbeit als bedeutsame Anforderungen nachgewiesen werden. Als besonders relevante Anforderung in dieser Studie konnte die fehlende Autonomie festgestellt werden, was sich auch in den Arbeiten von Lloyd et al. (2002) und Rushton (1987) zeigte.

Jedoch kann nicht klar gesagt werden, dass vor allem oder ausschließlich organisationale bzw. apersonale Faktoren den stärksten Einfluss auf das Stressempfinden von Sozialarbeiter*innen in Deutschland haben. Interpersonale Faktoren konnten teilweise in ähnlicher oder sogar höherer Anzahl bzw. Intensität als Anforderungen nachgewiesen werden. Die fehlende Unterstützung von Kolleg*innen und/oder der Führungskraft, die teilweise mit Konflikten einhergeht, die in einer Vielzahl von Studien als Anforderungen der Sozialen Arbeit beschrieben wurde (z. B. Wooten et al., 2011 oder Stamm, 2009), war auch hier eine bedeutsame Anforderung. Auch Probleme mit den Klient*innen, wie Konflikte, schwierige oder suizidale Klient*innen, die schon von Poulsen (2009), Stanley et al. (2002) oder Henn et al. (2017) festgehalten wurden, konnten in dieser Arbeit als bedeutsam eingestuft werden. Die mangelnde gesellschaftliche Anerkennung, die bspw. auch von Collings und Murray (1996) und Reiners-Kröncke et al. (2010) beschrieben wird, wurde innerhalb der Interviews stark thematisiert, konnte jedoch in der quantitativen Studie als nicht auffällig bedeutsam verzeichnet werden. Rollenkonflikte, die im Zentrum des Literaturreviews von Lloyd et al. (2002) stehen, nahmen weder in den Interviews der vorliegenden Arbeit noch in den quantitativen Erhebungen einen besonderen Stellenwert ein. Hier gilt es zu hinterfragen, ob diese Rollenkonflikte im deutschsprachigen Raum bei Sozialarbeiter*innen tatsächlich nicht allzu verbreitet sind oder

ob dies durch die genutzten Verfahren nicht erfasst werden konnte. Dies sollte in weiteren Forschungsarbeiten genauer analysiert werden.

Hinsichtlich der zweiten Fragestellung der vorliegenden Arbeit:

2. *Welche beruflichen Ressourcen können Sozialarbeiter*innen zur Verfügung gestellt werden und welche sind für Sie am bedeutsamsten?*

wurde analog zur Bearbeitung der ersten Forschungsfrage vorgegangen. Hier sollte analysiert werden, welche relevantesten berufsbedingten Ressourcen für Sozialarbeiter*innen in Deutschland vorliegen und welche von diesen das größte Potential haben, das Risiko für berufsbedingten Stress zu reduzieren. Auch hier konnte über die Literaturrecherche, die Online-Vorerhebung und über die Interviews eine Auflistung der Ressourcen zusammengestellt werden, die auch wiederum in eine Construct Matrix eingeflossen sind (s. Anhang E). Die Ergebnisse der Online-Vorerhebung und der Interviews bzgl. der Ressourcen spiegelten sich größtenteils in der Literatur wider. Zusätzlich zu nennende Aspekte, die durch diese Arbeit herauskristallisiert werden konnten, sind folgende: „Freiheit bei der Wahl der Arbeitsmethoden“, „Ausreichend Dienstwagen“, „Flache Hierarchien“, „Ausreichend Behandlungsmöglichkeiten/Förderung für Klient*innen“, „Sich bei Kollegen >>Luft machen<< können“, „Gerechte Behandlung aller Mitarbeiter*innen“, „Angezeigte Belastung wird von der Führungskraft ernst genommen“, „Lachen mit Kolleg*innen“, „Bearbeitung schwieriger Fälle zu zweit/im Team“, „Leitung geht auf individuelle Bedürfnisse ein“ sowie „Verfolgung gemeinsamer Ziele in der Einrichtung“.

Die beruflichen Ressourcen wurden mittels der Construct Matrix geclustert und bewertet und anschließend wurden die häufigsten genannten bzw. am höchsten bewerteten beruflichen Ressourcen in das ARISA aufgenommen. Auch hier konnte durch die Testung des ARISA aufgezeigt werden, welche Ressourcen für die vorliegende Stichprobe bedeutsam waren, da sie sehr häufig genannt wurden oder mit einer hohen durchschnittlichen Entlastung bewertet wurden. Ressourcen, die besonders häufig genannt wurden, waren beispielsweise „Sinnhaftigkeit der Arbeit“, „Abwechslungsreichtum der Tätigkeit“, „Emotionale Unterstützung durch Kolleg*innen“, „Aufgabenbezogene Unterstützung durch Kolleg*innen“, und „Erfolge mit Klient*innen“ sowie „Positive Fallentwicklungen von Klient*innen“. Die genaue Auflistung der Häufigkeiten und Mittelwerte der berufsbedingten Ressourcen ist der Tabelle 13 im Kapitel 5.4.1. Mittelwerte und Standardabweichung zu entnehmen. Auch hier zeigte sich eine Mischung aus bedeutsamen apersonalen und interpersonalen Ressourcen. Eine besonders hohe Intensität bzw. ein hohes Entlastungspotenzial hatten z. B. folgende Aspekte:

„Sinnhaftigkeit der Arbeit“, „Selbstständige Arbeitsorganisation“, „Unbefristeter Arbeitsvertrag“, „Sich bei Kolleg*innen >>Luft machen<< können“ und „Gute Arbeitsatmosphäre im Team“. Die selbstständige Arbeitsorganisation bzw. Autonomie ist ein Aspekt, der vor allem im Anforderungs-Kontroll-Modell fokussiert wird und hier auch in Zusammenhang damit gebracht werden kann, berufsbedingten Stress reduzieren zu können. Die von der Autorin selbst hinzugezogenen Ressourcen „Angebot betrieblicher Gesundheitsförderung“, „Möglichkeit der (Alters-)Teilzeit“, „Familienunterstützung wie Kita oder Kinderbetreuung“ sowie „Vermögenswirksame Leistungen“ wurden sowohl selten genannt als auch mit einem geringen durchschnittlichen Entlastungspotenzial bewertet. Lediglich der Punkt „Möglichkeit der betrieblichen Altersvorsorge“ wurde recht häufig genannt. Aus diesem Grund sollte für zukünftige Erhebungen überdacht werden, ob diese Items wieder Verwendung finden sollten. Dies könnte beispielsweise in Abhängigkeit der jeweiligen Einrichtung in Betracht gezogen werden. Auch der Punkt „gute Aufstiegsmöglichkeiten“ wurde selten als Ressource angegeben und auch nur mit einem geringen Entlastungspotenzial. Hier gilt es zu untersuchen, ob dieser Punkt generell keine Entlastung beinhaltet, da vermutet werden könnte, dass mit einem Aufstieg auch eine höhere Belastung verbunden ist oder ob Aufstiegsmöglichkeiten für die Berufsgruppe der Sozialarbeiter*innen keine gesonderte Relevanz aufweisen. Eine zusätzliche Auffälligkeit zeigte sich zudem darin, dass innerhalb der Interviews die fehlende gesellschaftliche Anerkennung stark thematisiert wurde, jedoch wurde dies als Ressource, wenn also gesellschaftliche Anerkennung vorliegt, innerhalb des Fragebogens mit nur einem geringen durchschnittlichen Entlastungspotenzial bewertet. Dies könnte dafür sprechen, dass zwar der Mangel an gesellschaftlicher Anerkennung berufsbedingten Stress erhöhen kann, dass jedoch das Vorhandensein ebendieser nicht dazu führt, dass das Risiko für berufsbedingten Stress bedeutsam reduziert werden kann.

Zur genaueren Analyse der bedeutsamsten berufsbedingten Ressourcen von Sozialarbeiter*innen in Deutschland wurde ermittelt, welche Ressourcen bei der mittels des Wertes des Risikos für berufsbedingten Stress des ARISA gebildeten Gruppe „resourced“ besonders selten genannt wurden und bei der Gruppe „at risk“ besonders häufig.

Die Gruppe „resourced“ weist eine hohe Anzahl an Nennungen der Ressourcen „Interessante, spannende Themen“, „Spaß an der Arbeit“, „Sinnhaftigkeit der Arbeit“, „Abwechslungsreichtum der Tätigkeit“, „Arbeit mit Menschen“, „Freiheit bei der Wahl der Arbeitsmethoden“, „Mitspracherecht/Autonomie“, „Selbstständige Arbeitsorganisation“, „Vertrauen von der Führungskraft“, „Professioneller Austausch/Beratung mit Kolleg*innen“, „Sich bei Kolleg*innen >>Luft machen<< können“, „Wertschätzung durch Kolleg*innen“,

„Gute Arbeitsatmosphäre im Team“, „Erfolge mit Klient*innen“ und „Positive Fallentwicklung von Klient*innen“ auf. Unterschiede zur Gruppe „at risk“ zeigten sich bspw. hinsichtlich der Ressourcen „Mitspracherecht/Autonomie“, Ressourcen, die sich mit der Arbeitsaufgabe befassen (Spaß an der Arbeit, interessante Aufgaben usw.) und Ressourcen, die sich auf die Kolleg*innen beziehen. Diese Aspekte sowie „(Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten“ und „Vertrauen von der Führungskraft“ wurden in der Gruppe „at risk“ deutlich seltener genannt als in der Gruppe „resourced“. Die berufsbedingten Ressourcen „Ausreichend Personal“ und „Gute Aufstiegsmöglichkeiten“ wurden in der Gruppe „resourced“ deutlich öfter genannt als in der Gruppe „at risk“.

Die durchschnittlich empfundene Entlastung der einzelnen Ressourcen war bei folgenden Items der Gruppe „resourced“ im Gegensatz zur Gruppe „at risk“ besonders hoch: „Spaß an der Arbeit“, „Selbstständige Arbeitsorganisation“ und „Unbefristeter Arbeitsvertrag“.

Die genannten Ressourcen, die in der Gruppe „at risk“ besonders selten genannt wurden, jedoch in der Gruppe „resourced“ besonders häufig bzw. mit einem hohen durchschnittlichen Entlastungspotenzial, bieten einen Anhaltspunkte für präventive Maßnahmen zur Reduktion von berufsbedingtem Stress von Sozialarbeiter*innen in Deutschland.

Hinsichtlich der Ressourcen zeigte sich ein ähnliches Bild beim Vergleich der relevantesten Ressourcen innerhalb der vorliegenden Arbeit mit denen, die über die Literaturrecherche aufgedeckt werden konnten. McFadden (2020) wies bereits auf eine Vielzahl an Ressourcen, die in der Sozialen Arbeit vorliegen können, hin. Auch in dieser Arbeit konnten Ressourcen, die in der Literatur bereits festgestellt werden konnten, als bedeutsam nachgewiesen werden. Dies gilt im apersonalen Bereich für beispielsweise eine abwechslungsreiche, sinnhafte Tätigkeit, was bereits von Poulsen (2009), McFadden (2020) oder Henn et al. (2017) beschrieben wurde oder auch für Supervisions- und Weiterbildungsmöglichkeit (z. B. bei Elsässer und Sauer (2013), Henn et al. (2017) oder Storey und Billingham (2001) zu finden). Auch Autonomie (beschrieben von Hölzl (2011), Balloch et al. (1998), Henn et al. (2017) oder Lloyd et al. (2002)) und Aufgabenklarheit (zu finden bei z. B. Henn et al. (2017) oder Rabin und Zelner (1992)) wurden in dieser Arbeit als Ressourcen festgestellt, die besondere Relevanz für das Stressempfinden von Sozialarbeiter*innen in Deutschland haben.

Die Autonomie bzw. der Entscheidungsspielraum als bedeutsame Ressource findet sich so auch direkt im Anforderungs-Kontroll-Modell (Karasek & Theorell, 1990) wieder. Da dies in diesem Modell aber die einzige Ressource ist, die der Arbeitsanforderung entgegenwirkt und innerhalb der vorliegenden Arbeit eine Vielzahl weiterer Ressourcen ermittelt werden konnten, kann festgehalten werden, dass die Entscheidung gegen die Nutzung des Anforderungs-Kontroll-

Modells als grundlegendes Arbeitsstressmodell dieser Arbeit sinnvoll war. Auch wenn Karasek und Theorell (1990) in ihrer Beschreibung des Modells soziale Unterstützung bereits als Kernressource einbeziehen, sei es durch Kolleg*innen oder Führungskräfte, die in der Lage ist, negative Effekte von psychischen Anforderungen und deren weitere Auswirkungen auf die Gesundheit abzumildern, so ist dies jedoch nicht so umfassend zu bewerten wie die Vielfältigkeit der Ressourcenaspekte im Job-Demands-Resources-Modell (Demerouti et al., 2001).

Gleiches gilt für das Modell der beruflichen Gratifikationskrise (Siegrist, 2015), bei dem der Tauschprozess zwischen Verausgabung für die Arbeit und erhaltener Belohnung im Mittelpunkt steht. Auch hier greifen allein Belohnungen als Ressourcen zu kurz und vernachlässigen beispielsweise Faktoren der Arbeitsumgebung. Das Job-Demands-Resources-Modell (Demerouti et al., 2001) bezieht mit der Definition von Arbeitsressourcen alle apersonalen und interpersonalen Ressourcen ein und eröffnet so die Möglichkeit einer deutlich detaillierten Analyse, die für die vorliegende Arbeit notwendig war. Als Kernressourcen in dem Modell werden Feedback, Belohnung, Kontrolle über die Arbeit, Arbeitssicherheit und Unterstützung durch die Führungskraft genannt. Diese Punkte konnten auch alle in der vorliegenden Arbeit wiedergefunden und zudem erweitert werden. Ähnlich ist dies auch in Bezug auf die Arbeitsanforderungen zu betrachten. Hier sind innerhalb des Modells Arbeitsbelastung, Zeitdruck, Kunden- bzw. Empfängerkontakt, physische Arbeitsumgebung und Schichtarbeit (Demerouti et al., 2001) als die bedeutsamsten Anforderungen genannt, die auch alle als Anforderungen innerhalb dieser Forschungsarbeit nachgewiesen werden konnten und wiederum auch durch weitere Anforderungen ergänzt wurden. Auch werden weder im Anforderungs-Kontroll-Modell noch im Modell der beruflichen Gratifikationskrise emotionale Anforderungen aufgegriffen, die aber gerade in der Berufsgruppe der Sozialarbeiter*innen stark verbreitet sind, was wiederum für die Sinnhaftigkeit der Wahl für das Job-Demands-Resources Modell für die vorliegende Arbeit spricht, da dieses diese Möglichkeit beinhaltet.

Im interpersonalen Kontext wurden in der Literatur bereits die Unterstützung vor allem durch Kolleg*innen aber auch durch die Führungskraft als relevante Ressourcen beschrieben (vgl. Himle et al. (1989), Coady et al. (1990), Lepore et al. (2000), Gibson et al. (1989), Collins (2008)), die sich auch hier als bedeutsamste interpersonale Ressourcen darstellten. Eine besondere Bedeutung liegt hierbei sowohl in der Literatur als auch in der vorliegenden Arbeit auf der emotionalen Unterstützung und der dadurch verbundenen Möglichkeit, sich bei Kollegen Luft machen zu können sowie von der Führungskraft mit Sorgen und Wünschen ernst genommen zu werden. Erfolge und eine gute Zusammenarbeit mit Klient*innen sind zudem

weitere Faktoren, die als Ressourcen in der Literatur gefunden werden konnte (s. Jones (2001) oder Karges und Lehner (2003)) und sich auch in dieser Arbeit als besonders bedeutsam herausgestellt haben.
Erfreulicherweise ist zu erwähnen, dass im Durchschnitt innerhalb der vorliegenden Stichprobe mehr Ressourcen als vorhanden angegeben wurden als es für die Anforderungen der Fall war. Generell gab es keine weiteren Auffälligkeiten hinsichtlich der Ergebnisse der bedeutsamsten Anforderungen und Ressourcen im Fragebogen. Diese deckten sich mit der vorerfassten Datenlage, die über die Literaturrecherche, die Online-Vorerhebung und die Interviews generiert wurde. Es gab beispielsweise keine Items, die Extremwerte aufwiesen oder Items, die von den Teilnehmer*innen überhaupt nicht genannt oder als vollständig nicht relevant eingestuft wurden.

Die dritte Forschungsfrage beschäftigt sich mit dem Risiko für berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen in Deutschland:

3. *Inwiefern weisen Sozialarbeiter*innen in Deutschland ein hohes Risiko für berufsbedingten Stress auf und in welchem Zusammenhang steht dies mit beruflichen Anforderungen und beruflichen Ressourcen?*

Stress wird nach dem transaktionalen Stressmodell dann empfunden, wenn die Anforderungen, denen ein Individuum ausgesetzt ist, die Ressourcen, die das Individuum zur Verfügung hat, übersteigen (Lazarus & Folkman, 1984). Das Job-Demands-Resources-Modell (Demerouti et al., 2001) bezieht dies auf die berufsbedingten Anforderungen und Ressourcen unter Ausschluss personaler Faktoren. Es fokussiert auf externe Aspekte, was von den Autoren dadurch begründet wird, dass keine Einigkeit darüber herrscht, welche internen Ressourcen als stabil oder situationsunabhängig betrachtet werden können oder welche durch angemessene Arbeitsgestaltung als veränderbar betrachtet werden können. Berufsbedingter Stress wird somit nach dem Job-Demands-Resources Modell (Demerouti et al., 2001) dann empfunden, wenn die beruflichen Anforderungen die beruflichen Ressourcen übersteigen, wobei die Ressourcen als Puffer wirken und auch ein sich andeutender Verlust von Ressourcen Stresserleben bewirken kann. Diesem Modell folgend wurden jeweils die individuell erhobenen beruflichen Ressourcen des ARISA mit den erhobenen beruflichen Anforderungen ins Verhältnis gesetzt, um hierdurch eine Aussage darüber treffen zu können, ob die berufsbedingten Anforderungen die beruflichen Ressourcen übersteigen. Hierbei wird nicht nur die Anzahl, sondern auch die Intensität des Belastungs- bzw. Entlastungspotenzials in die statistische Berechnung einbezogen. Grundlegend kann gesagt werden, dass je weniger Ressourcen vorhanden sind, je geringer diese

als Entlastung wahrgenommen werden und je größer die Anzahl der beruflichen Anforderungen und durchschnittliche Wahrnehmung dieser Anforderungen als belastend, desto höher ist die Differenz zwischen diesen beiden Dimensionen und desto höher kann auch das Risiko für berufsbedingten Stress eingestuft werden. Mittels der genutzten Berechnungsmethode konnten die drei Gruppen „resourced“, „balanced“ und „at risk“ gebildet werden. Teilnehmer*innen mit Ressourcenwerten innerhalb einer 5 % Messabweichung zu den Anforderungswerten wurden der Gruppe „balanced“ zugeordnet (R = D). Diejenigen, deren Ressourcenwert höher als der Anforderungswert war (R > D), wurden in die Gruppe „resourced“ eingeteilt und diejenigen, deren Ressourcenwert niedriger als der Anforderungswert war (R < D), in die Gruppe „at risk“. Dieses Vorgehen ist vergleichbar mit den Berechnungen der Werte für den CARD-SA (Lambert et al., 2001). Innerhalb der vorliegenden Stichprobe wurden 72 Teilnehmer*innen und somit 34.3 % der Teilnehmer*innen der Gruppe „resourced“ zugeordnet, 76 der Gruppe „balanced“ und 62 (29.5 %) der Gruppe „at risk“. Somit liegt bei der vorliegenden Stichprobe bei 29.5 % der Teilnehmer*innen ein erhöhtes Risiko für berufsbedingten Stress im Sinne des Lazarus- und des JDR-Modells vor. Dies spiegelt die bereits in der Literatur zu findenden hohen Zahlen von Sozialarbeiter*innen in Deutschland wider, die erhöhtem beruflichen Stress ausgesetzt sind. Dies kann beispielsweise bei Henn et al. (2017) oder Poulsen (2009) gefunden werden. Somit kann laut der vorliegenden Studie fast jede/-r dritte teilnehmende Sozialarbeiter*in als einem erhöhten Risiko für berufsbedingten Stress ausgesetzt zugeordnet werden.

Dennoch sind somit ca. Zweidrittel der teilnehmenden Sozialarbeiter*innen keinem erhöhten Risiko für Stress ausgesetzt und haben ausreichend Ressourcen zur Bewältigung bzw. Abmilderung der vorhandenen beruflichen Anforderung zur Verfügung. Es kann also davon ausgegangen werden, dass Sozialarbeiter*innen in Deutschland zumindest zum Teil auf eine Vielzahl an Ressourcen zurückgreifen können, die es zu fördern gilt. Bisherige Studien in Bezug auf Stress von Sozialarbeiter*innen erfassen dies häufig nur mit einseitig ausgerichteten Instrumenten, die also eher defizitorientiert argumentieren und selten eine Vielzahl von Ressourcen erfassen. Auch deshalb war die Erstellung des ARISA zur Erfassung beider Dimensionen, berufsbedingter Anforderungen und berufsbedingter Ressourcen, von besonderer Bedeutung, um dieses Forschungsdesiderat erfüllen zu können.

Ressourcen, die in der Gruppe „at risk“ besonders selten vorkamen bzw. als wenig entlastend wahrgenommen wurden und Anforderungen, die besonders häufig vorkamen und/oder mit einer hohen Intensität, wurden bereits bei der Beantwortung der Forschungsfrage 1 und 2 genannt. Gleiches gilt auch für die Ressourcen, die in der Gruppe „resourced“ besonders häufig vorkamen und/oder mit einer hohen Intensität bzw. für berufliche Anforderungen, die hier

besonders selten und/oder mit einer geringen Intensität auftraten. Anforderungen, die eine starke Differenz hinsichtlich der Anzahl der Nennungen zwischen den Gruppen „at risk“ und „resourced“ aufwiesen, dahingehend, dass in der Gruppe „at risk“ deutlich mehr Nennungen vorhanden waren, sind beispielsweise „Wenig Mitspracherecht/ Autonomie“, „Starke Hierarchien“, „Fehlende Unterstützung von der Führungskraft“, „Unklare Haltung der Führungskraft“, „Unklare Zielvorgaben“, „Umsetzung von Zielen wird nicht verfolgt“, „Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft“ und „Fehlende Reflexionsmöglichkeiten“, die alle eine Differenz von 30 oder mehr Nennungen zwischen den beiden Gruppen aufweisen. Interessanterweise nannten die Teilnehmer*innen der Gruppe „resourced“ etwas häufiger Anforderungen aus dem Bereich der Klient*inneninteraktion, wie „Terminausfälle“ und „Stellen von Anträgen“. Ansonsten sind die Nennungen von Anforderungen in der Gruppe „resourced“ alle niedriger als in der Gruppe „at risk“. Die höchsten Differenzen hinsichtlich der Intensität der beruflichen Anforderungen kamen auch hier bei den Items „Wenig Mitspracherecht/ Autonomie“, „Starke Hierarchien“ und „Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft“ vor. Zudem gab es noch eine starke Differenz zwischen den beiden Gruppen in Bezug auf die Items „Mobbing im Team“ und „Auf sich gestellt sein bei der Bearbeitung schwieriger Fälle“. Die genaue Auflistung ist der Tabelle 16 zu entnehmen.

Ressourcen, die eine starke Differenz hinsichtlich der Anzahl der Nennungen zwischen den Gruppen „at risk“ und „resourced“ aufwiesen, dahingehend, dass die Ressourcen in der Gruppe „resourced“ deutlich häufiger genannt wurden, sind mit einer Differenz von 40 oder mehr Nennungen folgende: „Ausreichend Behandlungsmöglichkeiten/ Förderungen für Klient*innen“, „Gute Strukturen innerhalb der Einrichtung“, „Klarheit von Aufgaben und Zielen“, „Mitspracherecht/Autonomie“, „Selbstständige Arbeitsorganisation“, „Gute Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleg*innen/Expert*innen“, „Ausreichend Zeit für Aufgaben/Fälle“, „Reflexionsmöglichkeiten“, „Emotionale Unterstützung durch die Führungskraft“, „Angezeigte Belastung wird von der Führungskraft ernst genommen“, „Wertschätzung durch die Führungskraft“ und „Konstruktive/s Kritik/Feedback von der Führungskraft“. Die gravierendsten Unterschiede hinsichtlich der Intensität der beiden Gruppen in dem Sinne, dass die Intensität der Ressource im Durschnitt als deutlich entlastender von der Gruppe „resourced“ wahrgenommen wurde, finden sich bei den Items „Emotionale Unterstützung durch die Führungskraft“, „Familienunterstützung wie Kita oder Kinderbetreuung“, „(Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten“ sowie bei „Flexible Arbeitszeiten“. Hier ist die ausführliche Auflistung in der Tabelle 17 zu finden.

Die vierte und letzte Forschungsfrage beschäftigte sich mit der Validität des ARISA:

4. *Wie hoch sind die Reliabilität und die Validität des ARISA?*

Hierzu wurde eine Validierung mittels bereits existierender Fragebögen zu beruflichen Anforderungen und Ressourcen sowie zum allgemeinen Stressempfinden durchgeführt. Konkreter wurden hier Forschungshypothesen erstellt, die es zu überprüfen galt. Die erste Hypothese zur Überprüfung der Validität der Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA lautet folgendermaßen:

(1) Hinsichtlich der konvergenten Validität werden positive Zusammenhänge zwischen den Durchschnittswerten der berufsbedingten Anforderungen, die mittels des zu entwickelnden Fragebogens erfasst werden, und denen, die mittels der zwei weiteren bereits validierten und langjährig eingesetzten Instrumente (FIT (Richter et al., 2000) und KFZA (Prümper et al., 1995)) erhoben werden, erwartet.

Hieraus wurden die Unterhypothesen 1a) und 1b) abgeleitet:

Hypothese 1a) Zwischen der Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA und der Skala Arbeitsintensität des FIT besteht ein positiver Zusammenhang.

Hypothese 1b) Zwischen der Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA und der Anforderungsskala des KFZA besteht ein positiver Zusammenhang.

Da beide Skalen jeweils eine hohe positive Korrelation mit der Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA aufweisen, können die Hypothese 1a) und 1b) bestätigt werden.

In ähnlicher Weise wurde bezüglich der Ressourcen verfahren und es wurde zur Überprüfung der Validität der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA folgende Hypothese mit den Unterhypothesen 2a) und 2b) formuliert:

(2) Bezüglich der konvergenten Validität werden außerdem positive Zusammenhänge zwischen den Durchschnittswerten der berufsbedingten Ressourcen, die durch den zu entwickelnden Fragebogen erhoben werden, und denen, die mittels der anderen beiden Instrumente (FIT und KFZA) gewonnen werden, erwartet.

Hypothese 2a) Zwischen der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA und der Skala Tätigkeitsspielraum des FIT besteht ein positiver Zusammenhang.

Hypothese 2b) Zwischen der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA und der Ressourcenskala des KFZA besteht ein positiver Zusammenhang.

Auch hier zeigten die Ergebnisse positive Korrelationen zwischen den Ressourcenskalen des FIT und KFZA mit der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA, womit sowohl Hypothese 2a) als auch 2 b) bestätigt werden können.

Weiterhin galt es die Validität der Skala des Risikos für berufsbedingten Stress zu überprüfen. Da kein vergleichbarer Fragebogen für Sozialarbeiter*innen vorliegt, wurde ein allgemeiner Stressfragebogen herangezogen und folgende Hypothese formuliert:

(3) Zudem wird für die Überprüfung der konvergenten Validität der Skala für berufsbedingten Stress des ARISA angenommen, dass diese Skala positiv mit dem allgemeinen Stresswert der Perceived Stress Scale (Cohen et al., 1983) zusammenhängt.

Kurz ausformuliert lautet diese Hypothese:

Hypothese 3) Zwischen der Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress des ARISA und dem Gesamtscore des PSS besteht ein positiver Zusammenhang.

Hier konnte nachgewiesen werden, dass die Skala für das Risiko für berufsbedingten Stress des ARISA einen signifikanten positiven Zusammenhang zu dem allgemeinen Stresswert der PSS aufweist und somit das Konstrukt Stress zumindest zum Teil erfassen kann. Die Hypothese 3) konnte bestätigt werden. Dies ist zudem ein deutliches Indiz für die Anwendbarkeit des Lazarus Stressmodells bzw. des Job-Demands-Resources Modells. Da gemäß beider Modelle Stress erst dann entsteht, wenn die Anforderungen die vorhandenen Ressourcen übersteigen, dann kann, wenn die Skala des Risikos für berufsbedingten Stress des ARISA als Differenz zwischen Anforderungen- und Ressourcenskala eine hohe Korrelation mit der Skala der PSS aufweist (als Skala für allgemeines Stressempfinden), die Modellaussage deutlich unterstrichen werden. Auch das Belastungs-Beanspruchungskonzept nach Rohmert und Rutenfranz (1975) wird hierdurch bestätigt, da herausgefunden werden konnte, dass die Teilnehmer*innen der Validierungsstudie, die der Gruppe „resourced“ zugeordnet wurden, auch die geringsten allgemeinen Stresswerte des PSS hatten. Somit kann hier davon ausgegangen werden, dass die vorhandenen Ressourcen als deutlicher Puffer wirken.

Zudem wurde eine Korrelation zwischen den beiden Hauptskalen berufsbedingte Anforderungen und berufsbedingte Ressourcen berechnet, um zu überprüfen, ob eine zu erwartende hohe negative Korrelation nachgewiesen werden kann. Hypothese 4 lautete somit folgendermaßen:

(4) Des Weiteren wird zur Ermittlung der Validität angenommen, dass die beiden Hauptskalen des ARISA berufsbedingte Anforderungen und berufsbedingte Ressourcen einen negativen Zusammenhang aufweisen.

Auch hier wurde eine Kurzformulierung hinzugefügt.

Hypothese 4) Zwischen der Skala berufsbedingte Anforderungen und der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA besteht ein negativer Zusammenhang.

Der zu erwartende negative Zusammenhang spiegelte sich in einer signifikanten negativen Korrelation wider, was bedeutet, dass auch Hypothese 4 bestätigt werden konnte.

Als letzter Schritt zur Validierung wurde überprüft, ob jeweils negative Zusammenhänge zwischen den Anforderungsskalen des KFZA und FIT mit der Ressourcenskala des ARISA vorliegen sowie zwischen den Ressourcenskalen des KFZA und FIT und der Anforderungsskala des ARISA:

(5) Zur Überprüfung der Validität wird zusätzlich die Annahme getroffen, dass einerseits die Anforderungsskala des ARISA und die Ressourcenskalen des FIT und KFZA sowie andererseits die Ressourcenskala des ARISA und die Anforderungsskalen der beiden Instrumente KFZA und FIT negativ zusammenhängen.

Genauer wurden folgende Unterhypothesen zur Untersuchung der Hypothese 5) aufgestellt:

Hypothese 5a) Zwischen der Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA und der Skala Tätigkeitsspielraum des FIT besteht ein negativer Zusammenhang.

Hypothese 5b) Zwischen der Skala berufsbedingte Anforderungen des ARISA und der Ressourcenskala des KFZA besteht ein negativer Zusammenhang.

Hypothese 5c) Zwischen der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA und der Skala Arbeitsintensität des FIT besteht ein negativer Zusammenhang.

Hypothese 5d) Zwischen der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA und der Anforderungsskala des KFZA besteht ein negativer Zusammenhang.

Die zu erwartenden negativen Zusammenhänge konnten für die Hypothesen 5a), 5b) und 5d) nachgewiesen werden, da hier signifikante negative Korrelationen festgestellt wurden. Lediglich die Hypothese 5c) konnte nicht bestätigt werden, da hier nur ein sehr geringer negativer Zusammenhang ermittelt wurde. Dies spricht für die generelle Unabhängigkeit der beiden Variablen, der Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA und der Skala Arbeitsintensität des FIT. Die negativen Korrelationen konnten für die anderen Hypothesen nachgewiesen werden, weshalb die Hypothesen 5a), 5b) und 5d) als zutreffend angesehen werden können.

Die Bestätigungen der Hypothesen 1a) bis 5d) mit Ausnahme der Hypothese 5c) können somit als Grundlage für die Annahme genommen werden, dass das ARISA ein geeignetes und valides Instrument ist, um die beruflichen Anforderungen und Ressourcen sowie das Risiko für berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen in Deutschland zu erfassen.

Die letzte und sechste Hypothese dieser vorliegenden Arbeit beschäftigte sich mit der Analyse dazu, ob die ARISA Skalen weitere Varianz aufklären, also einen weiteren Beitrag zur Erklärung des allgemeinen Stressempfinden über die Skalen des KFZA und FIT hinaus leisten können:

(6) Abschließend wird erwartet, dass die Anforderungs- und die Ressourcenskala des ARISA in der Lage sind, einen weiteren Beitrag zur Erklärung des allgemeinen Stressempfindens (PSS), über die Skalen des KFZA und FIT hinaus, zu leisten.

Hieraus lässt sich die Kurzformulierung für die Hypothese 6 folgendermaßen formulieren:

Hypothese 6) Die Skala berufsbedingte Anforderungen und die Skala berufsbedingte Ressourcen des ARISA können, über die Skalen des KFZA und FIT hinaus, einen weiteren Beitrag zur Erklärung des allgemeinen Stresses, gemessen durch die PSS, leisten.

Zur Ermittlung der Werte und Beantwortung der Hypothese wurde eine multiple hierarchische Regression gerechnet, um dies schrittweise nachvollziehen zu können. Hierzu wurden mit der Perceived Stress Scale als abhängige Variable im ersten Schritt Alter und Geschlecht einbezogen, im zweiten Schritt die Anforderungs- und Ressourcenskalen des KFZA und des FIT und im dritten und letzten Schritt die beiden ARISA Skalen für Anforderungen und Ressourcen hinzugefügt. Da das korrigierte r^2 sich vom zweiten zum dritten Schritt deutlich erhöhte und sich durch die Hinzuziehung der ARISA Anforderungs- und Ressourcenskala die Varianzaufklärung von 24 % auf 39 % steigerte, kann davon ausgegangen werden, dass die Skalen berufsbedingte Anforderungen und berufsbedingte Ressourcen des ARISA zu einer höheren Varianzaufklärung im Vergleich zu den anderen Instrumenten beitragen. Somit kann die Hypothese 6) bestätigt werden, dass die Skalen berufsbedingte Anforderungen und berufsbedingte Ressourcen des ARISA weitere Varianz aufklären und somit einen weiteren Beitrag zur Erklärung des allgemeinen Stressempfindens liefern.

7. Handlungsempfehlungen

Im folgenden Kapitel werden aus den Ergebnissen abgeleitete Handlungsempfehlungen für die Praxis und weitere Anwendungsmöglichkeiten des ARISA gegeben.

Bereits Maslach (1982, S. 41) betonte, dass die Ursache für Stress und Burnout im Wesentlichen nicht „in den Persönlichkeitszügen des Individuums […], sondern in den wirksamen und strukturellen Maßnahmen von ‚schlechten' Situationen, in denen viele gute Leute tätig sind" liegen. Durch die Entwicklung und Anwendung des ARISA kann zum einen das individuelle Risiko für berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen ermittelt werden und zum anderen können auch genau diese arbeitsbedingten Anforderungen und Ressourcen erfasst werden. Die berufsbedingten Anforderungen und Ressourcen können sowohl auf individuellem Level als auch auf Einrichtungsebene oder wie in der vorliegenden Studie auf übergeordnetem Level mit einer Stichprobe eines bestimmten Landes betrachtet werden. Sie können so analysiert werden, dass die Möglichkeit der Entwicklung zielgruppenspezifischer Trainings- und Anti-Stress Programme besteht. Beispielweise könnten spezifische Trainings für Berufsanfänger oder Berufserfahrene Sozialarbeiter*innen konzipiert werden, die auf die relevantesten Anforderungen und Ressourcen eingehen. Für die beruflichen Anforderungen könnte schon in der Hochschulausbildung sensibilisiert werden und der Umgang mit den verschiedenen Herausforderungen könnte geschult werden. Auch ist hier bereits in der Hochschulausbildung eine ressourcenorientierte Kompetenzentwicklung denkbar, die auch auf die verschiedenen arbeitsbedingten Ressourcen eingeht. Ressourcenförderung könnte schon während des Studiums oder Anerkennungspraktikums stattfinden, was zur Professionalitätsentwicklung von Berufsanfängern der Sozialen Arbeit beitragen kann. Schulungen und Trainings dieser Art sind auch während des weiteren beruflichen Werdegangs implementierbar und sollten über das gesamte Berufsleben von Sozialarbeiter*innen hinweg immer wieder angeboten werden, um die verschiedenen Möglichkeiten zur Reduktion von Anforderungen und Stärkung von Ressourcen präsent zu halten. Auch kann das ARISA so eingesetzt werden, dass einrichtungs- oder subgruppenspezifisch betrachtet werden kann, welche Anforderungen und Ressourcen in dem jeweiligen Bereich besonders bedeutsam sind und ob und wenn ja in welchem Ausmaß ein erhöhtes Risiko für berufsbedingten Stress der Teilnehmergruppe besteht. Somit könnte gezielt an den verschiedenen Faktoren angesetzt werden. Ein ausführlicheres Wissen in diesem Feld kann nach Lloyd et al. (2002) dazu beitragen, die Arbeitseffektivität sowie die Arbeitszufriedenheit von Sozialarbeiter*innen zu erhöhen, d. h. dass die Förderung stressreduzierender Ressourcen und die Vermeidung oder der

Schutz vor stressfördernden Faktoren dazu beitragen können, die Arbeitszufriedenheit und somit auch die Arbeitsqualität der Sozialarbeiter*innen zu verbessern. Zudem bestünde durch die entwickelten Methoden die Möglichkeit den arbeitsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen so reduzieren, dass sie auch stärker vor chronischem Stress und Burnout geschützt sind. All diese Faktoren könnten insgesamt zur Gesunderhaltung beitragen und die hohe Rate der Sozialarbeiter*innen, die ihren Beruf aufgeben oder wechseln (vgl. Kim & Stoner, 2008), reduzieren. Im Beratungskontext sollte in der Berufsberatung bezüglich Studienwahl oder Jobwechsel bereits auf spezifische Anforderungen des Berufs von Sozialarbeiter*innen aufmerksam gemacht werden, damit eine frühestmögliche persönliche Auseinandersetzung mit der Thematik möglich ist.

Handlungsempfehlungen dieser Arbeit lassen sich auch mit denen von Henn et al. (2017) verbinden, die bereits auf die Notwendigkeit von Veränderung von organisationalen Rahmenbedingungen, wie beispielsweise der Reduktion der Arbeitsdichte, plädierten und anregen, offene Reflexions- und Diskussionsräume zu schaffen.

Relevante Faktoren, die in dieser Arbeit herausgestellt werden konnten, wie beispielsweise mehr Handlungsspielraum, Abbau von Zeitdruck, Möglichkeiten der Selbstevaluation und der Supervision, Aufstockung von Personal, mehr soziale Unterstützung und Feedback durch Kolleg*innen, Führungskräfte und teilweise auch durch Klient*innen zu bekommen sowie mehr Unterstützung für Fort- und Weiterbildungen zu erhalten, waren auch Wünsche zur Verbesserung der Arbeitsverhältnisse von Sozialarbeiter*innen einer Studie von Reiners-Kröncke et al. (2010). Hier können Träger und Einrichtungen direkt ansetzen und Verbesserungsmöglichkeiten für das jeweilige Arbeitsumfeld ausarbeiten und umsetzen. Zudem könnten Träger und Einrichtungen zu Beginn einer Tätigkeit oder auch im weiteren beruflichen Verlauf realistische Informationen bzgl. der Gegebenheiten vor Ort vermitteln und transparent machen, an was es evtl. mangelt und woran derzeit gearbeitet wird. Dies würde wiederum das Commitment der Mitarbeiter*innen stärken, da wahrgenommen werden kann, dass Veränderungen und Verbesserungen geplant sind und die Bedürfnisse gesehen werden. Auch auf individuellem Level könnten Führungskräfte das ARISA nutzen und mit den Mitarbeiter*innen jeweils die für sie bedeutsamsten Anforderungen und Ressourcen besprechen, die evtl. ohne das ARISA gar nicht konkret bewusst sind. Somit könnte gezielt auf die Mitarbeiter*innen und ihre Bedürfnisse eingegangen werden und eine konstruktive Anregung zu einer produktiven und konstruktiven Zusammenarbeit können gegeben werden. Hierdurch erfahren die Mitarbeiter*innen persönliche Wertschätzung durch die Führungskraft, indem auch die Bedeutung des Mitarbeiters für das Unternehmen bzw. die Einrichtung

herausgestellt wird. Ein Erfahrungsaustausch, der auch von bspw. Geißler, Bökenheide, Geißler-Gruber, Schlünkes & Rinninsland (2003) oder Siegrist (2015) befürwortet wird, kann angeregt werden und es kann gemeinsam gezielt analysiert werden, was besonders Freude bereitet und stolz macht, wodurch Motivation, Engagement und Zufriedenheit entsteht, was für Aspekte der Arbeit besonders relevant sind und auch an welchen Punkten noch gearbeitet werden muss und wo es Konflikte oder Unsicherheiten gibt.

Über die Vermittlung von Wertschätzung im Sinne von Anerkennung für erbrachte Leistung können Führungskräfte und auch Träger gezielt den Mangel von Wertschätzung als Anforderung reduzieren und diese Ressource zur Verfügung stellen, was direkten Einfluss auf die Gesundheit und auch die Motivation von Arbeitnehmer*innen hat (Siegrist, 2015). Hierüber kann beispielsweise eine Senkung von Fehlzeiten oder auch depressiven Störungen erzielt werden, weshalb die Etablierung einer betrieblichen Anerkennungskultur eine zentrale Handlungsempfehlung darstellt.

Soziale Unterstützung hat sich als besonders relevante Ressource herausgestellt, weshalb Einrichtungen der Sozialen Arbeit diese Form der Unterstützung, sei es durch Kolleg*innen oder durch Vorgesetzte, stark fördern sollten. Soziale Unterstützung mildert die negativen Effekte von psychischen Anforderungen und deren weitere Auswirkungen auf die Gesundheit ab (Karasek & Theorell, 1990) und häufig wird über berufliche soziale Kontakte Wissen ausgetauscht und aktive Bewältigungsstrategien werden gefördert, was sich wiederum positiv auf die Gesundheit und auch auf die Produktivität der Arbeitnehmer*innen auswirken kann (Karasek & Theorell, 1990). Beispielsweise könnten intensive Besprechungsrunden von Fällen etabliert werden, wo dies noch nicht der Fall ist oder auch rotierende Tandems zur Fallbearbeitung eingerichtet werden. Eine Kultur der offenen Tür und Angebote der Unterstützung bei schwierigen Fällen durch die Führungskraft stellen zudem gute Ansatzpunkte zur Ressourcenoptimierung dar. Vor allem für Berufseinsteiger könnte so ein Angebot zum kollegialen Austausch und zur kollegialen Zusammenarbeit sehr hilfreich sein, um schnell ein reales Bild von Anforderungen, aber auch von Ressourcen in der Sozialen Arbeit zu erhalten und Unterstützung im Umgang mit den Anforderungen zu erhalten.

Die Forderung nach mehr Personal und besseren Supervisions- oder auch Weiterbildungsmöglichkeiten zeigen weitere Punkte auf, die in Einrichtungen der Sozialen Arbeit verbessert werden können. Dies hängt aber mit erhöhten Kosten zusammen, was immer auch einen Faktor darstellt, der auch oft durch die Träger nicht direkt oder nur in gewissem Maße beinflussbar ist. Dennoch sollten diese Aspekte kontinuierlich überprüft werden und vor allem in Anbetracht der Gesunderhaltung der bereits angestellten Mitarbeiter*innen

angemessen angepasst werden. Gerade langjährige Mitarbeiter*innen können über gezielte Weiterbildungen individuelle Förderung erhalten, was sie zu einer besseren Spezialisierung befähigt oder auch Karrieremöglichkeiten aufzeigt, was wiederum eine stärkere Bindung an die Einrichtung bewirken und auch motivationsfördernd wirken kann (Collins, 2008).

Die hohe positive Bewertung von Autonomie vieler Studienteilnehmer*innen der vorliegenden Arbeit zeigt weiterhin, dass ein größerer Handlungsspielraum dem Großteil der Beschäftigten in der Sozialen Arbeit als Ressource dient. Auch Karasek und Theorell (1990) raten schon an, dass neue Jobdesigns entwickelt werden sollten, um durch eine Erhöhung des Entscheidungsspielraums von Mitarbeiter*innen den jeweiligen empfundenen Arbeitsstress zu reduzieren. Es sollte hier überprüft werden, inwieweit der Handlungsspielraum für die Mitarbeiter*innen ausgeweitet werden kann (z. B. mehr Einfluss auf die Terminierung von Klientengesprächen, Art der Bearbeitung von Fällen usw.), unter der Voraussetzung, dass mehr Kontrolle über die eigene Arbeit für die jeweiligen Mitarbeiter*innen auch wirklich eine Ressource darstellt. Es sollte hier durchaus berücksichtigt werden, dass es Menschen gibt, denen ein besonders großer Handlungsspielraum zu viel Unsicherheit und Verantwortung bedeutet und in dem Fall eher als Anforderung bewertet werden würde.

Zukünftige Forschung sollte auf die sich weiterhin wandelnde Arbeitswelt von Sozialarbeiter*innen fokussieren und die Itemliste der Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen stetig validieren und aktualisieren. Eine Erhebung an einer deutlich größeren Stichprobe zur weiteren Validierung des ARISA wäre ein logischer nächster Schritt, ähnlich wie eine langfristig angelegte Studie, die die Werte über einen längeren Zeitverlauf hinweg überprüfen könnte. Darüber hinaus können jüngere Generationen, die nun erst in die Arbeitswelt eintreten und andere Erwartungen an ihre Arbeit und ihren Arbeitgeber haben, sowie auch sich verändernde politische Rahmenbedingungen das Gefüge von Anforderungen und Ressourcen in der Sozialen Arbeit stark beeinflussen. Auch deshalb sollten zukünftig weiterhin kontinuierlich Überprüfungen der Vollständig- und Bedeutsamkeit der berufsbedingten Anforderungen und Ressourcen, die im ARISA enthalten sind, erfolgen.

8. Limitationen

Auch in dieser Arbeit sind einige Limitationen vorhanden, die im Folgenden beschrieben werden sollen. Teils sind diese erst im Forschungsverlauf bzw. danach bewusst geworden und ließen sich im Nachhinein nicht korrigieren, teils wurden sie bewusst von Beginn an in Kauf genommen.

Die Stichproben hätten, nach idealem wissenschaftlichem Standard, Zufallsstichproben aus der Grundgesamtheit der Sozialarbeiter*innen sein müssen. Für die Interviews wurden jedoch persönliche Kontakte genutzt bzw. Kontakte, die sich über die Online-Vorerhebung des ARISA ergaben. Dies kann Einfluss auf die Ergebnisse der jeweiligen Interviews gehabt haben, auch wenn im zweiten Interviewteil zur Überprüfung der Handhabbarkeit des ARISA zusätzlich weitere Interviewpartner*innen herangezogen wurden. Da jedoch die Interviewinhalte aus den ersten Interviews zu Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen noch mit den Ergebnissen der Online-Studie mit 96 Teilnehmer*innen über die Construct Matrix zusammen in die Erstellung des ARISA eingeflossen sind, kann dieser Aspekt nach Meinung der Autorin als marginal angesehen werden. Die meisten Aspekte kamen in beiden Vorerhebungen vor und Punkte, die nur in einem einzelnen Interview erwähnt wurden, wurden nicht mit in den Fragebogen aufgenommen. Zudem kann dies auch größtmögliche Offenheit generiert haben, da ein anderes Vertrauensverhältnis vorlag.

Auch bei den Online-Erhebungen kann kritisiert werden, dass über die Rekrutierung über Soziale Netzwerke oder E-Mails an Verbände nur eine bestimmte Gruppe von Sozialarbeiter*innen erreicht werden konnte und gerade über Soziale Netzwerke auch nur eine bestimmte Altersgruppe angesprochen wurde. Dies spiegelte sich auch in den Ergebnissen wider, die zeigten, dass die Geschlechterverteilung zwar ähnlich den Vergleichswerten aus anderen Studien war, aber das Alter im Durchschnitt deutlich jünger war als bspw. das von Henn et al. (2017) angegebene Durchschnittsalter von Sozialarbeiter*innen. Dies wird vermutlich damit zusammenhängen, dass die Teilnehmer*innen über Soziale Medien kontaktiert wurden und hierüber ein Teil der älteren Sozialarbeiter*innen nicht erreicht oder angesprochen wurde. Jedoch zeigen die Ergebnisse, dass dennoch eine recht große Altersspanne erreicht werden konnte. Zudem ist es aus ökonomischen und datenschutzrechtlichen Gründen nicht sinnvoll bzw. zulässig gewesen, verschiedenste Arbeitgeber in Deutschland anzuschreiben und um postalische Weiterleitung oder Nennung von Adressen der Arbeitnehmer*innen zu bitten. Dennoch kann in der vorliegenden Arbeit nicht von generalisierbaren Ergebnissen gesprochen werden. Die Ergebnisse können, wie

bereits im Kapitel der Diskussion erwähnt, immer nur in Bezug auf die zugrundeliegenden Stichproben und Interviewpartner*innen interpretiert werden. Sie liefern Hinweise und Ansätze für die Grundgesamtheit von Sozialarbeiter*innen in Deutschland, bilden diese aber nicht direkt vergleichbar ab, da es sich um einzelne Stichproben handelt, die unter bestimmten Bedingungen erhoben wurden und bestimmte Merkmale berücksichtigt haben. Auch können die Ergebnisse nur für die Berufsgruppe der Sozialarbeiter*innen im deutschsprachigen Raum in Betracht gezogen werden. Im internationalen Kontext könnten die beruflichen Anforderungen und Ressourcen eine andere Gewichtung haben. Ob überhaupt eine Anwendung des ARISA im internationalen Kontext möglich ist, müsste in weiteren Studien erforscht werden.

Zudem wurden die Items am Anfang des ARISA (Geschlecht, Studiengang, Dauer der Klient*innengespräche usw.) nicht für weitere Analyse genutzt, sondern nur deskriptivstatistisch beschrieben. Hierüber konnte nachgewiesen werden, dass eine möglichst breit aufgestellte Stichprobe erhoben wurde, die der Grundgesamtheit der Sozialarbeiter*innen in Deutschland möglichst entspricht. Zur Beantwortung der vorliegenden Forschungsfragen war eine tiefergehende Analyse nicht erforderlich. Der Einbezug dieser Items orientierte sich an dem „Vorbildern“ des ARISA, den CARD-Fragebögen, die diese Items in ähnlicher Form enthalten. Dies ermöglicht, in weiteren Studien genau solche Aspekte genauer zu beleuchten.

Eine weitere Limitation ist, dass das ARISA recht viele Items beinhaltet, was zur Annahme führt, dass es ökonomischer sein könnte, den ARISA zu kürzen. Das ARISA soll allerdings auch dazu dienen, in verschiedenen Einrichtungen die bedeutsamsten Anforderungen und Ressource zu ermitteln, weshalb eine große Bandbreite als sinnvoll erscheint. Dennoch kann es sein, dass sich einige Items in weiteren Studien gehäuft als eher irrelevant herausstellen oder weitere Reliabilitätsanalysen geringe Werte bestimmter Items bestätigen, weshalb hier eine Kürzung um einige Aspekte nicht auszuschließen ist.

Zusätzlich könnte kritisiert werden, dass der Einbezug der Anforderungen und Ressourcen in das ARISA nach selbst festgelegten Kriterien erfolgte, die aber der Autorin als sinnvoll im Rahmen der Ergebnisse der Construct Matrix erschienen und es hierbei nicht dazu kam, dass nur eine sehr geringe oder eine extrem hohe Anzahl von Items in den ARISA aufgenommen wurden und diese auch einer ähnlichen Höhe entsprachen, wie der der Vorgänger-Versionen für andere Berufsgruppen. Auch die im Ergebnisteil als besonders bedeutsam eingestuften Anforderungen und Ressourcen wurden zwar anhand der statistisch höchsten Werte ausgewählt, aber hier liegt auch kein Cut-Off Wert o. ä, vor, anhand dessen ab einem bestimmten Wert von einem besonders bedeutsam oder einem eher unbedeutsamen Item gesprochen werden kann. Dies wurde lediglich anhand des Vergleichs zu den anderen

vorliegenden Mittelwerten der jeweiligen Items festgelegt. Auch aus diesem Grund und dadurch. dass innerhalb der drei gebildeten Gruppen unterschiedlich starke Gewichtungen auf den jeweiligen Items lag, kann keine Aussage über bspw. genau die drei wichtigsten Anforderungen oder Ressourcen getroffen werden. Die Vielzahl an Anforderungen und Ressourcen konnte jedoch abgebildet und analysiert werden und hilft so bei der Analyse der bedeutsamsten Faktoren. In weiteren Studien könnte dies genauer betrachtet werden und festgestellt werden, ob sich bestimmte Items auch in größeren Stichproben und wiederholten Testungen besonders hervortun.

Im Nachhinein erschien es der Autorin sinnvoller, den Artikel von Henn et al. (2017) in die Construct Matrix aufzunehmen anstatt des Buches von Elsässer und Sauer (2013), da der erstgenannte Beitrag deutlich ausführlicher ist und eine deutlich größere Stichprobe analysiert. Zum Zeitpunkt der Erstellung der Construct Matrix und zu Erstellung des ARISA war der Artikel jedoch noch nicht veröffentlicht, weshalb dieser nicht genutzt werden konnte. Allerdings liegt die Vermutung nahe, dass kaum andere Aspekte in dem Artikel von Henn et al. (2017) genannt wurden, die nicht auch in den anderen drei genutzten Beiträgen der Construct Matrix vorkamen. Dies könnte innerhalb zukünftiger Forschungsarbeiten zu diesem Thema genauer analysiert werden.

Zudem wäre es noch möglich, Subskalen für weitere statistische Analysen des ARISA zu bilden. Zur Auswertung und zur Beantwortung der Forschungsfragen war jedoch die Fokussierung auf die einzelnen Items erforderlich und gewünscht. Eine Erweiterung um Subskalen des ARISA wäre allerdings denkbar.

Es könnte kritisiert werden, dass einige Ressourcenitems des ARISA teilweise nur das Gegenteil einzelner Anforderungsitems bzw. vice versa darstellen. Dies trägt zum Teil auch vermutlich zu einer mittelhohen negativen Korrelation beider Skalen von $r = -.33$, $p < .01$ bei. Dennoch sind genau diese Punkte auch als relevante Items zu nennen und zu erfassen, da ein Mangel oder ein Vorhandensein eines bestimmten Aspekts durchaus Einfluss auf das Risiko, berufsbedingten Stress zu empfinden, hat und diese auch einzeln analysiert werden sollten.

Bei den Anforderungen des ARISA wurde nicht zwischen aufgabenbezogener und emotionaler Unterstützung der Führungskräfte bzw. der Kolleg*innen unterschieden. Dies wurde so in den Fragebogen aufgenommen, da diese Punkte in den Interviews für Ressourcen getrennt gewünscht wurde aber bzgl. der Anforderungen nicht. Im Nachhinein wäre es aus Sicht der Autorin jedoch vor allem aus dem eben genannten Grund sinnvoll gewesen, auch hinsichtlich der Anforderungen die mangelnde Unterstützung der Führungskräfte oder Kolleg*innen in emotional und aufgabenbezogen zu unterscheiden.

Es könnte zudem als modellhaft betrachtet werden, dass nur berufliche apersonale und berufliche interpersonale Anforderungen und Ressourcen für den Fragebogen genutzt wurden, da auch in gewisser Form private bzw. persönliche Ressourcen berufsbedingt empfundenen Stress erhöhen oder reduzieren können (bspw. Poulsen, 2009). Jedoch hätte zum einen die Einbeziehung dieser privaten bzw. persönlichkeitsbezogenen Aspekte und die Beleuchtung dieser, den Rahmen der vorliegenden Arbeit gesprengt. Ein Versuch, diese Punkte nicht zu vernachlässigen, bestand darin, sie in die Ergebnissteile der Interviews und die Vorerhebung aufzunehmen. Zum anderen wurde gezielt das Job-Demands-Resources-Modell genutzt, welches diese privaten und persönlichen Aspekte nicht einbezieht. In das ARISA sollten vorrangig Items aufgenommen werden, die, bspw. über die jeweilige Einrichtung, im direkten beruflichen Kontext in gewisser Form beeinflussbar sind.

Der genutzte Differenzscore zur Ermittlung des Risikos, berufsbedingten Stress zu empfinden, kann evtl. auch als nicht optimal bewertet werden, da erst im Nachhinein aus den bereits vorhandenen Teilnehmer*innen Gruppen gebildet werden und es nicht vorab einen Cut-Off Wert für die jeweiligen Gruppen gibt. Somit variieren die „Grenzen“ zwischen den Gruppen bei jeder neuen Testung.

Es sei an dieser Stelle auch darauf hingewiesen, dass nicht nur die im ARISA erhobene Anzahl und Intensität der Anforderungen und Ressourcen von Relevanz für die Entstehung von Stress bzw. Arbeitsstress sind. Auch die Dauer, Kombination und Vorhersagbarkeit sowie die individuelle Bewertung spielen eine nicht zu vernachlässigende Rolle (Poppelreuter & Mierke, 2008), die in weiteren Forschungsarbeiten hinsichtlich dieses Themas Berücksichtigung finden sollten.

Als Limitation ist zudem zu nennen, dass es sich bei allen genutzten Fragebögen um Selbstbewertungsinstrumente handelte. Dies kann dazu führen, dass es zu einem sogenannten Antwort-Bias kommen kann, da die Antworten immer durch die persönliche Sicht der Teilnehmer*innen beeinflusst werden.

Die PSS wurde in seiner Ursprungsversion einfaktoriell genutzt und nicht, wie in jüngeren Studien, in einer zweifaktoriellen Variante. Da hier aber eine generelle Aussage zum Zusammenhang von allgemeinem Stress und dem Risiko für berufsbedingten Stress, gemessen durch das ARISA, erhoben werden sollte, ist nach Meinung der Autorin die einfaktorielle Variante ausreichend.

Darüber hinaus handelt es sich bei der vorliegenden Studie um eine Querschnittsstudie. Aus diesem Grund können keine Langezeiteffekte oder kausalen Schlussfolgerungen analysiert

werden. Dies zeigt den Bedarf für weitere Studien auf, die einerseits zeitliche Aspekte, andererseits aber auch gesellschaftliche Entwicklungen betrachten.

9. Fazit

Die vorliegende Arbeit hatte zum Ziel, ein Instrument zu erstellen, das sowohl in der Lage ist, die beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiter*innen zu erfassen als auch das jeweilige Risiko für berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen zu ermitteln. Hierfür wurde das ARISA entwickelt, das zudem getestet und validiert wurde. Das Instrument umfasst 66 Anforderungen und 57 Ressourcen, die vorab über Mixed-Methods-Verfahren (Online-Vorerhebung, Interviews, Literaturrecherche, Prototyp-Testung) generiert wurden. Die Testung und Validierung des ARISA ergab zum einen zufriedenstellende Reliabilitäten und zum anderen konnten die Hypothesen bzgl. der Validierung des ARISA größtenteils bestätigt werden. Dies spricht für die Verwendbarkeit des Instruments, zumindest im deutschsprachigen Raum. Bedeutsame Ressourcen und Anforderungen konnten für die Stichprobe der Sozialarbeiter*innen in Deutschland ermittelt werden, wodurch die Forschungsfragen hinsichtlich der relevanten Anforderungen und Ressourcen beantwortet werden konnten. Auch konnte für die Stichprobe das jeweilige Risiko für berufsbedingten Stress der Sozialarbeiter*innen analysiert werden und eine Gruppenbildung konnte zudem tiefere Einblicke in die Zusammenhänge zwischen einzelnen Anforderungen und Ressourcen mit dem Risiko für berufsbedingten Stress ermöglichen. Insgesamt ist klar, dass die vorliegende Studie keine abschließende Aussage zur Güte des ARISA liefern kann und das weitere Testungen und Validierungsstudien notwendig sind. Zur Sicherstellung ausreichend vorliegender Güte sind, wie bei allen diagnostischen Verfahren, Ansätze erforderlich, die aufeinander aufbauen, über einen längeren Zeitraum hinweg Daten erheben und letztendlich zu einer Gesamtaussage zusammengefügt werden können (Knottnerus, van Weel & Muris, 2002). Dennoch konnte das zuvor festgestellte Forschungsdesiderat um zahlreiche Aspekte angereichert werden und somit der Mangel an Informationen, der vor allem im deutschsprachigen Raum in Bezug auf berufliche Anforderungen, Ressourcen und das Risiko für berufsbedingten Stress von Sozialarbeiter*innen vorlag, konnte durch die vorliegende Arbeit reduziert werden. Aus den Erkenntnissen dieser Arbeit konnten zudem verschiedene Handlungsempfehlungen wie die gezielte Analyse von Anforderungen und Ressourcen in einzelnen Einrichtungen zur Reduktion des Risikos für berufsbedingten Stress oder die Förderung gezielter, besonders relevanter Ressourcen (z. B. Supervisionsmöglichkeiten oder Autonomie) abgeleitet werden.

Literatur

Abele, A. E. & Candova, A. (2007). Prädiktoren des Belastungserlebens im Lehrerberuf. Befunde einer 4-jährigen Längsschnittstudie. *Zeitschrift für Pädagogische Psychologie, 21*(2), 107-118.

Acker, G. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health and Social Work, 24*, 112-119.

Allroggen, M., Fegert, J. M. & Rau, T. (2017). Psychische Belastung von Fachkräften in (sozial-)pädagogischen Arbeitsfeldern. *Sozial Extra, 5*, 49-53.

Aronson, E., Pines. A. M. & Kafry, D. (1983). Ausgebrannt: vom Überdruss zur Selbstentfaltung. Stuttgart: Klett-Cotta.

Arroba, T. & James, K. (1987). *Pressure at Work: A Survival Guide*. London: McGraw Hill.

Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22*(3), 309-328.

Balloch, S., Pahl, J. & McLean, J. (1998). Working in the social services: Job satisfaction, stress and violence. *British Journal of Social Work, 28*, 329-350.

Baugerud, G. A., Vangbaek, S. & Melinder, A. (2018). Secondary Traumatic Stress, Burnout and Compassion Satisfaction among Norwegian Child Protection Workers: Protective and Risk Factors. *British Journal of Social Work, 48*, 215-235.

Becker, M. & Prümper, J. (2015). Der Einfluss psychischer Belastungen auf die Arbeitsfähigkeit von Arbeitnehmern – ein Fallbeispiel. *Personalmanager, 2*, 20-23.

Bennett, P., Evans, R. & Tattersall, A. (1993). Stress and coping in social workers: A preliminary investigation. *British Journal of Social Work, 23*, 31-44.

Berg, B. L. (2009). *Qualitative Research Methods for the social sciences*. New York: Allyn & Bacon.

Billmann-Mahecha, E. (2004). Forschungsparadigmen. In G. Sommer & A. Fuchs (Hrsg.), *Krieg und Frieden. Handbuch der Konflikt- und Friedenspsychologie* (S. 76-86). Weinheim: Beltz.

Bispinck, R., Dribbusch, H., Öz, F. & Stoll, E. (2012). *Was verdienen Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen? Projekt Lohnspiegel.de*. WSI. Online-Ressource_www.boeckler.de/pdf/ta_lohnspiegel_2012_15_sozialpaedagogen.pdf [Zugriff am 29.04.2018]

Blasius, J. & Bauer, N. (2014). Multivariate Datenanalyse. In J. Blasius & N. Bauer (Hrsg.), *Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 997-1016). Wiesbaden: Springer.

Borkenau, P. & Ostendorf, F. (1991). Ein Fragebogen zur Erfassung fünf robuster Persönlichkeitsfaktoren. *Diagnostica, 37,* 29-41.

Bradley, J. & Sutherland, V. (1995). Occupational stress in social services: A comparison of social workers and home help staff. *British Journal of Social Work, 25*, 313-331.

Brähler, E., Muehlan, H., Albani, C. & Schmidt, S. (2007). Teststatistische Prüfung und Normierung der deutschen Versionen des EUROHIS-QOL Lebensqualitäts-Index und des WHO-5 Wohlbefinden-Index. *Diagnostica, 53,* 83-96.

Bröring, M. & Buschmann, M. (2012). *Atypische Beschäftigungsverhältnisse in ausgewählten Arbeitsfeldern der Kinder- und Jugendhilfe. Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft [GEW]*. Frankfurt am Main. Online-Ressource: https://www.jugendhilfeportal.de/fileadmin/public/Partnerlogos/Atyp_Beschaeftigung_Juhi_A4_web.pdf [Zugriff am 27.05.2018].

Büchner, M. (2011). *Einführung in die Test- und Fragebogenkonstruktion (3. aktualisierte Auflage)*. München: Pearson Studium.

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. (2014). *Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung. Erfahrungen und Empfehlungen*. Berlin, Göttingen: Erich Schmidt Verlag.

Burisch, M. (2014). *Das Burnout-Syndrom. Theorien der inneren Erschöpfung*. Heidelberg: Springer.

Büsing, A., Walach, H., Kohls, N., Zimmermann, F. & Trousselard, M. (2013). Conscious Presence and Self Control as a measure of situational awareness in soldiers – A validation study. *International Journal of Mental Health Systems, 7*(1), 1-9.

Carver, C., Scheier, M. & Weintraub, J. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology, 56*, 267-283.

Caughey, J. (1996). Psychological distress in staff of a social services district office: A pilot study. *British Journal of Social Work, 26*, 389-398.

Cicourel, A. (1974). *Messung und Methode in der Soziologie.* Frankfurt: Suhrkamp Verlag.

Coady, C. A., Kent, V. D. & Davis, P. W. (1990). Burnout among social workers working with patients with cystic fibrosis. *Health & Social Work, 15*(2), 116-124.

Coffey, M., Dugdill L. & Tattersall, A. (2004). Stress in Social Services: Mental Wellbeing, Constraints and Job Satisfaction. *British Journal of Social Work, 34,* 735-746.

Coffey, M., Dugdill, L. & Tattersall, A. (2009). Working in the Public Sector: A Case Study of Social Services. *Journal of Social Work, 9,* 420-442.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates.

Cohen, S., Kamarck, T. & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior, 24*(4), 385-396.

Cohen, S. & Williamson, G. (1988). Perceived Stress in a Probability Sample of the United States. In S. Spacapan, & S. Oskamp (Eds.), *The Social Psychology of Health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology* (pp. 31-67). Newbury Park, CA: Sage.

Collings, J. & Murray, P. (1996). Predictors of stress amongst social workers: An empirical study. *British Journal of Social Work, 26*, 375-387.

Collins, S. (2008). Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support und Individual Differences. *British Journal of Social Work, 38*, 1173-1193.

Creswell, J. W. & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Crocker, L. & Algina, J. (1986). *Introduction to classical and modern test theory*. Orlando, FL: Holt, Rinehart, & Winston.

Deeken, F., Häusler, A., Nordheim, J., Rapp, M., Knoll, N. & Rieckmann, N. (2018). Psychometric properties of the Perceived Stress Scale in a sample of German dementia patients and their caregivers. *International Psychogeriatrics, 30*(1), 39-47.

Demerouti, E. (1999). *Burnout: Eine Folge konkreter Arbeitsbedingungen bei Dienstleistungs- und Produktionstätigen*. Frankfurt/Main: Lang.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499-512.

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (2009). *Grundlagen für die Arbeit des DBSH e.V.* (Sonderheft). Online-Ressource: https://www.dbsh.de/fileadmin/downloads/grundlagenheft_-PDF-klein_01.pdf [Zugriff am 13.08.2018]

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (2016). *Abgestimmte deutsche Übersetzung des DBSH mit dem Fachbereichstag Sozialer Arbeit*. Online-Ressource: https://www.dbsh.de/profession/definition-der-sozialen-arbeit/deutsche-fassung.html [Zugriff am 13.08.2018]

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge. (1993). Fachlexikon der Sozialen Arbeit. Frankfurt a.M.: Kohlhammer.

DGB-Index Gute Arbeit. (2015). *DGB-Index Gute Arbeit. Der Report 2015*. Hamburg: DGB-Index Gute Arbeit.

Dillon, C. (1990). Managing stress in health social work roles today. *Social Work in Health Care, 14*, 91-108.

Dillenburger, K. (2004). Causes and alleviation of occupational stress in child care work. *Child Care in Practice, 10*, 213-224.

Döring, N. & Bortz, J. (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften*. Berlin, Heidelberg: Springer.

Dunckel, H., Volpert, W., Zölch, M., Kreutner, U., Pleiss, C. & Hennes, K. (1993). *Leitfaden zur kontrastiven Aufgabenanalyse und -gestaltung bei Büro- und Verwaltungstätigkeiten. Das KABA-Verfahren*. Zürich: Verlag der Fachvereine.

Echterhoff, G. (2013). Quantitative Auswertungsmethoden. In W. Hussy, M. Schreier & G. Echterhoff (Hrsg.), *Forschungsmethoden in Psychologie und Sozialwissenschaften* (S. 165-184). Berlin, Heidelberg: Springer.

Ehlbeck, I., Lohmann, A. & Prümper, J. (2008). Erfassung und Bewertung psychischer Belastungen mit dem KFZA − Praxisbeispiel Krankenhaus. In S. Leittretter (Hrsg.), *Arbeit in Krankenhäusern human gestalten. Arbeitshilfe für die Praxis von Betriebsräten, betrieblichen Arbeitsschutzexperten und Beschäftigten in Krankenhäusern* (S. 32-58). Düsseldorf: edition.

Elsässer, J. & Sauer, K. (2013). *Burnout in sozialen Berufen – Öffentliche Wahrnehmung, persönliche Betroffenheit, professioneller Umgang*. Freiburg: Centaurus.

Enzler, R. (2008). *Burnout aus ressourcenorientierter Sicht im Altersvergleich*. Zürich: Stiftung Zentralstelle Studentendruckerei.

Enzmann, D., & Kleiber, D. (1989). *Helfer-leider: Stress und Burnout in psychosozialen Berufen*. Heidelberg: Asanger.

Europäische Kommission: Generaldirektion Beschäftigung und Soziales Referat D.6. (2000). *Streß am Arbeitsplatz – ein Leitfaden „Würze des Lebens – oder Gifthauch des Todes?"*. Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften.

Fengler, J. (2002). *Helfen macht müde. Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation.* München: Verlag J. Pfeiffer.

Fengler, J. & Sanz, A. (2011). *Ausgebrannte Teams. Burnout-Prävention und Salutogenese*. Stuttgart: Klett-Cotta.

Fisseni, H. J. (1990). *Lehrbuch der psychologischen Diagnostik*. Göttingen: Hogrefe.

Flick, U. (2009). *An Introduction to Qualitative Research*. London: Sage Publications.

Foscht, T., Angerer, T. & Swoboda, B. (2009). Mixed-Methods. In R. Bube & H. Holzmüller (Hrsg.), *Qualitative Marktforschung. Konzepte – Methoden – Analysen* (S. 247-259). Wiesbaden: Gabler.

Frese, M. (1989). Gütekriterien der Operationalisierung von sozialer Unterstützung am Arbeitsplatz. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 43*, 112-121.

Frese, M. (1992). *Die Führung der eigenen Person. Stress-Management*. München: Mensch und Arbeit.

Frese, M. & Semmer, N. (1991). Streßfolgen in Abhängigkeit von Moderatorvariablen: Der Einfluß von Kontrolle und sozialer Unterstützung. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Stress am Arbeitsplatz* (S. 135-153). Göttingen: Hogrefe.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues, 30*(1), 159-165.

Fuß, S. & Karbach, U. (2014). *Grundlagen der Transkription*. Opladen & Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Gael. S. (1988). *The job analysis handbook for business, industry, and government – Vol. I & II*. New York: Wiley.

Geißler, H., Bökenheide, T., Geißler-Gruber, B., Schlünkes, H. & Rinninsland, G. (2003). *Der Anerkennende Erfahrungsaustausch.* Frankfurt: Campus.

Ghesquiere, A., Plichta, S., McAfee, C. & Rogers, G. (2018). Professional quality of life of adult protective service workers. *Journal of Elder Abuse & Neglect, 30*, 1-19.

Gibbs, J. (2001). Maintaining front line workers in child protection: A case for refocusing supervision. *Child Abuse Review, 10*, 323-335.

Gibson, F., McGrath, A. & Reid, N. (1989). Occupational stress in social work. British *Journal of Social Work, 19*, 1-6.

Greif, S. (1991). Stress in der Arbeit. Einführung und Grundbegriffe. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Stress am Arbeitsplatz* (S. 1-28). Göttingen: Hogrefe.

Grote, H. (2011). *Macht und Ohnmacht in der Sozialen Arbeit: Strukturen Sozialer Dienstleistungen in Berlin und Brandenburg und ihre Bedeutung für die Beschäftigungssituation der Fachkräfte. Abschlussbericht: Befragung zur sozialen und beruflichen Lage von Fachkräften der Sozialen Dienste in Berlin und Brandenburg.* Berlin: Soziale Dienste Berlin-Brandenburg e.V. (SDB).

Hacker, W., Iwanowa, A. & Richter, P. (1983). *Tätigkeitsbewertungssystem (TBS-L)*. Berlin: Psychodiagnostisches Zentrum der Humboldt-Universität.

Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology, 60*, 159-170.

Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Addison-Wesley, Reading, MA.

Heisig, S., Dalbert, C. & Schweikart, R. (2009). Berufliches Belastungserleben in der Sozialarbeit. Gibt es Unterschiede zwischen angehenden und berufserfahrenen SozialarbeiterInnen hinsichtlich ihrer Belastung und ihrem berufsspezifischen Befinden? *Diskurs Kindheits- und Jugendforschung, 4*(2), 279-295.

Helfferich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten: Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften

Henn, S., Lochner, B. & Meiner-Teubner, C. (2017). *Arbeitsbedingungen als Ausdruck gesellschaftlicher Anerkennung Sozialer Arbeit. Unter Mitarbeit von Strunz, E. Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft [GEW]*. Frankfurt am Main. Online-Ressource http://index-gute-arbeit.dgb.de/++co++22b66946-573c-11e7-a9ce-525400e5a74a [Zugriff am 27.05.2018]

Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D. & Strom-Gottfried, K. (2012). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills.* Belmont, CA: Brooks/Cole Cengage Learning.

Hillmann, K.-H. (1994). *Wörterbuch der Soziologie*. Stuttgart: Kröner.

Himle, D., Jayaratne, S. & Thyness, P. (1989). The effects of emotional support on burnout, work stress and mental health among Norwegian and American social workers. *Journal of Social Service Research, 13*, 27-45.

Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review, 50*, 337-370.

Hölzl, R. (2011). Raus aus dem Hamsterrad. Burnoutprävention in Sozialberufen. *Soziales_kapital - wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit, 7*, 1-4.

Hopkins, K. M. (2002). Organizational citizenship in social service agencies. *Administration in Social Work, 26*, 1-15.

Horwitz, M.J. (2006). Work-related trauma effects in child protection social workers. *Journal of Social Service Research, 32*, 1-18.

Hussy, W., Schreier, M. & Echterhoff, G. (2010). *Forschungsmethoden in Psychologie und Sozialwissenschaften.* Heidelberg: Springer.

Hüttges, A. & Moldaschl, M. (2009). Innovation und Gesundheit bei flexibilisierter Wissensarbeit. *Wirtschaftspsychologie, 4*, 1-10.

Huxley, P., Evans, S., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., Kendall, T., Medina, J. & Katona, C. (2005). Stress and pressure in mental health social work: The worker speaks. *British Journal of Social Work, 35*(7), 1063–1079.

Jackson-Jordan, E. A. (2014). *The development of a comparative appraisal of perceived resources and demands for clergy*. Doctoral Dissertation. The University of North Carolina at Charlotte.

Jones, C. (2001). Voices from the front line: State social workers and New Labour. *British Journal of Social Work, 31*(4), 547-563.

Jones, F., Fletcher, B. & Ibbetson, K. (1991). Stressors and strains amongst social workers: Demands, constraints, and psychological health. *British Journal of Social Work, 21*, 443-469.

Jones, C. & Novak, T. (1993). Social work today. *British Journal of Social Work, 23*, 195-212.

Jonkisz, E., Moosbrugger, H. & Brandt, H. (2012). Planung und Entwicklung von Tests und Fragebogen. In H. Moosbrugger & A. Kelava (Hrsg.), *Testtheorie und Fragebogenkonstruktion* (S. 27-74). Berlin, Heidelberg: Springer.

Kadushin, G. & Kulys, R. (1995). Job satisfaction among social work discharge planners. *Health and Social Work, 20*, 174-186.

Karasek, R. A., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A. & Theorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: A prospective study of Swedish men. *American Journal of Public Health, 71*, 694-705.

Karasek, R. A. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. United States of America: Basic Books.

Karges, R. & Lehner, I. M. (2003). Soziale Arbeit zwischen eigenem Anspruch und beruflicher Realität – Veränderung der Arbeitsbedingungen und der Arbeitsvollzüge. In H.-J. Dahme, H.-U. Otto, A. Trube & N. Wohlfahrt (Hrsg.), *Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat* (S. 333-368). Opladen: Leske + Burdrich.

Kauffeld, S. & Hoppe, D. (2011). Arbeit und Gesundheit. In S. Kauffeld (Hrsg.), *Organisations- und Personalpsychologie* (S. 223-243). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.

Kaufmann, I., Pornschlegl, H. & Udris, I. (1982). Arbeitsbelastungen und Beanspruchungen. In L. Zimmermann (Hrsg.), *Humane Arbeit – Leitfaden für Arbeitnehmer. Band 5: Belastungen und Stress bei der Arbeit* (S. 13-48). Reinbeck: Rowohlt.

Kelava, H. & Moosbrugger, A. (2012). Deskriptivstatistische Evaluation von Items (Itemanalyse) und Testwertverteilungen. In H. Moosbrugger & A. Kelava (Hrsg.), *Testtheorie und Fragebogenkonstruktion* (S. 75-102). Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.

Kelle, U. (2008). *Die Integration qualitativer und quantitativer Methoden in der empirischen Sozialforschung: Theoretische Grundlagen und methodologische Konzepte*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Keller, E. & Novak, F. (1993). *Kleines Pädagogisches Wörterbuch*. Freiburg: Herder Verlag.

Kim, H. & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: effects of role stress, job autonomy, and social support. *Administration in Social Work, 32*(3), 5-25.

Klein, E. M., Brähler, E., Dreier, M., Reinecke, L., Müller, K. W., Schmutzer, G., Wölfling, K. & Beutel, M. E. (2016). The German version of the Perceived Stress Scale – psychometric characteristics in a representative German community sample. *BMC Psychiatry, 16*, 1-10.

Klomann, V. (2014). „Helfer/innen am Limit?!“. Arbeitsbedingungen und Arbeitsbelastungen in den Sozialen Diensten der Jugendämter. *Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis, 59*(4), 115-120.

Knottnerus, J. A., van Weel, C. & Muris, J. W. (2002). Evidence Base of Clinical Diagnosis: Evaluation of Diagnostic Procedures. *BMJ, 324*, 477-480.

Koeske, G. & Koeske, R. (1989). Workload and burnout: Can social support and perceived accomplishment help? *Social Work, May*, 243-248.

Koop, M. S., Thege, B. K., Balog, P., Stauder, A., Salavecz, G., Rózsa S., Purebl, G. & Adám, S. (2010). Measures of stress in epidemiological research. *Journal of Psychosomatic Research, 69*(2), 211-225.

Kriener, C., Schwertfeger, A., Deimel, D. & Köhler, T. (2016). Psychosoziale Belastungen, Stressempfinden und Stressbewältigung von Studierenden der Sozialen Arbeit: Ergebnisse einer quantitativen Studie. *Gesundheitswesen, 80*, 37-43.

Kuckartz, U. (2014). *Mixed-Methods. Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren*. Wiesbaden: Springer VS.

Kuckartz, U. (2016). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim: Beltz Juventa.

Kühn, T. & Koschel, K.-V. (2013). Die problemzentrierte Gruppendiskussion – Eine überraschend zeitgemäße Methode. *Planung & Analyse: Zeitschrift für Marktforschung und Marketing, 2,* 26-29.

Kunze, D. (2013). Burnout und Sucht in sozialen Berufen. In B. Badura, A. Ducki, H. Schröder, J. Klose & M. Meyer (Hrsg.), *Fehlzeiten-Report 2013. Verdammt zum Erfolg - die süchtige Arbeitsgesellschaft?* (S. 183–190). Berlin: Springer.

Lambert, R. G., Abbott-Shim, M. & McCarthy, C. J. (2001). *Classroom Appraisal of Resources and Demands, preschool version*. Charlotte, NC: The Center for Educational Evaluation and Measurement.

Lambert, R. G., McCarthy, C. J. & Abbott-Shim, M. (2001). *Classroom Appraisal of Resources and Demands, school-aged version*. Charlotte, NC: The Center for Educational Evaluation and Measurement.

Lambert, R. G., McCarthy, C. J. & Fisher, M. (2008). *Classroom Appraisal of Resources and Demands, secondary version*. Charlotte, NC: The Center for Educational Evaluation and Measurement.

Lambert, R. G., McCarthy, C. J., O'Donnell, M. & Wang, C. (2009). Measuring elementary teacher stress and coping in the classroom: Validity evidence for the classroom appraisal of resources and demands. *Psychology in the Schools, 46*(10), 973-988.

Lambert, R. G., O'Donnell, M., Kusherman, J. & McCarthy, C. J. (2006). Teacher stress and classroom structural characteristics in preschool setting. In R. G. Lambert & C. J. McCarthy (Eds.), *Understanding teacher stress in an age of accountability* (pp. 105-120). Information Age, Greenwich, CT.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Springer, New York.

Lepore, S. J., Ragan, J. D. & Jones, S. (2000). Talking facilitates cognitive–emotional processes of adaptation to an acute stressor. *Journal of Personality and Social Psychology, 78*(3), 499-508.

Lienert, G. A. & Raatz, U. (1998). Testaufbau und Testanalyse. Weinheim: Beltz.

Lloyd, C., King, R. & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout. *Journal of Mental Health, 11*(3), 255-265.

Maerz, D. R. (2011). *The development of a comparative appraisal of perceived resources and demands for principals*. Doctoral Dissertation. The University of North Carolina at Charlotte.

Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Mayring, P. (2016). *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. Weinheim: Beltz.

Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse*. Weinheim: Beltz.

McCarthy, C. J., Kissen, D., Yadley, L., Wood, T. & Lambert, R. G. (2006). Relationship of teachers' preventive coping resources to burnout symptoms. In R. G. Lambert & C. J. (Eds.), *Understanding teacher stress in an era of accountability* (pp. 179-196). Greenwich, CT: Information Age.

McCarthy, C., Lambert, R., O'Donnell, M. & Melendres, L. (2009). The relation of elementary teachers' experience, stress, and coping resources to burnout symptoms. *The Elementary School Journal, 109*(3), 282-300.

McCarthy, C., Van Horn Kerne, V., Calfa, N., Lambert, R. G. & Guzmán, M. (2010). An exploration of school counselors' demands and resources: Relationship to stress, biographic, and caseload characteristics. *Professional School Counselor, 13*, 146-158.

McFadden, P. (2020). Two sides of one coin? Relationships build resilience or contribute to burnout in child protection social work: Shared perspectives from Leavers and Stayers in Northern Ireland. *International Social Work, 63(2)*, 164-176.

McFadden, P., Campbell, A. & Taylor, B. (2014). Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organizational Themes from a Systematic Literature Review. *British Journal of Social Work, 45*, 1546-1563.

McFadden, P., Mallet, J. & Leiter, M. (2017). Extending the two-process model of burnout in child protection workers: The role of resilience in mediating burnout via organizational factors of control, values, fairness, reward, workload, and community relationships. *Stress and Health, 34*, 72-83.

Mergenthaler, E. (1992). *Die Transkription von Gesprächen*. Ulm: Ulmer Textbank.

Mir, E., Kada, O., Brunkel, H., Kohlmann, E. & Kohlmann, C.-W. (2016). Wie nehmen Auszubildende der Altenpflege die Arbeits- und Organisationsstrukturen in der Praxis wahr? Erfahrungen mit einem arbeitspsychologischen Screeningverfahren. *HeilberufeScience, 7*(2) 83-87.

Moody, R. & Barrett, J. (2009). *Stress levels of school administrators and teachers in November and January*. Online-Ressource: http://www.academicleadership.org/article/stress-levels-of-school-administrators-and-teachers-in-november-and-january [Zugriff am 12.03.2018]

Moosbrugger, H. & Kelava, A. (2012). Qualitätsanforderungen an einen psychologischen Test (Testgütekriterien). In Moosbrugger & A. Kelava (Hrsg.), *Testtheorie und Fragebogenkonstruktion* (S. 7-26). Berlin, Heidelberg: Springer.

Mor Barak, M. E., Levin, A., Nissly, J. A. & Lane, C. J. (2006). Why do they leave? Modeling child welfare workers' turnover intentions. *Children and Youth Services Review, 28*, 548-577.

Mor Barak, M. E., Nissly, J. A. & Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metaanalysis. *Social Service Review, 75*, 625-661.

Mühlum, A. (1994). Zur Notwendigkeit und Programmatik einer Sozialarbeitswissenschaft. In W. R. Wendt (Hrsg.), *Sozial und wissenschaftlich arbeiten. Status und Positionen der Sozialarbeitswissenschaft* (S. 41-75). Freiburg im Breisgau: Lambertus.

National Association of Social Workers (NASW). (2017). *Code of Ethics of the National Association of Social Workers*. Online-Ressource: https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=ms_ArtLqzeI%3d&portalid=0 [Zugriff a, 07.02.2017]

Nebel, C., Wolf, S. & Richter, P. (2010). Instrumente und Methoden zur Messung psychischer Belastung. In D. Windemuth, D. Jung & O. Petermann (Hrsg.), *Praxishandbuch psychische Belastungen im Beruf* (S. 261-274). Wiesbaden: Universum Verlag.

Netemeyer, R. G., Bearden, W. O. & Sharma, S. (2003). *Scaling procedures: Issues and applications*. Sage: Thousand Oaks, CA.

Newhill, C. E. (1996). Prevalence and risk factors for client violence toward social workers. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services, 77*, 488-495.

Newhill, C. E. & Wexler, S. (1997). Client violence toward children and youth services social workers. *Children and Youth Services Review, 19*, 195-212.

Nitsch, J. R. (1981). Zur Gegenstandsbestimmung der Stressforschung. In J. R. Nitsch (Hrsg.), *Stress: Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen* (S. 29-51). Bern: Huber.

Normenausschuss Ergonomie. (1987). *Psychische Belastung und Beanspruchung DIN Norm Nr. 33 405*. Berlin: Beuth Verlag.

Nübling, M., Stößel, U., Hasselhordn, H.-M., Michaelis, M. & Hofmann, F. (2005). *Methoden zur Erfassung psychischer Belastungen – Erprobung eines Messinstruments (COPSOQ)*. Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW.

Oesterreich, R. & Volpert, W. (1991). *VERA Version 2: Arbeitsanalyseverfahren zur Ermittlung von Planungs- und Denkanforderungen im Rahmen der RHIA-Anwendung*. Berlin: Technische Universität.

Otkay, J. (1992). Burnout in hospital social workers who work with AIDS patients. *Social Work, 37*, 432–439.

Plath, H.-E. & Richter, P. (1984). *Ermüdung-Monotonie-Sättigung-Streß. Verfahren zur skalierten Erfassung erlebter Beanspruchungsfolgen.* Göttingen: Hogrefe.

Poppelreuter, S. & Mierke, K. (2008). *Psychische Belastungen am Arbeitsplatz. Ursachen – Auswirkungen – Handlungsmöglichkeiten*. Berlin: Erich Schmidt.

Poulsen, I. (2009). *Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit. Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften*. Wiesbaden: VS-Verlag, Verlag für Sozialwissenschaften.

Poulsen, I. (2012). *Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe. Ein Beitrag zur Burnoutprävention.* Wiesbaden: VS-Verlag für Sozialwissenschaften.

Prosser, D., Johnson, S., Kuipers, E., Dunn, G., Szmukler, G., Reid, Y., Bebbington, P. & Thornicroft, G. (1999). Mental health, 'burnout' and job satisfaction in a longitudinal study of mental health staff. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology, 34*, 295-300.

Prümper, J., Hartmannsgruber, K. & Frese, M. (1995). KFZA. Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 39*(3), 125-132.

Rabin, C. & Zelner, D. (1992). The role of assertiveness in clarifying roles and strengthening job satisfaction of social workers in multidisciplinary mental health settings. *British Journal of Social Work, 22*, 17-32.

Rasch, D., Dewitt, T. & Eschenbeck, H. (2017). Stress im Krankenhaus. Eine Studie zu psychosozialen Arbeitsbelastungen von nichtärztlichem OP-Personal. *Prävention und Gesundheitsförderung, 12*(4), 285-293.

Rau, R., Gebele, N., Morling, K. & Rösler, U. (2010). *Untersuchung arbeitsbedingter Ursachen für das Auftreten von depressiven Störungen*. Dortmund, Berlin, Dresden: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

Regehr, C., Hemsworth, D., Leslie, B., Howe, P. & Chau, S. (2004). Predictors of post traumatic distress in child welfare workers: A linear structural equation model. *Children and Youth Services Review, 26*(4), 331-346.

Reiners-Kröncke, W., Röhrig, S. & Specht, H. (2010). *Burnout in der Sozialen Arbeit*. Augsburg: ZIEL.

Richter, G. (2010). *Toolbox Version 1.2 - Instrumente zur Erfassung psychischer Belastungen*. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

Richter, P. (2004). Gesundheitsförderung in Organisationen. Arbeits- und organisationspsychologische Präventionsansätze. In J. Wegge & K. H. Schmidt (Hrsg.), *Förderung von Arbeitsmotivation und Gesundheit in Organisationen* (S. 197-214). Göttingen: Hogrefe.

Richter, P. & Hacker, W. (2017*). Belastung und Beanspruchung – Stress, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben*. Kröning: Asanger Verlag GmbH.

Richter, P., Hemmann, E., Merboth, H., Fritz, S., Hänsgen, C. & Rudolf, M. (2000). Das Erleben von Arbeitsintensität und Tätigkeitsspielraum - Entwicklung und Validierung eines Fragebogens zur orientierenden Analyse (FIT). *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 44*, 129-139.

Roberti, J., Harrington, L., Storch, E. (2006). Further psychometric support for the 10-item Version of the Perceived Stress Scale. *Journal of College Counseling, 9*(2), 135-147.

Rohmert, W. & Rutenfranz, J. (1975). *Arbeitswissenschaftliche Beurteilung der Belastung und Beanspruchung an unterschiedlichen industriellen Arbeitsplätzen*. Bonn: Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung.

Rose, J., David, G. & Jones, C. (2003). Staff who work with people who have intellectual difficulties: The importance of personality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 16*, 267-277.

Rosenstiel, L. von (2003). *Grundlagen der Organisationspsychologie*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.

Rosenstiel L von., Falkenberg T., Hehn W., Henschel E. & Warns I. (1983). *Betriebsklima heute.* Ludwigshafen: Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung.

Rushton, A. (1987). Stress amongst social workers. In R. Payne & J. Firth-Cozens (Eds.), *Stress in Health Professionals* (pp. 167-188). Chichester: John Wiley & Sons.

Sapolsky, R. M. (1998). *Why zebras don`t get ulcers: An updated guide to stress, stress-related diseases, and coping*. W. H. Freeman: New York.

Schaper, N. (2014). Wirkungen der Arbeit. In F. W. Nerdinger, G. Blickle & N. Schaper (Hrsg.), *Arbeits- und Organisationspsychologie* (S. 517-539). Berlin, Heidelberg: Springer.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. & Maslach, C. (2008). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International, 14*(3), 204-220.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. & Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory-General Survey. In C. Maslach, S. E. Jackson & M. P. Leiter (Hrsg.), *Maslach Burnout Inventory* (pp. 19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Schermelleh-Engel, K. & Werner, C. S. (2012). Methoden der Reliabilitätsbestimmung. In H. Moosbrugger & A. Kelava (Hrsg.), *Testtheorie und Fragebogenkonstruktion* (S. 119-141). Berlin, Heidelberg: Springer.

Scheuch, E. K. (1973). Das Interview in der Sozialforschung. In R. König (Hrsg.), *Handbuch der empirischen Sozialforschung* (S. 66-139). Stuttgart: Enke Verlag.

Scheuch, K. & Seibt, R. (2007). Arbeits- und persönlichkeitsbedingte Beziehungen zu Burnout - eine kritische Betrachtung. In P. G. Richter, R. Rau & S. Mühlpfordt (Hrsg.), *Arbeit und Gesundheit. Zum aktuellen Stand in einem Forschungs- und Praxisfeld* (S. 42-54). Lengerich: Pabst Science Publishers.

Schilling, J. & Klus, S. (2015). *Soziale Arbeit. Geschichte – Theorien – Profession*. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Schmidbauer, W. (2002). *Helfersyndrom und Burnout Gefahr*. Jena: Urban & Fischer Verlag.

Schmidbauer, W. (2009). *Hilflose Helfer – Über die seelische Problematik der helfenden Berufe*. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Schmitt, N. (1996). Uses and abuses of coefficient alpha. *Psychological Assessment, 8*(4), 350-353.

Schomburg, U. & Teichler, H. (1998). Studium, Studienbedingungen und Berufserfolg. In U. Teichler, H.-D. Daniel & J. Enders (Hrsg.), *Brennpunkt Hochschule. Neuere Analysen zu Hochschule, Beruf und Gesellschaft* (S. 141-172). Frankfurt am Main, New York: Campus Verlag.

Seibt, R., Lützkendorf, L. & Thinschmidt, M. (2005). Risk factors and resources of work ability in teachers and office workers. *International Congress Series, 1280*, 310-315.

Selye, H. (1974). *Stress without distress*. Philadelphia: Lippincott.

Selye, H. (1976). *Stress in health and disease*. London: Butterworths.

Semmer, N. & Dunckel, H. (1991) Streßbezogene Arbeitsanalyse. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Streß am Arbeitsplatz* (S. 57-90). Göttingen: Hogrefe.

Semmer, N., Zapf, D. & Dunckel, H. (1999). Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA). In H. Dunckel (Hrsg.), *Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren* (S. 179-204). Zürich: VdF Hochschulverlag.

Senreich, E., Ashenberg Straussner, S. A. & Stehen, J. (2020). The Work Experiences of Social Workers: Factors Impacting Compassion Satisfaction and Workplace Stress. *Journal of Social Service Research, 46*(1), 93-109.

Shinn, M., Rosario, M., Mørch, H. & Chestnut, D. E. (1984). Coping with job stress and burnout in the human services. *Journal of Personality and Social Psychology, 46*, 864-876.

Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions, *Journal of Occupational Health Psychology, 1*, 27-41.

Siegrist, J. (2015). *Arbeitswelt und stressbedingte Erkrankungen – Forschungsevidenz und präventive Maßnahmen*. München: Urban & Fischer.

Siegrist, K. (2014). Epidemiologische Zusammenhänge zwischen psychosozialen Arbeitsbelastungen und muskuloskelettalen Erkrankungen (MSE). In P. Angerer, J. Glaser, H. Gündel, P. Henningsen, C. Lahmann, S. Letzel & D. Nowak (Hrsg.), *Psychische und psychosomatische Gesundheit in der Arbeit* (S. 97-103). Heidelberg: ecomed.

Siegrist, J. & Siegrist, K. (2014). Epidemiologische Zusammenhänge zwischen psychosozialen Arbeitsbelastungen und Herz-Kreislauf-Krankheiten. In P. Angerer, J. Glaser, H. Gündel, P. Henningsen, C. Lahmann, S. Letzel & D. Nowak (Hrsg.), *Psychische und psychosomatische Gesundheit in der Arbeit* (S. 91-96). Heidelberg: ecomed.

Siegrist, J., Wege, N., Pühlhofer, F. & Wahrendorf, M. (2009). A short generic measure of work stress in the era of globalization: effort-reward imbalance. *International Archives of Occupational and Environmental Health, 82*(8), 1005-1013.

Smith, M. & Nursten, J. (1998). Social workers' experience of distress - moving towards change? *British Journal of Social Work, 28*, 351-368.

Soucek, R., Ziegler, M., Schlett, C. & Pauls, N. (2018). Achtsamkeit im organisationalen Kontext: Der Einfluss individueller und organisationaler Achtsamkeit auf resilientes Verhalten, psychische Gesundheit und Arbeitsengagement. Gruppe. Interaktion. Organisation. *Zeitschrift für Angewandte Organisationspsychologie (GIO), 49*(2), 129-138.

Stamm, B. H. (2009). *Professional quality of life: Compassion satisfaction and fatigue.* Online-Ressource: www.proqol.org, [Zugriff am 19.04.2019]

Stanley, N., Manthorpe, J., Brandon, D. & Caan, W. (2002). *Down on record*. Online-Ressource: http://www.communitycare.co.uk/2002/01/17/down-on-record/ [Zugriff am 08.03.2018]

Staub-Bernasconi, S. (2007). *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Systemische Grundlagen und professionelle Praxis – Ein Lehrbuch*. München: UTB.

Steinlin, C. Dölitzsch, C., Fischer, S., Lüdtke, J., Fegert, J. M. & Schmid, M. (2015). Burnout, Posttraumatische Belastungsstörungen und Sekundärtraumatisierung. *Trauma und Gewalt, 9,* 6-11.

Storey, J. & Billingham, J. (2001). Occupational Stress and Social Work. *Social Work Education, 20*(6), 659-670.

Thole, W. (2012). *Grundriss Sozialer Arbeit. Ein ausführendes Handbuch*. Opladen: Leske + Budrich.

Thompson, N., Murphy, M. & Stradling, S. (1994). *Dealing with Stress*. Basingstoke: Macmillan.

Thompson, N., Stradling, S., Murphy, M. & O'Neill, P. (1996). Stress and organizational culture. *British Journal of Social Work, 26,* 647-665.

Triplett, R., Mullings, J. L., & Scarborough, K. E. (1999). Examining the effect of work-home conflict on work-related stress among correctional officers. *Journal of Criminal Justice, 27*, 71-85.

Turiaux, J. & Krinner, C. (2014). Gestresst im Studium? Ein empirischer Vergleich Studierender verschiedener Hochschultypen und eine explorative Analyse potentieller Stressoren. *Journal of Business and Media Psychology, 5*(1), 18-28.

Udris, I. & Alioth, A. (1980). Der Fragebogen zur 'Subjektiven Arbeitsanalyse' (SAA). In E. Martin, I. Udris, U. Ackermann, & K. Oegerli (Hrsg.), *Monotonie in der Industrie* (S. 61-68). Bern: Huber.

Udris, I., Kraft, U., Mussmann, C. & Rimann, M. (1992). Arbeiten, gesund sein und gesund bleiben: Theoretische Überlegungen zu einem Ressourcenkonzept. *Psychosozial, 52*, 9-22.

Ullrich, A. (2009). *The Relationship of Elementary Teachers' Years of Teaching Experience, Perceptions of Occupational Stress, Self-Acceptance, and Challenging Student Behavior to Burnout Symptoms in the United States and Germany*. Doctoral dissertation. The University of North Carolina at Charlotte.

Um, M. Y. & Harrison, D. F. (1998). Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research, 22*, 100-115.

Volmerg, B. (1988). Methoden der Auswertung. In T. Leithäuser & B. Volmerg (Hrsg.), *Psychoanalyse in der Sozialforschung* (S. 234-261). Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Weijters, B., Cabooter, E. & Schillewaert, N. (2010). The effect of rating scale format on response styles: The number of response categories and response category labels. *International Journal of Research in Marketing, 27*(3), 236-247.

Weymann, A. (1998). *Sozialer Wandel: Theorien zur Dynamik der modernen Gesellschaft*. Weinheim/München: Beltz Juventa.

Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P. B. & Bonde, J. P. (2006). Risk of affective and stress related disorders among employees in human service professions. *Occupational Environmental Medicine, 63,* 314-319.

Wilson, T. P. (1973). Theorien der Interaktion und Modelle soziologischer Erklärung. In Arbeitsgruppe Bielefelder Psychologen (Hrsg.), *Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit* (S. 54-73). Hamburg: Rowohlt.

Wirtz, M. A. (2017). Dorsch. Lexikon der Psychologie. Bern: Hogrefe AG.

Witzel, A. (2000). Das problemzentrierte Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung, 1*(1), 1-13.

Wolf, I. A. (1998). *Effekte von Stress, sozialer Unterstützung und Persönlichkeitsvariablen auf psychisches Befinden*. Norderstedt: GRIN Verlag.

Wolverton, M., Wolverton, M. & Gmelch, W. H. (2002). The interconnections between job satisfaction and work-related stress in academic deans. In G. S. Gates & M. Wolverton (Eds.), *Toward Wellness: Prevention, Coping, and Stress* (pp. 2-23). Information Age Publishing, Greenwich, Connecticut.

Wooten, N., Kim, H. & Fakunmoju, S. B. (2011). Occupational Stress in social work practice. In J. Langan-Fox & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of stress in the occupations* (pp. 71-87). Cheltenham, UK, New York: Edward Elgar.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2007). *The role of personal resources in the job demands-resources model. International Journal of Stress Management, 14*(2), 121-141.

Yusuf, S., Hawken, S., Ounpuu, S., Dans. T., Avezum, A., Lanas, F., McQueen, M., Budaj, A., Pais, P., Varigos, J. & Lisheng, L. (2014). Effect of potentially modifiable risk factors associated with myocardial infarction in 52 countries (the INTERHEART study): case-control study. *Lancet, 364*, 937-952.

Zapf, D. (1991). Stressbezogene Arbeitsanalyse bei der Arbeit mit unterschiedlichen Bürosoftwaresystemen. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 35*, 2-14.

Anhang

A. FBARS – Fragebogen zu beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern

FBARS – Fragebogen zu beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern

Die Beschäftigung als Sozialarbeiter/-in kann gleichzeitig eine zufriedenstellende, aber auch belastende Tätigkeit sein. Der folgende Fragebogen zielt darauf ab, die beruflichen Einflussfaktoren auf den Stresslevel von Sozialarbeiter*innen zu erfassen.

Bitte benennen Sie alle Aspekte, die Ihrer Meinung nach in Ihrem Beruf als Sozialarbeiter/in Einfluss auf Ihren Stresslevel haben. Nennen Sie:

- arbeitsplatzbezogene Faktoren, die Stress fördern
- arbeitsplatzbezogene Faktoren, die Stress reduzieren

Bei der Beantwortung der Fragen können Sie sich auf Ihre bisherigen Erfahrungen als Sozialarbeiter/-in in Ihrer derzeitigen und allen vorangegangenen Positionen als Sozialarbeiter/-in beziehen. Anschließend bewerten Sie bitte diese Eigenschaften nach dem jeweiligen Ausmaß der Belastung (gering, mittel oder hoch). Ziel dieser Befragung ist es, eine umfassende Liste zu entwickeln, daher können Sie gern alle Punkte nennen, die Ihrer Meinung nach die jeweilige Frage betreffen.

Beispiel:

Frage: Welche **arbeitsbezogenen Faktoren fördern den Stress** von Sozialarbeiter*innen?	Einflussgrad: g – gering, m – mittel, h – hoch
Dokumentationsaufwand	h

Wenn Sie die Befragung elektronisch ausfüllen, können Sie die Tab-Taste nutzen, um mehr Antwortfelder zu erzeugen.
Ihre Daten werden vollständig anonym behandelt und ausgewertet. Ein Rückschluss auf die Antworten einer einzelnen Person ist nicht möglich.

Sollten Sie Fragen oder Anmerkungen zum Ablauf oder zum Fragebogen haben, kontaktieren Sie bitte Cornelia Krüger unter der Telefonnummer +49 (0) 5826 988-63530 oder per E-Mail unter co.krueger@ostfalia.de.

Danke für Ihre Teilnahme!

Cornelia Krüger (M.Sc.)

Vorab einige allgemeine Fragen zu Ihnen und Ihrer derzeitigen Position:

1. Wie alt sind Sie? _____ Jahre

2. Welches Geschlecht haben Sie?

   ○ weiblich ○ männlich ○ inter/trans

3. Welchen Beziehungsstatus haben Sie?

   ○ single ○ in fester Partnerschaft

   ○ verheiratet ○ sonstiges:_____

4. Welches ist Ihr höchster Schulabschluss?

   ○ Realschulabschluss ○ Fachoberschulabschluss

   ○ Abitur ○ sonstiges:_____

5. Welches Studienfach haben Sie studiert?

   _____

6. Haben Sie an einer Hochschule ○ oder an einer Universität ○ studiert?

7. Wie lange arbeiten Sie schon als Sozialarbeiter/in?

   _____ Jahre

8. Haben Sie bereits vor Ihrer derzeitigen Tätigkeit Berufserfahrung sammeln können?

   ○ nein ○ ja, als: _____

9. In was für einer Einrichtung sind Sie derzeit tätig?

   _____

10. Wie lange arbeiten Sie dort schon?

    _____ Jahre

11. Nennen Sie bitte stichpunktartig Ihre wichtigsten Aufgabenbereiche.

12. Beschreiben Sie bitte kurz Ihre Zielgruppe/Klienten.

13. Wie hoch ist Ihr derzeitiger wöchentlicher Arbeitsumfang?
    _____ Std./Woche

14. Wie groß ist das Team, in dem Sie derzeit arbeiten?
    _____ Personen

15. Absolvieren Sie derzeit eine Zusatzausbildung, bzw. haben Sie bereits eine Zusatzausbildung absolviert? (z. B. als systemische/-r Berater/-in oder als Antiaggressionstrainer/-in)
    ○ nein ○ ja, als _____

Auf der nächsten Seite geht es weiter.

Vielen Dank!

Frage 1: Welche **arbeitsbezogenen Faktoren fördern den Stress** von Sozialarbeiter*innen? Sie können nur einen Punkt nennen, aber auch bis zu 12.	Einflussgrad: g – gering, m – mittel, h – hoch
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	

Frage 2: Welche **arbeitsbezogenen Faktoren reduzieren den Stress** von Sozialarbeiter*innen? Sie können nur einen Punkt nennen, aber auch bis zu 12.	Einflussgrad: g – gering, m – mittel, h – hoch
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

B. Ergebnisse zur Online-Vorerhebung: Arbeitsbezogene Faktoren, die Stress fördern

Arbeitsbezogene Faktoren, die Stress fördern

96 Teilnehmer*innen

Anzahl der Nennungen: 378

Dies entspricht durchschnittlich 3,93 Angaben pro Teilnehmer*in

	Anzahl der Nennungen	Intensität im Durchschnitt	Impact-Factor
Personale Anforderungen	101	2,32	232
Apersonale Anforderungen	176	2,36	391
Interpersonale Anforderungen	101	2,65	192

Personale Anforderungen

Persönlichkeitseigenschaften

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Perfektionismus	21	2,24	47
Hoher Anspruch an sich	13	2,46	32
Ungeduld	12	2,08	25
Keine Abgrenzung	12	2,08	25
Geringes Selbstbewusstsein/Unsicherheit	10	2,48	25
Schlechtes Selbstmanagement	3	2,33	7
Zielstrebigkeit/Ehrgeiz	3	2	6
Keine/kaum Stressresistenz	2	2	4
Harmoniebedürftigkeit	2	2	4
Helfersyndrom/Hilfsbereitschaft	2	2	4
Selbstüberschätzung	1	3	3
Erwartungshaltung	1	3	3
Aggressionen	1	3	3

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Einzelgänger	1	3	3
Schwierigkeit, Entscheidungen zu treffen	1	2	2

Eigene Krankheiten/körperliches Wohlbefinden

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Psychischer Stress	3	2,7	8
Depressionen	1	3	3
Posttraumatische Belastungsstörung	1	3	3
Krankheiten	1	2	2

Ängste

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Misserfolge/Versagensängste	2	1	2
Verantwortung eventuelle Haftung	1	3	3
Große Menschenmengen	1	2	2
Unsicherheit bei gesetzlichen Grundlagen	1	2	2

Sonstige personale Anforderungen

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact Factor
Vorerfahrungen	2	3	6
Selbst verursachte Probleme	1	2	2
Doppeltes Mandat	1	2	2
Unerfahrenheit	1	2	2

Apersonale Anforderungen

Anforderungen des Arbeitsinhaltes und der Arbeitsaufgaben

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Dokumentation von Fällen	9	2,11	19
Beantworten von E-Mails	3	2	6
Führen von Telefonaten	2	3	6
Stellen von Anträgen	2	3	6
Aufgaben, die keinen Spaß machen	1	3	3
Öffentlichkeitsarbeit	1	2	2
Gerichtstermine	1	2	2

Anforderungen der Arbeitsorganisation

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Arbeit unter Zeitdruck	25	2,4	60
Zu viele Fälle/Aufgaben gleichzeitig	19	2,31	44
Fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung	15	2	30
Hoher Krankenstand	9	2	18
Personalmangel	8	2,25	18
Rahmenbedingungen	7	2,43	17
Geringe Entlohnung	6	2,33	16
Schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung	5	2,8	14
Hoher Arbeitsumfang	5	2,8	14
Überstunden	5	2,2	13
Befristeter Arbeitsvertrag	3	3	9
Mangelnde Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	3	3	9
Schichtdienst/Nachtdienst	3	3	9
Wenig Materialien	3	3	9
Druck durch den Träger	3	1,67	5
Einhaltung von Fristen	2	3	6
Wenig Mitspracherecht/Autonomie	2	2,5	5
Wochenendarbeit	2	2	4

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Terminausfälle/-änderungen	2	2	4
Fehlende Vernetzung	2	2	4
Zusammenarbeit mit Behörden	2	1,5	3
Unvorhersehbarkeit von Abläufen	2	1,5	3
Hoher Entlassungsdruck	1	3	3
Hohe Verantwortung des Einzelnen	1	3	3
Fachleistungsstundendruck	1	3	3
Verwaltungswillkür	1	3	3
Keine ausreichenden Behandlungsmöglichkeiten/Förderung für Klient*innen	1	3	3
Wahrnehmen von Außenterminen	1	3	3
Fehlende Informationen durch Dienststelle	1	2	2
Mangelnde Förderung zur Selbsthilfe	1	2	2
Fehlender Abwechslungsreichtum der Tätigkeit	1	2	2
Gesetzgebung	1	2	2
Verlust des Überblicks	1	2	2
Ständige Erreichbarkeit	1	2	2
Gefahr des Outsourcings	1	1	1
Geringe Anzahl an Dienstwagen	1	1	1
Ständige Flexibilität	1	1	1

Anforderungen des Arbeitsumfelds und der Arbeitsumgebung

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Lärm am Arbeitsplatz	3	2	6
Temperatur am Arbeitsplatz	3	2	6
Arbeitsplatz nicht angemessen	2	2,5	5
Arbeitsweg	1	2	2

Interpersonale Anforderungen

Team-/leitungsbezogene Anforderungen

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Konflikte im Team	21	2,43	51
Kolleg*innen allgemein	15	2,6	39
Führungskraft allgemein	12	2,5	30
Fehlende Wertschätzung	7	2,5	17
Schlechte Zusammenarbeit im Team	6	2	12
Hohe/r Anspruch/Erwartungen anderer im Team	5	2	10
Unklare Haltung der Führungskraft	3	2,67	8
Einstellung/Haltung von Kolleg*innen	2	3	6
Unverständnis der Führungskraft	1	3	3
Druck von der Führungskraft	1	3	3
Fehlende/unzureichende Qualifikation von Kolleg*innen	1	3	3
Mobbing im Team	1	3	3
Unklare Zielvorgaben von der Führungskraft	1	2	2
Umsetzung von Zielen wird von der Führungskraft nicht verfolgt	1	2	2
Auf sich gestellt sein bei der Bearbeitung schwieriger Fälle	1	2	2
Kein Vertrauen in die Führungskraft	1	2	2

Klientenbezogene Anforderungen

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Klient*innen allgemein	14	2,15	30
Konfliktsituationen mit Klient*innen	3	2	6
Krisensituationen von Klient*innen	2	2,5	5
Erkrankungen von Klient*innen	1	3	3
Kinderschutzfälle	1	3	3

Sonstige interpersonale Anforderungen

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Anfeindungen von außen	1	3	3

C. Ergebnisse zur Online-Vorerhebung: Arbeitsbezogene Faktoren, die Stress reduzieren

Arbeitsbezogene Faktoren, die Stress reduzieren

96 Teilnehmer*innen

Anzahl der Nennungen: 435

Dies entspricht durchschnittlich 4,53 Angaben pro Teilnehmer*in

	Anzahl der Nennungen	Intensität im Durchschnitt	Impact-Factor
Personale Ressourcen	176	2,74	481
Apersonale Ressourcen	138	2.57	354
Interpersonale Ressourcen	121	2,77	337

Personale Ressourcen

Persönlichkeitseigenschaften

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Geduld/Gelassenheit	24	2,7	65
Selbstreflexion/Reflexion	18	2,72	49
Wahrung von Nähe und Distanz	16	2,81	45
Empathie	8	2,88	23
Kommunikationsfähigkeit	8	2,88	23
Selbstbewusstsein	8	2,62	21
Optimismus	7	2,71	19
Fähigkeit, abschalten zu können	6	3	18
Humor	4	2,75	11
Frustrationstoleranz	3	3	9
Flexibilität	3	2,67	8
Strukturieren/Organisieren/Prioritäten setzen können	2	3	6
Vernetztes Denken	2	2,5	5

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Kreativität	2	2,5	5
Offenheit	2	2	4
Anpassungsfähigkeit	2	1,5	3
Fehlerakzeptanz	1	3	3
Zuverlässigkeit	1	3	3
Eigenverantwortung	1	3	3
Multitaskingfähig	1	3	3

Eigene Krankheiten/körperliches Wohlbefinden

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Stabile Psyche	6	2,67	16
Genug Schlaf	1	3	3

Sonstige personale Ressourcen

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Routine/Erfahrung	15	2,6	39
Sport	8	2,88	23
Hobbies	6	2,83	17
Professionalität	6	2,5	15
Erfolge	5	2,8	14
(Fach-)Wissen	5	2,6	13
Psychohygiene	4	3	12
Work-Life-Balance	1	3	3

Apersonale Ressourcen

Ressourcen des Arbeitsinhaltes und der Arbeitsaufgabe

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Spaß an der Arbeit	3	2,67	8
Interessante, spannende Themen	2	3	6
Individuelle Betreuung	1	3	3
Ressourcenorientiertes Arbeiten	1	3	3
Sinnhaftigkeit der Arbeit	1	2	2

Ressourcen der Arbeitsorganisation

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Supervisions-/Reflexionsmöglichkeiten	26	2,31	60
Ausreichend Zeit für Aufgaben/Fälle	21	2,84	60
Flexible Arbeitszeiten	8	2,63	21
Gute Strukturen innerhalb der Einrichtung	8	2,6	21
Weiterbildungsmöglichkeiten bzw. Förderung von Weiterbildungen	7	2,57	18
Transparenz innerhalb der Einrichtung	5	2,8	14
Gute Entlohnung	5	2,2	11
Zeit für Spaß mit Klientinnen/Klienten	4	3	12
Ausreichend Urlaub/mehrere Tage frei	4	3	12
Freiheit bei der Wahl der Arbeitsmethoden	3	3	9
Mitspracherecht/Autonomie	4	2,25	9
Gute Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleg*innen/Expert*innen	4	2	8
Gute Rahmenbedingungen allgemein	3	2,33	7
Ausreichend Pausen	3	2,33	7

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Ausreichend Personal	2	3	6
Selbstständige Arbeitsorganisation	2	2,5	5
Kommunikation	2	2,5	5
Verpflegung	2	2	4
Wenig Terminausfälle	1	3	3
Absprachen mit dem Jugendamt	1	3	3
Keine Veränderungen im Arbeitsplan	1	3	3
Finanzielle Ressourcen	1	3	3
Teilzeit	1	3	3
Weniger Arbeitsstunden	1	3	3
Schnelle Bearbeitungszeiten	1	3	3
Ausreichend Dienstwagen	1	3	3
Erreichbarkeiten von Zuständigkeiten	1	2	2
Unbefristeter Arbeitsvertrag	1	2	2
Angemessener Arbeitsumfang	1	2	2
Genug Arbeit	1	2	2
Flache Hierarchien	1	2	2

Ressourcen des Arbeitsumfelds und der Arbeitsumgebung

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Ausreichend Materialien	3	2,33	7
Gute Infrastruktur	1	2	2

<u>Interpersonale Faktoren</u>

Team-/leitungsbezogene Ressourcen

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Team/Kolleg*innen allgemein	37	2,84	105
Professioneller Austausch/Beratung mit Kolleg*innen	23	2,6	60
Gute Arbeitsatmosphäre im Team	7	2,86	20

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Vertrauen in die Führungskraft	6	3	18
Anerkennung/Wertschätzung allgemein	5	2,7	14
Angemessene Arbeitseinteilung/-delegation durch die Führungskraft	3	3	9
Wertschätzung durch Führungskraft	3	3	9
Wertschätzung durch Kolleg*innen	2	3	6
Gerechte Behandlung aller Mitarbeiter*innen	2	2,5	5
Angezeigt Belastung wird von der Führungskraft ernst genommen	1	3	3
Konsequente Führung durch Führungskraft	1	3	3
Lachen mit Kolleg*innen	1	3	3
Kooperation	1	3	3
Gute Führung	1	3	3
Freundliche, respektvolle Menschen	1	3	3
Bearbeitung schwieriger Fälle zu zweit/im Team	1	2	2

Klientenbezogene Ressourcen

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Klient*innen allgemein	6	2,83	17
Positive Fallentwicklung	2	2	4
Erfolge mit Klient*innen	1	3	3

Familie & Freunde als Ressource

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Familie	7	3	21
Zeit für Freunde	6	2,67	16
Partner	2	2,5	5
Mit Freunden zusammenarbeiten	1	3	3

Sonstige interpersonale Ressourcen

	Anzahl der Nennungen	Ausmaß (Mittelwert)	Impact-Factor
Als Fachkraft angesehen werden	1	2	2

D. Interviewleitfaden qualitative Vorerhebung

Interviewleitfaden qualitative Vorerhebung

Dank für die Bereitschaft zur Teilnahme am Interview

1. Erzählen Sie doch bitte kurz etwas zu Ihrer Person: Dürfte ich fragen, wie alt Sie sind und wie Ihr bisheriger Werdegang war?

2. In was für einer Einrichtung sind Sie derzeit tätig und was sind Ihre Aufgaben?

Anmerkung für den Interviewer – beispielsweise:

a. Klientenzahl pro Tag/Woche
b. Durchschnittliche Gesprächsdauer
c. Arbeitsstunden pro Woche
d. Evtl. Beschreibung eines „normalen“ Arbeitstages

3. In welchen Bereichen haben Sie vorher schon gearbeitet?

4. Die Beschäftigung als Sozialarbeiter/-in kann für einige sehr stressreich, für andere aber auch eher stressfrei sein. Wie würden Sie Ihre derzeitige Tätigkeit bewerten und warum? (Auf einer Skala von 1 bis 10, 1 wenig stressig, 10 sehr stressig)

5. Welche Faktoren Ihrer Arbeit stressen Sie und warum?

6. Welche Faktoren Ihrer Arbeit führen dazu, dass Sie selbst entspannter sein und arbeiten können?

9. Hätten Sie diese vier Fragen zu Ihrem beruflichen Stresserleben zu einem früheren Zeitpunkt Ihrer beruflichen Laufbahn evtl. anders bewertet? Warum?

9. Die Ergebnisse aus der Online-Umfrage sehen folgendermaßen aus (tabellarische Übersicht zeigen). Lassen Sie sich gerne Zeit und schauen Sie sich die Übersicht in Ruhe an.

- In welchen Punkten können Sie sich wiederfinden?
- Was verwundert oder überrascht Sie an den Ergebnissen?
- Welche Punkte können Sie nicht nachvollziehen bzw. würden Sie streichen?

10. Was würden Sie noch gerne äußern?

Erneuter Dank und Verabschiedung, Karte übergeben.

E. Construct Matrix

Personale Anforderungen

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Persönlichkeitseigenschaften				
Perfektionismus - 47	C			X
Hoher Anspruch an sich - 32	D; E			
Ungeduld - 25				
Keine Abgrenzung - 27	D (viel Arbeit zur Abgrenzung)	X		X
Geringes Selbstbewusstsein/ Unsicherheit - 25				
Schlechtes Selbstmanagement - 7				
Zielstrebigkeit, Ehrgeiz - 6				X
Keine/kaum Stressresistenz - 4				
Harmoniebedürftigkeit - 4				
Helfersyndrom/Hilfsbereitschaft - 4		X		X
Selbstüberschätzung - 3				
Erwartungshaltung - 3				
Aggressionen - 3				
Einzelgänger - 3				
Schwierigkeit, Entscheidungen zu treffen - 2				
		Idealismus (insbesondere Diskrepanz zwischen Idealen und Arbeitsrealität)		X
		Geringes professionelles Selbstbewusstsein		

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Persönlichkeitseigenschaften				
				Starkes Verantwortungsgefühl
	Nicht entspannt sein, F			
	Nicht abschalten können, A			
Eigene Krankheiten/körperliches Wohlbefinden				
Psychischer Stress - 8		X	X	
Depressionen - 3		X		X
Posttraumatische Belastungsstörung - 3				
Krankheiten - 2		X	X	
		Borderline		
		Körperliche Erschöpfung	X	
		Psychische Erschöpfung	X	
Ängste				
		Allgemeine Ängste		
Misserfolge/Versagensängste - 2			X	
Angst vor Verantwortung/evtl. Haftung -3				
Große Menschenmengen - 2				
Unsicherheit bei gesetzlichen Grundlagen - 2				

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Sonstige personale Anforderungen				
Vorerfahrungen - 6				
Selbst verursachte Probleme - 2				
Doppeltes Mandat - 2	D	X		
Unerfahrenheit - 2				
	Rollenambiguität/ Rollenkonflikte, A; E			X
		Geringe Arbeitszufriedenheit		
	Keine räumliche Distanz zur Arbeit, C; D			

Apersonale Anforderungen

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Anforderungen des Arbeitsinhaltes und der Arbeitsaufgaben				
Dokumentation von Fällen -19	A; C; D; F	X	X	
Stellen von Anträgen - 6		X	X	
Beantworten von E-Mails - 6	C			
Führen von Telefonaten - 3	C			
Aufgaben, die keinen Spaß machen - 3				
Öffentlichkeitsarbeit - 2				
Gerichtstermine - 2				
		Arbeitsanforderung allgemein		
	Keine Abwechslung, D			
Anforderungen der Arbeitsorganisation				
Arbeit unter Zeitdruck - 60	A; B; C; E;	(Zu viele Klienten, daher zu wenig Zeit für gute Beratung und emotionale Unterstützung)	X	X
Zu viele Fälle/Aufgaben gleichzeitig - 44	A; D; F;	X	X	X
Fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung - 30	A; D; E	X	X	X
	Starke Hierarchien, D			
	Unstrukturiertheit der Beratungsangebote im Umkreis, E			

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Anforderungen der Arbeitsorganisation				
	Keine klare Aufgabenbeschreibung, A; E (Zuständigkeiten dadurch unklar)	X		X
Hoher Krankenstand - 18	A; C; F			
Personalmangel - 18	A; E; F	X	X	X
Rahmenbedingungen - 17				X
Geringe Entlohnung - 16	A			X
Schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung- 14			X	X
Hoher Arbeitsumfang - 14		X	X	X
Überstunden - 13	A; D	X	X	
Befristeter Arbeitsvertrag - 9			X	X
Mangelnde Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben - 9	C; D; E			X
Schichtdienst/ Nachtdienst - 9			X	
Wenig Materialien - 9				
Keine Supervision/Reflexionsmöglichkeiten - 8	B (Supervisor auch frei wählbar) D; E	(Auch Kürzung von Supervision)		
Einhaltung Fristen - 6				
Druck durch den Träger - 5	C		X	X

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Anforderungen der Arbeitsorganisation				
Wenig Mitspracherecht/Autonomie - 5	F	(Wenig Kontrolle über Länge des Klientenkontakts und Aufgabenausübung)		X
Wochenendarbeit - 4	C		X	
Terminausfälle/-änderungen - 4	D; F			
Fehlende Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleg*innen/ Expert*innen - 4	E	X		
Zusammenarbeit mit Behörden - 3	C			
Unvorhersehbarkeit von Abläufen - 3	B			
Hoher Entlassungsdruck - 3		X		X
Hohe Verantwortung des Einzelnen - 3	A; C; D; F			
Fachleistungsstunden druck - 3				
Verwaltungswillkür - 3				
Keine ausreichenden Behandlungsmöglichkeiten/Förderung von Klient*innen - 3	D	X		X
Wahrnehmen von Außenterminen - 3	F			
Fehlende Informationen durch Dienststelle - 2				
Mangelnde Förderung zur Selbsthilfe – 2				

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Anforderungen der Arbeitsorganisation				
Fehlender Abwechslungsreichtum der Tätigkeit- 2				X
Gesetzgebung - 2				
Verlust des Überblicks - 2				
Ständige Erreichbarkeit - 2	F; C			X
Geringe Anzahl an Dienstwagen -1	C; F			
	Fahrten zwischen Terminen, F			
	Bedrohung der Privatsphäre durch Nutzung des eigenen Kfz für die Arbeit, C			
Gefahr des Outsourcing -1				
Ständige Flexibilität - 1	E; F			
	Keine/wenig Pausen, E		X	
	Fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten bzw. keine Förderung von Weiterbildungen, D			X
	Hohe Fluktuation, A; C	X		
	Fehlende Aufstiegsmöglichkeiten, A	X		
	Zu wenig Klientenkontakt, A			
	System ist nicht an Klienten angepasst, D			

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Anforderungen der Arbeitsorganisation				
	Lange Arbeitstage, F			
				Keine Herausforderungen
Anforderungen des Arbeitsumfelds und der Arbeitsumgebung				
Lärm am Arbeitsplatz - 6	D			
Temperatur am Arbeitsplatz - 6	D			
Arbeitsplatz nicht angemessen - 5				
Arbeitsweg - 2				

Interpersonale Anforderungen

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Team-/Leitungsbezogene Anforderungen				
Konflikte im Team - 51	A		X	X
Kolleg*innen allgemein- 39	A; D		X	X
Führungskraft allgemein - 30	A; C	X		
	Duzen mit Chef, A			
	Chef nimmt Kritik nicht an, C			
Fehlende Wertschätzung/Anerkennung allgemein - 17	B; D			X
	Fehlende Wertschätzung durch Kolleg*innen, A; B; D; E	X		

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Team-/Leitungsbezogene Anforderungen				
	Fehlende Wertschätzung durch den Träger, B; D			
	Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft, A		X	
Schlechte Zusammenarbeit im Team - 12			X	X
Hoher Anspruch/Erwartungen anderer im Team - 10		X (Unklare, widersprüchliche Erwartungen von anderen im Team)		
Unklare Haltung der Führungskraft - 8				X
Einstellung von Kolleg*innen - 6	A			
Druck von der Führungskraft - 3	C			
Fehlende/unzureichende Qualifikation Kollegen und Kolleginnen - 3	E			
Mobbing im Team - 3			X	X
Unverständnis der Führungskraft - 3				
Unklare Zielvorgaben der Führungskraft - 2	C; D	X		X
Umsetzung von Zielen wird von der Führungskraft nicht verfolgt - 2	C; D	X		
Auf sich gestellt sein bei der Bearbeitung schwieriger Fälle - 2	A; C; D		X	
Kein Vertrauen in die Führungskraft - 2				

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Team-/Leitungsbezogene Anforderungen				
		Fehlende Unterstützung von Kolleginnen/Kollegen		X
		Fehlende Unterstützung von der Führungskraft		X
			X	Schlechte Kommunikation im Team
		Geringe Arbeitsmoral		
				Schlechte Delegation von Aufgaben durch die Führungskraft
	Kollegiale Beratung von Kolleg*innen nicht gewünscht, A			
	Kein Respekt von Kolleg*innen, A			
	Supervisionsbedarf wird von der Führungskraft als Schwäche ausgelegt, B			
	Kein Feedback von Leitung, keine Mitarbeitergespräche, A			
	Konkurrenzkampf unter Sozialarbeiter*innen, D			

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Klientenbezogene Anforderungen				
Klient*innen allgemein- 30	B; D	X	X (belastendes Klientel)	
Konfliktsituationen mit Klient*innen - 6	D	X		
Krisensituationen von Klient*innen - 5	B; D	X	X	
Erkrankungen von Klient*innen - 3				
Kinderschutzfälle - 3				
	Schicksale von Klient*innen, B	X	X	
	Klient*innen halten Termine nicht ein, sind unzuverlässig, D; F			
	Fehlende Wertschätzung durch Klientinnen/Klienten, C; F			
			Verhaltensauffällige Klienten/Jugendliche	
	Suizidale Klienten, B			
	Nur Negatives von Klienten, C			
Sonstige interpersonale Anforderungen				
	Fehlende Wertschätzung durch die Gesellschaft, B; C; D	X		X
Anfeindungen von außen - 3				

Anhang

Personale Ressourcen

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Persönlichkeitseigenschaften				
Geduld/Gelassenheit - 65	E		X	
Selbstreflexion/Reflexion - 49	A; B; D		X	X
Wahrung von Nähe und Distanz - 45	C; E; F		X	X
Empathie - 23	C			
Kommunikationsfähigkeit - 23				
Selbstbewusstsein - 21				
Optimismus - 19	C; E		X	X
Fähigkeit, abschalten zu können - 18			X	
Humor - 11	F		X	
Frustrationstoleranz - 9				
Flexibilität - 8				
Strukturieren/ Organisieren Prioritäten setzen können - 6	C; E; F		X	
Analytisches Denken - 5				
Kreativität - 5				
Offenheit - 4				
Anpassungsfähigkeit - 3				
Fehlerakzeptanz - 3				
Zuverlässigkeit - 3				
Eigenverantwortung - 3				
Multitaskingfähig - 3				

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Persönlichkeitseigenschaften				
	Eigene Grenzen kennen, A		X	X
			X	Um Hilfe bitten können
			Teamfähigkeit	
	Gutes Zeitmanagement, B			
	Freundlichkeit, E			
Eigene Krankheiten/körperliches Wohlbefinden				
Stabile Psyche - 16	C		X	
Genug Schlaf - 3	E			
Sonstige personale Ressourcen				
Routine/Erfahrung - 39	B; D; E		X	
	Nicht mehr jeden retten wollen, E			
	Berufliche Entwicklung außerhalb des Jobs, E		X	
Sport - 23	B; C; E;			
Hobbies - 17	B; C; E; F		X	X
Professionalität - 15				
Erfolge - 14	B; C; F		X	X
(Fach-)Wissen - 13	B		X	
Psychohygiene - 12	F			
Work-Life-Balance- 3			X (Trennung von Beruf und Privatleben)	
	Räumliche Distanz zur Arbeit, D		X	

Apersonale Ressourcen

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Ressourcen des Arbeitsinhaltes und der Arbeitsaufgabe				
Spaß an der Arbeit - 8	A; C; E; F			
Interessante, spannende Themen - 6			X	
Individuelle Betreuung - 3				
Ressourcenorientiertes Arbeiten - 3				
Sinnhaftigkeit der Arbeit - 2	C; D (etwas Gutes tun)		X	X
	Abwechslungsreichtum der Tätigkeit, B; D; F;		X	
	Arbeit mit Menschen; D; E		X	
	Präventive Arbeit, E			
	Schöne Termine mit Klienten, F			
Ressourcen der Arbeitsorganisation				
Supervisions-/Reflexionsmöglichkeiten - 60	C; B; F	X	X	X
Ausreichend Zeit für Aufgaben/Fälle - 60	A; D; F (Zeit für gute Arbeit);		X	
Flexible Arbeitszeiten - 21	B; D; E; F		X	
Gute Strukturen innerhalb der Einrichtung - 21	A (gut strukturierte Fallbesprechungen)		X	
Weiterbildungsmöglichkeiten bzw. Förderung von Weiterbildungen - 18	A; B; C; D; F (bezahlt vom Arbeitgeber)	X	X	
Transparenz innerhalb der Einrichtung - 14			X	
Gute Entlohnung - 11	B; C; E		X	
Zeit für Spaß mit Klientinnen/Klienten - 12	E; F		X	X

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Ressourcen der Arbeitsorganisation				
Ausreichend Urlaub/mehrere Tage frei - 12	A			
			X	Klarheit von Aufgaben und Zielen
Freiheit bei der Wahl der Arbeitsmethoden - 9	E			
Mitspracherecht/Autonomie - 9	A; B; D; E		X	
Gute Vernetzung mit anderen Einrichtungen/ externen Kolleg*innen/ Expert*innen- 8	D; F		X	X
Gute Rahmenbedingungen allgemein- 7	E			
Ausreichend Pausen - 7	B; D; F		X	X
Ausreichend Personal - 6			X	
Selbstständige Arbeitsorganisation - 5			X	
Kommunikation - 5				
Verpflegung - 4				
Wenig Terminausfälle - 3				
Absprachen mit dem Jugendamt - 3				
Keine Veränderungen im Arbeitsplan- 3				
Finanzielle Ressourcen - 3				
Teilzeit- 3				
Weniger Arbeitsstunden - 3				

Anhang

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Ressourcen der Arbeitsorganisation				
Schnelle Bearbeitungszeiten - 3				
Ausreichend Dienstwagen - 3	C			
Erreichbarkeiten von Zuständigkeiten- 2				
Unbefristeter Arbeitsvertrag - 2	C			
Angemessener Arbeitsumfang- 2				
Genug Arbeit- 2				
Flache Hierarchien - 2				
	Gute Aufstiegsmöglich-keiten, A		X	
			Mitarbeiter-gespräche	
Ressourcen des Arbeitsumfelds und der Arbeitsumgebung				
Ausreichend Materialien - 7	D		X	
Gute Infrastruktur - 2				
	Betriebliche Gesundheitsprogra mme, B		X	
	Ruhe am Arbeitsplatz, D; E			
	Ausreichend Behandlungs-möglichkeiten/ Förderung für Klientinnen/ Klienten, D; F			
	Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, A; C; D; E			
			Angemessene Ausstattung	

Interpersonale Ressourcen

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Team-/Leitungsbezogene Ressourcen				
Team/Kolleg*innen allgemein - 105	A; B; C; D; E; F	X	X	X
	Emotionale Unterstützung durch Kolleginnen/ Kollegen, B; D; F	X	X	X
	Aufgabenbezogene Unterstützung durch Kolleginnen/ Kollegen, B; D; F	X	X	X
	Emotionale Unterstützung durch die Führungskraft, C; D; E	X	X	X
	Aufgabenbezogene Unterstützung durch die Führungskraft,	X	X	X
Professioneller Austausch/ Beratung mit Kolleg*innen - 60	A; C; D; F	X	X	X
Gute Arbeitsatmosphäre im Team - 20	F		X (offenes Arbeitsklima)	
	Sich bei Kollegen „Luft machen“ können, B; C; D			
Vertrauen in die Führungskraft - 18	C; F			
Anerkennung/Wert schätzung allgemein - 14	A; C; E; F		X	
Angemessene Arbeitseinteilung/-delegation durch die Führungskraft- 9				
Wertschätzung durch dir Führungskraft - 9	A; C; E; F		X	
Wertschätzung durch Kolleg*innen – 6			X	

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Team-/Leitungsbezogene Ressourcen				
Gerechte Behandlung aller Mitarbeiter*innen - 5				
Angezeigte Belastung wird von der Führungskraft ernst genommen - 3	C			
Konsequente Führung durch die Führungskraft - 3				
Lachen mit Kolleg*innen - 3				
Gute Führung - 3				
Freundliche, respektvolle Menschen - 3				
Bearbeitung schwieriger Fälle zu zweit/im Team - 2	A; C			
	Wertschätzung durch den Träger, D; E		X	
	Vertrauen von der Führungskraft, D; F		X	
	Teamtage, Teamaktivitäten, A; C			
	Konstruktive Kritik/ Feedback von Kolleginnen/ Kollegen, A; D			
	Konstruktive Kritik/Feedback von der Führungskraft, A; F			
	Leitung geht auf individuelle Bedürfnisse ein, A			
	Verfolgung gemeinsamer Ziele, E			

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Team-/leitungsbezogene Ressourcen				
			Gespräche mit dem Träger	
			Interesse am persönlichen Befinden zeigen	
			Verlässlichkeit	
Klientenbezogene Ressourcen				
Klient*innen allgemein- 17	C			
	Klienten Siezen, D			
	Vertrauensvolle Basis mit Klienten, C			
Positive Fallentwicklung - 4	B; C; F		X	
Erfolge mit Klient*innen- 3	B; C; F		X	
	Wertschätzung durch Klient*innen, C; F		X	
	Konstruktive Kritik/Feedback von Klient*innen, B; C; F		X	
Familie & Freunde als Ressource				
Familie - 21	B; E		X	
Zeit für Freunde - 8	B; E; F		X	X
Partner - 5	B; C; E		X	
	Gutes Privatleben, D; E; C			
Mit Freunden zusammenarbeiten - 3				

Aspekt	Interviews	Lloyd et al. (2002)	Poulsen (2009)	Elsässer & Sauer (2013)
Sonstige interpersonale Ressourcen				
Als Fachkraft angesehen werden - 2	A; B; C; D; E			
	Wertschätzung durch die Gesellschaft, D; E			
	Austausch mit Studienkollegen und -kolleginnen, F			

Anmerkungen: Die grau schattierten Felder zeigen an, welche der aufgeführten Aspekte in den ARISA Prototyp aufgenommen wurden.

F. ARISA Prototyp

Einschätzung von beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern

Dieser Fragebogen dient zur Erhebung der Anforderungen und Ressourcen in Ihrer Arbeit. Ihre Antworten werden streng vertraulich und anonym behandelt. Informationen aus einzelnen Antworten werden mit niemandem geteilt. Möglicherweise haben Sie den Eindruck, dass einige Aussagen sinngemäß gleich sind. Es gibt jedoch keine identischen Aussagen, jede Aussage kommt nur einmal vor. Bitte beantworten Sie somit jede Aussage nach Ihrem Empfinden spontan und wahrheitsgemäß.
Herzlichen Dank für die Zeit, die sie sich zum Ausfüllen dieses Fragebogens nehmen.

A. Über Ihre Person

1. Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie schon als Sozialarbeiter/-in? _____

2. In was für einem Bereich der Sozialen Arbeit sind Sie derzeit tätig? _____

3. Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie schon in Ihrer jetzigen Einrichtung/selbstständig? _____

4. Haben Sie eine Berufsausbildung absolviert? ☐ ja ☐ nein

4a. Wenn ja, welche Berufsausbildung haben Sie absolviert? _____

5. Haben Sie einen Studiengang abgeschlossen? ☐ ja ☐ nein

5a. Wenn ja, welchen Studiengang haben Sie abgeschlossen? _____

6. Haben Sie eine Zusatzausbildung bspw. im Beratungs- oder therapeutischen Bereich absolviert? (z. B. systemische/r Berater/-in, Antiagressionstrainer/-in) ☐ ja ☐ nein

6a. Wenn ja, was für eine Zusatzausbildung haben Sie? _____

7. Wie viele Stunden arbeiten Sie pro Woche? _____

8. Wie alt sind Sie? _____

9. Welchen Geschlechts sind Sie?

☐ männlich ☐ weiblich ☐ inter/trans ☐ keine Angabe

Der Fragebogen wurde entwickelt von Cornelia Krüger, M.Sc., Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften

Basierend auf dem Classroom Appraisal of Resources and Demands von R. Lambert, C. McCarthy und M. Abbott-Shim (2001).

B. Über Ihre Klientinnen und Klienten

Sollten Sie derzeit **keine** Klientinnen und Klienten betreuen, können Sie diesen Fragenblock überspringen und zum nächsten Fragenblock übergehen.

1. Wie viele Klientinnen und Klienten betreuen Sie derzeit ca.? _____

2. Wie viel Zeit haben Sie ca. pro Klientengespräch? _____

3. Wie viele Klientengespräche haben Sie ca. pro Woche? _____

4. Beschreiben Sie bitte kurz die Hauptanliegen Ihrer Klientinnen und Klienten.

_____

C. Bitte schätzen Sie ein, inwiefern Sie die folgenden Aspekte Ihrer Tätigkeit als belastend empfinden.

1 = nicht belastend
2 = wenig belastend
3 = mittelmäßig belastend
4 = sehr belastend
5 = extrem belastend
nZ = nicht zutreffend

	1	2	3	4	5	nZ
1. Arbeitsumgebung						
1a. Lärm am Arbeitsplatz	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1b. Temperatur am Arbeitsplatz	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ausstattung der Einrichtung						
2a. Wenig Materialien	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2b. Keine ausreichenden Behandlungsmöglichkeiten/Förderungen für Klientinnen/Klienten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2c. Geringe Anzahl an Dienstwagen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Arbeitsinhalte						
3a. Dokumentation von Fällen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3b. Stellen von Anträgen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3c. Beantworten von E-Mails	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3d. Führen von Telefonaten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3e. Zusammenarbeit mit Behörden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1 = nicht belastend
2 = wenig belastend
3 = mittelmäßig belastend
4 = sehr belastend
5 = extrem belastend
nZ = nicht zutreffend

	1	2	3	4	5	nZ
3f. Wahrnehmen von Außenterminen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3g. Fehlender Abwechslungsreichtum der Tätigkeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Organisation innerhalb der Einrichtung						
4a. Fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4b. Schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4c. Hoher Arbeitsumfang	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4d. Hohe Verantwortung des Einzelnen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4e. Wenig Mitspracherecht/Autonomie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4f. Starke Hierarchien	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4g. Keine klare Aufgabenbeschreibung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4h. Fehlende Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleginnen und Kollegen/Expertinnen und Experten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4i. Unvorhersehbarkeit von Abläufen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Zeitmanagement innerhalb der Einrichtung						
5a. Arbeit unter Zeitdruck	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5b. Gleichzeitigkeit vieler Fälle/Aufgaben	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5c. Einhaltung von Fristen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5d. Terminausfälle/-änderungen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Arbeitszeiten						
6a. Ständige Erreichbarkeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6b. Ständige Flexibilität	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6c. Mangelnde Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6d. Keine/wenig Pausen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6e. Überstunden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1 = nicht belastend 2 = wenig belastend 3 = mittelmäßig belastend 4 = sehr belastend 5 = extrem belastend nZ = nicht zutreffend					
	1	2	3	4	5	nZ
6f. Schichtdienst/Nachtdienst	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6g. Wochenendarbeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Vertragssituation						
7a. Befristeter Arbeitsvertrag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7b. Geringe Entlohnung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7c. Hoher Entlassungsdruck	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Personalsituation						
8a. Personalmangel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8b. Hohe Fluktuation	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8c. Hoher Krankenstand	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Berufliche Entwicklung						
9a. Fehlende Supervision/Reflexionsmöglichkeiten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9b. Fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten bzw. keine Förderung von Weiterbildungen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9c. Fehlende Aufstiegsmöglichkeiten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Führungskraft						
10a. Druck von der Führungskraft	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10b. Fehlende Unterstützung von der Führungskraft	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10c. Unklare Haltung der Führungskraft	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10d. Unklare Zielvorgaben	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10e. Umsetzung von Zielen wird nicht verfolgt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10f. Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Kolleginnen/Kollegen						
11a. Fehlende Unterstützung von Kolleginnen/Kollegen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11b. Fehlende/unzureichende Qualifikation von Kolleginnen/ Kollegen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1 = nicht belastend 2 = wenig belastend 3 = mittelmäßig belastend 4 = sehr belastend 5 = extrem belastend nZ = nicht zutreffend					
	1	2	3	4	5	nZ
11c. Einstellung/Haltung von Kolleginnen/Kollegen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11d. Fehlende Wertschätzung durch Kolleginnen/Kollegen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Team						
12a. Konflikte im Team	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12b. Schlechte Zusammenarbeit im Team	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12c. Schlechte Kommunikation im Team	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12d. Hohe/r Anspruch/Erwartungen anderer im Team	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12e. Mobbing im Team	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12f. Auf sich gestellt sein bei der Bearbeitung schwieriger Fälle	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Klientinnen/Klienten						
13a. Konfliktsituationen mit Klientinnen/Klienten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13b. Krisensituationen von Klientinnen/Klienten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13c. Schicksale von Klientinnen/Klienten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13d. Klientinnen/Klienten halten Termine nicht ein, sind unzuverlässig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13e. Fehlende Wertschätzung durch Klientinnen/Klienten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Träger						
14a. Druck durch den Träger	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14b. Fehlende Wertschätzung durch den Träger	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Weitere Aspekte						
15a. Fehlende Wertschätzung durch die Gesellschaft	☐	☐	☐	☐	☐	☐

D. Bitte schätzen Sie ein, inwiefern Sie die folgenden Aspekte Ihrer Tätigkeit als hilfreich empfinden.

1 = nicht hilfreich
2 = wenig hilfreich
3 = mittelmäßig hilfreich
4 = sehr hilfreich
5 = extrem hilfreich
nZ = nicht zutreffend

	1	2	3	4	5	nZ
1. Arbeitsumgebung						
1a. Ruhe am Arbeitsplatz	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ausstattung der Einrichtung						
2a. Ausreichend Materialien	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2b. Ausreichend Behandlungsmöglichkeiten/Förderungen für Klientinnen/Klienten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2c. Ausreichend Dienstwagen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Arbeitsinhalte						
3a. Interessante, spannende Themen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3b. Spaß an der Arbeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3c. Sinnhaftigkeit der Arbeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3d. Abwechslungsreichtum der Tätigkeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3e. Arbeit mit Menschen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3f. Freiheit bei der Wahl der Arbeitsmethoden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Organisation innerhalb der Einrichtung						
4a. Gute Strukturen innerhalb der Einrichtung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4b. Transparenz innerhalb der Einrichtung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4c. Klarheit von Aufgaben und Zielen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4d. Mitspracherecht/Autonomie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4e. Selbstständige Arbeitsorganisation	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4f. Gute Vernetzung mit anderen Einrichtungen/externen Kolleginnen und Kollegen/Expertinnen und Experten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Zeitmanagement innerhalb der Einrichtung						
5a. Ausreichend Zeit für Aufgaben/Fälle	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1 = nicht hilfreich 2 = wenig hilfreich 3 = mittelmäßig hilfreich 4 = sehr hilfreich 5 = extrem hilfreich nZ = nicht zutreffend					
	1	2	3	4	5	nZ
5b. Zeit für Spaß mit Klientinnen/Klienten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Arbeitszeiten						
6a. Flexible Arbeitszeiten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6b. Ausreichend Pausen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6c. Ausreichend Urlaub/mehrere Tage frei	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6e. Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Vertragssituation						
7a. Unbefristeter Arbeitsvertrag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7b. Gute Entlohnung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Personalsituation						
8a. Ausreichend Personal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Berufliche Entwicklung						
9a. Supervisions-/Reflexionsmöglichkeiten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9b. Weiterbildungsmöglichkeiten bzw. Förderung von Weiterbildungen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9c. Gute Aufstiegsmöglichkeiten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Leistungen des Arbeitgebers						
10a. Angebot von betrieblichen Gesundheitsprogrammen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10b. Möglichkeit der betrieblichen Altersvorsorge	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10c. Möglichkeit der (Alters-)Teilzeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10d. Familienunterstützung wie Kita oder Kinderbetreuung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10e. Vermögenswirksame Leistungen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Führungskraft						
11a. Aufgabenbezogene Unterstützung durch die Führungskraft	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11b. Emotionale Unterstützung durch die Führungskraft	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1 = nicht hilfreich 2 = wenig hilfreich 3 = mittelmäßig hilfreich 4 = sehr hilfreich 5 = extrem hilfreich nZ = nicht zutreffend					
	1	2	3	4	5	nZ
11c. Angezeigte Belastung wird von der Führungskraft ernst genommen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11d. Vertrauen in die Führungskraft	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11e. Vertrauen von der Führungskraft	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11f. Angemessene Arbeitseinteilung/-delegation durch die Führungskraft	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11g. Wertschätzung durch die Führungskraft	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11h. Konstruktive Kritik/Feedback von der Führungskraft	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Kolleginnen und Kollegen						
12a. Aufgabenbezogene Unterstützung durch Kolleginnen/Kollegen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12b. Emotionale Unterstützung durch Kolleginnen/Kollegen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12c. Professioneller Austausch/Beratung mit Kolleginnen/Kollegen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12d. Sich bei Kolleginnen/Kollegen „Luft machen“ können	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12e. Wertschätzung durch Kolleginnen/Kollegen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12f. Konstruktive Kritik/Feedback von Kolleginnen und Kollegen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Team						
13a. Gute Arbeitsatmosphäre im Team	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13b. Teamtage/Teamaktivitäten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13c. Bearbeitung schwieriger Fälle zu zweit/im Team	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Klientinnen/Klienten						
14a. Erfolge mit Klientinnen/Klienten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14b. Positive Fallentwicklung von Klientinnen/Klienten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14c. Wertschätzung durch Klientinnen/Klienten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14d. Konstruktive Kritik/Feedback von Klientinnen/Klienten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Träger						
15a. Wertschätzung durch den Träger	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1 = nicht hilfreich 2 = wenig hilfreich 3 = mittelmäßig hilfreich 4 = sehr hilfreich 5 = extrem hilfreich nZ = nicht zutreffend					
	1	2	3	4	5	nZ
16. Weitere Aspekte:						
16a. Als Fachkraft angesehen werden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16b. Wertschätzung durch die Gesellschaft	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Vielen Dank!

G. Interviewleitfaden für die Interviews zum ARISA Prototyp

Leitfaden Interview II

I: Herzlichen Dank für die Teilnahme an einem Interview für meine Doktorarbeit. In dem Interview soll es um die Bewertung des Prototyps meines Fragebogens im Hinblick auf Klarheit, Verständlichkeit und Handhabbarkeit gehen. Als erstes würde ich Sie/Dich bitten, den Fragebogen für sich/dich selbst auszufüllen. Hierbei geht es mir noch nicht um die Ergebnisse. Falls Sie/Du nicht möchten/möchtest, dass ich die Ergebnisse sehe, können wir danach gerne auch über eine unausgefüllte Version schauen. Danach würde ich Ihnen/Dir gerne ein paar Fragen zum Fragebogen stellen.
*Fragebogen aushändigen und Zeit nehmen

1. (Nach dem Ausfüllen) Wie ist Ihr/Dein erster Eindruck in Bezug auf den Fragebogen?
2. Wie haben Sie/hast Du die Dauer des Fragebogens empfunden?
3. War das Instrument einfach zu nutzen? Warum bzw. warum nicht?
4. Wie haben Sie/hast Du die Lesbarkeit empfunden?
5. Welche Punkte haben Sie/hast Du evtl. nicht verstanden oder sind unklar geblieben?
6. Welche Punkte finden Sie/findest Du evtl. doppel- oder mehrdeutig?
7. Welche Punkte fehlen Ihrer/Deiner Meinung nach noch?
8. Welche Punkte sind zu viel bzw. überflüssig?
9. Wie haben Sie/hast Du die Fragen beantwortet: eher hypothetisch oder eher auf Ihre/Deine jetzige Arbeitssituation bezogen?
10. Welche Fragen hätten Sie/hättest du evtl. lieber nicht beantwortet?
11. Bei welchen Punkten passte das Antwortformat für Sie/Dich nicht?
12. Würden Sie/würdest Du den Fragebogen lieber online oder als Papierversion ausfüllen?
13. Was würden Sie/würdest Du vorschlagen, um das Instrument noch zu verbessern?
14. Was würden Sie/würdest Du zum Abschluss des Interviews gerne noch sagen?

Vielen Dank für die Teilnahme!

H. ARISA

Anforderungen- und Ressourceninventar für Sozialarbeiter*innen

Dieser Fragebogen dient zur Erhebung der Anforderungen und Ressourcen, die Ihnen bei Ihrer Arbeit als Sozialarbeiter*in begegnen. Die Fragen beziehen sich konkret auf Sie und Ihren Arbeitsplatz. Ihre Antworten werden streng vertraulich und anonym behandelt.

Möglicherweise haben Sie den Eindruck, dass einige Aussagen sinngemäß gleich sind, es kommt jedoch auf kleine Unterschiede in den Formulierungen an. Bitte beantworten Sie somit jede Aussage.

Herzlichen Dank für die Zeit, die Sie sich zum Ausfüllen dieses Fragebogens nehmen.

A. Über Ihre Person

1.	Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie schon als Sozialarbeiter*in?	_____
2.	In welchem Bereich der Sozialen Arbeit sind Sie derzeit tätig? (z. B. Jugendhilfe, Suchtberatung)	_____
3.	Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie schon in Ihrer jetzigen Einrichtung/selbstständig?	_____
4.	Haben Sie eine Berufsausbildung absolviert?	❒ ja ❒ nein
4a.	Wenn ja, welche Berufsausbildung haben Sie absolviert?	_____
5.	Haben Sie einen Studiengang abgeschlossen?	❒ ja ❒ nein
5a.	Wenn ja, welchen Studiengang haben Sie abgeschlossen?	_____
6.	Haben Sie eine Zusatzausbildung bspw. im Beratungs- oder therapeutischen Bereich absolviert? (z. B. systemische/r Berater*in, Antiaggressionstrainer*in)	❒ ja ❒ nein
6a.	Wenn ja, welche Zusatzausbildung haben Sie?	_____
7.	Wie viele Stunden arbeiten Sie pro Woche?	_____
8.	Wie alt sind Sie?	_____
9.	Welchen Geschlechts sind Sie?	

❒ männlich ❒ weiblich ❒ inter ❒ trans ❒ keine Angabe

Der Fragebogen wurde von Cornelia Krüger, M.Sc., Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften, entwickelt und basiert auf dem Classroom Appraisal of Resources and Demands von R. Lambert, C. McCarthy und M. Abbott-Shim (2001).

B. Über Ihre Klient*innen

Sollten Sie derzeit **keine** Klient*innen betreuen, können Sie diesen Fragenblock überspringen und zum nächsten Fragenblock übergehen.

1. Wie viele Klient*innengespräche führen Sie in etwa pro Woche? _____

2. Wie lange dauert ein Klient*innengespräch in etwa? _____

3. Nennen Sie bitte kurz die Hauptanliegen Ihrer Klient*innen.

_____

C. Anforderungen

Im Folgenden werden Anforderungen genannt, die bei Ihrer Arbeit auftreten können. Bitte bewerten Sie unten stehende Aspekte in zweierlei Hinsicht:

1. Tritt der Aspekt bei Ihnen bei der Arbeit auf?

2. Wenn ja: Wie sehr fühlen Sie sich persönlich durch diesen Aspekt belastet?

	Tritt der Aspekt bei Ihnen auf?		Falls ja: Wie sehr fühlen Sie sich dadurch belastet? 1 = nicht 2 = wenig 3 = mittel 4 = sehr 5 = extrem				
	nein	ja	1	2	3	4	5
1. Arbeitsumgebung							
1a. Lärm am Arbeitsplatz	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
1b. Hitze/Kälte am Arbeitsplatz	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
2. Ausstattung der Einrichtung							
2a. Wenig Materialien	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
2b. Keine ausreichenden Behandlungsmöglichkeiten/ Förderungen für Klient*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
2c. Geringe Anzahl an Dienstwagen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
3. Arbeitsinhalte							
3a. Dokumentation von Fällen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
3b. Stellen von Anträgen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
3c. Beantworten von E-Mails	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
3d. Führen von Telefonaten	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒

	Tritt der Aspekt bei Ihnen auf?		Falls ja: Wie sehr fühlen Sie sich dadurch belastet? 1 = nicht 2 = wenig 3 = mittel 4 = sehr 5 = extrem				
	nein	ja	1	2	3	4	5
3e. Zusammenarbeit mit Behörden	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
3f. Wahrnehmen von Außenterminen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
3g. Fehlender Abwechslungsreichtum der Tätigkeit	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4. Organisation innerhalb der Einrichtung							
4a. Fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4b. Schlechte Kommunikation zwischen verschiedenen Bereichen der Einrichtung	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4c. Hoher Arbeitsumfang	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4d. Hohe Verantwortung des Einzelnen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4e. Wenig Mitspracherecht/Autonomie	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4f. Starke Hierarchien	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4g. Keine klare Aufgabenbeschreibung	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4h. Fehlende Vernetzung mit anderen Einrichtungen/ externen Kolleg*innen/Expert*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4i. Unvorhersehbarkeit von Abläufen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
5. Zeitmanagement innerhalb der Einrichtung							
5a. Arbeit unter Zeitdruck	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
5b. Gleichzeitigkeit vieler Fälle/Aufgaben	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
5c. Einhaltung von Fristen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
5d. Terminausfälle/-änderungen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
6. Arbeitszeiten							
6a. Ständige Erreichbarkeit	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
6b. Ständige Flexibilität	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
6c. Mangelnde Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
6d. Keine/wenig Pausen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒

	Tritt der Aspekt bei Ihnen auf?		Falls ja: Wie sehr fühlen Sie sich dadurch belastet? 1 = nicht 2 = wenig 3 = mittel 4 = sehr 5 = extrem				
	nein	ja	1	2	3	4	5
6e. Überstunden	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
6f. Schichtdienst/Nachtdienst	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
6g. Wochenendarbeit	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
7. Vertragssituation							
7a. Befristeter Arbeitsvertrag	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
7b. Geringe Entlohnung	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
7c. Hoher Entlassungsdruck	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
8. Personalsituation							
8a. Personalmangel	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
8b. Hohe Fluktuation	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
8c. Hoher Krankenstand	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
9. Berufliche Weiterentwicklung							
9a. Fehlende Supervisionsmöglichkeiten	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
9b. Fehlende Reflexionsmöglichkeiten	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
9c. Fehlende (Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
9d. Fehlende Aufstiegsmöglichkeiten	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
10. Führungskraft							
10a. Druck von der Führungskraft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
10b. Fehlende Unterstützung von der Führungskraft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
10c. Unklare Haltung der Führungskraft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
10d. Unklare Zielvorgaben	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
10e. Umsetzung von Zielen wird nicht verfolgt	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
10f. Fehlende Wertschätzung durch die Führungskraft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒

	Tritt der Aspekt bei Ihnen auf?		Falls ja: Wie sehr fühlen Sie sich dadurch belastet? 1 = nicht 2 = wenig 3 = mittel 4 = sehr 5 = extrem				
	nein	ja	1	2	3	4	5
11. Kolleg*innen							
11a. Fehlende Unterstützung von Kolleg*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
11b. Fehlende/unzureichende Qualifikation von Kolleg*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
11c. Einstellung/Haltung von Kolleg*innen gegenüber Klient*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
11d. Fehlende Wertschätzung durch Kolleg*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
12. Team							
12a. Konflikte im Team	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
12b. Schlechte Zusammenarbeit im Team	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
12c. Schlechte Kommunikation im Team	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
12d. Hohe/r Anspruch/Erwartungen anderer im Team	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
12e. Mobbing im Team	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
12f. Auf sich gestellt sein bei der Bearbeitung schwieriger Fälle	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
13. Klient*innen							
13a. Konfliktsituationen mit Klient*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
13b. Krisensituationen von Klient*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
13c. Schicksale von Klient*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
13d. Klient*innen halten Termine nicht ein, sind unzuverlässig	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
13e. Fehlende Wertschätzung durch Klient*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
14. Träger							
14a. Druck durch den Träger	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
14b. Fehlende Wertschätzung durch den Träger	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
15. Weitere Aspekte							
15a. Fehlende Wertschätzung durch die Gesellschaft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒

D. Ressourcen

Der Bereich der Anforderungen ist nun abgeschlossen. Nun folgt ein Fragenblock zu Ihren arbeitsbezogenen Ressourcen.
Im Folgenden werden Ressourcen genannt, die Ihnen bei der Arbeit zur Verfügung stehen können. Bitte bewerten Sie unten stehende Aspekte in zweierlei Hinsicht:
1. Tritt der Aspekt bei Ihnen bei der Arbeit auf?
2. Wenn ja: Wie sehr fühlen Sie sich durch diesen Aspekt entlastet oder unterstützt?

	Tritt der Aspekt bei Ihnen auf?		Falls ja: Wie sehr fühlen Sie sich dadurch entlastet oder unterstützt? 1 = nicht 2 = wenig 3 = mittel 4 = sehr 5 = extrem				
	nein	ja	1	2	3	4	5
1. Arbeitsumgebung							
1a. Ruhe am Arbeitsplatz	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
2. Ausstattung der Einrichtung							
2a. Ausreichend Materialien	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
2b. Ausreichend Behandlungsmöglichkeiten/ Förderungen für Klient*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
2c. Ausreichend Dienstwagen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
3. Arbeitsinhalte							
3a. Interessante, spannende Themen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
3b. Spaß an der Arbeit	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
3c. Sinnhaftigkeit der Arbeit	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
3d. Abwechslungsreichtum der Tätigkeit	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
3e. Arbeit mit Menschen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
3f. Freiheit bei der Wahl der Arbeitsmethoden	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4. Organisation innerhalb der Einrichtung							
4a. Gute Strukturen innerhalb der Einrichtung	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4b. Klarheit von Aufgaben und Zielen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4c. Mitspracherecht/Autonomie	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4d. Selbstständige Arbeitsorganisation	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
4e. Gute Vernetzung mit anderen Einrichtungen/ externen Kolleg*innen/Expert*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒

	Tritt der Aspekt bei Ihnen auf?		Falls ja: Wie sehr fühlen Sie sich dadurch entlastet oder unterstützt? 1 = nicht 2 = wenig 3 = mittel 4 = sehr 5 = extrem				
	nein	ja	1	2	3	4	5
5. Zeitmanagement innerhalb der Einrichtung							
5a. Ausreichend Zeit für Aufgaben/Fälle	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
5b. Zeit für Spaß mit Klient*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
6. Arbeitszeiten							
6a. Flexible Arbeitszeiten	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
6b. Ausreichend Pausen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
6c. Ausreichend Urlaub/mehrere Tage frei	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
6d. Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
7. Vertragssituation							
7a. Unbefristeter Arbeitsvertrag	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
7b. Gute Entlohnung	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
8. Personalsituation							
8a. Ausreichend Personal	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
9. Berufliche Weiterentwicklung							
9a. Supervisionsmöglichkeiten	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
9b. Reflexionsmöglichkeiten	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
9c. (Förderung von) Weiterbildungsmöglichkeiten	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
9d. Gute Aufstiegsmöglichkeiten	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
10. Leistungen des Arbeitgebers							
10a. Angebot betrieblicher Gesundheitsförderung	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
10b. Möglichkeit der betrieblichen Altersvorsorge	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
10c. Möglichkeit der (Alters-)Teilzeit	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
10d. Familienunterstützung wie Kita oder Kinderbetreuung	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒

	Tritt der Aspekt bei Ihnen auf?		Falls ja: Wie sehr fühlen Sie sich dadurch entlastet oder unterstützt? 1 = nicht 2 = wenig 3 = mittel 4 = sehr 5 = extrem				
	nein	ja	1	2	3	4	5
10e. Vermögenswirksame Leistungen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
11. Führungskraft							
11a. Aufgabenbezogene Unterstützung durch die Führungskraft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
11b. Emotionale Unterstützung durch die Führungskraft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
11c. Angezeigte Belastung wird von der Führungskraft ernst genommen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
11d. Vertrauen in die Führungskraft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
11e. Vertrauen von der Führungskraft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
11f. Angemessene Arbeitseinteilung/-delegation durch die Führungskraft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
11g. Wertschätzung durch die Führungskraft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
11h. Konstruktive/s Kritik/Feedback von der Führungskraft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
12. Kolleg*innen							
12a. Aufgabenbezogene Unterstützung durch Kolleg*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
12b. Emotionale Unterstützung durch Kolleg*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
12c. Professioneller Austausch/Beratung mit Kolleg*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
12d. Sich bei Kolleg*innen „Luft machen“ können	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
12e. Wertschätzung durch Kolleg*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
12f. Konstruktive/s Kritik/Feedback von Kolleg*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
13. Team							
13a. Gute Arbeitsatmosphäre im Team	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
13b. Teamtage/Teamaktivitäten	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
13c. Bearbeitung schwieriger Fälle zu zweit/im Team	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
14. Klient*innen							
14a. Erfolge mit Klient*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒

	Tritt der Aspekt bei Ihnen auf?		Falls ja: Wie sehr fühlen Sie sich dadurch entlastet oder unterstützt? 1 = nicht 2 = wenig 3 = mittel 4 = sehr 5 = extrem				
	nein	ja	1	2	3	4	5
14b. Positive Fallentwicklung von Klient*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
14c. Wertschätzung durch Klient*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
14d. Konstruktive/s Kritik/Feedback von Klient*innen	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
15. Träger							
15a. Wertschätzung durch den Träger	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
16. Weitere Aspekte							
16a. Als Fachkraft angesehen werden	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒
16b. Wertschätzung durch die Gesellschaft	❒	❒	❒	❒	❒	❒	❒

Vielen Dank!

I. Transkript Interview A

I: Dann wollen wir mal starten und genau, er nimmt auf nebenher, das funktioniert eigentlich relativ gut, dass man sich so in normaler Lautstärke unterhält, dann nimmt er das auf. Genau dann ähm wär meine erste Frage bzw. Bitte, dass du einmal kurz sagst, wie alt du bist und so ein bisschen deinen Werdegang beschreibst von Schule bis zu deinem jetzigen Job.

A: Ui, ich bin 36 Jahre alt ähm habe ähm meinen Realschulabschluss gemacht 96, dann bin ich hab ich noch mein Fachabi hinterhergeschoben in Sozial- und Gesundheitswesen, dann oh Gott nun muss ich eben überlegen, dann bin ich zur Marine gegangen, hab dort meinen Grundwehrdienst gemacht, hab dann ‘ne Tischlerlehre gemacht, drei Jahre, nach der Tischlerlehre bin ich dann studieren gegangen und hab mein Studium 2008 abgeschlossen und im Februar 2009 hab ich dann in [Name einer Stadt] im Jugendamt angefangen zu arbeiten, da hab ich dann gearbeitet bis 2014 im in der Bezirkssozialarbeit, dann hab ich noch mal für ein halbes Jahr gewechselt äh auf ‘ne Stelle in der Amtsleitung in [Name einer Stadt], das war so ein Beratungsdienst, Beratungsdienst [Name des Beratungsdienstes] hieß der, ähm, das war aber das war nix für mich und dann sind wir umgezogen nach Baden-Württemberg und dort hab ich dann im Jugendamt angefangen 2015 und hab da zweieinhalb Jahre gearbeitet bis dieses Jahr im August im Juli glaube ich und dann sind wir nach [Name einer Stadt] gezogen und seit Juli, ne, seit August arbeite ich hier in [Name einer Stadt] in der Schulsozialarbeit.

I: Also bist du da auch schon ‘ne ganze Runde rumgekommen. Genau wo genau hast du studiert?

A: In Dortmund.

I: Okay, an der FH, oder?

A: Ja genau.

I: Dann wäre die nächste Frage oder Bitte, dass du ein bisschen die Einrichtung beschreibst in der du jetzt arbeitest, muss gar nicht großartig lang sein, und die Aufgaben, die du hier hast.

A: Also ich arbeite jetzt hier an der IGS, das ist ‘ne Integrierte Gesamtschule, das ist eine Vertretungsstelle, die ich hier gerade besetzte, das heißt meine Vorgängerin hat 50 %, das heißt ich arbeite hier auch nur 50 %, das heißt ich bin drei Tage hier die Woche, das ist jetzt nicht allzu viel, ähm dienstags gebe ich noch neben der klassischen Schulsozialarbeit gebe ich noch Werkunterricht, weil ich halt die Tischlerlehre gemacht hab, bin ich noch dienstags für

eineinhalb Stunden für Fünft- und Sechstklässler in den Werkräumen und ansonsten bin ich hier überwiegend beraterisch tätig für die Schüler, also das ist grad so, dass umfasst grad meine meine eigentliche Arbeit, die meisten Schüler, die dann von selbst auch kommen oder wo Lehrer schicken wo sie denken, das ist gut das mal, dass hier Gespräche mit ‘nem Sozialarbeiter sattfinden. Ähm es umfasst aber auch die Beratung von Lehrkräften und des Rektors, aber das kommt jetzt nicht ganz so oft vor, dass jetzt Lehrer hier stehen und sagen: „ich bräuchte mal dein Ohr“ das kommt eher selten vor.

I: Okay, und sag noch mal bitte seit wann genau du die Stelle hier hast?

A: Seit dem 21.08.2017.

I: Okay, also ja, dann auch noch nicht sooo lange dabei. Und wie fühlst du dich so mit der Stelle?

A: Gut, also ich hab vorher im Jugendamt gearbeitet wie gesagt und das war äh also [Name einer Stadt] war Katastrophe, wirklich Katastrophe, das war unglaublich und in Baden-Württemberg habe ich dann so das Gegenteil davon kennengelernt, da ist der Sozialdienst ganz anders aufgestellt, also nur mal so im Vergleich, in [Name einer Stadt] hatte ich als ich gegangen bin hatte ich 89 HZE, also Hilfe zur Erziehungsfälle, es gab aber auch Zeiten, da hatte ich über 100 und als ich nach Baden-Württemberg gekommen bin, hatte ich 17 HZE Fälle. Nur mal so als Vergleich ne und da hat man viel zu zweit gearbeitet, so Trennungs- und Scheidungsgespräche hat man mit zwei Sozialarbeitern geführt und also qualitativ die Arbeit ist da unten ganz anders aufgestellt als hier oben in Norddeutschland.

I: Okay und war das quasi hier oben auch Vorgabe, dass man so viele Fälle hatte oder war‘s quasi aus Personalmangel begründet?

A: Personalmangel. Ich meine die letzte Stelle, die ich hatte, die hatte ein Beschäftigungsvolumen von 1,9. Also ich hab fast zwei Stellen besetzt.

I: Und das war in Ordnung so? Also von der…?

A: Von denen war das in Ordnung. Also ich hab dann irgendwann den Antrag gestellt, das war auch der Grund warum ich dann irgendwann aufgehört hab, ich hab ´nen Antrag gestellt, ich hab in der Flüchtlingsarbeit gearbeitet, da hatte ich ‘ne 1,2 Stelle und äh ich hatte aber vorher ‘nen dreiviertel Bezirk mit ‘ner dreiviertel Stelle. Und das kam, das baute sich durch die Flüchtlingswelle immer wieder auf, das Stellenvolumen nahm zu im Flüchtlingsbereich und ich

hab aber keinen Kollegen nachgekriegt und hatte somit irgendwann meinen dreiviertel Bezirk und meiner 1,2 Stelle Flüchtlinge hatte ich 1,95, hab denen eben gesagt, man soll mir doch bitte eben meinen Bezirk abnehmen, dass ich nur noch meine 1,2 Stelle hab, die ja auch noch drüber gewesen wäre und das wurde dann abgelehnt und dann bin ich gegangen. Und dann bin ich die Stelle dort, das war im gleichen Amt, die Stelle im Beratungsdienst frei, da habe ich mich dann drauf beworben und die hab ich dann bekommen, das war aber eher so, ich hab mich ich hab mich nicht auf diese Beratungsstelle beworben, sondern ich hab mich eher von der von der Bezirkssozialarbeit wegbeworben und das hab ich dann auch in der Amtsleitung gemerkt, das war überhaupt nicht meins, ich hatte gar nichts mehr mit Klienten zu tun mit Eltern zu tun, also diese klassische Sozialarbeit war weg. Und ich hatte nur noch so mit mit direkten Kollegen am Telefon zu tun, die dann irgendwelche Kinder irgendwo unterbringen wollten, wo ich dann sagen musste: „ja ich hab ‘ne Datenbank, da gucke ich mal welche Einrichtungen in Frage kämen“ und so und das war‘s und dann hab ich nach ‘nem halben Jahr gesagt, „komm, ne dann lassen wir es“.

I: Zu administrativ dann?

A: Ja, ja.

I: Ja, okay, dann noch mal zu dieser 1,2 und dreiviertel Stelle, also waren dann auch die Stunden darauf ausgelegt oder musstest du das irgendwie in deine 40 Stunden integrieren oder gucken wie du darüber hinaus klarkommst.

I: Integrieren. Also ich musste es immer integrieren. Es hieß immer: „Prioritäten setzen, Kinderwohl steht ganz oben, das machst du als erstes“. Und also man arbeitet nicht mehr sozialpädagogisch. Das tut man einfach nicht mehr, da man geht in ‘ne Familie, ich schon mal gehabt, da hab ich ‘ne Familie kennengelernt, nach ‘ner halben Stunde habe ich ‘ne SPFH eingesetzt, hab da gleich ‘n Termin gemacht und bin den nächsten Tag hin, bin mit SPFH hin und hab das da was läuft, dass das also man man sieht immer zu, dass man seinen Arsch im Trockenen hat, dass da nichts passiert, nirgendswo was anbrennt oder so und ja is halt auch Gelverschwendung, wenn man so will, im großen Stil.

I: Und wie war das so für dich, also von deinem Stressgefühl her?

A: Naja also ich hab, ich konnte das hinterher erst wirklich wahrnehmen, ne was das bedeutet hat, ich war da immer im Stress, ich hab da meinen Berufseinstieg im sozialen Bereich gehabt und ich bin eher so ein Typ am Anfang, also heute bin ich davon von meinem eigenen

persönlichen Entwicklungsstand noch mal ganz woanders, ich würd da heute ganz anders mit umgehen. Damals war so oh Gott ich komm vom Studium, die denken bestimmt ich kann das nicht richtig und oh Gott, das darf nicht auffallen und hab Vollgas gegeben und hab weiß ich nicht 60 Stunden Wochen gemacht und so damit, wie gesagt, damit es nicht auffällt und das war damals schon so, ich wurde mit der Arbeit so alleine gelassen. Ich hatte keine Einarbeitung. Es hieß nur hier ist dein Büro, da ist dein Aktenschrank, viel Spaß. Und als ich dann gefragt hab, ob ich denn nicht mal irgendwem mitlaufen kann, so einfach um zu gucken wie lauft der Job, da hieß es dann: „Ne, du bist ein vollausgebildeter Sozialarbeiter, wenn dann läuft bei dir einer mit!“ [lacht] Und die mussten mich, also ich, das war ‘ne krasse Zeit, also ins eiskalte Wasser geschmissen und wenn das Telefon klingelte, ich wusste überhaupt nicht irgendwelche Antworten zu geben und ja ich musste mir das alles selbst erarbeiten, ne? Und ich weiß noch, ich hab im Februar angefangen und im August hatte ich dann Urlaub, da hab ich dann geheiratet und wir haben unsere Hochzeitsreise gemacht und da war ich so fertig im Urlaub, wo ich da gemerkt hab so, was ich in der Zeit davor gemerkt hab, so und da hab ich schon gemerkt, irgendwie, wenn du das jetzt vier Jahre, fünf Jahre machst, das schaffst du nicht, so extrem war das dann und dann habe ich versucht runterzuschrauben.

I: Und ist dir das gelungen?

A: Kaum möglich, weil du hast immer dein Postfach und das ist immer voll und da sind immer Akten drin und da ist immer was zu tun und da brennt immer irgendwie irgendwo was an und man muss raus, weil man zuständig ist, ne? Und da war zum Teil sogar so, dass man so Kindeswohlgefährdungssachen -meldungen, dass man da sogar teilweise alleine hingefahren ist, was ja laut Gesetzgeber überhaupt nicht geht und da war man da ist man dann alleine raus. Da hat der Chef dann schon mal gesagt: „Wenn was ist, dann ruf an“ oder so, aber man stand oft mit mit dem ganzen Kram da alleine ne mit der ganzen Verantwortung auch. Ich würde da heute nicht wieder anfangen. Definitiv nicht.

I: Also es klingt für mich so, also wenn ich das mal zusammenfasse, sehr viel Belastung durch ganz viele verschieden Faktoren. Also dieses Verantwortungsgefühl, das Gefühl alleine gelassen zu werden, nicht richtig eingearbeitet zu werden, ähm auch von Oben quasi die Anweisung zu bekommen, einfach alleine klarkommen zu müssen, dass man selber den

Druck hat, das alles alleine schaffen zu wollen und dass du als Anfänger einen sehr hohen Anspruch an dich hattest ähm dass alles gut und alleine machen zu können und nicht zu

versagen quasi in dem Sinne, weil die Erwartungen hoch waren. Gibt es da noch Punkte oder habe ich da so…?

A: Ja also ähm so dieses Respektlose, dieses tja mach deinen Job, sieh zu dass du klarkommst und wenn nicht, dann mein Gott ja, überleg‘s dir, kündige! Da ist wer, der nächste macht es dann.

I: Wirklich? War die Haltung so?

A: Ja also auch Wertschätzung, es gab keine Mitarbeitergespräche. Ich selbst, ich hab die eingefordert. Wir haben nen Teamcoaching gehabt, weil das Team war natürlich irgendwann völlig kaputt so, mein Chef damals, der war menschlich war der total nett, privat war der, der hätte dir das letzte Hemd gegeben, wenn du es brauchst, so der hätte für dich wirklich alles getan. Der wäre nachts für die aufgestanden, wäre gekommen wenn du Hilfe brauchst, aber da auf seinem Posten als Leitung, da war der echt unter aller so, weil der wollte immer, der war so harmoniebedürftig und dann konnte der natürlich auch Konflikte schwer aushalten, geschweige denn in die Hand zu nehmen und zu regeln und er hat nochmal so viel Respekt vor seinem Chef, dem ist er dann in den Hintern gekrochen, also das war wirklich fürchterlich und man hat nie das gekriegt was man so wirklich eingefordert hat und da ging es um ganz banale Dinge, ne? So auch den Alltag auch betreffen, wie zum Beispiel einfach mal, ich schreibe eine Hilfeplan, der liest den und sagt: „Das hast du gut gemacht, alles drin oder guck mal an der Stelle, da kannst du das und das“. Einfach, dass man das Gefühl hat okay ich bin hier richtig, ich werde hier gebraucht und ich mach meinen Job gut, dass war da, das gab’s, das war einfach nicht vorhanden, das war eher so, wenn was fehlte, dann hat er da Sprüche gedrückt: „Was ist das, was meinst du denn damit? [Unterton]“. Also so und ich kann das vertragen nur wenn von dem anderen gar nichts da ist und von der anderen Seite nur die Sprüche kommen, dann wird’s schwierig ne und dann irgendwann sieht man es dann nicht mehr ein. Und wir hatten dann wie gesagt irgendwann Teamcoaching, wo ich auch, wo ich das dann angesprochen habe und er saß dann so auf dem Stuhl guckte so auf den Boden, hörte sich das an, was ich zu sagen hatte, so „ich brauche mal ‘ne Rückmeldung von dir, ich arbeite seit sechs Jahren hier und ich weiß überhaupt nicht wie ich meinen Job hier mache, weil ich keine Rückmeldung bekomme. Ich kann mich nicht einordnen“, hm, hm, joah und gab’s nicht.

I: Kam darauf auch nichts?

A: Es kam nichts, es gab nichts, er sprach mich darauf nicht nochmal an. Und ja und das war einfach und ich hab damals echt gedacht, ich hatte ja keinen Vergleich. In [Name einer Stadt] wir machen gute Arbeit, habe ich echt gedacht, [Name einer Stadt] ist ganz gut aufgestellt im Kinderschutz und so, ne? Weil wir viele Fortbildungen auch besucht haben, so war das nicht, wir konnten uns da auch fortbilden, aber als ich dann nach Baden-Württemberg gezogen bin, dachte ich echt so: „Das kann nicht wahr sein, das kann nicht wahr sein“. Das war echt, also so ein himmelweiter Unterschied. Verrückt.

I: Und ähm, was was gab es da quasi was für dich besser war in Baden-Württemberg? Oder was quasi deinen Stresslevel dann wieder runtergefahren hat?

A: Hm, also einmal klar, die Fallzahl ne, das ist das eine, diese 17 Fälle, hm, alle anderen hatten auch so wenig, also in Anführungsstrichen wenig, da war schon immer so viel zu tun, dass man auch mal Überstunden machen musste, also das nicht, aber es war ein ganz anderes Arbeiten, das heißt wenn qualitativ hochwertig, wenn ich das Gefühl hab hochwertig zu arbeiten und ich viel zu zweit unterwegs bin und ich das auch reflektieren kann, wie wie sind wir grad mit der Familie in Kontakt, dann bringt das unglaublich viel für einen selbst, einfach einfach dieses Gefühl ich bin ein guter Sozialarbeiter, ich mach da, im sozialen Bereich kriegt man nun mal wenig Anerkennung ne das das kenne wir ja, ne? Da kommt wenig. Und dann ist es toll, wenn man, wenn man einfach zumindest von anderen auch von Kollegen auch die Rückmeldung bekommt. Also ich hab da noch nicht angefangen gehabt, ich bin wir sind runtergezogen ich hatte noch ‘ne Woche frei ähm, da kriegte ich beispielweise ‘ne Woche vorher von meiner zukünftigen Chefin ‘ne Mail wo einfach drinstand: Hallo Herr [eigener Name], ähm bald ist es soweit, nur noch sieben Tage, wir freuen uns total Sie kennenzulernen“ und also so so Begrüßungsworte, wo ich einfach über diese Mail schon so erstaunt war. Ich kannte das einfach nicht.

I: Ja ein ganz anderer Umgang.

A: Ja, ich kam dahin und mit der hab ich mich gesiezt auch bis zum Schluss. Die hat sich mit ihrem ganzen Team, also mit all ihren Mitarbeitern gesiezt. In [Name einer Stadt] zum Beispiel habe ich mich geduzt, aber das störte mich auch irgendwie immer, weil mir das viel zu eng und persönlich war und mit ihr war das so,ja die kam da dann wenn man Berichte, also am Anfang war das da hat sie gesagt „Wenn du Hilfepläne schreibst oder wenn Sie Hilfepläne schreiben, ich, legen Sie mir die kurz ins Fach nur die ersten, weil ich einfach nur mal gucken möchte wie Sie das so machen. Ich möchte ein Gefühl, dafür kriegen“. Dann hab ich ihr die paar da

reingelegt und die war total begeistert: „Ja super, Sie machen das echt gut“. Solche Sätze, das kannte ich nicht von Leitungen, ne? Dass man sich eher schon so ein bisschen schämt und denkt so: Hä? Meint sie das jetzt ernst oder so, ne? Und auch als ich dann gekündigt hab und dann gegangen bin, da war sie so, die war traurig, die nahm mich, die nahm sonst nie jemanden irgendwie in den Arm, aber die verabschiedete sich, die nahm mich in den Arm und sagte sie hätte sich, sie hätte mich echt ins Herz geschlossen und sie würde das so bedauern, dass ich gehen würde und ja das bringt, also das brachte mir für diesen Einstieg dann auch in diese Arbeit wieder was, ne? Also ich hab unwahrscheinlich viel mitnehmen können aus diese zweieinhalb Jahren, also als ich nach [Name einer Stadt] gegangen, da fühlte ich mich nicht wie ein guter, professioneller Sozialarbeiter, fühlte ich mich einfach nicht?

I: Und danach wohl?

A: Danach wohl. Ja die hat mich so geerdet. Was da wirklich ist, ne? Und wie will man das auch, ich meine, es sei dann man hat von Grund auf so ein gutes Selbstbewusstsein, dass man sich das selber sagen kann, ne? Aber da bin ich eher nicht so der Typ für [lacht].

I: Ja ist auch unterschiedlich einfach und natürlich ist so ‘ne Selbstwirksamkeitserwartung höher, wenn man ein gutes Feedback bekommt und selber weiß: die Dinge die ich tue, mach ich auch gut und äh damit wächst man natürlich auch. Darf ich fragen warum du die Stelle dann gewechselt hast?

A: Ähm, von da unten?

I: Hmhm.

A:Uns gefiel das nicht in Süddeutschland, das ist nicht so unser Ding gewesen, also vom Menschenschlag auch, wie wie es da unten abläuft. Also wie gesagt, das einzig wirklich das einzigst wirklich positive da unten war der Job [lacht] im sozialen Bereich, wenn man das mal so sagen darf.

I: Ja das sind eben die Entscheidungen, die man trifft und die Einschätzungen, die man hat, ja.

A: Ja, wir waren vorher in [Name einer Stadt], wie gesagt und uns hat‘s auch eher immer so in den Norden verschlagen auch gezogen und als wir dann, meine Frau hat da unten ihr Referendariat gemacht dann in [Name einer Stadt] und dann ja als sie dann fertig war, da war dann klar, also es war ein Jahr vorher schon klar. Wir haben dann irgendwann vorher hier Urlaub gemacht und nach ‘nem Jahr da wussten wir, ey boah ne, wenn du mit deinem

Referendariat fertig bist, dann gehen wir mal wieder, so. Ich hab's auch bereut, ich war da auch geblieben im Jugendamt tatsächlich.

I: Gab's da noch mehr Faktoren für dich, wo du sagen würdest das war sehr positiv für dich oder entlastend auch für dich?

A: Ähm, also das Team hat viel zusammen gemacht, so Teamaktivitäten, das war war auch allen wichtig, es hat immer irgendjemand irgendwas in die Hand genommen, irgendwas geplant. Ähm ja es war einfach so 'ne so 'ne Wertschätzung von Leitungsebene, also auch die Leitung darüber, Leitung der Sozialarbeiter im Jugendamt da unten. Und auch die Amtsleitung, das war, war ja das war so auf Augenhöhe und total respektvoll, also man hat wirklich gemerkt, die sind froh, dass man da ist, die sind froh, dass man den Job macht.

I: Also Kontrastprogramm, total irgendwie im Gegensatz zu [Name einer Stadt].

A: Ja ganz ehrlich, deswegen war für mich dann auch klar, ich habe dann ich wollt hier oben dann erst im Jugendamt auch wieder anfangen, weil das ist das, ich mach das auch, ich berate auch gerne, ich arbeite gerne systemisch und das kann man im Jugendamt super gut. Und dann habe ich hier oben in [Name einer Stadt] angerufen, in [Name einer anderen Stadt] angerufen, ich habe im Landkreis [Name einer Landkreises] angerufen und überall „ne wieso auf der Seite von uns steht doch gar nichts, nee also dann haben wir auch nichts". Und ich dann: „Ja, ich wollt mich trotzdem mal erkundigen, Initiativbewerbung". Also ich meine acht Jahre Jugendamtserfahrung in zwei verschiedenen Jugendämtern. Weiß ich auch nicht, ja weil ich meine der Fachkräftemangel ist nun mal da, dann hieß es: „Ne, Initiativbewerbung brauchen Sie nicht schreiben, ne ne. Gucken Sie einfach mal auf die Seite, wenn da 'ne Stelle frei ist, dann steht das da und dann können Sie sich bewerben". Da habe ich auch gedacht „Ey, du kannst nicht hier oben im Jugendamt anfangen, da ist ja wieder, der Kontrast wieder in die andere Richtung, ne?

I: Wenn man dann schon merkt wie unflexibel das Ganze ist.

A: Ja und dann hab ich gedacht: ne dann lässt du es, wollt dann eigentlich erst arbeitslos hier hochziehen und dann gucken hier oben was springt, was fällt für mich ab und dann ist meine Frau arbeitet an dieser Schule und darüber hab ich erfahren, dass hier die Stelle vertretungsweise frei wurde und dann hab ich mich gleich beworben und meine Frau und ich hatten beide am gleichen Tag, die hatten das so gelegt, die waren natürlich total froh, dass da jemand kommt, ne? Und joah so bin ich dann erstmal hier gelandet, ne?

I: Und wie ist es bisher hier für dich?

A: Ähm, ich also am Anfang war es für mich schwer die Rolle hier zu finde, also ich meine das ist immer noch schwer, ich bin ja jetzt guck mal, sechs Wochen habe ich vor den Herbstferien gemacht, das ist jetzt die zweite Arbeitswoche für mich, drei Tage die Woche, das sind noch nicht so viele Tage, also ich äh, ich hab Schwierigkeiten so aus diesem Jugendamtsdenken rauszukommen und wirklich nur zu wirklich auch für mich klar zu haben wo sind hier meine Grenzen und die sind hier relativ schnell und das hab ich noch nicht so drin, also ich hatte zum Beispiel ziemlich, also in der zweiten oder dritten Woche kam gleich ein Mädchen mit ja mit Verdacht auf Kindeswohlgefährdung und wo dann meine Alarmanlage gleich anging und wo ich dann gleich so dieses Gerüst gestartet bin, was hätte ich jetzt im Jugendamt gemacht, ne? Und dann hab ich mich ausgetauscht mit ähm mit dem Schulpsychologischen Dienst und die sagte dann irgendwann, also ziemlich früh am Telefon schon: „Warum machen Sie das? Das ist nicht Ihre Aufgabe.“ Und ich sag: „Ja ich weiß das eigentlich auch, ich hab nur, mir fällt es grad unglaublich schwer da auch einen Cut zu machen und wirklich auch zu wissen: wo hör ich auf und wann übergebe ich’s an wen anders, ne?“ Aber ansonsten musste ich mich auch so an dieses, ja wie soll ich das sagen, an dieses Chillige gewöhnen, das ist ja wirklich als Schulsozialarbeiter, also ich find‘s angenehm, also ich hab keinen Stress mehr. Auch wenn mal viel ist oder so und ich auch hier macht man Überstunden, aber das kann man überhaupt nicht vergleichen, das genieße ich grad.

I: Und woran würdest du das festmachen, dass du keinen Stress mehr hast?

A: Ja ich habe diese Verantwortung nicht mehr, ich hab diesen Kindeswohlaspekt hab ich nicht mehr, wo man persönlich haftet, das ist weg, das heißt und oft macht man ja im Jugendamt Überstunden, weil man noch Dinge abklären muss oder weil man noch seinen Aktenvermerk tippen muss, damit es in der Akte ist und so, ne? Und auch am Wochenende ich hab nicht mehr dieses Gefühl: „Hast du irgendwas vergessen? Hast du was übersehen, oh Gott, passiert jetzt am Wochenende irgendwo irgendwas, ne?“ Und das ist, das entspannt einen unglaublich. Und das ist ja auch eigentlich das, was einem im Jugendamt, neben der hohen Fallzahl, am meisten auch unter Druck setzt, ne?

I: Okay, gut, ähm wenn du dich so einschätzen würdest, zwischen so gar nicht gestresst, so sagen wir mal auf ‘ner Skala von eins bis zehn, eins gar nicht gestresst und zehn sehr gestresst. Wie würdest du dich da jetzt beschreiben und wie war das zu früheren Zeitpunkten.

A: Okay, jetzt würde ich sagen bin ich so auf ähm also im Allgemeinen, ne?

I: Hmhm.

A: Hm, ja ich wollte erst sagen eins, aber ich sag jetzt mal zwei [lacht]. Ne, hat ‘ne Begründung. Weil also für mich ist eher so, du hast das wahrscheinlich schon ein bisschen rausgehört, man will ja immer irgendwie das es harmonisch ist und so, dass das alles auch irgendwie miteinander, dass das greift und hier ist, hier ist, was mich unter unter Druck setzt sind eher die Lehrer, mit was für einer Erwartungshaltung die manchmal hier rein kommen.

I: Okay und wie ist die?

A: Ja also „ich hab hier ‘n paar…, das ist ‘ne Katastrophe und die schick ich mal zu dir und dann kannst du mal gucken“ und so. Also eher „die stressen mich im Unterricht und mach die mal heile. Sieh mal zu dass die sich, dass die wieder laufen“. Und so sehe ich hier meinen Job auch einfach nicht. Dass war das was ich im Bewerbungsgespräch auch ganz klar gesagt hab. Die haben gefragt: „Was ist Ihnen wichtig“ und ich hab gesagt „Mir ist wichtig, dass ich hier nicht als was weiß ich, dass ich hier als Sanktionierungsstelle oder so wahrgenommen werde oder so, ne? Weil das ist hier ein rein freiwilliges Angebot für die Schüler und so soll das auch sein“. Und es ist tatsächlich auch von Leitung anders, wie, anders praktiziert so in Konferenzen heißt es dann: „ja als Weisung machen wir dann ma vier Gespräche bei Herrn [eigener Name]“. Das macht ja Sinn, aber ich frag mich immer so wie wird das auf den Weg gebracht und was kommt dann bei dem Jugendlichen mit? Ich hatte gestern ein Kind hier aus der achten Klasse, das war ziemlich genial, der war vor drei Wochen vor den Herbstferien das erste Mal da, weil er so viel im Unterricht stört und er will sein Sozialverhalten ändern. Der sagt dann in jedem Gespräch auch das gleiche was die Lehrerin vorher zu mir sagt „Das wäre gut wenn du mit ihm mal an den Themen Sozialverhalten, Einbringen in der Klassengemeinschaft“. Und dann sitz ich hier und sag „Was willst du hier, was möchtest du von mir, was willst du erreichen?“ Und dann sagt der genau die gleichen Aspekte, wo du schon merkst, der will gar nicht, der ist gar nicht aus freien Stücken da. Und dann kam der auch ewig nicht, obwohl er das gesagt haben einmal die Woche mittwochs und dann kam er her und dann sag ich „Weißt du was? Wir sollten jetzt erstmal überlegen wer hier was von wem will.“ Und dann guckte er mich an, wusste er nicht, was er damit anfangen sollte. Ich ihm das versucht zu erklären was ich meinte, sagt er „Ja ich glaube Sie wollen was von mir“. Der wollte nicht, ne? Der wollte nicht. Und die Lehrerin denkt, das ist jetzt die Lösung und das Lehrern klar zu machen, das ist schwer. Und ich hab immer das Gefühl, die sind sofort persönlich angegriffen, die fühlen sich auf den Schlips

getreten. Man weiß dann nicht wie man es formulieren soll. Und ich finde auch je vorsichtiger man das formuliert, desto mehr fühlen die sich auf den Schlips getreten. Weil die dann wieder denken: „Hä wieso ist der jetzt warum sagt der das so vorsichtig? Hat der irgendwas gegen mich? Findet der jetzt irgendwas doof, was ich gemacht hab?“. Die beziehen immer alles gleich auf sich persönlich und das finde ich extrem anstrengend. Das ist eher das was mir manchmal stress, wenn dann wieder jemand reinkommt und die sind ja auch so dreist, die fragen ja nicht: „Hast du Zeit oder so?“ Die kommen rein und sagen „[eigener Name], du ich hab da nen Schüler, der…“ [lacht]. Also wie werden wir hier wahrgenommen, als Schulsozialarbeiter. Das ich glaub das ist wir haben hier schon einen hohen Stellenwert an dieser Schule, das hab ich an anderen Schulen jetzt im Kontext, wenn ich mit, als Jugendamtsmitarbeiter an anderen Schulen mit Schulsozialarbeitern gesprochen hab, das hab ich schon anders erlebt, da gab es Schulen, da gab es nicht mal ein Büro für Schulsozialarbeit, aber das ist sowas das stresst mich, das stresst mich dann eher, weniger das mit den, weniger die inhaltliche Arbeit. Das stresst mich überhaupt nicht, das ist eher das wo ich sage „Ah ich würd gerne mehr die Eltern mit einbinden und ich würde gerne noch systemischer arbeiten“. Das geht aber nicht, wenn die Schüler sagen: „Ich möchte aber nicht, dass Mama davon weiß“. Das macht mir eher Spaß und alles andere ist halt so, ja das das Interne. Ja und ich glaub ich könnte es auch tausend Mal erklären wie ich so meine Arbeit hier sehe, es, die verstehen es einfach nicht.

I: Ja, wahrscheinlich ist das was, das bleibt.

A: Ja, das glaube ich auch. Und ich glaub ich muss mir irgendwie nen Umgang überlegen, ja nen Umgang damit überlegen, wie mach ich das, wie geht’s mir vielleicht auch am Hintern vorbei. Weil alles andere bringt nix, ne?

I: Vermutlich, ja. Ja weil, also die Schulsozialarbeit ist hier auch soweit ich weiß von Anfang an integriert gewesen, ja also, ist es ja auch schon ein paar Jahre, dass Schulsozialarbeiter hier wahrgenommen werden und da sind und wenn das Verständnis dann so ist wie es ist, dann ist das ja auch oft was, was sich verfestigt hat über ‘ne gewisse Zeit.

A: ja. Jaja, ich find man kann es so schwer besprechen miteinander. Dieses, letztens stand ‘ne Lehrerin hier und sagte: „Du [eigener Name], ich hab da einen Schüler in Mathe, der kommt total gut klar, der versteht das auch alles, seine Hausaufgaben macht er immer richtig und die macht er auch, erzählt dann seine Mutter und im Unterricht ist der auch super. Wenn es dann um ‘ne Klassenarbeit geht, dann kann der das nicht abrufen, das Erlernte. Und da würde ich mir von dir wünschen…“. Also ohne, dass ich auch mal ‘ne Zwischenfrage stellen kann oder so.

Also einfach die leiert ihren Monolog runter und „da würde ich mir von dir wünschen, dass du dich mit ihm hinsetzt und Strategien erarbeitest, wie er eben sein Lernen abrufen kann, sein Erlerntes abrufen kann“. Und ich denk dann so: Ja hä? Ist das nicht didaktisch? Ist das nicht eher Methodik? Ist das nicht eher Ihr Aufgabenbereich als meiner so?“ Und dann stelle ich natürlich nachfragen und ich merke schon an ihrer Mimik und Gestik so, die fühlt sich angegriffen, weil ich da was in Frage stelle. Weil ich hab dann irgendwann gesagt: „Okay, das wünscht du dir. Was wünscht sich denn der Schüler?“ Sagt sie: „Ja was ist das denn für ‘ne Frage?“

I: So da kommt es nicht darauf an oder was?

A: Ja! „Also ich ab doch jetzt umfangreich beschrieben, wo ich die Probleme sehe, warum machst das denn nicht einfach?“. Ja und dann sagte se: „Ja dann hol ich den mal dazu“, ich sag: „Ja jetzt geht es nicht, ich hab grad was anderes zu tun“. „Ja aber ich dachte, dass ich vielleicht kurz mit ihm herkomme, dass wir das kurz so abrunden und dass ihr dann nen Termin vereinbart.“ Ich sag: „Ja, das können wir machen“. Dann saßen wir hier und dann frag ich ihn was er sich wünscht und dann sagt er das gleiche, ne? „Ich wünsche mir, dass ich mein Erlerntes auch in Klassenarbeiten abrufen kann“. So und ich denk schon so: oh das kann nicht wahr sein. Ja und dann ist die raus und nächsten Tag stand sie hier: „Du hast du mal zwei Minuten“ und ich so: „Ja“. „Ja ich wollt mal mit dir wegen gestern sprechen“. So, und dann druckste sie so rum und wusste nicht wie sie sich ausdrücken sollte: „Du ich will äh nicht, dass hmm, dass du denkst, dass ich hier meinen Job nicht richtig mache.“ [lacht] Ja. So kommt das dann schnell zu solchen… . Ich sag: „Das ist gut, dass du hier stehst und das noch mal ansprichst, weil das hab ich nicht gedacht. Für mich war es tatsächlich eher es ging zu schnell, das war mir zu wenig Information.“ Und dann hab ich ihr erklärt, dass das für mich auch eher so in Richtung Didaktik und Methodik ging. Und anstatt, dass sie dann sagt: „Achso okay, das verstehe ich, ja klar, das kann man natürlich dann denken.“ sagt sie: „Nenenenene“ [lacht] „Ne mir ging es darum, dass du mit dem Schüler erstmal in Kontakt kommst, den kennenlernst und mal guckst, ob du da Zugang kriegst.“ Das ist natürlich wieder sehr sozialpädagogisch.

I: Wirkte aber anders.

A: Wirkte aber, genau! Und das Problem ist für mich an der Stelle. Ja dann brauchen wir eigentlich gar nicht diskutieren, weil das sagt mir jeder Lehrer, der mit meinen Nachfragen nicht zufrieden ist. Die sagen dann immer: „Ja es geht ja erstmal darum, Kontakt zu kriegen. Es geht ja erstmal, vielleicht will er dann ja von selber.“ Ja natürlich, dann würde das Ganze

auch Sinn machen, aber der Weg dahin, mit dem bin ich überhaupt nicht einverstanden. Und der lässt sich nicht auflösen und das ist dann eher, das der stresst mich und das nervt mich dann auch so und.

I: Ja das verstehe ich. Also quasi, dass der Umgang nicht so ist wie er sein sollte. Sie kommen, laden die Problematik bei dir ab, vermutlich um selbst sagen zu können „Okay, das war meine Aufgabe und jetzt ist das Kind quasi abgegeben und jetzt mach mal“. Und ich glaube, das ist eben auch das was eigentlich nicht Sinn der Sache. Wahrscheinlich sollte es eher ineinandergreifend funktionieren.

A: Ja man genau, jeder in seiner Profession gemeinsam schauen wie bringen wir das jetzt gut auf den Weg. Brauchen wir die Eltern dazu? Was brauchen wir vielleicht noch? Aber nicht wo an welcher Stelle fühle ich mich da jetzt angegriffen oder ‘ne Grenze überlatscht, also da geht’s mir überhaupt nicht drum, ne? Weil ich komme ja auch nur hier hin, nicht aus persönlichen Gründen, sondern aus rein fachlichen Gründen und ich kriege da mein Geld für und das war. Ja und das aber das wusste ich vorher. Ich wollte eigentlich auch nie in die Schulsozialarbeit rein. Ich bin hier gelandet, weil ich das diese, diese Telefonate zwischen der Schulleitung hier, dem Herr [Name des Schulleiters] und meiner Frau damals mitbekommen habe am Telefon und der hat sich so oft gemeldet, der war so in Ordnung, so lange telefoniert und auch umworben, hat gesagt, dass Kollegium sei hier sehr jung und sehr wertschätzend miteinander und ähm, dann hat er mich, da hatte ich mich noch gar nicht beworben, da hat er mich auf meinem Handy angerufen. Und ich so: „Sie haben jetzt, haben Sie nicht die Nummer meiner Frau?“ da sagte er: „Ne ich wollte Sie anrufen, äh weil hier, sie sagten ja, Sie sind Sozialarbeiter. Ich hab jetzt hier ‘ne Stelle, hab ich in der Zeitung gelesen, vielleicht interessiert Sie das“. Und ich hab gemerkt, der Kerl, der ist total in Ordnung und da dachte ich, wenn die Leitung so gut ist, dann sickert das ins Team, dann muss das was sein. Probier’s doch da mal aus, das war so mein Gedanke und dann kommen wir hier hin und der [Name des Schulleiters], seitdem ist der krank [lacht].

I: Oh, ja! Okay, gut.

A: Fühlt man sich ‘n bisschen betrogen so, ne?

I: Wer weiß wie es dann ist, wenn er wieder da ist. Genau, okay. Wie ist das bei den anderen Stellen gewesen? Also wie, ich sag mal die Stelle in Baden-Württemberg und die in [Name einer Stadt], ähm wo würdest du dich da auf dieser Skala von 1 bis 10 einordnen?

A: Boah, [Name einer Stadt] 10 plus? Ähm, und Baden-Württemberg ‘ne pff ‘ne drei.

I: Okay, okay gut, kannst du das noch an weiteren Punkten festmachen warum das sich so unterscheidet? Das ist ja jetzt wirklich quasi die ganze Bandbreite mehr oder weniger dabei warum’s an bei den letzten beiden Stationen quasi weniger Stress war als bei der ersten? Also du hast schon ganz viele Punkte genannt, aber vielleicht fällt dir ja noch mehr ein.

A: Ja, ja. Ja klar, es wird viel mehr vom Team im Gesamten, also man hat das Gefühl es wird vom Team getragen, hatte ich in Baden-Württemberg eher das Gefühl, weil da waren so die kollegialen Beratungen ähm sehr also sehr fachlich sehr auf den Punkt gebracht ähm da ging’s auch um Beratung und in [Name einer Stadt] gab es keine Beratung, die gab es nicht, das hieß da Wochenkonferenz. Das heißt wenn ich zum Beispiel ‘ne Hilfe in irgendeiner Familie angeleiert habe, muss ich ja nen Hilfeplan schreiben und ähm, den musste man in [Name einer Stadt] der Leitung schicken und die Leitung hat also ich glaub bis Freitag nachmittags musste das dann da sein, glaub ich, und die Leitung hat dann diese Vorbereitung der Wochenkonferenz gemacht, das war da in Tabellen so aufgegliedert, da war dann drin ähm ganz am Anfang ‘ne Tabelle, da kamen dann alle neuen Fälle rein. Die Frage, im Nachhinein frage ich mich, jetzt wo ich den Vergleich hab, warum muss jeder wissen was für ein Neufall gerade reingekommen ist, völliger Quatsch. Dann stand da drin, ähm ich weiß krieg es nicht mehr zusammen, eine Rubrik war auf jeden Fall auch die Hilfen, die eingesetzt, beendet oder verlängert wurden und die wurden da alle aufgelistet in der Tabelle, wer zuständig ist und welcher Hilfeplan da geschrieben wurde und diese Vorbereitung ging mit allen Hilfeplänen im Anhang an jeden Kollegen im Team. Das heißt du hast montags morgens, dienstags war die Wochenkonferenz, du hast montags morgens ‘ne Mail gekriegt, da waren dann manchmal [lacht], ‘tschuldigung ich muss lachen wenn ich darüber nachdenke, 15 Hilfepläne im Anhang, ne? À keine Ahnung unterschiedlich lang…

I: Und was sollte man damit machen?

A: Man sollte die lesen, das hat doch keiner gemacht, wann auch? Man hatte ja die Zeit, man müsste sich ja mindestens nen ganzen Tag blocken, wenn nicht sogar noch mehr, ja das Ende vom Lied war natürlich, dass der Chef das alles selber gelesen hat. Der hat sich das dann freitags alles ausgedruckt, hat das mit nach Hause genommen, hat das am Wochenende zu Hause privat gelesen genau und dann saß man da in der Wochenkonferenz und wenn dann der Punkt kam Hilfepläne, dann ging der das so von oben durch, dann nahm, las der die Namen der Familie vor „Hat da jemand Nachfragen zu?“. „Ne“ „Ne, ich auch nicht, ist soweit okay“. Bum.

Nächsten Hilfeplan. Familienname vorgelesen und alle saßen da teilweise mit Hand am Spielen, am Frühstücken, irgendwas Bürokratisches, irgendwas nebenbei am Machen und der zog da sein Ding durch, ne? Und es war ein kollegialer Austausch fand gar nicht statt, so. Ja.

I: Gab es da Supervision?

A: Ja, ja.

I: Und wie hast du das so wahrgenommen?

A: Jetzt muss ich grad mal überlegen. Zwischen Supervision und Coaching, das war hinterher so, das waren immer die gleichen Themen irgendwie, da ging es mittlerweile dann nur noch um Teamstruktur und ja Teamwiederaufbau [lacht].

I: Also gar nicht mehr wirklich um um Fälle quasi und da unterstützen sondern nur, dass das Team irgendwie mal wieder richtig zusammenkommt?

A: Ja, genau. Und er war auch so, wenn wenn Fälle besprochen wurden, dann dann waren auch eher die Kollegen gelangweilt und hatten auch keinen Bock drauf. Weil es einfach es war jedem war es drüber und man wollte es nicht mehr, ne? Man hätte Beratungen anmelden können, also da hätte jeder sagen können, da gab es dann auch diese Rubrik Beratungen, da hätte man sagen können, wenn man denn was sich Hilfe, ‘ne Anmeldung, seine Anmeldung macht mit Hilfeplan im Anhang, dann wars zum Beispiel „Ich hab nen Beratungsfall“. Das erste was man immer gemacht hat, wenn man die Vorbereitung bekommen hat, hinten bei Beratungsfälle gucken, gucken ob da was drinsteht und wenn was drinsteht „Boah, ne“. Weil man dann genau wusste, dann dauert das ja noch länger. Und die Wochenkonferenz ging von 9 bis 1, vier Stunden um nix. Der hat einen dann noch vollgelabert mit Interna und mit irgendwelchen Sitzungen, hat er dann irgendwas inhaltlich erzählt und es hörte wirklich keiner zu, es interessierte auch gar keinen, weil uns das gar nicht betraf in unserem Alltag, ne? Und das war glaub ich auch das Fatale in [Name einer Stadt] warum auch da die Fluktuation so extrem hoch war. Da haben Leute nachm Studium angefangen und die sind nach zwei Monaten gegangen und haben gesagt: „Ey, macht euren Scheiß alleine, ich bin doch nicht bekloppt, wofür? Ne! Ich hab schon ‘ne andere Stelle“, ne? Also gar nicht auch so wir müssen die neuen Kollegen gut einarbeiten, die müssen, weil damit die bleiben, damit die sich wohlfühlen. Da wurde kein Wert drauf gelegt, ne? Und in Baden-Württemberg in [Name einer Stadt] hab ich da im Jugendamt gearbeitet, da ist so äh das ähm, dass du da wirklich den Austausch hast, also da geht’s auch gar nicht drum führ ich jetzt irgendwo ‘ne Hilfe ein und dann diskutieren wir darüber, sondern man muss am

Anfang, wenn man Kontakt zu einer Familie bekommt, drei Beratungsgespräche führen. Das ist Pflicht. Vorher geht das gar nicht ins Team. So. Dann muss man ein Genogramm anlegen, man muss ein Protokoll übers Erstgespräch führen, Netzwerkkarte sollte man machen, haben eher die wenigstens gemacht, da sah man schon, die, das ganze Ding geht in ‘ne ganz andere Richtung. Wenn man dann nach drei Gesprächen den Fall ins Team gebracht hat, dann nicht weil man da ‘ne Hilfe einführen wollte, sondern einfach nur damit man über den Fall spricht und gucken was haben andere Kollegen noch für Ideen, was fällt denen ein. Und oft war es dann auch so, dass man selber gesagt hat, da ist gar keine Hilfe mehr erforderlich oder ich mach da noch ein abschließendes Gespräch und guck mal ob ich die da und da anbinde. Und ähm ja und da hat man das ins Team gebracht und man hatte nen Genogramm und hat gleich Überblick über das ganze Familiensystem gehabt und da steht dann auch mit drauf an welchen Institutionen die Familie schon angebunden ist und seit wann und so, ne? Und ja mit mit ‘nem Beratungsschema auch, ne? Ganz anderes Arbeiten. Wenn wir mal ‘ne Beratung in [Name einer Stadt] hatten, wir haben da teilweise zwei Stunden ‘n Fall beraten [lacht]. Wenn man selber der Betroffene, also der Zuständige war, man ist da raus, man wusste gar nicht mehr was die Fragestellung auch war. Und in Baden-Württemberg hieß es immer als erstes: „Was ist deine Beratungsfrage“. Bevor das überhaupt losging: Was ist deine Beratungsfrage? Und das hat mir echt gut gefallen, dementsprechend war es gut strukturiert, dementsprechend war es natürlich gab es auch einen Moderator.

I: Ja genau, so läuft es ja auch eigentlich.

A: Genau, der hat dann die Uhr im Blick gehabt und so und man war man war relativ schnell dadurch und man hat auch das Gefühl gehabt, man hat richtig gearbeitet. Wirklich was erreicht und das gibt einem alleine ja schon ein super Gefühl, anstatt zu wissen, ich hab da so nen Stapel Arbeit und jetzt muss ich da vier Stunden sitzen und und das bringt mir gar nichts außer, dass ‘ne Hilfe durchgewunken wird. Das ist auch noch mal so ‘n Punkt, das war ganz anders aufgestellt.

I: Gibt’s noch mehr Punkte?

A: Ähm, also ich fand die Leitung dort hat auch das Team immer gut im Blick gehabt. So wer hat grad wieviel. Also da gab‘s dann auch mal Kollegen die haben, was weiß ich, vier Fälle mit Kindeswohlgefährdung auf einen Schlag gehabt. Die hat dann gesagt: „die zwei Fälle geben Sie ab an den Kollegen und an den Kollegen, weil Sie sind grad drüber“. So und dann hat die Kollegen die das dann gekriegt haben, die haben das auch gerne gemacht, weil man wusste,

wenn ich mal drüber bin, wird mir was abgenommen, so ne? Also die Leitung war einfach vorbildlich fand ich. Also das war eigentlich so wie man sich das wünscht, ne? Die hat zum Beispiel diese kollegialen, diese Mitarbeitergespräche fanden da auch statt und…

I: Die es in [Name einer Stadt] gar nicht gab.

A: Nee, und da lag dann so ‘n Snickers auf’m Tisch vor einem „Ist für Sie“ [lacht]. Zum Geburtstag gab es ein Geschenk!

I: Ja, schön!

A: Ja das war so die die weiblichen Sozialarbeiterinnen haben immer einen Blumenstrauß gekriegt, wenn sie Geburtstag hatten und das ist einfach ‘n andere Herangehensweise, ne? Und diese kleinen, das kleine Lob zwischendurch mal, das kostet nix, kostet nicht mal groß Zeit und macht so viel aus.

I: Ja! […] Ähm gibt es sonst arbeitsbezogen noch mehr Punkte, die du gerne nennen würdest bevor wir weiter machen?

A: Hmm, [Pause] ich glaub das isst auch so die Haltung von einem Amt. Ich glaub man spürt das, dass das anders läuft wie zum Beispiel jetzt im Vergleich mit Norddeutschland oder mit [Name eines Bundeslandes] als Bundesland. Das ist so, das hat der äh, der Leiter der Sozialarbeiter im Amt auch mal zu mir gesagt. „Das, das sich hier jemand bewirbt und zum Bewerbungsgespräch kommt, um sich zu verkaufen, die Zeiten sind vorbei. Wir bewerben uns bei den Mitarbeitern“ So, das ist finde ich von der Haltung, das ist doch super. Das ist im Wandel, das verändert sich alles. Und die sagen: „ Wir müssen gucken, dass wir das hier so präsentieren, dass die Bock drauf haben“, ne? Und da haste da fängste doch schon ganz anders an, also das Bewerbungsgespräch da unten, das war… ich hatte ja vorher das Bewerbungsgespräch im Amt, also ich hab da ja schon als im als als Bezirkssolzialarbeiter gearbeitet sechseinhalb Jahre lang und dann hab ich mich auf die andere Stelle in der Amtsleitung beworben und dann saß ich beim Jugendamtsleiter im Bewerbungsgespräch und die haben da ihren Katalog. Und die erste Frage, die er mir gestellt hat war: „Herr [eigener Nachname], welche Vorerfahrung haben Sie im Bereich der Jugendhilfe?“ Ja so saß ich da auch, ich hab erst gedacht: hast du das falsch verstanden oder was? Ich so: „Ich verstehe die Frage nicht.“. „Ja Jugendhilfe“. Ja ich sag: „Das habe ich verstanden, aber ich, seit sechseinhalb Jahren mein alltäglich Brot, was wollen Sie denn da jetzt hören?“. So, also fand ich frech, muss ich ehrlich. Also respektlos, was soll die Scheiße?

I: Ja so als wüssten sie es nicht oder oder was wollen sie hören.

A: Ja, genau. Also selbst wenn, der wusste ja wo ich herkomme, der wusste ja, dass ich in seinem, in einem seiner Teams war. Und dann trotzdem diese Frage zu stellen, weil sie hier steht. „Ja sagen se, sagen se zwei, drei Punkte." Ich sag: „Ja soll ich jetzt das SGB 8 runterrattern oder was?" „ ja sagen sie zwei, drei Punkte." Das hab ich dann gemacht und dann war der zufrieden. Ich denk so: „Ey was ist denn das für 'ne Zeitverschwendung?"

I: Schema F, jede Frage, eins, zwei, drei, vier fünf und ja.

A: Ja, Katastrophe, echt. Und das ist schon und da fängt's, find ich, da fängt das Arbeitsverhältnis schon beschissen an. Da fragt man sich, was ist mein Arbeitgeber für einer? Was ist das denn für ein Laden, ne? Und da unten ist das eher so, die machen einem das schmackhaft und: „kommen Sie vorbei und hier haben Sie alle Aufstiegschancen, die Sie sich vorstellen können, es wird immer was frei". Mit Verbeamtung haben sie da unten gewedelt. Also da kann man sich jetzt verbeamten lassen da unten als Sozialarbeiter, wenn man das möchte. Und all solche Dinge. Also… ja es ist einfach ein wertschätzender, man wird da als Fachkraft wird man da wahrgenommen und nicht so als einer, der da „Ja so 'n Sozi, der da um die Ecke kommt und da der macht das jetzt", ne?

I: Ja das ist auch das was ich oft in Artikeln und so, also die es bisher dazu gibt, Stress und sozial Arbeit, gelesen habe, dass da diese Haltung von anderen Personen oder auch von von Leitungsebenen, die zum Beispiel nicht direkt etwas mit der Sozialarbeit zu tun haben, dass so die Haltung ist: „Naja, das kann eh jeder, das ist ja mal eben so nebenher" So. Und das da oft gar nicht gesehen wird oder oder verstanden wird was eigentlich das ganze Fachwissen ausmacht und wie gearbeitet wird und solche Dinge. Weil es ist ja „nur reden".

A: Genau, das kann ja jeder, ne?

I: Und ähm das hab ich halt oft gelesen, dass das 'n Stressor auch sein kein, was ich total nachvollziehen kann, gerade wenn man so viel arbeitet und und eigenes Wissen reinsteckt und macht und da kommt dann so wenig von zurück und wird so wenig wahrgenommen, das ist schon nicht so schön.

A: Ja, ja. Ja was mich, ich kann ja auch was Negatives sagen, ne? Was mich stört ist, dass man, dass das alles so tariflich also wie es tariflich abläuft, ne? Man man steigt in seinen Stufen im in [Name einer Stadt] war es der TVL Vertrag, man steigt da so auf, dann fängt man woanders

in ‘nem anderen Bundesland an und wird wieder zurückgestuft, ne? Und ich bin da dann auch glaub ich zwei Stufen aufgestiegen und jetzt fang ich hier oben an und krieg hier oben, es ist natürlich, gut, das hat jetzt mit der Lohn mit der Steuerklasse was zu tun, aber ich bin wieder aufm TVL und fang wieder ganz vorne an, dass da nicht geguckt wird, wieviel Erfahrung ist da, wo hat der gearbeitet, was sind da vielleicht auch an Fortbildungen gelaufen, wie hat der sich weitergebildet und und und. Dass man da guckt, was holt man sich da eigentlich für ‘ne Fachkraft? Und ich finde das dann unmöglich, dass man dann eher so, ja fast schon bezahlt wird wie einer der gerade neu einsteigt.

I: Ja das wundert mich auch, das wusste ich gar nicht. Dass das so läuft, ich dachte auch, dann würde quasi geguckt werden wie wie vorher gezahlt wurde in welchem Bereich man war und danach wird man dann auf ‘nem bestimmten, ‘ner bestimmte Stufe eingeordnet quasi von der Gehaltsgruppe, die man hat.

A: Ne, leider nicht, leider nicht.

I: Okay, und TVL in [Name einer Stadt] ist der ist das der gleiche dann wie in Niedersachsen auch? Oder ist das noch was anderes?

A: Ja genau. Ist auch TVL und da unten war es TVÖD. Der ist besser gestellt.

I: Okay und das, du bist aber jetzt hoffe ich höher als damals in [Name der Stadt] oder?

A: Ne.

I: Nicht?

A: Ne.

I: Auch von der Gruppe her nicht?

A: Ne. Da bin ich, ich bin drunter. Es wird einfach geguckt, ich hab hier in Niedersachsen noch nicht gearbeitet, so da wird meine Berufs, also ich fang jetzt nicht auf der ersten Stufe an, wie ich in [Name einer Stadt] angefangen habe. Aber ich bin trotzdem, weil ich da sechseinhalb Jahre war, bin ich trotzdem im unterm Strich bin ich drunter.

I: Verrückt.

A: Ja.

I: Jaa. Das hätte ich nicht gedacht. Ich dachte, wenn das der gleiche Tarif ist, wird geguckt okay da waren Sie schon mal, dann machen wir den da rein, aber okay! Gut, ähm…

A: Hier in der Schule war's auch so. Entschuldigung…

I: Nein gerne!

A: Ich hatte mein Vorstellungsgespräch hier an ging's ja darum, ich hab dann gesagt: „Ich brauch ja auch irgendwie nen Übergang, 'n Übergabegespräch oder weiß ich nicht, 'ne Einarbeitung". Frau [Name einer Frau] ist ja auch noch hier mit ihrer vollen Stelle, da hab ich ihr auch vorher dann schon gesagt: „Du, da werde ich mich an dich so ein bisschen wenden, weil ich kenn Schulsozialarbeit nicht, ne? Einfach, dass ich so ein bisschen mitbekomme, was ist hier unsere Aufgabe, ne?". Und dann rief Herr [Schulleiter] mich an, ne quatsch da war ich zum Vorstellungsgespräch, bin raus, halbe Stunden später rief man mich an und fragte, ob ich noch hier in der Nähe wäre. Ich sagte: „Ja", „Ja dann kommen se, kommen se doch noch mal rein". Bin ich rein, „ja Sie haben die Stelle" ähm und dann fragt er mich dann so: „Ja wie sieht das denn aus?" Mein, mein erster Arbeitstag war am 21.08. und die Ferien waren glaub ich 'ne Woche später? Ja egal, er sagte auf jeden Fall, ne Quatsch, die waren früher, die fingen früher an und dann fragte er mich wegen der Einarbeitung, ob ich nicht gleich schon am ersten Schultag kommen will. Genau das waren drei Wochen Schule und nach den drei Wochen war mein erster Arbeitstag, genau so war's. 01.08. war glaub ich irgendwie waren die Ferien da zu ende. Ob ich nicht auch schon, wäre doch super, wenn ich schon nach den Ferien kommen könnte, so dann könnte ich gleich bei [Name einer Kollegin] noch ein bisschen mitlaufen und so und, und ich so: „Ja, gut, dann müssen wir das mit dem mit der Landesschulbehörde abklären, so wegen Bezahlung und so, das ist einfach, dass der Arbeitsvertrag da eher läuft." „Ne, das werden sie bestimmt nicht hinkriegen". Ich sag: „Herr [Name des Schulleiters], ich arbeite doch nicht umsonst?!". Also das ist dann so 'ne Haltung, das hat mich dann so an [Name einer Stadt] erinnert, so „Mein Gott". Sagt er: „Naja, das müssen Sie dann selber wissen, ne, das hatte ich nur gedacht, nicht, dass Sie sie dann zum Beispiel überhaupt nicht wissen, wo Sie dann was finden."

I: Ja aber das ist ja eigentlich nicht dein Problem?

A: Ne hab ich auch gesagt. Ich sag: „Das ist doch Sache des Arbeitgebers, dafür zu sorgen, dass ich hier eingearbeitet werde." Ne? Das ist sowas, das stört mich total, weil das, das degradiert, ja das entwertet das Ganze so sehr, ne? Und man geht studieren und man sammelt seine

Berufserfahrung und man bildet sich weiter und dann kommt so ein Kasper da an und sagt: „Machen Sie mal drei Wochen umsonst, warum denn nicht? Mein Gott, dann wissen Sie wie es geht“. Ne?

I: Ja verstehe ich, das ist, das ist nicht schön.

A: Und ich war dann im Endeffekt, ich bin dann gekommen, ich glaub für zwei Stunden an einem Tag. Mir ist das klar. Ne Übergabe will ich ja selber auch haben, vor allem wenn das dann so überschneidet, dass sie freitags aufhört und ich montags komme. Klar, dann komm ich natürlich vorher, aber ich komm doch nicht für drei Wochen. Das hat mich dann auch so ein bisschen gestört.

I: Ja versteh ich, wenn es dann auch schon so anfängt, ne? Dass dann der Einstieg ist und man denkt dann, eigentlich hat man ‘ne gute Entscheidung getroffen und dann kommt da so ein Dämpfer, dass ist dann wahrscheinlich nicht so super, ja.

A: Hmhm, ja. Das ist wie das, wie ich vorhin schon eingangs gesagt hab, so die Internas [sic] hier, was eigentlich so Stress macht, ne? Als Beispiel zum Beispiel sagte der der der [Name eines Mannes], der jetzt Konrektor ist, ähm, gab’s auch Sachen, was heißt Sachen, da gab’s nen Schüler, der hat an die Tafel geschrieben: „Was ist schlimmer als der Holocaust? 2 Millionen Juden.“ So und dann kam der damit an und „das ist ein Zehntklässler aus [Name einer Stadt]. Äh, den haben wir, da gab es ‘ne Konferenz, den haben wir dazu verdonnert bei Ihnen Gespräche wahrzunehmen“. Und ich dachte: „Boah jetzt sagt das auch noch der Rektor, verdammt“. Da habe ich echt gedacht: „Das erklärst du ihm sofort.“ Und dann hab ich noch so gesagt: „Bei Herrn [Name des Schulleiters] im Vorstellungsgespräch hab ich das gleich klar gesagt, dass mir das wichtig ist und ich sehe da so meine Aufgabe nicht, dass ich da jetzt sanktionieren muss.“. „Nenenenenenenenene, nenenenenenene, Sanktion ist das nicht, der hat ja seine Konferenz schon, schon gehabt“.

I: Aber verdonnern sagen, genau.

A: Jaaa, und dann sag ich: „Wissen Sie, das ist ein freiwilliges Angebot. Das kollidiert auch mit dem, was auf Ihrer Internetseite steht. Da steht’s drauf, das ist ein freiwilliges Angebot.“ Da stockt er kurz und sagt: „Gut, dann ändern wir die Internetseite ab“ [lacht]. Was ist das, ne? Und das als Leitung, ja scheiße.

I: Ja wenn die es nicht verstehen wie es laufen sollte, dann ist es schon schwierig.

A: Ja und dann wundert man sich, dass die die Lehrer dann teilweise auch hier so ankommen. Jaa, aber ich glaub das ist äh, Schulsozialarbeit, das haste… ich glaub hier ist noch gut. Glaub ich tatsächlich.

I: Okay, gut. Dann würde ich sagen, wenn du magst, kannst du dir mal die Tabellen angucken, und zwar geht es da nur drum, also das sind die Ergebnisse, die Online rauskamen, wie gesagt 100 Leute wurden befragt und ähm, die sollten eben zu persönlichen Ressourcen und Stressoren und arbeitsbezogenen Ressourcen und Stressoren was sagen und das sind jetzt nur die arbeitsbezogenen. Das sind die Stressoren und hier sind noch mal Ressourcen. Und ganz frei einfach angeben, Dinge, die sie betreffen. Und das sind immer die Dinge, die angegeben wurden und hier steht wie oft es genannt wurde, also wen die Sache nur einmal genannt wurde, haben's eben hat's nur eine Person von 100 gesagt, das ist nicht soo viel und hier ist das Ausmaß wie stark es beeinflusst, 1 ist sehr wenig und drei ist sehr viel und zwei gibt's auch noch.

A: Also hier haben es zum Beispiel zwei Leute angegeben?

I: Und beide mit dem äh Ausmaß 3, psychischer Stress zum Beispiel.

A: Zwei von 100? Echt?

I: Ja, und es ist aber eben die freie Angabe gewesen und haben eben nur zwar von 100 den psychischen Stress angegeben und ähm ich würde einfach gerne, dass du ein bisschen drüber blätterst und guckst, also gar nicht jedes Details oder so, aber einfach nur so vielleicht, was dir auffällt, was du ähm wo du zustimmen kannst, was dir was du vielleicht noch nicht gesagt hast, wo du auch zustimmen kannst oder was du zum Beispiel ganz abwegig findest. Also freies Assoziieren zu den beiden Tabellen.

A: Was mir so auffällt… ich finde die Werte generell also jetzt so auf der ersten Seite, wenn ich das hier so sehe, also gene, also guck mal, das sind ja…

I: Relativ wenig, ja.

A: Wenig, ne? Hm.

I: Also auf der anderen Seite kommen noch mal höhere Sachen, ähm, aber da ist wirklich alles erstmal aufgenommen, was gesagt wurde, was ich dann draus mache, das das guck ich noch, aber das ist jetzt quasi die ungefilterte Variante, die dabei rauskam, ja.

A: Das heißt in dem aktuellen Job in dem man arbeitet, gerade darauf bezogen?

I: ja.

A: Okay. Und drei ist ganz ganz hoch, ne?

I: Ja.

A: Das heißt Krankheiten fördern Stress, wenn ich krank bin, fördert das Stress, weil ich nicht auf der Arbeit sein kann.

I: So zum Beispiel. Also das ist äh das ist eben auch so ein Ding. Ich weiß nicht genau wie es zu interpretieren ist bei einigen Dingen und äh gerade deshalb will ich eben auch noch mal diese Interviews führen oder bin dabei die Interviews zu führen. Also alles kann ich auch nicht genau interpretieren und weiß nicht was genau die Leute damit gemeint haben.

A: [Lacht] Das ist auch, große Menschenmengen [lacht], im sozialen Bereich, ne? [lacht].

I: Aber wenn es so ist? [lacht]

[Pause]

A: Hm, zu viele Fälle, zu viele Aufgaben gleichzeitig. Dokumentation auch hoch, ja. Na, Zeitdruck ist glaube ich wirklich überall, obwohl 16 von 100 ist ja auch nochmal.

I: Ja also es war so, dass durchschnittlich wurden nur drei Sachen pro Frage angegeben, das ist ja auch oft, wenn man im Internet was angibt, dann nimmt man sich nicht die große Zeit, das jetzt lange zu reflektieren und zu schreiben, sondern ich glaub man schreibt so die drei Sachen rein oder vielleicht auch mal vier, die einem so einfallen und dann ist gut gewesen und deswegen ist das mit den Interviews noch mal gut, wenn man mehr Zeit hat und sich mehr Intensivität auch für so ein Thema nimmt.

A: Ja klar. Entlohnung auch nur sechs, ne? Gerade im sozialen Bereich. Das ist sowas ne, ich seh’s jetzt hier, 14 bei Kollegen. Das zeigt eigentlich auch wie wie wichtig die Leit-… wie wichtig das mit der Leitung ist. Die sich drum kümmert oder nicht.

I: Ja da ist auch Leitung noch mal direkt als Punkt.

A: Ja, elf. Boah. Unstimmigkeiten. Konflikte, Spannungen.

I: Das war das zu dem und das sind dann quasi noch mal die Ressourcen in der Arbeit.

A: Hmhm. Das heißt je höher hier eigentlich die Zahl wäre, desto positiver wäre es oder?

I: Desto besser wäre es eigentlich, dass die Leute das als Ressource wahrnehmen und auch haben in ihrer Arbeit, ja das stimmt schon.

A: Hm, hm, Arbeitszeiten.

I: Das ist eigentlich ganz interessant, dass manche Punkte da als Ressource angegeben werde und auf der anderen Seite als Stressoren, sowas wie Kollegen und Arbeitszeiten und solche Dinge. Ja.

A: Jaa.

I: Ja meine Kritzeleien nicht unbedingt beachten, da auf der letzten Seite habe ich ziemlich viel rumgekritzelt. Nicht wichtig.

A: Hmhmhm. Ja hier, ne? Team 23. Austausch Beratung 21.

I: Ja, also das Team muss eigentlich dazu, da stand Kollegen, deshalb ist das eigentlich das Gleiche.

A: Gerechte Behandlung aller Mitarbeiter zwei. Fällt mir irgendwie schwer.

I: Gibt kein Richtig oder Falsch. Einfach so, du hast ja schon ein bisschen gesagt, was dir auffällt und was du interessant fandest, dass manchmal ‘n bisschen mehr Leute gesagt haben, manchmal weniger. Das reicht auch schon. Muss gar nicht unbedingt, dass du da dass du da großartig was zu lamentierst oder ‘n Vortrag zu hältst. Das ist einfach für mich mal nur ganz interessant, was dir auffällt und ja und wenn du irgendwie wo gesagt hättest: „Das passt jetzt überhaupt nicht in die Sozialarbeit“ oder sowas, hätteste es wahrscheinlich gesagt, geh ich mal von aus und ja, genau. Danke. Gut, dann haben wir noch ein ganz bisschen kurz glaub ich. Also dann würde ich die letzte Frage noch stellen wollen. Ähm, wenn das okay für dich ist, dass ich das frage. Wie ähm quasi das im persönlichen Bereich aussieht, also bei dir ganz allgemein persönlich oder auch von deinem privaten Umfeld, was da Punkte sind, die bei dir Stress fördern oder reduzieren in deine Beruf. Also es gibt natürlich so Sachen, wie äh dass man mal in den Urlaub fährt oder so das reduziert quasi bei jedem eigentlich ganz ganz frei allgemein, was so Sachen sind, wo du sagen könntest, dass das, wenn das bei dir oder zu Hause passiert, dann stresst dich das mehr oder dann hilft das den Stress bei der Arbeit auch irgendwie dann abzubauen.

A: Also dann stresst mich das bezogen auf die Arbeit dann, ne?

I: Hm.

A: Also wir haben uns, zur Zeit ist es bei bei uns, dass wir uns ‘n Haus gekauft haben, was wir renovieren müssen, also wo es mir eigentlich grad gelegen kommt mit den 50 %.

I: Okay, dass du Zeit dafür auch hast?

A: Ja und auf der anderen Seite stresst es mich, wenn dass ich so wenig Geld verdiene. Also wo man sich auch überlegt: „Reicht das? Kommen wir hin?“ so. Und sollte ich nicht vielleicht doch mehr machen? Also das kollidiert so ein bisschen. Das eine mit dem anderen und so. Dass es mir eigentlich eher schwerfällt, jetzt 50 % auch diese Zeit zu genießen. Ich hab mir immer gesagt nach so vielen Jahren 100 % Jugendamt jetzt und auch sehr stressigen Zeit, das wird auch nur ein Jahr sein jetzt ungefähr, etwas drüber. Gönn ich mir, perspektivisch will ich eh mehr machen, aber ich merke jetzt schon, dass ich dann so überlege: „Reicht die Kohle dann aus oder sollste vielleicht doch aufstocken oder gucken, dass du aufstocken kannst hier. Oder doch ‘n andere Job suchen“ so. Das stresst mich gerade hier auf der Arbeit auch so ein bisschen, dass ich nicht weiß: ist das wirklich das richtige, ne? Ich hab schon gesagt, dass ich mir die Zeit geben will, bis spätestens [Name einer Kollegin] wieder da ist. Ich hab ja gehört, die wollen irgendwie gucken, dass die mich dann trotzdem behalten können, aber auch mit ‘ner 50 % Stelle, das würde mir halt nicht reichen. Ähm, ja, warte ich tatsächlich solange bis [Name einer Kollegin] wieder da ist oder finde ich vorher schon was anderes, ne? Was was mich weniger stresst ist eher so die Ferien, ne? Dass man für die Ferien vorarbeitet. Das heißt jetzt in acht Wochen sind ja schon wieder Weihnachtsferien, ne? [lacht].

I: Ja das geht immer schneller als man denkt [lacht].

A: Viel frei jetzt, also in den Herbstferien dachte ich: „Genial, hatte ich gar nicht auf dem Schirm so, habe ich zu [Name der Ehefrau] gesagt: „Können wir ja nächste Woche noch mal drüber reden.“ „Nächste Woche? Wir haben zwei Wochen Ferien.“ Ich so: „Ohhh, geil, wir haben zwei Wochen frei. Das ist schon, schon cool, ne?

I: Ja gerade wenn das gemeinsam mit deiner Frau ist, das ist ja auch was Schönes.

A: Ja und dann im Sommer, wenn ich mir überlege: sechs Wochen am Stück. Das muss ja der Hammer sein [lacht].

I: Ja man vergisst das so. Als Kind kommt einem die Zeit immer von Ferien zu Ferien irre lang vor und jetzt ist das so als Erwachsener glaube ich ganz anders [lacht].

A: Wir haben auch so damals im Jugendamt, wenn die: „ne da sind Ferien“ „Was, schon wieder Ferien? Es waren doch grad erst Ferien“, ne? „Nene, ist schon wieder acht Wochen her“ „Was?“. [lacht] Ja das fördert eigentlich auch so, also die Lust an der Arbeit, ne? Finde ich. Einfach zu wissen: mein Gott, haben wir bald schon wieder Ferien, ne?

I: Ja klar, würde man sich da quasi mit sowas dann belohnen kann quasi und man darauf hinarbeiten kann: „Okay, dann hab ich auch wieder Pause“, ja.

A: Ja man hangelt sich so von Ferien zu Ferien, ja das ist angenehm. Also ich hab jetzt ja erst einmal Ferien gehabt jetzt seit dem ich hier bin, aber wenn ich überlege, dass die nächsten schon wieder vor der Tür stehen, sag ich ja nicht nein, ne? Das ist echt, also das ist auch so ‘n Pluspunkt für den Job, ne?

I: Hmhm, ja das glaube ich.

A: Ja also ich kann ja auch hier völlig meine Arbeit frei einteilen. Ist mir auch total wichtig gewesen, dass ich da nicht irgendwie jemanden immer hinter mir stehen hab der mir über die Schulter guckt und sagt: „Ja ne das geht aber nicht und da und da das und das machen“. Gibt auch viele Schule die sagen man muss, man muss Unterrichtsbesuche durchführen, eine bestimmte Anzahl in der Woche, ne? Also, so. Aber ne zu Hause, also das wäre jetzt so privat das ja, das einzige glaube ich so. Ja.

I: Okay. Gut, dann wäre es das soweit von mir. Vielen Dank. Gibt’s noch was, was du gerne äußern möchtest?

A: Ich finde, find, find das gut was du da machst. Ich find das wichtig, weil das viel zu kurz kommt in der Sozialen Arbeit. Weil das alles selbstverständlich ist. Das ist auch das was man merkt, wenn man so in Familien unterwegs. Finde da ist so vieles selbstverständlich, wo man denkt: „Boah, da bist du grad voll über ‘ne Grenze drüber und die denken, die denken sich da gar nichts bei“ so, ne? Und wie stressig der Job auch eigentlich ist, wie du vorhin schon sagtest, viele denken: „Naja, die reden dann hier und da und um alles und nichts und da passiert eh nichts und so, da ändert sich eh nichts“.

I: Und es ist nachgewiesen, dass Sozialarbeiter eben ein mindestens genauso hohes Risiko für Burnout haben wie Lehrer zum Beispiel auch und äh das wird immer so unter den Tisch gekehrt, das ist eigentlich ganz ganz verkehrt.

A: Ja und dann auch bei der Bezahlung. Die Bezahlung ist ja auch echt beschissen.

I: Ja und auch bei manchen Stellen, wo dann noch die Nachtdienste, die Wochenenddienste dazukommen, solche Sachen, das was ja noch weiter belastet und dann wird es ganz kritisch glaube ich, aber also wenn du interessiert bist an den Ergebnissen, kann ich dir gerne mal was

zuschicken oder wenn ich irgendwie fertig sein sollte mit der Doktorarbeit oder ich hab zum Beispiel jetzt den Plan, wenn ich das alles ausgewertet habe, schon sozusagen die Vorvariante des Fragebogens zu entwerfen. Also eigentlich entwerfe ich den Fragebogen, will den dann aber gerne noch mal mit Sozialarbeitern auch persönlich besprechen, ob alles drin ist, alles verständlich ist, ob auch das Layout okay ist, also wenn du da noch mal Zeit und Lust hättest, also das ist was weiß ich, ‘ne halbe Stunde oder so, Anfang nächsten Jahres oder im Frühjahr, wäre ich da sehr froh, wenn du da vielleicht noch mal Bock hättest, kannst du dir ja vielleicht noch mal überlegen. Ich kann dir ja erstmal noch meine Karte geben, meine Handynummer hast du ja, aber E-Mail oder Arbeit habe ich ja meine schöne Ostfalia Karte hier.

A: Danke [lacht].

I: Bitte [lacht]. Kein Bild drauf, aber genau und äh ein kleines Dankeschön habe ich auch noch…

A: Das wäre doch nicht nötig gewesen.

I: …für deine Zeit und die interessanten Einblicke, hat mir ganz viel Spaß gemacht.

J. Transkript Interview B

I: Gut, dann würde ich loslegen und meine erste Frage oder Bitte wäre erstmal, dass du ein bisschen was zu dir und deinem Werdegang erzählst, also ähm Alter bräuchte ich, wenn du da nichts gegen hast und so ein bisschen wie du zu deinem derzeitigen Job gekommen bist quasi von Schule bis hierher.

B: Ok, also ich bin 51 Jahre alt ähm, ich bin jetzt seit dem 01.01.2012 in der betrieblichen Sozialberatung äh, hab irgendwann mal nach meiner Realschule Rechtsanwalts- und Notargehilfin gelernt, bin dann arbeitslos geworden und bin dann in der Produktion gelandet. Und ähm hab dann gemerkt, dass ich äh das Gefühl für mich hatte, ich werde nicht genug gefordert ähm und hab dann berufsbegleitend an der KVHS die sogenannte Z-Prüfung abgelegt. Die Zulassungsprüfung zum Hochschulstudium und hab dann auch angefangen ehrenamtlich Gewerkschaftsarbeit zu machen und das hat dann dazu geführt, dass ich in den Betriebsrat gewählt würde, war dann anders gefordert und äh diese Zulassungsprüfung mit der Möglichkeit zu studieren ist erstmal in den Hintergrund geraten und dann habe ich nach 17 Jahren Betriebsratsarbeit festgestellt, dass das äh mich mehr belastet als das es mir was bringt und hatte das Glück, dass äh der Sozialarbeiter hier im Betrieb in Altersteilzeit gegangen ist und ich die Möglichkeit hatte äh dort äh einzusteigen und hab für mich gesagt, ich möchte gerne äh mit der bestmöglichen Qualifikation den Job machen und hab dann angefangen mit Mitte 40 Soziale Arbeit zu studieren und äh hab mein Betriebsratsmandat niedergelegt, was äußerst ungewöhnlich ist. Einmal Betriebsrat, immer Betriebsrat. Äh und kann aber heute sagen, dass ich den Schritt äh nie bereut hab und dass das für mich persönlich ganz ganz wichtig und gut war.

I: Und ähm bei deinem Studium, da musstest du ja mit Sicherheit auch das Anerkennungsjahr machen. Hast du das auch hier gemacht?

B: Genau, das hab ich auch hier gemacht. Ähm dazu muss ich sagen, auch das ist ja ‘ne besondere Situation, also ich bin verheiratet, hab zwei Kinder, mittlerweile äh [Name des Sohns] ist als Sohn 20 Jahre alt, die Tochter ist [Name der Tochter] ist 14 Jahre alt. Ähm und ich hatte ‘n Rechtsanspruch auf ‘ne Qualifizierung nach so langer Betriebsratstätigkeit und ich hab dann eigentlich ähm alle zusammen miteinander verbunden, also Familie, Beruf und Studium. Ich bin also zwischen Hochschule und Betrieb gependelt und ähm hatte so den Ehrgeiz, ich möchte so schnell wie möglich durch in der Regelstudienzeit und hab das dann auch geschafft und äh...

I:Und wieviel Stunden hast du dann in der Zeit hier vor Ort noch gemacht?

B: Ähm ich also, die ersten Seminare gingen ja morgens um acht los. Ich hab immer zugesehen, dass ich früh morgens Seminare belegt hab und spätabends bis 19 Uhr und dazwischen war ich dann im Betrieb, also ich bin eigentlich immer zwischen Hochschule und Betrieb gependelt. Zwischen acht und 19 Uhr.

I: Hui.

B: Ja, aber das war, ich hab das für mich gemacht, ne? Dadurch war das Stressempfinden ein anderes.

I: Ja, das glaube ich. Wenn die Motivation dahinter anders ist, äh nimmt man das anders wahr und wenn man auch weiß, glaub ich, dass das zeitlich begrenzt ist.

B: Ja, genau.

I: Und äh, hast du denn in deinem Studium noch in andere Bereiche reinschnuppern können oder wollen auch? Oder war für dich klar, definitiv betriebliche Sozialarbeit mache ich weiter und werde ich…

B: Genau, also ähm, nun bin ich ja in die betriebliche Sozialarbeit erst gekommen mit Mitte 40 und äh hab mir gedacht, ok mit Mitte 40 jetzt ist die Gelegenheit, jetzt noch mal was anderes zu machen und das möchte ich dann aber auch solange machen bis ich dann in Rente gehe, so und äh also heute würde ich sagen, dass die Entscheidung auch eine gute war, also zumindestens [sic] für mich, ich hätte mir von mir auch nicht vorstellen können in der Sozialen Arbeit mit 20 schon zu arbeiten. Ich hab auch während des Studiums festgestellt, das für mich Lebenserfahrung und Berufserfahrung ganz, ganz wichtige Faktoren sind und die habe ich unterschätzt. Das habe ich erst im Studium gemerkt mit auch recht jungen Kommilitonen, die dann direkt nach dem Abitur äh in das Studium Soziale Arbeit gegangen sind äh, Entschuldigung wenn ich das so sag, dass die auch mit ‘ner gewissen Naivität da reingegangen sind und ich mit meiner Lebenserfahrung und Berufserfahrung denen viel voraus hatte und äh das ganz, ganz wichtig gerade für den Bereich Soziale Arbeit auch ist.

I: Ja das glaub ich auch, ich merke das selbst auch an vielen Stellen, das also an mir selber habe ich es schon gemerkt, dass teilweise gewisses Alter oder ‘ne gewisse Erfahrung auch wichtig sind, eben was ich vorher auch schon erzählt hab und eben auch bei uns im Studiengang in [Name der Stadt], dass man merkt, dass ein gewisses Alter zumindest ähm schon gar nicht

verkehrt ist, also es muss nicht unbedingt, dass jetzt alle über 50 sind wenn sie anfangen, so das will ich gar nicht sagen, aber so ganz mit 18/1 ist auch nicht unbedingt das Beste. Weil eben oft, wie du sagst, diese Naivität vorhanden ist und auch mit ‘ner Blauäugigkeit daran gegangen wird, die nicht gut für viele ist und ähm.

B: Also ähm als Berufsanfänger in die Soziale Arbeit einzusteigen äh denke ich ist äh nicht einfach.

I: Ja genau, es ist harte Arbeit glaube ich, ja, das glaube ich auch. Ok gut, eine Frage hatte ich da noch zu dem Bereich. Als du da immer hin und her gependelt bist, zwischen Uni und hier direkt zur Arbeit, ähm hast du da auch schon als betriebliche Sozialarbeiterin gearbeitet in der Zeit oder warst du da noch im Betriebsrat oder wie lief das?

B: Ähm, ich bin also ich hab im äh März 2011 die Entscheidung getroffen zum 31.12. mein Betriebsratsmandat niederzulegen und bin dann im September aber schon mit dem Studium angefangen. Und hab dann aber mit dem 01.01.2012 betriebliche Sozialarbeit gemacht und hab parallel studiert und ich muss auch ganz ehrlich sagen, es gab zum Beispiel ein Seminar, das war ein Pflichtseminar: Einführung in die Tätigkeitsfelder. Oder ähm Einführung ins Berufsleben, das waren Pflichtseminare, wo ichgedacht hab, ok du musst dahin, aber Entschuldigung.

I: ist leider manchmal so. Also diese, also das ist gerade für uns auch ganz interessant, weil wir das ja gerne auch Aufnehmen, Anmerkungen zum Studiengang und sowas und zum Beispiel Einführung ins Berufsleben haben wir nicht, dafür gibt es genug Praktika, die die Studierenden dann haben. Aber so Tätigkeitsbereiche haben wir auch, aber das ist bei uns auf freiwilliger Basis. Das ist bei uns mehr oder weniger so ‘ne Ringvorlesung. Wo man hingehen kann, aber nicht muss und das finde ich glaube ich wahrscheinlich dann in dem Rahmen für gerade Studierende wie dich oder wie du es warst angenehmer.

B: Ich hab es als sehr starr empfunden ohne ‘ne Ausweichmöglichkeit, ne?

I: Das war dann auch im Bachelor dann, ne?

B: Genau, da war die Motivation da auch, das war ich musste dahin und hab dann eigentlich auf Durchzug geschalter weil, äh, ja.

I: Ok gut, ähm, gucken wir erstmal weiter, genau, ähm, dann würde ich gerne, dass du deine Einrichtung quasi wo du hier tätig bist, also [Name des Arbeitgebers] an sich vielleicht so ein

bisschen gerade so in dem Rahmen betriebliche Sozialarbeit ähm ein bisschen beschreibst und vielleicht mal so ähm ungefähr die Aufgaben, die du hast, so umreißt.

B: Ja, ja. Also ähm also [Name des Arbeitgebers] an sich.

I: Also für betriebliche Sozialarbeit, nicht so [Name des Arbeitgebers] ist ein Automobilkonzern, aber quasi was [Name des Arbeitgebers] an betrieblicher Sozialarbeit quasi hat, wie das aufgebaut ist so ungefähr.

B: Ja ähm, also es sind aktuell, äh zwei Sozialarbeiterinnen in Vollzeit hier beschäftigt. Äh ich denke son großes Unternehmen, auch so ein Konzern äh, da ist es einfach auch angesagt betriebliche Sozialarbeit vorzuhalten. Es gibt wenig Betriebe, die das haben, aber äh, da ist [Name des Arbeitgebers] wirklich recht gut unterwegs. Auch in allen Standorten. Das ist also so, dass es in allen Standorten Sozialarbeiter gibt ähm wo auch unregelmäßig ein Austausch stattfindet und wir einfach festgestellt haben, dass die Problemlagen in den Standorten sehr sehr ähnlich sind, ne? Ähm und dann zur betrieblichen Sozialarbeit an sich, die gibt es in [Name der Stadt] schon seit äh 25-30 Jahren. Ich stell mit Erschrecken fest, dass es immer noch, dass es Menschen gibt, die nicht wissen, dass es uns gibt. Ähm obwohl wir ja auch über die betriebsinternen Medien immer versuchen, Öffentlichkeitsarbeit zu machen, indem wir Flyer haben und Plakate aushängen und ähm auch in der Mitarbeiterzeitung den einen oder anderen Bericht abgeben. Zur betrieblichen Sozialarbeit an sich: der Schwerpunkt ist ganz klar die Beratung. Wir würden gerne viel mehr in Richtung Prävention auch machen, haben dafür aber nicht die Zeit, weil die Beratung wirklich den Schwerpunkt bildet und bevor ich jemandem sag: „Ich kann dich nicht zur Beratung holen“ oder „Du muss vier Wochen auf ‘nen Termin warten, weil ich bin mit Prävention beschäftigt“, das finde ich geht nicht.

I: Ja das stimmt.

B: Äh die Beratung äh, kann während der Arbeitszeit erfolgen. In der Regel machen wir fünf Stunden in Terminen, Schweigepflicht ist natürlich das oberste Gebot und wir lassen uns auch während der Zeit nicht stören, d.h. wir gehen an kein Telefon und äh ok wenn mal jemand anklopft, weil irgendwie es brennt oder so, dann gehen wir kurz raus, aber das kommt recht selten vor. Und es wird äh gut angenommen und äh ja die Problemlagen, es gibt nichts was es nicht gibt. Also alles das was es äh draußen gibt, so nenne ich das mal, das gibt es auch hier und das macht es gerade so spannend in der betrieblichen Sozialarbeit, wenn ich zum Beispiel in der Suchberatungsstelle wäre, dann hätte ich es aus, überwiegend mit Süchten zu tun,

vielleicht noch mal mit ‘ner psychischen Geschichte, weil das ja oft zusammenhängend ist, aber hier weiß ich nicht mit welchen Problemen derjenige zu mir kommt und das macht es so spannend.

I: Und ähm was würdest du sagen wie kommen die Leute auf euch zu? Ist das quasi so, dass die mit denen du die Gespräche hast, die Klienten, kann man ja ruhig auch sagen, kommen direkt freiwillig zu dir oder ist das vielleicht auch manchmal so, dass ein Vorgesetzter sagt, äh: „Du da ist jemand könntest du da nicht mal irgendwie?“. Oder wie läuft das genau?

B: Also sie kommen auf Eigeninitiative, sie kommen durch die zuständigen Personalreferenten, dann wird gesagt äh: „Hör mal zu, du hast mir ja ein bisschen was erzählt. Geh doch mal da hin.“ Ähm, durch die direkten Vorgesetzten, durch äh Kollegen, ja was wir vermehrt haben mittlerweile, sind wir extern sehr gut vernetzt. Auch mit den Tageskliniken. Also wir haben äh viele Beschäftigte, die äh psychisch beeinträchtigt sind, äh die aufgrund ihrer Beeinträchtigung ins Krankenhaus gehen, in die Tagesklinik gehen und äh die haben ‘ne enorme Hemmschwelle, überhaupt wieder in den Betrieb zu kommen und äh dann rufen uns die Sozialarbeiter aus den Tageskliniken an und wir fahren in die Tagesklinik und bieten an, dass wir zu ‘ner Wiedereingliederung auch einmal in ‘ner Woche ‘n Reflektionstermin machen und Hausbesuche machen wir mittlerweile sehr selten, weil wir mittlerweile immer sagen, der erste Schritt ist eigentlich: „Du kommst überhaupt mal wieder in den Betrieb und wenn du dann den Mut gefasst haben, zu uns zu kommen, erwähnen wir das natürlich auch und sagen „Das ist der erste Schritt und toll, dass du das geschafft hast“ Und äh ja. Das erschreckt mich ein bisschen, dass also psychische Beeinträchtigungen und Erkrankungen wirklich stark zunehmen, ne?

I: Nimmst du das auch so wahr?

B: Ja.

I: man hört es ja immer irgendwie oder liest es in Berichten oder auch mit den Sachen, mit denen ich mich jetzt beschäftigt habe, wird es immer so dargestellt, ähm, selber so wahrgenommen, habe ich es eben nicht großartig, weil ich eben noch nicht so sehr in die Materie selber in der Praxis einsteigen konnte ja, aber es ist spannend auf jeden Fall, dass du es auch selber sagst, dass du es so wahrnimmst und du bist ja so nah dran, wie kaum einer.

B: Ja, ähm ich hab auch, meine Theorie ist, dass natürlich einmal die aktuelle Situation im Betrieb, dass das damit zu tun hat, die wird schon als belastend empfunden ähm und ich denke, dass auch Ärzte, Hausärzte und Fachärzte anders hinschauen, da gibt’s auch Untersuchungen

drüber, dass sich die Diagnosen verschoben haben. Was früher ‘ne Rückenerkrankung war, guckt man heute etwas näher hin und stellt vielleicht fest, dass die Rückenerkrankung nur psychosomatisch ist und dass da in Wirklichkeit ‘ne psychische Beeinträchtigung dahinter steckt. Das spielt auch ‘ne Rolle. Also die Diagnoseverfahren sind andere geworden und man schaut genauer hin.

I: Ja stimmt, ja wahrscheinlich sehr gute Gründe, die das erklären können. Und wo wir jetzt ein bisschen bei den Klienten sind, ähm könntest du so ungefähr in Zahlen irgendwie ausmachen, ähm, wieviel Klienten du so pro Tag oder pro Woche zum Beispiel hast, also wieviel Gespräche du auch hast?

B: Ähm, also ich arbeite ja in Normalschicht in Gleitzeit ähm und ich äh für mich selbst, hab für mich entschieden vor halb neun keine Beratung zu machen, das heißt ich fang um halb neun mit ‘ner Beratung an ähm terminier ‘ne Beratung für ‘ne Stunde und guck, dass ich so ‘ne Viertelstunde Leerlauf dazwischen hab, um die abzuschließen und wieder neu bereit zu sein für die nächste Beratung ähm, bedeutet, dass ich am Vormittag so zwei, drei Beratungen mach und nachmittags nur noch zwei und merke auch, dass auch dann für mich gut ist und reicht. Ähm es gibt Situationen, da fallen auch mal Beratungen aus, Erkrankungen, sind nicht abzulösen oder solche Sachen, Also ich kann dir die Zahlen vom letzten Jahr nennen. Wir haben zu zweit letztes Jahr ungefähr um die 300 Menschen in der Beratung gehabt. Äh wir kriegten dann die RückmeldunB: „äh so wenig?“. Wo wir dann aber gesagt haben: „Ok, wenn man dann mal anguckt, sich anguckt wieviel Beratungsgespräche wir gemacht haben, dann liegen wir schon über 1000 Beratungsgespräche.“ Ähm, die Erfahrung zeigt auch, die kommen ja nicht zu uns und sagen: „Ich wollte dir immer schon mal erzählen, ich hab das Gefühl ich bin psychisch beeinträchtig“. Sondern da muss erst Vertrauen aufgebaut werden und im zweiten oder dritten Termin öffnen sich dann die Klienten, so ne? Alles andere ist ja nicht erfasst, dass wir dann Gespräche mit den Personalreferenten führen, nach Entbindung der Schweigepflicht oder wenn ich in ‘ne Tagesklinik fahre, dann ist ein Vormittag auch hin, also von daher äh finde ich das viel, dass wir 300 Menschen im Jahr in der Beratung haben und über 1000 Gespräche geführt haben.

I: Wenn man auch mal bedenkt, dass ein Jahr nur 365 Tage hat und eben auch Wochenenden, Urlaub, wie auch immer, noch dazwischen fallen, ist das schon beachtlich und wie lange sind die Gespräche dann so im Schnitt?

B: Also die werden für ‘ne Stunde angesetzt, weil ja auch wirklich nachweisbar ist, nach ‘ner Stunde wird das für beide anstrengend und bringt nichts mehr. In der Regel versuche ich nach ‘ner Dreiviertelstunde zum Ende zu kommen. Es gibt auch Menschen, die äh chronisch psychisch erkrankt sind äh, die kommen, es ist ja Sozialberatung. Irgendwann ist ‘ne Beratung ja auch abgeschlossen, aber die paar, die ich hab, die also wirklich auch chronisch erkrankt sind, die kommen alle 14 Tage für ‘ne Viertelstunde und holen sich ein Schulterklopfen ab, so nenne ich das mal, dass sie gut unterwegs sind und dann gehen sie wieder und wissen, wenn was ist, können sie auf mich zukommen. So und das brauchen sie nicht, aber dieses da ist jemand und da kann ich einmal die Woche hin und ich sag nur läuft alles gut und dann krieg ich die Bestätigung klasse und mach weiter so und dann gehen die motiviert ihrer Arbeit nach. Aber das sind ‘ne Handvoll.

I: Ok, gut ähm und dann noch mal ein bisschen in die Aufgabenbereiche. Du hast schon relativ viel erzählt was du machst, also du führst Einzelgespräche, du hast Kontakt mit Suchtkliniken mit Sozialarbeitern glaube ich auch in diesen Suchtbereichen. Mit dem Personalrat bist du, soweit ich weiß, auch noch in Verbindung so wie ich das grad rausgehört hab. Was machst du noch oder war es das? Weil es ja auch schon sehr viel ist.

B: Ja, ähm also äh intern ähm mit allen Stellen eigentlich vernetzt, Personalwesen, Betriebsrat, Gesundheitswesen, äh direkt die betriebliche Vorgesetzte, Externe so wie du gerade schon gesagt hast, die Krankenhäuser, die Tageskliniken, die Suchtberatungsstellen, die [Name einer Klinik] Klinik, als Reha-Klinik mit dem Schwerpunkt Psychosomatik. Das ist so das Beratungsspektrum was den Schwerpunkt bildet, mittlerweile ist das so, dass die Menschen äh in der Regel bis zu 14 Tagen auf ‘nen Termin warten müssen. Wenn natürlich jemand kommt und sagt: „Ich hab hier ganz ganz dringend was“ dann gucke ich ob ich schiebe oder so ähm und dann natürlich das Thema der Prävention. Also das wir Workshops in der Akademie begleiten in äh was äh mit sozialer Arbeit zu tun hat. Also Umgang mit Verhaltensauffälligkeiten, das sind Workshops für Vorgesetzte ähm da haben wir uns mittlerweile etwas äh gestrafft. Sonst sind wir immer die zwei Tage anwesend gewesen. Jetzt sind wir am zweiten Tag nachmittags anwesend. Es wird drauf hingewiesen, dass wir kommen und falls sich Fragen ergeben, werden die notiert und dann machen wir so `ne Frage - Antwort äh Geschichte, dann zum Ende des zweiten Tages. Und das ist uns auch immer ganz wichtig, auch in den Austausch mit den Vorgesetzten zu gehen äh in ähm vielleicht knüpfe ich da gleich an, weil ähm hier könnte so viel, ähm aus meiner Sicht, so viel vermieden werden, wenn wir endlich mal lernen werden wirklich, dieses Thema, wie gehen wir miteinander um,

wertschätzender miteinander umzugehen. Und äh da werden wir es nicht äh müde, wirklich immer wieder den Finger in die Wunde zu legen und zu sagen: „Redet doch mal mit den Menschen“ und „habt einfach mal ein Ohr“ und „Ja was sagt der Betriebsrat, wenn ich als Meister da jemanden anspreche?“. Dann ist immer die Frage: „wie spreche ich den Menschen an?“. Wenn ich nämlich saB: „Also hör mir zu“ äh ich ihn zur Seite zu nehmen, natürlich nicht vor den anderen, aber sich zurückzuziehen und mal zu sagen: „Mir ist aufgefallen und ich mach mir Sorgen“, dann wird kein Betriebsrat kommen und sagen: „das darfst du nicht“ und das findet mir hier zu wenig statt.

I: Würdest du das auch als Belastung für dich selber wahrnehmen, dass du da viel hinterher bist und und aufklären musst noch in dem Bereich?

B: Ja, ja. Ich ärger mich da sehr drüber und ich ärger mich dann, dass ich mich ärger [lacht].

I: Ja, weil es quasi außerhalb deines Einflussbereichs liegt, die Führungskräfte irgendwie in dem Bereich zumindest äh noch mehr drauf aufmerksam mach, zu machen. Ich mein klar, in dem Sinne Prävention, wenn man diesen Workshop hat und dabei ist für Führungskräfte, aber den durchlaufen ja auch nicht alle.

B: Also eigentlich gibt es nach ‘ner Protokollnotiz die Verpflichtung, dass Vorgesetzte drei Jahre nach Benennung diese Workshops besucht haben müssen. Ähm, aber es gerät in den Hintergrund. Ähm wir bauen Autos und äh dann haben andere Sachen ‘ne Priorität und es ist oft so, dass zu den Workshops dann auch nicht die angemeldeten kommen, sondern die Vertretet vom Vertreter und äh.

I: So wurmt sich das dann zusammen.

B: Und das sind so Sachen, da merke ich einfach, das ärgert mich und äh da schaffe ich es nicht die nötige Distanz dann zu halten.

I: Und wie zeigt sich das, wenn ich fragen darf?

B: Öh, indem ich zu meiner Kollegin rübergehe und schimpfe wie ein Rohrspatz [lacht]. Also ich mach mir da dann auch schon Luft und ich weiß auch wo ich mir Luft machen kann. Ich renn natürlich nicht zum Personalleiter und schimpfe da rum sondern ich gehe zu meiner Kollegin und schimpfe da rum und entlaste mich dadurch. Und ja.

I: Macht sie das auch im Austausch?

B: Also das finde ich auch ganz ganz wichtig, ähm, ich hatte vorher einen Kollegen, mit dem hat die Chemie nicht so gestimmt und bei meiner Kollegin und mir ist das so äh das äh also wenn wir keine Beratung haben, dann stehen unsere Türen offen. Wir können dann auch mal so zwischendurch so durch die geöffnet Türen irgendwie kurz was austauschen. Oder wenn sie ‘ne scheiß Beratung hat, dann kommt sie rüber und sagt: „Jetzt muss ich mal deine Meinung hören und äh irgendwie geht das im Moment gar nicht“ und von daher findet da der kollegiale Austausch statt und das ist für uns beide auch sehr sehr wichtig und das tut uns gut.

I: Das glaube ich. Besprecht ihr auch mal so Fälle untereinander wenn ihr vielleicht mal an ‘nem Punkt nicht weiter wisst oder vielleicht irgendwie denkt, da hätte man was anders machen können, vielleicht noch mal ‘n Rat holen?

B: Ja, das machen wir schon. Ähm, äh, [Name der Kollegin] ist ja nun noch nicht so lange hier und äh ist auch so in der Betriebsstruktur noch nicht so drin und kennt noch nicht so die ganzen Vereinbarungen. Und ich meine ist klar, ich bin 30 Jahre im Unternehmen äh und von daher äh haben wir dann auch nicht da die Berührungsängste. Sie hatte ‘ne Situation äh da wusste sie nicht Bescheid, da hat sie gesagt: Also warte ‘nen kleinen Moment, ich geh eben rüber, ich weiß [Name der Kollegin] hat im Moment niemanden in der Beratung, die hol ich eben dazu und dann kann sie dir die Frage beantworten“ so, ne? So und äh und im Nachgang schließen wir uns da auch kurz: „was meinst du, wie habe ich da reagiert“ oder [Name der Kollegin] hat ‘ne Zeit lang beim Jugendamt gearbeitet, wenn ich da irgendwas hab, wo es um die Kinder von Werksangehörigen geht, dann frage ich auch mal nach „äh hör mal zu, du hast doch die Erfahrung vom Jugendamt äh ich hab das ja aus dem Bauch heraus so beraten, wie siehst du das?“ So und das ist gut.

I: Ja das glaub ich, ist auch wichtig, das machen zu können. Ich glaube auch gerade wenn die Chemie stimmt und ein Team gut funktioniert, kann einem das sehr helfen. Gut, bevor wir noch weiter in diese Thematik einsteigen, würde ich gerne noch einmal ganz kurz ein bisschen auf die Struktur kommen. Wirklich nur ganz kurz: Wie ist die betriebliche Sozialarbeit genau aufgehängt quasi im Unternehmen, also wer ist dir überstellt und gibt es Personen, die dir noch direkt unterstellt sind?

B: Es gibt niemanden der mir unterstellt ist, ähm und äh fachlich mache ich das was ich für richtig halte. Klar spreche ich das mit meinem Vorgesetzten ab und mein Vorgesetzter ist direkt der Personalleiter. Also ich bin disziplinarisch direkt dem Personalleiter unterstellt, mache fachlich das was ich für richtig halte. Und wenn ich dann Ideen hab, z.B. so ‘ne Planung für

Plakat Aktionen: „Hör zu, das möchte ich gerne machen“ und dann wird das in der Regel abgenickt. Also das wird auch nicht in Frage gestellt.

I: Gibt’s äh Vorgaben vom Unternehmen oder von deinem Chef oder wie auch immer ähm zum Beispiel wie viele Fälle du ungefähr machen solltest oder Beratungen oder ist das dir überlassen?

B: Das ist äh mir überlassen. Ähm ich hab ja noch ‘ne Zeitlang mit meinem Vorgänger dem [Name eines Kollegen] auch zusammenarbeiten können und ähm hab gemerkt, wie wichtig betriebliche Sozialarbeit ist und hab auch mit ihm besprochen, dass ich was machen möchte, was er noch nicht gemacht hat und zwar ‘ne jährliche Statistik, um darüber deutlich zu machen wie viele kommen überhaupt, wie viele Gespräche führen wir, wo sind die Schwerpunkte, deckt sich das mit äh anderen Geschichten äh äh Auswertungen von Krankenkassen oder so zum Thema psychische Erkrankungen, in der Öffentlichkeit weit verbreitet, mittlerweile an dritter Stelle glaub ich von den Diagnosen, hier bei uns ähnlich, äh und das äh mach ich seit dem ich das mach, um darüber auch deutlich zu machen: es ist wichtig, dass es uns gibt, ne? So und äh mit dieser Statistik äh ja ich weiß gar nicht wie ich das nennen soll, also äh präsentieren wir uns auch, das heißt wir gehen einmal im Jahr nach Erstellung der Statistik in die Personalservicecenter und stellen da die Statistik vor und machen das für ‘ne Stunde und kommen darüber auch mit den Personalreferenten in den Austausch, was wir auch ganz, ganz wichtig finden, ne?

I: Also sichtbar machen einerseits und andererseits sich auch austauschen, ja. Sehr gut. Ähm, gut [Pause]. Ähm wenn du überlegst, es gibt natürlich, wie in allen anderen Berufen, Sozialarbeiter die ihren Beruf als sehr stressig wahrnehmen und andere die ihren Beruf als eher wenig stressig oder gar nicht stressig wahrnehmen. Wie würdest du dich da einschätzen?

B: Äh, also schon als weniger stressig. Äh punktuell ist es auch situationsabhängig, also auch äh, das Extremste was ich bis jetzt wirklich drei Mal gehabt hab, dass hier jemand sitzt und gesagt hat: „ Ich kann nicht mehr“ und hier völlig zusammengebrochen ist und gesagt hat: „Ich bring mich um“. Äh das ist dann Stress so, aber situationsabhängig, so und ich weiß ganz genau, was ich dann zu tun hab und äh mach das dann auch, äh bin danach aber weil das ja auch intensiv ist und lange anhält, weil den darf ich ja auch nicht laufen lassen, hol da ‘nen Arzt dazu, frage ‘ne Kollegin: „kannst du eben gucken“ und bis das dann geregelt ist sind zwei drei Stunden nichts und dann fahr ich nach Hause und bin geschafft. Also ich muss gar nichts sagen, aber mein Mann sagt zu mir: „Oh dein Tag war heute nicht so gut?“ „Ja!“. Aber ich denke, das

ist auch normal. Aber das sind Ausnahmesituationen und kommt jetzt wie gesagt in den Jahren wo ich das mach, habe ich das drei Mal gehabt und äh ja.

I: Aber das sind dann schon nicht einfach das so wegzustecken.

B: Also was gut ist, ähm da haben wir damals auch sehr viel Wert drauf gelegt. Mein Vorgänger hatte die Möglichkeit nicht. Aber äh wir haben verankert: Supervision. Sechs Mal im Jahr ‘ne Supervision. Da fahren wir auch raus, also das machen wir bei unserem Supervisor in seiner Praxis. Der hat hier in [Name der Stadt] seine Praxis und da machen wir sechs Mal im Jahr montags von 9:00 bis 12:00. Ich find‘s wichtig auch rauszufahren, wirklich das auch nicht hier zu machen. Und äh hier wird an die Tür geklopft werden und äh Supervision ist Supervision und Handy ist ausgeschaltet und da geht’s dann darum, dass wir da wirklich gucken wo haben wir unsere Probleme und was müssen wir noch bearbeiten.

I: Und das ist auch in eurer Arbeitszeit mit drin?

B: Genau, das ist Bestandteil der Arbeitszeit, wird vom Unternehmen auch gezahlt äh wir haben ‘n Wechsel gehabt, wir hatten vorher äh ‘ne Frau die das gemacht hat, die gesagt hat nach zwei, drei Jahren gibt sie ihre Gruppen ab und äh dann ging es drum, wer macht es dann? Und dann hat mein Chef auch gesagt: „das musst du wissen, wen du da haben möchtest, schließlich musst du ja mit dem klarkommen“. Und das äh fand ich auch richtig gut.

I: Schön, dass das so unterstützt wird, das ist echt gut und kommt auch nicht so häufig vor, dass das so stark unterstützt wird, also es ist oft in verschiedenen Bereichen nicht so, dass Supervision als Bestandteil angesehen wird.

B: Ähm da ist auch mein Eindruck, dass ähm, ähm ja dass noch als Schwäche ausgelegt wird, wenn man eine Supervision in Anspruch nimmt. Anstatt das als Stärke zu sehen, weil ich nämlich in der Selbstreflektion bin und auch merke ähm, dass es da Sachen gibt, die mich mehr belasten, um dann auch wieder den Abstand dazu zu bekommen durch die Supervision,, ne? So und wir werden es auch nicht müde immer wieder zu sagen äh „Supervision ist ein tolles Angebot und wenn es das gibt, nehmt es in Anspruch, weil das dient also das gehört mit zu der Profession und ist wichtiger Bestandteil, um da wirklich auch gesund zu bleiben.

I: Genau und das ist eben das, das ist die Hauptsache, dass man gesund bleibt und dass man das wahrnehmen kann und dass man auch selber sagen kann, man nimmt es wahr, ist unheimlich

wichtig. Was würdest du sagen oder oder von wem nimmst du das, dass das so angesehen wird als wäre es vielleicht nicht oder als wäre es ‘ne Schwäche das zu tun, hast du ja gerade gesagt?

B: Ähm also schon auch äh von dem betrieblichen Umfeld hier, also „warum braucht ihr das, dann seid ihr nicht professionell genug unterwegs“ Ja [lacht]. Wo wir äh immer wieder erklären, dass das überhaupt nichts damit zu tun hat und äh äh ja das ist es eigentlich so. Also ich glaube, dass äh Sozialarbeiter an sich schon wissen, was sie daran haben und äh das auch für nötig erachten würden, aber äh das Umfeld äh reagiert da noch nicht so wie ich mir das wünschen würde.

I: Ja, da ist das Verständnis einfach noch nicht so da, ja.

B: Ne.

I: Ist das auch was, was dich belastet? Also würdest du das als Stressor bezeichnen, dass da so unterschwellig das so mitschwingt?

B: Ähm, da kommt’s auch wieder drauf an in was für einer Verfassung bin ich so. Wenn ich richtig gut drauf bin dann äh denk ich: „Weißt was, ich weiß ja eh was mir gut tut und was ich brauche“. Und wenn ich mal weniger gut drauf bin, dann stört mich das schon, ne? Also das kann ich auch nicht so gut ab, ne? Wenn wenn man anfängt daran zu kratzen oder meine Profession in Frage stellt, ne? Also, ich weiß ja was ich tue und äh, ja. Also ‘n Beispiel ist, wir sind dabei auch zu gucken uns ist aufgefallen, die Menschen mit denen wir zu tun haben, die haben ja auch zuständige Personalreferenten und die kriegen ja auch teilweise das erzählt, was wir erzählt kriegen und warum sollte es nicht die Möglichkeit geben, dass auch Personalreferenten in den Genuss einer Supervision kommen und dann gab’s die Idee, dass die PSC Leiter herausfinden welcher Personalreferent in die Supervision darf und wir gesagt haben: „Warum? Lasst das doch die Menschen selbst entscheiden, ob sie das brauchen oder nicht. Weil du kannst ja auch nicht in meinen Kopf reingucken und mir sagen: „Ok, du hast ‘ne Supervision nötig und äh Kollege Meyer hat sie nicht nötig.“ Also das kann nur ich beurteilen und die wissen gar nicht, was ‘ne Supervision ist.

I: Ja und was es bewirkt und wozu man es auch, jaaa ja das ist schwierig, das glaube ich auch.

B: Hmhm.

I: Und wenn du jetzt so überlegst, also nehmen wir mal, ich hab das heute Morgen auch gemacht so, so ‘ne Skala zwischen 0 und, ‘ne äh zwischen 1 und 10 und 1 ist äh du bist gar nicht gestresst,

also alles super und 10 ist sehr gestresst also doller geht's nicht. Wo würdest du dich so ungefähr einschätzen?

B: Drei.

I: Ok, also auf eher schon positiv und ja?

B: Ja, ja.

I: Ok gut, alles klar, dann würde ich gerne jetzt noch 'n bisschen weiter einsteigen in die Materie. Du hast jetzt schon ein paar Punkte genannt, die du als belastend wahrnimmst. Ähm fällt dir noch mehr ein als das was du bisher gesagt hast? Also so wie ich das wahrgenommen hab eben vom Umfeld so ein bisschen, wie was wahrgenommen wird ähm, dann in manchen Situation wo dich sowas total überfordert, wie eben wenn die Leute zusammenbrechen oder sagen sie wollen sich umbringen, zum Beispiel, dass das eben ein starker Belastungsfaktor ist und dann was für Punkte gibt es da noch?

B: Ähm, wenn Menschen mir äh von sich erzählen und äh wirklich von Kindheit an äh immer eigentlich ähm Schicksalsschläge irgendwie verkraften müssen, also äh, das ist schon äh heftig ,also das erfahre ich auch nicht in der Erstberatung, sondern wenn Menschen wirklich Vertrauen gefasst habe und mir im dritten, vierten, fünften Gespräch Sachen erzählen, wo ich eigentlich äh denk äh ich könnt die Hände überm Kopf zusammenschlagen, also äh nicht nur einmal 'n Schicksalsschlag, noch einer, noch einer und noch einer und äh das belastet schon, aber ich schaffe es dann recht schnell, äh das auch abzustreifen. Indem ich mich mit [Name der Kollegin] austausche und äh über die Supervision und äh von daher äh geht das recht gut und dann natürlich wo ich Parallelen sehe zu meiner eigenen Biografie. Weil ich bin ja mittlerweile 51 und auch in meinem Leben gab es Höhen und Tiefen und äh ja.

I: Klar, dass man manche Sachen nicht so leicht wie andere.

B: Dann merke ich: „Halt, Stopp, das hat auch wieder was mit mir selbst zu tun" und äh ja. Also in der Beratung selbst bin ich wirklich professionell und das ist gar keine Frage, aber danach sitze ich dann an meinem Schreibtisch und dann schlucke ich und saB: „Halt, Stopp, warum berührt dich das so? Ist klar, hat was mit meiner eigenen Biografie zu tun".

I: Und was machst du dann mit solchen Fällen? Gibst du die auch ab oder versuchst du vielleicht auch reflektierter daran zu gehen? Oder?

B: Genau, reflektierten, ja dadurch schon, dass ich dann danach mir dessen auch bewusst werde, ne? Und mir sage: „Hör zu, das hat was mit dir zu tun. Aber das hast du ja auch bearbeitet und das ist jetzt mein Ding und das gehört zum Klienten und dann krieg ich das hin“. Also ich hab es noch nicht gehabt, dass ich wirklich gesagt hab: „Das kann ich nicht“. Äh und meine Kollegin gebeten habe, den Fall zu übernehmen. Also hm, dazu muss man ja auch sagen äh, betriebliche Sozialarbeit, die Menschen die in die betriebliche Sozialarbeit kommen sind ja in der Regel äh am Arbeiten, also sie sind arbeitsfähig, es sei denn sie sind krank und wir gehen mal in die Tagesklink, aber punktuell sind sie arbeitsfähig, äh mir fällt das nur gerade so ein, weil ‘ne Situation wäre ich könnte mit nicht mit Sexualtätern könnte ich glaube ich nicht arbeiten. So und äh die hab ich hier ja nicht, weil die ja in der Regel im Knast sitzen. Die arbeiten ja nicht äh.

I: Hoffentlich zumindest.

B: Ja! Genau, also äh äh das wär was, also das äh würde ich für mich nicht hinkriegen. Und das ist ja auch das Schöne, dass also Sozialarbeit an sich wirklich so breit gefächert ist, dass man ja auch gucken kann, was möchte ich machen da an der Stelle, ne?

I: Ja, ist wirklich unheimlich breit aufgestellt. Ok, also quasi der Punkt, ähm, der belastend für dich ist, ist wenn es sehr ähm wenn es Fälle sind, die dich mitnehmen und die dich auch persönlich betreffen, aber du würdest schon sagen, dass dir die Abgrenzung gelingt, wenn du noch mal quasi drüber nachdenkst und ‘nen Moment hast für dich so. Ok. Ja.

B: Und da äh ich würd sagen jetzt überlege ich mal kurz, ähm ok dass ähm ich denke von mir schon, dass ich äh wirklich sehr reflektiert bin äh, hat aber auch was mit meiner Berufserfahrung, mit meinem Lebensalter zu tun, also äh ich würd sagen, so seit sechs, sieben, acht Jahren bin ich wirklich stark immer auch bei mir und guck warum reagiere ich so und warum zeigt sich das jetzt gerade so und wie kann ich für mich sorgen und äh.

I: Ja ich glaub, das ist auch nicht so einfach auch gerade wenn man Soziale Arbeit ähm direkt also studiert nachm Abi oder wie auch immer und dann direkt in den Beruf einsteigt, ist es glaub ich schwierig, immer auf sich selbst zu hören und ich glaub, das ist und ich denke es ist einfach wenn man älter ist und sich selbst schon besser kennt. So und den bestimmten Zeitpunkt. Klar es ist nie einfach so, aber ich glaube das kann einem dann leichter fallen, wenn man selber einfach schon mehr weiß wer man ist.

B: Ja und äh das tolle, was ich ja gerade schon gesagt hab, das soziale Arbeit ja wirklich so breit gefächert ist, dass man ja auch wirklich gucken kann: Was passt in welchem Alter? Äh selbst ich bin ja nun schon wirklich 30 Jahre im Unternehmen. Aber wie ich hier angefangen bin, mit äh 20, äh hätte ich mir nicht vorstellen können, mit 20 betriebliche Sozialberatung zu machen. Äh ich denke, dass wäre auch nicht äh auf Akzeptanz gestoßen. Also die Menschen, die uns gegenüber sitzen sind in der Regel Mitte 40 Anfang 50 und wenn da jemand sitzt der 20 ist und mir was vom Leben erzählen will, äh, den nehme ich nicht so ernst, als wenn da jemand sitzt, der auch schon einiges durchgemacht hat. Und das ist auch was, was ich in ‘ner Beratung auch sage, ne? Also ja du bist ja nun auch schon älter, werde ich dann gefragt und du hast ja nun auch schon das ein oder andere mitgemacht. Und das finde ich auch wichtig, dass wir auch dazu stehen und sagen ok auch mein Leben ist nicht immer glatt gelaufen und jedes Leben bietet Höhen und Tiefen, ne? So und äh die Rückmeldung, die wir ganz oft kriegen ist äh, wenn wir nach der ersten Stunden fragen: „Wie geht es dir jetzt?“ „Endlich hört mir mal jemand zu“. Und das ist nicht nur auf den Betrieb gemünzt sondern auch auf den privaten Bereich. Ja.

I: Würdest du solche Rückmeldungen für dich als Ressource beschreiben?

B: Äh, ja. Ich äh find immer ganz äh interessant äh wenn ich in ‘ner Supervision was thematisiere, dann hat das auch oft was damit zu tun, dass ähm ich oft das Gefühl habe, dass äh der betrieblichen Sozialarbeit und auch mir damit zu wenig Wertschätzung äh entgegen gebracht wird. Vom Unternehmen jetzt. Äh [Name des Arbeitgebers] baut Autos und dann kommen zig Sachen und irgendwann kommt dahinten mal die betriebliche Sozialarbeit und wenn wir uns dann melden „Achja euch gibt’s ja auch noch und ja macht mal und das ist ja ‘ne tolle Idee“. Und irgendwann, wir haben die Tür den Raum gerade verlassen, dann ist das wieder in Vergessenheit geraten ähm, und das äh belastet mich, das stresst mich und in der Supervision schaffe ich es dann wieder, den Blick auf das Positive zu setzen und das ist nämlich die Rückmeldung aus der Beratung. Wenn jemand mir sagt: „Oh [eigener Name], danke oder du hast mir da ‘n guten Tipp gegeben und ich geh da jetzt mal hin“. Und dann vielleicht auch noch mal ankommt und sagt: „Äh du ich bin jetzt auch da und da gewesen und die haben mir geholfen“. Also die Rückmeldung vom Klienten „danke, dass du mir zugehört hast und du hast mir ‘nen tollen Tipp gegeben“ äh, da muss ich mich mehr drauf fokussieren und das andere so ‘n bisschen ausblenden. Und da arbeite ich ständig an mir [lacht].

I: Ja das ist mit Sicherheit nicht einfach da so ‘ne Balance zu finden. Aber wenn du schon sagst, du bist eher bei ‘ner drei, gibt’s wahrscheinlich doch noch mehr Punkte, die du als Ressource beschreiben würdest oder?

B: Äh, ja. Ähm, ja auch meine Familie, ne? Ähm, muss ich gleich an meine Tochter denken, weil die ist ja nun in der Pubertät und wenn ‘ne Freundin von ihr ‘n Problem hat: „Wenn du mit deiner Mutter nicht reden willst, dann kannst du auch mal mit meiner Mutter reden“ [lacht].

I: „Die kann das“ [lacht]. Ja, also gerade ‘ne pubertierende Tochter, die sowas von der eigenen Mutter sagt, das ist schon ist gut, also [lacht]. Sonst hat man ja eher diese Konflikte Mutter Tochter in der Pubertät, aber…

B: Ja, also das ist auch anstrengend, weil sie äh heult auch nächtelang teilweise, wenn sie unglücklich verliebt ist und äh Muttern liegt dann nur neben ihr und hält sie im Arm, aber das ist, das gibt mir auch ganz viel ‘ne also, dass sie das dann, dass sie mich auch ruft und sagt: „Mama nimm mich einfach nur in den Arm“, ne? Und das stärkt mich ja auch dann, ne? Und äh meine Hobbies, Freunde äh ja äh was mir wichtig ist also einmal in der Woche, ich schaff‘s leider nicht das eigenständig zu machen, aber einmal in der Woche Qi Gong zu machen, also das ist so ‘ne Entspannungstechnik äh ja und ich muss einfach wieder anfangen hier oben auch zum Sport zu gehen. Das ist jetzt ein bisschen eingeschlafen.

I: Was ist das genau für Sport?

B: Ja Reha-Sport, ne? Also äh Schulter-Nacken-Probleme hab ich, dann mach ich da Konditionstraining und im Schulter-Nacken-Bereich ganz gezielt. Und äh Freunde, äh es gibt so ähm Highlights für mich im Jahr, ne? Also mit zwei Freundinnen äh zum Geburtstag ok aber sonst sehen wir uns recht selten, aber das was dann äh immer ganz, ganz wichtig ist, im Dezember ähm zu dritt nach Oldenburg fahren, morgens frühstücken, shoppen gehen und äh einfach äh es uns gut gehen lassen, ne? Und mit ‘ner anderen Freundin fahr ich einmal im Jahr für ein längeres Wochenende irgendwo hin, also wir waren jetzt zwei Mal auf Spiekeroog, die Insel haben wir für uns entdeckt. Und äh ja das äh bringt mir ganz ganz viel.

I: Also mal so ‘n bisschen Ausgleich haben, so rauskommen, auf andere Gedanken kommen, ja.

B: Und das ist ja das, was ich teilweise den Klienten empfehle oder wo wir dann auch drüber sprechen, ne? Also äh ich erlebe so viele Menschen in der Beratung, das hätte ich nicht für

möglich gehalten, auch ältere, die wirklich äh noch zu Hause leben äh bei den Eltern, die keine sozialen Kontakte haben und das zeigt mir immer wie wichtig das ist und wie froh ich sein kann, dass ich das habe so, ne? Und ja. Ja und auch das das das Wissen was ich hab, ne?

I: Ja? Was würdest du da? Also was genau? Könntest du das genau festmachen oder?

B: Äh, da weiß ich jetzt nicht ganz genau was du da von mir hören willst [lacht].

I: Hm, ja ist das, wahrscheinlich ich vermute mal, es ist äh wenn du Wissen sagst ein Sammelsurium aus allem möglichen lebensspezifischen Fachwissen, ähm Berufswissen, was du hast äh, aber könntest du das auf irgendwas besonders münzen, was du zum Beispiel oder ob du ‘ne bestimmte ähm ‘n Bereich unheimlich interessant findest und dich da ganz viel weitergebildet hast und der dir ganz viel bringt oder das ist das irgendwie was, was du ganz besonders festmachen könntest?

B: Ähm also durch das Studium wurde auch das Interesse geweckt ähm die unterschiedlichsten Methoden auch mal auf mich selbst zu hinterfragen. So Aufstellungsarbeit, Familienaufstellungsarbeit oder so, ne? Dass ich einfach mit dem Wissen was ich mir da angeeignet hab auch auf mich selbst mal guck und guck äh wen kann ich da finden, wer ist da kompetent und mit wem kann ich mal äh bei mir selbst gucken äh was da los ist, auch total spannend.

I: Glaub ich, ja. Ja ich glaub viele Dinge, die man im Studium vielleicht auch gar nicht so unbedingt wahrgenommen hat als sehr sehr wichtig, wenn man das dann mal in der Praxis umsetzt oder so, dass das schon viel bringen kann, auf jeden Fall. Ich mein du wirst es ja direkt angewandt haben, aber…

B: Also es bringt nicht nur was in der Arbeit an sich, sondern es bringt mir persönlich auch ganz, ganz viel von dem Wissen her. Weil ich äh über das Studium erst ja Methoden kennengelernt hab, die ich vorher gar nicht kannte, wo ich denk: „Halt, Stop, äh das wäre ja auch mal was, guck doch mal bei dir selbst dahin und guck mal wer kann dich da unterstützen“ und äh. Also so das Thema, das große Überthema der Reflektion eigentlich, weil es hat ja alles was mit Reflektion zu tun, ne? Einfach mal draufzugucken, was ist so in meinem Leben so eigentlich alles passiert, ne?

I: Ja, sehr schön. Ok, ähm wir haben jetzt schon im Laufe des Gespräches total viel von meinen Fragen abgedeckt und zeitweise ich würde jetzt einfach noch mal die einfach noch so ein

bisschen abfragen, wenn da nichts weiter mehr kommt, ist das auch völlig in Ordnung. Äh, aber wenn du noch mal überlegst, kannst dir ja auch ein bisschen Zeit nehmen, würdest du noch sagen, in deiner Arbeit direkt gibt es noch Punkte, die dich stressen, die du gerne nennen würdest? Oder einfach mal an ‘nen ganz normalen Arbeitsalltag denken, was für Punkte es da vielleicht gibt, die dich belasten.

B: Äh, ja auch das es ist wieder das Punktuelle, das nicht Planbare. Also wir planen ja eigentlich die Beratungen, aber wenn dann jemand kommt und an die Tür klopft und heulend vor mir steht und ich äh den Stress hab, Termine zu verlegen und umzuorganisieren, um dann äh ‘ne Akuthilfe zu leisten, äh das ist dann in der Situation schon stressig, äh aber es gelingt mir recht schnell äh dann wieder runterzukommen.

I: Ja ok, also quasi wenn es nicht planbar ist und wenn man irgendwie hier in Ungewissheit ist, was da jetzt genau kommt, kannst du aber relativ schnell umswitchen und das wieder für dich regeln, aber es ist erstmal so: „huch“.

B: Ja ja, aber das ist äh in meinem Empfinden normal.

I: Hmhm, ok, ja. Gut, noch weitere Punkte?

B: Ne. Wüsste ich nicht [lacht].

I: Ok, ‘ne muss auch nicht. Auf keinen Fall ich will nur immer gerne wirklich alles abgedeckt haben. Nicht, dass du dann irgendwie heute Abend noch mal so nachdenkst und dann so: „Oh, hätte ich Conny ja auch noch mal das sagen können“ oder so. Deshalb frage ich dann lieber noch mal nach und ja. Und ähm Ressourcen. Hast du auch schon sehr viele genannt. Mit der Netzwerkarbeit, dich austauschen mit [Name der Kollegin], kollegiale Fallberatung und Fallbearbeitung in dem Sinne, Supervision, die du hast, die Wertschätzung von den Klienten, die kommen. Gibt’s da noch Punkte?

B: Äh, ne. Ähm und da fällt mir immer wieder auf, dass ich da wirklich noch, weil was kann es Schöneres geben, ne? Diese positive Rückmeldung von den Klienten, da muss ich einfach für mich lernen, äh das stärker äh auch wahrzunehmen, auch anzunehmen.

I: Hmhm, und nicht so: „Ja ok, hat er jetzt gesagt und äh“.

B: Ja, ja.

I: Weil ich glaub auch, dass das was sehr Schönes sein kann, was man auch sich vielleicht muss man sich das auch einfach mal, wenn es einem nicht gut geht, einfach mal aufschreiben so, ne? Die Sachen, was weiß ich was heute mir gesagt wurde an guten Sachen, was in der letzten Woche kam. Sowas kann glaub ich sehr wichtig sein, wenn es einem mal nicht gut geht. Das ist glaube ich sehr…

B: Also was mir, mir fällt jetzt gerade noch ein äh so ‘ne Ressource ähm. Auch für mich immer mal wieder wahrzunehmen, wie weit ich eigentlich schon bin. Ich will das an einem Beispiel festmachen, ich war auf ‘ner Fortbildung, das ging, das Thema war Selbstmanagement. Und da wurde ‘ne These aufgestellt „Ich bin für mein Handeln, Denken und Tun verantwortlich“. Und dann sollten wir bewerten, äh inwieweit diese These auf uns zutrifft. Und für mich war klar: 100%. Die anderen haben das alle anders gesehen. 0, 85, 80%. Wo sofort bei mir da war: „Oh bin ich weit“.

I: Ja, jaja.

B: So dieses Bewusstmachen, ne? So und das äh das das, das ist für mich auch ‘ne Ressource, das wahrzunehmen und dann bei mir wirklich für mich selbst zu sagen: „Oh was bin ich weit.“

I: Auf jeden Fall, ja. Das ist sehr gut.

B: Klingt vielleicht blöd [lacht].

I: Nein, nein klingt überhaupt nicht blöd. Das ist ja, das ist ja ‘ne in gewisser Wiese Selbstwirksamkeit. Dass man selber weiß, was ich alles kann und deswegen „Ich bin dafür verantwortlich, ich kann das aber auch gut, was ich mache und deshalb geht es mir auch gut in dem was ich tue“ ja.

B: Aber unabhängig davon nicht nur im beruflichen Kontext, sondern sehr grundsätzlich, ne? Ich bin für mein Handel, Tun und Denken verantwortlich. Wer denn sonst? Aber dass nur ich das sehe und andere eben nicht, ne? Also das war dann wieder so: „Ah schön“ [lacht].

I: Ja, genau und dann wären wir noch bei den persönlichen Ressourcen quasi. Es ist ja ‘ne persönliche Ressource von dir selber, die dich im Beruf auch weiterbringt. Ähm gibt’s da noch weitere Sachen, die du persönlich als Ressource bezeichnen würdest? Du hast ja auch deine Familie, Freunde, Ausgleich finden, teilweise Sport, Hobbies genannt. Gibt es da noch was?

B: Ähm, ja mir immer wieder so es gibt so so zwei Sachen, wo ich dann immer so ähm das ist aber ‘ne so ich merke einfach, dass äh durch die Beratung ich selbst auch immer wieder äh ganz viel nehme, ne? Weißt du wenn ich zum Beispiel grundsätzlich äh äh wenn jemand vor mir sitzt und sagt: „ich muss ich muss ich muss ich muss“. So wo ich dann frage: „Ja und was willst du eigentlich, ne?“ So wo ich dann auch immer bei mir selbst bleibe und sage: „Ja ich muss eigentlich gar nichts und was will ich eigentlich, ne? Was will ich, unabhängig davon was mein Umfeld dazu sagt oder was die dazu sagen, ne? Ich will das jetzt einfach und ich mach das dann auch, ne? Egal was die anderen dazu sagen“. Hat vielleicht auch was damit zu tun, dass äh… ähm ich auch ‘ne Entlastung dadurch erfahre, mein Mann ist Hausmann und das ist für den […] konservativen Bereich schon ungewöhnlich. Ähm, also seit der Geburt der Tochter ist mein Mann Hausmann und ich bin diejenige, die das Familieneinkommen nach Hause bringt und äh das funktioniert gut so und natürlich sind da auch Anfeindungen gekommen und öh nach dem ersten Kind haben wir beide gearbeitet und : „ja ihr müsst ja beide arbeiten und ihr habt euch mit dem Hausbau übernommen“. Aber ich hab immer gesagt, ich will arbeiten, so. Und äh.

I: Das war damals vom Verständnis her damals und heute ist es ja auch immer noch nicht da und damals ja wahrscheinlich noch weniger.

B: Genau und äh ja oder auch ‘ne ältere Nachbarin, die dann jetzt vor kurzem noch sagte: „Ah ja du bist ja jetzt wieder zu Hause. Jetzt musst da ja wahrscheinlich für morgen erstmal vorkochen.“ „Ja muss ich nicht, mein Mann kocht“. Also äh ja aber das ist und das gibt mir ganz ganz viel, dass der Familienverbund wirklich gut funktioniert und wir haben uns so entschieden, wir leben so und ja. Also gibt mir ganz, ganz viel Rückhalt. Ja.

I: Ja, sehr schön. Gibt’s Sachen, die dich aus deinem privaten Bereich oder im persönlichen Umfeld belasten, dass sich das vielleicht auch auf die Arbeit auswirkt?

B: Äh, also das was äh mich belastet, aber mittlerweile weniger, ist äh ‘n schwieriges Verhältnis zu meiner Mutter. Meine Mutter ist Alkoholikerin ähm und ähm die Scheidung meiner Eltern war, jetzt muss ich überlegen, ich war acht, 1974. Mein Vater hat damals das Sorgerecht für die beiden Kinder bekommen, was zur damaligen Zeit ungewöhnlich war, hatte aber was mit der Alkoholerkrankung meiner Mutter zu tun. Ich hab seit äh ungefähr 15 Jahren überhaupt so gut wie überhaupt gar keinen Kontakt zu meiner Mutter mehr, äh jetzt telefonieren wir zu Weihnachten und zu den Geburtstagen. Ich hab also dieses Jahr das erste Mal meiner Mutter wieder zum Geburtstag gratuliert, weil ich über Jahre nicht wusste, wann sie Geburtstag hat. Ja also das war einfach nicht mehr präsent, ne? Ähm ich bin dabei die Beziehung zu meiner Mutter

ähm zu bearbeiten, ne? Äh und das ist ‘n Prozess, der wird mich wahrscheinlich äh noch ‘ne ganze Zeit begleiten. Also ‘ne Zeit lang hab ich das verdrängt. Aber dadurch, dass ich stark in der Selbstreflektion bin äh bin ich dabei äh zu gucken äh was geht und was geht nicht ‘ne so. Und es könnte einfacher sein, sagen wir das mal so.

I: Klar das ist immer ein Aspekt und gerade wenn dich das in der Arbeit noch mal wieder begleitet undFälle kommen, die dich vielleicht irgendwie erinnern.

B: Genau. Also wenn da jemand sitzt äh und mir erzählt, dass er alkoholkranke Eltern hat, dann geht natürlich bei mir auch was ab. Ja.

I: Ja das kann ich mir vorstellen. Aber ich glaub dann ist es auch umso schöner für dich, wenn du jetzt auch merkst, dass du ein gutes Verhältnis zu deiner Tochter hast. Kann ich mir vorstellen, dass das dann ganz anders abläuft.

B: Ja und das stützt ja auch wieder die These, die wir in unserer Forschungsarbeit da hinterfragt haben, ne? Gerade äh Menschen die in einem etwas äh die etwas älter mit dem Studium der sozialen Arbeit anfangen, hat das was mit der eigenen Biografie zu tun, ne? Und ich glaube, dass das auch bei mir so ist,, ne?

I: gut möglich, ja. Aber dafür umso besser wie du damit umgehst. Das ist ja kann auch längst nicht jeder.

B: Ne.

I: Ja. Gut, das wäre es erstmal zu den Fragen von mir persönlich zu dir. Ähm möchtest du irgendwo zu noch was ergänzen? Zu den Sachen? Bevor wir jetzt den nächsten Schritt machen?

B: Ne.

I: Ok. Sehr gut. Dann würde ich dir jetzt gerne die Ergebnisse zeigen, die aus der Online-Umfrage gekommen sind. Das ist sehr viel. Wie gesagt einfach nur ein bisschen durchblättern, dir die Sachen angucken und mir erzählen was dich vielleicht ähm überrascht äh vielleicht ‘n paar Punkte, wo du sagst: „Ja, das sehe ich auch so“ oder „pff, verstehe ich gar nicht warum das jemand geschrieben hat“. Einfach nur ‘n bisschen deine Gedanken dazu. Und um das ein bisschen zu erklären, […] genau, es gibt einmal quasi genau die vier Fragen, die auch zentral waren jetzt in dem Gespräch. Also arbeitsbezogene Stressoren und arbeitsbezogene Ressourcen sind quasi mit drin und persönliche Stressoren und persönliche Stressourcen, Stressourcen

[lacht]. Ressourcen! Und ähm das ist immer ‘n bisschen kategorisiert. Die Kategorien können dir erstmal eigentlich relativ egal sein. Ähm aber einfach nur ein bisschen gucken, ähm was dir so auffällt hier an den Nennungen und hier genau die Anzahl der Nennungen immer von Leuten insgesamt haben 100 teilgenommen. Deswegen wenn nur mal einer das genannt hat, ist das eben auch eher was, was eher weniger vorhanden war und hier ist immer das Ausmaß genannt, das bedeutet, die Leute die teilgenommen haben, hatten die Möglichkeit, den Punkt, den sie selbst genannt haben, als Stressor oder Ressource zu bewerten, ob der eher weniger beeinflusst, mittelmäßig beeinflusst oder stark also eins, zwei oder drei. Drei ist eben sehr stark. Und ja sonst eben ein Durschnitt daraus, wenn mehrere Leute das angegeben haben. Und jetzt einfach mal ein bisschen durchgucken und so was dir auffällt. Ja.

B: Ja. Ähm, das waren 100 und das waren jetzt die Anzahl der Nennungen also ist das ja zu vernachlässigen eigentlich?

I: Genau, relativ, genau also es kommt teilweise später, wo dann auch mal 14 Leute was gesagt haben oder hier 23 ähm genau. Einfach mal durchgucken was dir auffällt oder vielleicht fällt dir auch nichts auf, das ist auch nicht schlimm, aber ich würde eben gerne dadurch das ein bisschen abgleichen. Also das was da jetzt rausgekommen ist, dass ich die Sachen, die ich da habe nicht völliger Humbug sind sozusagen. Was ich nicht hoffe, aber…

B: Ok, also kann ich auch einfach zu denen Nennungen die auffällig sind, wo es mehr Nennungen gibt, einfach so was Eigenes zu sagen wie das jetzt auf mein?

I: Genau, gerne, also ganz, ganz frei. Guck es dir an, was dir auffällt, kannst du gerne was zu sagen.

B: Ja, also was auffällt sind ja die, die rausstechen von der Nennung her, also das ist ja hier mit 19 „zu viele Fälle/Klienten/Aufgaben gleichzeitig“ ähm hat was mit Zeitmanagement zu tun und da bin ich denke ich ganz gut unterwegs. Also äh wie ich schon gesagt habe, vormittags drei, nachmittags zwei und dann ist gut gewesen, es sei denn da steht jemand heulend vor der Tür. Aber ansonsten äh wird das sonst auch geschoben, ne? Ja. Zeitdruck. Eigentlich auch nicht und äh Strukturen. Was ist damit gemeint? Strukturelle Stressoren?

I: Ja also es ist immer ‘n bisschen schwierig, das zu interpretieren, wenn die Leute nur also in dem Fall war es dann wirklich, dass die Leute nur Struktur hingeschrieben haben und das bewertet haben, aber ich glaub das sind so Sachen, hier wäre es zum Beispiel auch so, dass du ähm hier ja auch gesagt hast, dass die Akzeptanz vielleicht nicht so groß ist, dass von der

Struktur her da nicht so ähm unterstützt wird auch manchmal was Supervision angeht. Solche Dinge sind das zum Beispiel oder bei anderen, dass ähm vielleicht…

B: Also dann ist das noch, das erste wo ich mich wiederfinden könnte, was für mich auch ‘n Stressor ist.

I: Ja oder so Organisationssachen sind das glaube ich ja oft. Dass vielleicht Infos nicht richtig durchkommen auf Grund von Strukturen oder dann irgendwelche Sachen vorgeschaltet sind, ähm wo man dann sich nicht drüber hinwegsetzen darf, so, solche Dinge sind das glaube ich viel, ja.

B: Also keine Supervisions-/Reflexionsmöglichkeit, die ist für alle gegeben so sehe ich das?

I: Ne, ist sie nicht. Also das ist dann quasi von drei Leuten angegeben worden, dass sie keine Supervisionsmöglichkeiten haben und dass sie das als Stressor angeben. Das heißt aber nicht, dass andere das haben oder nicht haben.

B: Aber das erstaunt mich, dass das so niedrig ist.

I: Ja und ich glaube das liegt oft an daran, dass man das vielleicht gar nicht so wahrnimmt, wenn man es nicht hat. Dass man gar nicht so…

B: Genau, man weiß gar nicht was für ein wertvolles…

I: Was einem entgeht, so.

B: Genau, was für ‘ne wertvolle Methode das eigentlich ist, ne? Und da würde ich es wichtig finden, wirklich äh im Studium auch viel mehr darauf hinzuweisen, dass das was ganz, ganz Tolles ist, ne? Und dass das eigentlich ‘ne Selbstverständlichkeit sein sollte, dass Sozialarbeitern wirklich Supervision auch zur Verfügung gestellt werden, ne?

I: […]

B: Joah Entlohnung, ne? Ja ähm, ist zwar äh sechs geht ja noch, aber äh das stört mich auch, dann würde ich das doch noch als Stressor jetzt nennen und das äh das nervt mich. „Sozialarbeit kann ja jeder“ und ähm da gerate ich auch äh ab und zu mal mit meiner mit ‘ner guten Freundin von mir in Streit. Die macht nämlich ‘ne äh KVHS ähm begleitet die Ehrenamtliche und äh wo denn überall Ehrenamtliche eingesetzt werden äh, das geht in dem Bereich soziale Arbeit und da gibt es nicht keine Grenze, was ist Ehrenamt und was ist dann wirklich schon Profession

soziale Arbeit? Und „jeder kann soziale Arbeit machen, das muss man nicht groß studieren“. Also äh ein entfernter Bekannter von uns ist Hausmeister an ‘ner Schule und der schimpft immer über die Sozialarbeiter an der Schule. Das könnte er als Hausmeister besser, ja, aber ich mein Eindruck ist, dass in der Gesellschaft die Profession der sozialen Arbeit nicht die Anerkennung findet, die sie eigentlich haben müsste und das spiegelt sich auch in der Entlohnung wieder. Ich hier verdiene richtig gutes Geld äh, aber woanders ist das ja, mit scheiß Arbeitszeiten, teilweise.

I: Ja Nachtschichten und was man nicht alles machen muss. Und vor allen Dingen was für ‘ne Belastung man auch erfährt und was man dann als Rückmeldung quasi bezahlt bekommt ist echt teilweise lachhaft. Aber gerade das was du ansprichst, diesen „Sozialarbeit kann jeder und ist doch nur so ‘n nettes Ding und kann man nebenher fast“. Das hab ich auch oft schon gelesen, dass das ein großer Stressor ist und dass auch viele den wahrnehmen und dass es auch echt verbreitet ist, dass es so ist. Und dass da eigentlich von anderer Seite dran gearbeitet werden müsste, so.

B: Ja oder mit diesen Klischees oder mit diesen Vorurteilen. Also „Sozialarbeiter laufen alle in Birkenstocksandalen durch die Gegend und Stricken und ‘n Studium der sozialen Arbeit kriegt ja jeder hin“, ne? Ähm, das äh finde ich schon heftig. Soziale Stressoren im beruflichen Kontext „Kollegen“ uiuiuiui.

I: Ist glaub ich nicht zu unterschätzen. Da haben glaube ich nicht viele ein ein so gutes harmonisches Team oder Teamkollegen wie du es beschrieben hast.

B: OK, ich hatte ja vorher ja auch einen Kollegen mit dem ich mich nicht gut verstanden hab und hab das aber auch thematisiert. Und äh das passte nicht, also wir hatten sehr grundsätzlich von der Arbeit äh sehr unterschiedliche Auffassungen und äh der Kollege hatte auch nicht soziale Arbeit studiert. Der hat das als Laie gemacht. Und äh ja, aber das äh, umso besser, dass ich da wirklich. Ok, Leitung äh, kann ich verstehen, bei uns ist das ja wirklich so, wir machen fachlich das, was wir für richtig halten und haben nur disziplinarisch den Personalleiter über uns, ne? Ok, Klienten, das kann ich auch nachvollziehen, wenn jemand vor mir sitzt und sagt: „Ich will mich umbringen“, dann ist das ‘n Stressor.

I: Ja.

B: Hm, also Unstimmigkeiten, Konflikte, Spannungen, äh, da hab ich mittlerweile gelernt auch äh vernünftig mit umzugehen, weil äh das gehört zu unserem Leben dazu, ne? Da muss man auch einfach mal durch.

I: Ja aber es gibt eben Leute, die damit besser umgehen können und Leute, die damit eben schlechter umgehen können.

B: Fehlende Wertschätzung und Anerkennung gering, ja. Aber da bin ich auch so in der Reflektion, dass ich das natürlich viel damit zu tun hab, dass ich ‘ne Alkoholkranke Mutter hab. Weil Anerkennung und Wertschätzung von meiner Mutter war ja aufgrund ihrer Erkrankung für mich als Kind nicht viel gegeben und dem renne ich auch heute noch viel hinterher. Also das weiß ich auch, dass das viel mit mir zu tun hat, ne? Ja. Reicht dir das oder?

I: Das reicht mir völlig. Das ist wirklich nur ein freies quasi Assoziieren zu dem was du siehst, also zu den Punkten. Wir müssen auch nicht alles durchgehen oder so, wenn das irgendwie blöd ist quasi, aber also quasi die ersten beiden Sachen würde ich gerne besprechen. Also Stressoren reicht völlig, wenn du damit durch bist und einmal noch die arbeitsbezogenen äh Ressourcen. Aber persönliche Sachen sind eben sehr persönlich. Da sind auch ganz viele Sachen, die eben mit Persönlichkeit selber zu tun haben. Kannst du dir natürlich noch angucken wenn du Lust hast, aber das wäre mir wichtig, dass du da einmal drüber guckst und so. Einfach mal guckst.

B: Genau, Reflektion finde ich ganz, ganz wichtig. Äh Distanz, genau, Abgrenzung. Äh da ist immer die Frage, was definiert man als Erfolg.

I: Das ist auch die Frage, sind Erfolge von Klienten gemeint, die eigenen Erfolge gemeint, indem das Klienten Erfolge haben oder nur kleinschrittige Sachen…

B: Also da, hm, Sozialberatung als Hilfe zur Selbsthilfe zu verstehen und die Verantwortung zu lassen und zu sagen „Wir reden drüber welche Möglichkeiten du hast. Und ob du die in Anspruch nimmst, nicht mein Problem, das ist dein Problem“ und daran nicht den Erfolg für mich zu messen, ne? Nur wenn der Klient ‘n Alkoholproblem hat auch und in die Entgiftung äh in den Entzug geht ist das nicht gleich der Erfolg für mich, sondern es ist seine Entscheidung und die lasse ich auch da. Und das hat nichts mit meiner erfolgreichen Arbeit zu tun. Das ist meine Wahrnehmung, die Wahrnehmung ähm äh ja da dieses dass es auch wenn ‘n Klient zu mir kommt, dem es psychisch nicht gut geht und ähm, dann kommt der zu mir und dann erleben wir es oft, dass der auch sagt äh: „Ich bin ja nicht verrückt“ So und dann gibt es die EmpfehlunB: „Geh doch mal zu deinem Hausarzt, rede mal mit dem drüber. Das ist ja dein

Vertrauter und wenn der dich zum Facharzt überweist, zum Psychiater, dann geh doch auch mal dahin.“ Und dann kann das durchaus sein, dass die sich lange über Wasser gehalten haben aber dann zum Facharzt gehen und dass die dann mal vier, sechs Wochen krankgeschrieben sind. Und dann versetze ich mich in die Situation von dem Vorgesetzten, der den Mitarbeiter zu mir geschickt hat, in der Hoffnung, dass der wieder weniger Arbeitsfehler macht, konzentrierter der Arbeit nachgeht und wieder der verlässliche Mitarbeiter ist, den er kennt. So und dann schickt er denn zu mir und dann ist der aber vier oder sechs Wochen krank und dann kann ich durchaus nachvollziehen, dass der Meister kurzfristig denkend überlegt: „Schick ich den nächsten da überhaupt noch hin?“. So, wenn der sagen soll, war die Sozialberatung erfolgreich, dann sagt der im ersten Moment: „Ne, nicht, weil der ist in die Erkrankung gegangen“. Dass der zwei drei Monate später vielleicht noch viel längerfristiger ausgefallen wäre, also äh…

I: Das wird dann nicht gesehen, ne?

B: Ne, ne.

I: Ja, das stimmt schon. Hast du das mal wahrgenommen? Dass das so zurückgespiegelt wurde?

B: Das würde man nicht offen zurückspiegeln.

I: ‘ne ok. Hätte ja sein können, dass du vielleicht mal was gehört hast oder…

B: Ne, ne. Das ist nur, ich versuch mich dann da rein zu versetzten und würde ihm das nicht übel nehmen, wenn er so denken würde. Ja unbefristeter Arbeitsvertrag, das ist natürlich… Arbeitszeiten ist natürlich mit Gleitzeit schon auch genial und in Normalschicht. Ja Weiter- und Fortbildung finde ich auch wichtig, aber nicht nur im ähm für den Beruf. Sondern mittlerweile, das was ich ja auch gesagt habe, für mich selbst, ne? Äh einfach auch mit mit ‘ner Finanzierung, die ich dann für mich übernehme, weil ich das für mich mach und auch im Beruf davon profitieren kann, aber trotzdem der Schwerpunkt erstmal drauf liegt: Das brauche ich auch für mich. Und das bringt mich voran und parallel hab ich den Nutzen dann auch äh in der Arbeit.

I: Was hast du schon so gemacht an äh Weiterbildungen?

B: Äh, also Suchtkrankenhelfer habe ich einmal gemacht und ich spiele mit dem Gedanken, mich zur Mediatorin ausbilden zu lassen.

I: Super spannende Sache. Auf jeden Fall und hier bestimmt auch nicht verkehrt im, im Job. Hast du da irgendwie, nur rein interessehalber, ob das auch mitfinanziert werden kann?

B: Ja, würden sie mir finanzieren.

I: Ja das ist ja auch bestimmt ‘ne Sache wo das Unternehmen Interesse dran hat, dass das gemacht wird.

B: Ja, ja.

I: Also das ist bestimmt noch ‘ne sehr, sehr spannende Sache noch zusätzlich.

B: Ja Wertschätzung natürlich, ne? Was auch ‘ne Ressource ist, ähm der Mittagstisch, also mit äh, ja zwei Kollegen aus dem Personalwesen gehen wir beide mittags immer essen, das ist noch mal so auch äh, ich könnte auch nicht die Mittagspause im Büro verbringen. Ich muss dann hier raus, also wirklich aus dem Raum der Beratung raus und dann gehen wir ins Betriebsrestaurant in der Halle drei mit zwei Kollegen aus dem Personalwesen und das ist dann einfach auch äh Mittagspause ist ja unbezahlte Zeit und das ist privat und äh ja raus.

I: Also richtig Pause machen?

B: Pause machen, ja. Hm auch hier was hier steht. Das Team, Austausch, Beratung mit Kollegen, Supervision, Team, hm ja.

I: […]

B: […] Anerkennung, Wertschätzung, ja. Reicht dir das?

I: Reicht völlig. Ich hab da gar keine großen Erwartungen dran. Es gibt kein Richtig, kein Falsch in dem Zusammenhang, das ist einfach nur, dass ich wirklich gerne sehen würde, was da so Sachen sind, Meinungen zu, was da so aufgelistet ist. Weil könnte ja sein, dass dir irgendwie ‘n Punkt entgegengekommen wäre, wo du sagen würdest: „Puh also soziale Arbeit, das hat damit gar nichts zu tun oder kann ich nicht nachvollziehen oder…“. Oder eben zum Beispiel diese ein zwei Sachen wo du eben gesagt hast: „ohja stimmt, das sind auch Dinge, die ich bei mir wahrnehme oder eben in dem und dem Kontext so und so wahrnehme“. Und das ist halt dafür gedacht gewesen und genau, ich glaub bei den persönlichen, da hast du schon sehr viel in dem Bereich gesagt und das sind hier ähnliche Sachen, die hier wieder vorkommen. Ich glaub nicht, dass dich da äh noch mal was überraschen würde oder so, bevor wir das alles durchgeguckt haben… Also eben solche Sachen wie Hobby oder bestimmte

Persönlichkeitskompetenzen oder sowas was man so mitbringt so. Gut, möchtest du noch was äußern? Ich wäre nämlich sonst soweit am Ende mit dem Gespräch.

B: Nö, wenn du sonst soweit keine Fragen mehr hast und dir das reicht, alles gut.

I: Mir reicht das, ja. Nein das hat mir, ich glaub das bringt sehr, sehr viel und es hat mir auch sehr viel Spaß gemacht und ich hab schon sehr viele Punkte so im Kopf, wo ich mit arbeiten kann und äh, von daher erstmal ganz vielen dicken Dank.

B: Ja gerne.

K. Transkript Interview C

I: So los geht's, dann wäre meine erste Bitte an dich, dass du einmal kurz sagst, wie alt du bist und du kurz die Einrichtung beschreibst in der du zuletzt gearbeitet hast?

C: Also ich bin 37 Jahre alt und habe als letztes äh im Verein oder in einer Einrichtung gearbeitet die sich mit psychisch Kranken beschäftigt, ähm, psychisch Kranke begleitet oder auch Eltern, die psychisch kranke Kinder haben und psychisch belastet sind, wir haben verschiedene Einrichtungen bei uns, also ähm hauptsächlich geht es um psychisch Kranke, aber verschiedene, wir haben 'nen Tagesaufenthalt, wo Leute hingehen können da und dann haben wir ambulant betreutes Wohnen, dann haben wir ähm betreutes Wohnen für Suchtkranke mit Mehr-Mehrfachdiagnosen und ich hab halt in der ambulanten Betreuung gearbeitet von psychisch Kranken, ja.

I: Okay und was waren da genau deine Aufgaben?

C: Meine Aufgaben waren die Alltagsbegleitungen, also es findet ein Hilfeplangespräch statt, ähm und da wird festgestellt, was für 'n Hilfebedarf die Klienten hatten und ähm danach wurde halt gearbeitet halt, ne hm? Welche Unterstützungsbereiche? Könnte ganz unterschiedlich sein, ob das jetzt Arztbesuche waren oder ob das Leute waren die Panikattacken hatten, dass du Einkaufsbegleitung gemacht hast äh also rundum alles, was du dir vorstellen kannst, ja je nachdem was halt genau Förderung von sozialen Kontakten halt, dass du Leute begleitest in irgendwelche Anlaufstellen, dass sie da Zugang finden, andere Kontakte einfach halt, die sehr isoliert waren also die ganz diverse Sachen halt.

I: Gab es da so 'ne Vorgabe wie viele Klienten du so begleitest oder so?

C: Das war, das ist halt stundenmäßig, die werden im, bekommen bestimmte Stunden bewilligt von der in der Hilfeplanung vermittelt von Sozialamt und danach wird halt gearbeitet und ähm ja wir haben immer 'nen Vertrag von 19,5 Stunden gehabt mit Mehrstunden, das heißt du konntest bis 40 Stunden halt arbeiten, ich hab meistens immer so 35 höchstens gearbeitet, weil mehr einfach nicht machbar war von der Belastung halt dann auch her, also ich meistens dann so 35 ähm, das war dann auch so, dass man Krankheits- und Urlaubsvertretung mit gemacht hat, das heißt sonst hatte man seinen festen Klientenstamm und konnte immer plus vier Stunden Vertretung und Urlaubsvertretung rechnen von den Kollegen dann halt, ne? Das mussten wir dann halt mit abdecken.

I: Und wenn du sagst fester Klientenstamm, ähm, wie groß war der ungefähr, kannst du das bestimmen?

C: Je nachdem wie viele Stunden die halt hatten, ähm, also so sechs Klienten, acht Klienten je nachdem, wenn jetzt Höchststundner dabei waren, dann hattest du natürlich weniger Klienten ähm und wenn du dann nur Klienten hattest, die zwei Stunden dann hattest du halt mehrere Klienten betreut. Meistens ist das auch äh das du die wirklich über ‘nen langen Zeitraum halt, weil allein die bis mal ‘ne Beziehung zum Klienten aufgebaut hat, Vertrauensbasis und so, also das ging wirklich teilweise also ich hab Klienten von Anfang bis ich in Elternzeit bin betreut halt, ne? Und ähm ja, das ja das ist auch ganz wichtig, auf jeden Fall.

I: Wie lange hast du da gearbeitet?

C: Fünf Jahre, also direkt nach dem Studium bin ich äh hab mein Anerkennungsjahr gemacht, den hab ich beim Sozialpsychiatrischen Dienst gemacht von der Stadt [Name der Stadt] und bin dann von da aus dann zum [Name einer Einrichtung] gegangen.

I: Okay gut, du hast gerade gesagt: „ Mehr wäre auch gar nicht machbar von der Belastung her“, ähm was für ‘ne Belastung meinst du damit genau oder wodurch kennzeichnet sich diese Belastung.

C: Ähm ja ungefähr man hat seine Termine gemacht am Tag und ähm ja irgendwann bist du einfach nicht mehr aufnahmefähig. Du sitzt dann in den Gesprächen mit den Klienten halt und ähm irgendwann ich sag mal kannst du es einfach nicht mehr hören, dann bist du einfach voll und hast es reicht einfach, da kannst du Klienten nicht mehr gerecht werden. Also das war immer so mein Höchstlimit war immer so drei Klienten am Tag ähm und Schmerzgrenze war vier und alles was drüber ging also war wirklich da bist du nur noch hin, hast irgendwie deine Zeit abgesessen und bist dann wieder nach Hause, weil du hast dann einfach… du bist dann einfach platt halt, ne? Wenn du da zwei Stunden mit ‘nem Klienten unterwegs bist und dir das anhören kannst die ganze Zeit, dann bist du irgendwann einfach upp.

I: Okay, also ähm quasi die ganze Geschichte immer mit den Patienten immer zu begleiten, was dahinter steckt, dass es einfach viel ist…

C: Ja.

I: Und sind die die Sachen die die Leute mitbringen für dich auch belastend? Also so Geschichten dabei?

C: Ja, ja, jaaa, ja also ich konnte mich immer gut abgrenzen halt, ähm ich hab ‘ne Zeit lang auch in der Familienhilfe gearbeitet, hab Eltern begleitet und psychisch kranke Kinder halt und äh das hab ich irgendwann gesagt: „Das möchte ich nicht“ weil ich mich da nicht gut abgrenzen konnte, weil es einfach um Kinder ging halt, ne? So Erwachsene konnte ich immer sagen, dass sind Erwachsene, die können wenn sie wollen sich Hilfe suchen. Kinder sitzen in der Suppe und die sitzen halt in der Suppe. Deswegen konnte ich mich immer ganz gut abgrenzen ähm, aber es einfach ja die sind haben einfach oft Krisen halt, wenn psychisch Kranke, es gibt ja und wenn die suizidal sind und da sitzt dann ist das ja ist das manchmal auch harter Tobak was du dann auch so zu hören bekommst und äh ja ähm man nimmt das auch gleichzeitig immer auf die Schulter wenn man denkt dann äh „oh Gott, tut der sich jetzt was an?“ also dass man so ‘n Verantwortungsgefühl hat, was eigentlich ja nicht richtig ist, ne? Weil hat man natürlich nicht, aber trotzdem sitzt man dann abends auf dem Sofa und denkt: „Oh Gott, ne? Baumelt der schon irgendwo? Oder sitzt der aufm Sofa und guckt Fernsehen halt“ ja, ja.

I: Kam sowas oft vor?

C: Das jemand sich suizidiert hat?

I: Die Gedanken oder dass die Gespräche dazu kamen.

C: Hmm, nee es ging, also ich hatte so… drei, vier Brüller dazwischen, wo wo es oft gekriselt hat, aber eigentlich sag ich immer, hatte ich immer Schäfchen so viel, also waren alle Schäfchen, also ich hatte da immer echt ganz gut, ganz viel Glück auch und ähm ‘ne gute Basis zu meinen Klienten. [Pause]

I: Okay also ‘ne gute Basis hast du grad beschrieben zu den Klienten. Würdest du das als Ressource für dich bezeichnen?

C: Ja absolut, absolut, also ‘ne vertrauensvolle Basis, was natürlich auch erstmal aufgebaut werden musste, aber ähm, ja das war, war sehr, sehr hilfreich auf jeden Fall.

I: Und wenn du so weiter drüber nachdenkst was Sachen sind, die dich in deiner Arbeit gestresst haben oder belastet haben? Was gab es da noch für Punkte außer die Geschichten der Klienten?

C: Druck, der Druck, Zeitdruck, weil du ja genau diese Stunden halt Zeit hattest, ne? Und dann saßt du halt da und dann hatte gerade jemand ‘ne Krise und du hattest aber in ‘ner halben Stunden schon wieder den nächsten Termin und der saß halt da und äh war halt suizidal und dann konntest du nicht sagen: „Es tut mir Leid, deine Zeit ist um, ich geh jetzt nach Hause oder

zum nächsten Klienten“. Sondern dann musst du halt gucken und das stresst halt teilweise dann, ne?

I: Ja das glaube ich. Gibt es da ähm irgendwie so genaue Vor- und Nachbereitungszeiten auch für oder habt ihr sowas überhaupt?

C: Ja also ähm wir haben einmal in der Woche Teamsitzung gehabt auf jeden Fall. Das war immer ähm konnte man immer kollegiale Beratung haben und äh alle vier Wochen hatten wir Supervision und unsere Teamleitung äh war wirklich super. Also die konntest du wirklich immer anrufen quasi und wenn es irgendwie gebrannt hat, die hatte immer ‘n offenes Ohr. Also das ist wahrscheinlich nicht überall so, aber wir hatten […] das war echt, die ist jetzt leider nicht mehr da. Aber sie war echt super, die war echt klasse, ja.

I: Gut und wie würdest du sonst so das Team beschreiben? Wurde viel im Team gearbeitet oder war es eher allein?

C: Das war allein. Man ist Alleinkämpfer ähm wir haben dann wie gesagt Teamsitzung zusammengehabt aber sonst kann das auch sein, dass ich meine Kollegen äh ‘ne Woche lang nicht gesehen hab, dann höchstens Mal im Büro, wenn du irgendwie Papierkrams zu erledigen hattest oder mal zwischen Tür und Angel, aber es kann halt auch sein, dass du ‘n Kollegen halt ‘ne ganze Woche nicht gesehen hast, also eigentlich bist du wirklich Alleinkämpfer dann [Pause].

I: Ja, sehr gut, er nimmt wieder weiter auf, wunderbar, so, ähm. Ich frag dann einfach noch mal rein. Wenn du noch so weiter an deine Arbeit denkst, was waren da noch so Punkte, die ähm die du als stressend oder belastend bezeichnen würdest?

C: Hmm, oah, also der Zeitdruck auf jeden Fall, ne? Dann die Belastung, sich das immer anzuhören zu müssen sag ich mal, dieses man hat ja wirklich man hört nur schlechtes quasi, also das du kommst da hin und denen geht es halt schlecht und du hörst nur Schlechtes den ganzen Tag, nur Schlechtes und das ist manchmal, dass du man einfach gesagt ähhh ich kann es nicht mehr hören, also oooh, so das war manchmal halt, also nicht immer, das kam halt auch auf dran an wie man selber halt drauf war und man hat ja auch nicht nur gute Tage, ne? Manchmal ist man halt belastbarer und manchmal halt nicht. Ähm ja das war so ‘n Faktor. Dann was noch? Ähm, was war da noch, ja was auch ähm gestresst hat, war man hat ja Vorgaben vom Sozialamt was erreicht werden muss. Also es werden ja Ziele in der Hilfeplanung festgelegt, äh was mit den Klienten erreicht werden soll und manchmal ist es einfach nicht

möglich in der Arbeit mit den Klienten das in innerhalb von ‘nem halben Jahr, wo der Bewilligungszeitraum ist, das äh dieses Ziel zu erreichen und wenn du dann diese Hilfeplankonferenz hast, das Gespräch mit dem Sozialamt, das sind ja nicht irgendwelche Sozialarbeiter, die da sitzen, sondern das sind irgendwelche Bürohengste halt. Denen dann klar zu machen, warum das jetzt nicht gereicht hat, also das war immer blöd, dass die das teilweise einfach nicht verstanden haben, worum es wirklich geht halt und dass die es einfach nicht nachvollziehen konnten, also das war teilweise ja was was auch blöd war dieser dieser Druck dann von der Stelle halt auch, ne?

I: Wie musste das zurückgemeldet werden?

C: Ähm es also, die haben ‘nen Bewilligungszeitraum gekriegt die Klienten und das war ganz unterschiedlich mal von ‘nem Jahr, mal von zwei, mal von ‘nem halben Jahr, je nachdem und dann fand ein Gespräch statt. Also mit dem Klienten zusammen bestmöglich und dann äh mit dem zuständigen Mitarbeiter vom Sozialamt, der für den Fall zuständig war. Hm, ja und dann wurde das halt besprochen, ja.

I: Gibt es noch weitere Punkte, die dir einfallen?

C: Ja was bei uns vor allem ein riesen Punkt war, war das der, der Chef, der Geschäftsführer, der war halt… oder ist halt schwierig [lacht]. Ähm das war ganz gut, ähm, zuerst hab ich auch noch im beruflichen Integrationsteam bei uns gearbeitet, das ist auch noch ‘ne ‘ne ähm ‘n Bereich gewesen, genau, ähm und ähm da hatte ich halt direkt mit dem Chef zu tun und ähm ja der ist einfach sagen wir mal der hat selber ‘ne narzisstische Persönlichkeitsstörung. Also das war das war schwierig. Er hat dann Vorgaben gemacht, er ist in ‘ner Theorie total super, ist aber praktisch so weit weg von den Sachen, die eigentlich passieren halt und das war dann halt immer schwierig. Er hat dann die Vorgaben immer gemacht: „Das musst du machen, das musst du machen, das musst du machen“ und dann auch die Art und Weise wie er das dann gemacht hat, wie er das dann vermittelt hat, äh das hat einen total unter Druck gesetzt , also, äh und dann hab ich das aber nachher irgendwann abgegeben und bin dann halt, hab halt nur in den ambulanten Dienst gewechselt und wie gesagt, da hatte ich halt die Teamleitung über mir und die hat das immer schön alles abgefedert. Aber wie gesagt, die ist mittlerweile auch weg. Da ist halt ein sehr hoher Verschleiß bei uns an den Führungspersonen, das lag nicht nur an mir, also wirklich, kannst so sagen, alle zwei Jahre wechselt die Teamleitung in allen Ebenen in allen Bereichen, weil‘s halt echt schwierig ist ,mit unseren Chef zu arbeiten halt.

I: Und wenn du so an die Zeit denkst kurz bevor du dann in Elternzeit gegangen bis, ähm wie würdest du so dein Stresslevel einschätzen auf ‘ner Skala von eins gar nicht gestresst bis zehn total gestresst?

C: Da würde ich vier sagen also eigentlich eigentlich hat mir mein Job echt viel Spaß gemacht also, das ja, ich hatte ein tolles Team, das war ist halt ganz wichtig in der Sozialen Arbeit. Ich hatte ein ganz, ganz tolles Team , ‘ne tolle Teamleitung, hab mich wohlgefühlt und hatte halt Schäfchen als Klienten, wo es nicht klar hatten die Krisen und so aber das waren auch einfach mal schöne Termine halt, dass man was Schönes gemacht hat und man konnte halt wirklich sehen, die kommen voran halt. Also die haben in der Zeit, wo ich dabei war, haben die auch wirklich ‘ne Entwicklung mitgemacht und das war, ja da war man auch stolz halt und ja auch bei der Übergabe dann, als ich meine Klienten halt abgegeben hab, da hat meine Teamleitung mich auch noch gelobt, das war so viele Klienten sind dann so: man manifestiert sich an die Bezugsbetreuer. Also ich hab das immer so ziemlich offen gehalten halt, ne? Immer gesagt, das ist nichts Schlechtes wenn jemand Neues kommt, also das war, das war ist alles so in eins übergegangen halt, ne? das war so, das war ganz toll. Und jetzt auch wenn ich die Klienten, [Name der Stadt] ist ja ein Dorf halt, ne? Und wenn ich jetzt so die Leute sehe, also die freuen sich immer wenn sie mich auch sehen, also das ist schon mal ‘ne tolle Rückmeldung, ja.

I: Ja das glaube ich. Und wenn du sagst, da waren Termine bei, die Spaß gemacht haben, was hat daran Spaß gemacht?

C: Ja einfach zu sehen, wie die Leute aus ihrem Sumpf aufleben quasi, so einfach denen ja einfach denen ‘n bisschen Lebensqualität zeigen zu können, zeigen können, wie es eigentlich sein kann und ja wie sie es eigentlich machen können und viele haben es angenommen, mal besser, mal schlechter halt, je nachdem wie sie dann vielleicht auch drauf waren in ihren Zeiten, ja aber eigentlich war da waren waren wir immer sehr aktiv dann ja.

I: Und ähm gab es ‘nen Zeitpunkt als du schon gearbeitet hast, wo du sagen würdest, das wäre also du würdest dich deutlich besser oder deutlich schlechter einschätzen auf dieser Skala?

C: Ja die Zeit wo ich diesen BIG noch gemacht hab, beruflichen Integrationsdienst, da war mein Stresspegel durch die Geschäftsführung wirklich ich glaub bei elf [lacht]. Also da da habe ich auch gesagt, wenn ich das jetzt nicht abgeben kann, dann hol ich mir was Neues halt. Weil das so belastend war, der E-Mails geschickt hat wo ich dann dachte, das geht gar nicht, was der so verfasst hat an Sachen…

I: An dich persönlich oder?

C: Jaja, das war dann schon persönlich, dann irgendwie dass er dann so: du musst, das „du“ großgeschrieben, also so richtig so richtig noch mal mit pfff [zeigt einen Daumen der etwas nach unten drückt] und ähm ich meine, letztendlich hat er natürlich keine Handhabe, aber trotzdem stresst dich das. Es gibt halt Kollegen, die konnten das halt besser wegstecken, aber nach ‘ner Zeit ist das wirklich, es ist wirklich so, dass da eine immense Fluktuation an Personal ist bei uns und das ist einfach so schade, weil eigentlich ist das so ein toller Verein, ne? Ja.

I: Und das würdest du hauptsächlich oder quasi nur an diesem Geschäftsführer festmachen?

C: Ja.

I: Und ähm wird da irgendwie mal auch so drüber gesprochen im Team oder so oder ist es sowas, dass jeder weiß und wo man…

C: Ne da wird schon mit dem ein oder anderen Kollegen eher drüber gelästert hat, da hat man sich dann auch so ordentlich drüber ausgelassen. Das war dann auch so ganz gut, dass man das machen konnte, aber gut, man hat ja auch nicht zu allen Kollegen ‘ne gleiche Beziehung, ähm ähm ja aber doch, das also das weiß auch jeder, also bis auf er selber quasi, weil er es einfach nicht sieht. Man kann auch versuchen, ihm Kritik zu äußern aber er nimmt‘s einfach nicht an, also weil er Gott ist, also er ist, ja ja.

I: Ähm ja, dann frag ich noch einmal so quasi zum Abschluss des einen Bereichs. Gibt es sonst noch weitere Punkte, wo du sagen würdest, dass die dich stressen würden in der Arbeit?

C: Hmm, ne der Zeitdruck mit den Terminen hatte ich gesagt, dass man halt immer gucken musste, dass man pünktlich zu den Termin halt kommt und wenn dann wie gesagt Krisen waren, dass das dann teilweise schwierig war. Dann der Druck mit dem Sozialamt, dass man mit den Zielen. Dann mit der, nö, hm nö eigentlich ja.

I: Und ähm Ressourcen hast du ja auch schon einige genannt. Also deine Chefin ähm, die sehr viel abfängt und auch sehr äh gut ansprechbar ist und auch in offenes Ohr hat äh so wie ich das gehört hab. Die Teamkollegen, die dir ‘n positives Gefühl geben. Dann die Rückmeldung von den Klienten oder die Entwicklung/Erfolge von den Klienten, die du bekommst. Dass dir die Arbeit Spaß gemacht hat. Gibt es sonst noch weitere Punkte?

C: Hmm, hmm, hmhmhm, was ich immer wichtig fand, ist den Klienten auf Augenhöhe zu begegnen halt. Also wirklich da ohne Vorteil äh Vorurteile hinzugehen und man hört ja auch gerade Klienten die längerzeitig schon betreut wurden sind worden sind von B…kriegt man ja eigentlich auch so ‘ne […] die Kollegen halt, ne? Uuh und ähh und so und ich wollt das immer so gar nicht hören, weil ich mir mein eigenes Bild machen wollte, ne? Das ist halt fand ich immer ziemlich wichtig, da immer äh nicht voreingenommen hinzugehen sondern wirklich äh zu gucken und äh ja den Klienten, aber auch da abzuholen, wo er gerade ist und nicht irgendwas aufzusetzen sondern wirklich zu gucken, was er was er halt gerade braucht; also da einfach ja sich auch selber zurücknehmen zu können halt, ne? Also auch zu gucken, was baucht der Klient halt gerade, nicht was brauch ich, sondern was braucht der Klient jetzt gerade.

I: Und das hat dir in deiner Arbeit geholfen, da noch anders ranzugehen noch besser?

C: Ja also ja, ja.

I: Gibt es da noch weitere Punkte, die du als Ressource bezeichnen würdest in deiner Arbeit?

C: Ja also Team auf jeden Fall, dann auch die kollegiale Beratung auf jeden Fall, dass man das immer haben kann wenn man es gebraucht hat, dann auch wenn die Teamleitung gerade nicht im Büro war und ein anderer Kollege halt da war, dass man den auch eben anquatschen konnte auch eben: „Sag ma eben, ich hab da und das Problem, wie würdest du, ne?“ sowas. Und was ich auch immer mach, ich weiß, das darf man nicht, aber dass ich hier zu Hause mit [Name des Ehemanns] zusammen gesessen hab und wenn mich was belastet hat dann, also ‘n festes soziales Umfeld halt einfach zu Hause hat. Ich kam nach Hause und hatte hier nicht auch meinen Kummer, sondern ich war zu Hause und konnte mich hier entspannen und hatte hier nicht noch Stress oder so. Das ist ein ganz wichtiger Punkt auf jeden Fall.

I: Gibt es noch weitere persönliche Sachen, die als Ressource für dich gelten, dass dich das in der Arbeit entlastet?

C: Hm, hmhmhm, persönliche Ressourcen, hm du ja, man muss gut organisiert sein, gerade auch weil es so weil du halt dein eigener Chef quasi warst. Wenn du da nicht organisiert bist und nicht hinterher bist, dann gehst du halt gnadenlos unter. Also du musst wirklich ja organisiert sein einfach, hm. Dann natürlich Empathie, logischerweise, was ja mit dem Klientel hm hmhmhm persönliche Ressourcen. Wie gesagt selber ein stabiles soziales Umfeld haben. Selber ähm psychisch nicht irgendwie angeschlagen zu sein. Also viel, ich hab das auch im Studium immer wieder erlebt, dass sehr viele dort waren, die eigentlich selber meine

Klientinnen hätten sein können. Also dass sehr viele studieren, um sich selber zu therapieren. Also das ist so ‘n Klassiker in der sozialen Arbeit und das äh geht natürlich gar nicht, also das haben wir selber im Verein auch gehabt, dass da und das ist natürlich ‘ne Katastrophe auf jeden Fall, das geht natürlich nicht, du musst einfach gefestigt sein, ‘ne gefestigte Persönlichkeit und sonst kannst du das einfach nicht machen, ja.

I: Ja ich glaube auch, dass ist echt oft der Fall. […]

C: Absolut.

I: Gut, ja, also gibt es Sachen, die du äh in deiner Persönlichkeit siehst oder in deinem Umfeld, die du als Stressoren bezeichnen würdest für deinen Job, in Bezug auf deinen Job?

C: Dass ich manchmal zu genau war für mich, also dass ich mich da zu sehr dann selber unter Druck gesetzt habe, weil ich zu genau war. Ähm manche waren da wesentlich entspannter von den von den Kollegen, die gesagt haben, gut dann wird das halt nicht termingerecht fertig. Und wir mussten ja auch Dokumentation von jeder Stunde, jede Begleitung ‘ne Dokumentation schreiben, also da war ich immer sehr erpicht, dass das alles sehr genau ist. Falls da mal irgendwas ist, man irgendwas nachweisen muss oder so, dass man das halt konnte. Ähm hmm, ähm, hmm, ne sonst wüsste ich jetzt gerade…

I: Ne, alles gut. Gut ähm, dann würde ich jetzt einfach nur noch mal, abfragen also zu diesen vier quasi Bereichen, was ich gesagt habe, also persönliche Stressoren und Ressourcen und arbeitsbezogenen Stressoren und Ressourcen, gibt’s da noch irgendwas, was du dazu sagen möchtest oder was dir noch dazu einfällt, wenn du nochmal drüber nachdenkst?

C: Hm eigentlich hatte ich das jetzt alles gesagt, was mir so dazu einfiel. Ne.

I: Okay, gut. Dann guck ich einmal ganz kurz auf meinen Leitfaden. Wir sind schon ziemlich sehr gut diese Sachen entlanggekommen, aber es kann ja mal sein, dass ich auch was vergesse ähm [Pause]. Nö, ist alles gut. Genau, dann würde ich dir jetzt nur noch einmal gerne die Ergebnisse der Online-Umfrage zeigen. Und zwar ist das quasi einfach nur die Auflistung einmal von den arbeitsbezogenen Faktoren, die Stress fördern, also die Stressoren in der Arbeit und die Stress reduzieren, also Ressourcen in der Arbeit. Und das sind jetzt wirklich nur die Sachen, die die Leute eingegeben haben, ähm diese Kategorien können dir erstmal egal sein, die sind grad nicht soo wichtig. Ich leg das einmal hier hin, nicht, dass das so blubbert und das du einfach mal so drüber guckst, was dir auffällt, also wenn du siehst, es haben jetzt zwei Leute

oder eine Person gesagt, dann sind das relativ wenig von Leuten, aber wenn du mal hier später… kommen dann zum Beispiel Gute, wo dann auch 16 Leute mal oder 19 Leute mal was gesagt haben. Das ist dann schon was was öfter auftritt und hier eben diese diese Durchschnittswerte zwischen 1 und 3, die die angeben konnten, wie sehr es beeinflusst. Das du einfach mal ein bisschen drüber guckst, also du musst nicht zu allem was sagen, aber vielleicht was dir auffällt. Einfach mal ein bisschen drüber schauen und ähm ja so deine Meinung dazu.

C: Ja genau, hohe Krankheitsstände das hatten wir halt auch durchaus im Team, das ist auch noch, stimmt, das ist auch noch ein Punkt bei uns im Team gewesen, dass es halt wirklich so war, dass wenn du morgens zur Arbeit kamst und halt zwei Kollegen krank waren, die Arbeit musste ja aufgefangen werden und das war teilweise, dann hattest du schon dein Limit und dann kam irgendwie auf einmal noch mal fünf oder sechs Stunden dazu, dass du teilweise echt irgendwie total erschossen warst und hattest dann morgens um 8 schon gar keinen Bock mehr arbeiten zu gehen, weil‘s einfach weil man wusste halt, das wird einfach ein Horrortag. Also das auf jeden Fall. Ja. Das auf jeden Fall. Ja Verantwortung halt, das sagte ich ja auch schon, mit… ähm gut, Haftung, ja gab’s bei uns jetzt nicht so sehr, aber äh das war schon ‘n wichtiger Punkt halt, was ich auch schon gesagt hatte, hm, ne das kann ich nicht so… Ähm alleine Arbeiten, genau das war ja bei uns auch so, dass man allein gearbeitet hat was zum Schluss, was wir aber auch anders gemacht haben, dass meistens ähm wenn das gerade Klienten waren, die ähm Hochstünder waren, dass wir direkt zu zweit in den Fall eingestiegen sind, also das haben wir irgendwann im Team rausgeknüddelt, dass das einfach besser ist, weil man einfach, weil‘s einfach entlastender ist. Das äh an nicht selber erstmal acht Stunden mit dem Klienten zusammenhängt und das zwei einfach mit dran sind und zwei haben einfach auch ‘n anderen Blick noch mal, als wenn man alleine drauf dran sitzt dann halt. Also das war so ähm was dann in der Arbeit mit eingeflossen ist, dass wir das irgendwann gesagt haben. Hmm [Pause] hmm, ja genau geplante Ziele werden nicht umgesetzt, das ist ja auch manchmal, Mobbing ist ja in der sozialen Arbeit auch immer ein ganz ganz großes Thema, gab’s Gott sei Dank bei uns im Team nicht. Also da haben wir wirklich äh hat sich sehr viel jetzt auch verändert die letzten Jahre im Team, aber als ich da war die fünf Jahre war das echt bombe, da hatten wir echt ‘n mega Team. Klar gab‘s mal irgendwie da und da auch irgendwelche Unstimmigkeiten, aber im Großen und Ganzen, also ich hab ja jetzt auch noch immer Kontakt zu mehreren Kollegen, privat auch halt, ne? Also das ist wirklich, wirklich toll. [Pause] Tschtschtschtschstchtsch, ohne Abschluss in Psychologie darf ich nicht mit den Klienten reden, würde ich jetzt so nicht sagen, also ich glaub, das hat auch ganz viel mit der eigenen Persönlichkeit einfach zu tun. Die du ja wie man einfach ja…

I: …damit umgeht?

C: Ja absolut. Genau und Druck durch den Kostenträger, das war ja das was ich auch gesagt hatte. Hoher Entlassungsdruck ist bei uns nicht, weil eigentlich es eher schwer ist, gutes Personal bei uns zu finden, weil's halt eine sehr belastende Arbeit einfach ist. Ähm, ne das kann ich nicht bestätigen.

I: Hattest du auch 'ne unbefristete Stelle?

C: Ja, also erst befristet, aber nach zwei Jahren habe ich dann 'ne unbefristete Stelle gekriegt. Und die Bezahlung, was ja auch immer bei vielen sozialen Berufen auch immer 'n mangelhaft ist, war wirklich sehr korrekt vom, vom, das hat er gut gemacht [lacht]. Was auch noch gut war, war bei uns Fortbildung und so, da wurde echt viel Wert drauf gelegt, auch unsere Teamleitung hat da sehr drauf geachtet, dass wenn da, wo wir sagen oder dachten da oder in dem Bereich, ist immer sofort was organisiert worden also das ist wirklich, da können, da kann ich auch nicht meckern. Sehr viel gemacht worden. Einmal im Jahr haben wir dann auch 'nen Teamtag gemacht, also dann wirklich 'nen ganzen Tag nur wir als Team und haben verschiedenen Thematiken bearbeitet, neue Konzeption oder irgendwie sowas halt, das habe wir auch gemacht. Vertretung, genau. [Pause] Genau, Wochenendarbeit, das hatten wir, am Anfang hatten wir das auch, das sogenannte Krisentelefon, das heißt, es ging Reih rum in ähm in der Kollegschaft und dann war samstags und sonntags hatte man ein Handy halt. Das war in der Zeit, ich weiß jetzt nicht mehr genau, das war irgendwie die ersten drei Jahre, wo ich da war. Von 9 bis 16 Uhr war das halt an, das Handy und wenn das ähm ja, dann warst du einfach für Notfalle warst du dann halt erreichbar. Und das war, das war, das war auch Stress, also dass man dieses Handy immer in der Tasche hat, gleich klingelt es, gleich klingelt es. Also ne, aber als ich es hatte, hat es Gott sei Dank nie geklingelt und das ist… irgendwann haben wir das halt abgeschafft, also dann haben wir 'ne andere Regelung dafür gefunden, aber das war auch, ja das hat auch gestresst auf jeden Fall, diese Belastung.

I: Gab es da auch irgendwie 'ne extra Bezahlung für?

C: Äh ne, das war einfach, war mit dabei und jeder durfte es machen, ja [lacht]. Hmm, das war hmm, da kann ich aber noch zu sagen auch, das Krisentelefon wurde irgendwann abgeschafft und dann haben wir das so vereinbart, dass ähm wenn Klienten halt in 'ner Krise waren und am Wochenende Kontakt brauchten, hat man das mit der Teamleitung abgesprochen, so und so, der und der braucht 'n Telefonat oder 'n wenn's ganz schlimm war, vielleicht auch 'nen Kontakt

kurz äh, dann das konnten dann extra durch die Stundenzeiten abrechnen dann halt. Das haben wir schon gemacht oder auch manchmal war das auch so, dass ähm Kliententermine ausgefallen sind, ähm dann ähm hatten wir die Regel, alles was innerhalb 24 Stunden abgesagt wird, kannst du dir die Zeit trotzdem abrechnen. Haben die früher abgesagt, muss der Termin in der Woche noch gewährleitet werden quasi und das war teilweise so, dass wenn dann ein Termin abgesagt hat, konnte man Überstunden durch die Stunden dann abrechnen quasi, also das war war wahrscheinlich vom Sozialamt nicht so gewollt, aber das haben wir intern dann halt so gemauschelt einfach, dass man da seine Zeit einfach bezahlt gekriegt hat auch. [Pause] Ja ständige Erreichbarkeit das war ja bei uns auch ein Thema. Also ich hab dann auch wirklich in der Zeit, wo ich arbeiten war, war ich halt erreichbar, da hatte ich das Handy dabei, wenn ich in Terminen war, hab ich es auf lautlos gestellt und hab dann zurückgerufen wenn ich es halt gesehen hab, aber sobald ich dann auch meinen letzten Termin hatte, hab ich mein Telefon auch ausgestellt. Also dann war ich halt nicht mehr erreichbar. Aber das wussten meine Klienten auch, dass ich das so handhabe und das hat eigentlich auch immer gut funktioniert und wenn, dann haben sie halt auf die Mailbox gequatscht und ich hab dann am nächsten Morgen direkt dann zurückgerufen halt, das hat dann meistens auch sehr gut geklappt auch, hm. Ja genau zu wenig Dienstautos, wir mussten halt unsere privaten Wagen auch nehmen und hatten nachher einen Dienstwagen da, den wir nehmen konnten wenn jetzt größere Fahrten waren oder das eigene Auto mal kaputt war, aber das war auch äh ‘ne Belastung, gerade wenn das eigene Auto dann morgens mal nicht ansprang, da hattest du halt deine Termine und aber kein Auto und das war dann auch ja.

I: Habt ihr da denn irgendwie ‘ne Pauschale für bekommen oder sowas?

C: Ja da haben wir Dienstfahrtenpauschale für gekriegt, das wurde auch gut abgerechnet, das war okay, aber dafür kriegst du den Verschleiß nicht bezahlt. Also Benzingeld und so habe wir gekriegt, hm, und dann auch wenn ein Unfall war oder sowas, dann auch das das wurd mit versichert, das schon, aber der Verschleiß einfach nicht und die Klienten, die du betreust, gehen ja auch nicht alle jeden Tag duschen alle, ne? Du hast ja auch manchmal Leute dazwischen, die du nicht in dein Auto gerne haben möchtest, aber dann wars halt ganz gut, wenn wir das Dienstauto hatten, da konnte man sich halt das Dienstauto reservieren und konnte dann mit dem Dienstauto die Klienten…

I: Wenn man es vorher wusste [lacht].

C: Genau, genau [lacht]. Ja.

I: Aber trotzdem, auch irgendwie verrückt, ne? Das ist der private Bereich und das private Auto und du lässt jemanden aus deinem Beruf quasi rein.

C: Ja absolut, absolut. Das ist da Gang und Gebe. Ja auf jeden Fall verbesserungswürdig, aber ist halt so Gang und Gebe absolut, ja schon, vor allem weil sie auch dein Privatauto kennen dann, wenn du irgendwie dann privat durch die Gegend fährst und so. das war auch in der Zeit wo ich gearbeitet hab und so, da stand ich auch nicht im Telefonbuch, weil ich das halt nicht wollte…

I: Ja weil wer weiß, was sich daraus entwickelt!

C: Ja, ja. Genau. [Pause] Kein Vertrauen in Leitung, das kann ich, also unsere Teamleitung, die war wirklich tippi toppi, die war spitzenmäßig, ich weiß jetzt nicht wie es mittlerweile ist, weil wie gesagt jemand Neues da ist, aber die war echt, echt super. Und in der Schwangerschaft, ich hab ja auch bis zum letzten Tag gearbeitet und war da hochschwanger, da hab ich das dann auch gehabt, wir hatten ja nicht nur Schäfchen sondern auch welche, die wenn sie mal in ‘ner Krise waren, die auch ausgeflippt sind dann, richtig und in der Zeit wo ich dann schwanger war, hab ich dann entweder gesagt entweder gehe ich mit ‘nem Kollegen zusammen hin oder jemand vertritt mich, das mach ich nicht. Das war halt, war auch völlig in Ordnung für meine Teamleitung. Also da wurde nicht irgendwie wurden die Augen nicht verdreht oder so, sondern es wurde anders geregelt dann halt. Ja, das war ganz gut. [Pause]

I: Das war’s dann auch, also nur noch mal über das dann drüber gucken.

C: Ja ‘ne genau, Distanzverhältnis ist auch wichtig in der Arbeit, weil man wirklich so dicht dran ist an den Klienten. Also das ist auch, was mir immer wichtig war, dass gesiezt wird und nicht du gesagt wird, ganz ganz wichtig, weil das schon äh Distanz schafft, ähm, das fand ich ganz wichtig. Also wie gesagt, ich würde jetzt auch, wenn ich jemanden getroffen hätte in meiner Privatzeit, hätte ich auch nicht gesagt, komm lass mal ‘n Kaffee trinken gehen oder sowas. Was es bei mir bei den Kollegen durchaus auch gegeben hat, dass Leute das dann gemacht haben, wo ich dann dachte, also, also das war dann auch wurde mit der Teamleitung dann besprochen, das sowas nicht geht, aber äh sowas gab’s durchaus auch, also das wirklich ja, das man man ist halt nicht da, weil man Freund ist, sondern man ist halt beruflich halt da. Und das musste auch teilweise mit den Klienten thematisiert werden einfach, dass das halt nicht so ist, dass ich komme, weil ich nix als besseres zu tun hab, sondern ich bin halt da, weil ich ‘nen klaren Auftrag hab, ne? Genau und gute Laune ist auch immer, ein wichtiger wichtiger

Vorsatz grad in der in der Arbeit, dass du da nicht selber so ein Trübsal blasendes Etwas bist, sondern eigentlich positiv zum Leben eingestellt bist und dann hingehst und ja die Leute vielleicht auch mitreißen kannst. So: komm wir gehen raus und genießen die Sonne und nicht sitzen hier verdunkelt in der Höhle und machen irgendwie gar nichts so.

I: Ein bisschen optimistisch sein.

C: Und ich hab zur Arbeit auch ganz viel Sport nebenher gemacht, also das war auch so mein Ausgleich. Beim ISV war ich dreimal die Woche, meistens beim ISV, da hatte ich noch keine Kinder, da ging das noch [lacht], ne? [Pause]. Ja Sinnhaftigkeit der Arbeit, ja klar hinterfragt man sich das auch mal, gerade wenn es nicht gut läuft, aber gerade umso schöner ist es, wenn man dann die Erfolge gesehen hat, ne? [Pause] Genau, unbefristeter Arbeitsvertrag, das war dann für mich wirklich super, also da da von den Rahmenbedingungen her war das wirklich gut bei dem Verein auch wo ich gearbeitet hab. dann auch die Art und Weise wie er das dann gemacht hat, wie er das dann vermittelt hat, das hat einen total unter Druck gesetzt. Wenn man wirklich gesagt hat… [Pause]. Ja genug Arbeit hatten wir auch immer, und genug Klienten hatten wir auch immer, en masse. Das war… also da mussten man wirklich keine Angst um seinen Job haben irgendwie. Sagt mein Chef jetzt auch, wo ich gegangen bin, sagte er auch, also wenn ich wieder arbeiten will, soll ich mich melden, das ist halt ganz gut. Genau bearbeiten schwere Fälle zu zweit.

I: Ist ja auch gut, dass es die Möglichkeit überhaupt gibt. Dass nicht gesagt wird: „Okay, ihr habt die Stunden und das ist eigentlich für einen vorgesehen und basta!“.

C: Ja, absolut. Ja ne das war echt, das war echt, gerade wenn das so Hochstünder waren, das war echt und wie gesagt wir hatten auch Klienten, die überhaupt nicht einfach waren und dann war das auch gut, dass zu zweit, man konnte die Arbeit einfach teilen und wenn der grad in der Krise und ich hatte zum Beispiel ‘nen Klienten, der war Autist und der ähm wenn da irgendwie ‘ne Fliege in der Wohnung war, ist der total abgedreht nur weil ‘ne Fliege in seiner Wohnung war und dann stand der halt bei uns vorm Büro, weil ‘ne Fliege da war und das also so und es konnte dann auch kein anderer mit ihm umgehen, sondern nur wirklich die, die ihn betreut haben, weil er von anderen nichts wissen wollte dann, ja.

I: Ja genau, meine Kritzeleien bitte nicht beachten, das kann man eh nicht lesen.

C: Anerkennung, Wertschätzung genau das hat die Teamleitung immer uns auch gut rückgemeldet, auch jetzt als ich gegangen bin, da hatte ich auch noch mal ein Gespräch mit

meiner Teamleitung, da haben wir auch noch mal reflektiert und so, das haben wir auch gemacht und es gab immer Mitarbeitergespräche auch einmal im Jahr oder zweimal im Jahr, wo dann nochmal, hat man zwei Fälle rausgesucht, die dann noch mal thematisiert wurden, was gut gelaufen ist, was schlecht gelaufen ist und auch die persönliche Entwicklung einfach, um zu gucken. Also das war auch immer, da waren wir wirklich, die war toll, hab ich schon erwähnt, dass sie toll war? Die Teamleitung? [lacht] Es ist leider so selten immer, sowas zu kriegen.

I: Ja das ist dann schade, wenn man weiß, wenn man zurückkommt, dass sie nicht mehr da ist…

C: Nicht mehr da ist, ja, ganz genau! Ja das war's eigentlich.

I: Okay, vielen Dank!

C: Ja sehr gerne!

I: Gibt es noch etwas, was du zum Abschluss gerne sagen würdest?

C: Ja, dass ich finde, dass Sozialarbeiter viel besser honoriert werden müssten [lacht] und äh, ja dass häufig die Arbeit belächelt wird von außen. Sozial, also das hat so 'n ist so verrufen, finde ich die Sozialarbeit. Das wird belächelt und das machen alles nur Leute die irgendwie nicht wissen, was sie sonst machen sollten und das finde ich so ein bisschen schade, weil die meisten, die so 'n Bild haben, die wissen eigentlich gar nicht, was da hinter steht, also ich hab das auch ganz oft erlebt, dass wenn man dann mit jemandem ins Gespräch kam und sagt „ja was machst du denn?" „Ja ich bin Sozialarbeiter" „Sozialarbeiter? [fieser Unterton]". Und dann hast du erzählt, was du machst, was das für einen Umfang hat und dann äh haben die ganz andere Töne gespuckt, also das ist äh, ja ist, ja wird, also das was man da macht wird nicht wertgeschätzt einfach, finde ich…

I: Von außen?

C: Von der Gesellschaft halt. Und das ist schade einfach ja.

I: Ja das ist auch was, was ich in vielen Interviews gehört hab und auch schon öfter gelesen habe, dass quasi die Sache ist, dass oft einfach nur die Leute von außerhalb denken „Och das könnte ich auch machen, ist ja nur 'n bisschen quatschen so ungefähr." Und was da eigentlich hinter steckt und was für 'ne Belastung das auch ist und mit was für Persönlichkeiten man eigentlich auch zu tun hat, was für Geschichten ähm, dass das viel mehr ist als einfach nur ein

bisschen reden oder wieviel Kompetenz das auch erfordert, das zu machen, das ähm ja wird sehr stark unterschätzt.

C: Ja absolut, absolut. Aber vielleicht ändert sich das noch mal.

I: Wer weiß, hoffentlich. Okay gut, dann würde ich das soweit erstmal abschließen. Danke.

L. Transkript Interview D

I: So er legt los, genau, das ist nämlich auch meine erste Frage, dass ich gerne einmal dein Alter wüsste und wie dein Werdegang so war von quasi Schule bis zu deinem Job jetzt.

D: Okay, also ich bin ja ich bin heute 53 Jahre alt. Ich bin Jahrgang 64 ähm es ist so, dass ich ja einen ganz unkonventionellen Weg gegangen bin. Ich habe ja einen Realschulabschluss gemacht und habe dann erst eine Ausbildung gemacht als Elektronikerin. Also das war zu der Zeit noch ziemlich ungewöhnlich wegen weil, ne? Weil ich als Mädchen, als einziges Mädchen auf [Name eines Arbeitgebers] in diesem ganzen riesen äh Komplex da war…

I: Bei [Name eines Arbeitsgebers] warst du auch, ja?

D: Ja genau, ich hab da ähm dreieinhalb Jahre meine Ausbildung gemacht und auch noch ein Jahr als Montagewerkerin gearbeitet und hab dann doch gemerkt, dass ich was anderes machen will und äh habe dann mein Fachabitur gemacht und bin im Prinzip über das Fachabitur an die Hochschule gegangen und bin dann in die Soziale Arbeit eingestiegen. Ich hätte gerne Psychologie studiert und hab dann aber weil ich auch dann meine zwei Kinder bekommen habe, gesagt ich möchte gerne was anderes machen. Also mach was ich besser leisten kann. Ich hätte sonst immer nach Oldenburg und so weiter und das hätte ich alles logistisch nicht hingekriegt, weil unsere Familiensituation auch schwierig war, ne? [Name des Partners] war ja zu dem Zeitpunkt zur See und dann auf Montage und so weiter und hat ja auch sein Studium gemacht und letztendlich bin ich dann eben Sozialpädagogin geworden. Was wobei mir die technische Ausbildung total viel geholfen hat, weil ich einfach auch sehr bodenständig bin dadurch. Ich bin also sehr sachlich durch dieses Studium gegangen, was für die damaligen Verhältnisse schon anders war. Damals waren viele, viele Menschen an der Hochschule. Da gab es genauso wie heute immer Leute, die positiv studiert haben im Sinne von „ich hole mir das Beste hier raus“ und es gab Leute, die eben wenig weniger positiv studiert haben und gesagt haben: „Ich sitz das jetzt hier ab und hole mir meine Scheine“. Die gibt es natürlich immer und das finde ich, ist auch ein erster Punkt, der ganz wichtig ist, dass da ein bisschen mehr Selbstbewusstsein in die soziale Arbeit kommt. Weil die meisten Menschen fangen an und es ist von außen klar: Wollsocke, Kaffee trinken und so weiter. Das ist etwas, wo du vom ersten Tag des Studiums an mit konfrontiert wirst und wenn du als jemand, der aus der freien Wirtschaft kommt, so wie ich nun, da rein kommst, dann denkst du: „Haben die hier alle ‘n Vogel? Ich mach das doch nicht, ne? Weil ich ein Weichei bin oder so, ich mach das, weil ich ein sachliches, echtes Interesse hab und das mein Leben und meine Profession ist“. Und dieses Selbstbewusstsein

kriegt man nicht gespiegelt. Also es ist ein anderes Bewusstsein, das ein Sozialpädagoge in sein Studium mitnimmt als ein Arzt. Also das kann ich hier von dieser Stelle aus gut beurteilen. Ich arbeite hier in einer psychiatrischen Ambulanz. Muss ich das hier auch schon sagen oder kommt das gleich noch?

I: Das kannst du gerne sagen, ja

D: Das ist eine psychiatrische Ambulanz und ich arbeite hier viel mit den Hierarchien. Das ist an ein Klinikum angebunden und das ist ein völlig anderes Selbstbewusstsein, wenn ich mit Ärzten spreche als wenn ich mit Sozialpädagogen spreche und das finde ich schwierig.

I: Wie zeigt sich das genau?

D: Ähm, es ist so, dass es man als Sozialpädagoge immer das Gefühl hat, man ist am unteren Rand der der akademischen Berufe. Also jeder der soziale Arbeit studiert hat, ist aus finanziellen Aspekten heraus schon am unteren Rand. Also man verdient sich keine goldene Nase als Sozialarbeiter und es ist so, dass es eigentlich wenig Fachlichkeit oder oder keine wissenschaftliche keine wissenschaftliche Grundlage im Prinzip gibt, die den anderen Professionen zeigt, das ist schon in Ordnung, was die da machen, also die sind auch wissenschaftlich unterwegs, genauso wie wir. Das äußerst sich zum Beispiel darin, dass man Berichte schreibt und die Berichte immer noch mal überarbeitet werden, weil die nicht den medizinischen Grundlagen genügen, weil die Kriterien viel wichtiger sind in dieser Arbeit; zum Beispiel also ich sag jetzt mal multiaxiales Gutachten oder so und dazu ist der Bericht eines Sozialpädagogen, der eine pädagogische Sicht einfach auf die Dinge einnimmt ähm der Blickwinkel ist nicht so interessant für die Mediziner zum Beispiel, wie der Blickwinkel eines Arztes vom Gesundheitsamt, ne? Oder…

I: Also fühlst du dich auch in der Profession quasi runtergestuft, auf jeden Fall…

D: Genau! Und das finde ich, kann man im Studium ändern. Weil wenn man, wenn ich mit so ‘ner breiten Brust da raus gehe, dann bin ich schon ein anderer Mensch, ne? Und das wird nicht genug gefördert finde ich. Es wird immer dieses, ich habe hier auch Studenten im Projekt, die sagen als Männer: „Ich sage nicht, dass ich soziale Arbeit studiere, weil ich dann belächelt werde. Ich werde nicht ernst genommen“ So. Das ist der eine Punkt und ähm ich bin seinerzeit eben ins Studium gegangen und habe äh ganz klar gehabt für mich, ich möchte in den psychiatrischen Bereich, weil ich ja auch eben den Bereich Psychologie, der hat mich sehr interessiert und ich bin dann gleich in die Beratungssitu - in die Beratungskategorie gegangen

und hätte natürlich… die soziale Arbeit ist ja sehr breit gefächert und das ist natürlich vielleicht auch der Punkt warum es so beliebig ist. Warum auch so viele Menschen, man muss sich nicht gleich von Vornherein spezialisieren. Ich kann als Sozialarbeiter in zehntausend äh Sparten arbeiten, so ist das halt. Und ähm das finde ich ähm das hat mich damals schon immer sehr irritiert. Weil ich nun ja, dadurch, dass ich schon ein Berufsleben hinter mir hatte und genau wusste in die Richtung gehe ich. Aber wäre ich 21 gewesen oder 20, dann hätte ich da gestanden und gedacht: „Öh, was mach ich jetzt?“ und das merke ich, die Hilflosigkeit spüre ich heute noch bei den Studenten, das hat sich nicht verändert in diesen ganzen Jahren.

I: Ja weil es ja mittlerweile auch noch immer viel jünger wird heute, die sind ja teilweise mit 21 fertig und äh.

D: Genau, mancher der bewirbt sich hier mit 18 um ein Projekt zu machen, das heißt, die sind mit 17 schon angefangen zu studieren, wo ich dann sage: „Das ist zu jung für mich. Die kriegen diese Distanz zu unserem Klientel gar nicht hin“, ne? So das ist der eine Punkt. Ich bin dann damals nach dem Studium direkt in die ähm ich hab mein Anerkennungsjahr im christlichen Bereich gemacht; im kirchlichen Bereich, weil ich das zu dem Zeitpunkt einfach organisatorisch besser hinbekommen konnte, einfach mit Jugendgruppen abends zu arbeiten, weil dann tagsüber die Kinder irgendwie versorgt waren. Das war meine Situation als Mutter, ähm das war aber äh der einzige Grund, warum ich in die christliche Arbeit gegangen bin, in die kirchliche Jugendarbeit gegangen bin, weil ich freie Jugendarbeit eigentlich nicht machen wollte und ähm für mich war da schon ziemlich klar, das hat mich auch gestresst. Das hat mich zum Beispiel gestresst, dass ich etwas gemacht habe, was ich eigentlich nicht machen wollte. Und ähm habe aber während des Studiums schon diesen Weg eingeschlagen. Also für mich war ein ein äh Punkt den Stress zu vermeiden, dass ich eigentlich immer das gemacht habe was ich wollte. Ich habe immer nach fünf Jahren wieder mein Berufsbild, hab meine Sparte verändert, bin aufgestiegen, hab andere Dinge gemacht. So und das war in diesem Fall auch so. Ich hab also nach diesem Jahr, wo ich auch hätte weiter arbeiten können bei der Kirche, hab ich aber gesagt: „Nein, ich gehe in die in die Arbeit, die ich auch möchte und bin in eine Werkstatt gegangen. Das war hier vor Ort in [Name einer Stadt] natürlich auch sehr schön, dass ich auf einer Werft arbeiten konnte. Das war damals hier [Name eins Arbeitgebers] eben noch und da konnte ich in der Ausbildungswerkstatt arbeiten. Da gab es Projekte vom Arbeitsamt, wo es eben um Benachteiligtenpädagogik ging und eben Bewährungsauflagen und alle Menschen sind bei uns gelandet, die irgendwie ‘nen schrägen Weg hatten. Und das war für mich ein total toller Einstieg. Weil ich da sehr souverän und selbstbewusst auch einfach in der Werkstatt

unterwegs war, weil das eben auch mein Metier war. Ich konnte konnte eben gut mit Werkzeugen und mit den Jugendlichen und es war eben passte alles gut zusammen.

I: Da hat die Ausbildung dir auch bestimmt gut geholfen, da so dazwischen zu kommen

D: Total. Aber die Zufriedenheit habe ich eigentlich daraus geschaffen, dass ich mich auch einfach souverän gefühlt hab, das ich auch sagen konnte: „Das, hier kenne ich mich aus, das mache ich“. So und ähm, das das hat eigentlich ‘n Ende gefunden, darin, das ich irgendwann gemerkt habe, ich möchte irgendwie ‘n Schritt weiter, ich kann die Jungs waren alle schon so alt, die waren alle so, damals so um die 20 mit denen ich da gearbeitet hab ähm, auch da hat mir immer sehr geholfen, dass ich eigentlich immer so ‘n bisschen Distanz mir geholt hab, dass ich zum Beispiel immer gesagt habe so, ich hab die zum Beispiel immer gesiezt, obwohl alle anderen die geduzt haben. Und ich war ja erst zu dem Zeitpunkt 27 oder 28. Ich hab die dann eben alle gesiezt. Das hat mich sehr geschützt, also auch im privaten Rahmen. Ich hab ja auch immer in der Stadt gearbeitet wo ich gelebt hab und die Menschen trifft man ja auch immer wieder. Und das ist ja auch ein Stressfaktor, dass man auf den Wochenmarkt geht und jeder läuft einem über den Weg. Also, ne? Das ist ein großer Punkt. Arbeite ich in der gleichen Stadt als Sozialarbeiter. Weil man als Sozialarbeiter immer mit Randgruppen arbeitet und auch mit Leuten arbeitet mit denen man sich nicht, nicht im privaten Bereich umgibt.

I: Ja und was genau ist dann das Stressauslösende für dich, wenn du die Person…?

D: Also das Stressauslösende für mich und auch für meine Kollegen, darüber unterhalten wir uns oft, ist, man geht zum Beispiel aufs Stadtfest, will zwei Bier trinken und man ein einer prostet einem übern Tresen zu und sagt: „Öhhh!“ und das sind meistens dann die Gruppen, die dann schon stark alkoholisiert sind und am nächsten Tag sagen: „Oh, Frau [eigener Name], ne? Haste wieder einen übern Durst getrunken oder haste wieder auf der Bühne gestanden?“. Man kann ja nie man selber sein, weil man immer beobachtet wird. Man steht immer im Fokus und als Sozialarbeiter hat man in der Regel viel auch mit vielen Menschen zu tun und man läuft, man gehört ja zum Stadtbild irgendwie. Gerade meine Rolle damals, ich hab dann in als zweite Station die Schulsozialarbeit gehabt. Das war äh eine also wenn man an einer großen Schule in in einer Stadt arbeitet ist man eine prominente Person, ne? Das hat nichts damit zu tun, dass man sich darauf was einbildet oder so, sondern einfach man ist bekannt. So und man arbeitet mit den Kollegen zusammen im Jugendhilfeausschuss oder oder oder man hat ein Arbeitskreise, man hat eine ganz große breite Vernetzung, das ist in der Sozialen Arbeit eben ja auch das Thema, dass man eigentlich immer die Brücke ist für alle möglichen Einrichtungen, Eltern,

Personengruppen, keine Ahnung und ähm das ist etwas, was einen sehr stressen kann. Also man läuft durch die Stadt und entweder auf dem Wochenmarkt trifft man seine Kollegen oder auf der Party trifft man die und die und die in der Karaoke Bar. Man kann nicht einfach mal sich hängen lassen oder gehen lassen, wenn ich mal betrunken aufm Barhocker sitzen würde was andere Ingenieure und alle irgendwann mal können, das kann ich nicht, weil dann wird irgendjemand mich nach Hause tragen, der womöglich am nächsten Morgen mir gegenüber am Runden Tisch sitzt. So und das ähm ist ‘n Stressfaktor, ganz klar.

I: Also quasi die die Rolle, dass du die nicht ablegen kannst in deiner Freizeit und quasi die du das Bedürfnis hast, immer authentisch sein zu wollen in dieser Rolle, wenn andere dir begegnen okay.

D: Genau, genau. Das ist ein großer Punkt. Also es können auch die Leute gerade nachempfinden, die in der gleichen Stadt arbeiten.

I: Ja gerade wenn es ‘ne Kleinstadt ist, ist das glaub ich gut nachvollziehbar.

D: Es ist aber auch, es gibt eine bestimmte Szene. Man bewegt sich ja auch in bestimmten Bereichen und auch die Arbeitskreise, das sind immer alles die gleichen Menschen, die einem es früher oder später, es verwebt sich alles. Für mich war das irgendwann ein Grund, von der Schulsozialarbeit wieder wegzugehen und zu sagen ich gehe in die Psychiatrie zurück.

I: Wie lange hast du das gemacht mit der Schulsozialarbeit?

D: Ziemlich lange, also 10 Jahre oder so. Also ziemlich lange. Ich habe bloß da immer noch gesehen, dass ich meine Fortbildungen verändere. Also was was mich auch glaube ich sehr geschützt hat im Gegensatz zu vielen meiner Kollegen, dass ich immer wieder neue Wege gegangen bin. Dass ich immer wieder, also ich war ja erst auf Werft und habe auf der Werft eben ganz viele Grundlagen gelernt, Handwerkezug, Förderwerkzeuge, diese ganzen Geschichten, die man so macht als Sozialarbeiter. Und bin dann ja mit diesem vertieften Wissen da in der Zeit hab ich zum Beispiel ‘ne Fortbildung gemacht zur Theaterpädagogin und hab auch in diesem Fall ganz viele Jungenarbeit gemacht und so, damit ist das schon angefangen, weil ich ja fast nur mit Männern zu tun hab und ja auch schon sozialisiert bin über männliche Arbeit und ähm hab ganz viel Jungenarbeit gemacht, kannte mich auch gut aus in dem Bereich und bin dann ins Antiaggressivitätstraining gegangen und hab ganz viel an der Schule auch gearbeitet, mit AAT mit Coolness-Training und hab mir da auch einen Namen gemacht, hab dann nebenberuflich auch ganz viel in Täterkreisen gearbeitet und das ist natürlich auch noch

ein Grund. Man hat ja ganz viel mit Gewalt und Randgruppen einfach zu tun, wo ähm wo man äh sehr viel kriminelle Energie auch spürt, was anstrengend ist, ne? Was wirklich anstrengend ist. Anti…Soll ich was zum AAT sagen? Oder ist das bekannt.

I: Also mir ist das bekannt, daher ist das glaube ich so okay. Aber das Drumherum, was dich da betrifft oder wie dich das betrifft, kannst du gerne sagen.

D: Alles klar, okay. Das hm, ist ja so, dass man äh mit Menschen arbeitet, die keine Grenze haben. Also und auch das Menschen, man geht zum Beispiel zum Einschulung seines Neffen und äh steht da als Privatperson und neben einem steht der, der gestern seiner Frau die Fresse poliert hat, ne? Und man weiß das. Und der steht da aber mit seiner Frau und die lacht und die lachen mich beide an und man steht da und weiß, dieser Junge, der Sohn dieser Familie wird mit meinem Neffen in eine Klasse gehen. Das zieht mich runter, das bedrückt mich, ne? Das bedrückt mich ganz stark und das ist ja eine eine ähm eine Entgleisung der Persönlichkeit, die man eigentlich in seinem Privatleben ja nicht möchte und ja auch über über meine eigene Grenze geht, wo ich auch sage, dass möchte ich in meinem Leben eigentlich gar nicht wissen. So ich möchte für mein Privatleben da nicht drüber nachdenken, ob der seine Frau drei Mal in der Nacht vergewaltigt oder nicht und das ist bei der Täterarbeit eben ein ganz großes Thema. Das macht ja kaum ein Sozialarbeiter. Aber wenn es einer macht, macht es der Sozialarbeiter. Das wollte ich sagen, so. Also es machen wenige Menschen, aber äh wenn es einer macht, dann macht es ‘n Sozialarbeiter, so ne? Und äh ich man braucht ganz viel Arbeit, sich da abgrenzen zu können. Man muss auch den Zeitpunkt finden, wo man wieder rausgeht. Wo man sagt: „Also das passt nicht mit dem Job, den ich hier mache zusammen. Und welche Partei will ich eigentlich einnehmen?“ Und man muss ganz viel Eigenreflektion haben, um da sagen zu können: „Schaffe ich das, kann ich mich da distanzieren, wenn ich hier mit Kindern arbeite und wenn man hier das erste Mal sitzt und sich die Arbeit überschneidet. Wenn man einen Kurs gegeben hat an der Volkshochschule, wo Täter kommen und an sich arbeiten müssen, weil sie das als Auflage bekommen von ‘ne von der Polizei oder von einem Gericht, dann sitzt man hier und man begegnet diesen Menschen, die Opfer dieses Menschen waren, dann ist das dann spätestens weiß man, ich hab hier ein doppeltes Mandat und ich muss aufhören“. So und äh das hat sich äh bei mir noch einmal ganz groß hochgeschraubt als ich zum Landgericht musste und ‘ne Zeugenaussage machen musste und da also auch noch mal richtig so vor Augen geführt hab, was hat diese Schwein alles getan, wo ich jetzt auch ganz bewusst Schwein sage. Obwohl ich sonst sowas nicht tue. Äh wo ich für mich auch gemerkt habe, so jetzt ist ein Punkt wo ich entweder kippe ich jetzt ins Burnout und sage: „Ich kann das nicht mehr, ich bin am Ende, ich

will gar nicht mehr arbeiten in dem Bereich“ oder ich entscheide mich. Und ich sage: „das kann ich nicht. Ich kann kein doppeltes Mandat übernehmen.“ Entweder arbeite ich nur mit Tätern und sag ich bin forensisch unterwegs und arbeite in diesem Bereich und kann auch sagen: „ich mach die Tür zu und dann bin ich da raus und das vermischt sich nicht“ oder ich darf nicht alle Seiten sehen. Ich darf nur die andere Seite sehen. Also allein dieses Sortiert-Sein, dieses ähm zu sagen: „ich ich entscheide mich für eine Seite“. Das war für mich ganz wichtig in meinem Berufsleben.

I: Wie lange ging so dieser Prozess, dass du dieses doppelte Mandat quasi hattest und bis du gesagt hast: „Bis hier hin und nicht weiter?“

D: Das ist lange gegangen, das war ja ich hab ja viele Ausbildungen dann ja durchlebt. Also ich hab viele Ausbildungen dann ja gemacht, also das ging ja das fängt mit dem AAT an und dann fängt man ja Feuer, dann dann geht man so ein bisschen in die in die gesamte Arbeit was das angeht rein, also in alles Verhaltenstherapeutische und Verhaltenspsychologische auch rein und versucht auch Strukturen zu verstehen und ähm, letztendlich landet man bei der Traumaarbeit, man landet da wo man sagt wie wie mache ich Traumaberatung oder will ich trotz will ich wirklich mit traumatisierten Menschen arbeiten, das kommt ja auch noch dazu. Dieses Ganze, es geht ja nicht nur um die Täter, sondern auch was machen die Opfer. Wie gehe ich mit so einem Trauma um, wenn wenn meiner Mutter ein Spaten über den Schädel gezogen wurde und ich irgendwann ‘n völlig zertrümmerten Schädel irgendwann mal gesehen hab oder so, das sind ja Dinge wo man steht als Sozialarbeiter und sagt: „ Ich kann nur mit der Frau arbeiten oder ich kann nur mit dem Mann arbeiten. Mit dem Spatenschwinger oder mit dem Opfer“. Und das Kind kommt ja dann ja auch noch. Und irgendwann steht man da und wenn man dann in die also dieser Weg eigentlich in die Traumaarbeit. Da ist das angefangen, dass ich echte Zweifel bekam. Wo ich wirklich gemerkt habe, ich kann das eine ist ein Nebengleis ist ja, dass man auch eine gewisse, ich sag jetzt noch mal Prominenz, also ‘ne Bedeutsamkeit gewinnt, je mehr man äh diese phantastischen Themen macht. Also ein Sozialarbeiter ist ja auch ganz oft in der Gefahr, ein King zu sein. Also äh auch in diesem Bereich zu sein, wo man wo gesagt wird: „Boah, das kannst du? Du kannst mit Tätern arbeiten, die im Knast saßen“. So also, also „Boah“. Man bekommt so ‘ne Bedeutsamkeit, die auch meinen Kollegen, das merke ich, sehr wichtig ist. Also ich habe heute keine Bedeutsamkeit mehr hier. Ich mach hier ‘nen ganz wichtigen Job, aber trotzdem bin ich nicht mehr in der Öffentlichkeit. Und das war mir sehr wichtig. Dass ich hier in meiner kleinen Zelle arbeiten kann so und äh damals war es aber so, als ich in der Täterarbeit war, ich war hier also ich hatte ‘n Namen. Wenn man früher [eigener

Name] gegoogelt hat, das war boah, also ich war überall, also ich war in aller Munde, also das war wirklich so, dass alle wussten wer ich bin, was ich mache, was ich kann. Ich war dann auch noch die einzige Frau. Das ist hat sich heute verändert, aber seinerzeit war das so. Ich bin ja heute 53, das ist ja in meiner Jugend war das Frauenbild ja noch anders. Also ich hab jetzt 40-jährige Kollegen oder so, die Kolleginnen die nachkommen, die auch Kickboxen machen oder andere Dinge machen in der Täterarbeit und so weiter, ja? Aber ähm ich merke, dass es da immer wieder in diese in diesen Gewissenkonflikt geht und bei mir hat dieser Zeitraum, das hat gedauert hm, ich sag jetzt mal 8 bis 10 Jahre, wo ich wirklich in diesem Zwist war. Will ich die Bedeutung, bedeutsam sein hier in diesem? Will ich ‘n Namen haben oder will ich will ich eigentlich gute Arbeit machen? Will ich Arbeit machen wo ich sagen kann, ich bin voll zufrieden, voll zufrieden, damit, dass ich ein gutes Ergebnis erzielen kann? Dass ich Kinder weiterbegleiten kann? Ich hab heute Morgen noch ein Mädchen hier gehabt, wo der Vater auf der Fensterbank stand bei ‘ner Familienaufstellung und ähm ihre Familie und alles stand hier und wo für sie gut war, der stand dahinten. Ne also und und wo ich wusste der steht da gut und ich muss mit dem nicht arbeiten. Der ist aus meinem meiner von meiner Bildfläche verschwunden. Das ist gut, dass ich das weiß, dass ich auch ihr Drama kenne, also es ist gut, dass ich diese Station in meiner Laufbahn hatte. Aber es ist auch gut zu wissen, wir beide sind hier völlig in Frieden auseinandergegangen. Sie konnte das gut stehen lassen. Sie hat das, ne? Sie hat den Typen dahinten. Ich hab sie gebeten, das alles wegzuräumen und sie hat mich gefragt, ob ich den Mann wegräumen kann und das hab ich gerne getan. Aber für mich war das damit auch abgeschlossen. Und früher hätte ich den Mann gekannt, ne? Also… so und das war für mich, das hat mich glaube ich sehr geschützt. Dass ich irgendwann diesen Absprung gefunden hab, dass ich für mich dieses Erlebnis auf dem Landesgericht, das war so das Schlüsselerlebnis für mich, dass ich da gestanden hab und wirklich die Auflistung seiner ganzen Taten gehört hab und so gemerkt habe: „Will ich das? Will ich hier jetzt stehen und dem auch noch die Hand vor den Hintern halten und sagen der hat das nicht so gemeint? Er hat sich in unserer Gruppenarbeit total gut integriert. Der hat dies gemacht, das gemacht. Ihn auch noch zu Bauchpinseln und zu sagen der hat das verdient, ‘ne zweite Chance?“. Nein das wollte ich eigentlich gar nicht. Ich wollte nicht, dass der ‘ne zweite Chance bekommt. Weil das war, ich sag jetzt noch mal Schwein, und so und dass das als ein Sozialarbeiter das ja nie bewerten darf und nicht kategorisieren darf, das ist etwas, was einen sehr stressen kann.

I: Und du würdest jetzt sagen, quasi dadurch, dass du das aufgegeben hast diesen Bereich und dich davon abgegrenzt hast, ähm dass es dir damit besser geht und das du stressfreier im Beruf bist?

D: Absolut, also da war ich gefährdet. Nach diesem Landgericht. Ich bin wirklich nach Hause gegangen und bin in ‘ne wirkliche Depression gefallen. Ich wollte diesen Kurs, ich hatte mich schon wieder als Trainerin für den Kurs, ich hatte den schon wieder neu bestückt. Ich war auch schon wieder auf dem Weg neu diese Täterarbeit zu machen und ich hab ‘ne Kollegin und ‘n Kollegen angerufen und gesagt: „Übernehmt ihr das? Wollt ihr diesen Kurs haben, dieses Projekt übernehmen?“. Man verdient dabei auch nicht schlecht, also man verdient erheblich mehr als in diesem Job, ne? Man verdient bei diesen plakativen Projekten viel mehr Geld als in der normalen sozialen Arbeit und ähm alle wollen das machen irgendwie, weil sie dann ja auch mehr Geld haben. Aber es ist in diesem Moment sehr, also man verzettelt sich sehr. Also ich war ich hab das abgegeben. Und ich hab es nie wieder gemacht. Ich hab es nie wieder gemacht. Also ich hab es einfach abgegeben. Also danach ging es mir, es ging mir noch lange schlecht, aber ich habe das langsam geschafft, da wieder rauszukommen und ich weiß aber, das wäre der Weg gewesen ins Burnout. Also das wäre für mich der Punkt gewesen, wo ich gesagt hätte „Ich kann nie wieder als Sozialarbeiterin arbeiten.“ So, das hätte ich nicht gekonnt.

I: Und quasi dann diese Erfahrung und das dass du dich dagegen entschieden hast war deine Rettung in dem Sinne?

D: Meine Rettung, ja wenn ich diesen Kurs noch gemacht hätte, ich hätte diese diesen diese Ernüchterung oder diese ich hätte den Blick auf mein Klientel ja nur noch negativ gehabt. Ich hätte nicht mehr sagen können „Hey, sie haben den Pinguin gewählt, was ist das positiv toll“. Also ich hätte das nicht mehr gekonnt, also ich hätte nicht mehr sagen können: „Du schaffst das, du kommst aus deiner Gewaltspirale raus“. Und wir haben ja also ich, ich weiß, dass das ‘ne Quote gibt von 60 Prozent, die wirklich auch die Gewalt lassen können, die die aus diesem die selber verzweifelt sind, natürlich kenne ich auch die bedrückten Männer. Ich kenne die auch und ich weiß auch, ich kann hier manchen Frauen Mut machen und ich kann hier auch Beratung machen im Sinne von: „Bringen Sie Ihren Mann mal mit“. Machen wir, so das kann ich, aber nur mit der Option: „Du schaffst es mit deinem Kind in Frieden zu leben, also das Kind ist meine Parteilichkeit“

I: Und dein Fokus.

D: Genau.

I: Und damit geht es dir auch besser?

D: Damit geht es mir total gut und ich brauche die Erfahrung auch, also es ist nicht so, dass ich nun sagen kann, hätte ich das bloß nie getan. So ist das nicht, aber ich hätte den Absprung vielleicht noch ein bisschen eher kriegen müssen oder diesen diesen realistischen Blick. Also hätte ich vielleicht eher haben müssen, obwohl ich dann als Täterpädagogin vermutlich nicht gut gewesen wäre. Du brauchst ja auch die Überzeugung und das ist glaube ich auch der zweite Punkt, dass du ja von deiner Arbeit so überzeugt sein musst, du kannst diese Arbeit einfach nicht machen, wenn wenn du denkst, der Mensch ist Ballast, Abfall, Scheiße. Menschen die versagen sind Scheiße, das sind keine keine äh nützlichen Elemente unserer Gesellschaft oder so. Du musst dieses Bild haben, der Mensch ist wertvoll und gut und jeder Mensch in seinen Schwächen und allem ist ein wichtiges ein wichtiger Bestandteil unserer Gesellschaft. Dieses, diesen Bick musst du haben.

I: Und du hast gemerkt, dass es sich bei dir geändert hat oder auf dem Weg war sich zu ändern? Der Blick?

D: Äh, nein. Ich will damit sagen, wenn ich die Täterarbeit, wenn ich den Täter verurteilt hätte, so wie ich es jetzt tue, dann hätte ich den Job nicht machen können als Täterpädagogin. Also du musst immer denken, dass das was du tust auch ein ein Ziel hat, nämlich den Menschen zu integrieren. Die Brücke wieder zurück zur Gesellschaft zu schlagen im Prinzip. Wenn du das nicht kannst, wenn du als Sozialarbeiter und ich weiß das von meinen Kollegen, die sitzen irgendwann auf dem Jugendamt und gucken die Leute an und denken. „Schaffst du sowieso nicht, du bist doch ‘n Loser, ne? Also du sitzt hier jetzt zum achten Mal, als würdest du die Kurve kriegen“. Aber sie haben den Auftrag vom Staat, sie müssen es anders machen, sie müssen sagen: „Na klar kriegt ihr Unterstützung und so und so und so“. Und da ist so viel Frust, da ist so viel ähm so viel ähm… ja da ist so viel Erschöpfung und Enttäuschung von also die kommen die sind ja auch wenn ich die Studenten hier sehe, die wollen ja auch gerne helfen. Ich hab jetzt eine Studentin zum Beispiel gehabt, die die machen hier ja immer Soziale Gruppenarbeit, so fangen die ja hier immer an. Die werden angeleitet von mir und wenn ich die nicht schütze, also wir hatten zwei, die wollten unbedingt alleine in die Gruppe, dann hab ich irgendwann gesagt: „okay ich komme ich gehe nach der Befindlichkeitsrunde raus und komm zum Abschluss wieder rein“. Und da ist ein Junge ausgerastet und ist hat die angesprungen. Ne und das ist natürlich, wir sind ‘ne Psychiatrie, also das habe ich ihnen auch 18 Mal gesagt, aber sie sagten: „Das nervt uns so und wir sind so befangen, wenn du dabei bist und so wir wollen das so gerne mal alleine probieren“. Und ich hab das gemacht und da hat der Junge sie angesprungen. Also es war nichts Schlimmes, es ist nichts passiert, aber er ist ihr auf den

Rücken gesprungen und hat das Mädchen war fertig. Die war fertig. Also die hat sofort gesagt: „Dieses Arschloch kommt nie wieder in die Gruppe“. Und das darf man nicht sagen. Das darf ich nicht sagen, ich hab den Auftrag hier als Psychiatrie, darf ich den nicht auch noch ausgrenzen. Natürlich gibt es bestimmte Regeln klar. Aber der Junge ist ein impulsiver Mensch, ne? Der hat das nicht gemacht, weil er dem Mädchen schaden wollte, sondern der hat gemerkt, da hat kein, die setzten nicht Grenzen genug, die kennt ihr Handwerkszeug noch nicht so, ich mein die ist 22 oder so, die weiß noch nicht wie es funktioniert, ne? Und das sind so Dinge, wo ich einfach glaube, dass die ja wo wo wenn du nicht überzeugt bist, von dem das, also die wird nie wieder mit Kindern in dem Alter und den Aggressionen arbeiten. Das kann die jetzt schon nicht mehr. Weil die so desillusioniert ist, weil das was sie als Menschenbild hatte und das was tatsächlich die Realität ist. Ich mein im Endeffekt ging es mir ja vorm Landgericht nicht anders. Ich hatte die Illusion, diesen Menschen zu retten und der springt mir in den Nacken sag ich mal, mit seinen ganzen Straftaten und äh als ob ich die Augen zugemacht hätte, so ein Gefühl hatte ich gehabt. Also als ob ich die ganze Zeit unter so pseudo Ding gearbeitet hätte. Und so ähnlich muss es dieser Studentin gegangen sein, die einfach sagte: „Nein, ich kann diese Gruppe nicht mehr machen“. Wo ich die Gruppe jetzt weiterführ, weil einfach klar ist, und es ist für mich auch klar geworden, okay ich kann nicht den Menschen glauben, was aus ihrem Mund kommt, ich hätte das anders einschätzen müssen. Das ist ein Fehler gewesen, so. Aber das sind Dinge, die passieren mir ja heute noch, also man macht auch Fehler und man muss auch sagen, okay wenn ich keine eigene Reflektion hätte, wenn ich meine ganzen Fortbildungen nicht gehabt hätte, wenn ich, ich habe ja auch ganz viel von meinem Geld investiert in Fortbildung. Ich kriege ja als Sozialpädagoge auch keine Unterstützung. Jeder Lehrer, jeder Sozialarbeiter bei ‘ner Stadt oder irgendwo anders kriegt ja auch Geld für seine Fortbildungen und auch für Supervision und Intervision und so weiter. Wenn ich mich nicht selber gekümmert hätte, hätte ich nichts bekommen. Ich bin als Schulsozialarbeiter zum Beispiel beim freien Träger angestellt gewesen, der hat gesagt: „Es interessiert mich gar nicht ob du ‘ne Fortbildung machst oder nicht. Du kriegst dein monatliches Geld, wir tragen die Stelle hier, wir haben einen bestimmten Etat“. Ich sage dann die kriegen so 150.000 Euro von der Stadt für drei Sozialarbeiter oder so, die werden dann da irgendwie mit ‘n paar Stunden hier und da finanziert, aber es gibt weder einen Etat noch irgendwas, was für einen so zuständig ist.

I: Wie war das generell mit Supervision in den verschiedenen Stationen?

D: Also ich habe, ich habe mich darum gekümmert, dass ich zum Schluss hatte ich immer Supervision, ne? Aber wenn ich nicht dafür gekämpft hätte, hätte ich keine gehabt. Also ich

habe mir das er- er also äh habe darauf bestanden, dass ich‘s bekomme, also es ist ‘n Kampf. Also wenn man nicht selber sagt: „Ich will sie haben“, bekommt man sie nicht.

I: Und du merkst aber selber auch, dass es durch die Supervision dir besser geht? Oder dass du mit manchen Sachen besser umgehen kannst?

D: Es gibt ganz schlechte Supervisoren, es gibt also Leute, das ist auch wieder, das ist ja immer das, alles was spezialisiert ist, ist teuer und die kosten ‘n Schweinegeld und die bringen eigentlich nichts. Man muss dann auch ‘n Supervisor haben, der das was du tust auch versteht. Also was hätte es mir gebracht, wenn sich da jemand hingesetzt hätte und gesagt: „Ja Gott, du bist ja echt ‘ne erfahrene Sozialarbeiterin. Ich bin beeindruckt, du machst ja echt Täterarbeit, machst dies und das“. Wenn die schon vor Ehrfurcht erstarren, wenn man da sitzt und das war damals so, die Leute sind vor Ehrfurcht erstarrt als sie mich da vor sich sitzen hatten. Ich weiß nicht warum, aber es war irgendwie so, natürlich auch durch meine, ich hab, man hat dann ja auch so ‘ne Ausstrahlung. Man sitzt da dann und ja klar, ich bin hier der King von [Name einer Stadt], so ähnlich. Das ist nicht mein Bewusstsein, aber das ist etwas was man ausstrahlt, weil wenn man nämlich man es gewohnt ist am Tag in drei Arbeitskreise zu gehen und wenn in Vorstellungsrunden dieser Spruch „Ja ich bin dies und das und dedede“ und die Sozialarbeiter haben die Eigenschaft ihren gesamten Lebenslauf quasi in ‘ner Befindlichkeitsrunde auch zu erzählen und heute sag ich: „ich bin Sozialpädagogin“. Egal wo ich bin, ich sag ich bin Sozialpädagogin. Ich sage überhaupt nicht mehr ich bin AAT, Theaterpädagogin, bin dies und das und Trauma-Therapeutin so und so und so. Sag ich alles überhaupt nicht mehr. Ich sage nur, ich bin Sozialpädagogin. Das reicht mir heute, aber ich hatte Zeiten, da hat es mir nicht gereicht und das hat auch was mit diesem Selbstbewusstsein zu tun, wo ich anfangs drauf einging.

I: Wollte ich grad drauf zurückkommen genau.

D: Genau, was ich am Anfang, wenn wenn du von Anfang an so wie die Ärzte: Ihr seid die Säulen der Gesellschaft und ohne euch läuft hier nichts“. Wenn die Sozialpädagogen dieses Selbstbewusstsein hätten, dann bräuchten die auch diese ganzen Profilierungs-, Arbeitskreise nicht. Ich sag, ich sag mal von allen Arbeitskreisen, die in [Name einer Stadt] stattfinden, sind drei wirklich wichtig für einzelne Menschen: Also für mich wäre es wichtig, im Sozialpsychiatrischen Verbund zu sein und noch zwei andere. Und mehr brauche ich nicht, aber jeder Sozialarbeiter, also gestern gab es diese Bildungsveranstaltung. Du also wenn du das Gehalt dieses Tages nehmen würdest und mir bis zum Rentenalter zur Verfügung stellen

würdest für einzelne arme Familien hier geben würdest, dann würde ich das Geld nicht aufbrauchen können. Und ich würde einem kleinen Mädchen eine Fahrt nach Borkum mit ihrer Mutter bezahlen und ich würde dies und das damit tun, weil ich weiß wer das Geld braucht. Und da ist gestern die gesamte Prominenz von [Name einer Stadt] hat da gesessen. Die sind da raus gegangen, wenn man den Kommentar in der [Name einer Stadt] Zeitung liest, denkt man nur hmm. Okay nichts dabei rausgekommen, alles klar, da habe ich sonst auch gesessen, früher. Also ich war auch eine, die da eingeladen war und da haben Erzieher gesessen, was weiß ich. Das ist ‘n Tageslohn, der da bei einzelnen Menschen sitzt, das sind dann, ich sag jetzt mal netto 100 Euro. Ne? Netto, brutto brauchen wir noch gar nicht von reden. Wenn man nur Erzieher und so in dieser Kategorie mal denkt. Aber es sitzt ja auch noch ‘n [Name eines Mannes] da, die ganzen Prominenten von [Name einer Stadt] da, da kannst noch mal ‘n Tageseinkommen von so ‘n bisschen drauf, ne? So und wenn das Geld mal nimmst, was alleine und die Vorbereitung dafür, die Saalmiete, die Getränke, das Mittagsessen, was da noch gereicht wird. Ich möchte das Geld gerne haben, um meiner Mutter und ihrer Tochter eben ein Tagesticket nach Borkum, dann sind die glücklich. Dass die ihr einen Laptop zum Weihnachten schenken kann, würde ich ihr sofort ‘n bisschen Geld für geben, dass die die sind auf Harz IV. Wir arbeiten hier wirklich, wir reden bei diesen Menschen, die für diese Bildungskonferenz sein soll. Heute Morgen war hier ein Junge, der hat ähm, der hat Lernschwierigkeiten, der hat ganz viele, also der hat in Deutsch, ich sag es mal in alter Sprache, Legasthenie, Dyskalkulie in diese Richtung. Der braucht ‘ne Lerntherapie, der wird von der Stadt in irgend ‘ne Schülerforum-Einrichtung gesteckt, wo kein Lerntherapeut ist. Es gibt aber ‘nen Lerntherapeuten, ‘n guter Lerntherapeut, der arbeitet mit dem ein Jahr und der hat den zack raus. Er weiß wie er dann lernen muss, der hat einfach ‘ne Störung. Der wird seit Jahren von [Name einer Stadt] nach [Name einer Stadt] wieder zurück nach [Name einer Stadt] nach [Name einer Stadt], weil er in der Schule nicht mitkommt, weil er keine, weil er nur auffällig ist. Weil er diese Lerntherapie nicht bekommt. Hätte ich das Geld von gestern würde ich sagen: „Hier bitte, geh zu Herrn [Name eines Mannes], geh da ein Jahr hin, du bist der unauffälligste Junge überhaupt, du kannst deine Intelligenz leben“.

I: Und das sind Dinge, die dich frustrieren?

D: Das frustriert mich. Und ich weiß, ich kenne die Prominenz-Gedanken dieser Menschen und ich kenne das alles, ich weiß, dass dieses Geltungsbedürfnis so im Vordergrund steht, dass diese, ne? Viel Palaver um nichts und es steht auch im Kommentar, dass sozialpädagogische Vokabular, das zählt mehr als die Hilfe für den Menschen. Diese Konzepte, die geschrieben

werden müssen, die und, ne? Wenn man jetzt das System in Skandinavien ansieht, wo es einen großen Topf für Kinder und Jugendliche gibt, ne? Wir werden ja es wird ja alles neu geprüft. Ich rufe beim Jugendamt an und sage: „der Junge ist Autist, der hat dies das, der kriegt ‘nen Bericht mit und dann wird der noch mal zurückgeschickt und der Bericht reicht nicht aus und das ist und das ist und das ist“. Und dann müssen wir wieder was schreiben und wieder was schreiben und wieder und das bezahlt uns keiner. Das ist außerhalb meines ‘ne Terminkalenders. Das muss ich alles nebenbei. Ich muss nebenbei telefonieren, ich muss alles nebenbei, kriegen wir kein Geld für und äh die sagen aber immer. „Wir brauchen noch was noch was noch was“. Und das sind die Leute, die da gestern alle gesessen haben und Zeit hatten da ‘n ganzen Tag zu sitzen und wir arbeiten hier wie die Verrückten an diesen Kindern und das tun Lehrer im Übrigen auch, das frustriert die Lehrer genauso wie uns. Also wir, wir die richtig an der Basis arbeiten, wir kriegen doch nur mit wie oben alles abgewimmelt wird, abgewimmelt wird, weil alles muss administrativ abgeregelt sein. Wir haben ein Mädchen zum Beispiel, die hat Panikstörungen, Angststörungen, die kann ‘ne Weile nicht im Bus fahren. Dann schreiben wir, die hat Angst- und Panikstörungen so, zack, dann ruft der Mann mich wieder an von der Verwaltung. Er könnte so keinen Transportschein ausstellen, weil, ne? Da muss drinstehen: sie kann nicht mit dem Bus fahren. Ich sag: „Ich kann das nicht bescheinigen, weil ich sitze ja nicht neben dem Mädchen im Bus. Ich hab das noch nie gesehen, dass sie nicht mit dem Bus fahren kann. Ich kann nur sagen, sie geht ja nicht zur Schule, ne? Und wir müssen sie ja irgendwie wieder in die Schule kriegen. Geben Sie ihr für einen Monat einen Taxischein und dann ist es gut. Dann hat in der Zwischenzeit können wir ja daran arbeiten.“, „Nein da muss drin stehen: sie kann nicht Bus fahren“.

I: Und was ist dann die Erwartungshaltung? Soll man das Mädchen dazu zwingen mit dem Bus zu fahren oder wie?

D: Nein, die Erwartungshaltung ist, dass wir den Zettel schreiben, aber wir haben natürlich ‘n Psychiater hier sitzen, der sagt: „Ich kann doch nicht alles, ich kann das doch nicht alles bescheinigen. Morgen geht es darum, dass sie nicht ins Flugzeug steigen kann oder morgen geht es um dies oder das oder was anderes und dann soll ich jedes Mal ‘n neuen Zettel schreiben: Nicht Flugzeug, nicht Bus, nicht Taxi, nicht Zug, Eisenbahn, was weiß ich. Ich kann ja nicht alles, die muss, denen muss es doch reichen wenn ich sage: sie hat die und die Diagnose. Bitte handelt entsprechend, die braucht Unterstützung. Und wenn man sagt für drei Monate. Ne also oder ein Autist hat die Schwierigkeit in der Schule, aber es wäre doch einfach gut, zu sagen: „komm wir haben hier ‘n Topf, wo ganz viel Geld drin ist und das Geld geben wir den

Menschen, wenn ein Psychiater sagt: „Die brauchen das.“ Was muss man da noch prüfen, ne? Wenn ich hier sitze und sehe dieser Familie tut das jetzt gut, das zu haben. Natürlich muss man aufpassen, Willkür und Vetternwirtschaft und ich verstehe die Absicherung, aber auf der anderen Seite wird so viel neu geprüft und neu gemacht, dass wir vor lauter, die Leute an der Basis kommen nicht mehr wirklich dazu zu arbeiten, weil wir uns immer mit einem Bein stehen wir immer im Gefängnis. Wir müssen uns immer absichern, wenn wir das und das nicht tun, passiert das und das und das nicht, so. Und wenn es umgekehrt passiert, dass ‘n Mädchen sich aufhängt, ne? Die oder unsere ganzen Ritzerinnen hier, gleich kommt eine, die wird hier reinkommen, die wird wieder sich geritzt haben, wahrscheinlich müssen wir sie hier wieder verarzten, ne? Dann dann sag ich dieses Mädchen braucht eine Auszeit in der Schule, die braucht dies und das, so. Dann wird gaanz viel geprüft, dann werden wir, müssen wir wieder acht Mal telefonieren, bis da jemand sagt okay das Ordnungsamt hält die Füße still. Die kriegt jetzt keine hm hm hm, bis wir alles organisiert haben. Viel einfacher wäre es: „okay, wir geben dir eine Bescheinigung mit, du bist jetzt erstmal raus, deine Eltern -Pause - müssen regelmäßig kommen.“ Wir sind doch hier auch, also wenn man uns vertrauen würde oder wenn ich auch einem Lehrer vertrauen würde und sagen würde: „Wir beide arbeiten jetzt zusammen“, dann also das ist das eigentlich, wenn ein Arzt ‘ne Bescheinigung ausstellen würde, ist das alles kein Problem. Wenn die hier im Krankenhaus ist und und unser Herr [Name eines Mannes] jetzt von der Kinderklinik, also jemand der dann wieder Rang und Namen hat und aus der Wissenschaft kommt und sagt, dann wird gesagt: „Ach so ne, alles klar“. Frustriert.

I: Verstehe ich gut, ich fasse das mal ein bisschen zusammen für mich. Also einerseits habe ich rausgehört, dass dir auf jeden Fall Stress und Frustration bereitet, dass unheimlich viel Aufwand anfällt, Bürokratie, Administration. Dann dass das Wege sind, die vermeidbar wären und die schneller zum Erfolg führen würden, wenn ihr in eurem Job oder du in deinem Job mehr Entscheidungs- und Handlungsspielraum hättest. Der andere nur mit ‘ner anderen Berufsbezeichnung oder ‘ner anderen Ausbildung, dem das gewährleistet würde, aber dir in deinem Job nicht, obwohl du es gut beurteilen könntest. Und ähm dass das eben Dinge sind, wo du auch sagen würdest, dass Gelder teilweise nicht richtig genutzt werden oder zu lange dauert, dass sie richtig genutzt werden und was auch besser zum Erfolg führen könnte und dass dich das auch frustriert.

D: Genau, das das, das im Prinzip der große Kopf, der darüber steht oder die Macht, die diesen Projekten oder diesen Konzepten oder diesen, ne, Überbau gegeben wird, wo ganz viele Menschen wirklich, der teuer ist, der wo richtig viel Geld ausgegeben wird. Ich glaube nicht,

dass wir so viel Geld für Hilfsbedürfte ausgeben würden. Das glaube ich gar nicht wie das alles kostet. Wenn man überlegt, wie viele Programme in Verwaltung, immer wieder neue Programme und noch mal neue Programme und noch mal und und die Leute die an der Basis arbeiten, die denken immer nur: „Wie soll ich Inklusion hier hinkriegen?“. Das sind Lehrer, die sollen 33 Schüler, wovon 10 auffällige Förderkinder sind, die sollen da Inklusion leben und sind alleine in der Klasse. Die können nichts machen. Da sind Kinder bei, die verstehen die Aufgaben nicht, da sind Kinder bei, die sind ganz lieb, aber die die kommen nicht mit, dann sind da welche bei, die hängen sich in den Vorhang, oder wollen sich aus dem Fenster eben klettern oder was weiß ich. Das können die nicht.

I: Kann man gar nicht leisten.

D: Das kann man einfach nicht. Und das ist etwas, das wird lange besprochen, aber es kommt keine, es kommt nichts an an der Basis. Und das ist etwas und weil ich nun eben diesen Weg über über die diesen großen Kopf gegangen bin, weiß ich das und ich bin so froh, ich hab irgendwann diesen Punkt gehabt, wo ich gesagt hab: „so und das will ich nicht, diesen ganzen [Name einer Stadt] Rat, [Name einer Stadt] Klungel in dem Sinne, das wird ja rausgestrichen, ich will mich in dieses Private zurückziehen und ich will wirklich, ich arbeite hier sehr viel, aber das was mich heute noch frustriert, ist immer noch der Klungel. Es ist immer noch das was oben ist. Also die Arbeit mit den Menschen frustriert mich überhaupt nicht mehr, seit ich mich entschieden habe für welche Seite ich sein will. So, seitdem ich nicht mehr beliebig bin, ist das ist das besser für mich.

I: Okay. Gut ähm, aufgrund der Zeit würde ich jetzt noch mal so ‘n bisschen gezielter da nachfragen, ähm aber bis dahin auf jeden Fall vielen Dank für die ganzen Infos und Sachen, die du gesagt hast. Es war schon richtig viel dabei, was ich sehr gut nutzen kann und wo ich auch Anknüpfungspunkte habe ähm für mich aus anderen Interviews und der Literatur, wo ich sehr gut mit arbeiten kann. Ähm noch mal kurz also das ist eigentlich noch ‘ne Frage vom Anfang eher wir sind so richtig gut rein gestartet direkt in die Thematik. Magst du noch mal ganz kurz beschreiben, was genau hier deine Aufgaben sind und wie viel Klientengespräche du so am am Tag hast oder durchschnittlich in der Woche, dass ich so ‘n kleinen Einblick hab?

D: Also das ist natürlich immer alles, die Zahlen sind immer top secret, aber ich sag jetzt einfach mal, damit du ‘n Überblick hast, weil damit du einfach das ein bisschen einschätzen kannst, es wir sind ja eine eine äh Kinder- und Jugendambulanz äh die mit der Sozialpsychiatrischen Vereinbarung arbeitet. Das können wir, weil wir ein MVZ sind, also es gibt, also mittlerweile

vier SPV Praxen im [Name einer Stadt] Raum. Am Anfang waren wir die einzige und nur aus diesem Grund kann ich als Sozialpädagogin in dieser Praxis arbeiten. Und ich hab mittlerweile zwei Kolleginnen, eine Kunsttherapeutin und eine Entspannungstrainerin, die mit mir hier arbeiten und das ist eben äh das ist sowas wie an der Förderschule, Pädagogische Mitarbeiter. Also das wir überhaupt als Pädagogen in einer uns einer Arztpraxis anschließen wollen, das ist die Bedingung. Nur wenn du das mal recherchieren willst. So also Sozialpsychiatrische Vereinbarung ist der der der Kern. So und wir haben hier Störungsbilder, dazu gebe ich dir gleich ‘n Flyer mit, dann brauchst du das nicht alles , muss ich das jetzt nicht alles sagen. Auf jeden Fall sind es ganz viele Diagnosen, die alle zum ICD-10 aus der F Spalte gehören. So, das ist also geht von X bis Y, also das ist diese ganze Palette dahinten. Und ähm wir haben hauptsächlich Kinder mit Depressionen, Ängsten, äh sozialen Auffälligkeiten in diese Richtung, auch ganz viele einnässende Kinder, einkotende Kinder. Aber wir haben auch eben ganz viele, die so Grenzgänger sind, wo sich heute schon abzeichnet, wir haben Persönlichkeitsstörungen oder irgendwas in diese Richtung. Wir arbeiten - in der Regel ist unsere Aufgabe als Sozialpädagogen oder anderen Pädagogen ressourcenstabilisierend zu arbeiten, ich habe jetzt auch eine therapeutische Ausbildung, also nicht jetzt, ich habe eine therapeutische Ausbildung, also ich bin systemische Familientherapeutin und Traumapädagogin und Traumaberaterin und habe mittlerweile auch eine traumetherapeutische Ausbildung gemacht und ähm arbeite eben auch mit meiner konfrontativen Therapie eben in diesen sozialen Gruppenstunden und eben in Einzelsitzungen. Ich habe am Tag so zwischen äh vier bis neun, zehn Termine, also so wie heute habe ich vier Termine. An anderen Tagen hab ich auch manchmal von 8 bis 19 Uhr Termine mit kleinen Pausen dazwischen. Äh das ist in der Regel sind ist das bei mir jetzt, weil ich mich spezialisiert hab auch auf Beratung, die Hälfte Eltern, die Hälfte Kinder. Weil es wir arbeiten systemisch und im System Familie ist eben, wir müssen immer mit allen arbeiten und mein Schwerpunkt sind eben die Eltern. Das ist ist ‘ne gute Arbeit, weil man einfach auch weiß, ich kenn lerne die Kinder kennen, dann mache ich erstmal vier, fünf Besuche mit den Eltern, dann mache ich wieder was mit den Kindern. Manchmal nehme ich die mit in die Gruppe, manchmal arbeitet der Kollege mit den Kindern und ich mit den Eltern oder wie auch immer. Wir ergänzen uns eigentlich immer ganz gut. Meine Kolleginnen sind eher speziell auf ihr Gebiet eingesetzt. Ich arbeite ganz eng mit dem Kinder- und Jugendpsychiater zusammen.

I: Okay, und du hast auch ‘ne Vollzeitstelle hier?

D: Ich hab keine Vollzeitstelle mehr, ich habe auf 35 Stunden verkürzt. Seit ich Großmutter bin und sage, ich will einen Oma Nachmittag haben alle zwei Wochen, seitdem habe ich verkürzt, weil ich sonst zu viele Überstunden mache. Aber es ist überstundenlastig, also es ist ganz klar, also ich arbeite, ich habe zu Saisonzeiten manchmal ‘ne 50 Stunden Woche, das ist halt so, wenn die Zeugnisse anstehen, wenn Weihnachten ist, wenn irgendwelche Familiendramen anstehen, wenn man ganz also man kann so wie heute zum Beispiel ist ein Tag vor einem langen Wochenende. Ich habe drei Suizidkandidaten, die kommen hier nach noch, weil man die vor einem so einem Wochenende will man die noch mal sehen und will man noch mal gucken, wie geht’s denen so, wie gehe ich mit denen um und wie sind die eingestellt und wenn ich merke, die sind nicht gut eingestellt, muss ich was anderes machen.

I: Okay, und wenn du deine jetzige Stelle, also wirklich nur bezogen auf die jetzige Position, die du hast, einschätzen würdest auf so auf ‘ner Skala von 1 bis 10, 1 gar nicht gestresst und 10 sehr gestresst. Wo würdest du dich jetzt ungefähr einordnen, allgemein?

D: Heute? Heute meinst du?

I: Ne, ganz so allgemein im Job. Nicht heute.

D: Also, dadurch, dass es Saisonarbeiten hier gibt, es gibt Zeiten, also vor drei Wochen hätte ich gesagt, ich bin überhaupt nicht gestresst. Heute würde ich sagen ich bin so von 1 bis 10, ich lieg irgendwo bei, wenn 10 viel Stress ist, liege ich bei 5. Es gibt Zeiten, da liege ich bei 8 bis 9, aber ich weiß es gibt immer Zeiten, da liege ich wieder bei 3. Und dann äh ist das für mich völlig erträglich. Also das ist für mich easy.

I: Und einerseits verändert sich dadurch, dass eben diese saisonbedingten Mehrarbeiten auftreten. Was sind das noch für Sachen, die das beeinflussen?

D: Hm, das beeinflusst schon auch die Hierarchien hier im Gesundheitswesen, also wo klar ist Arzt hm, ne also das ist hier im Klinikum generell so, ne? Also wir haben hier auch innerhalb dieser kleinen Praxis, gibt es auch wieder verschiedene Hierarchien, wo es auch Gerangel gibt. Eine medizinische Fachangestellte hat ihren eigenen Machtbereich. Die kann dann sagen: „Ne das mache ich nicht, ich bin gar nicht für euch zuständig.“ Wir sind hier nämlich mit zwei, wir habenhier einmal die Kinder –und Jugendmedizin und die Psychiatrie und die Psychiatrie ist immer die, die ‘n bisschen gaga, ne, so. Die werden dann immer so ‘n bisschen stiefmütterlich behandelt, was die administrativen Geschichten angeht, da gibt es dann auch immer mal Gerangel. Also immer diese hierarchischen, hierarchischen Amositäten [sic] sag ich mal. Das

kann einen sehr stressen, dass kann einen auch einfach echt nerven, weil man auch einfach seinen Job machen will und das muss eben angelegt werden und da müssen Sachen, ich brauche einfach manchmal Leute, die für mich Termine absprechen oder so, weil ich das nicht immer schaffe. Ich kann das nicht immer alleine und das sind so Dinge, okay, das kann mich stressen, aber das hat auch immer was mit mit… ne, man muss ‘n Privatleben haben. Sonst stresst einen das mehr. Also ich hab hier zwei Kollegen, die haben keins und da merke ich immer, die sind ganz kurz, ganz kurz vorm Burnout, also das ist so. Das ist auch hier ‘n Pflaster, wo wo man das einfach auch wo wir also wir sind Risikopatienten alle. Und ähm ja und äh ich glaube einfach, wenn ich ‘n gutes gesundes Privatleben habe, dann kann ich auch viele Sachen, dann muss ich das auch nicht so persönlich nehmen.

I: Also es hilft dir auf jeden Fall als Ressource?

D: Absolut. Also das ist absolut Ressource. Am liebsten hätte ich auch noch ‘n Hund, so ne? Also wenn ich den hier mit hernehmen dürfte, fände ich das sehr schön, aber das geht im Gesundheitswesen natürlich überhaupt nicht. Aber ähm, da das sind so Sachen, da ich würde sehr gerne mit ‘nem Hund arbeiten, mit ‘nem Tier arbeiten in irgendner Form. Ich äh mach ganz viel, was mich auch sehr stört, ist das ich zum Beispiel in Bezug auf Sozialpädagogik oder damals Werkstatt, dass ich gar nicht mehr rauskomme. Also der Vorteil von Arbeitskreisen ist nämlich auch, dass man sich mal aufs Rad setzt und mal kurz nach draußen kommt und wieder reinkommt irgendwo. Also mich stört, dass das gar nicht, gar keine Bewegung habe, also ich kann man in den Gruppenraum gehen und mit den Kindern toben oder so, aber ich komm nicht aus diesen vier Wänden raus. Also das stört mich, das stört mich richtig, das ist auch, also ich weiß, dass mich das immer entspannt, wenn ich weiß, ich habe in drei Tagen Intervision und die hab ich bei [Name einer Frau] in der anderen Praxis und dann fahre ich mit dem Fahrrad zu [Name einer Frau] und bin mal ‘n ganzen Nachmittag nicht hier und ich arbeite trotzdem, also dieses, ne? Das tut mir gut. Also das muss ich nicht oft haben, aber das entspannt mich total, wenn ich weiß in vier Wochen haben wir, treffen wir uns wieder und da freu ich mich schon drauf.

I: Gibt es noch mehr Sachen, die dich entspannen im Beruf selber oder die als Ressource für dich?

D: Ja das ich, das ich Material genug habe, dass ich den Laptop hab zum Beispiel, dass ich mit Kindern einfach auch mal was anderes machen kann, wenn ich Zeit habe, aufzuräumen, meine Karten mal wieder zu sortieren, Zeit habe meine Unterlagen durchzugucken und zu sagen:

„Hey, ich werde neu inspiriert“. So, aber die ich brauche ‘n bisschen Leerlauf auch manchmal dazwischen und den habe ich dann ja und das sind die Zeiten wo ich dann sag ich bin frei. Da habe ich dann mal Luft dazwischen, aber eigentlich habe ich immer was Besseres zu tun als zu sortieren, ne? Und das ist das, was glaube ich auch für viele ganz wichtig ist, das sie eigentlich, ne? Da haben die Lehrer dann ja ihre sechs Wochen oder so, die habe ich dann nicht, aber wir haben hier auch manchmal Ferien und das sind die Zeiten, wo manche Termin ausfallen, weil die Leute sie vergessen oder so, weil sie dann selber im Ferienmodus sind und das tut mir manchmal auch ganz gut. Also ich freu mich dann immer, wenn jemand mal ‘n Termin vergisst, also das ist für mich schon auch ‘n Leerlauf, wo ich sag: „Das ist ‘ne geschenkte Zeit“. Und die nutze ich meistens dann für ‘ne Pflicht, aber manchmal schaffe ich es auch zu sagen: „Okay“. Dann gibt es eben das was mir hier gefällt, meine Karten, meine, ne? Ich ich telefonier manchmal mit Kolleginnen, das ist für mich ganz wichtig, das ich auch einfach ma oder das ich auch einfach sagen kann: „So und jetzt gucke ich, was ich am Wochenende kochen will“. Und dass ich das einfach mal mache in der Mittagszeit, dass ich ins Internet gucke, ne? Solche Sachen, also ich finde schon, dass es ‘ne Arbeit auf Vertrauensbasis hier ist. Also mir würde keiner die Arbeitszeit hier kontrollieren und das das entschleunigt mich. Also wenn ich abends sagen kann ich bleib hier bis halb 8 sitzen und dafür trage ich mir auch eben ‘ne Pause ein von ‘ner Stunde oder so, dann mach ich - gucke ich nach meinem Rezept in Ruhe und kann sagen, das war meine Freizeit, so ne? Und das das entlastet mich. Mir fehlt Bewegung. Es würde mir auch nicht helfen, ich kann hier unten ins Fitnessstudio, aber das ist nicht das was mi fehlt, sondern ich möchte gerne, möchte gerne mehr für mich tun, aber das schaffe ich nicht, weil ich abends wirklich todmüde auf dem Sofa sitze, also ich habe habe keine keine ähm also wenn ich abends um halb 8 nach Hause komme, ich komme meistens um halb 8 nach Hause, dann kann ich nicht mehr zum Zumba gehen oder was anderes tun. Dann bin ich so müde, dass ich nicht mal das Bügeleisen halten mag. Also dann das mache ich dann wirklich alle drei Wochen mal oder so und, ne? Also das ist nicht, ich mag das einfach nicht mehr dann. Ich mag mich nicht mehr anstrengen. Das ist etwas, das ist Stress. Dass man manchmal so müde ist und das ist natürlich auch der Arbeitet geschuldet. Also ich mache zu viel in der Arbeitszeit. Also da sind zu viele Termine, aber das lässt sich glaube ich auch nicht ändern.

I: Liegt das an den Vorgaben, die du hast oder auch an deinem eigenen Anspruch, den du an dich hast?

D: An meinem Anspruch, ganz klar an meinem Anspruch. Und ich will das dann natürlich auch, wenn ich jetzt heute das Mädchen sehe, will ich auch wissen wie es ihr Mittwoch geht. Oder,

ne? Ich könnte auch sagen, mein Geld würde ich genauso kriegen, wenn ich sagen würde: „Kommst in drei Wochen wieder“. Ne? Also ich würde okay vielleicht acht Euro bis 20 Euro weniger vielleicht haben. Also nicht ich, sondern die Praxis, nur ähm es ist ja mein Anspruch auch ‘ne gute Arbeit zu machen und die Qualität oben zu halten und und ähm eigentlich ist vom vom vom von der Leitung her gewünscht, dass wir viele Scheine machen, dass wir viele SPV machen, die kriegen dafür so ‘ne Pauschale dann. Das erfülle ich nicht immer, aber es stresst mich natürlich, wenn ich sie nicht vollkriege. Wenn zum Beispiel Termine, dazu ist es immer eine Bedingung, dass die drei Mal kommen müssen. Wenn ich dann, das gehört auch zu unserem Klientel, dass die zwei Mal kommen und das dritte Mal nicht. Wenn sie das dritte Mal nicht kommen, können wir sie nicht abrechnen, ne? Das sind sowas stresst mich auch, weil ich dann einfach weiß, ich habe 18 Leute jetzt, da kriege ich keine SPV, weil die das dritte Mal nicht gekommen sind. Dann könnte ich die durchs Telefon holen, aber auf der anderen Seite denke ich dann auch so: „Das ist euer Problem, sonst wärt ihr nicht hier“, ne? Und da finde ich dann auch wieder, da ist die Administration wieder der große Kopf, dieser Wasserkopf, der da oben ist. Wer mit diesen Menschen arbeitet, weiß, dass man nicht sagen kann: mindestens drei Mal kommen. Das ist, man hat eben Leute, die haben jetzt Not, die gehen jetzt nicht zur Schule, die machen jetzt nichts, wenn die Kinder wieder zur Schule gehen, kommen die nicht mehr. Und dann habe ich gute Arbeit gemacht und bekomme trotzdem kein Geld, ne? So, so ist es dann eben.

I: Okay, gut ähm Punkt 11 musst du weitermachen?

D: Nein also wir können noch fünf Minuten, also wenn es hier nicht klingelt, wenn‘s klingelt ist mein Termin da, dann kann ich - hab ich…

I: Ja nur damit ich weiß, wann wir kurz vorher aufhören müssen, damit ich das auch äh vernünftig zum Abschluss bringen kann. Also äh ich hab jetzt schon ganz viel von dir zu Stressoren gehört, ähm gerade die beruflichen Stressoren und Ressourcen aus dem privaten Bereich, teilweise Ressourcen auch aus dem beruflichen Bereich. Gibt es aber bei den Ressourcen aus dem beruflichen Bereich noch was, was du noch mehr sagen würdest oder wo du vielleicht noch nicht drüber gesprochen hast?

D: Also ich arbeite ja jetzt im Prinzip bei einem freien Träger auch wenn es das Klinikum ist und wenn es, es ist ja, ne? Wir sind ein MVZ und ein MVZ muss schwarze Zahlen schreiben. So, wir dürfen keine Verluste machen. So und das ist etwas anderes, als wenn man bei einem freien Träger äääh als ob man bei einem staatlichen Träger arbeitet. So und ähm, das ist etwas,

das ähm die die geben einem eigentlich keine Ressourcen. Also wenn ich hier, ich hab hier ein schönes Zimmer, ich kann aus dem Fenster gucken und trotzdem ist man gefangen, ne? Man also ich, wenn ich früher als ich in der Schulsozialarbeit war, war ich nie gefangen. Oder da war man anders. Also so, es würde niemand hier sich darum kümmern, dass es uns hier anders geht. Wir haben hier zum Beispiel, im Sommer schwitzen wir uns tot, im Winter erfrieren wir hier fast, weil es zwar ‘n Neubau, aber es gibt keine Klimaanlage oder es gibt keine, ne? Es sind ganz viele Dinge oder hier ist es immer laut. Also wir haben heute großes Glück, dass es mal leise ist. Aber hier fahren immer Autos, hier sind immer auf dem Friedhof wird hier immer gearbeitet, hier sind immer irgendwelche Maschinen im, also Rasenmäher und so weiter und so weiter ja und das sind so Dinge, die stressen einen, diese Lautstärke, dieses, ne? Ja, wir würden gerne anders arbeiten. Alle alle Kollegen würde gerne anders arbeiten. Wir hätten gerne alle ‘ne kleine Villa [lacht] sag ich mal. Also die Umstände sind manchmal ganz schwierig, wo man dann ja. Aber das sind alles so Sachen, da denkt man natürlich selten drüber nach. Man denkt drüber nach, wenn es eine gerade nervt. Ne? Und und dann hört‘s aber auch schon wieder auf. Also ich persönlich finde es ganz gut, dass ich schnell zur Arbeit komm. Was ja andersrum auch wieder ‘n Stressfaktor ist, dass ich in der gleichen Stadt arbeite in der ich lebe, aber äh trotzdem ist es schön, dass ich ‘n kurzen Arbeitsweg hab, Ich kann zur Arbeit mit dem Fahrrad fahren. Das sind alles schöne Sachen. Also ich hab bin ja eigentlich auch ‘n positiver Mensch. Ich gucke immer, was ist das Schöne so aber ich glaube nicht, dass der Arbeitgeber mir viel geben kann, was hier schön ist, weil ich was für mich wichtig ist, ist das unsere Sachen in Ordnung sind und darüber darum kümmern wir uns in der Regel selber. Ich fänd’s natürlich schön, wenn es jemand für mich täte. Aber tut auch niemand, so, also machen wir es selber. Aber wir wir kümmern uns eigentlich schon sehr um uns selber.

I: Aber es wäre eine Ressource wenn du es bekommen würdest?

D: Genau, wenn ich einfach jemanden hätte, der mir auch ‘n bisschen den Rücken freihält. Der wo ich auch sagen kann: „hilfst du mir mal?“. Oder ohne, dass ich dafür ‘n schlechtes Gewissen haben muss, ohne dass ich denken muss: „Das ist gar nicht sein Job, das zu tun“. Ne?

I: Und du hattest vorhin noch kurz den Kollegialen Austausch angesprochen, dass du mit Kolleginnen telefonierst und dass über bestimmte Sachen sprichst. Sind das Kolleginnen von hier oder von, die du von irgendwelchen anderen Stellen oder?

D: Berufliche Zusammenhänge auf jeden Fall, also ich kenne die aus der Schulsozialarbeit oft, das sind viele Kollegen, aber ich kenn mittlerweile viele aus der, ich bin ja jetzt auch schon

wieder fast zehn Jahre hier, äh aus der Beratungspraxis kenne ich natürlich auch viele viele Leute mit denen ich vertrauter bin, aber es braucht eine vertraute, man muss sehr aufpassen, es gibt einen hohen Konkurrenzkampf unter Sozialarbeitern und unter Hilfseinrichtungen und so weiter. Wir sind ‘n relativ neutral hier, aber ich weiß, dass es unter Schulsozialarbeitern und unter den freien Trägern so Outlaw und diese ganzen und IFFI und Leinerstift und so, da gibt es ganz viel Konkurrenz. Und die würden Zahlen und sowas niemals rausgeben und ähm oder was weiß ich, dass auch die Stadt keine Zahlen rausgibt, obwohl uns das alle betrifft, also das finde ich ‘ne Unverschämtheit, aber so so ist das halt, ne? Also es gibt ganz viel so, darum man braucht immer Kollegen mit denen man vertraut ist, man braucht also im Prinzip diese Vernetzung auch für sich alleine, also nicht nur um dem Klientel zu helfen sondern auch für sich selber, weil man einfach weiß, der vertrau ich und der und der. Es gibt drei denen ich vertrau, denen ich wirklich vertraue. Es gibt zehn, wo ich wirklich sage: „Das ist ‘n guter Austausch“, aber drei wo ich wirklich sagen kann, da weiß ich zu 100 %, wenn ich zu der sag: „Das musst du aber nicht mal ohne jenseits des Protokolls“, dann ist das sowas ist wichtig. Solche Menschen braucht man, weil sonst, also man muss auch mal sagen: „Ich komm mal aufn Kaffee rüber zur Förderschule“ zum Beispiel oder so wo ich dann hingehe so, ne? Und eben einfach mal quatschen, einfach mal sagen: „Kotzt dich die Familie auch so an oder ist das einfach nur bei mir gerade?“ Ne? So. Ich hab einfach keine, ne? Oder auch jetzt in der Flüchtlingsgeschichte hat man oft Parteilichkeiten, wo man denkt: „Oh, das kann ich nicht machen. Ich kann nicht schlecht über die denken!“. Aber dann denkt man: „Ey nutz mich nicht aus hier, ich fühl mich verarscht!“. Also so diese Gefühle, die so einen persönlich treffen können, dazu braucht man Vertraute.

I: Und das mal rauslassen können, ja.

D: Ja und einfach mal sagen können: „das ist ‘n Arschloch.“ Also ob er schwarz ist oder nicht, er ist einfach ‘n Arschloch, ne? Er er kommt hier rein und und fordert, fordert, fordert, will von mir Bescheinigungen, die ich ihm gar nicht geben kann und auch nicht will, weil ich nicht finde, dass er ‘n, ne? Ich finde ihn frech. So und ich kann gar nicht beurteilen, ob der traumatisiert ist oder nicht, weil der so frech auftritt, dass ich einfach nur denke: „okay ich weiß trotzdem nichts von dir, weil du mir gar nichts erzählst. Oder dich auch nicht, du arbeitest nicht mit oder so“.

I: Gut, ähm, dann würde ich jetzt noch einmal kurz noch mal meinen Leitfaden angucken, ich hab den ja immer im Kopf, aber dass ich einfach noch mal schaue, ob ich alles drin habe, worüber ich sprechen wollte. Ähm aber eigentlich haben wir quasi alle Stationen im Laufe des Gesprächs gut so fließend abgedeckt. Ähm ich hatte noch so Tabellen, die hab ich auch in den

anderen Gesprächen gehabt, aber da das Interview sehr ausführlich war und du ganz viele Punkte genannt hast, würde ich sagen, ist das gar nicht mehr notwendig. Also das sind die Ergebnisse der Online-Umfrage. Die nutze ich immer ganz gerne, damit man noch mal drüber gucken kann im persönlichen Gespräch und ob da vielleicht noch Punkte drin sind, die man auch noch unterstützen würde oder nicht, aber ich glaube das äh muss nicht unbedingt und aus zeitlichen Gründen würde ich das sonst auch.

D: Okay. Nein, alles klar.

I: Genau, erstmal lassen. Willst du gerne noch was äußern. Irgendwas, was dir fehlt oder wo du noch mal ‘ne Betonung drauf legen möchtest?

D: Ich glaube das was jetzt zum Schluss noch mal war, dass dass man schon als persönlicher, also dass man persönlich sehr betroffen sein kann von der Arbeit. Ich glaube das ist man arbeitet ja immer als Mensch, als Person und authentisch und in dem Moment, wo du ‘ne Bewertung loslassen würdest, wo du sagen würdest: „Also bei aller Liebe, aber irgendwie das Zimmer ist ja auch wohl ziemlich oder mit was arbeiten Sie eigentlich, hier ist ja nichts“. Also so wo wo irgendwie ‘ne persö, wo man sich persönlich angegriffen fühlt, weil man sagt: „Wieso? Ich geb mein Bestes und jetzt haust du mir einen drüber“ oder, ne? So. Das ist etwas, etwas das oft unterschätzt wird, weil es geht eigentlich immer um persönlich, ne? Also was einen ausbrennt ist eigentlich das Persönliche. […] Und ich bin als Mensch da, ich bin hier als Mensch und ich bin gekränkt, wenn als Lehrerin bin ich gekränkt, wenn jemand sagt: „Sie haben ja wohl noch nichts mit dem gearbeitet“. Dann bin ich gekränkt, natürlich bin ich gekränkt, na klar. Oder ich hatte gestern ‘ne Mutter hier, die sagte: „Die Lehrerin hat meinen Sohn abgeschrieben, die war so fies, hehehe“. Und dann sag ich: „Wie war denn der Elternabend?“. Da sagt sie: „Da hab ich natürlich als aller erstes gesagt, dass diese ganzen Ausflüge nicht in der Zeit gemacht werden, wo keine Zensuren und so und so“, also sie hat erstmal acht Kritikpunkte losgelassen. Ne? Und dann sag ich: „Ja was denken sie denn? Da steht ‘ne Person. Da steht ‘ne Person, die keine Vorwürfe hören will. Die will erstmal hören: ich mach meine Arbeit gut, ne? Die tut ihr Bestes, die Leute geben in der Regel ihr Bestes. Also eigentlich kann ich davon ausgehen, dass ‘n Mensch, der so einen Beruf wählt, erstmal sein Bestes geben will und da kann ich nicht sagen: ey da da da da“, ne? Und das finde ich am allerwichtigsten, dass man immer immer auch berücksichtigen muss, da steht ‘ne Person und dass diese Arbeiten immer wieder so also es ist auch ganz klar, es gibt Lehrer, die oder auch in unserem Job, es gibt immer Leute, die sind persönlich nicht gewappnet diesem, diesem Angriff, ne? So, es gibt immer jemanden wo man denn, jeder hat seine Schwachpunkte. Ich hab auch meine Schwachpunkte, obwohl ich so viele

Jahre schon arbeite. Ich weiß das genau, wenn manchmal irgendwelche Kollegen, die mich dann anpieksen, die ich irgendwie blöd finde oder so und die mischen sich ein in meine Sachen und dann sagen die auch noch: „Das muss noch mal geschrieben werden“ oder irgendwie was. Dann bin ich angepisst. Also ganz klar. Und dann dann finde ich das nicht gut und dass ich als Persönlichkeit hier stehe, das wird ganz oft unterschätzt. Also das hat da haben wir zum Glück ein gutes Team, wo wir uns gegenseitig kennen und wo [Name eines Kollegen] dann zu mir sagt: „Ah [eigener Name], du bist auch wieder empfindlich“. Und dann sag ich: „ja du hast recht, ich bin empfindlich. Es hat nichts mit mir zu tun, nichts mit mir persönlich.“

I: Aber das muss man sich bewusst machen.

D: Das muss es, man braucht diese Reflektion immer und man muss jemanden sagen, der sagt: „Hier komm, du bist grad etwas empfindlich“. „Ohja, ich bin empfindlich, alles klar, danke“. So und dann kann ich weiter machen, dann kann ich sagen: „Lass mich drei Schritte zurück gehen. Es ist ‘ne normale Kritik. Es ist ‘ne normale professionelle Geschichte. Ich muss das professionell sehen. Ich weiß, dass diese Frau das nicht professionell sieht [lacht], ne? Ich bin dann wieder sauer, aber trotzdem muss ich und das dürfen auch die Leute von außen, also mein Klientel und meine Kollegen und meine ganzen Leute und auch die Stadt darf das nicht vergessen, dass hier Menschen sitzen, die einfach ihr Bestes geben. Und das wird oft einfach gar nicht gesehen. Diese Würdigung ist einfach nicht da, und das wäre für mich. Das ist für mich ganz wichtig, dass ich, wenn ich mit meinem Klientel arbeite, versuche ich immer wertschätzend zu sein und immer, dass die sich wohlfühlen, dass das alles gut ist. Wenn ich ‘n Lehrer anrufe, sage ich als allererstes: „Mensch“. Alles was ich an Gutem gehört habe, zähle ich dann erstmal auf. Dann ist der Lehrer total froh und arbeitet gerne mit mir zusammen natürlich. Und dann ist das Leben doch ganz anders, als wenn da jemand am Telefon sitzt, der sagt: „Ich hab gehört Sie vergeben gerne Fünfen“, ne so? Das ist ‘ne ganz andere Geschichte, dann geht, dann sitzt der da schon, ne? Dann ist der schon gewappnet. Und darum ist das so. Das wäre mir noch mal wichtig, dass man einfach bedenkt, dass ein Mensch da sitzt und ein Mensch, der sein Bestes gibt so. Das finde ich immer wichtig. Und das ist bei meiner Arbeit immer das was drüber steht, so.

I: Okay. Gut, dann würde ich sagen, haben wir’s. Würde jetzt mal meine Aufnahme hier einmal stoppen.

M. Transkript Interview E

I: Kommen wir zur ersten Frage. Da wüsste ich gerne wie dein bisheriger Werdegang so war, also schulisch und dann ausbildungstechnisch, also wie du bis zu deinem jetzigen Beruf gekommen bist.

E: Also ich bin 28 Jahre alt, hm und habe 2009 mein Zentralabitur gemacht und bin dann ähm in einen Studiengang gegangen, bin erst in die Erziehungswissenschaften gegangen und die Philosophie in Osnabrück direkt und hab das zwei Semester studiert und hab aber gemerkt, dass mir da zu hm wenig, also das war nicht die Richtung die ich wollte und das war mir auch zu theorielastig und zu wenig in dem Moment und das ist jetzt ein Bereich der mich bestimmt noch mal interessieren würde, aber in dem Alter und dem Bereich war mir das so zu wenig und ähm dann habe ich das abgebrochen das Studium, habe dann ein freiwilliges Praktikum gemacht in der Drogenberatungsstelle, ein halbes Jahr glaube ich, sechs Monate, Vollzeit. Habe da einen Bereich gefunden der mich auch sehr interessiert hat, das war dann für mich auch noch mal die Bestätigung, dass ich auch in der sozialen Arbeit bleiben will, also dass ich schon wusste ich will doch, weil ich war schon so ein bisschen verwirrt nach diesem erziehungswissenschaftlichen, also ist das überhaupt die Richtung die du willst oder willst du was ganz anderes? Und war da dann aber noch mal ganz sicher, nein, soziale Arbeit ist schon der Bereich der es sein soll und dann hatte ich noch mal den Mut mich an der Fachhochschule zu bewerben und bin da auch genommen werden und ähm hab Sozialarbeit da in der Rahmenzeit von sechs Semestern abgeleistet und hab da meinen Abschluss gemacht als Bachelor Sozialarbeiterin und Pädagogin und bin dann in mein Anerkennungsjahr gegangen an der IGS [Name einer Stadt] und Haupt- und Realschule [Name einer Stadt] und bin im Anerkennungsjahr schwanger geworden, bin danach direkt dann ein Jahr in Elternzeit und habe da aber auch für mich gemerkt, das ist ein Bereich den liebe ich und der fasziniert mich und der macht Spaß im Moment und den will ich auch weiter machen und hab mich dann durch Zufall auf eine Stelle an der IGS [Name einer Stadt] beworben und hab die auch bekommen und bin da jetzt auf einer halben Stelle tätig.

I: Magst du kurz noch erzählen was du in deinem Praktikum genau gemacht hast, als du bei der Drobs warst?

E: Also die Drogenberatung hat sich schon unterschieden, also das ist ja noch mal ein ganz anderer Bereich so gewesen und auch ein anderer Zugang zu den Menschen, also das war ein freiwilliges Beratungsangebot das da stattgefunden hat, also ist es jetzt ja auch, aber das war

ein freiwilliges Beratungsangebot und ähm da sind so Themen wie die Beratung einfach Thema, Prävention war viel Thema, auch viel Öffentlichkeitsarbeit und ein Forschungsanteil war auch viel Thema, also wir haben auch versucht immer möglichst viel zu erheben und Daten zu sichern und so, um da auch irgendwie den Überblick zu behalten wie die Lage ist, also da wurde auch viel QM gemacht und Jahresberichte immer wieder veröffentlicht und so das hat auch Spaß gemacht und die Beratung hatte eigentlich immer so die Ziele die Klienten insoweit zu stabilisieren, dass sie langfristig gesehen natürlich irgendwann auch wieder drogenfrei ins Leben gehen können und da war aber auch der Ansatz da, dass der Klient so auch angenommen wird wie er ist, d.h. es war keine Voraussetzung clean zu sein oder nicht berauscht zu sein, das war nicht der Ansatz, im Gegenteil, es war der Ansatz wir nehmen hier jeden so wie er gerade ist in einer Problematik und ähm wenn derjenige vorher eben noch sein Bier trinken musste, dann musste es das eben machen und es war eher so der Ansatz, dass wir das toll fanden, dass wir das mutig fanden von ihm zu kommen und das waren die Hauptthemen und es waren auch noch viele freiwillige Angebote dabei, die immer so zur Verselbstständigung beitragen sollten und es gab da auch so kleine Gartenprojekte dabei und Teestube dabei, wo die Klienten auch immer mit geholfen und abgewaschen haben und ne? So ganz niederschwellig sollten sie da herangeführt werden möglichst, äh, selbstständig zu sein und der andere große Part war dann natürlich auch die Therapieplatzvermittlung auf lange Frist und wenn der Klient dann wirklich geäußert hatte „ich möchte das, ich möchte jetzt auch clean werden oder ich möchte das ernsthaft in Angriff nehmen“, dann war natürlich der zweite große Bereich diese Therapieplatzvermittlung.

I: Und da warst du auch in alle Bereiche integriert als Praktikantin?

E: Ja! Ich durfte tatsächlich in alles immer so halb mit reinschnuppern, ähm, das war auch gut, ähm, ich hätte mir einerseits gewünscht, nachm halben Jahr war man dann auch soweit, dass man sich gewünscht hätte vielleicht einen Bereich auch zu übernehmen, so, weil das vielleicht auch, das ist irgendwie der Nachteil, dass man in allem so ein bisschen drin ist und dann ist man so ein halber Experte finde ich immer und ähm, da war der Anspruch dann schon, also nach sechs Monaten hätte ich dann schon den Wunsch geäußert, dass ich vielleicht ein, ne, also entweder in der ambulanten Hilfe oder in der therapeutischen Hilfe oder in der…, dass man dann vielleicht auch einen Schwerpunkt hätte kriegen können, aber so war ich in dem Rahmen dieses Praktikums überall so ein bisschen mit drin, hatte auch ein paar Einzelberatungen so, ja das war schön.

I: Gut, dann kommen wir nun zu dem Hauptthema von dir, zur Schulsozialarbeit und ähm, da würde ich gerne, dass du die IGS [Name einer Stadt] so ein bisschen beschreibst, was so quasi die Einrichtung ist in der du arbeitest und was deine Tätigkeiten sind, die du da hast.

E: Ähm, die IGS [Name einer Stadt] ist eine Integrierte Gesamtschule, die gibt es jetzt seit uhm, sechs Jahren glaube ich, ja ich glaube schon, ich glaube, ja und die Schulsozialarbeit ist von Beginn an integriert gewesen. Das fanden wir zum Bespiel ganz wichtig, dass wir seit Beginn an ein ganz fester Bestandteil der IGS sind und bei der Gesamtschule ist ja das Konzept, dass man sagt, es werden von Förderschulniveau bis Gymnasialniveau alle Kinder in einer Klasse unterrichtet. Es gibt gewisse Differenzierungen da nochmal, also es gibt gewisse Fö-Klassen, also Förderklassen, wo dann auch zwei Förderlehrer mit drin sind zum Beispiel und ähm mehrere Kinder mit Förderbedarf drinne sind und ähm also es gibt da noch mal ein paar Unterteilungen, ein paar spezielle Klassen, auf die hat man dann Anrechte, dann darf man auch mal ein paar Lehrkräfte extra einstellen, das geht aber auch vermutlich zu sehr ins Detail, also ähm, dieses Prinzip eigentlich, dass gesagt wird, dass eigentlich jeder Lerntyp in den Klassen willkommen ist und auch versucht wird immer eine gute Mischung zu finden, ähm, was zum Teil schon sehr gut funktioniert und zum Teil wird auch viel rumexperimentiert, da steht die Schule aber auch offen zu, dass wir immer noch eine Schule im Aufbau sind und zur Zeit werden die Klassen 5-12 an der IGS [Name einer Stadt] unterrichtet und ähm, sind jetzt ganz frisch in der Oberstufe angekommen und was jetzt auch neu ist, dass wir an zwei Standorten unterrichten. In der [Name einer Stadt] ist Jahrgang 5 bis 8 und Jahrgang 9 bis jetzt 12 zurzeit wird in [Name einer Stadt] unterrichtet und das ist für uns als Schulsozialarbeiter im Moment auch noch eine Herausforderung, weil noch gar nicht klar ist wie wir uns da aufteilen und es ist noch nicht ganz klar, wie es da nun ab nächstem Jahr weitergeht, ob wir uns vielleicht auch aufteilen auf die zwei Gebäude, das müssen wir mal gucken, weil eigentlich würde es von der Schüleranzahl her schon passen und das ist so ganz grob die IGS [Name einer Stadt] mit ihren Schulkonzepten. Ich überlege grad, ob noch was wichtig war, ich glaube nicht. Es ist einfach nur ganz wichtig, dass wir immer so den integrativen Gedanken haben und das wir wirklich von Rollifahrern bis ganz hochbegabten Schülern ähm alle an einem Tisch sitzen haben und das auch sehr gut funktioniert, also das ist wirklich, wir haben ganz große Abschlusserfolge auch so, wir hatten jetzt auch die ersten, ganz viele Realschüler gehabt die auch mit ‘nem erweiterten Realschulabschluss die Schule verlassen haben letztes Jahr, das war ein guter Schnitt für die erste Runde so, also das macht echt Spaß. Und ähm unsere Aufgaben, die sollte ich auch schon mit beschreiben, ne?

I: Ja.

E: Ja, ähm wir sind da ansässig mit einer großen Schulstation in der Schule und einem Büro auf der Verwaltungsebene im Verwaltungstrakt, was eine ganz gute Mischung ist, das man einmal diesen Abstand hat zur ganzen Verwaltungsebene, das man einmal diesen ganzen großen Bereich Schulstation hat, der als Freizeitbereich genutzt werden kann mit Kicker und Bastelraum und Bücherei und solchen Dingen und der Verwaltungstrakt, also auf der Verwaltungsebene, ich finde das immer ‘ne ganz gute Mischung, weil wir immer so auch Kontakt zu den ganzen höheren Gremien auch haben, der Draht zur Schulleitung ,der Draht zum Sekretariat ganz kurz ist und das ist immer ‘ne super Mischung. Wir sind mit eineinhalb Stellen vertreten, ich mit ‘ner 19,5 Std Stelle, plus Ferienzeit und Vorarbeit und meine Kollegin mit ‘ner 40 Std Stelle, plus Ferienzeit, plus Vorarbeit ;ähm sind ähm 45 und 28 Jahre alt, das ist auch eine ganz schöne Mischung und haben so die Hauptziele oder Hauptthemen sind Präventionsarbeit, Beratungsangebote für Lehrer, Schüler, Eltern. Ähm große Themen noch sind einzelne Projektarbeiten, soziales Lernen, machen wir auch viel und Öffentlichkeitsarbeit machen wir auch viel hhmm. Einen großen Teil nimmt zurzeit die Präventionsarbeit ein, dass wir ganz viele einzelne Themen haben an denen wir arbeiten, wir haben viel, Thema Medien ist ja im Moment viel, d.h. wir haben auch viele kleine Projekte dazu, Schulmedienscouts haben wir, wo Schüler Schüler beraten, solche Geschichten und haben auch viel mit Einzelfallberatung zu tun und im Prinzip ist ‘ne Einzelfallberatung, das wäre vielleicht noch wichtig, es ist kein therapeutisches Angebot oder so was jetzt bewusst langfristig angelegt ist, sondern es ist eigentlich schon so der Gedanke diese Kinder insofern zu unterstützen oder auch Eltern, dass sie von selber ihren Weg finden ähm auf ‘ne Lösung zu kommen, diese verschiedenen Möglichkeiten auch aufzuzeigen, das ist ja der Grundsatz einer jeden Beratung im Prinzip und ähm, ja das ist vielleicht noch mal ganz wichtig, dass es kein therapeutisches Angebot zur Zeit sondern es ist wirklich ein unterstützendes Angebot und begleitendes Angebot was Erziehungsfragen angeht oder auch schulische Angelegenheiten.

I.: Und wie kommen die Schüler dann in der Einzelberatung oder im Einzelgespräch zu euch? Kommen die von alleine? Werden die durch irgendwie bestimmte Marketingsachen auf euch aufmerksam oder wird z.B. gesagt, ‘n Lehrer bemerkt, dass bei einem Kind vielleicht irgendwas zu Hause nicht gut läuft oder wie auch immer und der sagt dann zu euch „könntet ihr nicht mal mit dem Kind sprechen?“ oder wie wird das gemacht?

E: Also das ist eine ganz häufig gestellte Frage, das ist nämlich immer ganz interessant. Der Zugang zu uns ist immer relativ vielseitig, hmm, man muss sagen, wir sind jetzt auch eine

Schule die sehr unterstützt wird, also wir Schulsozialarbeiter von der Schule, so rum, sehr unterstützt wird, also ähm wir haben relativ große Freiheiten, was von der Schulleitung her ein ganz großes Kompliment ist und ‘ne Wertschätzung, ähm, also es kann sein, dass ein Schüler zum Beispiel durch das Freizeitprogramm auf uns zu kommt, durch die Schulstation, also dass der Kontakt dadurch stattfindet. Bei ‘ner Runde Kicker spielen, dass da schon der erste Kontakt entsteht oder durch ein Bastelangebot oder so, dass sind die niederschwelligen Geschichten.

I: Das betreut ihr auch?

E: Ja genau, da sind wir auch mit drin. Und da kann es immer gut sein, dass mich da mal jemand antippt und sagt: „Frau [eigener Nachname] weißt du eigentlich, kannst du eigentlich?“ oder so, ähm, und dann gibt‘s die Möglichkeit, dass ähm, der Kontakt über die Lehrer hergestellt wird, dass ähm entweder der Lehrer aktiv auf dich zugeht und sagt ähm: „Könnte ich den Schüler auch vorbeischicken, wie machen wir das? Was ist klug?“. Da gibt es dann aber auch die Möglichkeit, dass man sagt, der kommt dann mal in den Pausen zu mir oder wir denken uns mal ‘nen Vorwand aus, warum du den mal rausschickst und der kommt dann im geschützten Rahmen, das kommt dann ganz auf die Thematik auch an oder den Kontext natürlich. Oder dass der Lehrer auch passiv auf dich zukommt und sagt: „Du ich hab jetzt alle meine Tricks ausprobiert, hast du vielleicht noch was auf Lager? Oder ich sehe das und das Verhalten, könnte das auch auf ein Störungsbild hinweisen? Hast du da Informationen zu dem Störungsbild oder so? Oder was spricht dafür, dass es überhaupt eins ist?“ oder keine Ahnung oder ähm es gibt auch die Möglichkeit durch die Präventionsangebote natürlich auch an die Schüler ranzutreten und dadurch kommt vielleicht auch mal ‘nen Schüler, also das ist auch oft mit Erfolg gekrönt, dass da ein Schüler einfach auch mal kommt, und wenn man da präventiv was anbietet, Beispiel mal zum Thema Medien, dass da so `n Schüler im Nachhinein doch noch mal ankommt und sagt: „Boah mir ist aufgefallen, ich überschreite doch mal die drei Stunden Grenze am Computer, ist das vielleicht doch was wo ich mir mal Gedanken zu machen könnte?“ Bestenfalls sind das natürlich die…also das sind die Herangehensweisen die man so hat. Also es ist sehr vielfältig und wir sind auch immer ganz bereit da alle Wege, Eltern rufen uns oft an, fragen auch, ob sie vielleicht mal kommen können.

I: Denen bietet ihr dann auch eine Beratung an? Also den Lehrern?

E: Ja genau, also es ist wirklich, Lehrer, Schüler, Eltern, sind immer alle mit involviert und das wäre auch ähm ‘n Weg wie ein Schüler zu uns finden könnte und da ist auch wieder das aktive und passive Anleitung. Also manchmal arbeite ich auch nur mit den Eltern und gebe denen

hintenrum so ein bisschen Tricks mit oder noch mal ein paar Ideen mit oder die Eltern sagen: „Ich halte es vielleicht doch für klug, wenn mein Kind hier persönlich herkommt“ und dann versuchen wir so ‘n Kontakt herzustellen, das geht auch.

I: Und die Präventionsangebote von denen du gesprochen hast, läuft das mehr oder weniger so workshopmäßig ab, dass das so angeboten wird und dann können quasi die Leute dran teilnehmen die Lust haben oder ist das mehr oder weniger ‘ne Zwangssache, also ihr geht in die Klassen und sie kriegen es quasi vorgetischt oder wie muss man sich das vorstellen?

E: Also auch wieder sehr verschieden. Die Präventionsangebote werden von uns initiiert und auch verschieden, also auch das passiert manchmal durch die Anregung von außen, hauptsächlich im Moment durch uns, durch die Schulsozialarbeit oder aber auch durch Anregung durch die Schulleitung oder von Eltern oder so ähm mit der Hilfe einer Präventionsgruppe auch an der Schule die auch mithilft, freiwillige Lehrer, die da auch Lust haben da ein bisschen was mitzugestalten und das ist sowohl als auch, also es gibt Präventionsangebote, wie beispielweise den Präventionsmarkt der jetzt stattgefunden hat, also das ist ein bisschen so aufgebaut wie ein Markt, wie ein Wochenmarkt, wo der siebte Jahrgang die Chance hat an verschiedene Stände zu gehen und auch ähm von Präventionspartnern verschiedene Angebote sich einzuholen und sich auch mal zu informieren, was bietet denn eigentlich die Suchtberatung oder was bietet, ab wann kommt für mich eigentlich ‘ne Schuldnerberatung in Betracht oder so oder in Frage, also das ist ganz verschieden. So ganz praxisnah versuchen wir das auch zu halten und das ist auch was, was der gesamte siebte Jahrgang machen muss zum Beispiel. Manchmal ist es auch so, dass zum Beispiel ein Lehrer zu uns kommt und sagt: „Ich würde da gerne präventiv, also ich merke in meiner Klasse ist ganz viel zum Thema Medien, bleiben wir bei dem Beispiel, im Gang und die haben mit Whatsapp echt ganz viele Probleme, da passieren ganz viele Beleidigungen, vielleicht wäre das klug, wenn ihr mal für drei Stunden kommt, ich wäre bereit euch diesen Zeitraum irgendwie einzuräumen mit dem Stundenplan hmm und mit den, mit den Hausaufgaben und so das kriegen wir irgendwie hin, vielleicht habt ihr Lust mal drei Stunden zu kommen und was zu dem Thema anzubieten, mal ein bisschen präventiv was zu leisten. Also das ist auch wieder ‘ne Mischung aus beidem, kann man so sagen.

I: Sehr spannend, auf jeden Fall. Hast du das Gefühl, dass das auch gut angenommen wird? Also die Sachen die ihr anbietet, so ganz allgemein von den Kindern, Schülern, Eltern, Lehrern, wie auch immer?

E: Total, also wir haben, wir sind in einer Situation wo es uns an der Schule sehr gut geht, da gehen wir auch offen mit um zu anderen Kollegen, also Schulsozialarbeit es ist viel passiert in den letzten Jahren so, aber ähm es gibt immer noch Kollegen, die da sehr viel mehr zu kämpfen haben. Wir haben eine riesen Akzeptanz von allen ähm Seiten eigentlich immer, werden auch unterstützt, es gibt natürlich auch Projekte wo dann die Schulleitung sagt: „das passt jetzt gerade nicht ins Konzept oder da haben wir gerade keine Zeit für oder keine Kontingente für oder keine Mittel für oder was weiß ich, das ist noch mal was anderes, da sind wir dann auch gerne bereit, irgendwie einen Kompromiss zu finden oder so, ähm aber grundsätzlich ist es so, dass eigentlich alle unsere Projekte gut angenommen werden.

I: Kannst du ähm so ungefähr abschätzen, wenn du so von Einzelgesprächen redest, wie viel du am Tag oder pro Woche so an Einzelgesprächen hast, so im Durchschnitt ungefähr?

E: Ähm, Einzelfallberatung mache ich am Tag mindestens vier…

I: Und wie lange dann so ungefähr?

E: Das ist das Ding, so vier mindestens 20 Minuten. Und ähm wir haben schon so ein bisschen die Vorgabe, dass wir das in einem bestimmten Zeitraum packen müssen, in einer bestimmten Leerzeit, also das geht jetzt zu weit ins Details, auf jeden Fall ist das ein Zeitraum, wo die Schüler die Zeit haben relativ flexibel die Chance haben, ihren Wochenplan zu bearbeiten und das ist eigentlich so immer unsere Zeit, wo wir aufgefordert sind unsere Beratungen durchzuführen, also möglichst wenig Fachunterricht dafür, es ist so die indirekte Aufforderung, die indirekte Absprache ähm dass man das in dieser Leerzeit macht und da versuche ich dann zwei immer so unter zu kriegen, bzw. auch drei wenn es mal sein muss aber ähm, äh also vier am Tag mindestens von diesen 20 Minuten Gesprächen ungefähr. Also das heißt dann pro Woche, kann man sich dann ja ausrechnen, ja das ist dann so Minimum.

I: Und die Zeit für Vor- und Nachbereitung der Gespräche? Gibt es da eine Vorgabe wieviel Zeit du dafür hast oder?

E: Nein gar nicht, das kann ich komplett frei gestalten. Das kommt auch ganz auf die Gespräche an. Ich hab wirklich Schüler, die kommen einmal die Woche zum Woche Revue passieren lassen und das bedarf dann natürlich nicht so einer Vorbereitung, wie wenn man ein Gespräch hat und man weiß es kommt ein dickes Elterngespräch danach noch mal ähm da brauche ich ein bisschen mehr Zeit für, aber es ist nichts festgelegt, ähm, da sind wir aktuell aber auch dabei ähm ‘ne Arbeitsplatz Beschreibung zu verfassen, weil mir sowas sehr wichtig wäre, also ähm

das wäre vielleicht noch mal was, wo wir später drauf kommen könnten was so Stressoren auch angeht, weil es einfach gar nicht festgelegt ist zur Zeit, was solche Zeiten angeht, auch was uns zusteht und was nicht und so, es wird immer irgendwie so gemacht wie es passt und das ist mir persönlich noch viel zu unspezifisch muss ich zugeben.

I: Wenn wir da jetzt schon sind quasi, wo du sagst Stressoren, wäre so ganz freies quasi Überlegen. Also was sind Punkte in deiner Arbeit, die du für verbesserungswürdig hältst oder die du auch eben als Stressoren wirklich wahrnimmst.

E: Also ich möchte das noch mal wiederholen, weil ich der Schule wirklich dankbar bin, dass es uns sehr gut geht mit der Schulsozialarbeit. Also wir haben weniger Stressoren als andere Kollegen, das ist so. Ähm in der Schulsozialarbeit ist in den letzten Jahren viel passiert was Wertschätzung angeht, das wird auch im Studium und mit den Lehrern immer mehr deutlich und auch immer mal mehr Thema das die Lehrer begreifen, was Schulsozialarbeit sein soll und dass es ein ergänzendes Angebot ist und nichts ist was den Lehrern irgendetwas von ihren pädagogischen Aufgaben wegnehmen soll und so das finde ich ganz wichtig, dass das passiert ist in den letzten Jahren, da bin ich ganz dankbar drum. Und ähm das ist bei uns definitiv so, hmm, trotzdem gibt es natürlich Punkte die immer noch irgendwie offen sind, also man merkt einfach hmm, in unserer Schulstruktur fehlt mir zum Beispiel noch ganz viel Sicherheit, also man merkt wir habe viele junge Kollegen, viele unerfahrene Kollegen, die eingestellt werden in einer Schule im Aufbau, ähm, plus diese Herausforderung IGS, es gibt ja kein Lehramtsstudium für IGS und man merkt, dass ganz viele Haupt- und Realschullehrer und auch Gymnasiallehrer kommen und dann natürlich auf Schüler treffen mit Förderschulniveau und die gefälligst mit unterrichten sollen, natürlich mit Unterstützung einer Fö-Kraft so, die ist dann dabei aber es ist natürlich schon ‘ne andere Hausnummer, das darf man nie vergessen, das Hauptschulniveau, das ist für die natürlich völlig Neuland und man merkt diese Unsicherheit und das merkt man auch in den Beratungsgesprächen und wenn man die Lehrer auch anleitet, da noch mal was anderes auszuprobieren oder noch mal auf ein ganz niederschwelliges Level zu gehen wo die dich manchmal mit einem Fragezeichen im Gesicht angucken. Also man merkt diese Schulstruktur ist noch sehr neu und sehr noch nicht fertig, das merkt man und das stresst mich in den Beratungsgesprächen weil da so viele Grundlagen noch fehlen, ja das ist es glaube ich, es fehlen Grundlagen, ganz viel Grundlagenwissen.

I: Und auf welcher Seite fehlt dieses Grundlagenwissen?

E: Der Lehrkräfte finde ich, ganz klar, also ich behaupte das, dass das im Studium der Lehrkräfte gar nicht Thema ist bis jetzt, also fach…, also von den Modulen her wurde mir jetzt noch nie berichtet von Lehrkräften, dass im Studium es irgendwie mal Thema ist, was IGS angeht, was das überhaupt ist, hmm, das ist noch gar nicht da und das merkt man, dass ganz viele Lehrer daran auch zu knabbern haben, wenn sie gerade so als Frischlinge kommen, dann so mit Mitte 20 und dann auf einmal da vor diesem Hauptschüler stehen, der natürlich ganz andere Bedürfnisse hat als ein Gymnasialschüler zum Teil, das merkt man und das ist für mich echt Stress in den Beratungssgesprächen, also so von ganz vorne anfangen zu müssen und ganz für Verständnis zu werben und so so grundpädagogische Werte zu vermitteln, wo man denkt da sitzt ein Pädagoge vor einem! Wenn ich so offen sein darf, da ist wirklich Stress. Ähm, ja und es ist auch Stress, worauf wollte ich den als zweites hinaus, was habe ich denn gerad gesagt, es ist auch Stress äh, diese junge Schule, jetzt hatte ich gerade noch einen Punkt, den ich ganz wichtig fand, Moment, hmm, andererseits ist es auch stressig, dass ähm, das ist noch ein ganz wichtiger Punkt, dass die Beratungsangebote außerhalb von Schule im [Name einer Stadt] Raum auch noch sehr unstrukturiert sind, also das habe ich mit Eltern wiederum, ich versuche gerade nämlich mal so diese drei Parteien abzugehen, also die Lehrer, das ist der Punkt, bei den Eltern fällt mir oft der Stressfaktor auf in den Beratungsgesprächen mit den Eltern, hmm, fällt mir auf, dass dieses diese Beratungsangebote in der [Name einer Stadt] außerhalb von Schulsozialarbeit, wo man eigentlich gerne mal vermitteln würde, Erziehungsberatungsstellen, Drogenberatungsstelle, das gibt es ja auch alles, ist auch super, ist auch gewachsen in den letzten Jahren, aber es ist alles sehr unstrukturiert und es wird nichts so vernetztwerkt wie sonst, also es ist noch lange nicht so, das ich jetzt sagen kann okay, sie sind ganz klar ein Fall für die Drobs oder sie sind ganz klar für die.. und ich könnte die Kollegen anrufen und sage.

E: ich hab hier ‘ne Familie ähm so und so und so, also es geht los mit Rahmenbedingungen wie fast nur halbe Stellen, die irgendwie da sind, dass man fast nie jemanden erreicht, solche Dinge, an Struktur fehlt, dann fehlt diese Vereinbarkeit, diese Arbeitskreise, es findet alles sehr unregelmäßig statt, also dieses Netzwerk ist noch nicht nach meinem Empfinden ideal ausgebaut, es ist noch sehr unprofessionell alles, der Landkreis [Name eines Landkreises] ist bemüht, das zu schaffen und schafft da auch Stellen für und alles und das merkt man auch, aber es noch nicht fertig auch das nicht, das merke ich mit den Eltern, dass mir da was fehlt, so an der Hand so, dass ich viel mehr Visitenkarten gerne ausgeben würde und viel mehr delegieren würde auch an Kollegen und das einfach durch diese Unstrukturiertheit so schwerfällt, total, das ist was, was im Beratungsgespräch mit den Eltern sehr auffällt und was für mich wiederum ein Stressfaktor ist, weil ich dann selber entscheiden muss, was die richtige Hilfe in dem

Moment ist und eigentlich würde ich das ja gerne den Eltern überlassen, dass sie auswählen können, was für sie die richtige Hilfe ist, sei es Ergotherapie oder Physiotherapie oder ein Elterngespräch in der Elternberatung, ja, und da ist dieses Netzwerk einfach noch nicht ausgebaut, dass man sagen könnte, wir besuchen vielleicht auch mal jemanden in der Einrichtung oder ne? Mal ‘nen Eindruck zu bekommen, was ist das für ein Typ? Kann ich den an den vermitteln, das ist ja auch immer so essentiell eigentlich, also es ist alles noch sehr unprofessionell, also ich bin jetzt jemand, der hat sich da freiwillig schon viel reingefuchst und bin auch viel rumgefahren, habe mir viel angeguckt, aber das war aus meiner eigenen Initiative und ich weiß, dass es viele Kollegen gibt, die diese Eigeninitiative nicht haben und ich überlege jetzt gerade, bei den Schülern stresst mich eigentlich am meisten, hmm, hmm, es stresst mich, dass die, ne an den Schülern stresst mich gar nichts, es stresst mich bei den Schülern, dass auch wieder dieses Thema Struktur, dass die so unstrukturiert zu uns geschickt werden und dann sitze ich im Beratungsgespräch und denke: das ist aber auch ‘n Thema, das man mit dem Klassenlehrer hätte klären können und das ist meine wertvolle Zeit gewesen, die ich hier jetzt gebraucht habe und würde mir von den Kollegen mehr wünschen, dass ihnen klarer wäre, was im Rahmen dieser Arbeitsplatzbeschreibung auch gerade geschieht, ab wann ist der Zeitpunkt uns überhaupt anzusprechen, viele Schüler kommen mit ähm ja ich fühle mich in der Klasse nicht wohl und gemobbt und also da würde ich mir wünschen, dass mindestens vier Beratungsgespräche vorher beim Klassenlehrer stattgefunden hätten und wirklich alles ausgeschöpft worden wäre und das ist aber das erste Mal, das er oder sie darüber berichtet und dann für mich persönlich ist das ein anderes, ist das ‘ne andere Zuständigkeit noch, deshalb, deswegen, also das sind die Dinge die mich stressen, persönlich, wo ich auch denke, das ist meine Aufgabe und dann im Nachhinein zu meiner Kollegin auch denke, ne ist nicht meine Aufgabe, das Problem zu strukturieren oder was ist jetzt Prio eins oder so, sondern das ist eigentlich die Aufgabe des Schülers und nicht meine oder des Lehrers oder so und nicht meine, das sind Dinge die mich stressen, ja…

I: Also Struktur auf jeden Fall, also in quasi, vor allen Dingen in Richtung Lehrer und dein eigener Arbeitsplatz, wie der angenommen wird und wie er wahrgenommen wird und Netzwerkarbeit quasi oder Vernetzwerkung im Raum quasi [Name einer Stadt], [Name einer Stadt], so wie ich das wahrgenommen habe,

E: Genau richtig.

I: Und in dem Zusammenhang wurde mich auch interessieren, wie quasi die Hierarchie ist, also bei dir beim Arbeitsplatz. Hast du jemanden der dir vorgestellt ist, hast du jemanden der quasi

unter dir arbeitet ähm, also von deiner Kollegin weiß ich jetzt, die mit dir zusammenarbeitet, aber direkt an der Schule wie das direkt da quasi aufgebaut ist.

E: Ich bin eine der wenigen, die schon vor der großen Umstrukturierung jetzt über die Landesschulbehörde angestellt waren, Landesschulbehörde [Name einer Stadt], das ist mein unmittelbar, das ist mein Arbeitgeber, der steht mir gegenüber, äh über mir, ähm ich hab da einen Ansprechpartner, der ist im Prinzip, den verstehe ich immer als meinen Arbeitgeber so, also im Prinzip steht die Landesschulbehörde über mir, ähm die die äh Schulleitung ist meine Fachaufsicht und ich hab das Glück, dass mein Arbeitgeber und meine Fachaufsicht sehr eng zusammenarbeiten, aber vom Arbeitgeber ganz klar das Signal gegeben wird: wir sitzen hier in [Name einer Stadt], fragen sie die Schulleitung und dann ist gut. Aber die Schulleitung ist mir nicht weisungsbefugt, also ich regel alle, alle arbeitsinternen Dinge mit der Landesschulbehörde [Name einer Stadt] ähm aber eigentlich alle alle ablaufinternen Geschichten regel ich natürlich über die Schulleitung schon und hol mir da auch die Gos ein für Projekte oder Finanzierung oder Haushaltsgeschichten, also das ist schon noch über mir, ähm unter mir stehen im Prinzip nochmal Praktikanten, Anerkennungsjahrleute…

I: Die sind auch noch bei euch?

E: Die sind manchmal, wenn wir Glück haben, haben wir solche Leute genau und oder Bufdis oder so, mit Glück kommen manchmal auch Studenten in die [Name einer Stadt], aber das ist manchmal auch einfach fürchte ich dieses ortsabhängige Ding, also die FH Leute aus [Name einer Stadt] denen fällt es schwer in die [Name einer Stadt] zu pendeln, also das ist so, äh wenn wir Leute haben, freuen wir uns ganz doll, Heilerziehungspfleger haben wir manchmal so da, so die beaufsichtigen wir schon so mit ihren Ausarbeitungen und Facharbeiten die sie schreiben, also so ist im Prinzip die Struktur.

I: Okay. Sehr gut, fallen dir noch weitere Sachen ein, die dich stressen könnten? Vielleicht auch in dem Zusammenhang, aber vielleicht auch in anderen? Oder wenn du so an einen ganz normalen Arbeitsalltag denkst, was da so Punkte sind.

E: Also es ist immer noch finde ich, das war mir heute wichtig, dass das auch aufgenommen wird, es wird einem immer noch finde ich schwer gemacht als junge Frau ähm Beruf und Familie zu vereinbaren. Ich habe es sehr gut, ähm ich kann den größten Teil vormittags arbeiten, wenn man jetzt auch mal so an diese Rahmenbedingungen von Arbeit denkt, so habe ich gestern Abend noch mal überlegt, ähm ich habe gute Arbeitszeiten so das ist alles okay und es wird

auch ganz viel akzeptiert und ich werde auch nicht persönlich dafür verantwortlich gemacht, wenn ich jetzt mal wegen meinem Kind zu Hause bleiben muss, weil es krank ist oder so, aber es ist schon so, wenn da mittags doch mal ‘ne Konferenz oder so stattfindet oder nachmittags oder auch mal ein Elterngespräch nachmittags stattfindet, was dann auch so oft von Beruf und von den Eltern her nicht anders geht, wird äh also es wird als selbstverständlich angenommen, also das man nachmittags kommt und es wird als selbstverständlich angesehen, dass man zu jeder Konferenz auch nachmittags natürlich kommt um 4/5 Uhr, jetzt auch mit zwei kleinen Kindern, das wird ‘ne neue Herausforderung. Das wäre mir auch noch mal wichtig, dass das heute kommt, so dieses ja hmm so hier in Deutschland berufstätig zu sein und junge Mutter von zwei kleinen Kinder jetzt, also das wird in Zukunft schon nicht so einfach werden und das ist schon was, was einen definitiv stresst, weil ich habe schon Gleitzeit, also ich habe keine festen Arbeitszeiten, das ist was Schönes, was was sehr entlastet, das sehe ich auch als Ressource, definitiv, aber es ist diese Selbstverständlichkeit und das sehe ich auch bei ganz vielen Lehrerkolleginnen, die auch kleine Kinder haben, dass man die ganze Zeit da ist und auch flexibel ist und immer kommen kann und das sehe ich sehr kritisch, weil das ist ja einfach nicht der Realität entsprechend mit zwei kleinen Kindern, kann ich nicht überall immer pünktlich und selbstverständlich überall sein, da würde ich mir mehr Verständnis wünschen vom Arbeitgeber, definitiv, und das ist ein Stressfaktor.

I: Ja das glaube ich gerne, das hört man ja von allen Seiten, von Leuten, die in einer ähnlichen Situation sind.

E: Ja total, deshalb fand ich es ja so wichtig, da bin ich nicht, glaube ich, die einzige die das so sieht, für mich persönlich, sondern das hört man von sehr vielen, also auch meine Kollegin, die ist mit 40 Stunden da, die muss ja glaube ich schon um die Ferien vorzuarbeiten 44 Stunden oder so machen und die hat auch noch eine kleine dreizehnjährige Tochter zu Hause, ist aber abends erst um 18/19 Uhr, das ist noch mal ein ganz anderes Kaliber, zu Hause und das ist echt einfach lang solche Arbeitszeiten und das ist viel und das ist einfach etwas was mir heute noch mal wichtig war, dass das eventuell auch noch mal zur Sprache kommt, diese Vereinbarkeit auch von Beruf, Familie so, in Deutschland, ist eigentlich dafür bekannt, dass es so wirbt sehr familienfreundlich zu sein, jetzt gerade im politischen Rahmen so, wo da viel für geworben wird und hmm wo ich persönlich jetzt als Sozialarbeiterin, das ist noch nicht so ganz angekommen, es ist einfach so diese Selbstverständlichkeit, also ich darf ja so sehr viel flexibel arbeiten, aber so es ist dieses, hmm, findet keine große Beachtung, dass man dann selbstverständlich da ist, ja, das finde ich schade.

I: Okay, gut, fallen dir noch weitere Punkte ein? [Pause] Also ich hake jetzt ein bisschen nach, wenn dir nichts mehr einfällt kannst du das auch sagen, aber…

E: Ne, also das waren die wichtigen Dinge für mich, also das war dieses Schule, Familie, dieses Netzwerk, was irgendwie noch fehlt, diese Ausbildung auch von den Lehrern, die auch noch nicht komplett, also das sind so die Sachen, die auf einen persönlich wiederum auch stressig wirken, ja.

I: Gibt es auch noch kleinere Sachen oder so?

E: Ich überlege noch mal…

I: Wenn du was weiß ich einfach an diesen ganz normalen Arbeitstag dir vorstellst, was so Kleinigkeiten sein können, die dich kurz rausbringen oder wo du kurz denkst boah, das muss jetzt nicht so sein oder so?

E: Hmm, hmm, das ist keine Kleinigkeit, das ist das grundsätzliche Ding vor dem ich immer stehe, vielleicht kann ich das noch so erzählen, dass ich, es fehlt so dieses Verständnis für die Kinder und das kann man gar nicht konkret benennen, wann das genau ist oder so sondern es fehlt von den Erwachsenen das Verständnis für die Kinder, also das die Kinder sind und das die oft nicht, also ein Kind macht ja nie etwas böswillig oder macht nie etwas ja, und das stresst mich auch unheimlich und macht mich auch sehr traurig, aber es stresst auch einen mehr in der Arbeit als das es einen traurig macht, das ganz oft das Thema der Beratung eigentlich nur ist: zeigen Sie doch Verständnis und versuchen Sie doch mal nachzuvollziehen, wie sich ein 15-jähriger fühlt. Natürlich ist dem das egal mit der Mathearbeit, so natürlich, er ist 15, es ist ihm egal, aber was ist ihm denn wichtig. Und so dieses defizitorientierte Arbeiten, so ja, dass Kinder einfach Kinder sind und nie etwas böswillig tun und das ist etwas, das finde ich ganz stressig und ganz hemmend, bei der Sozialarbeit, dass dieses Arbeiten immer noch Vorrang hat, obwohl das jetzt seit vielen Jahren eigentlich Vorreiter ist, in allen Studiengängen und in allen, ja also, weiß ich nicht, das lösungsorientierte Arbeiten, das ist immer noch nicht angekommen, also das ist auch noch etwas, das mich echt stresst und was für mich anstrengend ist, weil es immer wieder dieses Thema ist, das ist anstrengend, das ist in fast jedem Beratungsgespräch mit Erwachsenen Thema… Verständnis, und das klingt so einfach und so stumpf und das ist oft einfach nicht da, das merke ich auch.

I: Und wie ist es generell für dich, wenn du Gespräche hast? Ich meine da sind ja bestimmt auch mal Themen bei, die eben nicht so einfach abzuhaken sind, also Thema Abgrenzung, vielleicht

auch oder, wenn du nach Hause gehst, kannst du damit abschließen oder beschäftigen dich solche schwierigen Geschichten noch länger?

E: Ja und da sehe ich aber definitiv dieses Ding nach Hause kommen ganz groß, also das schätze ich sehr, dass man nach Hause kommt und weiß es gibt auch Gutes in der Welt [lacht]. Also wir haben viele Fälle die wirklich auch viel mit auch Vernachlässigen zu tun haben und Gewalt, psychischer und physischer Gewalt oder so zu tun haben, aber wo es einfach ganz erleichternd ist zu wissen, ich komme nach Hause und es ist alles gut, es ist alles in Ordnung so und ich sehe diesen kleinen Wurm und es ist auch nicht schlimm und es gibt auch Gutes in der Welt so blöd das klingt, aber dieses…

I: Also ist das eine Ressource für dich?

E: Ja, definitiv und das ist, hilft auch bei der Abgrenzung, dass man einfach so weiß ähm, äh, ja da ist ‘ne Möglichkeit, das es einfach besser wird. Und das es auch noch Gutes gibt. Und man muss dieses Kind auch einfach mal alleine lassen, dem es gerade nicht gut geht und hm hilft manchmal dieser brutale Gedanke, es hat es bis jetzt auch geschafft und es wird es auch noch drei Wochen länger schaffen bis dann die die, bis irgendwas passiert, bis wir intervenieren können, wird es diese drei Wochen noch schaffen.

I: Okay. Also so wie ich das verstanden habe, würde ich sagen, dass quasi dein Job an sich, also die Aufgaben, die du hast, die eigentlich originär deine Aufgabe sind, an sich überhaupt keine Stressoren für dich enthalten…

E:…Genau!

I: Ähm also wenn es anders ist, dann ne, widersprich mir gerne, aber das quasi vom Drumherum her sehr viel kommt, was dich stresst.

E: Genau, genau!

I: Also das eigentlich die anderen Sachen, die du machst für dich eher erfüllend sind als stressend.

E: Genau…genau, das hast du sehr schön zusammengefasst.

I: Gut, ähm, dann sind wir ja eigentlich auch schon beim Thema Ressourcen, kannst du das vielleicht noch ein bisschen weiter ausführen? Was quasi in deiner Arbeit auch Ressourcen

sind, also so ein bisschen hast du es ja schon angedeutet, dass es sehr wertschätzend ist, so habe ich das verstanden habe der Umgang…

E: Genau!

I: Und auch das Verständnis von Sozialarbeitern und eben die Aufgaben, die du hast an sich, dass sie dir Freude bereiten.

E: Hmm [zustimmend].

I: Aber vielleicht gibt es ja noch andere Punkte oder Einzelheiten, die du gerne aufführen möchtest?

E: Genau, also das, das ist definitiv so, also diese Rahmenbedingungen an der Schule konkret sind ‘ne riesen Ressource, das ist so, dass man einfach sagen kann, dass wir da so gewertschätzt werden und dass da alles so selbstverständlich ist und so das ist schön. Auch dieser Gedanke, dass sich das jetzt erst, dass das noch nicht so lange ist, das es etwas Besonderes ist, dass sehe ich als Ressource. Also das einfach der, das was ich jetzt ja abkriege ist ja im Prinzip… ich ernte das wofür ganz viele schon ganz lange gekämpft haben, auch seit 20 Jahren oder so, wurde dafür sehr gekämpft, das sehe ich als riesen Ressource. Hmm, und ich finde einfach auch die also das kommt dann echt an erster Stelle, ist die Arbeit mit den Kindern so das ist eigentlich die größte Ressource, dass man sagen kann so jedes Kind kann irgendwas und jedes Kind kann eigentlich auch sein Problem irgendwie lösen, die Frage ist einfach nur: will es das im Moment? Ist es jetzt, hat es die Zeit wo es das will, aber ähm diese Ressource, die ist so riesig, dass man einfach sagen kann: jedes Kind kann das irgendwie schaffen. Ist eigentlich nur, und das verstehen viele Erwachsene noch gar nicht, dass wir ihnen gar nichts erzählen müssen oder sagen müssen, was sie wie ändern müssen, das können die selber, aber das finde ich die größte Ressource, dass man einfach eigentlich diesen Gedanken haben kann, jedes Kind kann das, das ist für mich das Allergrößte. Dann sehe ich die Zusammenarbeit mit meiner Kollegin als riesen Ressource, also das ist auch sehr erfüllend im Team zu arbeiten, das ist für mich toll. Das haben ja auch nicht viele, ähm und auch jemanden einfach zu haben der auch älter ist man selber so, der einem auch noch mal vieles mitgeben kann, das mache ich immer noch gerne, dass ich sie auch einfach so aus ihren Erfahrungen heraus frag: Sag mal hast du da nicht noch mal oder hattest du nicht sowas auch schon mal? Dass dich das so genervt hat? Also wir haben da auch echt ‘n Draht zueinander und sind auch echt schon eigentlich sind wir auch befreundet, schreiben auch im privaten Rahmen mal so, das ist wirklich schön und ähm das ist ‘ne riesen

Ressource, dass man im Team arbeiten kann zum Beispiel auch. Dann dieses, ja das ist eigentlich auch noch ‘ne Ressource, so dass ich ja auch mit den Lehrern vom Alter her so ungefähr auf einer Ebene stehe und das wir einfach auch viele Gemeinsamkeiten haben so, viele von meinen Arbeitskollegen und ich ähm kriegen jetzt gerade Kinder oder bauen Häuser oder ähm haben die gleichen Hobbies oder gucken die gleichen Fernsehserien oder so, also man hat Gemeinsamkeiten und das ist finde ich auch ein riesen Ding mit Arbeitskollegen, dass man so ja man ist sich ähnlich, das finde ich auch wichtig bei einer Arbeit, also gerade bei sozialer Arbeit. Ich könnt mir vorstellen, wenn man natürlich in einem Rahmen arbeitet wo man irgendwie gar nichts oder wenig gemeinsam hat, ist es weitaus schwieriger konstruktiv was zu bestimmen zu kriegen, denke ich, behaupte ich, das ist auch schön. Hmm, was finde ich den noch als Ressource? Ich finde so viel als Ressource eigentlich da in dem Rahmen. Ähm… ich mag auch gerne also ich finde auch etwas an mir sehr Ressourcen… ich mag gerne, ich mag an mir gerne, dass ich so, ähm ich bin sehr positiv in meiner Arbeit, also ich bin hier zu Hause zum Beispiel sehr streng und immer so ganz bedacht und überleg auch immer und will auch immer Frieden und Freude und Eierkuchen und auf der Freude bin ich auch sehr also auch wirklich immer so positiv und wirklich so ganz offen und jeder Idee und ich finde es gibt keine alberne Vorschläge um irgendwie auch ‘nen Konflikt zu lösen oder irgendwie auch alberne Ideen, es gibt’s alle gar nicht find ich. Ich finde es einfach total toll ähm wie jeder so zu mir kommt und vor mir steht und manchmal bin ich dann auch ganz, ich bin dann auch in der positiven Art so auch ganz ehrlich also ich mach das dann auch oft so, dass ich dann sag, ich hab den Eindruck du hast jetzt heute gar keine Lust zu sprechen, dann geh mal wieder zurück in deinen Klassenraum, das ist auch nicht schlimm, weil dann hat der Schüler heute keine Lust zu sprechen und dann ist das auch so. Ich mein er muss dann mit der Konsequenz leben, die dann auch vielleicht kommt, aber äh, hat er ja entschieden oder sie und das empfinde ich definitiv als Ressource, weil das viele auch nicht haben. Und die Art tut mir selber auch gut, also ich komm so langsam weg von diesem Berufsanfänger ich rette die Welt, ähm, das merke ich jetzt so nach ein paar Jahren. Ich komme jetzt so dahin, dass ich denke, dass muss jeder selber entscheiden, wann er Hilfe annimmt und wann nicht und wenn nicht, manchmal ist das schwierig, dann auch so zu sagen: dann bist du noch nicht so weit, manchmal ist das ganz einfach mittlerweile, dass man dann auch sagt, ja dann hat derjenige das für sich einfach so entschieden. Geht jetzt im Moment einfach grad nicht oder will er nicht oder kann er nicht oder…

I: Ist ja auch ‘ne Entwicklung, ne?

E: Total.

I: Wie lange machst du das jetzt genau?

E: Schulsozialarbeit, das mache ich, öh, das mache ich schon lange jetzt, seit sieben Jahren insgesamt bestimmt.

I: Und an der IGS bist du?

E: In [Name einer Stadt]?

I: Ja?

E: Da bin ich jetzt seit zwei Jahren, seit drei Jahren! Seit drei Jahren bin ich da schon an der IGS [Name einer Stadt] und bin fertig, seit drei Jahren. Und jetzt komme ich so dahin wo ich merke und das ist für mich etwas, dass mich, dass mich nicht mehr so stresst, was ich deswegen als Ressource sehe, dass ich von diesem Anfängerding langsam runter komme glaube ich. Dass ich dieses, ich will nicht mehr jeden retten. Also ich merke, das ist gar nicht die Aufgabe von sozialer Arbeit, das ist gar nicht richtig.

I: Also dann würdest du schon sagen, dass es quasi am Anfang, als du angefangen hast, als Stressor für dich gewirkt hat, dass dieses, diese Helferrolle und immer…

E: Ja, auf jeden Fall

I: Gab es da am Anfang noch mehr Sachen, wo du sagen würdest: das war stressiger zu dem Zeitpunkt?...[Pause] Vielleicht auch gar nicht unbedingt Anfang, aber vielleicht auch in den anderen Sachen die du bisher gemacht hast, ob es da irgendwie andere Stressoren gab, die dich stressen?

E: Ich glaube das war im Endeffekt immer das worauf es zurückzuführen war, dieses Ding, dass man immer helfen wollte und dachte die Hilfe besteht daraus, dass man selbst möglich viel mit einbringt und dass man viele Ideen mit einbringt und irgendwie kreativ ist und irgendwie äh also ich hab mich relativ wenig an dem Klienten orientiert, also ich hab dann immer dieses Klassische versucht, also ich hab noch ‘ne Idee und wie fändest denn das und ähm, jetzt so durch dieses vielleicht auch dieses nebenberufliche Studium was ich zur Zeit noch mache als Therapeut, also mit dieser therapeutischen Ausbildung nochmal vor allem wird einem immer vor Augen geführt, es ist gar nicht die Aufgabe, es ist überhaupt nicht die Aufgabe von uns und das ist etwas was uns nämlich auch auf Dauer auch kaputt machen würde, wenn wir uns diesen

Stress so nicht nehmen würde, und das passiert glaube ich gerade, also im letzten Jahr ist da für mich viel passiert. Dass ich bei ganz vielen Fällen abgesagt habe, ich hab en Eindruck es ist grad gar keine Hilfe gewünscht, dann brechen wir es jetzt ab und es hat vielen total gut getan da so offen auch mit umzugehen, weil dann viele auch einmal auch sagten: „nee, ich will das ja auch wirklich!“ Und wenn man dann mal offen gesagt hat: „dann will ich jetzt aber auch mehr sehen“! Und nicht ich bin jetzt dafür da um 18 Ideen einzubringen, dass ist deine Aufgabe.

I: Dass man selber quasi seine Grenze in allen Richtungen quasi absteckt, also was quasi seine eigene Helferrolle angeht, was aber auch quasi äh ‘ne Grenze angeht zu dem was du mit den Schülern machst und wieviel du da einsteckst, okay.

E: Ja genau, genau. Und das tut gut. Dass man jetzt ein bisschen mehr professioneller wird und mehr merkt was ist eigentlich meins, was ist deins wo gehört was hin. Das merke ich jetzt so, dass das funktioniert so langsam, dass man da jetzt so reinrutscht, nach ein paar Jahren. Jaa, total! Bin ich auch sehr stolz drauf, das ist auch sehr schön, dass man da jetzt auch merkt, jetzt hat man so selber seinen eigenen Stil langsam gefunden. Das ist schon ganz schön, das tut gut.

I: Sehr schön. Gibt es noch weitere Sachen, die dir gut tun in deiner Arbeit?

E: Jaa, ich muss erstmal überlegen. Ähm, was mir gut tun ist auch die präventive Arbeit. Also das ist auch ‘ne große Ressource, weil die präventive Arbeit ist ja auch ‘ne Arbeit die sich hm, die nicht stattfindet wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist sondern im Gegenteil, die ja vorher ansetzt und wo es ja auch vorher Spaß macht sich ganz ungezwungen so mit Schülern, Eltern, Lehrern so auseinanderzusetzen und auszutauschen und über verschiedenste Themen einfach präventiv erstmal zu sprechen wo gar nicht so dieses Thema ist: ho was müssen wir denn jetzt machen um den da wieder rauszuholen? Sondern einfach das ist ‘n Ansatz der findet ja vorher schon statt und das ist, das tut gut die Arbeit, das macht Spaß und das versuche ich auch immer mindestens einmal die Woche irgendwie mit einfließen zu lassen irgendwas Präventives, dass man so ein bisschen auch weiß, ich kann auch vorher schon wirken bevor was schlimmes passiert ist. Und äh, das tut gut, das tut auch sehr gut. Präventionsarbeit, das mag ich. [Pause] Es ist auch ‘ne Ressource, es macht auch Spaß. Also dieser Spaß an der Arbeit mit den Menschen, das ist auch ‘ne absolute Ressource. Also es macht auch, ich hab heute ‘n Beratungsgespräch da lachen wir uns scheckig so und das ist einfach die beste Methode um irgendwie gegen Probleme oder so was vorzugehen, ist einfach ‘ne Würze Spaß mit reinzubringen auch mit Eltern oder so, wenn man dann mal sagt: So wir machen jetzt mal, wir Reframen mal und erfinden hier ‘n völlig crazy Rahmen für das oder wir denken mal was um

oder so und äh überlegen Sie doch da mal oder was müssten Sie denn machen damit das Problem nicht noch schlimmer wird. Das ist einfach auch ein bisschen Spaß, Witz, Würze, das macht Spaß, also da ist so, das ist wichtig, weil ja, weil das ist auch etwas wovon ich weg bin. Wir sind einfach mit der Philosophie soweit, dass wir nicht mehr in dem Problem rumhacken, sondern wir wollen über Lösungen sprechen und nicht über Probleme und das tut gut, dass man auch ein bisschen albern sein darf und auch mal bisschen spaßig sein darf und das ist ja dieses in der Schulsozialarbeit einfach breitgefächerter, also man kann von einem ganz ernsthaften Beratungsgespräch was echt an die Nieren gegangen ist und dann kommt der nächste und du weißt: oh das ist ‘n Thema, mit dem kannst du auch ‘n bisschen frei von der Leber weg und ‘n bisschen so, ne? Was Schönes besprechen, oder ne? Das ist auch wichtig finde ich, Spaß! Ganz fern von der Norm und albern sein und das tut auch gut, dieses ähm, das gehört für mich unmittelbar dazu: Spielen. Das ist auch ‘ne ganz wichtige Ressource für mich.

I: Gerade in deinem Kontext, ne?

E: Jaaa! Ich mag unheimlich gern persönlich, ich mag einfach gerne spielen. Das ist einfach so, ja aber das klingt so stumpf, aber es ist, Spielen ist so, das ist also, das ist das ressourcenfördernste, finde ich was es gibt, also jede Ressource eines jeden Kindes kommt in einem Spiel glaube ich sogar am besten zum Vorschein, wenn man das so generell sagen könnte, also es ist, wenn man ein schweres Beratungsgespräch hatte und es klingelt grad zur Pause und ich starte einen Springseilwettbewerb ganz spontan oder so und die Kinder sind so dankbar und soo, das ist auch wichtig, spielen. Riesen Ressource da.

I: Und also ich mein es gibt natürlich ‘ne riesen Bandbreite bei Sozialarbeitern, wie bei anderen Berufen auch, dass man sich sehr gestresst fühlt oder eben sehr wenig gestresst bis gar nicht gestresst fühlt. Wo würdest du dich so ungefähr einordnen?

E: Insgesamt gesehen fühle ich mich wenig gestresst. Nicht sehr wenig, wenig gestresst.

I: Okay wir sagen mal Skala von, weiß ich nicht, 1 bis 10 und eins ist gar nicht und 10 ist sehr. Was wo?

E: 4, 4. Also es gibt, es ist jeden Tag das ich diese Stressoren verspüre und so, darum die 4, also es ist jeden Tag das man natürlich damit in Berührung kommt und wieder denkt, oh Mann, hätte doch jetzt so einfach sein können, dass ich die Telefonnummer mal hätte rausgeben können. Aber ich würde sagen, ich bin jetzt persönlich in einem Rahmen wo einfach die anderen Dinge noch überwiegen, die Ressourcen Geschichten, doch ja ich glaube ‘ne 4.

I: Und gab es in deinem Leben, bzw. in deiner Laufbahn als Sozialarbeiterin bisher einen Punkt wo du das negativer eingeschätzt hättest?

E: Gute Frage. Hmm, ja, in meinem Anerkennungsjahr. Weil ich von Tuten und Blasen keine Ahnung hatte [lacht]. Also da war dieser Punkt, dass ich diese Professionalität noch nicht hatte. Das war dieses, da bin ich mir mittlerweile sehr sicher, dass ich so, ich wollte alle retten, ich wollte ich hatte kein ausgeprägtes Nähe Distanz Verhältnis, das musste man alles üben, also als einem die Ressourcen noch nicht so bewusst waren die man eigentlich alle hatte und man denen man arbeitet, da war das sehr stressig, weil man sich so auf die Stressoren so versteift hat, also man hat die so sehr gesehen und ich behaupte, wenn du dich mehr mit den Ressourcen beschäftigst und die mehr höher stellst, öhm, dann verlierst du diese Stressoren immer mehr aus den Augen und ich finde das ist auch gar nicht so schlecht, wenn man die nicht immer vor der Nase hat.

I: Okay das waren quasi die Stressoren die du jetzt gerade genannt hast und vor allem auch dieses Gefühl, dass du alle retten möchtest und dass du quasi nicht so professionell bist, wie du hättest sein wollen?

E: Genau, also da war das definitiv so. Ähm auch in diesem freiwilligen Praktikum in der Drobs damals, da hatte ich auch noch nicht mal das Studium gemacht, das war auch denke ich einfach ‘ne Überforderung in manchen Situationen, dass man da einfach so ein junges Mädel in Beratungsgespräche natürlich gesteckt hat und ich hatte da natürlich noch nicht mal von Aufbau eines Beratungsgespräches Ahnung, also da waren dann schon manchmal so Dinge wo ich mir nun auch im Nachhinein so denke „was haben die sich da auch wohl bei gedacht?“ Aber gut, ähm, das waren definitiv so Dinge, wo ich gedacht habe, boah das ist pff das war ‘ne Zeit da habe ich glaube ich mehr die Stressgeschichten gesehen als.. ja, jaa.

I: Gut, dann wär‘s das erstmal von mir jetzt zu den beruflichen Stressoren und Ressourcen. Fällt dir sonst noch erstmal zu dem Bereich etwas ein, was du noch gerne sagen möchtest bevor wir jetzt einen Schritt weitergehen.

E: Ne, ne ich glaube nicht. Alles gesagt [lacht]

I: [lacht] Gut! Dann würde ich eben noch gerne kurz auf den persönlichen Bereich kommen. Ähm, was du da sagen würdest, also du hast ja schon von dieser Doppelrolle äh Arbeitnehmerin oder Sozialarbeiterin und Mutter gesprochen, quasi, dass das ein Stressor ist, der dich im persönlichen Bereich stresst, der eben beide Bereiche betrifft, aber auch im persönlichen

vorhanden ist. Gibt es da noch weitere Sachen, die dich ähm im persönlichen Bereich stressen und was dann Auswirkungen auf dich als Sozialarbeiterin hat?

E: Hmhm, also mich stressen zum Beispiel, noch dazu zu dieser Rolle Hausfrau Mutter und Staat und irgendwie als Sozialarbeiterin funktionieren, stört mich zum Beispiel und da habe ich auch echt Respekt vor wie das nächstes Jahr weitergeht, dass ist das wie ich auch bin persönlich vielleicht, dass mir wirklich wichtig ist, dass immer alles organisiert ist und läuft. Also es klingt jetzt plump, aber du wolltest es ja so plump, also ich bin ein Typ, dem es zum Beispiel ganz wichtig ist, dass die Wäsche gewaschen ist und dass aufgeräumt ist und dass mein Haus schön ist und dass mein Tagesablauf funktioniert und wenn es nicht so ist merke ich, dass ich zur Arbeit fahre und dass in meinem Kopf ist und dass ich mir vorstellen kann, dass ich in einem Beratungsgespräch sitze und nicht ganz so offen bin wie ich wäre, wenn ich wüsste es ist alles perfekt und das ist etwas was ich eigentlich unbedingt noch abstellen möchte oder noch lernen möchte, weil ich find das natürlich unglaublich unfair den Klienten gegenüber, das merke ich, dass das immer noch da ist, dass muss sich irgendwie noch verändern, weil das klingt vielleicht ein bisschen blöd, aber das bin ich so, das merk ich, das bin ich jemand, dem ist das unglaublich wichtig und das wird halt nicht immer so sein mit zwei kleinen Kindern wird das erst recht nicht so sein. Mit einem habe ich das eigentlich bis jetzt so immer ganz gut hinbekommen, aber mit zweien und dann noch in die Krippe morgens bringen und dann kann das auch mal sein, dass der Frühstückstisch morgen vielleicht noch nicht ganz abgeräumt ist oder so äh und ich muss an den Punkt kommen wo das für mich okay ist und da bin ich noch nicht, das merke ich und äh…

I: Also dieser hohe Selbstanspruch an dich quasi, dass du da meinst du musst lernen ein bisschen runterzufahren?

E: Genau, das merke ich. Ähm wo ich aber ‘ne ganz große Chance drin sehe, haben wir in meinem nebenberuflichen Studium auch durch Supervision und so diesen Vorteil, dass wir im Moment viel an uns arbeiten können auch an uns persönlich, weil da ist auch immer so die Frage: Was stresst dich? Was das ist alles dem sehr ähnlich im therapeutischen Prozess, wo du wirklich noch mal alle Einzelheiten durcharbeitest und auch an dir arbeitest und da ist zum Beispiel auch immer ein Thema äh wie fasse ich das denn kurz, also ich habe ein, zwei Themen für mich persönlich, die ich fürchte auch in der Beratung bei Extremfällen, also das ist noch nicht passiert, auch mit einbeziehe würde, das ist zum einen so eine Geschichte mit Vaterrollen zum Beispiel, das fällt mir persönlich auch immer noch sehr schwer, weil ich persönlich auch einen Konflikt mit meinem Vater habe, der immer noch so offen da steht, der irgendwie noch

nicht ausgetragen ist so ganz. Das merke ich, dass mich das auch noch stresst. Wenn ich mit Vätern zusammenarbeite, die meinem Vater sehr ähnlich sind, also das ganz Klassische, dass ich da merke, uh da muss ich da hab ich auch schon ein, zwei Fälle an meine Kollegin mal abgegeben oder hab auch mal ähm Gespräche auch dann auf ganz oberflächlicher Basis erstmal laufen lassen und dann abgebrochen und gesagt wir treffen uns jetzt erstmal das nächste Mal wieder, weil ich selber gemerkt habe oh und hmm…

I: Fällt dir das schwer? Da abzubrechen und überhaupt diese Themen?

E: Ja, ja und das dann direkt umzusetzen, da bin ich auch grad bei, das auch ganz viel zu reflektieren und zu üben, das ist ja auch dieses, dass man, da der Gedanke auch diese Authentizität auch vom Beratenden gegeben sein sollte im Gespräch und das ist ja ein sehr neuer Gedanke, den gibt es ja noch nicht so lange und es fällt sehr schwer, auch so offen zu sein mit seinen Gefühlen und seinen. Und mir fällt das persönlich noch sehr schwer so offen zu sein und sagen zu können: „das hab ich jetzt nicht nachvollziehen können“ oder „können Sie das noch mal erläutern?“ oder vielleicht auch mal zu sagen „ich bin jetzt gerade fertig, ich kann jetzt dem Gespräch erstmal nicht weiter folgen und ich finde jetzt ist auch erstmal genug, wir machen das nächstes Mal weiter“ und auch wirklich so offen zu sein und zu sagen „ich bin voll, ich kann nicht mehr zuhören“. Das ist schon, also mich persönlich, mir persönlich erfordert das Mumm ab, also ich kann das glaube ich nicht so gut. Einigen fällt das überhaupt nicht schwer, aber mir fällt das sehr schwer.

I: Und habt ihr… du sagtest in deiner Ausbildung habt ihr Supervision jetzt, hast du denn auch von deinem Job dann Supervision extra?

E: Leider gar nicht!

I: Gar nicht?

E: Nein, es wird keine Zeit dafür eingeräumt auch ein Platz jetzt in unserer Arbeitsplatzbeschreibung, wo wir uns bewusst Zeiten einräumen wollen für Supervision, also das wir die zumindest im kleinen Team machen so, dass wir sagen, wir wollen diese Zeit haben, weil‘s auch einfach echt zum Teil Fälle sind, wo man einfach auch mal in den Austausch gehen muss und auch mal sich selber reflektieren muss und das ist einfach ein No-Go, so wie es jetzt läuft.

I: Also können die quasi, also ich will dich jetzt nicht zu sehr drängen oder mit der Nase drauf stoßen, aber könnte ich das quasi also möglicherweise auch darunter verbuchen, dass es ein Stressor ist oder eine mangelnde Ressource zumindest, dass das nicht angeboten wird bei euch?

E: Stimmt, wenn du das so sagst, ja okay, klar!

I: Ja also wie gesagt, ich will dich da auch nicht zu sehr drauf drängen

E: Nein, Nein, Nein! Manchmal sieht man ja den Wald vor lauter Bäumen nicht, ja klar, das ist ‘n Stressor, definitiv.

I: Ja wo ich zumindest vermuten wurde, dass es Stress reduzieren würde, wenn er vorhanden wäre, so…

E: Ja, definitiv. Ganz sicher, stimmt. Ja.

I: Okay, gut, ähm um bei dem Persönlichen zu bleiben ähm, gibt es da Dinge, die äh ich schätze da wird vielleicht auch bei dir noch mehr kommen. Was Stress bei dir reduziert, bei dir als Sozialarbeiterin im privaten Bereich?

E: Jaa, ähm, es reduziert Stress, hier in dieses Familienleben einzutauchen, also meine Kinder von der Krippe abzuholen und zu sehen denen geht es gut, die sind gesund, mit denen hier nachmittags ‘nen Kuchen zu backen und Tee zu trinken und Dinge beizubringen und das tut total gut, dass man dieses Familienleben hat finde, das ist ‘ne unglaubliche Ressource und das hilft unglaublich gut gegen Stressoren auf der Arbeit und es ist auch wirklich, also hatten wir es ja gerade eben schon ‚mal kurz drüber also ich bin auch ein Mensch der die Arbeit mittlerweile an zweite Stelle stellt, also ich bin auch nicht jemand der jeder Aufgabe hinterherrennt mittlerweile mehr, ich bin jemand, der auch gesagt hat: „das ist für mich die Nummer eins, meine Familie und nicht die Arbeit“. Also es ist so, dass das ‘ne Schule im Aufbau ist, das kann ich für mich jetzt so sagen, da passiert auch viel und das ist auch alles noch nicht ganz ideal, aber das ist auch gar nicht so schlimm, weil geht halt nicht und ist auch gar nicht meine Aufgabe, dass da alles ideal läuft in dem Laden. Und das tut total gut, dass ich nach Hause komme, so ein bisschen dieses: ich kann das alles ein bisschen relativeren und es ein bisschen besser sagen… durch solche Geschichten, dann auf den Spielplatz gehen, meine Freizeit haben, meinen Sport haben, meine Freundinnen haben so. Das ist grad alles viel wichtiger als, ja.

I: Hat sich das auch erst entwickelt?

E: Ja!

I: Oder war das von Anfang an, also du hast ja direkt als du in deinen Job an der IGS eingestiegen bist, hattest du da [dein erstes Kind] schon?

E: Da hatte ich [mein erstes Kind] schon und da war es für mich, dass ich Vollgas gegeben habe, da war es auch so, dass ich [mein erstes Kind] auch grundsätzlich später aus der Krippe abgeholt, da hab ich ‘ne Weile, behaupte ich, meinen Job auch an erster Stelle gestellt, was mir sehr leid tut im Nachhinein, weil meine Tochter ist sehr früh in die Krippe gekommen mit neun Monaten oder zehn und ich bin nach einem Jahr angefangen zu arbeiten und ähm ich weiß nicht ob das immer so klug war, also das hat mich Kraft gekostet und ich habe gemerkt, dass diese Stressoren überhandgenommen hatten und das ist nicht gut gewesen, diese Zeit hat mir nicht gut getan und deswegen, das hat sich entwickelt, also das kam glaube ich mit diesem äh als ich den Hut abgelegt hab „Ich will die Welt retten“. Damit kam das für mich auch, dass ich gesagt habe, es müssen nach der Arbeit auch andere Dinge an erster Stelle stehen, das ist so. Definitiv.

I: Gibt es noch weitere Sachen, die du in dem Bereich nennen würdest?

E: Meine Sportgruppen…mein Mann tut gut! [lacht, da der Mann in dem Moment reinkommt]. Mein Mann tut mir gut, es ist so, meine Familie, mein Mann, meine Schwiegereltern, also das sind alles ganz große Faktoren, die wirklich gut tun. Ähm, Hobbies tun gut finde ich, also mir persönlich tut auch gut, dass ich meinen Sport abends habe und ähm, meinen Garten habe in dem ich auch gerne mal rumwühle und auch gerne mal ein Buch lese was wirklich Abseits von Pädagogik und so geschrieben ist, sondern einfach auch was zu lesen hab oder ähm meine Freunde, die mir ein riesengroßer Halt sind, also so ganz klassische Dinge, die wahrscheinlich ganz viele nennen. Das sind Dinge, die mir ganz viel Kraft geben, ganz ganz viel, auch ganz wichtig für mich sind, ganz ganz enorm, ohne die könnte ich diese Stressoren glaube ich nicht so ausblenden und das merke ich. Und die auch Auswirkungen haben auch auf meine Arbeit als Sozialarbeiterin. Also ich merke, wenn ich ein Wochenende hatte, was erfüllt ist, gelingt es mir auch gelöster in den Beratungsgesprächen. Das ist so. Soviel zum Thema Authentizität. Das steht und fällt einfach das ist zusammen, das ist so, das ist einfach so.

I: Okay gibt es noch weitere Punkte im persönlichen Bereich?

E: Hmm, ich muss noch mal überlegen.

[Pause Toilettengang]

I: Ist dir noch was eingefallen? Sonst..

E: Ne ich glaube nicht.

I: Okay, sehr gut. Dann würde ich das auch erstmal abschließen, den persönlichen Bereich. Ich guck noch mal kurz, ob ich irgendwie auf meinen Kärtchen noch was habe. Ne dazu erstmal nicht. Dann wenn es jetzt klappt mit [Name des Kindes] auf dem Arm. Dann habe ich hier jetzt diese Übersichten. Von den Sachen, die bei der Online Umfrage rausgekommen sind und da ist es so, also es gab ja auch diese vier Fragen quasi nach beruflichen Stressoren und Ressourcen und persönlichen Stressoren und Ressourcen…

E: Ich hoffe, dass ich das jetzt auch so ähnlich beantwortet habe wie in der Online-Umfrage…

I: Es ist völlig egal, deswegen will ich ja mit Leuten persönlich sprechen, weil ich gucken möchte, ob da noch Sachen extra kommen…

E: Ja das kann nämlich gut sein, jaa…

I: …ob sich das nicht deckt und genau deshalb möchte ich das eben machen, weil manchmal wenn man online sagt okay man möchte nur kurz schnell etwas antworten, schreibt man nur ah „Zeitmanagement“ oder so und wenn man dann persönlich spricht, kommen da ganz andere Sachen noch raus, die vielleicht viel komplexer sind auch, deswegen will ich das halt gerne auch so machen, von beiden Seiten so abdecken.

E: Gute Idee!

I: Ja ich hoffe, dass es eine gute Idee ist, ähm, da einfach, nimm dir die Zeit, die du brauchst. Einfach nur drüber gucken ähm was so Sachen sind, die dir vielleicht auffallen ähm die wo du denkst ähm „das würde ich so unterstützen, das sehe ich auch so oder das überrascht mich vielleicht völlig“. So und kurz zu den Tabellen, die sind eingeordnet immer nach personalen Belastungsfaktoren mit so Unterpunkten, apersonale Belastungsfaktoren, also nichts mit persönlich zu tun haben und soziale. Kommt hier noch irgendwo Belastungsfaktoren, beziehungsweise für Ressourcen das gleiche: personal, apersonal, sozial. Also ich meine das ist für dich die Einteilung egal, aber dass du so ein bisschen verstehst, wie das aufgeteilt ist und immer so ein bisschen so mit den Unterkategorien und hier steht dann immer wie oft das genannt wurde…

E: Ah okay!

I: Insgesamt wurden 100 Leute befragt so, dann kann man mal sehen wie das ungefähr widergespiegelt ist bei den einzelnen Nennungen und hier dann immer mit ‘nem Ausmaß noch, also dann wurde ähm zwischen eins und drei konnte man sagen, entweder mit gar nicht oder sehr wenig wie einen das beschäftigt, mittelmäßig oder stark. Deswegen eins, zwei oder drei und da wurde dann bei mehreren Sachen der Durschnitt berechnet, wie hier zum Beispiel.

E: Okay.

I: Einfach mal ein bisschen durchblättern, angucken, wenn das so geht mit…

E: Ja das kann ich, also die Stressfördernden… eigene Krankheiten, körperliches Wohlbefinden, psychischer Stress, Krankheiten… hm, psychischer Stress, zwei Mal genannt, Ängste, große Menschenmengen… ja fehlende Ressourcen, das haben bestimmt viele genannt stimmt, das ist doch bestimmt dieses Thema, das also wir haben ja nun viel mit dem wir arbeiten können, mit dem wir also ich beziehe es jetzt also allein mal auf oder ist es jetzt, ne personale okay, fehlende Ressourcen…

I: Ist egal, so wie du es einschätzt!

E: Ja ich überlege gerade, ob es jetzt eher so oder ob es tatsächlich so gesehen ist, also ich wurde jetzt ja auch nicht groß unterstützt in meiner in meiner wie nennt man das denn in meiner hmm, fachlichen Ausbildung von der Schule zum Beispiel jetzt auch im nebenberuflichen Studium, also da war kein großes Interesse das auch zu unterstützen muss ich sagen, also das ich da irgendwelche Ressourcen für mich noch mal finden oder entwickeln kann, mit denen ich professionell arbeiten könnte, muss ich ganz klar sagen, das war von der Schule nicht ähm, erwünscht war es schon, aber es war nicht die Intention da da unterstützenderweise zum Beispiel finanziell auch was oder so, und darum könnte ich mir vorstellen, dass das natürlich viele so sehen bei den Ressourcen, was auch Fachlichkeit angeht oder auch ähm Ausstattung angeht oder ähm was die auch einfach persönlich auch mehr in Anspruch nehmen könnten um ihren Stress zu reduzieren, das kann ich nachvollziehen. Alleine arbeiten… Ja diese Flexibilität, Stressoren der Arbeitsaufgabe, Aufgabengebiete, warum das wohl genannt wurde? Aufgabengebiete? Würde ich mir da auch jetzt die Frage stellen? Ist es jetzt zu zu un…unspezifisch oder zu viele Aufgabengebiete oder zu viele, zu wenig Aufgabengebiete…

I: Oder generell, überhaupt die Aufgabengebiete, die man hat, ob die einen überfordern…

E: Genau, so, also das finde ich auch sehr unspezifisch.

I: Ja das ist oft so, aber genau deswegen sind auch die Interviews so wichtig.

E: Ja das kann ich mir auch vorstellen, dass das natürlich viele gesagt haben, es ist grundsätzlich, das ist bei uns auch der Fall, klar wir sind 900 Schüler und sind eineinhalb Stellen, es ist natürlich die Frage wie man das auch natürlich überhaupt auch, in jeder Klasse sitzen Minimum fünf Fälle von Vernachlässigung oder die das Bedürfnis hätten zu reden oder so, Kommunikation, ja, Überbelegung, ja klar, das ist bei uns auch so, Zeitdruck, ergibt sich ja aus dem Dings… personal, Ja das haben wir auch viel, es sind viele Lehrer krank, es sind viele Vertretungsstunden die stattfinden, gerade jetzt zur Zeit, es sind echt viele krank, das ist so, also wir im Team sind nie krank, [Name der Kollegin] oder ich und die Lehrer sind total oft krank, ganz schlimm und ich weiß auch, dass sie so oft krank, weil sie nicht mehr können…

I: Ja deswegen wird auch viel bei so Lehrern in Richtung Burnout Forschung gemacht, aber Sozialarbeiter sind halt nachgewiesen mindestens genauso gefährdet wie Lehrer…

E: Ha! Ist das nachgewiesen? Sehr gut!

I: Deshalb [Pause]

E: Ja das finde ich sehr sympathisch, das finde ich gut, dass das nachgewiesen ist, das wusste ich noch nicht… Öffentlichkeitsarbeit, Gerichtstermine, ja, Stressoren des Arbeits-… Lärm, hmm, das ist zum Beispiel ein Stressor der bei mir nicht so vorkommt, und ich finde ich bin sehr gut entlohnt, aber auch einfach weil ich von Anfang an einen der Arbeitsverträge mit der Landesschulbehörde hatte, deshalb bin ich im Vergleich zu anderen Kollegen, glaub ich schon sehr gut entlohnt und freue mich auch sehr darüber, weil ich das auch wichtig finde, das joah, mir ist das auch sehr wichtig und das ist für mich jetzt ‘ne Ressource und das wäre für mich definitiv ein Stressor wenn das andersherum wäre, ja und die Entlohnung ist für mich ein wichtiger Faktor, dafür, dass man ja nun fachlich mittlerweile auch gut ausgebildet ist, pff, Soziale Stressoren, genau das mit den Kollegen ist mir auch wichtig, dass man anerkannt wird in seiner Arbeit, ja und den mit den Klienten an sich, das ist bei mir einfach so, das ist gar nicht ‘n Stressfaktor. Die Klienten an sich die kommen, es ist für mich alles super, mit denen habe ich keine Probleme gar nichts, also das sehe ich überhaupt nicht so. Unstimmigkeiten, Konflikte, ja das glaube ich. [Pause] okay, okay, gut, reduzierende… Stress reduzieren, sonstige, Reflektion, genau, da fehlt uns einfach auch die Zeit für… Prioritäten setzen und solche Dinge, Work-Life-Balance, das kann ich für mich so zum Beispiel relativ gut, das kommt aber dann vermutlich auf jeden einzelnen so an, das ist so weiß ich nicht, das können bestimmt

einige einfach gut und einige nicht so gut, die können dann andere Dinge denke ich besser. Psychohygiene, das ist ja ein netter Begriff [kichert].

I: Hattet ihr das gar nicht so?

E: Ne, das kenne ich nicht. Als Begriff kenn ich das nicht.

I: Aber man weiß wahrscheinlich, was dadrunter zu verstehen ist?

E: Jaa, ich kenn das nur nicht als als, ist das ein Fachbegriff richtig?

I: Jaja.

E: Nein?!

I: Jaja!

E: Das kenne ich nicht.

I: Ja das ist, wenn man die Psyche rein und gesund hält.

E: Ja das ist ja eigentlich auch logisch. Hab ich aber noch nie so als Fachbegriff…

I: Ja weshalb man auch Supervision machen sollte und solche Dinge und kollegiale Fallberatung.

E: Lustig…lustig. Ich muss das mal hochnehmen, dann kann ich das weiterlesen.

[Pause]

I: Es ist eh also die die Sachen, die von dir kommen, sind ja eh die die wichtigsten sind, aber das ist halt für mich noch mal wichtig um quasi zu gucken, ob das was ich online gemacht habe, das einigermaßen widerspiegelt oder auch nicht.

E: Absprache mit dem Jugendamt, Arbeitszeiten, wie gesagt… das hab ich auch nicht, diese Urlaubstage und so, das ist natürlich etwas, was gerade in Schulsozialarbeit, ne? Wirklich sehr schön ist, das man zwar die Zeiten der Ferien vorarbeitet, aber das ist etwas was echt im Verhältnis steht, also ich arbeite 19 Stunden und hab ‘n 21 Stunden Vertrag und dafür alle Ferien, geht echt klar, da kann ich mich nun wirklich nicht beschweren. Ja Strukturen, das haben ja wie gesagt viele… die freie Methodenwahl, das finde ich schön, das sehe ich auch als

Ressource, stimmt, den Gedanken hatte ich noch gar nicht, stimmt, man kann ja wirklich viel machen, es gibt ja viele Methoden, die man anwenden kann.

I: Ja, da hast du ja auch schon erzählt, was du so alles machst, was für Bereiche du hast, erstmal von den Punkten her.

E: Definitiv, Fortbildung, Arbeitsatmosphäre, Entlohnung, Zeit für Spaß, [Pause] Team, das glaube ich… gerechte Behandlung aller Mitarbeiter [Pause] Soo, Anerkennung, Wertschätzung…

I: Da hab ich ein bisschen drin rumgekrickelt.

E: Das macht ja nichts, soll ich das einfach ignorieren?

I: Ähhm, ja.

E: Okay, ja sowas ist bei uns einfach so alles, Lob, gute Führung, äh, Freundlichkeit, respektvoll, Fachkraft, angesehen zu werden, Verfolgung von gemeinsamen Zielen, das ist bei uns alles gegeben, also wir haben es einfach wirklich gut getroffen fürchte ich [lacht]. Wir haben schon viele Faktoren die Stress reduzieren wirklich. Stress fördern oh ja, guten Morgen, das äh, dem kann ich zustimmen, jaa.

I: Also das sind sehr viele personenbezogene Sachen ähm und so Charaktereigenschaften, die da genannt werden.

E: Das würde ich zum Beispiel nicht sagen, dass ich ein geringes Selbstbewusstsein oder Unsicherheiten mittlerweile sind relativ wenige, Selbstmanagement fördert Stress, echt? Hätte ich jetzt eher als Ressource gesagt…

I: Ja wahrscheinlich eher ein schlechtes Selbstmanagement.

E: Ja, [Pause] Vollzeitstelle, Vollzeitstudium plus Pendeln, hui, da hat sich ja jemand was vorgenommen. Dinge aufschieben, Dinge direkt bearbeiten wollen, das finde ich eigentlich immer schön am Selbstmanagement, das sehe ich nicht als Stressor, dieses Dinge aufschrieben oder aber das ist vielleicht auch einfach was dieses, ich kann jetzt zum Beispiel gut priorisieren, vielleicht können das andere auch nicht, ne? Also das ist so, anders, ich sehe das anders, ich sehe das nicht als Stress.

I: Ja das ist sehr persönlichkeitsbedingt.

E: Mitleid hab ich auch nicht. Sehe ich nicht so, sehe ich auch nicht als gesund an. Also Mitleid in unserem Beruf ist glaube ich echt schwierig, Konflikte haben wir ja auch nicht, also es ist… Wahnsinn, wat ‘ne Fülle, damit kannst du ja richtig viel anfangen, ich mein hat Vor- und Nachteile, ne? Hat Vor- und Nachteile.

I: Ja [lacht].

E: Ich muss mal eben [Pause]. Stressreduzierend, Sport, genau, Sport hatte ich ja auch genannt. Schlaf, ohja! Selbstreflektion, genau. Gelassenheit [Pause]. Ja ‘ne gewisse Gelassenheit, das finde ich ist auch wichtig, genau, dass man auch einfach so ein bisschen auch bei vielen Problemen oder bei vielen Dingen die anstehen auch gelassen rangeht, aber vielleicht ist das dieses Helfersyndrom, was irgendwann ein bisschen nachlässt so man dann am Anfang sehr angespannt ist und gleich alles regeln will und irgendwann an den Punkt kommt wo man denkt: „ Ja, aber es ist auch ‘ne gewisse Gelassenheit angesagt“ das man auch einfach sagt „ es ist jetzt so wie es ist und es wird jetzt gerade nicht dadurch besser dass ich jetzt noch ganz schnell was initiiere hier oder noch ganz schnell beim Jugendamt anrufe oder sonst was einleite“.

I: Ja, aber das ist glaube ich auch das was du gesagt hast was sich bei dir auch entwickelt hat. Dass du dich davon entfernt hast von dem Gedanken.

E: Ja und vielleicht haben die, die das genannt haben vielleicht noch nicht so ganz, das kann ja auch sein.

I: Kann ja auch nicht jeder.

E: Nö, genau.

I: Diese Ich-Struktur, ja das glaube ich auch. Achtsamkeit, gute Nerven, Abgeklärtheit… Ach Optimismus hat ja noch jemand genannt, ist ja cool. Freizeit Ausgleich, ja das haben vermutlich die meisten genannt. Trennung von Arbeit und Freizeit. Pausen ohja, Pausen, das ist bei uns auch so ‘ne Sache, das ist gar nicht festgelegt und das ist manchmal schwierig das äh mit einfließen zu lassen, weil man sich dabei erwischt, dass wenn die Pausen nicht festgelegt sind, machst du’s so nebenher, ne? Also das ist dann während du ‘ne E-Mail schickst so schnell das Brot zwischen die Kiemen zu schieben ist eigentlich nicht richtig, aber eigentlich ist es das nicht anders möglich von den Rahmenbedingungen her so. Sicherheitsvorkehrungen, gute Ausbildung, gutes Essen, sehr gut, ja jeder Klient trägt die Lösung in sich. Warum das wohl nicht mehr genannt haben? Stimmt, das ist eigentlich die klientenbezogene Ressource.

I: Hast du aber schon genannt.

E: Ja ich schon, ist aber hier nur einer. Familie, Mutterschaft, Belastbarkeit, Kreativität, schön. Ja und diese Gespräche das stimmt schon, diese sozialen Ressourcen das sehe ich auch so, dass Gespräche ja oft dazu beitragen also das man, das man auch mal Gespräche mit Freunden führen darf, wo ähm, man jetzt nicht auf alles achten muss, wo man jetzt nicht auf die Gesprächsführung achten muss oder wo man auch mal sagen darf: „ey das find ich total blöd!“ oder ne: „was hat er sich da denn bei gedacht?“ oder… das finde ich immer sehr entlastend, dass man einfach auch mal sprechen darf.

I: Seine Rolle auch mal verlässt?

E: So, ganz unprofessionell einfach auch mal ‘n Rat geben darf und ‘n Tipp und seine Meinung.

I: Fällt dir das schwer, das abzulegen?

E: Ja. Manchmal sehr. Ich krieg auch manchmal Schimpfe von meiner besten Freundin zum Beispiel, die ich hier ja nicht namentlich nenne, weil ich das ja oft habe, dass ich oft denke: „Lass sie mal von alleine drauf kommen, sonst bringt es sowieso nichts wenn du ihr jetzt deine Meinung ins Gesicht knallst“ und da hab ich aber schon manchmal Ärger bekommen, dass sie sich das aber gewünscht hätte, dass ich ihr die Meinung ins Gesicht knall und ich da ja so eher den pädagogischen Ansatz habe, lass die Leute da selber drauf kommen [lacht].

I: [lacht]

E: Und sie manchmal schon gesagt hat: „Das ist doch scheiße, ich bin doch deine beste Freundin und ich würde mir eigentlich wünschen, dass du mir viel eher mal die Meinung ins Gesicht geigst, wenn du findest, dass das doof ist“ und ich find, ich denke dann „was bringt dir das dann? Dann eselst du ja erst recht gegen“ und was ich ihr dann nicht alles in den Mund lege und sie dann: „Ne das ist aber unfair, äh, das weißt du ja gar nicht wie ich damit umgehe“ und dann denke ich: „Sie hat recht“ also manchmal hab ich das.

I: Aber ist witzig oder? Wie sich manchmal die Rolle quasi ins Privatleben einschleicht, obwohl man es eigentlich gar nicht so unbedingt haben möchte.

E: Total, ja absolut, absolut.

I: Okay, möchtest du noch etwas zu den Sachen sagen, einfach nur?

E: Ja ne, das waren wirklich nur so meine Gedanken so. Ja gut.

I: Okay, ähm, also ja genau, also man hat so ein bisschen gemerkt, dass es Punkte gab, die eben sich decken mit dem was du auch schon erzählst oder wo du auch jetzt gerade noch was zu gesagt hast und eben Punkte die bei dir ganz anders sind, hast du dich dann ja auch immer zu geäußert. Gab es noch irgendetwas, was dich völlig überrascht hat oder so? Was dir ganz ganz fremd war?

E: Ne überhaupt nicht, also ich kann alles irgendwie ein bisschen nachvollziehen, ja.

I: Ja, okay, gut. Dann wäre ich so mit meinen Fragen und mit dem inhaltlichen durch. Was würdest du noch gerne äußern?

E: Ähm, ich glaube nicht mehr viel. Ich glaube nur, dass es für mich persönlich immer wichtig sein wird und das werde ich mir auch noch danach mehr in Erinnerung rufen, nach diesen Fragen jetzt wird mir auch noch mehr wieder klar, es ist für mich glaube ich immer wichtig, dass ich eine Arbeit habe, bei der die Ressourcen diesen Stressoren überwiegen. Also ich möchte keiner Arbeit nachgehen, dass merke ich immer wo man so über dieses Thema redet, wo diese Stressoren die Überhand haben und es geht ja vielen Menschen so. Das kenne ich von vielen Kollegen so, die zur Arbeit gehen und das machen, obwohl sie echt keinen Bock mehr haben und obwohl sie sagen: „Das frisst mich fast auf“. Und ich hoffe, dass ich immer den Mut und die die Kraft habe und das Glück auch habe, nicht in so einem Beruf arbeiten zu müssen oder das sich vielleicht auch mal einschleicht, denke ich dann manchmal, ähm, dass ich das ganz wichtig finde, dass es immer mindestens ausgeglichen ist, mindestens das ist so mein Anspruch, an mich selber, das würde ich gerne, den Luxus würde ich gerne haben in meinem Arbeitsleben, ja, wirklich, also das..

I: Und jetzt quasi nach deiner Einschätzung selber bist du ja auf der positiven Ressourcen-Seite.

E: Im Moment ist das so, genau.

I: Das ist gut.

E: Ja, das war’s.

I: Gut, dann vielen vielen Dank, liebe [Name der Interviewperson]. Ich stoppe jetzt mal hier.

N. Transkript Interview F

I: So dann geht es jetzt los, genau und ähm wenn du zwischendurch noch irgendwie Fragen haben solltest oder wenn ich ‘ne Frage stelle, die du nicht verstehen solltest, warum auch immer, weil ich es komisch formuliert habe, wie auch immer, also immer lieber zwei, drei Mal, wie auch immer nachfragen ähm, kann ja immer passieren. Genau. Gut ähm, dann wäre meine erste Frage oder meine erste Bitte an dich, dass du einmal kurz was ähm zu dir erzählst und zwar wie alt du bist, also das würde ich gerne aufnehmen, Alter, und ähm wie dein bisheriger Werdegang so war, also von Schule quasi bis zu deinem Job jetzt.

F: Okay, genau, also ich bin 31 Jahre alt und ähm ich habe nach dem Abitur hab ich ein ähm ein Vorpraktikum gemacht in einer Kinder- und Jugendpsychiatrie und habe dort äh siebeneinhalb Monate, hab ich da ‘n Praktikum gehabt und danach habe ich ähm für einige Monate, da hab ich gejobbt in einem ja Call Center für die [Name eines Arbeitgebers], ähm das hab ich, ja wie lange hab ich das gemacht? So drei Monate. Und dann hab ich angefangen die Ausbildung zur Erzieherin, hab aber dann aufgehört ähm und habe dann ja äh in in [Name einer Stadt] studiert, Soziale Arbeit und Diakonie.

I: Genau und das war 2000?

F: Im [Name einer Hochschule] in [Name einer Stadt].

I: Genau und welches Jahr war das ungefähr?

F: Ähm muss ich mal einmal rechnen…[lacht] oh Mann, ähm ich hab war das 2010? 11, 12, 13? Ja ich glaube 2010 bis 2013. Und ähm dann habe ich also während des Studiums habe ich die drei Jahre ähm wieder in dieser Kinder- und Jugendpsychiatrie nebenbei gearbeitet als Geringfügig-Beschäftigte, also als Aushilfskraft, habe ich während des Studiums, die ganzen drei Jahre und nach dem Studium habe ich noch fünf Monate halt auch als Vollzeitkraft, also als ausgebildete ähm, hab ich auf einer Erzieherstelle gearbeitet. Genau und dann ab ich im Januar 2014 in meiner jetzigen Firma angefangen.

I: Genau und ähm, ich frag jetzt noch mal so ‘n bisschen rein. Und die Stelle, die du da in der Jugendpsychiatrie war das, ne?

F: Kinder- und Jugendpsychiatrie.

I: Genau, Kinder- und Jugendpsychiatrie hattest, ähm war das denn auch so, dass du da viel selbstständig machen konntest und viel integriert wurdest oder waren das mehr so Aushilfstätigkeiten, die du gemacht hast?

F: Also ich war schon an einer festen Station und das waren ähm so Therapiestation, und ich hatte es war immer unterschiedlich, also ich hatte so zwischen zwischen zwei und fünf Diensten im Monat. Ich hab aber auch mal ‘n Dienst an ‘ner anderen Station gemacht, wenn da irgendwie gerade mal ‘n Krank, also wenn da in der Klinik war ein hoher Krankheitsstand und dann habe ich auch mal auf der anderen Station ausgeholfen, ne? Das das hab ich auch gemacht, aber ich war so generell überwiegend auf meiner Station und dort mit also ich war halt dadurch, dass ich noch nicht fertig ausgebildet war, konnt ich nicht irgendwie, ich hab da keinen Bezugs, war ich keine Bezugsbetreuerin. Ich hab jetzt nicht irgendwie groß Elterngespräche gehabt, ich hab auch keine Medikamente vergeben oder war in Krisensituiationen halt, sondern aber trotzdem, da ich ja auch schon. Da die mich ja durchs Praktikum kannten und ich bin ja auch noch ‘ne gewisse Zeit, haben die mir trotzdem viel zugetraut. Dann haben, war es schon so, dass wenn mal jemand krank war, dass ich dann auch mal zusammen mit einer vollen Mitarbeiterin gearbeitet habe, ganz normal, da muss man ja immer zu zweit sein, dann auch mal so, weil die mir da auch schon viel zugetraut haben.

I: Ja sehr schön. Und wie ist das da in [Name einer Stadt]. Ich kenne mich da nicht hundert aus mit den Bundesländern ist. Also in Niedersachsen muss man ja nach dem Studium, nach dem Bachelor noch ein Anerkennungspraktikum machen, damit man staatlich anerkannte Sozialarbeiterin ist. Muss man das in [Name einer Stadt] auch machen?

F: Ne das Praktikum war integriert im dritten und vierten Semester.

I: Okay und dann war das quasi auch bei der Kinder- und Jugendpsychiatrie wo du da warst, dann hast du das da mitgemacht.

F: Ne, Praktikum vom Studium, das hab ich in [Name einer Stadt] gemacht im ASD. Im Jugendamt [Name einer Stadt].

I: Ah okay ja. Und das war dann über zwei Semester, aber dann nicht Vollzeit denke ich oder? Oder wie war das?

F: Genau also das erste, das erste Halbjahr war das ähm, jetzt muss ich mal ganz kurz überlegen, ich glaube das war zwei Tage in der Woche und im zweiten Halbjahr war es vier Tage in der Woche.

I: Okay, gut, dann, ja? Wolltest du?

F: Ja genau.

I: Gut, so viel dann erstmal zu deinem Werdegang. Und dann würde ich dich jetzt gerne noch mal drum bitten, so ein bisschen deine Einrichtung, in der du Arbeitest zu beschreiben und deine Aufgaben, die du so ungefähr jetzt übernimmst und ausführst.

F: Ja also ich arbeite bei einem freien Träger im Verein für Sozialpädagogische Projekte und der bietet verschiedene Dinge an und ich bin auch in fast allen Bereichen tätig. Also ich mache Sozialpädagogische Familienhilfe, also das sind Hilfe zur Erziehung vom Jugendamt, also sozialpädagogische Familienhilfe und Erziehungsbeistand schaffen. Das ist dann, das ist dann halt praktisch ähm, da treffe ich mich dann nur mit Jugendlichen. Das ist nicht für die ganze Familie sondern eher nur mit diesen Jugendlichen. Dann bin ich noch mache ich noch an einer Berufsschule, mache ich noch Schulsozialarbeit mit fünf Stunden und an der an der Berufsvolksschule für Gesundheit und Ernährung und dann an derselben Schule betreue ich noch mit einem mit jeweils einem Kollegen zwei DAZ Klassen. DAZ ist ja Deutsch als Zweitsprache, das sind ähm zwei das sind Klassen mit öh geflüchteten Männern und Frauen im Alter zwischen 16 und 25 Jahre und die haben ganz normal diese Mathe Deutsch Englisch, obwohl ‘ne Englisch nicht, Mathe Deutsch, die haben Sport, die haben Bipo und die haben auch so Ernährung und Kochen und die haben halt auch sozialpädagogischen Unterricht und den machen wir halt zu zweit im Team immer. Machen wir so Sachen, einfach was so zum Thema Wiedereingliederung, hier in [Name einer Stadt], soziale Kontakte, Sportangebote, alles was die so wissen müssen. Wir gehen mal raus, wir machen auch so Sachen wie Gesundheitssystem, Schulsystem, machen mit denen Werbung und sowas alles.

I: Also hast du ein riesiges Spektrum eigentlich an Sachen die du machst, so wie sich das anhört.

F: Da kommen noch zwei. Ich mach, es gibt ja noch einen Bereich, die Eingliederungshilfe übers Gesundheitsamt. Das heißt ambulante Betreuung, SGBXII Bereich ist das. Und ähm das ist eine Hilfe für psychisch erkrankte Menschen, für Erwachsene.

I: Und wie ist das aufgeteilt? Läuft das alles über den freien Träger oder hast du quasi bist du da ‘n paar Stunden angestellt und da auch oder wie sieht das aus?

F: Nein das ist eine Firma, das ist eine Firma, die einfach verschiedene Bereiche hat. Ich habe einen Chef und wir haben eine Bereichsleitung, eine für die Jugendhilfe, eine für die Erziehungsbeistandschaften, für die ambulante Betreuung eine Bereichsleitung, eine für die Schulsozial, also alle Schulangelegenheiten und dann haben wir auch noch verschiedene andere Projekte. So das in denen, die Bereiche decke ich mit ab.

I: Alles klar, das ist, also wie empfindest du es so? Dass es so vielfältig ist, dass es so viele Bereiche sind?

F: Ich finde das irgendwie ganz gut, also ich finde das ist sehr abwechslungsreich und ich hab immer mal, es kommt ja immer was an, ich betreue aktuell zwei Familien, also zwei Familienhilfen habe ich und ich habe ähm drei Erziehungsbeistandschaften, aber drei drei junge Mädchen, die ich treffe und ich habe eine Erwachsene, also eine die ist 23 mit einer psychischen Erkrankung, die betreue ich halt. Es ist, ich hab manchmal auch nur eine Familie und zwei Jugendliche und drei Erwachsene, also, ne? Es ist immer so, das schwankt immer mal so je nachdem, ne? Und ähm manchmal ist mir mehr nach Familienhilfe, manchmal mehr nach ambulanter Betreuung, das ist immer was, das ist immer unterschiedlich und genau.

I: Und da bist du relativ frei auch, dass du dir quasi Bereiche auch mehr auswählen kannst, wo dir grad mehr nach ist? Oder wie läuft das ab?

F: Ja also mein Chef hat mich schon nach meinen Interessen gefragt, wo ich gerne meinen Schwerpunkt setzen würde und am Anfang wollte ich gerne, sollten wir alle Bereiche, sollte ich auch mal ausprobieren, dass ich auch ‘n bisschen gucken kann, wo ich auch meinen Schwerpunkt setzen möchte und ich hatte mich jetzt entschieden auch das ich die Schwerpunkte auch mit in der Familienhilfe habe, weil ich jetzt gerade noch eine Fortbildung mache zu Entwicklungspsychologischen Beraterin. Das ist eine Weiterbildung die geht insgesamt ein Jahr. Das geht vier mal vier Tage, vier Tageblöcke und das vier Mal in [Name einer Stadt] und das ist sozusagen der Schwerpunkt für Eltern mit Kindern unter drei Jahren. Das ist mit dieser Videoarbeit arbeiten wir ähm mit Interaktion mit den Kindern zu filmen und das dann mit ihnen sozusagen zu besprechen oder wenn sie irgendwie Anliegen haben, dass man das dann gemeinsam auch angucken kann.

I: Und das machst du privat diese Weiterbildung oder läuft das auch quasi über deinen Arbeitgeber oder wird gefördert irgendwie?

F: Das läuft über meinen Arbeitgeber, der ähm der hat das sozusagen erstmal voll zu 100 Prozent übernommen, es gibt aber diesen, es gibt vom vom vom Land Schleswig-Holstein gibt es, och ich weiß grad nicht wie das heißt. Dieser Weiterbildungsbonus, das heißt, die zahlen dann praktisch meine 50 Prozent, also ich habe praktisch also der Arbeitgeber kann 50 % zahlen, ich zahle die anderen 50 % und mein Arbeitgeber gibt mir das dann aber, weil er mir gesagt hat, ich habe keine Kosten, dass ich sozusagen abgedeckt bin, dann hat er mir praktisch den Teil wiedergegeben.

I: Okay und ähm wie ist so dein Team aufgebaut. Also du hattest erzählt, du hattest eine direkten Chef und es gibt mehrere Bereichsleiter würde ich das hier jetzt mal nennen, für die einzelnen Bereiche. Ist das so richtig?

S. Ja genau, also wir haben einen Chef, wir haben eine Stellvertretende Leitung ähm, dann haben wir mehrere Bereichs, mein Verein hat auch noch ein Familienzentrum und eine Kita, aber die haben einen anderen Standpunkt. Und wir sind haben noch eine betreute Gr.., also eine betreute Grundschule, da ist grad so ‘n neueres Projekt, da hängen wir auch noch irgendwie mit dran. Also, ja ähm und dann gibt es halt die Bereichsleiter. Eine Bereichsleiterin für die ambulante Betreuung, einen für die Schule, einen für die Familienhilfe genau und dann kommen dann wir die Sozialarbeiter und wir sind so um die 70.

I: Wie viele bitte?

F: Wir sind so um die 70.

I: So viele?

F: Hmhm [zustimmend].

I: Ja erzähl weiter.

F: Nur in den Bereichen in denen ich tätig bin. Also Kita und Schulzentrum ist noch mal extra.

I: Okay und äh siehst du die ganzen Teammitglieder auch öfter? Also gibt es bestimmte Treffen oder kommt man quasi mal zu seinem Chef und meldet was zurück und ähm das war‘s oder hat bestimmte Partner oder wie läuft das ab?

F: Also das ist so, wir arbeiten ja im Grunde jeder alleine, aber halt bei uns ist es so, das ist so ein Haus das geht über zwei Stockwerke auch. Wir haben verschiedene Büroräume und jeder ist ja nicht jeden Tag in der Stadt oder dann im Haus. Wir haben hier auch Angebote, wie Essen oder Frühstück oder oder ähm Mädchen- und Jungengruppe und ähm ich treffe mein Mädchen manchmal dort, in der Stadt oder wie auch immer, das ist ja unterschiedlich. Und meine Kollegen sind da genauso und man läuft eine immer mal über den Weg natürlich im Haus. Ne wenn wir am PC sitzen und sehe auch andere mal neben mir oder man läuft durchs Haus oder man hat zwei [???] und jeder, also man sieht sich untereinander schon. Man sieht nicht jeden jeden Tag natürlich. Das kommt immer drauf an, aber man läuft sich über den Weg. Wir haben Kleinteams ähm von äh von knapp zehn Leuten, ja zehn Leuten, kleine Teams. Wir haben deshalb jeden Mittwoch eineinhalb Stunden kleine Teams. Also das gestaltet jedes Team anders, manche frühstücken, manche trinken Kaffee zusammen. Das ist einfach ein kollegialer Austausch. Man kann Fälle vorstellen, Befindlichkeitsrunden, wie es uns geht und ja wenn wenn wir Fragen haben: „och wie ist das dann beim Job Center oder wo kriegt man dies und das“, ne? Kann man sich gegenseitig halt helfen.

I: Okay, also so ‘n bisschen Beratung untereinander quasi auch manchmal.

F: Dann hab ich, das ist jede Woche, einmal im Monat haben wir großes Team. Da treffen wir uns alle zusammen. Die Leitungsebene und alle Mitarbeiter. Wir treffen uns und dann halt wenn wir irgendwelche Fragen oder Anliegen aus den kleinen Teams haben, bzw. aus unseren Gruppen und aus ‘nem Projekt oder wie auch immer. Oder ‘ne Ankündigung, die halt unser Chef macht oder irgendwas Neues, immer ‘ne Stunde. Und ähm was wollte ich noch sagen? Ich habe alle drei Wochen Supervision. Das ist Pflicht. Also da legt unser Chef, wenn wir da nicht hingehen ‘n Stich: „Warum wir seit Wochen nicht da waren?“. Da also ich gehe da auch immer hin und ich finde das auch super wichtig und sehr gut. Kleines Team ist auch Pflicht, also da müssen wir auch hingehen. Genau und ansonsten, wenn ich jetzt mal irgendwie Fragen habe, ich kann immer, ich bin ja auch immer im Kontakt mit Bereichsleitern, je nachdem wo ich irgendwie Schwierigkeiten kriege oder so, dann bespreche ich das auch immer Dinge. Die würde ich dann morgen auch vorher besprechen oder wenn mir was auffällt wie Kindeswohlgefährdung, dann bin ich immer eng im Austausch mit den Bereichsleitern. Ich kann auch immer Kollegen ansprechen und vom Fall erzählen oder: „hast du ‘n paar Minuten Zeit“ oder, ne? Und wir haben auch so ‘n Raum mit ‘nem Tisch und ‘nem Kaffeeautomat […].

I: Okay gut, dann erstmal vielen Dank zu dem Bereich. Dann würde ich jetzt ‘n bisschen weiter in die Materie meiner Fragen einsteigen, wo es mehr um Stressoren und Ressourcen geht […].

Genau und jetzt geht's so 'n bisschen weiter um Stress und Ressourcen und da wäre so meine erste Frage, also da es ja ein einige Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen gibt, wie auch in anderen Berufen, die ihren Beruf als sehr stressig bezeichnen würden und andere, die das eben als stressfrei bezeichnen würden und ähm da würde ich gerne wissen, wie du das bei dir einschätzen würdest. Also eher stressig oder eher stressfrei?

F: Soll ich 'ne Zahl sagen oder wie soll ich?

I: Du kannst das beschreiben, aber ich hab das in anderen Interviews auch gemacht immer einschätzen zwischen eins und zehn, eins gar nicht gestresst und zehn total gestresst, genau also.

F: Okay wie ich meinen Beruf an sich jetzt mit meiner Tätigkeit empfinde?

I: Genau

F: Also ich finde, ich finde ihn schon ab und zu stressig ja. Also manchmal finde ich ihn stressig, aber jetzt auch nicht zu 100 Prozent. Das kann ich nicht sagen. Ähm also ähm ich find's schwer mich zu entscheiden. Ich finde ihn etwas stressig, ja.

I: Okay, etwas stressig. Also du musst auch keine Zahl sagen oder so, aber einfach nur so mal als Einschätzung so für mich, dass ich das weiß.

F: Also es ist phasenweise schon stressig ja.

I: Also und wenn du diese Phasen genauer beschreiben müsstest, was für Phasen sind das und warum sind die stressig?

F: Ähm ich empfinde das besonders stressig, wenn ich das Gefühl habe, ich muss Klienten hinterherrennen mit Terminen und ich irgendwie ähm ich finde es stressig, wenn Klienten mir Termine kurzfristig absagen dann finde ich kommt es ja auch vor, dass Klienten irgendwie mir 'n bisschen so aus dem Weg gehen und ähm, dann sehe ich die oft nicht. Das stresst mich total. Besonders vielleicht auch wenn es um Kindeswohlgefährdung geht und die Eltern dem dann so ein bisschen aus dem Weg gehen wollen. Und ähm […] und so weiter, aber irgendwie ich nicht so an die rankomme oder halt Termine nicht richtig stattfinden. Das stresst mich schon dann sehr, wenn sowas ist, ja.

I: Und das macht dann auch die Phasen aus? Das gibt es mal mehr mal weniger nehme ich an?

F: Ja, ja, es kommt immer drauf an wie die Klienten da sind halt.

I: Okay und öhm was würdest du sagen sind noch weitere Punkte, die dich stressen oder die Stress bei dir auslösen bei der Arbeit?

F: Ähm, manchmal finde ich, also ich hab ja keine festen Arbeitszeiten. Das hat Vor- und Nachteile. Der Vorteil ist ich kann flexibel meine Termine einteilen auch, also mit den Klienten zusammen ähm, Vorteil ist, wenn mal jemand Geburtstag hat, mein Neffe oder so, dann kann ich sagen: „Gut an dem Tag nehme ich mir frei“ oder so. Ne, das hat Vorteile. Nachteile ist aber auch, dass man manchmal, wenn man Klientenausfälle hat, dann hat man so ‘n Leerraum. Und ich versuche zwar immer schon alles eng aneinander zu machen, damit ich jetzt nicht irgendwie von morgens bis abends irgendwie unterwegs bin. Ich arbeite 35 Stunden, das sind sieben pro Tag halt und dann möchte ich meinen Termin, meinen ersten Termin um 9 habe, dann würde ich auch gerne sieben Stunden später ungefähr, man kann sich auch nicht immer alles genau aufschreiben. Und dann mal, ich bin irgendwie mehr von zu Hause unterwegs, als jetzt zum Beispiel von den sieben Stunden. Und manchmal, wenn man dann auch irgendwie ‘nen späten Termin um 5 machen muss oder so, dann finde ich das schon ganz schön lang.

I: Ja auf jeden Fall. Hast du da irgendwie Nachweispflicht, dass du das auch irgendwie von den Stunden her nachweisen musst, wie viele du gemacht hast oder ist das mehr oder weniger auf Vertrauensbasis.

F: Nene, das muss ich alles nachweisen. Also ich schreib mir hier alles im Kalender auf. Ich hab so ‘ne Übersicht, wo ich mir dann aufschreibe wieviel Zeit ich mit wem hatte pro Tag und am Ende des Monats mache ich eine Abrechnung. Ich mach praktisch einen Monatsnachweis, wo ich ähm von jedem Bereich meine Stunden zusammenzähle für den Tag und mach dann für jeden einzelnen Klienten mache ich noch einen Abrechnungszettel fertig.

I: Ah okay, ja also.

F: Und ähm in der ambulanten Betreuung also mit den psychisch kranken Erwachsenen. Die müssen das auch unterschreiben.

I: Okay, ja. Aber dann ist das bist du schon quasi in der Nachweispflicht und musst dann deine Stunden auch vollbekommen. Also es ist dann nicht so, dass wenn was ausfällt du auch quasi irgendwie noch ‘n bisschen was nacharbeiten könntest, sondern du musst dann wirklich schon nachweisen, wie die Stunden gelaufen sind?

F: Ja also es ist jetzt nicht irgendwie streng, also da ist schon irgendwie die Vertrauensbasis. Wenn ich jetzt aufschreibe, ich war eineinhalb Stunden meinetwegen an dem einen Tag bei Familie X, dann dann weiß mein Chef ja nicht war ich eineinhalb Stunden da oder ‘ne Stunde, das ist schon auf Vertrauensbasis, also ich schreib das so auf, das kontrolliert jetzt so keiner.

I: Okay, aber an sich, die diese Tatsache flexible Arbeitszeiten nimmst du schon als positiv wahr, nur das quasi dieser Leerraum der manchmal entsteht, dass der nervt. Wenn ich das richtig verstanden habe.

F: Ja, genau.

I: Gut, gibt’s noch weitere Punkte, wo du sagen würdest, das sind Sachen, die dich stressen oder deinen Stresspegel mal in die Höhe schießen lassen?

F: Ja wenn, es gibt Wochen, die sind natürlich mal ein bisschen entspannter, Wochen wo irgendwie mehr los ist, wenn ich jetzt weiß, ich muss ‘n Abschlussbericht schreiben und meine Akten schreiben, ich muss Aktennotizen schreiben für die Dinge, die im Hilfeplan vereinbart sind und manchmal ist das dann schon stressig, weil ich weiß, mein Arbeitgeber legt sehr viel Wert auf Aktennotizen, ähm wenn die ihm auch nicht definitiv gemacht werden, dann kriegen wir auch echt Ärger und ja das ist ja auch so, Dokumentation ist ja auch wichtig, ist ja auch richtig. Aber oft hat man nicht so viel Zeit dafür einfach. Und manche Berichte, ich bin auch jemand ich sitze auch eher länger an Berichten, ähm das stresst mich dann schon, wenn ich dann mal ‘n Bericht schreiben müssen und ich muss mir da ‘n [???] machen, ich notier mir das auch immer vorher, aber manchmal hat man nicht so viel Zeit, das ist dann schon stressig.

I: Und ähm gibt’s da so bestimmte Fristen für diese Berichte? Also, dass du da irgendwie Zeiten hast wo das besonders gehäuft ist oder wie sieht das aus?

F: Ne also man hat, man sagt ja natürlich kann man das mit den Jugendamtsmitarbeitern abstimmen, aber immer so sechs Wochen vor Ablauf sollte dann halt ‘n Bericht da sein und, ne? Dann ist das ja ‘n Abschluss oder soll ‘n Weiterbewilligungsantrag sein, dass man, bevor man dann noch mal ‘n Gespräch hat, dass der Bericht rechtzeitig da ist halt. Und ähm und was hattest du noch gefragt?

I: Ne das war die Frage, alles gut. Und ähm die, diese Fristen, weißt du vorab, wann diese Fristen oder wann die Sachen eingereicht werden müssen oder kann das auch sehr kurzfristig sein?

F: Ne das weiß ich schon, weil eine Hilfe wird ja immer für ein Jahr zum Beispiel, es war auch mal, dass es für ein halbes Jahr war, aber das hat man jetzt geändert, und läuft ‘n Jahr jetzt und ‘ne neue Berichtsvorlage jetzt und die Familienhilfen beginnen dann immer mit so Poolstunden und nach ‘n paar Monaten kommt dann die Ablösephase. Das soll jetzt immer nur ein Jahr sein und ich hab ja dann das Startdatum und das Enddatum und dann kann ich das rechnen mit diesen sechs Wochen und dann notier ich mir das im Kalender oder halt je nachdem, und dann gucke ich, dass ich den Bericht mache. Wenn natürlich mal ‘ne Maßnahme auch mal früher beendet wird, weil irgendwie der Klient überhaupt nicht mitarbeitet und wir sagen: „Okay, dann stellen wir das ein“. Hab ich jetzt gerade mit ‘ner Jugendlichen gehabt, die hat die Termine überhaupt nicht wahrgenommen. Das heißt ich muss jetzt sofort den Bericht schreiben. Ich habe nächste Woche Urlaub und das stresst mich dann auch ja.

I: Ja das verstehe ich. Also so wie ich das verstanden habe, ist es generell nicht unter Zeitdruck, aber es kann schon mal sein, dass dann da durch bestimmte Strukturen, wenn da was früher beendet wird, dass es dann kurzfristig ist und dann stressiger wird ja?

F: Ja, genau.

I: Okay, gut, gibt es da noch weitere Punkte, die dir einfallen zu dem Bereich? Also was dich stresst in der Arbeit?

F: Ähm, ne eigentlich nicht.

I: Okay, gut. Also wenn dir irgendwie zwischendurch noch was einfallen sollte, kannst du es auch gerne noch sagen. Aber ich will auch nicht immer allzu weit bohren. Dann ähm würde ich zur nächsten Frage kommen. Und zwar was ähm gibt’s denn für Punkte in deiner Arbeit, die dazu führen, dass du weniger gestresst bist oder dass du auch entspannter bist bei der Arbeit?

F: Ja, was führt dazu? Ähm, wenn ich das Gefühl habe, ich habe nach der Arbeit Auszeit und Zeit für mich oder für schöne Dinge, die ich im Moment brauche, die mir gut tun. Mich so ‘n bisschen, wenn ich nach Hause komme oder ich weiß, okay ich hab jetzt nicht zu lange gearbeitet und ich hab noch Zeit hier ‘n bisschen was zu Hause zu machen oder wonach mir auch ist, ähm, das ist dann gut. Wenn ich wenn ich merke, ich kann ausreichend schlafen, entspannt mich. Ähm.

I: Ich grätsche mal kurz rein, hast du durch die Arbeit manchmal weniger Schlaf als du lieber hättest? Also ich meine außerhalb des Maßes, dass jeder mal sagt: „Ich würde gerne ‘ne Stunde

länger schlafen“. Aber wirst du da irgendwie zeitlich so in deinem Schlaf mal irgendwie beschnitten, dass du zu wenig Schlaf bekommst?

F: Ne, gar nicht, ich arbeite ja ich guck so, dass ich auch eigentlich, ich habe jetzt nicht noch ‘n Termin um sieben oder sowas, das kommt nie vor. Da gucke ich schon, dass ich nicht irgendwie zu spät Termine mache. Also das ist, ich mach auch keinen Termin um 18 Uhr mehr, es sei denn es ist irgendwie in irgendwelchen Grenzfällen oder so, aber letztendlich oder ich hatte mal ‘ne Klientin, die hatte mit ‘nem Job angefangen und dann konnten wir uns, ne? Konnten wir uns nur später treffen. Aber das war auch nur mal ‘ne Phase, aber ansonsten, ne, eigentlich nicht. Ich steuer ja wie es geht und ich fang in der Schule bin ich halt muss ich halt einmal die Woche um 8 anfangen, aber ansonsten fange ich um 9 oder um 10 an, kommt drauf an. Manchmal auch ‘n ganzen Tag in der Schule ab 8, aber aber ich merke das, wenn ich nicht ausreichend Schlaf hab.

I: Ja und ähm was gibt es da noch für Sachen quasi, du sagst wenn du genug Zeit für die Dinge, wo du Lust drauf hast. Was sind das für Dinge wo du Lust drauf hast? Was dich entspannt?

F: Ähm wenn ich hier zu Hause was kochen kann oder wenn ich mich noch irgendwie mit ‘ner Freundin treffen kann oder ich lese oder ich gucke ‘n bisschen fernsehen oder ja oder ich ich räume auch auf oder nähe je nachdem.

I: Also so ein bisschen den Ausgleich suchen durch durch Sachen, die ganz weit ab auch von der Arbeit sind, so wie ich das verstehe.

F: Ja genau.

I: Okay, und ähm gibt es Dinge ähm, die direkt mit deiner Arbeit zu tun haben, die dich auch entspannen oder dir ‘n positives Gefühl.

F: Ja ich hab einfach nette Kollegen und ja auch immer wenn wir mittwochs Teamsitzung haben, jeder kann auch mal ‘n bisschen meckern oder sagen, dass er genervt ist von irgendwas, das das tut dann natürlich gut. Auch zu wissen irgendwie wenn wenn irgendwas wäre, oder was mich belasten würde, dann hab ich auch das Gefühl, dass ich da immer auch mit meinem mit meinem Chef drüber reden könnte so. Also ich äh hab hab das Gefühl ich könnte mich da offen mit Kollegen könnte ich darüber sprechen oder so: Also ich hab, hab hab da ‘n nettes Arbeitsklima. Das ist gut für mich.

I: Okay sehr gut und gibt es da noch mehr oder was vielleicht von deinem Arbeitgeber aus, was du als positiv oder stressreduzierend für dich wahrnimmst?

F: Hmm, ahja dass das ich, dass mein Chef offene Ohren hätte, oder dass ich mich an ihn wenden kann, wenn was ist und der Kollegenaustausch und ja und mehr fällt mir da nicht ein mehr.

I: Ja alles gut und ähm du hast jetzt so ‘n bisschen schon was erzählst. Also das wäre eigentlich auch die nächste Frage gewesen von mir. Was quasi ähm persönliche Eigenschaften sind oder Sachen aus dem Privatleben, die deinen Stress reduzieren. Da hast du ja schon ‘n bisschen zu erzählt. Fällt dir da sonst noch mehr zu ein was quasi dich als Sozialarbeiter oder was dich als Arbeitnehmerin mehr oder weniger stressfreier macht aus deinem Privatleben?

F: Ja wenn ich mich mit wenn ich auch manchmal wenn ich mich mit meinen Freundinnen und Freunden unterhalten kann oder ich hab halt auch die Freunde vom Studium, die sind ja auch alle Sozialarbeiter, die verstehen das, wenn man sich mal austauscht. Das ist immer irgendwie sehr humorvoll und irgendwie mit mit Witzen bespickt oder wie man so sagt, das bringt mich dann auch immer runter, durch Humor irgendwie. Oder wenn ich mit ‘ner Freundin mal telefonier oder ja, doch das das sind so Sachen.

I: Okay, ja sehr gut.

F: Sag noch mal die Frage?

I: Äh genau, also kann ja sein, dass dir noch mehr einfällt, aber es war schon relativ viel, also was dich quasi in deinem Privatleben, was da zur Stressreduktion führt. Also für dich persönlich, aber auch für dich beruflich. Ja genau, okay ja.

F: Ja einfach einfach Freunde. Ich habe viele Freunde, die auch Erzieher oder Pädagogen sind und sich da austauschen. Das finde ich gut.

I: Sehr schön. Gut und ähm und dann quasi meine letzte Frage mehr oder weniger an dich persönlich, was denn auch Sachen sein könnten aus deinem privaten Leben oder persönliche Eigenschaften von dir, die dazu führen, dass sich dein berufliches Stresserleben auch erhöhen kann. Also was im Privaten vielleicht dazu beiträgt, dass du dich gestresster fühlst und sich auch auf den Beruf auswirkt.

F: Okay, also an mir persönlich, ne? Meinst du?

I: Genau.

F: Ja, lass mich mal überlegen. Ich glaube, ich könnte manchmal ein bisschen entspannter sein. Ich glaube dass ich manchmal nicht entspannt innerlich bin. Das ähm das trägt denke ich dazu bei, dass äh ich manchmal auch vielleicht ‘n bisschen genervt dann bin oder mich ‘n bisschen gestresst fühle, ja. Da denke ich, da könnte ich ruhig manchmal ‘n bisschen gelassener sein und ähm ja das fällt mir dazu ein. Ja, mal überlegen. Eigentlich ich finde schon, ich bin auch organisiert so, von daher eigentlich, ich hab das grad noch mal überlegt, könnt ich mich besser organisieren? Ne… eigentlich.

I: Okay ähm sonst würde erstmal noch mal ‘n bisschen nachhaken. Also du hast gesagt, dass du ähm meintest, dass du entspannter sein könntest an manchen Stellen. Was könnte denn vielleicht dazu führen, dass du entspannter bist? Also gibt es etwas, das dir fehlt oder das du vermissen würdest irgendwie noch privat oder beruflich, was dich entspannter machen könnte?

F: Ich weiß nicht, also dass ist einfach wenn, halt dieses Beispiel muss ich grad dran denken, wenn die Klientin, die hatte ich jetzt gerade, die hatte sich immer mit mir verabredet und ist dann immer nie gekommen und so und das nervt natürlich einfach so. Und vielleicht gibt es da Kollegen, die sind da irgendwie ‘n bisschen entspannter, die sagen sich: „Gut, die kommt dann nicht, ich schreibe mir trotzdem ‘ne Stunde auf, so mach ich was anderes“. Und das empfindet manl auch mal so, wenn es jetzt irgendwie mal ist, aber ich kann da nicht entspannt bei bleiben und das nervt mich total und dann denke ich auch: „Okay, die wird morgen, die wird eh wieder absagen“. Und ich fühle dann schon wieder Ärger hochkommt, weil die gleich wieder absagt und nicht kommt oder so. Und steiger mich dann auch so ‘n bisschen glaube ich rein [lacht]. Ich kann mich dann nicht entspannen. Ich ärgere mich dann da drüber, dass dass ich diese unzuverlässige Klientin habe und ähm denke dann einfach: „ Ich könnte auch echt mit der Zeit was Besseres irgendwie anfangen“. Ich glaube, das hängt aber auch damit zusammen, mit dem Druck, den man irgendwie umso ja auch hat, den musst willst du ja auch irgendwie ähm, man muss dann ja dem Jugendamt ‘ne Rückmeldung geben und du kannst nicht einfach sagen: „ Die ist jetzt drei, vier Mal nicht gekommen. Ich beende das einfach jetzt“. Weil ich kann das nicht beenden. Ich muss die dann halt, ich muss der dann wieder ‘n Termin anbieten ich muss irgendwie versuchen, die zu motivieren und das ist ja halt auch immer mit dem Druck verbunden den man hat. Die haben diese Leistung bekommen und dann muss man denen auch hinterherrennen halt. Und ja.

I: Und würdest du? Wolltest du noch was sagen?

F: Ne, dass das einfach damit auch zusammenhängt. Dass ich nicht einfach sagen kann: „Du willst nicht und du gehst jetzt, Tschüss“. Sondern ich muss das ja ausführen.

I: Und glaubst du, dass das, du hast jetzt mehrmals von Druck gesprochen, den du da quasi hast, wenn dann jemand nicht kommt, was dich dann nervt und ärgert, ähm und meinst du, dass dieser Drucker etwas ist, was mehr von außen kommt durch diese Vorgaben und vom Jugendamt oder ist das was was von dir selber mehr kommt, weil du es gerne anders hättest?

F: Hmm, ich glaube, hm, das ist eher von außen. Also weil ich, also natürlich spür ich, gebe ich mir den Druck auch, weil ich weiß, aber es ist mehr von außen würde ich sagen, weil dann stehe ich dann mache ich ‘ne Rückmeldung an meinen Bereichsleiter und dann sagt der: „ Okay ,mach ihr noch mal ‘n Angebot, biete ihr noch mal ‘n Termin an“. Oder auch bei anderen Klienten, wenn es ‘ne Sache ist wo es echt, wo man auch das Gefühl, das Kind sehen muss, ich muss dann auch hin, ich muss da auch ‘n weiteren Termin anbieten, auch wenn das Freitag um 4 noch ist. Damit ich weiß, ich hab die irgendwie einmal gesehen so und das beruhigt einen dann ja auch und ich muss ja auch immer irgendwie dem Jugendamt Rechenschaft ablegen so, das ist der Druck, wenn dann mal was passiert da. Deswegen muss ich ja auch hinfahren um um für mich zu sagen: „Okay da ist alles in Ordnung, ich kann jetzt auch ins Wochenende gehen“. Und deswegen nervt das und macht auch Druck, wenn irgendwelche Klienten andauernd Termine absagen. Ich kann nicht entscheiden: „gut die kommen nicht ich beende es“, sondern die Hilfe muss stattfinden.

I: Und ähm also du hast das jetzt gerade so gesagt, dass ähm dass du dann ähm auch einfach dann ins Wochenende gehen kannst quasi ähm nimmt dich das sonst manchmal auch mit oder nehmen Fälle dich mit oder so Sachen, wenn du die nicht abschließen kannst ähm beschäftigt dich das noch länger? Oder ist das was, wovon du dich ganz schnell abgrenzen kannst, wenn du sagst, du bist zu Hause, bist du zu Hause und das war‘s?

F: Ich nehme die nicht mit nach Hause und wenn ich zu Hause bin, dann denke ich auch echt nicht viel über Arbeit nach, das ist auch echt gut. Wenn ich aber, ich hatte mal ich hatte halt vorm Jahr hatte ich halt ‘ne Art Kinderschutzfall und da habe ich schon manchmal, das hab ich manchmal mit nach Hause genommen, das hat mich schon dann auch beschäftigt. Gerade wenn ich dann auch Freitag nicht weiß: „Was ist mit dem Kind“, weil das alles sehr unzuverlässig war. Dass ich dann dachte: „Oh Mensch, war das jetzt so okay, konnte ich jetzt so gehen oder hätte ich es dem Jugendamt doch noch mal sagen müssen?“, ne? Also da habe ich schon noch mal drüber nachgedacht, ja. Aber ansonsten ähm ansonsten kann ich abschalten.

I: Und würdest du sagen, dass dir ähm, also ich will es dir jetzt nicht in den Mund legen oder so, aber dass der kollegiale Austausch oder der Chef oder die Supervision oder sowas, dir dabei geholfen hat, damit besser umzugehen oder ähm ist das sowas wo du eher alleine mit klarkommst?

F: Äh ne das tut mir auf jeden Fall gut, wenn ich das in der Supervision auch mal angesprochen habe, Dinge, das hat mir immer sehr gut geholfen auch noch mal andere Ideen, andere Herangehensweisen oder mal gucken, hat sich da noch mal überprüft, ob das so stimmt: „Mensch, ich kann das noch mal anders versuchen“ oder so. Das tut mir schon gut, oder dass ich das dann im Team auch mal besprechen konnte, das finde ich echt auf jeden Fall sehr wichtig und sehr hilfreich.

I: Okay, sehr gut. Ähm ich sehe gerade, eine persönliche Frage habe ich quasi noch. Also ich hab ja jetzt mehr oder weniger zu diesem ganzen Ressourcen und Stressbereich vier Fragen gestellt, also einmal Stressoren direkt aus der Arbeit und Ressourcen direkt aus der Arbeit und Stressoren aus dem persönlichen Bereich bzw. persönliche Eigenschaften und Ressourcen aus dem persönlichen Bereich und persönliche Eigenschaften. Ähm erstmal die Frage, gibt es die irgendwie was das du dazu sagen möchtest oder glaubst du, du hast alles gesagt, was du gerne dazu sagen wolltest?

F: Ähm nö ich glaube ich hab alles so gesagt was ich sagen wollte. Da fällt mir nichts mehr ein

I: Okay gut, dann nämlich noch die Frage. Ist vielleicht auch mal ganz interessant da mal selber so drüber nachzudenken, ähm wenn du äh diese vier Fragen so ‘n bisschen im Hinterkopf hast und so an deinen bisherigen Werdegang denkst und an andere Zeitpunkte deiner beruflichen Laufbahn, also vielleicht wo du vorher schon gearbeitet hast oder ähm als du in den Beruf eingestiegen bist oder als Praktikantin zum Beispiel. Gab’s da Momente wo du ähm deutlich gestresster warst als jetzt?

F: Ähm deutlich gestresster, ne eigentlich nicht, ne. Also ähm im Praktikum da und ähm also ich war ich war als ich doch als ich das Praktikum während der Studienzeit gehabt hab, war ich schon auch ein bisschen gestresster, weil ich halt also im zweiten Semester, weil ich ja in [Name einer Stadt] wohne und immer nach [Name einer Stadt] pendeln musste, ich hatte ja im Studium immer ‘ne vier Tage Woche aber durch das Praktikum im zweiten und im vierten Semester, also im zweiten Halbjahr, hatte ich ‘ne fünf Tage Woche und da musste ich dann wirklich, da musste ich dann auch immer hin und früh da sein und das war schon echt ‘n anstrengendes

Semester auch, weil ich ja parallel dann auch noch in [Name einer Stadt] gearbeitet habe an manchen Tagen. Also ich bin dann auch manchmal von der von der Arbeit vom Jugendamt wo ich morgens von [Name einer Stadt] hingefahren bin nach [Name einer Stadt] nach [Name einer Stadt] gekommen und hatte dann noch irgendwie vier Stunden Dienst bis 22 Uhr. Und das waren echt lange Tage so. Das hat man jetzt nicht jede Woche gehabt, aber das ist schon zwei, drei Mal im Monat kam das vor und das war dann, das war dann anstrengend, aber es war irgendwie ‘n anderes angestrengt sein.

I: Ähm weil’s… Also ja… Kannst du begründen woran das liegt, warum es anders war?

F: Ja, ich irgendwie, ich glaube jetzt ist das einfach so, man hat noch ‘ne Verantwortung einfach so mal. Als Praktikantin hat man, natürlich musste man da gut sein und man will irgendwie sein Bestes zeigen, das ist noch mal was anderes. Da war ich mehr bemüht, mich auch irgendwie zu, dass ich gut irgendwie gute Leistung im Praktikum bringe, das war mir da wichtig und das alles unter einen Hut zu kriegen und jetzt ist das halt so, ich hab nicht das Gefühl, mich nicht bemühen, also natürlich möchte ich mich bemühen, aber jetzt bin ich so fertig und im Job und fühle mich da wohl. Aber man halt jetzt ‘ne Verantwortung, ne? Und die gehe ich auch gerne ein, aber klar, manchmal wenn man so Kinderschutzsachen hat, dann ähm, dann habe ich schon Schiss: „Übersehe ich irgendwie was?“ oder „muss ich noch gründlicher protokollieren?“ oder so, ne? Klar das das ist schon, da denkt man schon da drüber nach.

I: Okay, gut dann war’s das zu erstmal von mir und wenn du jetzt noch Lust hast, würde ich dich gerne darum bitten, dir mal diese Tabellen anzugucken, die ich dir geschickt habe.

F: Ja ich hab das schon hier aufgerufen. […] Ich logge mich noch mal ein. Ich wurde automatisch abgemeldet, warte ich muss nochmal [lacht]

I: [lacht] Kein Ding.

F: So. So und welche von den Tabellen soll ich da ähm öffnen?

I: Genau also ähm ich glaube, siehst du die Namen von den Dingern?

F: Ja die sehe ich.

I: Ja genau eins ist, also das erste wäre glaube ich am besten arbeitsbezogene Faktoren, die Stress fördern.

F: Hmm, arbeitsbezogene Stressoren, ja?

I: Ja ahja genau so heißt es dann.

F: Ja, hmhm.

I: Genau und also es sind jetzt vier Tabellen und zwar sind die eben auch nach diesen vier Fragen geordnet also Arbeitsstressoren, Arbeitsressourcen und persönliche Stressoren und persönliche Ressourcen. Und das sind eben diese online Ergebnisse und da siehst du auf der einen Seite immer die Sachen, die die Leute angegeben haben ähm und dann kommt die Anzahl der Nennungen, also es haben 100 Leute teilgenommen und dann sieht man halt wie viel Leute das genannt haben, also wenn es nur eine Person genannt hat, dann ist es halt nicht allzu oft vorgekommen, kann man sich dann denken und ähm daneben ist eben dieser das Ausmaß dieses Einflusses, also zwischen eins, zwei und drei. Eins eben wenig Einfluss und drei starker Einfluss und da würde ich einfach nur dich mal bitten, dass du so ein bisschen drüber guckst. Das muss auch gar nicht irgendwie ewig lange sein oder gar nicht super ausführlich, vielleicht einfach wo du dran hängen bleibst oder was dir auffällt ähm zu den Sachen, vielleicht wo du dich drin wiederfindest bei Punkten oder Punkte, die dir so ganz komisch vorkommen, dass sie da sind. Also einfach nur so ‘n bisschen frei deine Gedanken dazu. Und ähm, da müssen wir nicht alle vier durchgucken unbedingt, also aber gerade die arbeitsbezogenen Stressoren und die arbeitsbezogenen Ressourcen, die wären mir eigentlich noch ganz wichtig, wenn wir die oder wenn du dir die einmal anguckst und einfach so sagst, was du dazu denkst.

F: Okay, also die Stressoren, die jetzt hier stehen, ne? Also hier steht jetzt psychischer Stress und hohe Krankheitsstände und das geht jetzt immer auf mich bezogen ,ne?

I: Ja genau, also einfach ob du das auch so siehst oder nicht oder ob dich vielleicht auch was wundert, wenn manchmal Leute da viel zu angeben haben oder so, also einfach nur deine Gedanken so quasi dazu. Ganz frei, nix falsch oder richtig.

F: Sag noch mal Anzahl der Nennungen, was heißt das? Dass nur zwei Personen, ne? Das heißt?

I: Ja genau, wie viele Personen das angegeben haben?

F: Zwei von hundert nur oder wie?

I: Ja.

F: Okay.

I: Ja okay, und das ist halt sehr ausführlich das Ganze. Also später kommen auch ein paar Sachen wo das über 15 auch mal was gesagt haben. Aber es ist halt noch alles drauf quasi. Da ist noch nichts rausgestrichen oder was was wenig genannt wurde vernachlässigt, sondern es ist noch alles dabei, damit man quasi alles noch mal angucken kann.

F: Also zwei von von von 100 Leuten, 100 Leute haben das hier alles ausgefüllt.

I: Also die haben frei angegeben, also da war nur die Frage was sind arbeitsbezogene Stressoren und da konnte man ganz frei angeben, was die arbeitsbezogenen Stressoren sind. Also das was ich dich jetzt quasi gefragt habe, haben die Leute dann einfach nur freie Stichpunkte angegeben. Und dann haben zwei von diesen 100 eben hohe Krankheitsstände unter anderem angegeben.

F: Genau, also das hört sich, also ich, ich hab jetzt, ich bin nicht viel krank so. Ich bin kann meine Krankheitstage an einer Hand abzählen im Jahr. Mich überrascht, dass das so wenig Leute irgendwie da irgendwie das gesagt haben Krankheiten oder Stress so. Da hätte ich mehr gedacht. Ähm und Verantwortung, eventuelle Haftung ähm Ängste, aber da hat ja auch jemand ja auch Ausmaß drei, hat eine genannt, oder?

I: Ja hat die Person wahrscheinlich dann sehr belastet solche Sachen.

F: Ja genau, genau. Diese Ängste sonst so fällt mir jetzt nichts ein zu Ängsten. Außer so, dass man denkt, dass man gut arbeitet, dass nicht irgendwann was passiert, ne? Und ähm ich glaube das wäre schlimm, das wäre schon hart so. Ansonsten ähm hab ich so keine Ängste was mich betrifft. Apersonelle apersonale Belastung, Strukturen. Was meint das genau?

I: Also die Kategorien sind also nicht so wichtig im Moment. Das ist nur mal so vorkategorisiert. Also es geht quasi, also ich kann es dir gerne noch erklären, also es ist quasi eingeteilt in die drei Überbereiche, personale, apersonale, also nicht personale Belastungsfaktoren und soziale Belastungsfaktoren und da gibt es dann immer jeweils so Unterkategorien und bei den personalen, die einen immer auch persönlich betreffen, sind es eben ähm Krankheiten und Wohlbefinden einerseits, dann eben Ängste und was sonst noch so auf die eigene Person zurückzuführen ist. Ähm das sind dann die sonstigen.

F: Ja okay. Nö sonst vom personale Belastungsfaktoren ähm, ich finde, ich versteh mich mit meinen Kollegen super, Mobbing erlebe ich überhaupt nicht, von daher, dass da irgendwie sowas stattfindet. Ähm, […] das finde ich noch manchmal schwierig, dass man praktisch im Job immer flexibel sein muss. Manchmal wäre ich gerne weniger flexibel, dass man flexibel

sein muss, das würde ich schon, also das finde ich schon manchmal auch ‘n Belastungsfaktor, dass man immer flexibel sein muss, dass diese Art von Soziale Arbeit hohe Flexibilität voraussetzt.

I: Okay, ja.

F: Sonst noch weiter…

I: Guck einfach weiter durch, das sind einfach super viele Sachen.

F: Was wolltest du noch sagen?

I: Ich hab nur gesagt, einfach mal so drüber gucken, das ist auch nicht so relevant, dass du dir jetzt alles super genau anguckst oder zu jedem was sagen sollst. Nicht, dass du das so verstehst, sondern einfach nur, nur mal so ‘n bisschen drüber gucken. Weil ich gerne eben das so ‘n bisschen abgleichen würde, dass das was ich online erhoben habe, was da jetzt so in dem ersten Schritt rausgekommen ist, ob das auch was ist, was Sozialarbeiter, wenn ich sie persönlich frage, so einigermaßen bestätigen können oder eben nicht. So so darum geht’s genau. Und eben so Punkte, wo du dich selber wiederfindest oder eben nicht, genau.

F: Okay, jetzt habe ich’s verstanden, okay.

I: Also es war vorher auch schon richtig. ne? Also nicht wundern. Ich wollte nur noch mal klar machen, nicht, dass du denkst, du musst jetzt alles super genau angucken oder so, aber es war vorher auch alles alles richtig so wie es wie es war.

F: Hmhm, äh ne, ich kann mit allem was da steht, die Begriffe und die Kategorien, also auf jeden Fall soziale Arbeit. Ja viele Aufgaben gleichzeitig, das hat man ja manchmal. Man muss irgendwen anrufen, man muss dokumentieren, man muss ‘n Klienten sehen, ‘ne Rückmeldung schreiben, ‘ne andere Nummer haben unter der ich dem schreiben sollte, […] man hat auch viele Aufgaben gleichzeitig. Das ist schon manchmal ‘n Stressfaktor, dass man guckt, dass man auch alles gut mitschreibt, dass man nicht irgendwas vergisst. Da denke ich dann auch manchmal: „Oh ne, die rufe ich heute nicht an, das mache ich dann morgen.“ Genau, das fällt mir ein.

I: Aber das würdest du auch als Stresspunkt bei dir selber sehen?

F: Ja.

I: Okay hm.

F: Also es ist jetzt nicht so viel, das ist ja nicht jeden Tag, aber aber mal, dann ist da viel auf einmal. Hm. Personalmangel ähm erlebe ich jetzt bei uns nicht so. Wir stellen zwar immer wieder auch neue ein, man kann sich immer auch bei uns bewerben, weil ja auch immer Anfragen da sind, ähm Personalmangel habe ich damals in der Kinder- und Jugendpsychiatrie erlebt. Da war einfach eine große Unzufriedenheit, da waren alle viele ständig krank, aber das erlebe ich jetzt… Personalmangel groß nicht, nicht irgendwie, dass das voll das Thema ist.

I: Ja okay, ihr seid aber ja auch relativ viele, wahrscheinlich hat es auch ein bisschen damit zu tun, aber ihr seid ja auch gut organisiert, nehme ich an?

F: Ja genau. Gut Schichtdienst trifft jetzt nicht auf mich zu. Wochenendarbeit trifft auch nicht auf mich zu, aber klar, das das gibt es ja in anderen Bereichen. Vertretung ist auch ‘n Thema, wenn jemand im Urlaub ist, dann macht immer jemand die Vertretung und die Klienten haben immer einen Ansprechpartner.

I: Hmhm ja und das funktioniert gut bei euch oder wie würdest du das beschreiben?

F: Doch doch, das funktioniert gut. Manchmal kennt man die ja auch schon. Manchmal versuchen die natürlich auch den gleichen immer zu bekommen. Manchmal funktioniert das manchmal nicht. Wenn man jetzt jemanden nicht so kennt, weiß man nicht: „Oh muss ich da jetzt hinfahren?“ oder weiß, wenn er jetzt keinen Termin hat die Woche, das ist dann manchmal, dann würde ich aber auch immer zur Bereichsleitung gehen und fragen, die kennen ja auch immer alle die Klienten. Die haben die Aktennotizen, dass ich da irgendwie aktuell hinmuss. Hat derjenige…wie ich mich da verhalte, ob ich da jetzt hinmuss oder reicht ist, wenn ich irgendwie meine Nummer hinterlasse und sag: „Wenn was ist, soll er sich melden“ oder so, ne? Ja keine Supervision, Reflektionsmöglichkeiten trifft bei mir gar nicht zu, aber wird es bestimmt auch irgendwo geben.

I: Ja […]

F: Wir haben sogar, wir haben sogar zwei Mal im Jahr Schulsupervision, wo alle Leute teilnehmen können, die im Bereich Schule arbeiten. Oder ne, sogar drei Mal im Jahr.

I: Ah okay, also relativ viel sogar, ja. Okay.

F: Ja Terminausfälle habe ich ja schon gesagt. Ja ständige Erreichbarkeit ist auch so ‘n Thema. Wir haben ja ein Diensthandy, ich mache das morgens um 8 immer an und mach’s um 8 wieder aus und lasse es dann auch aus, ich habe auch kein Problem, also ich würde es niemals anlassen danach noch, ne? Oder so, aber man ist ja schon den ganzen Tag auch erreichbar dann, ne?

I: Also von 8 bis 8 hast du es an sagst du?

F: Von 8 bis 18 Uhr.

I: Achso von 8 bis 18 Uhr, hmhm. Ja. Und das ist auch so das Übliche, was erwartet wird oder wo du auch das Gefühl hast, das ist das was erwartet wird, ähm?

F: Ja. Lärm, ist bei mir jetzt nicht. Arbeitsweg. Wir haben keine Dienstautos. Das finde ich schade.

I: Okay also musst du selber die die Anfahrt zu den einzelnen Sachen zahlen oder selber fahren oder wie ist das?

F: Ja also wir kriegen 50 Euro pro Monat Fahrgeld. Und jeder kriegt das, ne Quatsch 60, ne 50. Und ähm ob ich jetzt jeden Tag Fahrrad fahre, ich kriege sie trotzdem, wenn ich Bus fahre oder halt mit dem Auto, ne? Und ich fahre halt Auto und manchmal fahre ich auch mit dem Fahrrad und manchmal habe ich halt, achja stimmt, jetzt fällt mir doch noch was ein, ein ganz wichtiger Faktor. Kannst du noch einbinden, ne?

I: Bestimmt. Jaja.

F: Sehr gut, wo wir gerade drüber reden, genau. Dieses ganze Hin- und Hergefahre zu den Terminen. Das ist ein absoluter Stressfaktor. Also ähm ich versuche immer irgendwie bei manchen Klienten, mit denen treffe ich mich ja in der Stadt, in meinem Büro, oder auch in der Stadt, dass man sich in der Stadt trifft oder auch bei uns im Büro, ja […] da gibt es aber auch Klienten, da muss ich immer hin nach Hause fahren, die kommen nicht oder die wohnen in anderen Stadtteilen und dann hat man auch mal manche Tage, da fährt echt nur hin und her, ne? Dann muss ich erstmal in die Stadt, da kann ich nicht parken, dann gehe ich immer ein Stück in die Stadt, dann muss ich wieder zu meinem Auto, dann fahre ich zu dem einen Stadtteil, dann fahre ich in den anderen Stadtteil oder wieder vielleicht direkt in die Stadt, also diese ambulante Rumfahren, das ist für mich auch ein Stressfaktor, ja.

I: Ja klar und ähm diese 50 oder 60 Euro was du gesagt hast, denkst du, dass es deine Kosten deckt, die du hast?

F: Ja also als ich noch Bus gefahren bin, war die Monatskarte noch irgendwie 20 Euro teurer, aber die konnte ich auch privat benutzen natürlich. Ich mache jetzt keine, ich hab ich denke, dass es das ungefähr deckt.

I: Okay, aber das Belastendste an der ganzen Sache ist der Aufwand, den du dadurch hast und die Zeit die dabei draufgeht?

F: Ja, diese Hin- und Herfahrerei […] ja.

I: Okay, ja. Aber es ist ja ganz gut, deshalb finde ich es halt auch ganz gut, dass man es halt noch mal durchgeht und man selber vielleicht Punkte sieht, die die man so gar nicht bedacht hat.

F: Ne aber das ist auch echt ‘n Faktor, wo ich manchmal denke, dass ich, dass ich diesen Job mache ich jetzt nicht unbedingt bis zum Ende so. Also diesen Bereich […], nicht dieses Hin- und Hergefahre, manchmal schon auch ‘n bisschen nervig so, ne? Und ähm oder dann steht man manchmal vor ‘ner verschlossenen Tür. Dann muss man wieder fahren oder so.

I: Okay.

F: Nö alles andere, […].

I: Okay, dann glaube ich wäre es noch mal ganz gut, wenn du die äh Arbeitsressourcen anguckst und dann wären wir damit aber auch durch [lacht].

F: Arbeitsbezogene Ressourcen, ja. Ja, Erfolge reduzieren natürlich Stress, wenn man wenn man […] Psychohygiene, da achte ich auch immer, dass ich immer gucke, ich lese noch ein Buch nach der Arbeit oder was entspannt mich, worauf habe ich Lust. Ähm, definitiv. Gute Organisation, ja definitiv.

I: Ja und da hattest du ja schon von dir gesagt, dass du eigentlich davon ausgehst, dass du ganz gut organisiert bist, so wie ich das verstanden habe.

F: Ja genau. Ich glaube das muss man auch, ansonsten.

I: Ja gerade so wie ich das verstehe, bei deinem Job, ist das sehr wichtig, gerade, wenn es so vielfältig ist und auch so viele Aspekte abdeckt, so viele Bereiche.

F: Also ich hab auch, genau unbefristeter Arbeitsvertrag hab ich auch.

I: Ist das auch was, was dich quasi ähm, wo du sagen würdest entlastet dich? Oder ist das was, das hast du jetzt und das ist gut, aber mehr auch nicht so?

F: Also ich denke da nicht so drüber nach so, weil ich hab ja schon nach ‘nem halben Jahr den unbefristeten Vertrag bekommen. Ne da denke ich eigentlich so gar nicht drüber nach.

I: Okay.

F: Ja klar, also kann man das auch so sehen, also hier steht, wenig Terminausfälle oder heißt das wenn das so wäre, dann wäre das eine Ressource?

I: Genau.

F: Okay, ja. Das wäre definitiv schön, wenn das so wäre.

I: Ja wahrscheinlich, wahrscheinlich ist es nicht unbedingt als Ressource zu sehen, wenn die Leute das so schreiben, sondern einfach es würde den Stress reduzieren, wenn dieser eine Stressor geringer wäre, so ist das glaube ich gemeint, ja.

F: Pausen, ja manchmal, obwohl wir sind ja nicht mehr bei Stressoren. Ähm. Wenn man ausreichend Pausen hat, das ist definitiv ‘ne Ressource. Es ist gut, wenn man Pausen hat. Dann kann auch so ein Tag mal entspannen, wenn man wenn man die gut einbauen kann.

I: Ja, wie ist das bei dir?

F: Hm, es gibt solche und solche Tage. Es gibt Tage, da bin ich hintereinander irgendwie ich habe kaum Pausen, irgendwie fünf Minuten oder so, das merke ich schon, wenn die Termine enger getaktet sind oder dann kam noch irgendwas dazwischen, das empfinde ich dann schon, der Tag ist dann anstrengender als wenn ich jetzt mal ab und zu mal ‘ne halbe Stunde irgendwie mal kurz Pause hab. Also ich will auch nicht nach jedem Termin ‘ne halbe Stunde, dann hab ich das Gefühl, dann dann möchte ich lieber früh Feierabend haben, aber ab und zu mal so, aber einmal am Tag, wo man so 20 Minuten hat, dass man so ‘n bisschen Ruhe hat und das nicht ganz so stressig ist. Das ist dann auch ‘ne Ressource für den Arbeitstag.

I: Ja, okay.

F: Hmhm. Ich finde auch genau die Kollegen sind auf jeden Fall ‘ne ‘ne soziale Ressource im beruflichen Kontext. Supervision, Vertrauen in Leitung, das trifft bei mir auch zu. Und auch genau, wenn man halt so auch ‘ne manchmal merkt, dass die Leitung hinter einem steht, ne? Und das man immer, da kommt man nicht weiter und da irgendwas kommt da noch und die Leitung da sagen würde: „Ne also von unserer Seite aus beenden wir das“ oder so. Und das ist dann schon irgendwie dann natürlich toll, ne? Lob, also ich bekomme eigentlich schon auch Lob von der Leitung. Das ist auch sehr wichtig, dass man Lob bekommt, definitiv auch.

I: Also würdest du das für dich auch als Ressource verbuchen?

F: Ja, hmhm.

I: Okay, hmhm.

F: Ja als Fachkraft angesehen zu werden, Netzwerkarbeit. Ja genau oder Anerkennung, Wertschätzung, genau.

I: Ja sehr gut.

F: Und auch wenn man mit Kollegen mal zusammenarbeiten kann, mit denen man sich auch sehr gut versteht, als mit anderen. Das finde ich auch immer irgendwie schön. Und man hat auch Zeit für Spaß mal mit Klienten, also man geht auch mal, macht mal nette, ich gehe auch mal mit ‘ner Jugendlichen im Sommer Minigolf spielen oder am Strand spazieren oder man kocht zusammen, ähm. Das ist ja auch mal, das sind ja auch nette Sachen, die man auch macht. Das darf man auch nicht vergessen. Wir machen auch viele nette Sachen mit Klienten und das macht dann auch Spaß, wenn man mit den Klienten gute Arbeit und Zeit hat.

I: Ja, das glaube ich. Also würdest du sagen, die Beziehung zu den Klienten, wenn die so positiv ist und quasi auch die Möglichkeit zu haben, Sachen zu tun, die einem selber auch Spaß machen mit den Klienten?

F: Jaja genau.

I: Gut gibt es da noch mehr Punkte auf dem Ding oder meinst du du bist durch?

F: Durch ja.

I: Okay gut, dann wäre ich damit auch so weit durch. Also die persönlichen, die kannst du dir mal gerne angucken, wenn du da Lust zu hast, aber ähm, die sind für meine Doktorarbeit erstmal ‘n bisschen nachrangiger, die persönlichen, aber es kann halt sein, dass gerade diese Online-Umfrage noch mal ‘n bisschen genauer unter die Lupe genommen wird für Veröffentlichen oder so aber das ist nicht Teil der Interviews unbedingt. Es ist nur manchmal, dass wenn ich diese Frage stelle, dass ich das besser einschätzen kann, wie berufliche Sachen auch zu werten sind und äh so allgemeine Ausgleichsmöglichkeiten, was es da so gibt. Gut, gibt’s noch äh was was du äußern möchtest, was du sagen möchtest?

F: Öh nö, erstmal nicht, ne. Eigentlich hab ich jetzt so alles dazu gesagt, ja.

I: Okay. Dann sag ich erstmal ganz ganz groß ‘n Dankeschön. Vielen lieben Dank an dich für deine Zeit und deine ganzen äh Ideen, Anmerkungen, Einblicke, die ich bekommen habe.

F: Sehr gerne sehr gerne. Es war sehr interessant und spannend.

I: Also wenn du Lust auf die Ergebnisse hast, dann kann ich dir das gerne zusenden, wenn du Interesse hast oder die Doktorarbeit, sobald die fertig ist, kann ich dir zukommen und ähm ja mein Plan ist ja jetzt quasi, aus den Ergebnissen der Online-Umfrage und der Interviews einen äh Fragebogen zu entwickeln, der einerseits eben Stressoren und andererseits Ressourcen erhebt um dann daraus den Stresslevel bestimmen zu können und auch zu gucken, was für Stressoren müssen reduziert werden, was für Ressourcen können noch gestärkt werden und wo kann man da auch an welchen Standpunkten quasi der Laufbahn schon ansetzen. Also kann man da im Studium schon ansetzen zu manchen Dingen ähm zum Berufseinstieg zum Beispiel. Gibt es bestimmte Kompetenzen, die gefördert werden können, die einen eher vor Stress schützen und so, die auch im beruflichen Kontext wichtig sind. Und äh wenn genau, wenn ich diesen Fragebogen dann entwickle, dann gibt es erstmal so ‘ne Vorversion, ähm und wenn du Lust hast und Zeit haben solltest, wenn der fertig ist, das ist so ungefähr Anfang nächsten Jahres glaube ich, hoffe ich, dann würde ich dir den mal schicken und dann auch noch mal ‘n kurzes Feedbackgespräch machen mit dir, wenn du Lust hast.

F: Ja kannst du gerne machen.

I: Sehr schön, ja ich freue mich unheimlich, dass das geklappt hast und gerade auch, dass du noch ‘n anderen Bereich hattest, den ich so gar nicht hatte bisher, ich drücke mal hier auf Stopp bei meinem Ding.

O. Transkript Interview A-2

I: So, dann start‘ ich mal die Aufnahme. Also du hast 16 Minuten gebraucht, ähm, ich schreib‘s mir auch kurz auf, ja? [Pause]

A: Ja.

I: So, was ist dein erster Eindruck zum Fragebogen?

A: Mh… [Pause] Ich fand’s an vielen Stellen nicht ganz so einfach zu beantworten.

I: Okay.

A: Weil… also bei dem, bei dem ersten Teil war ja die, die, die Bewertung von 1 bis 5, da war ja 1 nicht belastend, also äh, 1 ist das Positive und hinterher musste ich dann tatsächlich öfters gucken, was war noch mal 1 und 5, weil da war dann 1 ist nicht hilfreich, also eher das Negative die 1 gewesen. Das fand ich schwierig. Ähm… [Pause] Also ich weiß gar nicht was ich sagen soll [lacht], ich fand’s irgendwie schwierig, so negativ behaftet, fand ich. Dass ich wirklich so überlegen musste „Ist das wirklich so schlimm?“. Auch dieser, dieser, dieser Schritt zwischen, ähm, mittelmäßig hilfreich die 3 und dann die 4, sehr hilfreich, also da hätte ich mir noch, da wäre noch ‘ne Abstufung dazwischen ganz gut gewesen. Deswegen hab ich da zum Beispiel auch häufiger die 3 angekreuzt, weil wenig hilfreich und sehr hilfreich dazwischen liegt nur sehr wenig hilfreich und das da, irgendwie war das da mit der Bewertung schwierig.

I: Okay, und wüsstest du wie du es benennen wollen würdest wenn du…

A: Hilfreich, also nur hilfreich. Also wenig hilfreich, dann hilfreich und dann sehr hilfreich. So die Abstufung.

I: Und wenn du dann…

A: Weil grade da in der Mitte, bitte?

I: Und mittelmäßig dann weg, oder?

A: Mh, ja.

I: Okay.

A: [lacht].

I:[lacht] Ich hör mir gerne alles an, nehm‘ ich auf.

A: Jap. Weil da, grade in dem Bereich spielt sich viel ab, ne? Zwischen wenig und viel. Da ist halt noch was, ‘ne und teilweise also mittelmäßig das ist so, mh ja also vielleicht ist das auch so, vielleicht kommt das nur bei mir so rüber, dass da schon ‘n bisschen negativ is‘. Da fehlte mir ‘ne Spanne.

I: Okay. Gut, genau, also du, gerne alles her, ich, deswegen führe ich auch mehrere Interviews, wenn mehrere Sachen in so ‘ne Richtung gehen dann werde ich das auch definitiv aufnehmen, so damit ich selber das Gefühl habe, das war eh schon schwierig beim Erstellen des Fragebogens, dass man da noch mal gucken kann und äh, je nach dem arbeite ich das dann ein. Darfst das also gerne alles her was geht.

A: Okay.

I: Gut, ähm, wie hast du die Dauer empfunden?

A: War okay.

I: Ja?

A: Joa.

I: Okay, weil du zwischendurch mal schon gucktest wie lang er ist und so [lacht].

A: [lacht] Also lag aber glaub ich jetzt eher daran, dass, dass du halt daneben saßt und nichts machtest.

I: Ja, ich glaub auch.

A: Sonst wär‘ mir das jetzt, ich hätt‘ dann auch noch etwas länger bearbeiten können, so ist es jetzt nicht.

I: Okay, aber war in Ordnung für dich?

A: Jap jap.

I: Okay, gut. Ähm, war das sonst für dich einfach zu nutzen? … Der Fragebogen.

A: Mhm. Joa.

I: Okay. Kannst du festmachen warum das so war, oder?

A: Also ich fand die Fragen an sich, das war, das war gut formuliert, ich fand, ich fand das war gut eingeteilt, so die Arbeitsumgebung dann immer noch ma‘ mit Klienten geguckt und der Arbeitgeber und der Träger und das fand ich ganz gut strukturiert, joa.

I: Okay. Wie war das für dich von der Lesbarkeit?

A: Gut.

I: Also Schriftgröße oder so, brauch nicht größer oder kleiner?

A: Alles gut, nee.

I: Okay. Ähm… Gab’s Punkte, die du eventuell nicht verstanden hast oder für dich unklar geblieben sind?

A: Ganz am Anfang nur hier, da war äh, „welche Berufsausbildung haben Sie absolviert?“ Da hab ich dann den Tischler geschrieben und den Sozialarbeiter gleich mit rein gesetzt und sah dann unten, da geht’s nicht um den Studien-, Studienabschluss, sondern eher ja, um ‘ne tatsächliche Berufsausbildung, joa. Aber ansonsten…

I: Genau, aber okay, das wird aber ja dann bei der, bei dem nächsten…

A: Joa, das löst sich gleich auf, ne?

I: Jap.

A: Da wollt‘ ich dich auch fragen, ob ich da…

I: Genau [lacht] Ich hab dann extra gemerkt, am Anfang war was, da muss ich noch mal nachhaken, okay.

A: Ja weil hier oben wird gleich gefragt, also ich ich werd‘ ja als Sozialarbeiter befragt, dann wird hier oben gefragt in welchem Bereich arbeite ich, da geb‘ ich schon an Schulsozialarbeit, ja eher, setzt das ja schon voraus, dass ich studiert habe. So, und dann wird unten noch mal gefragt „Haben Sie ‘n Studiengang abgeschlossen?“ Ja, nein, also das setzt es ja voraus, dass ich hier arbeite, ne?

I: Es gibt aber ähm Stellen als Sozialarbeiter wo man auch ohne Studium drauf kann. Also 75% tatsächlich aller, äh, Sozialarbeiter haben nur, in Anführungszeichen, ‘n Hochschulabschluss, genau, deswegen ist es halt wichtig für mich, das drin zu haben. Weil eigentlich denkt man es is‘ so, dass man nur mit Studium auf Sozialarbeiterstellen kommt, aber es gab früher vor allem sehr viele Quereinsteiger, die jetzt eher älter auch sind, ähm aber also zum Beispiel ich weiß von einem Unternehmen, wo Leute in der Betriebssozialarbeit gearbeitet haben, die kein Studium hatten. Und ähm, deshalb muss ich’s auch auf jeden Fall mit rein nehmen, genau.

A: Ja klar.

I: Aber wär’s einfacher für dich, ähm oder wär’s angenehmer gewesen, hätt‘ ich ERST gefragt nach dem Studium und dann noch mal nach der Berufsausbildung?

A: Mhm [zustimmend].

I: Okay, ja? Dass sich dann quasi dadurch keine…

A: Ja ich würd‘ glaub ich als erstes, als erstes fragen „Haben Sie ‘n Studiengang abgeschlossen?“, dann „In welchem Bereich arbeiten Sie?“ und dann „Haben Sie ‘ne Berufsausbildung?“, so rum würd‘ ich’s glaub‘ ich machen.

I: Okay. Dass es vom Ablauf her ‘n bisschen logischer wird.

A: Genau.

I: Okay Gut, ähm… Gab’s noch was, was unklar geblieben ist oder was irgendwie unverständlich war?

A: … Nee. Mhm [ablehnend].

I: Okay Ähm, gab es Punkte, die doppeldeutig oder mehrdeutig waren, vom Inhalt oder irgendwie, äh, an sich doppelt gemoppelt.

A: Nee, ist mir nichts aufgefallen. Öhm, ich merk‘ einfach, dadurch dass ich erst elf Monate hier bin und mit ‘ner halben Stelle, so dass, ich muss immer erstmal echt überlegen, wie als wenn man jahrelang im Jugendamt zum Beispiel Erfahrung gesammelt hat, dann ist man drin. Dann weiß man, wie man die Fragen […] hier muss ich erstmal ‘n bisschen switchen und überlegen, Träger, also da hat man erstmal die freien Träger im Kopf, so okay, da ist der

Schulträger sicherlich mit gemeint, so. Aber das liegt halt, das ist dem geschuldet, dass ich einfach hier noch nicht so lange bin ‘ne… Nee, sonst ist mir nichts aufgefallen.

I: Hast du’s als oder wie hast du’s empfunden, dass ähm, am Anfang gab’s ja die Fragen in die, in die, die belastende Richtung und später in der zweiten Hälfte war dann, waren’s dann ja die Fragen eher in die Ressourcen Richtung, und das waren ja sehr ähnliche Punkte teilweise. Ähm, war das für dich irgendwie anstrengend oder war’s in Ordnung, ähm, dass die noch mal kamen und man dann sagen konnte „Okay, die sind vorhanden oder nicht vorhanden“ oder…

A: Nee, war nicht, war nicht anstrengend.

I: Okay

A: Also ich hab jetzt auch nicht gedacht ich beantworte das jetzt doppelt oder so.

I: Zum Beispiel. Das ist halt so ‘ne Sorge.

A: Das einzige was wie gesagt für mich war diese Reihenfolge mit den Zahlen und dass ich da am Anfang, da musst‘ ich umdenken und musste… aber das war gut, dass das hier oben auf jeder Seite stand, dass man da noch mal gucken kann, was war denn das jetzt noch mal.

I: Ja, es war zwischendurch auch die Überlegung, dass mehr oder weniger mit jedem Punkt noch mal zu schreiben, aber dann wär‘ der Fragebogen einfach [lacht] noch viel länger geworden, und ähm so ist es glaub‘ ich ‘n ganz gutes, ähm, ganz gute Abstufung da… ähm, aber gut, ich nehm‘ es auf jeden Fall mit auf dass ähm, dass für dich, ähm, schwierig in Anführungszeichen war dass es mal mit 1bis 5 in die eine Richtung ging und dann auf einmal in die andere und dass ‘ne Abstufung für dich noch angenehm gewesen wäre.

A: Mhm [zustimmend] Ja.

I: Oder dieses mittelmäßige.

A: Mhm [zustimmend], in der Mitte, in dem Mittelfeld dass da noch irgendwie das anders formuliert wird…

I: Mhm, ähm, gibt’s Punkte, die deiner Meinung nach noch fehlen?

A: …[Pause] Nee, fällt mir nichts ein, is‘ alles drin. Team is‘ drin, Arbeitgeber is‘ drin, die Strukturen, Arbeitsstrukturen, und ähm Material…belastende Faktoren wie Lärm, Temperatur,

Hitze und so is‘ eigentlich alles drin. Das, das äußere Umfeld is‘ mit drin… nee, wüsste jetzt nich‘. Behörden, Zusammenarbeit…[Pause] Nee. Fällt mir nix ein [lacht].

I: Okay Für mich ist es halt immer so ’n bisschen das Schwierige jetzt gewesen, zu gucken, alles rein zu bekommen. Trotzdem nicht zu elend lang zu werden, weil manche Punkte, da komm ich gleich noch mal drauf zu sprechen, da muss ich noch mal gucken, ob ich das vielleicht, ähm, noch mal wieder in zwei gliedere oder, ob man manche Sachen wieder zusammenfassen könnte und sowas. Und das, dieser Prozess, ist extrem langwierig und auch anstrengend… wie man’s aufbaut und wie man’s auch einteilt, was in welche Kategorie gehört und damit man’s dann diese, diese Unterpunkte immer hat. Ähm, aber gut, also würdest du sagen, ähm, für dich ist das ausreichend… für dich.

A: Also jetzt grade fällt mir da nichts zu ein. Vielleicht noch mal bei längerem Nachdenken. Aber ich find‘ das, das is‘ rund.

I: Okay, sehr schön. Also ich hab auch alle möglichen Punkte mit eingebaut die also Interviews waren, hab‘ da so ’ne Matrix mehr oder weniger gemacht und immer die einzelnen Punkte die genannt wurden in den Interviews, ähm, aufgeführt, und dann auch immer geschrieben, also ähm, die sind dann alphabetisiert die Interviews, also da steht jetzt nicht euer Name oder sowas, aber bei Interview A zum Beispiel kam der Punkt vor, da hab ich ’n Kreuz gemacht und wenn das dann irgendwie, also mindestens in zwei Interviews genannt wurde der Punkt oder in Online-Fragebogen so und so viel Mal oder dann auch noch mal in der Literatur, dann wurd‘ der Punkt halt mit rein genommen. Und ähm, und es wurden auch noch welche aus der Theorie mit rein genommen, die zum Beispiel gar nicht in den Interviews oder in den Fragebögen vorkamen, und da würd‘ ich halt auch gerne wissen, ob das Punkte sind, die, die relevant sind, aber da komm‘ ich gleich noch zu. Ähm… welche Punkte sind für dich vielleicht zu viel oder überflüssig?

A: … [lange Pause] [blättert] Mh. Wüsst‘ ich jetzt auch nix zu sagen…nee. Mhh… nö. Kann ich dir auch nix sagen [lacht].

I: Okay. Du hast vor allem glaub‘ ich bei dem zweiten Teil öfter mal „nicht zutreffend“ angekreuzt. Ähm, wie hast du das für dich bewertet, dieses „nicht zutreffend“?

A: Das findet hier, also ich hab damit hier nichts zu tun, also auf dieser Arbeitsstelle. Also ich kenn‘ das schon, aber nich‘ hier. Und deswegen hab ich gesagt das trifft nicht zu.

I: Okay, also gar nicht vorhanden irgendwie.

A: Mhm [zustimmend].

I: Aber nicht, nur um das für mich ‘n bisschen klar zu machen, aber nicht so, ähm, ich bekomm‘ das gar nicht und deshalb ist es nicht zutreffend, sondern es ist einfach nicht relevant.

A: Es ist nicht relevant, ich kann’s nich‘ bewerten, weil ich damit nichts zu tun hab‘.

I: Okay, gut, aber es ist nicht so dass du jetzt denkst „Oh wenn ich das jetzt hätte wär’s ganz klasse“, oder?

A: Nee, nee.

I: Okay, das ist sehr gut [beide lachen] weil das ist auch immer so ‘ne Sache, wie bewerten die Leute das dann, weil dann denken die so „Oh ja mh“ was weiß ich, Dienstwagen oder so, um jetzt was ganz Banales zu nehmen, „Oh das wär‘ schon klasse, aber hab ich nicht“, so nicht zutreffend, aber dann ist das irgendwie so ’n bisschen schwierig zu sagen, okay, ‘ne, also wenn du’s jetzt gar nicht brauchst und das gar nicht relevant ist, ist nicht zutreffend richtig.

A: Bei Dienstwagen hab ich zum Beispiel die 1 angekreuzt, weil es wär‘ schon ganz cool, wenn man einen hätte, weil’s hier sehr ländlich ist, und man würde auch mehr Hausbesuche machen dann, ne?

I: Ich glaub‘ ihr habt ja auch die beiden verschiedenen Standorte, das wäre dann wahrscheinlich auch noch praktisch, so, dann… jap, sehr gut [beide lachen].

Ähm, dann für mich ganz wichtig, ähm, wie hast du die Fragen beantwortet. Also bei den belastenden, ähm, hast du’s wirklich auf die jetzige Arbeitssituation bezogen oder hast du so gedacht „Oh, wenn das so wäre, dann fänd‘ ich das schon ganz schön blöd“?

A: Nee, auf die jetzige Arbeitssituation.

I: Okay, und bei deinen Ressourcen auch?

A: Jaa.

I: Also auch „Okay, meine Führungskraft unterstützt mich zum Beispiel, das finde ich sehr hilfreich“. Und nicht „wenn mich meine Führungskraft unterstützen würde, fänd‘ ich das sehr hilfreich“

A: Nee, das nich‘.

I: Okay, das ist auch sehr gut [beide lachen]. Ja weil’s auch schon, also äh, es wurde schon falsch verstanden.

A: Ja, dann haste halt einfach andere Ergebnisse.

I: Völlig anders! Deshalb muss das klar sein, und deshalb muss ich das auch in den Interviews gucken, wenn das ‘ne Sache ist, die einmal schon vorkommt, dann muss ich das trotzdem ausmerzen, weil wenn einer von sechs das so empfindet, dann ist das schon nicht gut. Weil äh wenn das nur hypothetisch beantwortet wird, „wenn das so wäre fänd‘ ich das ganz gut“, dann ist es nicht mehr vergleichbar mit den belastenden Faktoren, dann kann das halt nach dem Modell nicht mehr anwenden. Und das kann ich natürlich von außen nicht beurteilen, wie die Leute das beantworten.

A: Ja „mein Chef unterstützt mich nicht“ trifft gar nicht zu, weil ich krieg‘ ja keine Unterstützung, also kreuz‘ ich nicht es trifft nicht zu, sondern da müsste man dann eher die 1 ankreuzen ‘ne. So, das hilft mir gar nicht, ne?

I: Jap jap genau, okay Gibt es Fragen oder welche Fragen hättest du vielleicht lieber nicht beantwortet?

A: [beide lachen] Also hab ich jetzt bei keiner Frage das Gefühl gehabt, will ich eigentlich nichts zu sagen. Ich glaub‘ die hätt‘ ich dann auch offen gelassen.

I: Genau, die Möglichkeit gibt’s ja. So, ähm, wär‘ für dich sowas wie „Keine Angabe“ noch gut gewesen bei manchen Punkten so wie bei ‘nem Aspekt, dass du nichts antworten möchtest?

A: Nee nee. Hier fand ich’s ganz interessant, dass da auch „inter/trans“ stand und auch keine Angabe. Das fand ich ganz interessant.

I: Ja, das ist halt auch diese Diskussion oder seit Neuestem halt auch, wie macht man’s genau? Und ich glaube vom Bundesgerichtshof oder sowas, wurde ja dieses „inter/trans“ jetzt auch als offizielle Angabe mit eingeführt, deshalb wollt‘ ich‘s gern mit drin haben, ähm, und auch wirklich da die „keine Angabe“ mit drin lassen, für wenn man’s nicht möchte. Wer weiß, ‘ne, vielleicht gibt’s bei den zweihundert Leuten da die ich dabei habe auch gar keinen Fall der da zutrifft, aber ähm, wenn’s den gibt, dann ist das wichtig und wenn’s nur für eine Person ist und ähm es ist ja auch so dass, viele Leute, die sich, grade wenn man im sozialen Bereich ist, die

sich viel mit solchen Sachen beschäftigen. Ähm und grade deshalb das wichtig finden. Und zum Beispiel hab ich schon mal gelesen, im Internet, so da hat jemand drunter geschrieben „Du hast nur männlich weiblich als Kategorie gemacht, ich hätte deinen Fragebogen sonst weiter bearbeitet, aber das find' ich Mist, deshalb mach ich den nicht weiter". Und ähm ja, aber mir isses auch wichtig, dass es drin ist. Okay. Ähm, über's Antwortformat haben wir ja schon 'n bisschen gesprochen, ähm, bei welchen Punkten passte das vielleicht nicht so richtig für dich, das Antwortformat von 1 bis 5 und „nicht zutreffend"?...Oder vielleicht auch hier, bei den Soziodemografischen schon, ob da das Antwortformat irgendwie 'n bisschen… anders für dich hätte gestaltet werden können?

A: … [blättert] Mh… [lange Pause] Also du meinst jetzt, sozusagen, wie dieses hier auf das zutrifft oder wie das passt?

I: Genau oder wie du's für dich anwenden konntest.

A: Ja also wie gesagt, das hatte ich ja vorhin schon gesagt, also ich fand eher so dieses in dem zweiten Teil, da fand ich's, da musst' ich echt oft umgucken, so was kreuz ich da jetzt an… so die 3 ist ja relativ häufig genommen… ähm ja da hätte ich, da würde ich in der Abstufung glaube ich noch mal was, was verändern… joa, ich würd' einfach das „mittelmäßig" weglassen. Zu hier hab ich auch gedacht da oben „Oh, steht da oben oder ist da 'n Komma dazwischen?" Oder bei der 3 dacht' ich „Oh oder steht da jetzt mittelmäßig Komma hilfreich".

I: Dieses mittelmäßig, also du würdest nur dieses Wort, deshalb ist das vielleicht so negativ behaftet, ja das kann gut sein.

A: Und dann guckt die da „Hä ja gut, sonst hätt' sie da schon zig Kreuze falsch gemacht". Das war so 'n bisschen verwirrend tatsächlich. So aber…

I: Das ist auf jeden Fall gut für mich zu wissen, ich kann das nachvollziehen auf jeden Fall.

A: Nichtsdestotrotz waren die, waren die Fragen auf jeden Fall, also die Punkte an sich gut, 'ne.

I: Genau, aber ich kann's auf jeden Fall nachvollziehen, dieses „mittelmäßig". Mit „mittelmäßig" meint es ja die Mitte, und das soll es ja auch aussagen, aber weil man eben im Sprachgebrauch „mittelmäßig" nur, „mittelmäßig" is' halt nur der Durchschnitt und irgendwie deshalb schon 'n bisschen schlechter. Ja, genau, das versteh' ich.

A: Mhm [zustimmend] und dann kommt sofort sehr hilfreich, 'ne [lacht].

I: Ja, es ist vielleicht auch so ’n bisschen von der Übersetzung oder der Übersetzung geschuldet, weil es eigentlich „moderately helpful“ heißt auf Englisch, also das sind die, die Sachen die da kommen, und ich glaube „moderately“ ist nicht so negativ behaftet wie „mittelmäßig“.

A: Ja das kann sein.

I: Ja, aber dann denke ich da definitiv noch mal drüber nach… Ähm, würdest du den Fragebogen lieber online oder so als Papierversion ausfüllen?

A: …Kommt drauf an wie der Weg online ist zu diesem Formular. Wenn man da dann noch dreimal klicken muss und, und, das nervt mich meistens. Weil ich hock‘ generell nicht so gerne vor’m PC und wenn du jetzt oder wenn das jetzt in der Post liegt und dann noch mal ’n Anschreiben mit bei, dass das noch mal ‘ne ganze Seite ist, kommt halt immer drauf an ‘ne. Also wenn du mir das hier jetzt so hinlegst, ich mach das dann lieber mit Kuli, jap.

I: Jap okay, also online ähm, also wenn ich’s so mache, mal schauen, ich werd’s erst online machen, auf jeden Fall und dann mal gucken, wie viele Leute ich da so bekomme, und wenn’s nicht ausreicht wird’s dann wahrscheinlich über Post noch mal verschickt, aber weil Post einfach der größere Aufwand ist und weil eigentlich die Rücklaufquote geringer ist weil man eben das erst ausfüllen muss, weil man’s wieder in den Rückumschlag packen muss, das ist finanziell für uns ‘ne Sache, da wieder rückfrankierte Rückumschläge.

A: Die vielleicht auch in der Tonne landen.

I: [lacht] So oder […] werden oder was auch immer, wenn du das Ding wieder abziehst oder sowas ähm und dann erstmal der Weg zum Briefkasten ist wieder größer das zurück zu schicken so, wenn man direkt im Kontakt ist oder wenn ich zum Beispiel auf ‘ner Konferenz bin, wo Sozialarbeiter sind und denen das in die Hand drücken können und die mir das direkt wiedergeben können nach ‘ner viertel Stunde so, das ist einfacher, genau. Und die anderen Sachen werd‘ ich aber online machen, so E-Mail ganz normal ein Link und man ist dann direkt auf der Seite und das fängt dann mit dem Stückchen hier mehr oder weniger an und dann geht’s direkt los, ja.

A: Nee, dann würd‘ ich’s lieber online machen, bevor ich das jetzt in‘ Postkasten…

I: Mhm [zustimmend] okay gut ja, deswegen, glaube das ist auch ganz gut dass ich das dann so anpacke. Ähm, was würdest du sonst noch vorschlagen, um den Fragebogen zu verbessern?

A: Ich würd‘ die Ober-, die Überschriften, die würd‘ ich fett machen, einfach dass man so ’n Raster, dass das noch mal ersichtlicher wird.

I: Ja, gute Idee. Das kann ich echt mal ausprobieren, das‘ echt gut.

A: … [Pause] Sonst nix.

I: Okay, dann würd‘ ich jetzt gern noch was zu den einzelnen Fragen fragen, wo’s bei mir vor allem darum geht, was verstehst du dadrunter und dass ich dann abgleichen kann, ob ich alle die ich da befrage, das gleiche darunter verstehen. Zum Beispiel auf der Seite 3, Punkt 4a „fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung“, was genau verstehst du unter fehlende Strukturen?

A: …Also jetzt hier in, in der Schulsozialarbeit zum Beispiel dass, ähm, dass meine, mein Tätigkeitsfeld in der ganzen Schule bekannt ist. Dass alle Kollegen, alle Lehrer hier wissen, das ist der Sozialarbeiter, der arbeitet so und so, wir können den bei den und den Fragen ansprechen und das Prozedere ist dann so und so. Also was weiß ich, wir besprechen uns vor, ich kann nicht einfach, äh oder ich hol mir nicht einfach den Schulsozialarbeiter in die Klasse rein und weil’s da grad laut ist, so, äh sondern dass einfach, dass das einfach von Leitung vorgegeben ist, dass das in den Köpfen der Kollegen is‘. Und das ist, das ist, zum Beispiel hab ich hier schon ‘ne 5 angekreuzt, weil das nervig is‘. ‘ne, und das ist extrem anstrengend, immer wieder von vorne erklären müssen, wie, wie, wie’s läuft… Und das Problem ist auch, dass meine Haltung, ich kenn‘ seine Haltung gar nich‘, was ich hier mache, hab ich ganz am Anfang im Vorstellungsgespräch gefragt, „was erwarten Sie vom Schulsozialarbeiter?“ „Ah, kann ich so nich‘ beantworten“, uff, ich sag mal so, ich bin froh wenn’s läuft. Und der Job is‘ wichtig, und das wird nicht so rübergebracht. Und das mein‘ ich, also das versteh‘ ich darunter, dass die Struktur fehlt. Also auf meiner Seite, sowohl auch auf Seite der, der Lehrer.

I: Also erstmal die Aufhängung, wie ist es eingebracht, wie ist es eingebettet, und wie ist das Verständnis der Kollegen und Kolleginnen darüber, was genau Sozial- also Schulsozialarbeit is‘ und wann es genutzt werden kann und so, okay, mhm. Und ähm, dann ist noch der Punkt ähm, das ist einmal dann 4b „schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung“ und dann gibt’s später ja noch mal ‘n Punkt „schlechte Kommunikation im Team“, ähm, ist das für dich ’n Unterschied?

A: Ähm, ja. Also unter schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung verstehe ich eher so was „von oben nach unten“ kommt, was, was der Rektor beschließt, was der vorgibt, welche

Anweisungen der macht, wie das in das Team gestreut wird, wie das kommuniziert wird. Und Kommunikation im Team is‘ eher so auf einer Ebene, ne?

I: Genau, so soll’s eigentlich auch sein. So is‘ gut [beide lachen]. Ich freu mich einfach wenn’s so richtig läuft. Ähm, dann 6c „mangelnde Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben“, ähm, das ist hier ja unter Arbeitszeiten gefasst, deshalb soll es auch was sein was irgendwie vom Arbeitgeber mehr oder weniger bedingt ist oder im Beruf bedingt is‘, man kann es ja auch so verstehen dass es ähm was is‘ was irgendwie im Privatleben, was durch einen selber nicht so gut läuft, weil man das selber nicht gut abgrenzen kann zum Beispiel, ähm, wie hast du’s verstanden?

A: Nee so, erstens wie du’s gesagt hast, ähm, was, was für ‘ne Struktur hab‘ ich innerhalb meiner Arbeitszeiten vorgegeben, dass ich beides gut unter einen Hut kriege.

I: Jap, sehr gut [lacht]. Dann äh, die nächste Seite 4, 9a, da steht „fehlende Supervision“ und äh „Reflexionsmöglichkeiten“. Ähm, da war für mich die Frage, isses okay, das in einem Punkt zu machen oder sollte man‘s lieber trennen, also einen Punkt machen „fehlende Supervision“ und das andere „fehlende Reflexionsmöglichkeiten“?

A: Mhh… bin ich nicht drüber gestolpert, jetzt wo du aber so fragst, würd‘ ich’s glaub ich, glaub ich trennen.

I: Ja? Kannst du begründen warum?

A: Ja weil, also unter dem Begriff Supervision versteh‘ ich so, so, sowas regelmäßiges, so was weiß ich, hatte hier gehofft, dass das einmal im Monat stattfindet, wo die Sozialarbeiter sich von den Schulen treffen und supervidieren, und ähm bei Reflexionsmöglichkeiten, wenn man das jetzt als extra Punkt da drunter stehen hätten würde, würd‘ ich glaub‘ ich denken, „Wie ist das, wenn ich ’n schwieriges Gespräch geführt hab‘, kann ich dazu, also entweder hier zu irgendwem von den Lehrern gehen oder zur Kollegin und das äh, nachbesprechen und reflektieren“ und so geht das gut. Bin aber nicht drüber gestolpert.

I: Okay, aber für dich äh, wär‘ trotzdem angenehm wenn’s getrennt wär‘, ja…findest du das unter dem Punkt „Berufliche Entwicklung“ okay eingeordnet?

A: Ähm, ja.

I: Okay, gut. Dann der Punkt 9b „Fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten bzw. keine Förderung von Weiterbildung“ – gleiche Frage, ähm, würdest du’s trennen? Würdest du einerseits sagen „fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten“ und das andere „keine Förderung von Weiterbildung“ oder isses in Ordnung dass das in Einem ist?

A: … Also für die Masse, die du befragst, würd‘ ich’s glaub‘ ich auch trennen. Hier lässt es sich jetzt grad schwierig beantworten, in diesem Feld hier… ich hab‘ in den elf Monaten eine Fortbildung besucht [lacht], die wurd‘ übernommen, ähm… is‘ ja so, dass man schon Fortbildungen machen kann woanders, und ähm, man muss es dann aber selbst bezahlen.

I: Jap, hättest du gerne mehr gemacht? Mehr Weiterbildungsmöglich-, mehr Weiterbildung?

A: Ja, aber das war irgendwie 50%, da stellt sich die Frage irgendwie nich‘ so richtig, ich, man, man taucht hier nicht richtig ein, dadurch dass ich dann nur drei Tage am Stück da bin, ne?

I: Jap. Also da könnt‘ ich mir zum Beispiel schon vorstellen, wenn du sagst jetzt du hast eine gemacht, die wurde aber gefördert, dann sind’s ja schon irgendwie Sachen, vielleicht hättest du mehr gemacht und deswegen hättest du vielleicht fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten eher schon angegeben, vielleicht hättest du mehr gemacht, keine Förderung, naja gut aber die eine wurde aber bezahlt, so, da hättest du da vielleicht eher differenziert, kann ich mir vorstellen. Ja okay

A: Ja genau, weil ich das dann als positiv empfunden hätte, das was ich gemacht hab‘ das wurd‘ ja bezahlt, genau [räuspert sich].

I: Gut, dann 11b noch auf der gleichen Seite ganz unten, „Fehlende oder unzureichende Qualifikation von Kollegen und Kolleginnen“, wie verstehst du den Punkt?

A: [lacht] Den hab ich ähm…oh, wie soll ich das sagen, ich glaub‘ eher so jetzt hier in, in, in diesem Feld so, den erzieherischen Aspekt, also, so, die, die Frage der Haltung der Lehrer gegenüber Schüler, wie verhalt‘ ich mich, wenn ich Schwierigkeiten mit Schülern oder ‘ner Klasse habe. Also eher so wo wir hinzu, an dem Punkt wo wir hinzugezogen werden, wie verhalten sich in der Situation die Lehrer den Schülern gegenüber, da, hab ich’s mit mittelmäßig belastend angekreuzt, ähm, ja weil weiß nich‘, manche, manche Lehrer gehen wie mit ‘ner Brechstange dadurch ‘ne. So, die sagen, die nehmen vieles persönlich, so sagen dann zum Beispiel „der brauch‘ mir gar nicht mehr kommen, also der muss erstma‘ wieder was für mich machen, bevor der wieder was von mir kriegt“, ne? Da denk ich mir so ahh, okay. Also weniger

jetzt so „Wie unterrichten die?“, so mein‘ ich’s nich’, weil da krieg‘ ich wenig mit, sondern so auf diesen erzieherischen Aspekt, ne?

I: Okay, dann ähm, wär‘ das dann für dich, weil der nächste Punkt 11c, is‘ nämlich „Einstellung und Haltung von Kollegen“, wär‘ das was, was zusammenzufassen wäre? Weil’s ähnlich wäre?

A: Nee, mhm [widersprechend].

I: Und was unterscheidest du da?

A: Also das eine is‘ wie gesagt so eher, eher der fachliche Aspekt, und dieses Einstellung, Haltung von Kolleginnen und Kollegen, ah da muss ich ma‘ eben gucken, die Überschrift [blättert], ah, Kolleginnen und Kollegen [beide lachen] ähm… mh… ja ich glaub‘ das ist eher so… was hab‘ ich für ‘ne Haltung generell meinen, meinen, meinem Arbeitgeber und meinem Team gegenüber. Also, wir haben da zum Beispiel welche, immer wenn Konferenz is‘, gibt’s bestimmte Lehrer, die sind krank. Die sind dann einfach krank. Und die anderen, ‘ne, so die, mit denen in Co-Arbeiten als Klassenlehrer zum Beispiel, die müssen die Arbeit machen. Und denen ist das auch egal, also ich sag‘ mal so hinter verschlossener Tür sagen die das auch so offen, „das interessiert mich nicht“ oder „ich hab Geburtstag, da bin ich dann auch nicht da“ oder „Oh, das geht so lange, da komm‘ ich nich‘“ oder so. Und das find‘ ich eher so mit Einstellung und Haltung. Was aber wiederum auch, naja, so von oben eher initiiert ist, also der Chef, der hat’s dann auch nicht so drauf das Team zu führen und das spiegelt sich dann auch an den Stellen wieder, gar nich‘ vorwurfsvoll jetzt den Lehrern gegenüber gemeint, sondern eher das, da muss man ganz oben ansetzen, also da kriegt der vieles nich‘ hin.

I: Ja, aber das spiegelt sich dann an den Punkten wieder.

A: Genau, ja.

I: Okay, ähm, dann ist noch die Frage bei zwölftens ist ja „Team“ und ich hab, ähm, differenziert ja zwischen „Kolleginnen/Team“ und ähm „Führungskraft“. Ähm, ist das für dich in Ordnung, dass das Team noch mal extra kommt oder ist das für dich, wenn du an Team denkst, dass du eigentlich an Kolleginnen und Kollegen denkst? Oder ist Team für dich auch eher mit der Führungskraft?

A: Ohne. Muss mal schnell lesen…ach so, wo kommt das dann noch mal mit dem Chef?

I: Mhh, die Seite davor.

A: Ach so. Ah ja, das kommt zuerst dann, ne? Ah ja, nee, find‘ ich gut so.

I: Okay

A: [blättert] Ich zähl‘ ihn auch jetzt nich‘ tatsächlich so zum Team.

I: Aber wenn du die ersten Fragen beantwortest zu Kollegen, ist es schon, ist das für dich noch ‘n Unterschied zu Team?

A: Jap. Ja bei Kollegen is‘ eher noch mal so die Einzelnen. Der Einzelne für sich. Und Team ist noch mal so gesamt, die Teamstruktur, wie die funktioniert.

I: Also bei, wenn ich das mal, vielleicht so sagen kann [lacht] ähm oder annehmen kann, also Kollegen wär‘ wahrscheinlich so deine direkten Kollegin hier als Sozialarbeiter.

A: Ja oder Leh-, wirklich einzelne Lehrer mit denen man auch gut zusammenarbeiten kann. Also diese Person hab ich dann eher vor Augen wenn ich, wenn ich zu, zu, ähm Kollegen was lese, ne?

I: Ja und Team ist dann eher so der gesamte Körper, mhm, okay Schlechte Kommunikation hatten wir schon, ähm, beim Punkt 12d, auch noch auf Seite 5, äh, „hoher Anspruch bzw. hohe Erwartungen anderer im Team“ – was hast du darunter verstanden? Und war das für dich relevant?

A: Ach, so einzelne, mhh, da hab ich gleich so einzelne Lehrer im Kopf die äh, die so, die fordernd hier so vor der Tür stehen und gar nich‘ frage, hast du ‘ne Minute, die stehen da nur und fangen, ich bin da so am Telefonieren, und die fangen gleich an zu reden so „hier, ich hab da, kannste ma‘“ so.

I: Ja, also die Erwartungshaltung, direkt parat sein zu können und sollen.

A: Mhm [zustimmend] genau.

I: Okay, ähm, dann Punkt 13e „fehlende Wertschätzung durch Klientinnen und Klienten“, ist das ein wichtiger Punkt für dich? Ich hab ähm, bei Führungskräften „Klientinnen und Klienten“ immer den letzten Punkt „Wertschätzung“ mit reingenommen. Ist Wertschätzung von Klienten oder Klientinnen für dich relevant?

A: Ja, ja. Also grade in der Sozialarbeit, das ist ja eigentlich eher so das, wo man als erstes Feedback kriegt und wenn man da jetzt ständig signalisiert kriegt, „äh, wat willste mit dem“, äh, dann, dann wird sich das schon aus, ähm das wird sich bemerkbar machen bei mir mit meiner Arbeitsmotivation auch, ‘ne. Also klar, man freut sich natürlich auch wenn man dadurch, man erlebt ja auch ob’s was bringt, was man, wie man mit den Klienten arbeitet ‘ne [räuspert sich]. Grade so auch im Jugendamt, das is‘ ja sehr negativ, das Arbeitsfeld. Und da brauch‘ man zwischendurch einfach äh, mal ein Signal von Eltern, das kommt aber auch sehr sehr wenig und deshalb ist es wichtig, ‘n gutes, funktionierendes Team zu haben, wo man in Teamsitzungen Fallbesprechungen macht, wo man einfach ‘ne Rückmeldung bekommt „das läuft gut“. Und die Eltern können’s nicht annehmen aus ganz bestimmten Gründen zum Beispiel, ne?

I: Okay, also der Punkt, wenn ich jetzt einmal kurz springen darf, [blättert] ich glaub‘ es is‘ auf der vorletzten Seite, ähm, „konstruktive Kritik oder Feedback von Klienten“ is‘ also auch ein wichtiger Punkt für dich?

A: Ja, jaa. Wobei ich den Begriff „konstruktiv“ da drin sehr gut finde, ‘ne. Also auch wichtig… mhm… nicht nur für mich, ‘ne, also konstruktive Kritik oder Feedback jetzt von Klienten nicht nur, auch für mich wichtig, aber ich find‘ auch den Prozess wichtig, generell, dass, dass…

I: Wie’s läuft, ja.

A: Genau, also dass Eltern sich Luft machen können, dass die auch mal sagen können „Da hab ich mich übergangen gefühlt“ oder so, ne?

I: Mhm, okay, sehr gut. Dann letzter Punkt auf Seite 5, ähm, „fehlende Wertschätzung von der Gesellschaft“ – ist der Punkt relevant für dich?

A: … Ich hab da wenig belastend hin geschrieben… da erinner‘ ich mich an viele Situationen oder Gespräche, wo ich zum Beispiel Hausbesuche im Jugendamt machen musste, die unangekündigt waren, wo mir da echt was entgegen schlug, was ich da immer hinterfrage, „wo haben Sie denn diese Informationen her?“ also, „das Jugendamt nimmt ja immer nur die Kinder raus!“ und so ‘ne, dann geh‘ ich schon in die Diskussion mit diesen Menschen und lös‘ das auch schnell auf, aber es is‘ dann eher so, ich bin, mich belastet das nich‘, 2 hab ich eher angekreuzt so, mhh… ich weiß, dass es so is‘, also dass viele Menschen einfach so reagieren und das einzige was man machen kann, is‘ mit den Menschen sprechen, aber man stößt da halt schnell auf taube Ohren.

I: Also es wär‘ schön, wenn’s anders wäre, aber es ist auch okay, wenn’s nicht so ist.

A: Jaa, also ich kämpf‘ da jetzt nicht gegen an oder so, entweder die Leute verstehen das oder nich‘, also ich bin da jetzt nicht so unterwegs dass ich sage „ich muss da jetzt die Welt retten“ oder so, ne? Deswegen eher so, mittlerweile weniger belastend, ganz am Anfang war das noch anders, aber mittlerweile, so isses halt, ‘ne. Und so isses auch in der Schulsozialarbeit, ‘ne, also das hör‘ ich auch immer wieder, dass die Leute denken, ich wär‘ hier Psychologe, und „Wat willste denn bei dem?“, also dass Eltern auch so reden hinter meinem Rücken, äh, so. Aber ich kann damit umgehen, das belastet mich jetzt tatsächlich nicht.

I: Okay, okay Findest du den Punkt aber wichtig oder eher nicht so wichtig?

A: Doch, ich find‘ den wichtig.

I: Okay Für mich war’s nämlich so, dass ähm, eigentlich in den Interviews, also in den meisten wurd’s direkt angesprochen oder zumindest klang es auch teilweise raus, und auch viel in der Literatur darüber geredet wird, dass die Anerkennung der Gesellschaft eigentlich viel zu gering is‘ für Sozialarbeiter, ähm, deswegen find‘ ich den Punkt eigentlich wichtig, obwohl er nich‘ so direkt in diesen Arbeitskontext ist. Alle anderen Sachen sind ja direkt auf die Arbeitssituation bezogen und der is‘ ja eher bisschen außen stehend, also bisschen allgemeiner. Ähm, ich wollt‘ ihn aber trotzdem gerne mit aufnehmen und dann einfach gucken, wie das jetzt so empfunden wird in den Interviews, aber okay

A: Nö, ich würd‘ das drin lassen auf jeden Fall.

I: Okay Dann äh Seite 6, 4b, „Transparenz innerhalb der Einrichtung“ ähm, hast du das für dich abgegrenzt zwischen Strukturen und Klarheit von Aufgaben und Zielen mit der Transparenz oder ist das für dich ’n extra Punkt oder ist das irgendwie mit drin?

A: Abgegrenzt von welchem Punkt?

I: Von 4a und 4c.

A: 4c Klarheit, Struktur von Aufgaben und Zielen, ja, ähm…[Pause] mhm…ja schon, also ich find‘ Strukturen innerhalb der Einrichtung das is‘ eher so, das sind eher so die Gesamtstrukturen in der Schule und Klarheit von Aufgaben und Zielen das wäre eher, was mich betrifft. Also dass ich, dass ich vom Chef zum Beispiel ‘ne klare Aufgabe bekomme, mit ‘nem gewissen Ziel, was ich erreichen soll. Das…

I: Ja, und die Transparenz, wie ist die da noch, ist das für dich noch was anderes?

A: Ja, also mit Transparenz innerhalb der Einrichtung würd‘ ich eher sagen, jetzt bezogen natürlich auf, auf Strukturen und, und, und Aufgaben und Ziele und so, ähm… die Strukturen können ja gut sein, nur wenn ich nich‘ weiß, wo die stehen oder wenn mir keiner sagt, wie sie sind, dann hab ich da herzlich wenig von. Oder wenn das einfach sehr verkompliziert ist, dass man da immer wieder…ja, dass man Informationen nicht gibt, äh, nicht kriegt, die es gibt, so ich glaub von daher die drei lassen sich da schon gut abgrenzen, die Punkte.

I: Okay, gut… so soll’s auch gemeint sein, aber… es wurd‘ auch schon anders verstanden [beide lachen]. Deswegen ist es halt gut, wenn ich’s bespreche, wenn man da auch abwägen kann, welche Punkte sind da jetzt wirklich relevant und welche nicht. Dann äh, Seite 7, Punkt 11 „Führungskraft“. Ich hab unterschieden zwischen „aufgabenbezogene Unterstützung und emotionale Unterstützung“. Das war vorher ein Punkt, nur Unterstützung durch die Führungskraft, ähm, wie empfindest du die, die Unterscheidung?

A: Ja ganz klar gibt’s da ‘n Unterschied, auf jeden Fall… also krieg‘ ich, hier isses jetzt nich‘ ich krieg‘ von ihm jetzt keine Aufgaben, aber mal angenommen, ich krieg‘, krieg‘ ich ‘ne Aufgabe, und krieg‘ ich, krieg‘ ich die gut erklärt oder muss ich hin gehen und noch mal ‘ne Nachfrage stellen oder äh, zwischendurch mal ‘n Gespräch führen. Ähm, und emotionale Unterstützung is‘ ähm, ja, is‘ noch mal was anderes. Bin ich überarbeitet und hab ich da ’n Gehör bei meinem Chef und hört der mir zu und kann das einordnen und kann der Rücksicht auch auf meine Situation nehmen, und mich vielleicht auch entlasten in der Situation? Also vor allem emotionale Unterstützung find‘ ich grade im sozialen Bereich total wichtig, anstatt das ständig zu übergehen und dann führt’s darauf hinaus, dass die Mitarbeiter krankfeiern. Ja, guck‘ ich weg oder guck‘ ich hin und nehm‘ mich dem an, ne?

I: Jap, also okay, ist es wichtig für dich dieses…

A: Joa. Jaja.

I: Okay, gut! Ähm…genau, über konstruktive Kritik und Feedback haben wir schon gesprochen, also für Führungskraft und Kollegen ist das auch wichtig für dich oder die Punkte? Oder sind die relevant in ‘ner gewissen Weise?

A: Mhm, mhm [zustimmend].

I: Ähm, dann noch Punkt 12b und 12d, da war schon die Diskussion mal vorab, ähm, ob das ähnlich ist, emotionale Unterstützung oder sich bei Kolleginnen und Kollegen Luft machen können. Ich hab's jetzt getrennt.

A: Nee, das ist schon was Unterschiedliches.

I: Okay, also das ist für dich auch was Unterschiedliches.

A: Ja, emotionale Unterstützung ist eher das, was ich grad' über 'n Chef gesagt hab, ob der sich dem annehmen kann, also hab ich auch Kollegen, wo ich mich, wenn's mir schlecht geht, emotional, ob ich, muss ich mich da verstellen, muss ich da was verstecken oder äh oder kann ich damit offen umgehen, so. Und können die, wenn man länger irgendwo arbeitet, können die das dann auch einschätzen wie's einem selber geht. Und Luft machen ist dieses tagtägliche einfach, hab ich grad viel oder kotzt mich grad' irgendwas an, geh' ich zum Kollegen und polter' da einmal rum, auch das geht ja nicht bei jedem, ne? Ja, is' schon 'n Unterschied.

I: Und dann noch Punkt 14a und b, ähm, einerseits „Erfolge mit Klientinnen und Klienten und positive Fallentwicklung von Klientinnen und Klienten", da ist auch die Frage, ob das, ob's reichen würde zum Beispiel zu sagen, ähm, das „Erfolge" reicht? Oder ist es gut, dass man sagt „okay, einerseits sind's Erfolge und andererseits ist die Fallentwicklung noch mal abgegrenzt"?

A: Positive Fallentwicklung fänd' ich jetzt noch mal 'n bisschen differenzierter, irgendwie… also grad' so ganz schwierige Fälle im Jugendamt zum Beispiel, wo 'ne Hochschwangere im Krankenhaus liegt, wo man weiß, wenn's geboren wird, muss es in Obhut genommen werden. Wo man dann ganz viele verschiedene Fachkräfte noch mit am Tisch hat und sag' ich mal, wie kann man da 'ne gute Lösung schaffen, am besten noch mit der, mit der Mutter, wo alle Beteiligten noch an einem Strang ziehen. Das find' ich, würd' ich jetzt unter positiver Fallentwicklung beziehen und Erfolge unter Klienten das ist eher sowas Einzelnes, was Punktuelles, 'ne...

I: Okay, also ist es auch da gut, dass es zwei Punkte gibt?

A: Ja, für so positive Fallentwicklung würd' ich eher, das ist eher so was Prozesshaftes. Und Erfolge mit Klienten, weiß nicht, das ist hier in der Schule zum Beispiel, da haben sich zwei gestritten, die sitzen hier am Tisch, klären das, geben sich die Hand und gehen wieder raus. So.

I: Okay, jap. Sehr gut. Und ähm, dann noch, letzter Punkt, ähm, 16a und b, da ist ja jetzt nicht nur „Wertschätzung von der Gesellschaft" so wie vorher, sondern auch dieses „als Fachkraft

angesehen werden“. Ähm, das hab ich noch mit rein genommen, weil’s relativ oft in den Interviews drin vorkam, dass es als Ressource wahrgenommen wird, dass man als Fachkraft wertgeschätzt wird, äh oder als Fachkraft angesehen wird, und das andere eben äh, als Fachkraft in der Gesellschaft. Ähm. Ich hab’s jetzt wie gesagt wieder mal differenziert, findest du’s gut, dass es differenziert is‘ oder würdest du’s in einen Punkt tun?

A: Nee, ich find’s gut so, das eine find‘ ich is‘ so intern als Fachkraft angesehen werden und das andere is‘ eher extern, ne?

I: Ja, so soll’s auch eigentlich sein. Aber das ist gut, dass es auch so ankommt [lacht].

A: Ja [lacht] Mhm.

I: Okay, ähm das wär’s zu meinen direkten Fragen dazu. Ist dir jetzt noch mal so beim Durchgehen eben noch mal was aufgefallen, was positiv oder negativ dir irgendwie oder in irgendeiner Form dir aufgefallen is’?

A: Mhm [ablehnend] Nee.

I: Okay [lacht].

A: [lacht] Hast du gut gemacht.

I: Dann meine letzte Frage, danke, was würdest du zum Abschluss noch gerne sagen?

A: Äh… also, ich merk‘ so, elf Monate Schulsozialarbeit, davor diese ganzen Jahre im Jugendamt ähm, ich bin da so gechillt mittlerweile, also so ich bin da weg von diesem, von diesem Stresslevel, so dieses, von diesem Extrem. Und ich merke, wenn ich mir das so durchlese, was früher so alles um mich rum war, das is‘ wirklich, also, so dieses, wenig, wenig bis keine Pausen oder oder, Arbeitszeitstrukturierung, das ist äh, ich hab damit einfach nichts mehr zu tun. Weil ich hier, ich komme hier, ich gehe hier, ich hab zwar meine Kernzeiten aber trotzdem kann ich kommen und gehen irgendwie wie ich will… und hab‘ einfach diese Verantwortung nich‘ mehr, ne? Und das hat mich grad‘ noch mal so ‘n bisschen an die alte Zeit erinnert, wenn ich so merke, so „oh hammer ey“, gut, dass ich gewechselt hab‘.

I: Es sind auch relativ viele Punkte von dir so, grade in Bezug auf die Führungskraft waren’s so Punkte, Dinge die ich aus dem Interview entnommen habe, in Bezug grade auf die alte Stelle, wo du ja sehr viele Belastungsfaktoren eigentlich glaub‘ ich genannt hattest, und das äh, ist dann noch mal ganz interessant zu sehen.

A: Ja also witzig dann deswegen triggert's mich dann glaub' ich auch so, in diese, diese Zeit zurück, ne?

I: [lacht] Ja das kann gut sein… Ach so, mir fällt grad' ein, ein Punkt ähm, hab ich irgendwie nicht angekreuzt, was ich noch fragen wollte, ähm, kannst du vielleicht noch mal auf Seite 7 gehen, ähm [blättert],ähm äh, „Leistung des Arbeitgebers", da wollt' ich noch mal kurz drüber sprechen. Ähm, den hab ich mit rein genommen obwohl's nämlich nicht in den Interviews drin vorkam, deswegen denk' ich nämlich grade dran, ähm, findest du diese Punkte äh gut, dass die drin sind, weil eigentlich kam's nämlich grade nicht vor und auch nicht groß in den Online-Umfragen, aber es sind eigentlich Sachen, die auch als Ressource empfunden werden können.

A: … Also, Möglichkeit der betrieblichen Altersvorsorge zum Beispiel, das is' glaub' ich, das würd' ich glaub ich jemanden betreffen, der generell äh, sein, sein Leben so extrem durchstrukturiert hat und ich sag' mal so wie viele Lehrer ja auch wissen, sie werden als Lehrer enden, weil 'ne, das gibst halt nicht auf, da war auch so 'n Punkt, da musst' ich nachdenken, „was meinst du überhaupt" so [lacht] ähm… oder vermögenswirksame Leistungen zum Beispiel, doch das sind zum Beispiel zwei Punkte die würde ich jetzt für mich rausnehmen. Aber das kann, es gibt sicher auch Leute, die, wenn sie's beantworten, die's dann wieder trifft. 'ne, aber das war'n eher so, die waren so weit, weit entfernt diese Fragen, ähm.

I: Genau, also ich hab's jetzt der Vollständigkeit halber alles aufgeführt, aber es kann gut sein, dass da vielleicht noch was raus fliegt, weil das auch einfach in der sozialen Arbeit nich' so oft vorkommt, dann aber auch nicht als belastend wahrgenommen wird, wenn's nicht da ist oder nicht als besonders hilfreich wenn's denn da wäre. Aber das möcht' ich halt noch so 'n bisschen abwägen. Aber das war für mich halt wichtig, weil's eben nicht explizit von irgendwem bisher genannt wurde.

A: Ja. Nee, auch so Angebote vom betrieblichen Gesundheitsprogramm, ich find's gut, ich kann mir auch vorstellen dass manche die's beantworten sagen „Hä? Gibt's das etwa bei manchen ander'n?" so, ja, ja mit Sicherheit.

I: Genau, okay gut.

A: Ja also was weiß ich, als ich in Bremen ma' zu 'ner „Burnout-Weiterbildung" wollte, da hat meine Chefin mich so bescheuert angeguckt, „was willste da denn? Hast du nich' irgendwie zu tun?", ne? Ja, total. [Glocke läutet] Hat auch wieder was mit Wertschätzung zu tun.

I: Ja total! Und überhaupt mit dem Ernstnehmen von Belastungen im Job und das ist so wichtig für die Gesunderhaltung, grade Burnout, also äh…

A: Ja und es kann ja nur Mitarbeiter stärken, wenn der weiß […] also ich denke mal der hat darunter eher verstanden „Wolltest du jetzt krankmachen“ oder „Wolltest du jetzt irgendwie“.

I: [lacht] Ach so, neue Krankheit kennenlernen die ich noch mal nutzen kann [lacht].

A: „Wolltest du, wolltest du was haben, was andere jetzt nicht kriegen“ oder so, eher. Du nimmst was, was andere nicht haben, ne?

I: War der denn nicht Sozialarbeiter dann?

A: Doch klar! Jaja, der war auch Sozialarbeiter [lacht].

I: Oh man, ja. So kann’s kommen. Ja gut, das wär schön, wenn’s anders läuft.

A: Befragst du eigentlich auch auf Leitungs- also auf Leitungsebene, Mitarbeiter?

I: Ähm, ja also es kann durchaus sein dass die dann beantworten, also die, diesen Online-Fragebogen auch beantworten, ähm. Das kann ich aber nicht großartig differenzieren. Das kann dann sein dass hier sowas steht wie, ähm, dass dann also keine Klienten da sind oder sowas ähm. Ich glaube aber dass das sowas ähm, schon auffallen würde, wenn, wenn’s dann bei bestimmten Fragen darum geht, dass da keine Führungskraft drüber ist, dass man da nicht zutreffend ankreuzt, dass ich das da gar nicht bewerten kann. Also dass das hauptsächlich bisher ohne Führungskräfte waren, also hauptsächlich, ähm, bei den Online-Fragebögen war’s nich‘ so, dass da jemand dabei war mit Leitungsfunktion und auch in den Interviews nicht. Ähm, weil’s eben aber auch die Minderheit is‘ und weil ich die Sozialarbeiter, die eben, das Kerngeschäft der Sozialen Arbeit ausführen, auch im Fokus sind.

A: Jaa, ja das macht ja auch Sinn.

I: Okay, gibt es sonst noch irgendwas, was du zum Fragebogen noch abschließend sagen möchtest?

A: Nö, sonst find ich gut. Sonst hast das gut gemacht [lacht].

I: Sehr schön. Vielen Dank auf jeden Fall für die Kritikpunkte, die sind sehr wichtig für mich, also grade was dich irritiert und so und ähm, wenn du da am Anfang, ähm, sagst dass dich das

sehr negativ beeinflusst hat mit dem „mäßige“ und diese Abstufungen, das ist unheimlich wichtig für mich, ähm, das zu hören und das irgendwie auch, äh, einschätzen zu können und so und grade dann, wenn ich merke, dass der Rest des Fragebogens für dich gut war, wenn du jetzt generell gesagt hättest „das ist irgendwie alles doof“ [beide lachen] wär‘ das schwierig gewesen zu sagen, was hältst du davon jetzt oder nicht, wär‘ natürlich ähm auch ‘ne Meinung gewesen und auch in Ordnung gewesen, das auf jeden Fall. Ähm, aber so kann ich das halt wirklich super festmachen, wenn du mir genau sagst, was es is‘ und woran ich da noch arbeiten kann. Und dafür ist es ja jetzt auch genau da, dieses Gespräch. Und nicht um mir zu sagen „Hö, is‘ alles toll“. Deswegen, ne?

A: Ja klar, dann kannst du’s weiter bearbeiten auch, ne?

I: Genau, ja. Super, äh, dann stoppe ich.

P. Transkript Interview B-2

I: So ich mach den Ton an. Du hast äh genau 15 Minuten gebraucht.

B: Okay.

I: Ähm… Daher auch die erste Frage, äh wie hast du die Länge empfunden?

B: Ähm…Von dem Fragebogen jetzt?

I: Ja.

B: Äh. Ich fand ihn etwas zu umfangreich.

I: Mhm. Ähm waren dir Punkte zu viel oder war es einfach für dich unangenehm lange auszufüllen?

B: Ähm… unangenehm so lange auszufüllen.

I: Okay. Ähm könntest du Punkte festmachen, die dir zu viel waren, um den du es gerne kürzen würdest? Wo du wirklich sagen würdest es war nicht wichtig, deshalb würde ich es rausschmeißen?

B: Ne, ich hab schon alles als wichtig empfunden, aber äh… irgendwie vielleicht auch ungewohnt lang.

I: Okay. Weil du nicht oft Fragebögen ausfüllst oder weil die, die du ausfüllst, kürzer sind?

B: Die, die ich ausfülle sind kürzer.

I: Okay.

B: Das ist äh das Ungewohnte wahrscheinlich. Denke ich.

I: Okay. Ja. Es ist halt immer ‘ne Gradwanderung zwischen: ich will alles irgendwie drin haben und ich möchte nicht, dass irgendjemand sich in seinem bestimmten Bereich und Punkt nicht berücksichtigt fühlt und ich will‘s auch nicht zu lang haben. Aber es ist auf jeden Fall gut. Deine Meinung ist gut und wichtig und sag es mir gerne und wir gehen auch gleich noch einmal auf einzelne Punkte ein, wo wir vielleicht noch ein bisschen genauer sehen können, was vielleicht zu viel oder zu wenig ist…

B: Ja. Es ist einfach ungewohnt. Ich denke es ist das Ungewohnte ein bisschen, was mich ein bisschen irritiert hat.

I: Mhm. Okay. Ähm… Was ist sonst so dein erster Eindruck zum Fragebogen? Ganz allgemein.

B: Äh… ‘n guter. Äh weil er auch schon äh tiefer geht. Äh Das ist wieder… Er ist mir zwar zu lange [lacht].

I: Ja.

B: Er geht dadurch auch in die Tiefe und das ist ja eigentlich gerade das Gute auch daran.

I: Mhm, okay. Gut. Ähm…Dann würde ich, bevor ich jetzt mit meinen einzelnen Fragen komme, so ein bisschen auf deine Punkte gehen, du hast ja schon was aufgeschrieben und bevor du es gleich nicht mehr ganz äh genau weißt, nehmen wir die lieber als erstes. Deine Punkte, also genau, da war ‘n Fragezeichen bei der Klientenfrage?

B: B 1. Jetzt muss ich das erstmal so schnell wiederfinden.

I: Ja, ich glaube es ist hier der.

B: Genau. Äh… was meinst du mit derzeit? Also der Zeitraum? Also ich nehm mir eine Stunde Zeit. Wie viel Klienten haben Sie ca. pro Woche? Da ist äh äh ein Zeitraum benannt von ca. 15 bis 20. Wie viel Klienten betreuen Sie derzeit? Was ist mit derzeit konkret gemeint?

I: Okay, also bräuchtest du da ‘n ‘nen Rahmen, weil es gibt bestimmte Felder, wo man genau weiß: „okay ich hab jetzt äh immer 70 Stü-… Leute irgendwie die ich betreue“ zum Beispiel…und wenn ich ein, zwei mehr hab oder so dann ist das in Ordnung aber wenn ich noch mehr hätte dann würde ich die abgeben oder solche Sachen. Ähm und bei dir ist es wahrscheinlich nicht auf ‘n konkreten konkrete Personenanzahl festgelegt. Richtig?

B: Ne. Äh derjenige, der zu mir in die Beratung kommen möchte, kommt.

I: Der kommt, genau.

B: …genau und von daher kann ich das eigentlich nur festmachen, wie viel Klienten hab ich so im Jahr, ne? Oder…

I: Genau.

B: Oder in der Woche äh…

I: Ja. Und deshalb wär es aber auch in Ordnung ähm, wenn du es nicht ankreuzen kannst. Ähm vielleicht wär so was wie „keine Angabe“ in dem Feld dann hilfreich. Das du das hättest ankreuzen können, ohne dass du ähm irritiert bist dadurch. Weil wenn du das…

B: Ja. Die meisten haben ja äh ‘ne genaue äh Klienten Anzahl die die sie dann auch…

I: Viele zumindest…

B: …betreuen.

I: Ja.

B: Ja.

I: Und ähm wenn du sagen kannst, du kannst das auf einen bestimmten Zeitraum festlegen, dann kann man ja mit der Woche auch gut arbeiten, wenn du das wiederum sagen kannst…

B: Ja genau, also da hab ich ja kein Problem, ne?

I: Genau. Weil es dann der der Rahmen so ein bisschen fehlt, genau und ich glaube, mir würde es in dem Sinne nichts bringen, zu sagen und dann noch mal für ein Jahr, weil das kann man ja ungefähr hochrechnen von der Woche aus. Aber ich versteh was du meinst, dass dir der Rahmen fehlt weil du es, bei dir angewandt nicht definieren kannst.

B: Ja.

I: Okay, mhm.

B: Ja… Okay… Ähm. Dann war ich hier nicht… Genau also da war ja… bei C ging es los mit den…ähm „nicht belastend“ und so weiter. Das ging dann… bis hier genau und dann äh hat das ja gewechselt „nicht hilfreiche“ und so weiter und äh das hab ich erst recht spät äh für mich realisiert.

I: Okay, mhm.

B: Das noch mal deutlicher zu machen, dass das hier ‘ne ander- andere Kategorisierung ist oder so.

I: Okay.

B: Ich weiß nicht, ob ich dann drüber gestolpert bin oder so.

I: Okay was was würde dir helfen? Also hast du ‘ne Idee, wie man es ändern könnte, wie es für dich deutlicher wird?

B: Indem das vielleicht wirklich auch noch farblich mal markiert ist, unterschiedlich.

I: Mhm. Okay, ja…

B: Ähm…

I: Wenn man irgendwie sagt, Belastung ist rot und Ressource ist grün… Zum Beispiel.

B: Ja, genau… Äh 14 a… Ja äh, da war ich so ein bisschen, also äh 14 sagt hier was über äh Klienten und so weiter aus. Erfolge mit Klienten, positive Fallentwicklung, Wertschätzung, ‚ähm Konstruktives, äh Kritik. Da war ich so in mir zerrissen bei der Beantwortung…

I: Mhm, ja.

B: Was ist ein Erfolg im Umgang mit Klienten? Wenn ‘n Süchtiger wieder trocken wird oder so, also das ist ja…äh… Nicht in äh in in äh also ich äh „Positive Fallentwicklung“, was ist ‘ne positive Fallentwicklung? Wenn der äh Süchtige trocken wird, ist das dann positiv oder ist es auch schon positiv, äh wenn ich ihn vernünftig beraten hab, wenn ich ihm die richtigen Hinweise gegeben hab? Ne, also da war ich so ein bisschen…

I: Ja, also das ist auch ‘ne Frage, die die ich noch später stellen würde, aber da können wir auch gerne jetzt drüber reden, wenn wir eh schon da sind…

B: Oder Wertschätzung. Ich brauch keine Wertschätzung von Klienten… Manchmal sag ich denen Sachen, äh die wollen sie nicht hören.

I: Mhm. Also eine andere hat genau das auch gesagt, das mit der Wertschätzung, dass die Wertschätzung nicht wichtig ist und dass das eigentlich auch nicht professionell ist zu sagen „mir ist die Wertschätzung wichtig“. In den anderen Interviews war es bisher so, dass gesagt wurde der Punkt ist wichtig, also muss ich kucken wie ich s mache oder ob man dann irgendwie sagt, man äh das ist für einen nicht zutreffend oder so aber… oder wenn man es einfach als relativ unwichtig einschätzt. Ich würd ihn glaube ich aber gerne drin lassen aber es ist gut das du es sagst, dass ich das noch mal ein bisschen abwägen kann, wenn ich später alles noch mal aufliste. Ähm. Weil viele sagen so Feedback ist mir wichtig zu hören was sie gut finden, wenn

die mir zum Beispiel sagen: „So und so wär das für mich besser gelaufen und da hätten sie an der und der Stelle das noch anders gemacht, dann äh wäre das vielleicht positiver gewesen“ dass das wichtig ist. Wenn du aber sagst ‚für dich ist das nicht wichtig, du weißt, dass du professionell bist und das in dem was du tust denen schon sehr, sehr gut hilfst und dass die wahrscheinlich das nicht so einschätzen können wie du mit deiner Sichtweise auf die Dinge, verstehe ich das. Ähm… Genau ich muss nur halt gucken, also wenn wenn ich jetzt irgendwie, wenn ich es noch mal die Interviews alle durchhöre feststelle das es äh… doch irgendwie nicht so wichtig ist würde ich es rausschmeißen, aber…

B: Ja und dann einfach so für mich mal was ist ein Erfolg, ne? Ich messe meinen Erfolg meiner Arbeit nicht daran, ob äh…

I: Die Klienten…

B: …der Klient für sich äh…

I: Ja.

B: Einen Erfolg verzeichnen kann, ne? So und auch positive Fallentwicklung geht hier auch in die Richtung. Wertschätzung ähm ja…

I: Also in dem Fall wär es halt so, dass es ja eigentlich nicht hilfreich für dich wäre, es wäre eigentlich nicht wichtig für dich?

B: Ne…

I: Ähm das könntest du ja genauso ankreuzen, es gibt andere ähm…

B: Ja.

B: Ich hab genau über die Punkte gesprochen, weil auch gerade Erfolge und positive Fallentwicklung ist ja ‘ne ähnliche Richtung, aber es sind es wirklich zwei unterschiedliche Punkte, wie macht man’s? Und ähm also zu Beispiel wurde schon gesagt, das ähm Erfolge kann auch sowas sein wie ähm ich backe mal ‘nen Kuchen mit jemandem der sonst halt nicht mal irgendwie ‘ne Aufgabe fertig bekommt und hab halt eine so ‘ne Sache, die die irgendwie läuft gerade. Und ‘ne positive Fallentwicklung könnte zum Beispiel sein, dass ähm man irgendwie äh ‘n bestimmte Beziehungsarbeit auf einmal geleistet hat und das läuft gut oder zum Beispiel der Fall entwickelt sich positiv, weil man auf einmal ‘ne Förderung durchbekommt für bestimmte Gelder und sowas, was dann gar nicht unbedingt mit dem Klienten selber zu tun hat.

Das ist dann irgendwie ‘ne Definitionsweise. Da muss ich aber natürlich schauen ähm und das ist jetzt bisher auch relativ unterschiedlich bewertet worden ähm, ob das klar genug wird was damit gemeint ist und ähm… es ist ja auch so, wenn du selber sagst „okay ich bewerte das als nicht so wichtig“, das ist ja auch ‘ne Sache, die in Ordnung ist. Und das ist dann ja auch einfach okay, das auch so zu sagen. Ähm in dem Fragebogen. Aber wenn du jetzt andere Sachen darunter noch definieren würdest unter Erfolgen und positiver Fallentwicklung…

B: Genau.

I: …dann muss man gucken…

B: Genau also ich hab das ja auch als mittelmäßig angekreuzt, aber eben aufgrund äh der Tatsache, dass ich für mich ähm Erfolg und positive Fallentwicklung noch mal wahrscheinlich anders definiert habe wie andere das definieren.

I: Ja.

B: Ja so, ne? Von daher äh…

I: Ja. Was würdest du denn genau sagen, ist das für dich? Oder sind die beiden Punkte für dich?

B: … Ähm ‘n Erfolg oder auch positive Fallentwicklung?

I: Ja.

B: Äh… Naja bei mir in der Arbeit ist es ja tatsächlich schon ein Erfolg, wenn der Klient überhaupt zu mir kommt und auch möglicherweise ‘n Folgetermin macht, ne? Unabhängig von dem äh was sich daraus entwickelt… Ne?

B: So äh ‘n Erfolg is es, wenn er zum Beispiel schon mal Vertrauen gefasst hat. Und äh positive Fallentwicklung ähm… Ja das ist für mich auch schwierig, dass pauschal zu sagen, weil ähm… Was ist positiv? Selbst ein Rückfall bei ‘nem äh Alkoholerkrankten kann äh positive Entwicklung sein, wenn dann daraus äh wieder was…

I: Aber dann wär es ja positiv. Also dann könntest du es ja als positiv werten. Wenn du es eh weißt, dass selbst wenn es ein negativer Schritt ist und der irgendwie aber in dem Fall vielleicht gut ist, dass es gerade so läuft, ist es ja trotzdem ‘ne gute Entwicklung. Vielleicht also…

B: Ja… Also da bin ich so ‘n bisschen drüber gestolpert.

I: Mhm Ja. Klar. Aber es ist auf jeden Fall gut, wenn du es sagst. Ja. Hattest du noch was?

B: Äh… Ne das war einmal dieser Zeitraum, die Übergänge und dann äh Erfolg. Meine Fragezeichen. Ne das war das, wo worüber ich gestolpert bin.

I: Ja. Aber das ist schon mal gut, gerade bei dem Punkt, also äh da hätt ich jetzt auch noch mal gefragt, weil s beim ersten Interview direkt aufgefallen ist, genau der Aspekt. Deswegen frage ich halt immer auch noch bei einzelnen Fragen noch mal nach: Was genau verstehst du darunter? Wie definierst du's? Und dann hört sich's vielleicht für so auf Anhieb für mich ähnlich an, aber ich glaube, wenn man's verschriftlicht und dann noch mal wirklich vergleicht, dann sieht man, okay kann ich das wirklich so fragen oder muss ich das noch mal umformulieren.

B: Ja. Also ich geh auch an Fragebögen eigentlich so ran, dass ich wirklich so ganz spontan aus 'm Bauch heraus auch die beantworte.

I: So wies sein soll.

B: und äh das könnte eigentlich morgen oder übermorgen schon anders aussehen, wenn ich vielleicht auch durch 'ne Beratung, die dann nicht gut gelaufen ist, irgendwie anders gepolt bin an dem Tag.

I: So ist es aber, ne? Genau diese Subjektivität, die kann man nicht vermeiden, aber so soll man s ja auch machen, man soll möglichst schnell auf die Fragen antworten. Und nicht ewig drüber hin und her denken.

B: Ja, da hab ich nur gedacht äh irgendwie…

I: Stockt es da…

B: Stockt es da. Und warum stockt es da?

I: Ja, okay. Ja aber sehr gut auf jeden Fall, dass ich da noch mal drüber gucken muss. Ähm, war der Fragebogen für dich leicht auszufüllen? Oder nicht?

B: Doch. Ja.

I: Mhm. Okay. Woran lag das, kannst du das festmachen?

B: Ja, auch in dieser Ankreuzgeschichte. Also äh von „nicht belastend“ bis „extrem belastend“. Und das ist was, was bei mir recht leicht von der Hand läuft.

I: Sehr gut. Ähm wie war das für dich mit der Lesbarkeit? Wie hast du das Empfunden? Konntest du das gut lesen? War das schwierig, war s zu groß, zu klein?

B: Ich glaube einfach ich sollte einfach mal zum Augenarzt gehen [lacht].

I: Okay. Aber.

B: ‘Ne normale Lesbarkeit also von daher ist das ja nicht ungewöhnlich.

I: Ja.

B: Äh, von daher äh, nur ich merke ähm das das mich schon ‘n bi- etwas anstrengt. Aber das äh hat etwas damit zu tun, dass ich - glaub ich - wirklich eine Brille brauche. Ansonsten ist das vollkommen in Ordnung.

I: Okay gut [lacht]. Ähm gibt es Punkte noch außer denen, die du jetzt vielleicht auch direkt aufgeschrieben hast, die unklar geblieben sind? Oder die für dich irgendwie äh nicht so ganz verständlich waren.

B: Nö.

I: Mhm. Gut. Ähm. Welche Punkte findest du vielleicht doppeldeutig oder mehrdeutig? Die vielleicht irgendwie in zwei Richtungen gehen.

B: Ne das war grade das, worüber wir auch schon gesprochen haben.

I: Das war das einzige.

B: Genau. Das war der einzigste also. Weil ich das ja wirklich daran fest machen wo stocke ich? Alles andere lief mir flüssig von der Hand. Und da hab ich gestockt.

I: Okay.

B: Und das war wirklich das. Wo ich mich gefragt hab, wie definiere ich zum Beispiel jetzt Erfolg. Also das…

I: Okay. Gut. Ähm fehlt deiner Meinung nach noch ein Punkt oder mehrere Punkte? Gibt‘s was, was du ergänzen würdest?

B: Ne könnte ich auch nicht sagen. Nee.

I: Du hast dich ja schon intensiv mal vor einigen Monaten mit dem Thema beschäftigt. Und vielleicht gab es ja irgendwie was, was du sagen würdest, was dir noch ganz wichtig gewesen wäre oder äh irgendwie ‘ne bestimmte Bezugsperson vielleicht. Die dir noch fehlen würde oder…

B: Ne, kann ich gar nicht sagen.

I: Okay. Gut. Ich mach das ja jetzt auch ähm also drei Interviews. Also ich mach auch wieder sechs Interviews wie vorher auch, mit den äh offenen Fragen. Ähm und diese Fragebögen bespreche ich jetzt mit dreien, die ich auch vorher schon interviewt habe. Die eben sehr vertraut mit dem Thema und meiner Arbeit da dadurch auch schon sind, dass man darüber gesprochen hat. Und mit dreien, die noch gar nichts mit dem Thema zu tun hatten. Dass man auch wirklich sehen kann, wie ist es denn für die. Und finden die noch mal ganz andere Punkte vielleicht, vielleicht auch aus anderen Bereichen. Und äh das ist dann äh…

B: Da wird es wahrscheinlich auch Unterschiede geben, denke ich. Nee.

I: Ähm es geht.

B: Okay.

I: Also bisher noch keine einen Punkt gefunden der gefehlt hat [lacht].

B: Das spricht ja sehr für den Fragebogen [lacht].

I: Das freut mich eigentlich auch. Ich meine, natürlich wenn jetzt noch jemand was sagen würde, könnte ich es noch mit reinnehmen. Ne wär nicht verkehrt, aber ähm das ist eigentlich ganz gut. Aber grade so äh bestimmte einzelne Aspekte, wenn ich jetzt auch noch mal gucken wie Sachen definiert werden und so, die sind unterschiedlich. Und da muss ich eben noch mal gucken, wie es genau ist. Und eine Sache die frag ich dich gleich auch noch mal. Die muss mit Sicherheit noch mal bearbeitet werden [acht]. Da komm ich gleich noch mal zu.

B: Okay.

I: Ähm… Genau. Das hab ich äh grade schon mal so ein bisschen in die Richtung gefragt, aber also ähm welche Punkte sind zu viel oder überflüssig? Oder äh, das war ja schon so ein bisschen,

was ich grade gefragt habe. Aber du hast auch öfters mal „nicht zutreffend“ angekreuzt. Äh war das, weil die Punkte für dich überhaupt nicht relevant sind?

B: Genau.

I: Ähm. Und wenn es so war, denkst du sie sind für andere relevant?

B: Ja. Äh ein Beispiel ist geringe Anzahl von Dienstwagen. Für mich überhaupt nicht relevant. Für andere äh wahrscheinlich sehr relevant, die grade äh familienbesuch und äh Kinder in äh Pflegefamilien betreuen und dahinfahren müssen oder so. Also das denke ich äh hat dann wirklich ‘ne große Bedeutung auch, ne? Stellen von Anträgen komm für mich auch nicht in Frage, dass ist äh hat immer was mit den Fällen zu tun, in denen man auch arbeitet.

I: Deswegen ist es ja auch gut. Glaube ich diese diese Möglichkeit zu haben, zu sagen „nicht zutreffend“. Aber für mich wär’s halt gut zu wissen, wenn’s was gibt was du denkst was für Sozialarbeiter so überhaupt gar nicht in Frage käme.

B: Nein ich hab nur immer in dem Fall dann gedacht okay ähm ähm… Ich finde für mich, wirklich für mich, dass grade betriebliche Sozialarbeit wirklich das richtige ist.

I: Ja.

B: Äh und äh wenn ich dann hier jetzt angekreuzt habe zum Beispiel das mit den Autos ist für mich kein äh Ding. Einhaltung von Fristen. Äh ständige Erreichbarkeit. Da denk ich immer nur Oh Gott sei Dank äh. Die Probleme hab ich nicht an der Stelle.

I: [Lacht] Ja.

B: Das ist für andere wahrscheinlich schon äh extrem und von daher müssen sie unbedingt drinne sein die Fragen und äh Wochenendarbeit, Schichtarbeit, Nachtschicht und befristete Arbeitsverträge, all diese Geschichten. Die will, die sind für ganz, ganz viele Sozialarbeiter wirklich äh enorm sind, ne? So äh wo ich sagen kann: Gott sei Dank hab ich damit überhaupt nichts zu tun.

I: Ja. Okay gut. Aber es war kein Punkt wo du gesagt hättest: Wüsste ich jetzt nicht welche Sozialarbeiterin oder welcher Sozialarbeiter da jetzt Probleme mit hätte? Oder dem das was bringen würde.

B: Nee.

I: Okay. Mhm. Gut. Äh, gibt es Punkte oder welche Fragen hättest du vielleicht lieber nicht beantwortet? War dir was unangenehm?

B: Nö. Aber da bin ich grundsätzlich, wenn ich solche Frage beantworte weiß ich, die sind anonym und da äh, äh bin ich froh, mal wirklich meine ehrliche Meinung auch äußern zu können, also das finde ich immer wichtig.

I: Ja. Das ist ja eben auch Sinn der Sache, dass man am Ende ein Bild darüber hat, wie‘s aussieht in der Sozialen Arbeit in Deutschland. Und sieht, welche Sachen sind wirklich die, die extrem belasten? Und wie kann man das beeinflussen. Und welchen Sachen sind hilfreich und welche muss man fördern. Ja. Ähm wie war das mit dem Antwortformat für dich? Also du hast ja das eine mal gesagt mit diesen 1 bis 5 war so ganz gut. Äh du bist halt darüber gestolpert, dass es auf einmal gewechselt hat.

B: Ja

I: Ähm aber sonst irgendwie von der Formulierung her von dem, wie s anzukreuzen war oder auch mit dem „nicht zutreffend“ war das okay? Hättest du mehr gebraucht? Weniger?

B: Ne. Äh. Gut.

I: Mhm. Okay.

B: Ist ja auch äh ein Standard, der oft angewandt wird und von daher äh komm ich da gut mit klar.

I: Okay. Sehr gut. Ähm ich hatte am Anfang noch die Möglichkeit drin. Ähm wie hier zum Beispiel „keine Angabe“. Was ich beim Geschlecht sehr wichtig finde, die Möglichkeit zu haben, wenn man das einfach wirklich nicht sagen möchte. Ähm hatte ich hier auch immer noch so ein Feld „keine Angabe“. Ich hab’s wieder rausgenommen, weil ich denke: erstens es ist zu viel. Noch so ein Kasten. Und noch noch einer daneben hier grade auch. Und wenn man keine Angabe geben möchte, kann man‘ s freilassen. Und wenn man generell keine Angabe zu vielen Punkten machen möchte, dann sollte man glaub ich auch an solchen Fragebogen [lacht] Fragebögen nicht teilnehmen. Ähm das ist meine Meinung. Hätte dir so eine „keine Angabe“ was gebracht?

B: Ne hätte mich zusätzlich irritiert.

I: Okay gut.

B: Mannomann.

I: Ähm… Würdest du so einen Fragebogen lieber online per Mail geschickt bekommen, ausfüllen am PC und wieder abschicken? Oder hättest du lieber so eine Papier-Version und würdest die entweder direkt in die Hand gedrückt bekommen und kannst die direkt wieder abgeben? Oder Papier-Version zugeschickt bekommen und wieder in Briefkasten und zurückschicken?

B: Ne per Mail. Äh. Online.

I: Online. Okay. Kannst du begründen warum?

B: Äh, der wenigste Aufwand.

I: Okay. Gut [lacht].

B: Ja ist so. Also da.

I: Ja. Äh das ist auch mein Plan. Ich frag trotzdem lieber vorher. Wenn ich jetzt merke drei von sechs sagen: äh Papier finde ich super, viel besser für mich. Muss ich mir natürlich überlegen; okay 50 Prozent krieg ich vielleicht nicht über die online Sache, die ich eigentlich plane zu machen. Ähm dann ist es schwierig, dann muss ich da wirklich dann dann rangehen gehen. Aber bisher haben es eigentlich alle gesagt, dass es online [lacht] besser ist und das ist für mich ja auch noch mal Bestätigung, die ich auch wieder anbringen kann. Warum mach ich es nur online? Kann ich dann begründen: Okay in den Interviews wurden von allen ähm wurde von allen…

B: Der Postweg ist mit viel mehr Aufwand verbunden.

I: Also für euch und auch für mich und Kosten und ne? So.

B: Ja. Und äh so Ausgabe und gleich wieder Abgabe, dann bin ich dann unter Druck gesetzt und online dann kann ich entscheiden äh, wann ich es mache. Ich hab s mir vorgenommen ich mache es und dann hab ich’s doch nicht. Und dann mach ich später.

I: Okay sehr gut. Ähm dann ähm ein ganz wichtiger Punkt und jetzt wird es nämlich für mich noch mal interessant. Wie ich das verbessern kann? Weil ich kann mir vorstellen, dass es für dich vielleicht auch unterbewusst ein Punkt war. Und zwar ähm wie hast du die Frage beantwortet? Die Belastungsfaktoren und auch die Ressourcen. War das wirklich so für dich,

dass du gesagt hast: Okay der und der Belastungsfaktor, den hab ich und der ist deshalb so und so hoch. Und die und die Ressource, die habe ich und ist deshalb so und so hoch. Oder hast du gesagt: Oh, wenn ich das und das hätte, dann wäre es schon sehr belastend. Oder wenn ich die und die Ressource, wäre die schon sehr gut.

B: Ne wirklich zudem, also so wie es jetzt ist.

I: Okay. Und auch auf die Ressourcen bezogen.

B: Äh, ja.

I: Okay, also wenn du, wenn da stand ähm darf ich mal ganz kurz gucken. Also ein Punkt den du angekreuzt hast. Ähm also genau sowas wie Wertschätzung von der Gesellschaft.

B: Ja?

I: Und da hast du gesagt das wäre für dich hilfreich oder das ist für dich sehr hilfreich? Das ist jetzt wirklich so.

B: … Ähm … Ne das wäre sehr hilfreich, aber das fällt mir jetzt erst auf wo du das sagst.

I: Ja [lacht]. Das glaub ich gerne. Ähm vielleicht war es auch nur bei dem Punkt so, wir können gerne auch noch mal in anderen angucken, damit ich sicher bin.

B: Ich muss da jetzt noch mal draufgucken, also als Fachkraft angesehen zu werden, das ist ja nicht so. Aber es wäre extrem hilfreich. Und Wertschätzung von der Gesellschaft auch ähm es ist nicht so, haben wir im Vorfeld drüber gesprochen. Es wäre extrem hilfreich. Genau es wäre.

I: Ja Und ähm bei den Punkten.

B: Das ist mir nicht bewusst gewesen, wie ich den ausgefüllt habe.

I: Und äh [lacht].

B: Oha scheiße.

I: Bei solchen Punkten wie zum Beispiel gute Arbeitsatmosphäre im Team, äh hast du das so gewertet, dass es für dich sehr hilfreich ist oder wäre es für dich so, wenn es so wäre?

B: … Ne das is schon äh … Ne, das ist auf das jetzt bezogen.

I: Okay, also es ist es is ein bisschen unterschiedlich?

B: Ja.

I: Ja. Und bei der Führungskraft zum Beispiel.

B: Ja. Genau weil ich da ähm… Nee is auch wieder in die Zukunft gerichtet. Äh… Wertschätzung durch die Führungskraft. „Extrem hilfreich“. Sie wäre extrem hilfreich.

I: Ja

B: Ich muss leider im Moment feststellen, ich kriege sie im Moment eigentlich gar nicht. Also auch davon. Davon mal geleitet zu sein. Äh die aktuelle Situation, dass ich keine Wertschätzung bekomme führt dazu, dass ich äh sie als extrem hilfreich erachte, weil ich genau das Gegenteil im Moment erlebe.

I: Ja. Okay. Ja deswegen. Und ich muss unbedingt irgendwie klar machen: Das ist eben nicht so zu beantworten ist, sondern wie zum Beispiel hier bei den Sachen im Team. Wie es genau wirklich der Fall ist. Und das ist so ein bisschen von der Formulierung her die Sache, weil eigentlich müsstest du jetzt sagen: Wertschätzung. von der Führungskraft, die hab ich überhaupt nicht. Dann zu mindestens entweder sagen, es ist nicht hilfreich, weil ich hab’s nicht. Oder das ist einfach gar nicht zutreffend, weil ich bekomm‘ es gar nicht. Weil das Ding ist nämlich, er soll auf so einer Theorie…

B: Da bin ich auch wirklich hin und her gesprungen. Nee.

I: Ja. Und deswegen muss es halt irgendwie vorher, muss ich es klar machen.

B: Aber scheint ja nicht nur bei mir so gelaufen zu sein [lacht].

I: Nein [lacht]. Das war eben auch so ein Punkt, da muss ich definitiv dran arbeiten. Das äh man selber macht ja sowas und für einen ist es dann klar wie es laufen soll und deswegen ist es auch sehr gut, dass man es in den Interviews bespricht, um dann festzustellen, wo Stolpersteine sein könnten und das ist halt extrem und es ist bei den Belastungsfaktoren in so gut wie nie. Da sagen immer alle genau das wie es ist. Also beschreiben wirklich die jetzige Situation und das ist jetzt grade sehr belastend. So. Und nicht dieses wäre, weil dann würde auch jeder sagen können, wenn es hier total laut wäre, dann wär das völlig blöd. Aber, ne? Du hast jetzt zum Beispiel nicht zutreffend angekreuzt, weil du keinen Lärm hast.

B: Ja.

I: So wie es auch richtig ist. Und bei den Ressourcen ist es aber und ich kann nicht ganz begründen warum ist so ist, anders. Und ich muss es irgendwie das klarer machen und ich meine, wenn du jetzt darüber nachdenkst wird dir fällt dir vielleicht auf, warum du es so beantwortet hast. So wechseln und mal darauf bezogen und mal nicht…

B: Mhhh…. Hier haben bei mir Emotionen eine Rolle gespielt.

I: Mhm. … Kannst du das noch ein bisschen ausführen wie du das meinst?

B: Ähm… ähm. Also mit äh dem ersten Teil mit den Belastungen irgendwie umzugehen ist für mich einfacher. Wie wirklich mit dem was was mich emotional berührt? Einfach ähm nicht zu bekommen.

I: Okay.

B: Also äh ahm hier auch beim Belastungsfaktor hab‘ ich noch so den Eindruck für mich, dass ich das selbst beeinflussen kann, wenn es als Beispiel um Wertschätzung vom Chef geht. Äh das kann ich nicht beeinflussen, also da bettele ich um Wertschätzung und bekomme sie nicht und bin dem hilflos ausgeliefert und dann spielt Emotionen eine Rolle und äh dann äh lässt die Konzentration nach [lacht]. Und ich les‘ nicht mehr richtig was ich hier eigentlich machen soll. Aber vielleicht musst du da wirklich einfach irgendwie noch mal…

I: Irgendwie ein Satz rein oder ich hab auch schon gedacht, vielleicht ist dieses hilfreich so ein bisschen schwierig, weil man denkt, oh was wäre hilfreich, das wäre alles hilfreich. Und ja vielleicht muss ich da irgendwie noch mal an die Formulierung gehen, dass ich dann irgendwie… Ja.

I: Oder vielleicht dieser Hinweis zurzeit ne? in der aktuellen Situation irgendwie mit einem Satz das noch mal deutlicher machen.

I: Oder sowas zu schreiben wie, ähm wenn… Aber das schon mal vorab, was du grade gesagt hast und dann eben noch irgendwie dahinter ähm, wenn Sie diese Ressource nicht haben, kreuzen Sie bitte „nicht zutreffend“ an. Das dann wirklich klar ist, okay ich habe sie nicht, deshalb ist sie „nicht zutreffend“. Wenn ich sie habe… Das man da vielleicht noch mal so ein bisschen bisschen klarer wird äh, aber das muss ich definitiv klar machen [lacht]. Das war beim ersten Interview war das voll der Schock. Da dachte ich so: Oh nein wie ist das passiert? Ähm,

aber interessanterweise können halt auch die Leute, die ich befragt habe auch gar nicht so genau sagen, warum das so passiert ist und das ist halt was, was mich so ein bisschen beruhigt hat, dass ich nicht selber ‘nen riesen Schnitzer drin habe, sondern das ist einfach was, was klarer muss, ja. Aber grundsätzlich ist es nicht falsch. Und einer zum Beispiel hat es zumindest auch immer gleich richtig gemacht, aber fünf andere eben nicht, also ist es deutlich was, was ich ändern muss [lacht].

B: Ja und das ist auch einfach durch diese Antwortmöglichkeit. Ne, äh kann man es ja auch schnell machen äh und dann äh wahrscheinlich zu schnell.

I: Ja. Ja muss mal schauen ja [lacht], Ähm aber sonst äh hat ich das grade gefragt, ich weiß gar nicht mehr. Die Sachen eins bis fünf hab ich gefragt, weiß ich. Aber die Formulierung mit „nicht“ „wenig“ „mittel“ „sehr“ „extrem“.

B: Ja das ist.

I: Ist in Ordnung? Gut.

B: Ja.

I: Gut aber noch was. Ähm. Dann würde ich jetzt sagen, bisschen auf einzelne Punkte noch eingehen. Ähm…

B: Ich will ihn noch mal aus [lacht]. Noch mal machen.

I: Alles gut. Äh alles ganz äh völlig in Ordnung so wie es ist. Ähm wenn du auf Seite drei gehen magst. Punkt 4a. Fehlende Strukturen. Was genau verstehst du unter fehlenden Strukturen? Einfach kurz gesagt.

B: Ähm… Ja da bin ich natürlich wieder jetzt äh bei uns in der betrieblichen Sozialarbeit.

I: Mhm ja.

B: Ähm… Ähm wo gehör ich eigentlich hin? Da fängt`s ja schon an. Also und äh ich bin zwar Mitarbeiterin im Personalwesen, sitz aber im Gesundheitswesen. Äh äh keiner fühlt sich für mich zuständig, irgendwie habe ich einen Vorgesetzten, aber ich hab’ ihn doch nicht und drei streiten sich immer wer für mich jetzt nun verantwortlich ist und äh äh noch [Arbeitgeber] und vielleicht ja doch irgendwann mal [Tochtergesellschaft des Arbeitgebers]. Äh…krieg die Krise, ne?

I: Ja. Okay gut. Also wie s einfach, wie du auf gehangen bist quasi im Unternehmen?

B: Ja. Genau.

I: Und die genauen Zielvorgaben, wer ist wo für dich…

B: Ja.

I: zuständig und.

B: Ja.

I: Okay gut ja. Das soll auch gemeint sein. In die Richtung ähm…

B: Ja.

I: Es ist nur so, dass ich genau wissen muss, meinen die Leute gleiche Dinge damit, wenn sie das ankreuzen. Ähm dann ist 4b „schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung“ und dann kommt später noch mal „schlechte Kommunikation innerhalb des Teams“. Ist das für dich ein Unterschied oder ist das das gleiche?

B: Ne, das ist ein großer Unterschied.

I: Ja. Weil?

B: Äh Kommunikation äh im gesamten Betrieb ist was anderes, wie die Kommunikation im Team.

I: Ja. Okay.

B: Also grade hier bei uns, ne also von daher. Äh.

I: Ja. Okay genau. So soll s auch sein, aber es ist jetzt einmal schon gesagt wurde, die Einrichtung ist quasi so klein, dass das Team die Einrichtung ist und für diese Person wäre es nicht wichtig das zu trennen, also da wäre einmal ankreuzen ausreichend, so. Aber ich glaube es ist generell eher so, dass man noch das große Ding rüber hängen hat.

B: Ja. Das ist eher die Ausnahme, ne?

I: Genau. Und das muss ich aber abprüfen.

B: Schon eher die Einrichtung.

I: Genau.

B: Genau. Mhm

I: Ja. Dann ähm 6c auf der gleichen Seite „mangelnde Vereinbarung von Familie und Beruf“. Das ist jetzt unter Arbeitszeiten ähm gruppiert ähm man kann es aber auch so verstehen, dass es etwas Persönliches ist. Dass ich mich persönlich nicht mich abgrenzen kann zum Beispiel und deshalb die Vereinbarkeit von Familie und Beruf nicht herstellen kann. Wie hast du das beantwortet?

B: Ähm… also ich hab’s ja beantwortet mit „nicht zutreffend“, ne? Mangelnde Vereinbarung von Beruf und Privatleben, Arbeitszeiten. Mit meinen Arbeitszeiten äh gibt’s da keinen Mangel.

I: Okay. Also, aber auf Arbeitszeiten bezogen.

B: Ja.

I: Gut okay genau, das ist es auch das was gemeint ist, aber es kann eben sein, dass manche das vielleicht? Diese Kategorien gar nicht so sehr beachten und dann sich denken: Okay, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, ich kann mich nicht gut abgrenzen. Oder solche Dinge oder äh andere persönliche Aspekte der mit reinkommen ähm das man es so beantwortet.

B: Ay macht das dann vielleicht auch noch mal Sinn, immer diese äh Überschriften etwas farblich hervorzuheben?

I: Ja, bestimmt das ist ein guter Punkt. Ich hab‘ jetzt immer öfter gehört irgendwie fett drucken oder sowas. Aber farblich ist vielleicht auch noch was, dass man jedes Mal vielleicht den Balken ganz farblich durchzieht oder sowas. Das wäre wahrscheinlich auch nicht verkehrt.

B: Ja, weil jetzt geht’s ja unter, ne?

I: Ja.

B: Das es einfach noch mal hervorkommt.

I: Mhm. Gut, nächste Seite, die vier. Ähm 9a fehlende Supervision/fehlende Reflexionsmöglichkeiten. Es ist was, was für dich in Ordnung ist, dass es in einem Punkt steht oder würdest du es trennen? Supervision und Reflexionsmöglichkeiten.

B: Ne, finde ich gut, dass das in einem Punkt steht.

I: Okay, gut. Genauso beim nächsten 9b fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten, beziehungsweise keine Förderung von Weiterbildung. Ähm auch würdest du es in einem Punkt lassen oder würdest du es trennen?

B: Ne, auch in einem Punkt.

I: Okay. Gut. Dann 11b. Auf der gleichen Seite noch. Ähm fehlende, unzureichende Qualifikation von Kollegeninnen und Kollegen. Du hast jetzt „nicht zutreffend“ angekreuzt, aber für mich wär jetzt wichtig was genau du unter unzureichender Qualifikation von Kolleginnen und Kollegen verstehen würdest.

B: Die Situation hat‘ ich. ja. Dass ich hier ‘nen Kollegen hatte, der nicht soziale Arbeit studiert hatte und das war schrecklich.

I: Okay genau. Also eigentlich ist die Frage auch, glaube ich, ziemlich von deinem Interview ausgeprägt [lacht]. Weil du es ja erzählt hattest. Ähm aber ich muss es ja mit aufnehmen, die Beantwortung. Also das einfach noch ähm ja, der hat ja nicht studiert, ne? und der hatte ja eigentlich das das Wissen nicht, was er hätte gebraucht um hier arbeiten zu können.

B: Ja.

I: Gut, ähm. Seite fünf äh die Einstellungen und Haltungen von Kollegen. Was genau verstehst du darunter?

B: Die hab ich jetzt wieder „nicht belastend“ angekreuzt, weil ich da wieder im hier und jetzt geblieben bin.

I: Genau und hast du auch gesagt, dass du die Belastungsfaktoren eigentlich alle aus dem hier und jetzt gemacht hast.

B: Ja, ja. Okay stimmt. Ähm was ich darunter verstehe?

I: Ja.

B: Ähm… mmm… Ich mach das mal an einem Beispiel fest. Beispiel Abgrenzung is ja bei uns ein großes Thema und da wirklich äh einer Meinung zu sein, ne? Äh sich nicht zu stark auf äh Klienten einzulassen.

I: Mhm. Ja.

B: Äh war ja auch was, was mein vorheriger Kollege gemacht hatte sozusagen, der soziale Arbeit nicht studiert hatte, der ist dann zu Geburtstagsfeiern von irgendwelchen Klienten gegangen. Also äh das meine ich mit Einstellungen und Haltung. So Sachen die gehen einfach nicht.

I: Ja. Also grade bezogen auf das Verhältnis zu den Klienten.

B: Ja.

I: Okay. Mhm. Ja. Gut, dann kommt zwölftens Team. Ich hab ja vorher Punkt 11 ist ja Kollegen und Kolleginnen und zwölftens ist Team. Da auch wieder die Frage, es ist auch unterschiedlich bei den Interviews bisher ähm ob es wichtig ist einen extra Punkt draus zu machen oder ob es für dich mehr oder weniger das gleiche ist wie Kolleginnen und Kollegen.

B: Ne das ist schon ein großer Unterschied.

I: Mhm. Könntest du sagen warum?

B: Ähm … Ja einmal äh Kolleginnen und Kollegen, dann ist das ja wirklich äh direkt in der Beziehung und im Team können das ja auch andere Einflussfaktoren sein. Durch einen Streit von zwei anderen, bin ich irgendwo mit involviert und bin da so äh das fünfte Rad am Wagen.

I: Okay.

B: Und weiß nicht wo ich hingehöre oder so. Also.

I: Okay. Also ist für dich gut so, dass es zwei so Überpunkte sind.

B: Ja.

I: Okay sehr gut. Dann kommt noch äh 12d „Hoher Anspruch oder hohe Erwartungen anderer im Team“. Was verstehst du darunter?

B: Mhm… Anspruch oder Erwartung anderer im Team… Da hab ich mir so groß den Kopf gar nicht drüber gemacht, weil wenn s um hohe Ansprüche oder Erwartung anderer geht, dann ist das nichts wo äh… womit ich mich belaste.

I: Mhm. Okay also hast du einfach gesagt, wenn andere bestimmte Erwartungen haben dann… dann ist es nichts was mich unbedingt belasten würde.

B: Ja oder mich äh konkreter auseinanderzusetzen damit, weil weil das ist eine grundsätzliche Haltung.

I: Mhm. Gut. Ähm 13 e, fehlende Wertschätzung durch Klienten, wir haben ja schon so ein bisschen drüber gesprochen, grade mit Kritik und Feedback. Das ist für dich eigentlich gar nicht so ein Punkt ist, ähm der für dich relevant ist, aber das war eben auch was, was ich schon in anderen Interviews besprochen habe, weil es eben unterschiedlichen Sichtweisen darauf gibt. Ähm und 15 a, fehlende Wertschätzung von der Gesellschaft, da würde ich gerne noch mal kurz drüber sprechen. Weil alles andere, ist ja etwas was wirklich direkt mit der Arbeit und der Arbeitssituation zu tun hat. Das hat der Punkt 15 a nicht unbedingt, das ist nicht direkt die Arbeitssituation oder das, was man im Alltag hier vor Ort spürt oder hat eigentlich. Trotzdem ist es aber was, was wirklich in allen Interviews thematisiert wurde. Deswegen wollte ich gerne aufnehmen, das es einfach mit drinne ist und gezeigt wird, das ist wichtig ist was ihr gesagt habt. Ähm findest du den Punkt da an der Stelle richtig und wichtig oder würdest du vielleicht eher sagen ja ist wichtig, aber ich würde ihn irgendwo anders mit anbringen oder was waren so deine Gedanken dazu.

B: Ne, äh den finde ich da gut. [Räuspern] Ähm fehlende Wertschätzung von der Gesellschaft hab‘ ich auch als „mittelmäßig belastend“ äh angekreuzt äh…, weil ich grundsätzlich äh… wenig belastet mich wahrnehme. Und mittelmäßig ist für mich schon…

I: Schon stärker.

B: Ja, schon stärker.

I: Ja.

B: Äh… Passt dann aber nicht äh dazu [lacht] was ich angekreuzt habe. Muss ich dann für mich noch mal verstehen, nee.

I: Weil seit eben wieder dieses hypothetische für dich wäre.

B: Ja. Genau.

I: Genau. Und das ist halt wieder das, was ich am Ende… also es fußt eigentlich halt auf einer Theorie, die besagt das wenn die Belastung, die man hat, größer sind als die Ressourcen, die

man hat, dann empfindet man Stress. Das ist so diese typische Stresstheorie, die hinter dem ganzen steckt. Und dann am Ende möchte ich eben statistisch die Werte rausfinden, für den Belastungsgrad den man im Durchschnitt hat. Und die Ressourcen die man im Durchschnitt zur Verfügung hat. Und das dann ins Verhältnis setzen und damit dann sagen okay die Person sehr weniger belastet, ausgeglichen oder stark belastet, weil eben zu wenig Ressourcen und zu viele Belastungsfaktoren da sind und wenn es aber hypothetisch beantwortet wird, dann kann ich es ja überhaupt gar nicht benutzen, weil dann eben ähm. Ja klar, es sind viele Dinge sehr wichtig, aber wenn die gar nicht vorhanden sind, dann kann ich gar keine Rückschlüsse mehr auf den Stresslevel ziehen.

B: Da stellt sich jetzt mir wirklich die Fragen, wo du das so erklärt, ne? Ob es Sinn macht das zur Einführung noch mal äh…

I: In den Einführungstext zu bringen ja.

B: Ja

I: Da is auch wieder das Ding, da muss ich gucken also ich werde. Wenn du sagst, es wär‘n Einführungstext für dich hilfreich gewesen, werde ich es da noch mal machen, aber ich werde es mit Sicherheit noch mal an der richtigen Stelle direkt darüber machen müssen.

B: Ja, äh äh doppelt hält besser.

I: Genau und ich muss aber auch gucken wirklich wie, also zum Beispiel, ich hatte ähm… vorhin ein Interview und die hat’s direkt übersprungen, die hat einfach den Einführungstext nicht gelesen und da habe ich noch gefragt warum nicht, war der irgendwie zu lang oder wirkte der irgendwie zu unauffällig oder so. Und da war sie so. Ne, sie hat einfach generell kein Bock auf Einführungstexte so. Nee. Und also es liegt nicht daran dass der irgendwie lang oder doof ist oder sowas. Sondern einfach nur, sie wollte direkt loslegen und machen. Und ähm deswegen muss ich aber wirklich zu sehen, dass ich das so oft wie es geht irgendwie highlighte oder wenn ich da den Satz noch mal dazu schreibe, noch mal dick machen, damit man wirklich ‘nen Eyecatcher hat. Irgendwie so die Richtung, da muss ich noch mal noch mal dran aber, wenn du sagst in der Einführung wär es für dich schon mal gut gewesen, dann ist das ein guter Hinweis, werde ich das wohl machen.

B: Ja.

I: Okay. Ähm dann ähm Seite sechs Punkt 4b, das ist auch so ein bisschen… an sich an sich sagt man ja: „Transparenz, kann ich mir was drunter vorstellen“. Das Ding ist aber ähm, wenn du guckst Punkt 4a gute Strukturen und Punkt 4c Klarheit von Aufgaben und Zielen. Das sind ja eigentlich zwei ganz Unterschiedliche 4a und 4c.

B: Ja.

I: Aber wenn man jetzt sagt Transparenz könntest also... Ich finde wenn man also ist mir jetzt aufgefallen irgendwie und auch bei Besprechung, dass es eigentlich schon auch in die Richtung gehen könnte, dass man sagen kann, okay wenn ich transparent habe, habe ich aber auch gute Strukturen und dann hab ich auch ‘ne Klarheit von Aufgaben und Zielen. Also so die Frage, ist das für dich noch was anderes als diese beiden Punkte oder gehört das dazu?

B: Also gute Strukturen sind für mich was anderes wie Transparenz. Ich kann gute Strukturen haben, aber keine Transparenz.

I: Okay.

B: Ähm… Ja und selbst wenn‘s transparent ist, kann ich kann es auch sein, dass ich keine Klarheit von Aufgaben und Zielen habe. Das sind schon unterschiedliche Sachen.

I: Okay. Also du würdest sagen es ist gut, dass es drei unterschiedliche Punkte sind?

B: Die hab ich natürlich wieder angekreuzt, wie ich es gerne hätte [lacht].

I: Aber also die drei, würdest du sagen können auch drei Punkte bleiben, das ist nichts was äh?

B: Nein äh…Grade jetzt, wenn ich das äh so auf mich beziehe. Hier im Betrieb ist das für mich was ganz ganz Wichtiges, weil das sind äh äh Grundsätze und wenn die nicht da gegeben sind, dann ist das äh sowas von hinderlich. Also das ist äh eben.

B: Ja, ja.

I: Grade diese strukturellen Aspekte. Ja. Das glaube ich, ja okay gut. Dann Seite sieben Punkt 10. Leistung des Arbeitgebers. Da hab ich jetzt schon ein paar Mal gehört, dass das Sachen sind die überhaupt irgendwie für die Sozialarbeiter gar nicht relevant sind. Ähm andere aber die aber auch wieder gesagt haben, ähm hab ich so noch gar nicht erlebt wär aber total gut das zu haben. Oder ich glaube, wenn ich das hätte dann wäre es schön. Also würde ich es dann auch ankreuzen. Wie ist das für dich?

B: Ähm… Okay äh für mich. Es gibt ja diese Angebote äh… Gesundheitsprogramm ist ja zum Beispiel auch das Reha Zentrum oben äh… Bewegung ist beim Stress das Beste was man machen kann. Äh… ich muss irgendwann mal wieder den Dreh finden die Treppe hochzulaufen…[lacht] äh betriebliche Altersvorsorge finde ich ist auch ein wichtiger Punkt, weil man ja grade in der Sozialarbeit stark gefordert ist. Und je eher man dann wirklich auch äh auch gehen kann äh ist das gut. Altersteilzeit geht ja auch in in die die Richtung, ne? Das finde ich alles äh grade im Bereich der Sozialen Arbeit sind es wichtige Geschichten.

I: Mhm. Okay, also du würdest sie auf jeden Fall drinne lassen.

B: Ja

I: Ja Okay.

B: Ja.

I: Gut. Also ich hab so ein bisschen… Ich wollte erst mal deine Meinung hören, aber ich hab so ein bisschen das Gefühl gehabt, dass äh grade die dies nicht haben, sich noch gar nicht so mit dem Thema auseinandergesetzt haben. Und weil du hast diese Sachen und weißt sie daher wahrscheinlich wertzuschätzen. Und bewertest sie deshalb als wichtig und ich glaube grade die, die gesagt haben, ne? Irgendwie ist das nicht so relevant für mich, haben diese Punkte nicht und entweder verdrängen sie so ein bisschen, so nach dem Motto ja so wichtig ist jetzt auch nicht, so, ne? Oder so, ich hab‘ dir noch gar nicht so drüber nachgedacht nö eigentlich nö ist nicht so wichtig sein, weil ich kann mir nicht vorstellen, dass man das nicht als Ressource empfindet, Gesundheitsprogramme angeboten zu bekommen oder ähm eben Altersteilzeit oder generell in Teilzeit gehen zu können, dass man das nicht als Ressource empfindet. Ist jetzt aber meine persönliche Meinung, deshalb wollte ich ja erstmal unbefangen deine auch hören. Ähm, aber es gut zu wissen, dass du es auch drinne lassen würdest.

B: Ja.

I: Ja. Mhm. Dann äh Punkt 11. a und b. Ich hatte das erst in einem Punkt Unterstützung durch die Führungskraft, ganz allgemein. Jetzt hab ich es aufgeteilt in Aufgaben bezogen und emotional. Ist es gut für dich, dass es differenziert ist?

B: Ja, weil grade die emotionale Unterstützung finde ich ganz ganz wichtig, ne?

I: Ja. Mhm. Okay also findest du es gut, dass es zwei Punkte sind.

B: Ja, ja.

I: Okay. Äh genau über Kritik und Feedback haben wir schon gesprochen. Also ich glaube ähm so wie ich das rausgehört hab von der Führungskraft und von Kollegen ist es schon was, was du ähm als wichtig empfindest, aber grade von Klienten ist es ein Punkt, den du nicht bräuchtest?

B: Ja, genau.

I: Mhm. Äh dann hab ich noch 12. b und d. Einerseits emotionale Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen. Und dann der Punkt 12d sich bei Kollegen und Kolleginnen Luft machen können. Ist das für dich das gleiche oder ist das ein Unterschied?

B: Das ist ein Unterschied.

I: Kannst du begründen, warum?

B: Äh… Luft machen hat ja auch wirklich was damit zu tun für mich äh zu fluchen und zu schimpfen und vielleicht auch zu schreien oder so. Ja. Für mich. Emotional ist ruhig und Luft machen ist auch äh explodieren [lacht]. Es, ja es…

I: Ja, genau aber ich meine es ist.

B: Also emotional is für mich weicher. Und das ist schon richtig äh da knallt's.

I: Ja okay. Und die Punkte wären aber auch beide wichtig für dich?

B: Ja.

I: Ja, okay. Gut, genau 14 a und b haben wir schon drüber gesprochen. Erfolge und positive Fallentwicklung. Und dann äh der letzte direkt zum Fragebogen, letzte Seite 16 a und a ähm „als Fachkraft angesehen werden" und „Wertschätzung von der Gesellschaft". Ist das für dich was Ähnliches oder ist das für dich ein Unterschied?

B: … Also Ich glaube schon, dass ich, wenn ich als Fachkraft angesehen werden würde, dann würde ich auch mehr Wertschätzung bekommen. Ähm, aber trotzdem denke ich sollte man sollte man es dennoch getrennt lassen. Ja, also hängt schon für mich zusammen aber trotzdem ähm, einmal die Profession hat nicht die Anerkennung, die sie eigentlich verdient. Und ähm

trotzdem geht's dann noch mal um die Wertschätzung. Die Frage ist, wenn sie angesehen wäre, äh…

I: Würde wahrscheinlich auf die die Wertschätzung steigen.

B: Ja würde steigen, aber wahrscheinlich noch nicht so, wie ich sie mir wünschen würde.

I: Mhm. Okay ja. Also es bedingt sich irgendwo, aber es ist trotzdem noch ein unterschiedlicher Punkt.

B: Ja, ja.

I: Okay. Mhm. Gut. Ähm dann sind wir mit den Einzelfragen dazu durch, dann noch die Frage, ähm was würdest du vorschlagen um den Fragebogen noch besser zu machen? … Außer den Punkten, die wir schon besprochen haben.

B: Ja aber die haben wir eigentlich da ja schon äh alle erfasst, ne?

I: Okay.

B: Also dieses äh noch mal deutlich zu machen, dass es äh um die die jetzige Situation da auch geht. Und äh dann eben, schau mal hier hast du es fettgedruckt da über ihre Person. Und dann ähm das was wir besprochen haben, mehr hab‘ ich da eigentlich nicht.

I: Okay, gut hätte ja sein können, dass du da noch irgendwas Allgemeines gab was für dich wichtig wäre.

B: Ne.

I: Okay. Ähm gut was würdest du zum Abschluss des Interviews noch gerne sagen. Meine letzte Frage.

B: [Lacht] Äh ne ich bin immer noch so geschockt, dass ich das da im zweiten Teil [lacht].

I: Brauchst du nicht geschockt sein, weil äh es eben wirklich nicht nur dir so ging. Das ist äh mein Fauxpas.

B: Nein, aber die Frage ist ja wirklich, warum ist das so, ne? Und das kann ich für mich nicht beantworten, so richtig, ne? Also und äh irgendwie emotionaler berührt zu sein oder so und ja, ne? Äh hat mir wieder sehr, sehr viel Spaß gebracht.

1 I: Schön. Das freut mich [lacht]. Sehr gut. Dann äh mach ich mal auf Stopp.

Q. Transkript Interview E-2

I: So los geht's, ich hab den angestellt und zwar ähm geht's darum, also ich hab den Fragebogen mitgebracht und der ähm das ist jetzt erstmal die Paper-Pencil Version, also der Ausdruck, aber der ähm wird eigentlich online gestellt, das heißt aber trotzdem erstmal so, dass du ein bisschen drüber gucken sollest und wenn du Lust hast, den auch einmal komplett ausfüllen, ähm einfach beantworten, ich guck mir die Sachen nicht an großartig oder werte die schon aus, den kannst du dann auch wegschmeißen, wenn du das möchtest, also du kannst ihn danach gerne irgendwann noch mal ausfüllen, dass ich ihn nutzen kann, aber nicht unbedingt, dass ich deine Antworten sehe oder was weiß ich, wenn du das nicht möchtest. So wie du willst.

E: Okay.

I: Und ähm, dass wir dann nämlich darüber sprechen, ähm, wie bist du mit klar gekommen, wie fandest du das von der Optik, von der Beantwortung, von den Inhalten, aber die Fragen würde ich dann noch mal genau stellen.

E: Mhm, okay, gut.

I: [Pause] Und dann äh kannst du einfach mal loslegen.

E: Ich fang einfach mal an. Soll ich das schon kommentieren während ich ausfülle oder?

I: Ne, am besten einfach ähm.

E: Am besten erstmal, mhm, gut.

E: […] Jawohl […]. Oh Gott oh Gott, sogar inter/trans mit aufgenommen, der integrative Gedanke ist da. […] Sollten Sie derzeit keine Klienten haben, oh das find ich auch gut. Also es geht dir jetzt ja auch darum, dass ich dir gleich ein Feedback zum Fragebogen an sich gebe, ne?

I: Genau.

E: Darf ich mir hier neben Notizen machen?

I: Ja, na sicher.

E: Dass ich das nicht vergesse, wenn ich…

I: Klar.

E: Das hab ich mir nämlich schon fast gedacht…[…]. Geld könnt's immer mehr sein, ne? [lacht] […] Hier das ist Punkt 9, auf den hab ich gewartet. […] Das ist alles extrem hilfreich hier, klar und das, weiß nicht, das finde ich sehr hilfreich, das nicht. […], das find ich nicht so wichtig, das sehr wichtig, das nicht so […].

I: So, also 10 Minuten gebraucht.

E: Joah […].

I: So, und zwar, also, wie hast du die Länge empfunden?

E: Sehr angenehm.

I: Okay, also von der Bearbeitungsdauer…?

E: Absolut okay, also ich wäre jetzt an einen Punkt gekommen, wo ich gedacht hätte: „Jetzt wird es so, ho, diese ganzen Kreuzchen", jetzt wär's losgegangen, dass ich gedacht hätte: „Ob jetzt noch irgendein anderer Punkt wichtig für mich wäre, weiß ich nicht".

I: Okay gut. Dann ähm, was ist sonst so dein erster Eindruck zum Fragebogen?

E: Ich fand den sehr gut strukturiert. Also mir hat das gefallen, dass du das in Themenfelder gegliedert hast. Das hat mir gefallen. Das war für mich dann auch einfacher, weil ich einen Gedanken nach dem nächsten gehen nächsten konnte. Ähm, und ich fand die Themen, die du abgefragt hast auch sehr wichtig und logisch.

I: Schön, danke.

E: Joah, bitte.

I: Fällt dir noch was äh ein, erstmal? So als erster Eindruck?

E: Nein.

I: Okay gut. Ähm, war das Instrument für dich einfach zu nutzen? Wenn ja warum und wenn nicht warum nicht?

E: Es war einfach. Weil die die die die Kreuzchen ja immer gleich waren, die die äh Über, also die Legende war ja auch immer gleich bei allen, bei allen Bedingungen […]. Ähm die Legende

war immer gleich, die Kreuzchen zu setzen war immer gleich, es war auch alles gleich angeordnet. Das fand ich dann einfacher, ich musste dann hier nur beim ersten Mal wirklich auf die Legende gucken und dann wusste ich ja wie der Hase läuft, das fand ich einfach daran, darum hab ich das glaube ich auch so schnell jetzt hingekriegt, weil ich die ganze Zeit wusste, was jetzt ist.

I: Ja.

E: Ja.

I: Sehr gut. Ähm wie war das für dich mit der Lesbarkeit?

E: Das war gut. Ich hab alles verstanden. Ich fand da waren auch keine Fremdworte drin. Das war keine, nö.

I: Super. Und hätte für dich auch nicht irgendwie größer sein müssen?

E: Ne, das gar nicht. Das war super, das hab ich alles gut, ich fand das auch schön mit den Absetzungen, mit den verschiedenen Farben, das fand ich schön.

I: Okay, sehr gut. Ähm, welche Punkte hast du evtl. nicht verstanden oder sind unklar geblieben für dich?

E: Ja, darf ich den Fragebogen haben? Also grundsätzlich verstanden habe ich alles. Ich fand das übrigens noch sehr hilfreich, hab ich mir hier, dieses, ähm wenn man gerade keine Klienten betreut, das fand ich natürlich jetzt gerade ganz schön. Und ich könnte mir vorstellen, es gibt ja auch andere, die unter anderen Umständen vielleicht gerade nicht dabei sind zu betreuen, aber diese Ausbildung haben, fand ich gut.

I: Schön.

E: Ich fand diesen ganzen Punkt berufliche Entwicklung fand ich für mich persönlich auch toll, wollte ich dir noch sagen, aber und da hast du ja erstmal nur gefragt, wo stand das denn mit diesen hier vermögenswirksamen Leistungen und so?

I: Das war relativ zum Schluss, da der 9. Punkt.

E: Ja hier, 10, 10, Leistungen des Arbeitgebers, ich persönlich muss ja zugeben, dass ähm das ‘n Punkt ist, mit dem ich mich in meinem Alter noch ganz wenig bis jetzt beschäftigt habe und

also ich hab das verstanden, aber ich merke, dass das für mich noch nicht so ‘ne Rolle spielt, inwiefern das für mich hilfreich oder nicht hilfreich ist. Also ich hab das jetzt so, jetzt gerade muss ich sagen habe ich mir das erste Mal Gedanken gemacht, inwiefern das hilfreich in meinem Job ist, da hab ich mir vorher noch nie Gedanken drüber gemacht, mit Ende 20 jetzt. Also muss ich zu meiner Schande gestehen, ich weiß nicht, ob das anderen auch so geht, aber diese betrieblichen Altersvorsorge-Geschichten und so und vermögenswirksame Leistungen, das sind so Punkte wo ich jetzt gesagt hätte: „Oh stimmt, ja ist hilfreich, aber habe ich vorher noch nie reflektiert jetzt detailliert drüber nachgedacht“. Genau.

I: Okay, ist eigentlich ganz interessant, weil äh das sind Punkte, die ich selber mit aufgenommen habe, die auch von anderen Sozialarbeitern gar nicht genannt wurden. Und ähm das war in ‘nem anderen Fragebogen drin, der zu ähm, Geistlichen gefragt hat, irgendwie auf auch auf Englisch eigentlich und ich hab gedacht: „Oh das sind eigentlich auch wichtige Aspekte, interessant, dass das von niemandem genannt wurde“. Hab das jetzt erstmal mit aufgenommen, bin aber gespannt was andere dazu sagen, ob das wirklich relevant ist oder so wie du sagst, joah…

E: Also jetzt wo ich‘s lese würde ich sagen: „ja natürlich ist das, wäre das hilfreich, wenn mein Arbeitgeber da was anbieten würde, aber ich wäre jetzt nicht von selber, wie du sagst, auf die Idee kommen, dass jetzt zum Beispiel selber in den Fragebogen reinzuschreiben, wo wir selber was schreiben durften. Witzig […]. Das war das wo ich gedacht hab, das ist mir jetzt aufgefallen, also was ich nicht so, wo ich einfach, das hab ich verstanden, aber so…

I: Aber okay, einfach nur, dass es dir an sich aufgefallen ist, als Themenblock?

E: Wo ich selber gedacht hab, ich hab da selber noch nie so drüber nachgedacht, wie jetzt über wie über zum Beispiel der Punkt Weiterbildungsmöglichkeiten. Da hab ich natürlich schon mehr mit jetzt zu tun gehabt von meinem Arbeitgeber.

I: Okay, sonst noch irgendwie was oder was dir inhaltlich unklar war oder wo du…?

E: Ne, ne der Rest, das hab ich alles super verstanden. Das war alles auch sehr, also ich fand, ne, stopp stopp, gut, dass du fragst noch mal. Ähm 14a und 14b, Erfolge mit Klienten und positive Fallentwicklung ähm finde ich sehr, also, finde ich sehr unklar, weil ich finde, was also okay, Erfolg mit einem Klienten könnte man so auslegen ist das Ziel erreicht oder nicht, dass du mit dem Klienten erarbeitet hast. Aber positive Fallentwicklung ist so, also ist, finde ich einfach egal wie der Fall sich entwickelt, ob posi, also erstmal ist die Frage was ist denn ‘ne positive Fallentwicklung? Ist das einfach nur dass man das Ziel vereinbart hat und man hat es

erreicht oder halt nicht, aber vielleicht ist es ja auch positiv wenn man sagt: „Wir haben das Ziel nicht erreicht, aber wir gehen jetzt erstmal so auseinander.“ Also positiv…wertend sowieso, das ist es ja… aber ähm ist so die Frage, ob es da reingehört, weißt du was ich meine?

I: Also für dich wäre vielleicht besser wenn da stehen würde: „Ziele oder Erreich Erreichung von Zielen mit Klienten“ oder sowas?

E: Ja das wäre ‘n bisschen konkreter. Weil das finde ich so, positive Fallentwicklung, ich find es gibt auch viele negative Fallentwicklungen, wo ich aber sagen würde, das war trotzdem schon mal gut, dass der Klient da war, auch wenn er vielleicht weiter Suchtmittel konsumiert war es aber gut. Weil wir haben vielleicht jetzt erstmal das riesen Thema mit seinem Vater geknackt oder was weiß ich“. Also das ist so, finde ich sehr breit gefächert, ja.

I: Okay, aber Erfolge würdest du sagen ist schon okay?

E: Ja das ist in Ordnung, weil ich hab jetzt grad auch noch mal drüber nachgedacht, das könntest du ja einfach auslegen als Ziel erreicht oder so.

I: Okay, also wenn ich sowas machen würde wie äh: „Ziele werden erreicht“, würde es dir auch reichen, dann bräuchtest du auch kein Erfolge mehr, also dann wäre es quasi eine Sache?

E: Ja genau, das wäre ja mein, also so hab ich das gedacht, das wäre für mich das erreichte Ziel. Denke ich mal so, ja genau. Das war’s. Ja.

I: Super, danke. Gibt es sonst irgendwas wo du dachtest, dass irgendwie doppeldeutig oder mehrdeutig oder sowas? Ich mein das ist ja jetzt schon fast in so ‘ne Richtung gewesen, aber?

E: Ne ne, also diese beiden Punkte genau, die sind finde ich sehr ähnlich, sonst nicht, nein, fand finde ich schon ziemlich gut durchdacht so, also man merkt, dass du dir viele Gedanken gemacht hast.

I: Sehr gut. Ähm gibt es deiner Meinung nach noch was, was fehlt?

E: Ich geh jetzt noch einmal durch, ich hab’s nämlich grad schon einmal so.

I: Ja, gerne. Ähm ich hatte überlegt mit meiner Chefin eigentlich, ähm ob ich hinter jeden Punkt quasi, diese Oberkategorie immer noch mal so was Sonstiges schreibe, bei den Interviews, dass man was hätte reinschreiben können. Ähm ich wollte das Layout jetzt aber nicht komplett noch

mal ändern, deswegen kannst du ja einfach mal gucken und noch mal diese einzelnen Kategorien durchgehen und schauen, ob da irgendwas ist was dir noch fehlt.

E: […] Nein, ich finde das sehr gut strukturiert und ich finde du hast ganz ganz viele Dinge mit abgeklappert mit deinen konkreten Fragen. So jetzt fällt mir noch nichts auf.

I: Das freut mich.

E: Also, ich kann den sonst morgen auch noch mal durchgehen so mit ‘nem anderen Blick noch mal, ne? Aber jetzt auf den ersten Blick, ähm…

I: Wenn du magst, klar, gern.

E: Ich denk da aber auch noch mal drüber nach… Nein.

I: Gab es Punkte, die du angekreuzt hast, die bei dir nicht zutreffen oder die du generell als überflüssig betrachten würdest?

E: Nein, hab ich gar nichts angekreuzt. Ich fand alles wichtig.

I: Okay. Gut.

E: Ich konnte mich zu allem positionieren.

I: Wunderbar. Ähm genau dann noch ‘ne Frage: Wie hast du die Fragen beantwortet? Hast du das eher hypothetisch gemacht? Also „wenn ich das hätte, dann würd’s mich schon stören oder wenn ich das hätte, fänd‘ ich das gut“ oder hast du es konkret auf deine Arbeitssituation bezogen? Also sowas wie…

E: Ne ich hab, ich hab, ne ich hab hypothetisiert, ich hab’s hypothetisiert, meistens, denke ich jetzt gerade, wo du es sagst. Also ich hab an meine Arbeitssituation gedacht, aber ähm ich hab‘s dann wenn ich‘s darauf bezogen hab oder wenn auch Punkte waren, die vielleicht in meiner Arbeit zum Beispiel nicht gegeben sind, zum Beispiel dieses Thema Arbeitsmaterialien, ich hab schon vielseitige Arbeitsmaterialen auf der Arbeit, hab dann aber gedacht: „Aber wenn ich noch mehr hätte, hätte ich ja es noch einfacher, stimmt, dann könnte ich noch vielseitigere Angebote machen“, weißt du, so…

I: Okay, und wie hast du es dann ungefähr eingeschätzt? Dann hast du es für dich als sehr hilfreich oder als…?

E: Dann habe ich geschrieben, wäre natürlich sehr hilfreich, viel Arbeitsmaterial zu haben oder wie das genau da, genau, so hab ich‘s dann gemacht, ja was hab ich denn gemacht, ‘ne Mischung oder? Ich hab es erst auf meine Arbeit bezogen, dann hypothetisiert und dann hab ich’s natürlich als „klar wäre das sehr hilfreich“.

I: Okay gut, dann muss ich das noch mal irgendwie anders formulieren glaub ich, weil...

E: Ja, weil ich soll das konkret auf meine Arbeit beziehen wahrscheinlich, ne?

I: Genau und äh damit man halt am Ende soll ja rauskommen, dass man sagen kann, die Person ist äh eher gestresst oder die Person ist ausgeglichen oder die Person hat sehr starke Ressourcen und deshalb ist alles super positiv so und…

E: Ah weißt du was? Dann war das nämlich auch mein Denkfehler, weil ich hab ja zum Schluss relativ oft angekreuzt „wäre sehr hilfreich“, warum hab ich das getan? „Bitte schätzen Sie ein, inwiefern Sie die folgenden Aspekte Ihrer Tätigkeit als hilfreich empfinden“. Ja und ich hab das so gelesen als „empfinden würden“ wahrscheinlich.

I: Ja, dann muss ich das irgendwie noch mal klarer machen.

E: In Ihrer jetzigen beruflichen Tätigkeit vielleicht oder so? Oder aktuell, ne ist ja auch blöd.

I: Bei, ich schätz mal beim belastend hast du es wahrscheinlich direkt auf deine Arbeit bezogen oder?

E: Da hab ich es natürlich direkt, schimpfen kann man ja immer am besten, ne? Ähm genau und darum hab ich bei D jetzt relativ oft angekreuzt „wäre natürlich alles sehr hilfreich“, da sind so ‘n paar Sachen wie ‘n Dienstwagen zum Beispiel, das habe ich jetzt geschrieben: „das wäre natürlich nicht so wichtig“, weil den hab ich gar nicht oder wäre jetzt auch überflüssig, ja dann müsstest du da noch mal, hmm aber wie? Fällt mir jetzt grad auch nichts ein, also das hab ich dann falsch verstanden. Gut, dass du fragst.

I: Ja dann muss ich mir da auf jeden Fall noch mal Gedanken zu machen,

E: Ja, musst du mal drüber nachdenken.

I: Was man da vielleicht noch mal […]. Gibt’s Fragen die du vielleicht lieber nicht beantwortet hättest, die dir unangenehm waren?

E: Nein, nö, überhaupt nicht. Überhaupt nicht. Gar nicht. Es war sehr angenehm. Überhaupt nicht, dass…

I: Also auch am Anfang die Frage ähm in was für einem Bereich man derzeit tätig ist, ist auch alles in Ordnung, also nicht, dass man denkt…?

E: Das ist alles, öh, also ich finde sowieso, das macht ja viel aus, dass ich meinen Namen nicht reinschreiben muss und nix, von daher ist das völlig.

I: Und keine… nicht genau wo du tätig bist oder sowas.

E: Genau. Also das find ich gar nicht, nö.

I: Okay sehr gut, ähm, gab's Punkte bei denen das Antwortformat dir nicht passte? Wo du vielleicht was anderes hättest ankreuzen wollen oder irgendwie dich anders hättest bemerkbar machen wollen?

E: Bei einem Punkt, ist ja eigentlich auch irrelevant welcher, wollte ich gerne was dazu schreiben, aber jetzt im Endeffekt habe ich auch wieder gedacht ähm: „das wäre eigentlich auch wieder un- unwichtiges Larifari gewesen, was für wissenschaftliche Auswertungen wahrscheinlich wieder das acht Mal so anstrengend gemacht hätte, ähm und wahrscheinlich einfach nicht, nicht sinnvoll oder jetzt wirklich konstruktiv gewesen wäre. Also ich glaube, der Fragebogen ist...

I: Weißt du noch bei welchem Punkt?

E: Ne, ne. Ich krieg's nicht mehr zusammen.

I: Okay.

E: Ne, weiß ich nicht mehr. Irgendwo hab ich das gedacht, aber es war nichts Wichtiges also es war, sonst hätte ich dir das jetzt noch mal sagen wollen, aber wenn ich das jetzt sogar schon vergessen hab, dann war es nicht wichtig. Dann ist das äh…

I: Okay sonst, ähm auch das Antwortformat an sich, fandst du das in Ordnung? Von 1 bis 5 und nicht zutreffend?

E: Ja, ja das fand ich sehr schön, das hab ich für mich auch angekreuzt, weil ähm ich finde wenn man nur drei Kategorien macht oder so, finde ich das zu wenig, ich finde diese Abstufung noch

mal in nicht hilfreich oder wenig hilfreich gut und auch dieses mittelmäßig hilfreich, finde ich eigentlich gar nicht schlecht, auch wenn ich jetzt im ersten Moment so gedacht habe: „was was soll das denn, das ist ja irgendwie nichts Halbes und nichts Ganzes“, aber irgendwie es ist ja schon noch mal, es gibt ja schon noch ‘n Unterschied zwischen wenig und sehr hilfreich. Also so das finde ich schon gut, diese Stufen und auch dieses nicht zutreffend, das finde ich auch gut.

I: Ja. Hättest du dir irgendwo gewünscht keine Angabe ankreuzen zu können? Also dass du die Möglichkeit hast, irgendwie deine Meinung zu enthalten?

E: Nö, ich glaube das hängt damit zusammen, dass mir auch nichts unangenehm war oder so, also nö, nö, alles gut.

I: Ich mein, man hätte immer die Möglichkeit einfach nichts anzukreuzen, das äh ist auch klar, aber hätte ja sein können, dass du das gut gefunden hättest da noch ‘n Kreuzchen oder irgendwie…

E: Ne, ne, ne, ne. Alles gut. Alles gut.

I: Okay, schön. Ähm würdest du das lieber als Papierversion ausfüllen oder würdest du es lieber online ausfüllen?

E: Online.

I: Warum?

E: Wäre einfacher, also das, die ganzen Rahmenbedingungen fände ich einfacher. E-Mail, zack, online, abschicken, tschüss. Dann hätte ich das wieder hier liegen, ich müsste für mich die Zeit finden, mich an ein Stück Papier zu setzen, so doof es klingt, abends am Tisch dann und würd das dann machen und äh online hätte ich die Möglichkeit vielleicht sogar, mit so mit so ‘nem kleinen Programm, wo ich schon mal ‘n Teil von machen kann und den Rest dann zwei Stunden später oder so. Wäre ja auch noch mal ‘ne Idee, das heißt da könnt ich auch mal länger, also das ist für mich wäre das einfacher, glaube ich, weil dann müsste ich dir dieses Stück Paper nicht noch wieder zukommen lassen, eventuell noch per Post oder so was old-school. Das äh, wäre natürlich einfacher, denk ich.

I: Okay, ähm hast du einen Vorschlag oder was würdest du vorschlagen, um das Instrument noch zu verbessern?

E: Ich find den ziemlich gut.

I: Danke.

E: Eigentlich bin ich immer sehr kritisch mit solchen Dingen, ich ich find mal was...

I: Her damit.

E: Nein…, ich finde den Einführungstext sehr gut, nicht zu lang, nicht zu kurz, das finde ich auch immer wichtig. Da hatte ich jetzt auch Lust mir den noch mal durchzulesen. Ich finde manchmal verleitet das ja schon so dazu, wenn das so ‘ne halbe DINA4 Seite ist, steht so wie so immer nur das Gleiche drin, das find ich, auch dass du dich bedankst finde ich ist schön, ähm.

I: Ich hatte erst noch dieses Ganze was hier unten in der Fußnote steht drin, von wegen basierend auf dem und wem, weil irgendwo muss ich ja angeben, dass es daher kommt, da hatten wir aber überlegt, wenn man dann da ja schon gleich so ‘n englischen Titel drin hat, kann das Leute verunsichern äh beim Ausfüllen und sowas und ich glaube da unten, also entweder überfliest man es oder halt man guckt mal drauf, aber dann ist es auch relativ egal glaub ich.

E: Also ich glaub ich hätt es auch eher als unwichtig empfunden, als es… also ich persönlich würde mir jetzt nicht so Gedanken machen, wenn ich den Fragebogen ausfülle, wo du den her hast. So, ne? So doof das klingt. […] Nö, mir fällt tatsächlich nichts, also ich finde den sehr gut. Mir gefällt der sehr gut.

I: Das freut mich.

E: Ja, wirklich sehr schön.

I: Gut, ich würde jetzt noch mal zwei, drei äh Punkte raussuchen, ähm die wir als oder ich als ich den erstellt habe, ähm vielleicht noch nicht so ganz klar fand, bzw. wo ich nicht genau weiß, versteht jeder das Gleiche dadrunter unter den Punkten, also das ich einfach noch mal sage, dass wir noch mal kurz sprechen, ähm ob man bei den Sachen wirklich das Gleiche versteht. Und zwar zum einen bei 4a steht also das gehört zur Organisation der Einrichtung und da ist der Punkt fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung. Ähm was genau verstehst du unter dem Punkt?

E: Ich hätte darunter verstanden, bezogen auf meine Arbeitsstelle?

I: Genau.

E: Ähm sowas verstanden, wie ähm äh Leitlinien der Schule, Konzept der Schule, Konzept der Schulsozialarbeit auch gibt's da 'ne 'ne Ausarbeitung irgendwie von ähm Regeln der Schule, einzelne Konzeptionen auch von von vielleicht Arbeitsgruppen. Zuständigkeiten, Hierarchien, obwohl Hierarchien hattest du glaub ich noch mal als extra Punkt, ne? Also das hätte ich darunter verstanden.

I: Okay, ja. Sehr gut.

E: Wie hattest du das gemeint?

I: Also das ist definitiv damit gemeint, aber ähm ich bin gespannt, ob halt bei anderen auch ähnliche Antworten kommen, ne? Oder ob dann zum Beispiel andere unter Strukturen was anderes verstehen, was natürlich sein kann, ne? Äh und schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung?

E: Das hätte ich so verstanden insofern, als dass es zum Beispiel ähm Missverständnisse gibt, also wenn wenn Missverständnisse, wenn es Missverständnisse gibt, wo sich darauf zurückführen lässt, ähm da hat die Schulleitung der Jahrgangsleitung gar nicht Bescheid gesagt oder 'ne falsche Tatsache weitergetragen oder verdreht oder so oder da wurd' gar nicht drüber gesprochen in den Teams oder so. Ja, das hätte ich darunter verstanden.

I: Genau. Ähm ich glaub bei fehlender Vernetzung ist auch klar, das ist glaube ich sogar einer der Punkte, die ich von dir direkt habe.

E: Oh, gut, sehr gut.

I: Ähm mehrere sind von dir direkt glaube ich dabei.

E: Sehr gut.

I: Ähm, findest du, dass ähm mangelnde Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ist ja 'n Punkt, ne? Und der ist unter Arbeitszeiten geregelt, ähm beziehst du das die Frage auf dich persönlich oder beziehst du das auf inwieweit stellt mein Arbeitgeber mir das zur Verfügung?

E: Hm. Gute Frage. Ich hab's jetzt gerade auf meinen Arbeitgeber bezogen. Ich hab's nicht auf mich persönlich bezogen. Nö, ich hab's direkt. Ja weil's ja unter Arbeitszeiten fällt, genau deswegen hab ich's auf meinen Arbeitgeber, ne das war gut.

I: Genau. Weil ich hatte ja in den Interviews auch nach persönlichen Eigenschaften und ähm Dingen gefragt, die dich stressen oder die einen ähm entlasten, die sind aber in diesem Fragebogen nicht drin, weil es eben um Sachen geht, die vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt werden oder die der Arbeitgeber oder die Führungskraft wie auch immer, also am Arbeitsplatz ähm die vorhanden sind und es kann natürlich trotzdem sein, dass man dann die persönlichen Sachen irgendwo mit reinbezieht, aber es wäre halt wichtig, dass man weiß okay, weil es eben dadrunter ist, dass es das ist, was vom Arbeitgeber bzw. Arbeitsplatz, Führungskraft und so weiter gemeint ist.

E: Ja, klar.

I: Okay, super. […] Ähm fandest du, das äh fehlende Supervisions-/Reflexionsmöglichkeiten…

E: Fand ich ganz wichtig.

I: Ähm gut, äh ist das verständlich oder denkt man dann: „Naja Reflexion ist für mich irgendwie noch was anderes als Supervision“ oder würdest du zwei vielleicht auch draus machen?

E: Achso, ähm, ja wenn du so detailliert fragst schon. Stimmt ähm, ich hätte persönlich das vielleicht sogar so verstanden, Supervision wäre ja etwas, was man mit seiner Partnerin beispielsweise gemeinsam machen könnte in meinem Fall jetzt und alleine Reflexionsmöglichkeiten könnte man ja theoretisch auch noch ähm für sich selbst auch machen, also das man jetzt auch sagt: „Vielleicht fehlt mir auch die Zeit, wo ich einfach mal ‘nen Fall gern alleine, mir mal was anlesen möchte oder für mich selber auch noch mal überlegen möchte, wie hab ich mich da verhalten“ oder so, stimmt das wäre vielleicht auch ‘ne gute Idee, das noch mal so zu machen in in zwei Punkten zu machen. Du hast Recht, hab ich aber vorher, ist mir nicht aufgefallen.

I: Hmm, okay. Gut, aber an sich, ja. Und äh ähnlich bei fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten bzw. keine Förderung von Weiterbildungen, würdest du da auch differenzieren, hast du da oder wie hast du da für dich beantwortet die Frage?

E: Ich hab das als ähm beantwortet als es wäre extrem hilfreich tatsächlich, weil es das bei mir auch nicht gibt, ich werde nicht gefördert, aber ich hätte es jetzt als einen Punkt verstanden, weil das auf mich persönlich aber wieder zutrifft, dass ich weder Weiterbildungsmöglichkeiten noch irgendwo gefördert werde Weiterbildungsmöglichkeiten, also beides gar nicht habe.

Hängt natürlich auch unmittelbar zusammen, ich werde nicht gefördert, weil die eben nichts anbieten für die Schulsozialarbeit.

I: Also ist für dich in Ordnung, dass es in einem ist?

E: Also für mich persönlich ja.

I: Hmhm, okay, ähm, gucken wir mal weiter. Ähm bei fehlender/unzureichender Qualifikation von Kolleginnen und Kollegen ähm wo hast du da so dran gedacht? Das ist der ähm 11b ist das. Das unterste, Oh du bist, Seite 4 bin ich.

E: Ja Seite 4 sind wir, ja warte. Ähm. Hm. Daran habe ich gedacht, dass ähm das es belastet mich, ich hab persönlich angekreuzt, dass es mich nicht belasten würde, wenn meine Kollegin weniger fachlich qualifiziert ist als ich. Joah, weil ich glaube, dass also bei uns zum Beispiel ist es so, dass das auch so ist, dass sie weniger qualifiziert ist als ich, aber sie trotzdem ganz viele andere interessante Aspekte mit einbringt. Von kleinen Weiterbildungen, die sie mal gemacht hat oder so kleinen äh Tagungen, die sie mal besucht oder so und dann ist sie offiziell zwar nicht besser qualifiziert als ich, aber inoffiziell bringt sie total viel guten Input trotzdem mit. Also ist das für mich nicht so belastend.

I: Aber du hast auch an die fachliche Qualifikation gedacht?

E: Ja, ja.

I: Sehr gut, ich darf's ja nicht bewerten, aber ja… Ähm woran hast du gedacht bei Einstellungen/Haltungen von Kolleginnen und Kollegen?

E: Da hab ich das ähm, da hab ich 11d mit eingeschlossen, also Wertschätzung und und was denn überhaupt noch, also so ja überhaupt gewisse Haltungen, also bei mir persönlich wieder dieses Thema auch Respekt für die Menschen mit denen wir zusammen arbeiten, nicht nur die Wertschätzung und Respekt gegenüber meiner Arbeit, sondern auch da die Haltung gegenüber ihrer eigenen Arbeit, gegenüber ihren Kollegen, gegenüber der Schule allgemein, was haben die überhaupt für 'ne Haltung. Auch von sich selbst finde ich wichtig, so also so was sind das für Menschen mit denen ich zusammenarbeite, so hab ich das verstanden.

I: Okay, ja gut, also doch differenziert zwischen 11c und d?

E: Ja dann scheinbar schon, jetzt wenn ich drüber nachdenk', ja hab ich.

I: Man ist ja oft, man beantwortet ja fast unterbewusst schon manche Dinge schnell und wenn man dann drüber nachdenkt, ja.

E: Jaja haste Recht.

I: Ähm vorhin war ja schon die eine Frage zu schlechter Kommunikation in der Einrichtung. Jetzt ist hier noch mal die Frage zu schlechter Kommunikation im Team. Ähm siehst du da Unterschiede?

E: Ja. Ähm, ich finde es schon ‘n Unterschied zwischen wenn die Kommunikation beispielsweise zwischen Schulleitung und Jahrgangsleitung nicht stimmt oder wenn die Kommunikation in dem ganzen Jahrgang 7 nicht stimmt. Wenn das ganze Kollegium was um den Schreibtisch sitzt nicht vernünftig miteinander kommuniziert, wenn viele Missverständnisse da sind, wenn Dinge falsch verstanden werden, wenn Dinge nicht zur Sprache kommen oder falsch oder irgendwie so. Das finde ich ist schon ‘n Unterschied, ja.

I: Okay. Ähm, wie hast du hohe Anspruch oder Erwartung anderer im Team interpretiert?

E: Wo steht das?

I: 12d.

E: Äh, hoher Anspruch/Erwartung anderer im Team, wenn das nicht übereinstimmt, was die im Team schaffen, wenn die wenn die anfangen sich ähm gegenseitig, ja wenn es einfach einige im Team gibt, die einen besonders, einen besonders hohen Anspruch haben an das was sie vorhaben und die anderen halt nicht.

I: Hmhm und das zu Schwierigkeiten führt?

E: Genau.

I: Okay, hmhm. Ähm gerade bei Klientinnen und Klienten, bei dem Punkt 13, äh hat mich interessiert, ob da vielleicht noch was fehlt ähm, ob da irgendwie noch was ist im Zusammenhang mit Klientinnen und Klienten vielleicht noch fehlt, ob das erschöpfend ist?

E: Halten die Termine nicht ein und fehlende Wertschätzung… also ich hab noch gedacht, bei 13e ist es so, es würde dir wahrscheinlich jeder Professionelle ankreuzen, dass er es als nicht belastend empfindet, wenn Klienten ihn nicht wertschätzen, wenn er das nicht ankreidet, ist es ein schlechter Sozialarbeiter, ne? Also wenn, eigentlich sagt man ja, ja okay es wäre trotzdem

mal interessant herauszufinden, ob das vielleicht doch unterbewusst ‘n Thema ist, ne? Äh egal, ähm fehlende Wertschätzung, fehlende [murmelt] was könnte denn noch wichtig sein… Ja Schicksal ist, ich glaub das bessere Wort, ich hätte nun nur noch mal gedacht, dieses manchmal finde ich’s, ähm belastend, die Systeme, in denen mein Klient sich befindet, überhaupt zu durchdringen und und versuchen diese Landschaft in der die sich bewegen, wahrzunehmen, also in deren eigentlicher Wirklichkeit, so dazu sagt man ja auch Landschaft, also so ähm, ‘ne Landkarte heißt das genau, in der die sich bewegen ähm und die dann mit dieser mit dieser Wirklichkeit zu konfrontieren, das fällt mir manchmal sehr schwer, aber ich glaube Schicksal ist ein besseres Wort als System, ich glaub das ist besser, weil das ist einfach mehr, das andere ist glaub ich schon zu detailliert. Das ist besser.

I: Also du würdest es aber da drunter subsumieren unter Schicksale?

E: Genau, also ich hätte unter Schicksale jetzt verstanden, das System in dem er sich bewegt, die die die emotionale Verfassung in der der sich bewegt und so weiter, stimmt, mehr dazu fällt mir nicht ein.

I: Okay.

E: Ich glaub, das hast du gut abgedeckt.

I: Gut. Ähm was würde, also Druck durch den Träger, ich weiß nicht, ob du es angekreuzt hast oder nicht, ob es für dich zutrifft, wie auch immer, ähm, was würdest du dadrunter verstehen, vom Träger?

E: Joah ich hab’s, ich hab’s nicht als belastend angekreuzt, weil ich damit nicht viel zu tun hab, ehrlich gesagt, also darum fiel es mir auch schwer das nachzuvollziehen. Ähm ich weiß, dass einige andere das ähm so empfinden, ja also, dass es durchaus Druck von den Trägern gibt und die haben das so berichtet, äh dass zum Beispiel ein großer Druck herrscht bezüglich Fallzahlen und und Stunden, die du ableisten musst und so. Ist das richtig? Hast du dir das dabei gedacht?

I: Ja, das ist das was ich meine. Also entweder ‘n Kostendruck in dem Sinne, dass bestimmte Kosten eingehalten werden müssen oder eben Zahlen eingehalten, genau.

E: Genau.

I: Ähm, den Punkt 15., weitere Aspekte, da hab ich ja die Wertschätzung von der Gesellschaft aufgenommen. Das ist eigentlich nichts was direkt mit dem Arbeitgeber, mit dem Arbeitsplatz

und so weiter zu tun hat, ähm, das ist aber was, was zum Beispiel in allen Interviews genannt wurde als Stressor ähm bzw. also nicht unbedingt von der von der Gesellschaft, aber dieses, was du auch sagtest, die äh Soziale Arbeit, wäre schön, wenn da dem Studiengang ‘n bisschen mehr Anerkennung zukommen würde, so in die Richtung. Ähm, hat dich der Punkt irgendwie irritiert, dass der noch gekommen ist oder fandst du‘s gut, dass er drin war oder?

E: Ne, das fand ich schön. Ich mag sowieso immer so ‘n Punkt weitere Aspekte oder sonstiges oder so, ich finde das gut, weil einfach noch mal gezeigt wird, so der ist mit auf dem Schirm und wenn es jetzt jemanden gibt, der nämlich das als besonders belastend empfindet, dann hat er ja noch die Möglichkeit, darum finde ich sowas immer noch mal gut als Abschluss, am letzten.

I: Weil das hat schon direkt was mit der Profession zu tun, wie ich mich als Sozialarbeiter definiere und so weiter, es hat also nichts mehr unbedingt mit der persönlichen Einstellung zu tun, und es ist was, was von extern kommt…

E: Ja so hätte ich das auch verstanden.

I: Aber eben nicht so direkt auf den Arbeitsplatz bezogen, aber…

E: Ja so hätte ich das aber auch verstanden.

I: Okay, dann gucken wir noch mal. Hm, Transparenz innerhalb der Einrichtung, ähm wie hast du das verstanden?

E: Transparenz innerhalb der Einrichtung hätte ich so verstanden, also dass klar ist, was abgeht, für möglichst jeden Mitarbeiter in der Einrichtung. Dass einfach diese Kommunikationsstrukturen klar sind, dass also die die anderen Punkte, die du da genannt hast, 4a, c.

I: Ja deswegen, gerade wenn du‘s sagst, äh also so wenn Sachen klar sind, würdest du sagen, 4b und c sind ähnlich?

E: Ja ich überlege auch gerade. Also ich hätte unter Transparenz tatsächlich verstanden, gute Strukturen 4a und 4c Klarheit von Aufgaben und Zielen, hätte ich auch verstanden. Und den Rest nicht, also ich hätte das unter Transparenz verstanden, stimmt 4a und c.

I: Mhm, okay, gut.

E: Das hätte ich schon damit eingeschlossen. […]

I: Ja bei den Leistungen des Arbeitgebers, da haben wir ja schon kurz drüber gesprochen. Gab es da irgendetwas wo du gesagt hättest: „das ist mir eigentlich völlig egal?“. Weil es eben die Sachen sind, die ich selber mit reingenommen habe.

E: Ja diese betrieblichen Gesundheitsprogramme, würde ich jetzt zum Beispiel sagen, wären mir nicht so wichtig, ich denke aber weil ich auch persönlich nicht betroffen bin, ich bin ja nun nicht jemand der darauf angewiesen wäre, also ich könnte mir vorstellen, dass es für viele andere wichtig wäre, aber für mich persönlich, da hätte ich nun gesagt, weiß ich nicht, also betriebliche Gesundheitsprogramme, für mich persönlich jetzt unwichtig, ja.

I: Okay, dann bei 11a und b, ähm das war erst eins, das war Unterstützung durch die Führungskraft, ähm das hab ich differenziert jetzt in aufgabenbezogene Unterstützung und emotionale Unterstützung.

E: Find ich richtig gut. Hab ich noch gedacht, ja, find ich ganz toll, weil das ist bei mir so. Also mein Schulleiter ist ganz, der unterstützt mich ganz doll was meine aufgabenbezogenen Geschichten angeht, meine Aufgaben, da ist der top hinter mir. Und emotional ist der ‘n absoluter Autist, also überhaupt nicht, der kann das gar nicht, also bei mir würde das absolut unterschiedlich ausfallen das Ganze. Darum find ich das ganz wichtig. Ja total.

I: Sehr gut, ähm, findest du es wichtig als Aspekt Vertrauen in deine Führungskraft haben zu können als Ressource?

E: Ja, ganz doll.

I: Ähm, dann zum Beispiel äh, das ist ja bei 11h, 12f, also immer die jeweils letzten und bei 14, die konstruktive Kritik Feedback, ähm Führungskraft, Kollegen, Klienten.

E: Ohja, jetzt wo du es sagst.

I: Ähm, das ist auch ein Punkt, den ich selbst einfach dazugezogen habe, den keiner an sich so genannt hat. Ähm findest du das wichtig und gerade in Bezug auf konstruktive Kritik bzw. Feedback von Klienten?

E: Nein, 14d finde ich nicht wichtig, 12f und h sind mir persönlich wichtig, aber d, 14d nein.

I: Okay. Gut. Dann ähm ging es auch noch mal drum, 12b emotionale Unterstützung durch Kollegen und sich bei Kollegen Luft machen können. Findest das ähnlich oder findest du da einen Unterschied?

E: Ich find das ist ein Unterschied. Das ist wichtig, dass das so genannt wird.

I: Warum, kannst du das begründen?

E: Ja, ich überlege gerade. Also ich finde, dass zum Beispiel wichtig, dass ich, ich finde es gibt Unterscheide, also es gibt Situationen, da dann gehe ich zu [Name der Kollegin] und will mal schimpfen über zum Beispiel ‘ne Struktur, wo ich echt gemerkt hab, da gab’s keine Transparenz, der Fall ist scheiße gelaufen, leckt mich alle, so. Das gibt es, aber es gibt auch Fälle, wo ich was anderes von [Name der Kollegin] brauche und das ist zum Beispiel ein „nein, du hast den Fall aber trotzdem gut gemacht, obwohl er so furchtbar ist, und wenn es dem Kind so schlecht geht, du hast alles gegeben“. Das finde ich ist ja was anderes. Das ist ‘ne andere Art von Unterstützung.

I: Ja, gut, würde ich auch so sehen, aber…

E: Super, gut überlegt, echt.

I: Ähm über Klientinnen und Klienten, die Punkte, also Erfolge und positive Fallentwicklung, haben wir ja drüber gesprochen, dass du da eher sagen würdest, also Ziele werden erreicht als Erfolg das definier und ähm genau die Fallentwicklung, dass ‘ne positive Fallentwicklung gar nicht unbedingt ähm ‘ne Ressource sein muss, dass sondern auch wenn der Fall sich mal negativ entwickelt, das trotzdem gut sein kann für den Klienten bzw. ‘ne Entwicklung sein kann.

E: Genau.

I: Hmhm. Ähm, ach genau denkst du, dass ‘ne Wertschätzung durch den Träger, also du hattest ja gesagt, du hast nicht so viel mit dem Träger zu tun äh oder merkst es nicht so viel, aber das Wertschätzung durch den Träger ‘n wichtiger Aspekt ist?

E: Also ich glaube für andere schon. Ja, also ich bin ja nun einfach mal sehr weit weg vom Träger, ne? Als Landesschulbehörde, aber ich weiß dass das viele meiner Kollegen so empfinden, ja denen wäre das sehr wichtig. Und es, ich kenne auch viele, die schon das Arbeitsverhältnis deswegen auch unter anderem gekündigt haben.

I: Und dann noch mal äh 16a und 16b, siehst du da einen Unterschied zwischen den beiden Punkten?

E: Hm, ja die sind sich sehr ähnlich. Das fällt einem wirklich erst auf, wenn wir drüber sprechen, ne? Oh guck mal ich hab's wieder instinktiv glaub ich richtig angekreuzt. Ich hätte jetzt als Fachkraft angesehen werden so verstanden, dass ich ähm gerade in meinem beruflichen Umfeld als Fachkraft angesehen werde, dass gerade meine Kollegen wissen, was ist denn eine systemische Therapeutin oder so, und die die und meine Netzwerkpartner und so und Wertschätzung der Gesellschaft ist so 'n bisschen also wenn jetzt meine Freunde, ich habe viele Freunde, die mit meinem Berufsfeld gar nichts zu tun haben, die sagen: „[Eigner Name] mit ihrer Therapie-Scheiße". Also das finde ich nicht so schlimm. Das das hätte ich jetzt so interpretiert. Aber ich weiß nicht, ob es zu weit weggeholt ist, aber deswegen hab ich's ich hab's auch so angekreuzt. Witzig. Jetzt wo ich drüber nachdenke, so hätte ich es verstanden.

I: Ich hätte es auch eher so, also ich finde es auch, würde es so verstehen, deshalb habe ich es auch so angebracht, aber es ist auch von der Formulierung oft nicht so einfach, die Sachen so zu schreiben, dass auch das eben darunter begriffen wird und ähm gerade dieses als Fachkraft angesehen werden ist eben dieses dieses Professionelle wirklich, dass man anerkannt wird, dass du 'ne professionelle Kraft bist und das ist dir natürlich wichtiger von deinen direkten Peers und deinen direkten Kollegen oder anderen Netzwerkpartnern und dass Wertschätzung von der Gesellschaft eher allgemein, dieser Blick auf Soziale Arbeit ist, auf dich als Sozialarbeiterin und so, ne? Wie du sagst, können Freunde damit irgendwas anfangen oder sagen die: „die schnattert ja eh bloß, das kann ja jeder" oder so, ne? Okay. Gut, dann sind wir alles durchgegangen. Ähm letzte Frage: was würdest du zum Abschluss gerne noch sagen?

E: [lacht] Also ich finde, das ist wirklich ich hab nun schon einige Fragebogen gesehen, ich finde aber das ist ein sehr schöner Fragebogen, also gerade von der Struktur her, und vom vom vom ersten Eindruck so her, finde ich das ganz schön gemacht, auch immer diese Überpunkte a, b, c, d, das gefällt mir sehr gut. Dass ich die Legende immer sehe, gefällt mir sehr gut, das finde ich schön. Das…

I: War das das was du dir am Anfang, äh sorry, dass ich dich unterbreche, was du dir da geschrieben…

E: Ja.

I: Okay.

E: Ja darum hab ich mir das Ausrufezeichen daran gemacht. Auch dass diese Reihenfolge, also das sind jetzt so stumpfe Sachen, aber mir fällt das jetzt als erstes auf, dass die Reihenfolge von Zahlen immer gleich ist, so diese Kästchen alle gleich, das finde ich hilfreich, die Struktur finde ich vor allem gut, weil das finde ich bei Fragebögen sonst so verwirrend, wenn die so mal den Bereich und dann mal das mal das, also man merkt dass du da ganz viel Arbeit, glaub ich, reingesteckt hast oder? Mit diesem Struktur-Ding? Sehr schönes Ergebnis Frau Krüger.

I: Das freut mich. Vielen Dank.

E: Sehr schön. Sehr gerne.

I: Vielen Dank [Name der Interviewpartnerin] für deine Teilnahme.

R. Transkript Interview F-2

I: Läuft er? Jo, er läuft. Ähm genau also um den Fragebogen und der ähm besteht zum einen Teil äh eben aus so ‘ner kleinen Einleitung, dann aus Fragen über dich selbst als Person und als Sozialarbeiterin und dann ein kleiner Block zu den Klienten und dann gibt’s einen ganz großen Block zu den Anforderungen in deinem Beruf und einen ganz großen zu den Ressourcen in deinem Beruf. Und diese Anforderungen und Ressourcen sind eben die, die ich äh aus den Interviews von vorher ähm generiert habe und auch aus der Online-Umfrage und aus ‘ner Literaturrecherche und… und genau jetzt wär’ es für mich wichtig, dass ich ähm, eben deshalb mach ich ja die Interviews noch, das einmal mit Sozialarbeitern durchspreche, also jetzt sechs Interviews mach ich dann auch wieder, um zu gucken ähm ist das gut so, fehlt etwas, ist irgendetwas irritierend, stört oder irgendwie unangenehm oder wie auch immer. Und ähm deshalb hab’ ich dir den auch schon einmal geschickt, den Fragebogen.

F: Ich hatte das vorhin gesehen einmal, aber ich konnte es mir jetzt noch nicht richtig. Also ich war in der Schulsozialarbeit und dann, dann niemand und ich konnte mir das noch nicht so wirklich angucken.

I: Kein ding äh aber kannst du es dir jetzt angucken? Hast du irgendwie einen PC oder irgendwas da?

F: Ich kann mein PC, ich hab’s jetzt nicht offen, aber ich kann mein meinen PC jetzt sonst einmal anmachen.

I: Ja, das war glaub ich ganz gut, dann können wir glaub ich direkt besser drüber sprechen, als wenn ich es dir vorlesen oder so oder…

F: Okay, einen Moment.

I: Ja.

F: Ja, mhh Akku reinstecken… Strom… So jetzt fährt er hoch…

I: Ja also ich hab jetzt sonst ähm in den Interviews immer gesagt man soll ihn halt einmal selber ausfüllen, ähm das würde ich dir jetzt ersparen, dass du wahrscheinlich am besten einmal irgendwie so drüber guckst und dir die Fragen mal durchliest und ähm das wir dann gezielt drüber sprechen.

F: Ja, okay gut. … er fährt noch hoch… ich hoffe jetzt kommt kein Update oder so was. Mhm.

I: Wunderbar, also dann ich würd vorschlagen… Ja?

F: So ich muss erstmal, ja ich hab’s genommen erstmal ja…

I: Ähm das wir das einfach so Stück für Stück durchgehen, mach ich jetzt einfach mal spontan. Ähm also das du vielleicht erstmal die Einleitung durchliest, die obendrüber steht.

F: Okay, sofort…

I: Ja.

F: Von beruflichen Anforderungen und Ressourcen von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern, ja.

I: Genau.

F: Hmhm und den Text darunter einmal lesen?

I: Genau.

F: Mhm. Soll ich das laut lesen oder willst du…?

I: Ne, kannst du für dich lesen, einfach nur…

F: Ja mhm. Okay mhm.

I: Ja, ähm findest du irgendwas ähm an dem Text ähm irritierend oder irgendwie nicht ausführlich genug?

F: Ähm, ne genau so hattest du ja… möglicherweise sind einige Aussagen, die wirken halt sinngemäß gleich ähm sind jedoch keine identischen Aussagen ähm, meinst du damit meine Aussagen?

I: Ja also das siehst du wahrscheinlich später im Fragebogen ähm, es gibt dann bei den Anforderungen ähm bestimmte Punkte zum Beispiel bei der Führungskraft, die kommen dann sehr ähnlich bei den Ressourcen wieder bei der Führungskraft und das soll einfach nur darauf hinweisen, dass dann die Frage oder äh dieser dieser Aspekt nochmal drin vorkommt, aber dass es dann in eine andere Richtung geht. Und deshalb man sich nicht wundern soll, dass es so kommt.

F: Okay etwas anders.

I: Genau, das wird wahrscheinlich im Verlauf noch ein bisschen klarer.

F: Ja, ne sonst versteh ich alles.

I: Okay, sehr gut. Ähm ja dann mmm dann würde ich sagen, könntest du dir ja erstmal den ersten Block über Ihre Person einfach nur durchlesen die Fragen, einfach nur mal gucken und äh ob du das so alles beantworten könntest, wollen würdest, ja…

F: Ja, kann ich alles beantworten.

I: Okay. Sehr gut. Ähm wie ist das mit dem Antwortformat für dich? Da sind ja teilweise einfach nur Striche, um antworten zu können, manchmal „ja“ „nein“ ähm beim Geschlecht gibt’s halt „männlich“, „weiblich“, „inter“, „trans“ und „keine Angabe“ ähm, passt das so für dich oder würdest du eher ändern wollen irgendwas?

F: Ähm, nee das passt so für mich, das versteh ich alles. Ja mhm.

I: Okay und ähm von der Größe? Ich meine ich weiß nicht genau wie du es jetzt auf’m auf’m PC siehst, aber meinst du das ist ähm lesbar für dich geschrieben von der Größe her?

F: Ist es, ja. Mhm. Es ist ja auf einer DIN A4 Seite und das ist ja auch mit dem Farblichen, ne? Blau-weiß, das das finde ich gut, weil dann kann man ja auch so unterscheiden, wann kommt also was ist jetzt die eine Frage, was ist die andere. Ähm in der ersten Sekunde hab ich schon gedacht, was sind das so für Striche, aber dann hab ich gesehen ja klar da praktisch gehören da ja auch die Antworten darauf mhm.

I: Okay. Sehr gut. Dann ähm würde ich zum nächsten Block kommen zu b, über die Klienten. Vielleicht kannst du den einmal auch noch lesen...

F: Ja. Genau, hmm. Soll ich schon mal was zum ersten, zu b sagen? Nur b? Ja, nur b, ne?

I: Genau

F: War ja nur diese vier Fragen, ne? Genau. Ähm das kommt ja immer drauf an was, jeder so für ‘ne Arbeit hat, also ich verstehe alles. Ich kann nur nicht ganz klare Ein-Wort-Antworten zu manchen geben, ne? Also zum Beispiel gut wie viele Klienten, meint man wahrscheinlich wie viele Maßnahmen ich betreue oder so. Ähm meinetwegen jetzt Schülern, liste ich jetzt nicht jeden einzelnen Schüler wahrscheinlich auf und wie viel Zeit ist ja auch ähm ist immer unterschiedlich. So, aber ich kann das beantworten so für mich passend auf jeden Fall.

I: Okay, also du könntest mehr oder weniger einen Durchschnitt so bilden oder dir überlegen wie's ungefähr passt, die Antworten?

F: Ja. Hmhm.

I: Okay, das ist gut. Ähm ja ich überleg grade, ob ich vielleicht sogar schreibe wie: „Wie viele Klienten/Maßnahmen betreuen Sie derzeit ca.?" ist das, wäre das für dich einfacher? Oder würd's…

F: Ähm, auf mich bezogen? Also ich versteh das, fragst du mich das jetzt um, ob weil du noch überlegt ob du das veränderst? Oder oder ob ich das alles verstehe? Okay.

I: Genau also für mich geht es jetzt ja darum zu gucken, wenn ich das jetzt noch einfacher machen könnte oder verständlicher oder die Leute besser damit ansprechen kann…

F: Ich verstehe mhm.

I: Ja dann wär es gut, mir da Kritik zu geben, dass ich's noch ändern kann, damit's besser wird.

F: Ja, okay. Also auf mich auf jeden Fall ja, weil ich arbeite ja in verschiedenen Bereichen von Schule und so also wie viele Klienten und in Klammern oder Maßnahmen ähm haben Sie, ja. Mhm.

I: Ja, vielleicht kann ich auch sowas äh dahinter einfach schreiben mit Maßnahmen und dann streicht man halt an was man, was man meint

F: Ja genau, genau.

I: Ja, okay. Das wär ja aber auf jeden Fall schon mal gut. Das äh da bist du ja mit Sicherheit kein Einzelfall [lacht] für den das einfacher wäre. Gut ähm dann kommt C, äh die Belastungsfaktoren.

F: Ja.

I: Und ähm da, ich glaube es wäre auch am einfachsten drüber zu reden, wenn du einmal dir komplett den Block C anguckst. Es sind relativ viele Punkte und viele Seiten, aber das du einfach nur mal drüber guckst und so einschätzt, könntest du das beantworten ähm und einfach nur so ein bisschen äh vielleicht fällt dir irgendwas auf oder vielleicht findest du irgendwas

doppeldeutig oder so? Das du einfach nur mal drüber schaust und wir dann nochmal gezielt gleich sprechen. Und auch so dieser

F: Mhm. Es geht einfach um die Belastbarkeit ja? Um die Belastbarkeit? Wie ich das empfinde?

I: Genau und dann vielleicht auch so ein bisschen dir äh die Antwortkategorie anguckst, dieses eins bis fünf und „nicht zutreffend“, ob dir das ob du das gut findest, ob das passt für die Fragen die da drin sind und ja.

F: Mhm, mmm. Die Temperatur am Arbeitsplatz, das find ich irgendwie gut. Das ist jetzt echt grade warm bei uns im Büro. Dass das gerade Thema ist, ja.

I: Okay, das ist ganz interessant, weil eigentlich denkt man so: „Naja, das sind so Faktoren, die kommen bei Leuten, die irgendwie vielleicht in der Halle arbeiten oder irgendwie, keine Ahnung, die Straßenbauarbeiter sind oder sowas, da ist es viel relevanter…“

F: Ne, kommt ist für mich ein Thema, ja.

I: Ja, äh aber kann ich völlig nachvollziehen, weil’s bei mir grad auch furchtbar war die letzten zwei Wochen [lacht].

F: Ja, mhhh. Also wenige Materialien, ist das so, ob wir wenige Materialien oder oder wenn äh wir wenige hätten, ob’s dann belastend wäre oder? Oder oder ähm?

I: Ja, das ist auch ‘ne gute Frage, weil für mich ist eine Frage, die ich später noch stellen würde, wäre auch äh wie würdest du es beantworten? Und äh deswegen muss ich das vielleicht auch noch ein bisschen klarer machen also es geht darum ähm, das nicht hypothetisch zu beantworten, sondern einfach ähm wie ist es grade für dich selber? Und wenn da wenig Materialien steht, dann ähm kannst du entweder sagen äh das trifft gar nicht zu, also das ist auch überhaupt nicht relevant für mich. Ähm oder du kannst sagen äh, das ist nicht belastend, weil wir haben ausreichend Materialien. Also ich ne, so in die Richtung soll’s gehen.

F: Okay, ich verstehe. Mhm. Auch so Zusammenarbeit mit Behörden, es ist einfach wie ich die Zusammenarbeit generell empfinde, ja?

I: Mhm, genau.

F: …Also ich finde es sieht sehr ordentlich, sehr gut aus.

I: Das ist schön [lacht].

F: Irgendwie auch somit mit ‘ner farblichen, hat irgendwie ‘ne Abwechslung ganz gut.

I: Ja, sehr gut.

F: Mit dem blau-weiß find ich sehr gut. Steht ordentlich untereinander, formatiert.

I: Ja ähm zum Beispiel also äh in zwei anderen Interviews wurde schon vorgeschlagen, ähm die Oberpunkte dieses immer siebtens, achtens und so weiter ähm das noch fett zu drucken, damit’s beim Ausfüllen ein bisschen klarer ist: „okay ähm ich bin jetzt grade in dem Bereich und dann muss ich auch nicht ankreuzen wenn’s fettgedruckt das daneben“. Wär es für dich auch?

F: Ja, könnte man machen. Also hätte ich jetzt selbst nicht so gedacht, aber wo du es jetzt so sagst. Aber ich find die Schrift muss man nicht größer machen. Ich finde das braucht man jetzt meiner Meinung nach nicht, aber man kann es ein bisschen dicker machen, ja mhm.

I: Okay ja. Sehr gut…

F: Unterstreichen wär dann wieder so unordentlich wahrscheinlich, ne? Das wirkt dann nicht so…

I: Ja, ich kann mir auch vorstellen, dass es dann zu Linien-behaftet wäre, weil wenn die Farbe sich auch noch wechselt, so und dann sieht’s ja

F: Mhm, du hast es ja auch schon ein bisschen verändert, weil du es ja, es fängt ja auch weiter links an, ne? Dadurch siehst du ja, dass da die Frage beginnt dann, ne? Die Zahl steht davor, aber gut, man kann’s natürlich auch noch ein bisschen bequemer für die Leute machen, aber verstehen tue ich’s schon auf jeden Fall.

I: Sehr gut [lacht], ja ich glaube, ähm also ich weiß nicht, ob du oft Fragebogen ausfüllst oder viel damit zu tun hattest, aber ich glaube das ist an sich schon mal ein Unterschied ähm, weil ich hatte ja jetzt das erste Interview mit einer ähm Sozialarbeiterin, die sehr vertraut mit solchen Sachen ist, die ist da in zehn Minuten durch, hat das entspannt gemacht gar kein Ding und war völlig: „nein, alles super und ne? Gut.“ Und ähm danach hab ich das mit einem Herrn gemacht, der da gar nicht mit vertraut ist und ähm das hat man extrem gemerkt. Erstens daran, dass die Zeit viel, also dass er viel länger brauchte und ähm dass man auch immer gesehen hat, er ist dann wieder äh hoch, ne, war dann bei der irgendeiner Frage in der Mitte, vierte oder fünfte

oder was weiß ich was, nochmal hoch und hat noch mal wieder auf die ähm Beantwortungsmöglichkeiten geguckt und musste immer gucken, wo er sich genau befindet und so und das ist glaube ich einfach ähm wenn man so gar keinen Kontakt damit hat ist das vielleicht auch schwieriger und ähm dann ungewohnter damit umzugehen, aber natürlich muss ich sowas auch beachten und ähm für die Leute das eben einfacher machen, wenn's geht. Ja.

F: Genau. Ich find's auch gut, dass du immer diese diese Erklärung von eins bis fünf, also dass du das noch wieder weiter hast, weil ich glaube wenn man weiter unten ist und dann dann muss man überlegen: „oh was war noch mal eins, was zwei", weil dann kann man gleich hoch da gucken und muss nicht ganz nach oben oder so wieder gehen oder ganz nach unten. Das finde ich auch sehr wichtig

I: Ja, sehr gut. Schön [lacht].

F: Genau, „nicht zutreffend" ist, für mich ist jetzt noch nicht ganz so klar, wenn wenn jetzt „nicht zutreffend" ähm, heißt das zum Beispiel, wenn - ich jetzt ich nehm' jetzt mal irgendeinen, hier steht da jetzt „hoher Arbeitsumfang". Heißt das, wenn ich „nicht belastend" oder „nicht zutreffend", du hast ja gesagt, ich kann immer beides machen, aber ähm nicht zutreffend bedeutet: „Ich habe keinen hohen Arbeitsumfang" oder: „Ich kann da gar nichts zu sagen"?

I: Genau, das ist das. Also äh wenn du keinen hohen Arbeitsumfang hast,

F: dann ist, dann wäre ja nicht belastend, ne?

I: Genau. So und ähm wenn es nicht zutreffend ist, das wäre dann sowas äh ja also ent-, dass das dann überhaupt gar nicht relevant ist oder sowas. Also zum Beispiel das wäre glaub ich sowas wie…

F: Genau oder Nachtschichten oder wenn dann irgendwann, ich weiß nicht mehr genau, ich glaub aber, dass ich das gelesen hab, wenn so was dastehen würde, dann würde ich ja sagen „nicht zutreffend" weil ich hab ja keine Nachtschicht.

I: Genau oder ähm ich glaube Nachtschichten kommt auf der nächsten Seite, war da bei 4. …

F: Stimmt, doch ich seh's ich da ja, bei sechs erst [lacht].

I: Und äh oder sowas wie äh Dienstautos oder sowas, wenn das für dich einfach nicht zutrifft, weil du zum Beispiel ein Büro hast und immer nur an diesem einen Standort bist, dann wär das zum Beispiel was, was einfach nicht zutrifft für dich. Da könnte man aber auch genauso gut

immer noch nicht belastend schreiben, weil es einfach nicht vorhanden ist, aber nicht zutreffend wär dann zum Beispookiel für mich ähm grade jetzt noch in der Phase wichtig, äh wenn ich das merke, bei den Leuten, ähm wenn die oft sagen so was ist nicht zutreffend oder wenn wir's gleich weiter besprechen, dass dann vielleicht die Sache auch gar nicht relevant ist, für die Leute. Vielleicht gibt's da irgendwas, was wenn jeder jetzt bei einer bestimmten Sache äh „nicht zutreffend" angibt, dann wär das was wo ich wüsste, das könnte ich rausnehmen, weil einfach kein Sozialarbeiter da was zu sagen kann. Und äh…

F: Also auch wenn da jetzt steht zum Beispiel befristeter Arbeitsvertrag äh ich hab ja keinen, also müsste ich auch sagen nicht zutreffend? Ne?

I: Äh, ja.

F: Okay. Auch geringe Entlohnung oder soll ich mir erst vorstellen, wenn ich das Gefühl hab, ich hab eine geringe Entlohnung…

I: Ne, das nicht, genau also es geht nicht

F: Ne, also nur was wirklich ist, ne?

I: Es geht nicht, genau, es geht nicht um das Hypothetische, sondern ja…

F: Ja, richtig. Okay, gut mhm. Ne, ich hab's verstanden. Ja. Mhm, komplett D.

I: Bist du durch schon?

F: Ich bin jetzt bei D.

I: Ja, also genau da äh erstmal noch nicht weiter machen. Ich glaube wir besprechen erst einmal C. Ich glaub das ist einfacher. Ähm also du hast ja jetzt schon bisschen was dazu gesagt, wie du das du von der Optik fandest und äh mit der Antwortkategorie und ähm mit dem nicht zu treffend, vielleicht müsste ich da dann auch nochmal so 'n Satz zu schreiben, dass das dann klarer wird ähm was genau mit dem „nicht zutreffend" gemeint ist, ich glaube das wär, wäre einfacher…

F: Und dann vielleicht noch äh ich weiß nicht, habt ihr das irgendwo oben geschrieben hast, dass auch dass dass du nochmal irgendwie schreibst, dass äh man das nicht hypothetisch, was wäre wenn, sondern wie's, ne?

I: Genau, ja, das ist auf jeden Fall wichtig, also das ist mir mir selber überhaupt nicht aufgefallen, dass, weißt du, wenn du selber also was erstellst dann denkst du ja nicht so darüber nach und du denkst dir selber: „Ist doch ganz klar“. Und ähm im ersten Gespräch war’s so, dass die ähm Interviewpartnerin äh die ersten Sachen auf die Arbeitssituation direkt bezogen hat und äh also die Belastungsfaktoren, die hat sie direkt äh angewandt und die Ressourcen aber hypothetisch beantwortet und äh hat dann immer überall angestrichen ist total wichtig überall fünf, ist ganz ganz wichtig, ne so. Und ähm dann, da können wir gleich auch nochmal drüber sprechen, aber das muss auf jeden Fall irgendwie klar sein und ich glaube, wenn ich dann irgendwie am Anfang das schreibe oder vielleicht über diese Kästen nochmal schreibe: bitte nicht hypothetisch beantworten oder irgendwie so dann ähm

F: Aber es ist wirklich gar nicht, muss ich doch sagen, gar nicht so wo ich den Teil grade lese: schlechte Zusammenarbeit im Team. So dann frag ich mich jetzt schon wieder ähm ich hab’ ja keine schlechte Zusammenarbeit im Team zum Beispiel bei mir. Ich fühl mich sehr wohl im Team und es klappt alles gut, dann müsste ich jetzt auch wieder sagen nicht zutreffend?

I: Ja eigentlich…

F: Aber es soll ja schon auch so sein, wenn, ja das ist wirklich schwierig, das zu unterscheiden, dass man da wirklich da dran denkt, nicht was wie wäre es für mich, wenn ich das hätte, dann wär‘s natürlich schon auch irgendwie belastend, ne? Aber du das ist ja jetzt wirklich ganz klar so nur wenn ich das habe, ne?

I: Ja, eigentlich schon. Genau, aber ich muss jetzt grade auch nochmal überlegen, ob es mir dann, ob es dann besser passt, dass ich, dass man sagt es ist nicht belastend, weil das ist nicht in dem Sinne vorhanden, ne? Oder weil es ist ja schon auch ‘nen Unterschied, ob man sagt, äh jetzt so Nachtdienst oder so was ist ja einfach gar nicht da, ne?

F: Genau, weil das ist ja schon was anderes. Weil letztendlich da müsste man ja bei fast allem immer noch schreiben ja oder nein oder so. Und wenn, halt das will man ja auch nicht das wäre viel zu kompliziert.

I: Ja, wahrscheinlich ist es dann besser ja das ist auch, wahrscheinlich hätt ich’s auch vorher einfach mal selber ausfüllen sollen ähm wahrscheinlich

F: Ja, mach ja nichts, ist ja auch gut so, ist ja auch gut, wenn andere da noch mal gucken.

I: Genau deshalb ist es ja auch echt, ist es wirklich gut. Ähm aber eigentlich ‘ne echt ‘ne sehr sehr wichtige Frage oder Anmerkung von dir und ähm jetzt muss ich selber erstmal kurz gucken, weil auch kein anderer das bisher gefragt hat aber du hast auch völlig recht auch ähm, ich glaube ähm es wäre für mich in dem Sinne besser zur Auswertung und um das einschätzen zu können, wenn man in dem Fall sagt es ist nicht belastend.

F: Mhm, ja genau. Also, aber schlechte Zusammenarbeit im Team ähm wäre für mich ja belastend, aber ich habe es momentan nicht.

I: Genau und weil du es nicht hast, ist es nicht belasten so. So müsste es glaub ich.

F: Okay, so müsste ich es machen.

I: Ja, aber das muss ich dann noch irgendwie klar machen, dass das so gemeint ist.

F: Ja oder geht’s die bei der Umfrage darum zu wissen wie die Leute Dinge, solche Dinge empfinden, wenn sie da wären?

I: Ne.

F: Nein darum geht’s nicht? Wie Leute mit solchen Dingen umgehen, sondern was momentan so vorhanden ist eher so.

I: Genau, also wirklich zu gucken wie der aktuelle Stand ist und dann aus den äh Werten die ich dann bei den Anforderung raus kriege, also bei dem C Block ähm die ins Verhältnis zu setzen mit denen aus dem D Block und daraus dann einen Wert zu berechnen, um zu gucken wie hoch ist ähm der ungefähre Stresslevel auch dadurch, dass man eben vielleicht sehr viele Anforderungen hat, aber nur sehr wenig Ressourcen oder vielleicht ist es auch ausgeglichen oder vielleicht hat man auch mehr Ressourcen als Anforderungen und eigentlich müsste man deshalb sagen, dass die ähm Person dann nicht so belastet ist und ähm deshalb geht’s wirklich um das Aktuelle, wie es wirklich grade ist.

F: Mhm, gut. Ja, dann.

I: Okay, dann äh würde ich dich jetzt äh mal bezogen auf einzelne Punkte Sachen fragen, zu dem Block. Und zwar äh am besten bei so Sachen, wo ich mir nicht so ganz sicher bin ähm, ob das bei allen Leuten richtig verstanden wird oder ob die alle das gleiche darunter verstehen. Und zum Beispiel auf Seite drei Punkt 4a, das äh sind fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung.

F: Ich geh nochmal hoch, drei Punkt?

I: Viertens. 4a auf Seite drei.

F: 4a fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung. Mhm.

I: Was würdest du darunter verstehen unter fehlenden Strukturen innerhalb der Einrichtung?

F: Na wenn ähm wenn man keinen na wenn man keine festen Strukturen hat, wenn jetzt irgendwie alles so planlos wäre oder ähm wenn man jetzt nicht… fehlende Strukturen ist so wie, wir haben jetzt zum Beispiel jetzt jede Woche Teamsitzung oder so das ist ja auch ‘ne Struktur oder wenn man ja wenn man irgendwie sowas nicht hätte ja, wie soll ich das beschreiben, also für mich in dem Sinne klar, fehlende Strukturen ähm oder das man ja auch irgendwie äh ‘ne Teamleitung hat oder alles organisiert ist, so beziehungsweise auch so die Leute irgendwie. Gibt es ‘ne Leitung, gibt es irgendwie ‘ne Bereichsleitung, gibt es Stellvertreter also das ist alles so ‘ne Struktur für mich auch, wie man vorgeht Abläufe.

I: Ja, ja. Sehr gut. Also das ist definitiv auch damit gemeint, aber ich muss natürlich gucken, ob so, was versteht jeder unter Strukturen oder sind es Sachen, die vielleicht…

F: Doch, ja würde ich schon sagen.

I: Ja und manchmal ist es auch so, dass dann sagt jemand zum Beispiel ich verstehe jetzt genau darunter, dass ich ‘ne klare Aufgabenbeschreibung habe was zum Beispiel 4g wäre und dann müsste man gucken, ob 4g eigentlich ein Extrapunkt sein müsste oder sowas, aber das hat sich bei dir jetzt nicht gedoppelt was du gesagt hast.

F: Ne, Strukturen würde ich wirklich auf die Einrichtung beziehen, wie die aufgestellt ist.

I: Okay. Ähm dann kommt bei 4b schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung und dann kommt später nochmal schlechte Kommunikation im Team. Ist das für dich ein Unterschied oder ist das für dich das Gleiche?

F: Das ist für mich ein Unterschied, weil ich hab ja zum Beispiel mein mein Team und Einrichtung beziehe ich da auch Chef, Bereichsleitung da beziehe ich alle mit ein.

I: Ja, okay. Ja, genau so sollte eigentlich auch sein, aber trotzdem wüsste ich halt gerne, nicht das man wieder denkt, man beantwortet eigentlich das gleiche. Ähm dann komm Punkt 6c auf der gleichen Seite. Das ist äh mangelnde der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, da ist

bei mir die Frage, äh es ist ja jetzt unter Punkt Arbeitszeiten ähm deswegen ist es auch in die Richtung gemeint, weißt du wie du das beantwortet hast? Hast du das in Bezug auf deine Arbeitszeiten beantwortet oder ähm man könnte es auch so verstehen, dass es etwas ist was man persönlich ähm auf sich bezieht, also man schafft es vielleicht persönlich nicht Beruf und Familie zu vereinbaren, weil man sich vielleicht nicht gut genug abgrenzen kann abends oder solche Dinge.

F: Ne das würde ich nicht, ich würde weil ich's ja unter Arbeitszeiten steht, hab ich solche Arbeitszeiten, dass sie sich negativ auf mein Privatleben auswirken.

I: Okay. So hast du es auch beantwortet?

F: Würde ich sagen. Mhm.

I: Okay, super gut. Dann auf der nächsten Seite da geht's äh Punkt 9 berufliche Entwicklung. Ähm und dann ist Punkt 9a fehlende Supervision, Reflexionsmöglichkeiten. Und da is bei mir die Frage ähm, ist das für dich ausreichend, dass es in einem Punkt steht oder würdest du die Punkte Supervision und Reflexionsmöglichkeiten trennen und zwei Punkte draus machen?

F: Mhhh. Supervision und Reflexions-, ja das sind schon verschiedene Bereiche, würde ich sagen, weil Supervision also Reflexionsmöglichkeiten ähm hab ich bei mir zum Beispiel ja andauernd indem ich mich mit meinen Kollegen, kollegiale Beratung oder ich geh zu meinem Bereichsleiter oder ich könnte auch mal zu meinem Chef gehen und so Supervision ist ja noch mal 'n extra Angebot und es gibt ja durchaus auch Einrichtung, die das irgendwie nicht so regelmäßig haben und trotzdem vielleicht aber ihre Kollegen haben und deswegen würde ich das schon trennen.

I: Okay, gut. Also wär's für dich auch besser wenn's getrennt also zwei Punkte wären?

F: Ja.

I: Mhm. Sehr gut und dann

F: Was man auch machen könnte, man könnte es natürlich auch ganz allgemein jetzt so betrachten. Aber sind schon auch unterschiedliche Dinge also ich glaube, das eine kann sowohl anders sein als das andere.

I: Ja, ja. Ich glaub's ich mittlerweile auch. Grade, wenn ich jetzt mehr mehr also öfter darüber auch sprechen, aber ähm für mich was am Anfang irgendwie so, ja ist ja sehr ähnlich man

reflektiert einfach und das soll man bewerten, aber ich glaube es ist auch angenehmer, dass ähm zu zw-, also zu zwei Punkten zu machen. Ähm dann hab ich das ja unter beruflicher Entwicklung ähm gruppiert, ich bin mir noch nicht so ganz sicher, ob es passt also ich finde Supervision ist schon etwas, was mit der eigenen Entwicklung auch zu tun hat ähm und Reflexion auch ähm vielleicht findest du aber ‘nen Punkt oder so oder wo du das irgendwie anders noch einsortieren, wo’s vielleicht besser passen würde?

F: Meinst du jetzt nur den Punkt 9a oder auch ‘nen anderen Namen für berufliche Entwicklung?

I: Ne nur, ne nur 9a. Also meinst du das passt mit berufliche Entwicklung oder würdest du vielleicht noch ‘ne andere Überschrift besser finden oder das woanders einsortieren?

F: Ja. Mhhh. Also b und c passen auf auf jeden Fall für mich dahin und a ich muss mal überlegen, berufliche Entwicklung das ist ja so die Entwicklung die Förderung innerhalb der oder ist es ja einfach professionelle Arbeit finde ich ja oder das ist ja was, was einfach sein muss, Reflexionsmöglichkeiten das macht ja eigentlich professionelles Arbeiten aus. So ich hätte da jetzt glaub ich gar nicht so drüber nachgedacht, ob das da falsch ist oder könnte man das denn auch sonst woanders hin machen? Warte mal…

I: Also ich meine du musst auch keine…

F: Und was ist mit Organisation?

I: Ja ich hab auch grade äh gedacht sie werden vielleicht bei der Arbeitsorganisation, dass es einfach nicht, dass es nicht angeboten wird. So, ne. Oder, ja.

F: Ja, das gehört ja zur Art wie man arbeitet. Arbeitsinhalte eher nicht… Mhhh… Warte noch mal, das war jetzt nicht so ganz klar, was da…

I: Also du musst auch nicht ‘ne Antwort drauf finden, es hätte ja nur sein können, aber also äh es ist, du bist nicht drüber gestolpert, so wie ich das war genommen habe, aber so ganz hundertpro wenn man drüber nachdenkt ist es nicht. Ist das richtig?

F: Ja also ich sag mal jetzt so wenn man’s ganz perfekt genau nimmt berufliche Entwicklung, also natürlich ist es ist es ja man hat ja schon ‘ne Entwicklung also man hat ja einmal diese Weiterbildung und Entwicklung das passt natürlich perfekt und äh Reflexion finde ich einfach ist die einfach professionell Professionalität bei also ‘ne Arbeits- Arbeitsbedingung oder hat

man einfach auch die Möglichkeit sich zu reflektieren? Und Supervision, ne? Bei bei Fallbearbeitung zu haben ähm vielleicht passt es dann eher mit noch zu ähm Organisation.

I: Und äh ähm, wär das für dich so also jetzt einfach nochmal grade gebrainstormt äh, wenn man sagen würde berufliche Entwicklung oder Schrägstrich Professionalität? Oder sowas?

F: Ähm. Berufliche Entwicklung mhh ich glaub man, da gibt's noch irgendwie so 'nen anderen Begriff, aber ich komm auch gerade nicht drauf.

I: Alles gut wir müssen uns da jetzt auch nicht dran festbeißen.

F: Professionalität ja, kann ich dir jetzt grade gar nicht so beantworten, aber ich weiß worauf du hinaus willst was du meinst.

I: Ja, okay aber erstmal das ist ja wichtig, dass es auf jeden Fall es zwei Punkte sind und vielleicht schau ich einfach nochmal, wo man's sonst ähm drunter packen könnte. Dann ähm bei Punkt 9b ähm ähnliche Frage. Fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten beziehungsweise keine Förderung von Weiterbildungen, hab ich ja auch erstmal in einen gepackt ist, das für dich in einem in Ordnung oder würdest du es auch eher in zwei aufteilen? Also sagen einmal das ist keine Weiterbildungsmöglichkeiten gibt und einmal noch das ist keine Förderung von Weiterbildung gibt?

F: Keine Förderung von Weiterbildung, meinst du damit finanzielle Förderung oder dass dass keiner sich bemüht, dass ich 'ne Weiterbildung mach? Ne, das wäre ja eigentlich dann das erste davon, ne?

I: Ja.

F: Meinst du Förderung keine finanzielle, dass es nicht bezahlt wird?

I: Genau, ja.

F: Mhm. Naja, das kommt auch immer drauf an, man könnte es schon trennen. Man könnte schon sagen, manche Einrichtung irgendwie na da bie… da da kommt keiner von sich aus und irgendwie irgendwie sagt nichts. Andere sagen wiederum klar jederzeit, aber das musst du dann selber zahlen. Also könnte man schon trennen.

I: Okay gut. Ähm dann auf der gleichen Seite der letzte Punkt 11b fehlende, unzureichende Qualifikation von Kolleginnen und Kollegen. Ähm was würdest du darunter verstehen? Unter unzureichender Qualifikation?

F: Naja wenn Leute vielleicht irgendwie ähm in Bereichen arbeiten für diese jetzt nicht die Ausbildung gemacht haben oder so zum Beispiel ähm bei uns ist das so man man darf nur in manchen in den Bereichen arbeiten, zum Beispiel Krankenpfleger machen bei uns auch die ambulante Betreuung, aber die dürfen nicht in der Jugendhilfe arbeiten und würde da jetzt jemand irgendwie doch Familienhilfe oder so machen, obwohl er gar nicht die Qualifikation hat, also kein Erzieher oder Pädagoge ist, dann dann wäre das nicht die richtige richtige Qualifikation.

I: Ja, okay gut.

F: Oder oder Hilfskräfte oder irgendsowas.

I: Ja und dann auf der nächsten Seite bei 11c Einstellungen und Haltung von Kolleginnen und Kollegen. Was verstehst du darunter?

F: Naja, wenn dann, ‘ne Belastung wenn wenn Kollegen irgendwie gravierende verschiedene Meinung oder Haltung haben zu Themen, mal überspitzt gesagt, wenn die jetzt sagt: „Na gut, der Jugendliche, mein Gott soll ein paar Mal Drogen nehmen“ oder irgendwie, wenn es einfach total vielleicht von meinen abweicht dann, einfach ‘ne Einstellungen, Haltung, Themen.

I: Und grade im Bezug auf Klienten habe ich da so rausgehört oder?

F: Ja auf die Arbeit sozusagen.

I: Ja, okay gut. Ähm dann kommt Punkt 12 Team. Ich hab ja einen Punkt davor den 11. als Kolleginnen und Kollegen und 12. als Team. Ähm ist für dich Team noch etwas anderes als Kolleginnen und Kollegen? Oder ist das das Gleiche?

F: Also Kollegen meint da würde ich jetzt allgemein alle denken und Team ist ja eigentlich das, also ich hab zwar noch ‘n kleines Team, das ich immer mittwochs treffe, aber letztlich sind das ja auch alles meine Kolleginnen und Kollegen, aber ähm… das ist schon irgendwie mal überlegen also, Kommunikation im Team würde ich denken bei uns, alle 15 so die Leute, wirklich in meinem in meinem Kollegenteam alle, würde ich darunter verstehen. Und oben

Kollegen würde ich auch an alle denken, ich würd bei beiden Fällen an alle meine Mitarbeiter denken, die ich bei uns so sehe.

I: Ja, okay. Aber war es für dich irgendwie äh dass du gedacht hast: „Oh, jetzt kommt nochmal die Frage dazu?“ oder war’s in Ordnung, dass es zwei verschiedene Oberpunkte sind?

F: Mhhh… also alle Fragen im Einzelnen sind ja sind ja gut und wichtig. Ähm aber man könnte sie schon auch also unter einem Punkt glaub ich machen, joah.

I: Okay. Gut, dann ähm kommt 12d hoher Anspruch oder hohe Erwartung anderer im Team. Was verstehst du darunter?

F: Mhhh… ähm wenn die, wenn Kollegen ähm ‘n hohen Anspruch an mich oder Erwartungen haben bei der Arbeit?

I: Ja, also auf dich direkt bezogen.

F: Na gut man kann’s auf mich man kann’s aber auch generell so Anspruch, Erwartung naja andere im Team, na wenn man einfach dann, ich stell mir die jetzt so vor man hat da irgendwie irgend so ‘ne Gruppe oder so ‘ne Wohngruppe und man hat da im gesamten Team Erwartungen an alle Mitarbeiter untereinander. Aber jetzt auf mich bezogen Erwartungem anderer im Team dann generell an dann die Arbeit, an die Arbeit. Ja doch ja.

I: Mhm, okay, gut. Dann kommt ähm 13e fehlende Wertschätzung durch Klientinnen und Klienten. Ist das was was für dich relevant ist die Wertschätzung von Klientinnen und Klienten?

F: Mhhh. Joah ganz egal is es denke ich nicht, also ich muss da jetzt nicht, ich brauch a jetzt nicht irgendwelche Dankeschöns oder irgendwas so, aber aber so das ich find schon schön wenn wenn Klienten äh das wertschätzen, dass sie Unterstützung haben oder so. Das geht natürlich nicht immer, aber…

I: Gut. Und dann von dem Block der letzte Punkt 15a ähm da hab ja unter weitere Aspekte die fehlende Wertschätzung von der Gesellschaft genommen. Das ist etwas, was ähm ja eigentlich direkt mit deinem Arbeitsplatz und deiner direkten Arbeitssituation nichts zu tun hat. Das war aber was, was irgendwie in den Interviews sehr stark raus kam, dass entweder das Studium oder eben die Arbeit nicht wirklich gewertschätzt wird. Und deswegen habe ich empfunden, dass der Punkt für alle sehr wichtig ist und wollt ihn deswegen gerne aufnehmen ähm für mich aber

die Frage ähm hat's dich irgendwie irritiert, dass es vorgekommen ist, findest du es gut, dass es vorgekommen ist? Was hast du so dazu gedacht?

F: ich hab so gedacht für mich ist die fehlende Wertschätzung von der Gesellschaft ist für mich so der finanzielle Aspekt auch. Dass ich so denke, wir arbeiten viel mit Menschen und für die Gesellschaft, machen wirklich wichtige Arbeit ähm und viel ähm viel, oha jetzt komm ich nicht ab das Wort, naja, viel Präventionsarbeit und was ich da letztendlich auch alles auf die Gesamtgesellschaft auswirkt, ne? Sei es auch Arbeitsplätze und so weiter und dass dass das 'n Studium auch ist und das man letztendlich ähm so gering, also ich sehe das wenn ich an das denke, denke ich sofort an das Finanzielle, dass ich da nicht so, wertgeschätzt werde von der Gesellschaft ja.

I: Und dann also in dem Sinne bezieht sich dann auch direkt auf deine Arbeitssituation wiederrum?

F: Ja.

I: Okay. Also ist der Punkt für dich da in Ordnung?

F: Ja, mhm.

I: Okay, gut [lacht]. Okay dann ähm ja würde ich sagen kannst du dir einfach noch mal den nächsten Block durchgucken, wie gesagt, da sind ähnliche Punkte drin, aber es sind nicht alle gleich und nicht alle in die äh gleiche Richtung. Einfach die mal anschauen.

F: Da ist ja noch mal berufliche Entwicklung, ne? Supervision, ne warte mal, da waren wir doch schon hä? Sind wir jetzt, hier waren wir doch vorhin schon mal oder?

I: Nee, äh das is ne, quasi dann die andere Richtung. Weil jetzt geht's ja bei D um Ressourcen und das war das was ich meinte äh was am Anfang da auch steht: „dass wenn Sie das Gefühl haben, da wiederholen sich Dinge, ähm dann sind es aber keine anderen Aussagen, weil es jetzt um die Ressourcen geht" und jetzt soll man nicht sagen, dass das Fehlende einen belastet, sondern wie ähm hilfreich oder wie stark nimmt man die Sache als Ressource wahr?

F: Ja, okay. Mhm. Das sind alles irgendwie auch Ressourcen, wenn ich das so lese. Meinst du jetzt Ressourcen so für mich oder auch Ressourcen generell in der Arbeit?

I: Also für dich, wie…

F: Was die Arbeit ähm…

I: Genau, wie hilfreich du das für dich empfindest bei der Arbeit.

F: Ja, ja. Mhm. Das ist auch so, ja.

I: Ja, okay. Ähm. Gut, dann würde ich auch einfach direkt zu den einzelnen Sachen was fragen, es sei denn dir ist jetzt sofort irgendwas aufgefallen, was du anmerken wollen würdest?

F: Nö, erstmal nicht, kannst ja mal fragen.

I: Okay ähm 4b auf Seite sechs Transparenz innerhalb der Einrichtung. Ähm ist das für dich noch was anderes als gute Strukturen und Klarheit von Aufgaben und Zielen? Die Transparenz.

F: Mhh… ich frag mich jetzt grade was nochmal mit Transparenz gemeint ist also innerhalb der Einrichtung?

I: Woran hast du denn gedacht als du das beantwortet hast?

F: Ich hab’s ja nicht beantwortet oder wie meinst du?

I: Ach so. Äh sorry also wenn du antworten würdest, also wüsstest du nicht was du ähm äh was du genau darunter verstehen sollst?

F: Ja weiß ich jetzt grade nicht mhm.

I: Okay, das ist auch schon mal gut. Also ähm es ist ein bisschen das Ding, das sind ja Schlagworte die gefallen sind in der Online-Umfrage. Und ähm dann muss ich natürlich auch gucken, die wurden dann irgendwie drei, vier Mal gesagt, genau sowas wie Klarheit von Aufgaben und Zielen oder solche Dinge und jetzt muss ich schauen ähm ist es überhaupt ein extra Punkt und äh deswegen frage ich’s halt auch und wenn du jetzt sagst, du weißt gar nicht so richtig was du darunter verstehen sollst, ist es natürlich auch so ein Indiz dafür, dass man‘s vielleicht raus lassen sollte [lacht].

F: Ja, also ich ich kenn natürlich das Wort Transparenz, aber ich hab jetzt nicht so ‘ne Vorstellung weißt du was meine Vorstellung innerhalb der Einrichtung vielleicht braucht man den wirklich so…

I: Ja, weil ist es halt irgendwie so ein bisschen, genau die Sachen die hier eben, diese guten Strukturen und die Klarheit von Aufgaben und Zielen, das ist irgendwie in in einem für mich

die Transparenz, wenn ich darüber nachdenke, dass ich dann denke, dass ist transparent ist wie die Abläufe, sind ähm das das beinhaltet aber die guten Strukturen, dass ich genau weiß, wen ich wann ansprechen muss und wie eben Aufgaben verteilt sind, wie Ziele sind so was und das ist…

F: Ja, mhm. Genau das versteh ich unter Strukturen, ja…

I: Ja das ist für mich irgendwie eine Sache, aber das ist halt schon mal wichtig für mich, dass ich weiß, dass du äh wenn du das liest gar nicht so genau weißt was du darunter verstehen sollst und deswegen, ja.

F: Aber 4a und 4c sind unterschiedlich zum Beispiel, also das kann kann bleiben, mhm.

I: Okay gut. Dann äh nächste Seite, 10. Leistung des Arbeitgebers. Das ist dann nochmal neuer Punkt und das sind alles Punkte, die nicht in der Online-Umfrage oder in den Interviews genannt wurden. Die hab ich rein genommen, weil der Fragebogen ist angelehnt an einen den es vorher schon gab ähm für Geistliche und Lehrer wurde der schon entwickelt ähm das ist aber eher so von der Optik und dem Aufbau mit Anforderungen und Ressourcen, die Inhalte sind alle völlig anders ähm, aber diese Punkte, die können eigentlich auch alle zutreffen und können auch relevant sein. Deswegen hab ich sie mit rein genommen. Jetzt würde ich einfach nur gerne besprechen, ob das für dich relevante Punkte sind. Ist das für dich wichtig als Ressource diese Punkte unter 10. ähm in der Arbeit zu haben?

F: Mmm… joah schon, mhm. Ja.

I: Also, wenn du sie hättest dann würdest du oder also die wären schon hilfreich also es wären Ressourcen für dich, die du als angenehm empfinden würdest, ja?

F: Ja. Einige Sachen hab ich ja auch, haben wir auch.

I: Ja, was zum Beispiel?

F: Äh betriebliche also, obwohl betriebliche, doch betriebliches Gesundheitsprogramm, ist das betrieblich? Also wir können zum Beispiel hier zu so einem das ist äh so eine Art Programm, da können dann Mitarbeiter, dafür werden, die können sozusagen das ist so ‘ne Art Reha oder Präventionskurs, wo wir dann sogar von unserem Arbeitgeber für den Tag freigestellt werden würden für so einen ja, kann man das darunter fassen?

I: Darf ich da noch mal kurz nachhaken? Was genau ist das für ein Kurs, Präventionskurs?

F: Das ist ähm das ist so ein Reha Reha-Zentrum hier in [Name der Stadt] gibt‘s einen, da gibt es so verschiedene Kurse und da gibt es sozusagen ‘ne Art Einführungskurs und da kann man sich auch dann für diesen Tag ähm, von der Arbeit sozusagen, das ist deine Arbeitszeit so gesehen und ähm und dann kann kann ich sozusagen gucken. Da wird auch so ein Check und alles gemacht und dann kann man ähm könnte ich glaub ich zwei Mal die Woche irgendwie ‘n Kurs machen, aber der ist dann aber glaube ich, das mach ich dann in meiner Freizeit und dann hat man dann auch so ‘n Abschlussgespräch irgendwann, nach so einer bestimmten Anzahl, ich hab das mal gehört, also ‘ne Kollegin macht das und da kann man dann glaub ich auch noch mal ein paar Stunden irgendwie noch mal hin gehen dann.

I: Und was für Inhalte sind das dann in dem Kurs? Weißt du das? Was wird da vermittelt oder worüber wird da gesprochen?

F: Na das ist sowas wie Pilates, Yoga oder an Geräten, man kann sich da selbst sowas zusammenstellen.

I: Ah, okay ja. Aber also eher auf äh so Entspannung und körperliche äh…

F: Ja genau. Gibt so verschiedene äh Bereichen, ja.

I: Ja, weil für uns ist es ja der s Ziel der ganzen Sache ist es ja und deswegen wollen wir ja bald einen Antrag schreiben, um wieder Gelder reinzukriegen, um weiter machen zu können, ähm ‘n Training zu entwickeln und das soll sich aber eben auf ähm nicht unbedingt so körperlichen Sachen beziehen, sondern eben diese psychische Belastung reduzieren. Und jetzt guck ich hier ja äh relativ strukturell, also solche Arbeitsbedingungen und Arbeitsressourcen ähm wie man, wie die einzuschätzen sind und wir wollen dann aber in dem nächsten Schritt ähm vor allem auch noch personale Sachen anschauen, also zu gucken was für Faktoren sind in der Person, was für Kompetenzen, Selbstwirksamkeitserwartung, solche Dinge ähm wie stark sind die vorhanden und wie stark hängen die auch mit der Belastung zusammen und wie kann man das am besten fördern? Und das ist halt so das Ding und wenn du jetzt gesagt hättest, ja ‘nen Präventionsprogramm und da lernen wir genau solche Sachen oder so dann hätte ich jetzt gedacht: „Oh, ups gibt’s schon Mist“ [lacht] aber ähm…

F: Also ich glaube da ging’s auch um Stressreduktion und sowas.

I: Ja, aber das ist wahrscheinlich trotzdem…

F: Ich kann noch mal nachfragen.

I: Ja, oh ja, wenn du das könntest, wär das super.

F: Ja, mein mein Kollege hatte das mal bei uns im kleinen Team vorgestellt und ähm da ging's glaub ich auch darum, um Stress zu also da geht es ja darum, um die allgemeine Arbeitssituation zu verbessern, entspannt zu sein für die Arbeit so, sich gut zu fühlen, körperlich durch durch durch Sportübung durch Sport, im Reha-Zentrum und ähm ich glaube das wird sogar auf deren Internetseite, musst du mal eingeben Reha-Zentrum [Name der Stadt] und dann ist [Name der Straße].

I: Ja, ich schreib mir das jetzt schon mal auf, dann google ich das gleich mal. Reha-Zentrum [Name der Stadt] [Name der Straße]?.

F: Ja das ist da am ZOB. Die Adresse ist [Name der Straße].

I: Okay. Super.

F: Bei den [Name der Straße], da ist oben so 'n Reha-Zentrum drin.

I: Da guck ich gleich mal, danke cool. Okay dann äh machen wir ma mal weiter… [lacht] dann kommt der Punkt 11a und 11b. Ahm das war vorher ein Punkt allgemein Unterstützung durch die Führungskraft. Ich habe es jetzt in aufgabenbezogen und emotional unterstützt äh unterteilt. Ist das für dich 'n Unterschied?

F: Mmm... joah schon, also inwieweit meinst du jetzt inwieweit mein Chef mir entgegenkommt, wenn ich irgendwie belastet bin oder so, dass er dann da irgendwie sagt: „Gut dann mach jetzt mal keine Vertretung diese Woche" und emotional is irgendwie was durch Gespräch?

I: Zum Beispiel genau also das. Ja.

F: Irgendwie wertschätzen mit Worten. Mhm, ja. Find ich gut, ja.

I: Okay. Gut dann ähm 12. ähm 12b und 12d. Einerseits emotionale Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen und das andere ähm, dass man sich bei Kolleginnen und Kollegen Luft machen kann. Ist das für dich das Gleiche oder ist das ein Unterschied?

F: Das ist für mich ein Unterschied also sich bei Kollegen Luft machen bedeutet für mich, dass ich weiß ich könnte jederzeit irgendwie auch wenn ich jetzt irgendwie genervt, gestresst bin, dann kann ich auch mal irgendwie, da kann ich mit denen drüber reden und emotionale

Unterstützung von Kollegen ja ist einfach so generell gesagt würde ich sagen, ne? Haben hab ich emotionale Unterstützung, so ja.

I: Okay, ja. Und ähm dann noch ähm es kommt also bei 11h, 12f und 14d ist immer konstruktive Kritik und Feedback von entweder Führungskraft, Kollegen oder Klienten ähm ist das jeweils ein Punkt, der für dich relevant ist?

F: Meinst du jetzt bei vierzehn Klienten?

I: Mhm, also 11h ist konstruktive Kritik, Feedback von der Führungskraft. 12f ist von konstruktive Kritik und Feedback von Kolleginnen und Kollegen und 14d konstruktive Kritik, Feedback von Klienten äh sind jeweils wichtig die Punkte für dich?

F: Also am wichtigsten sind natürlich die ersten beiden für mich, aber letztendlich find ich‘s auch gut, wenn die Klienten was rückmelden, ob sie, so kann man sich ja auch optimieren und verändern. Ja find ich gut, mhm.

I: Okay. Mhm gut. Weil das ist auch ein Punkt, den ich selbst hinzugefügt hab, der so nicht unbedingt erwähnt wurde.

F: Ja, ne finde ich schon, das zeigt ja auch wenn man ihn mit reinnimmt, dass man Klienten auch wertschätzt in ihrer Meinung so, ne?

I: Okay. Dann noch Punkt 14a und 14b Erfolge mit Klientinnen und Klienten, positive Fallentwicklung von Klientinnen und Klienten. Ähm ist es für dich das Gleiche oder ist da ‘n Unterschied?

F: Ähm… eigentlich ist das ähnlich würde ich sagen. Erfolge ist ja immer ähm, wenn Klienten das irgendwie erreichen können was sie erreichen wollten. Und das ist ja eigentlich auch positive Fallentwicklung. Wahrscheinlich meinst du, ob das letztendlich irgendwas gut ausgegangen ist oder so, aber eigentlich, also wenn man’s trennt, dann würde ich würde ich nochmal genauer beschreiben irgendwie.

I: Ja, also ich hab’s jetzt schon, also du bist jetzt die zweite, die sagt: „Es ist eigentlich ähnlich“ und zwei haben aber schon gesagt: „Es ist ein Unterschied“ und jetzt muss ich noch mal gucken, wie ich das genau festmachen kann oder wie ich das beschreiben kann, weil ähm einerseits

F: Aus welcher Sicht denn die Fallentwicklung? Also aus meiner Sicht dann?

I: bitte?

F: Meinst du jetzt positive Fall- Fallentwicklung aus meiner Sicht? Ne, wenn ich etwas meiner Sicht sage: „Okay, die Maßnahme, die Betreuung, meinetwegen der Jugendlichen XY hat jetzt ‘ne gute Entwicklung irgendwie genommen“ und Erfolge, dann vielleicht einzelne Erfolge?

I: Ja, also so ist es auch in die Richtung gemeint, also das ist zum Beispiel also äh gestern sagte eine äh Interviewpartnerin ähm: „Erfolge ist für mich für mich zum Beispiel, wenn ich mit einem meiner Klienten ‘n Kuchen backe und es läuft gut, das ist irgendwie auch schon Erfolg. So und dann positive Fallentwicklung wäre dann zum Beispiel, wenn äh die Person dann irgendwie super selbständig wird auf einmal oder wenn dann irgendwie die zum Beispiel ähm Beziehung zur Familie sich verbessert und es dadurch dem Klienten besser geht. Dann ist es kein direkter Erfolg, den ich selber erziele, aber der Fall entwickelt sich trotzdem positiv und das ist für mich schön“. So.

F: Also praktisch ‘n positiver Verlauf ist das dann mit der Fallentwicklung auch wahrscheinlich, ne? Und Erfolge natürlich klar, wenn jetzt ‘n Klient Angststörungen hat und kann nicht Bus fahren und dann kann ich irgendwann mit dem Bus einmal fahren, dann ist das natürlich ‘n Erfolg. Also einzelne Erfolge, genau ja.

I: Ja, vielleicht könnte ich auch schreiben einzelne Erfolge, vielleicht macht‘s das schon klarer, einzelne Erfolge oder positive Fallentwicklung, dass dann klingt positive Fallentwicklung gleich globaler. Und das andere spezifischer, ja, okay sehr gut. Und dann der letzte Punkt ähm den ich da jetzt zu frage 16a und 16b. ähm auf der letzten Seite, äh ist das für dich ein Unterschied äh als Fachkraft angesehen werden und Wertschätzung von der Gesellschaft?

F: Mmm… als Fachkraft angesehen werden… also man kann schon beschreiben, ja also als Fachkraft, dass man mich generell als Fachkraft sieht und Wertschätzung also von der von der Gesellschaft, das ist ja noch mal allgemein gesagt, das ist eher so allgemeiner. Kleine Unterschiede ja. Kann man…

I: Okay. Aber man kann’s auf jeden Fall trennen, ja?

F: Ja. Man kann’s trennen. Mhm.

I: Okay. Sehr gut. Dann war’s das äh zu meinen spezifischen Fragen, ich geh jetzt noch mal so ein bisschen die äh allgemeinen Fragen dazu durch ähm… glaubst du, dass das Instrument einfach zu nutzen ist?

F: Meinst du den Bogen so?

I: Ja. Genau.

F: Joah, ja. Man muss natürlich einfach sich ein bisschen Zeit nehmen, aber ich find das ist ja wichtig, dass das, wir haben wir alle Interesse auch daran was zu verändern immer.

I: Ja deswegen, also ich hoffe, dass das auch damit erzielt werden kann, das wär schön.

F: Wo kommt denn der bogen nach hin, wo wird der denn sozusagen ausgelegt?

I: Äh also ich werd's erstmal online machen, hauptsächlich über Verbände äh Xing-Gruppen, Facebook-Gruppen, erstmal versuchen möglichst viele ähm Leute zu bekommen aus verschiedenen Bereichen und ähm wenn ich darüber noch nicht ausreichend Teilnehmer finde, dann würde ich wahrscheinlich auch noch mal gucken, ob ich auf 'ne Konferenz gehe von Sozialarbeitern und dann nochmal die Bögen verteilen ähm genau, deswegen also das ist auch so 'ne Frage ähm würdest du so ein Fragebogen lieber online oder lieber als Papier-Version ausfüllen?

I: Ich mag das persönlich immer lieber in Papier, obwohl es natürlich, also kommt immer drauf an. Ich glaube Leute im allgemeinen mögen das lieber online immer alles machen ähm, obwohl es ist schon einfacher das online zu machen wenn man's einfach anklicken kann, ne? Also ich kann das jetzt zum Beispiel nicht anklicken, wenn man's anklicken könnte, abschicken ist es eigentlich der geringere Arbeitsaufwand. Und Leute wollen ja immer geringen Arbeitsaufwand haben; ähm würde man das jetzt, würde ich das jetzt bei der Arbeit irgendwie haben oder so, dann dann mag ich's natürlich gerne in Zettelform, weil dann füll ich schnell aus und leg es irgendwie meinem Chef ins Fach oder so. Wir haben ja auch manchmal sowas und dann mag ich das doch lieber, aber im Allgemeinen, wenn wenn du jetzt mich so fragst oder so dann ähm sagst: „Soll ich's dir zuschicken?" und du schickst, also dann würde ich auch sagen online, auf jeden Fall.

I: Okay gut. Ähm als du's selber das erste Mal durchgelesen hast, die einzelnen Sachen, ähm sind dir da schon irgendwie Sachen von alleine aufgefallen, die ähm unklar waren oder doppel- oder mehrdeutig? Also so die Frage äh als du alleine drüber geguckt hast, bist du da irgendwas gestolpert schon von alleine?

F: Ne.

I: Okay. Ähm gibt's deiner Meinung nach Punkte, die fehlen?

F: Also ich hab mich, ich hab natürlich jetzt nicht alle so richtig perfekt konzentriert durchgelesen ähm, wie kann ich das jetzt feststellen? Also ich hab jetzt nicht jede einzelne Frage im Kopf, sag ich mal so oder im Gedächtnis, ähm ich lese nochmal ganz kurz durch […] genau, Zusammenarbeit mit Behörden find ich auch immer wichtig, wenn man da mit dem Jugendamt und so, Arbeitsplatz, Zusammenarbeit mit Klienten ist auch immer n Punkt […].

I: Bitte? Das habe ich nicht ganz verstanden?

F: Genau, bei Klienten also für mich, wenn ich jetzt so denke was ist in meinem, was mich am meisten irgendwie stört oder so dann sind das manchmal einfach so die Bedingungen, die man einfach in der Arbeit mit Klienten manchmal hat. Und ähm für mich ist einfach immer ein großer Punkt Unzu-… also Unzuverlässigkeit von Klienten, weißt du? Und einfach, dass man das Gefühl hat, man muss denen hinterherrennen oder äh und es ist ja nun mal nicht einfach alles frei, also wenn ich in 'ner Beratungseinrichtungen arbeite und das ist vielleicht was anderes, aber bei Kindeswohl zum Beispiel, da kann ich nicht sagen: „Die ist jetzt drei Mal nicht gekommen, ich hab jetzt kein Bock mehr" oder so, weißt du? Da da ist das find ich einfach manchmal dann schwer, das auszuhalten, auch wenn ich das nicht persönlich nehme, aber es nervt einfach, wenn das nicht mein Tag war, wenn ich Leerlauf habe oder […] ich weiß nicht ob man das noch, ob du ob du da vielleicht noch so 'nen Punkt mit rein nehmen willst irgendwie. Du hast jetzt ja einmal Konflikte das ist klar, Krise ist auch klar, Schicksale ist auch ganz klar…

I: Ja, genau also der nächste Punkt, der dann kommt, das ist eigentlich…

F: Ah ja da steht der ja schon, halten die Termine nicht ein, ach da hast du ihn ja.

I: Genau. Und das ist eigentlich auch der Punkt, den hab ich äh glaub ich auch eigentlich direkt von dir also zumindesten [sic] wenn ich den Punkt sehe, dann denke ich immer an dich.

F: Ja, das stimmt, den hatte ich überlesen. Ja den find ich super wichtig ja.

I: Genau, okay, also der würde dir ausreichen für den Aspekt?

F: Ja, mal überlegen. Ja. Doch, doch. Genau. Den find ich da ziemlich gut. Da würde ich auch hohe Belastung ankreuzen [lacht].

I: Ja. Ja deswegen, also das ist auf jeden Fall was, was bei deinem Interview stark rausgekommen ist. Also dass es oft genannt wurde bei dir und also, dass man gemerkt hat, dass

es dich sehr belastet und ähm ja es kam bei anderen auch vor, ähm aber ich glaube bei dir war das halt echt ‘n sehr, sehr starker Aspekt, also ich glaube andere haben öfter mal Kolleginnen und Kollegen genannt und sowas oder die Führungskraft und das war bei dir ähm alles ziemlich positiv und ähm

F: Genau und das kommt auch einfach wirklich auf den Bereich drauf an, ne? Also in der sozialen Arbeit gibt’s ja zig Bereiche, wo man arbeiten kann, wo man das Thema dann auch einfach nicht so hat, ne? Also das ist bei mir wirklich so, weil mein mein Tag ist einfach abhängig von den Klienten. So […] und natürlich muss ich da auch mit, muss ich da auch strukturieren, dass ich weiß, wenn sie kommen, aber ich stecke ja nun mal nicht drinne, und ich, das sind Menschen und äh und manchmal gibt’s Phasen da ist das nicht so wichtig, aber manchmal total.

I: Ja. Okay. Ähm dann ähm fandest du vielleicht irgendwas überflüssig von den Punkten im Fragebogen?

F: …jetzt so spontan nicht, ich les nochmal durch hier… eigentlich nicht, ich finde es gibt immer mal bestimmte Punkte, wo man nicht so viel zu sagen kann, aber andere wiederum, von daher finde ich das alles irgendwie seine Berechtigung so da drin zu sein und…

I: Okay, sehr gut.

F: Ja, mhm. Doch, finde ich schon.

I: Gut ähm gibt es Fragen ähm oder irgendwelche Punkte, die dir aufgefallen sind oder vielleicht auch am Anfang Punkte, wo du gesagt hättest, das hättest du vielleicht lieber nicht beantwortet?

F: Nö, eigentlich nicht. Also ich könnte alles, also ich würde zu allem, es gibt jetzt keinen Thema wo ich mich irgendwie nicht trauen würde oder so

I: Mhm, okay. Ähm…

F: Da hab ich kein Problem.

I: Äh da vielleicht auch so ein bisschen angelehnt dran, ich hatte am Anfang noch neben dem „nicht zutreffend“ ein „keine Angabe“-Kasten also auch jeweils immer einen extra Kasten bei jedem Aspekt keine Angabe. Ähm hättest du das gut gefunden, wenn es dringeblieben wäre oder findest du es gut, dass es raus ist?

F: Mhhh… ich hätte es für mich nicht gebraucht, weil ich meine es geht natürlich darum, ähm das einfach auszufüllen und wenn jemand was nicht will, finde ich, kann er ja eigentlich also

I: Kann er’s gleich lassen [lacht].

F: Kön könnte er, ja stimmt, okay. Aber gut dann ist es natürlich ordentlich, wenn man dann noch ‘n Punkt hat, aber auf der anderen Seite, wenn jemand irgendwas nicht beantworten will, dann kann er ja auch nicht zutreffend ankreuzen oder nicht belastend oder so, weil letztendlich jeder entscheidet ja für sich selber, ob er ehrlich ist oder nicht.

I: Genau oder man könnte es frei lassen, wenn man nicht möchte das…

F: Ja genau und ich finde, das das braucht nicht, das ist, wird dann auch zu viel irgendwie.

I: Okay. Gut. Mhh, wie findest du das Antwortformat? Das ist ja einmal hier von eins bis fünf dann immer mit „nicht belastend“, „wenig belastend“, „mittelmäßig“, „sehr“, „extrem“ und bei dem anderen ist das ja genauso mit den einzelnen Wörtern davor mit dem hilfreich also „nicht hilfreich“, „wenig hilfreich“, „mittelmäßig hilfreich“, „sehr hilfreich“, „extrem hilfreich“. Findest du das gut so mit den Abstufungen von und eins bis fünf und den Benennungen oder würdest du da was ändern?

F: Ne also mehr würde ich nicht nehmen ähm… ne finde ich gut, fünf finde ich gut, das ist ja wirklich so nicht, ein bisschen, Mittelmaß ist ja auch immer bei sowas mit dabei, doch finde ich gut, fünf sind gut.

I: Okay. Sehr schön. Das freut mich. Ähm so dann ähm hast du noch einen Vorschlag oder was würdest du vorschlagen, um den Fragebogen vielleicht noch irgendwie besser zu machen?

F: Noch besser machen? Mhh… das war natürlich noch, diese diesen einen Punkt, dass du das noch ein bisschen fetter machst und dann vielleicht noch mal ähm oder vielleicht ein bisschen Platz lassen zwischen, genau zwischen den Buchstaben also du hast du zum Beispiel B und da vielleicht ein bisschen Platz lassen noch?

I: Ähm, du meinst jetzt…

F: Aber das ist jetzt nur wenn man’s wirklich genau nimmt, ne? Also ich finde den Bogen jetzt so wirklich gut, aber du willst es denn jetzt natürlich auch perfekt machen, das versteh ich. Von daher ähm, dass da irgendwo noch mal ein ganz ganz bisschen Platz ist, entweder zwischen B und dann, ich hab jetzt grade hier B liegen, also B über ihre Klientinnen und Klienten, also

zwei, dann entweder irgendwie zwischen B und dem folgenden Teil ähm oder man macht vielleicht ähm darunter, dass das nicht so in eins kommt, das man da noch mal bisschen Platz hat.

I: Wo meinst du genau jetzt? Also du bist du bist jetzt bei B.

F: Also einmal sollten sie derzeit keine Klienten betreuen ähm na und so weiter. Das ist ja so ‘ne Art Erklärung und dass man danach einmal irgendwie so ein bisschen, ich meine das natürlich keine keine kein irgendwie Leerzeile, weil das ja immer diese Farben sind…

I: Okay, also dass man einfach so ein bisschen abgrenzt, dass das jetzt keine Frage ist, sondern dass das es so ‘ne Erklärung ist und dass dann erstmal…

F: Das das vielleicht lockerer wird oder so mit Platz? Oder du machst das irgendwie du lässt es weiß, auch das mit sollten Sie derzeit und vielleicht blau dann bei wie viele Klientinnen?

I: Mhm, genau, dass man merkt okay, das geht noch zu dem oberen Einführungsteil und dann kommen erst die Fragen ja…

F: Ja genau.

I: Okay, ja das ist gut. Mhm ja.

F: Weil das ist ja keine Frage.

I: Fällt dir noch mehr irgendwie ein oder so, ich bin für alles dankbar.

F: Mhm, ich weiß nicht ob man dieses D noch irgendwie oder dieses D jeweils, ob man das noch mal, aber du hast halt auch schon Striche so ne? Zwischendurch?

I: Wie meinst du?

F: Ja ob man das noch mal so ein bisschen hervorhebt, unterstreicht oder so immer B und D.

I: Ah, okay, ja.

F: Aber dann müsste man woanders vielleicht ‘n bisschen was wegnehmen, dass das mit den Strichen nicht zu viel wird.

I: Ja, aber das es noch mal ein bisschen klarer ist, dass das ein neuer Block ist?

F: Du hast ja so große Striche gemacht immer, ne? Zwischen B und C kommt ja und unter vier ist ja einmal der Strich zum Antworten und dann hast du ja noch mal einen langen Strich, ne? Der das wahrscheinlich einfach einmal so trennt und dann über C ist da noch einer? Ich weiß nicht, ob man da einen sonst wegnimmt? Ich finde ja auch, dass man immer wirklich Dinge auch einfach machen kann, gar nicht so viel rein, aber das ist jetzt auch echt so meine persönliche Meinung.

I: Also den einen mittleren Strich da weglassen?

F: Also einen Mittelstrich finde ich jetzt nicht schlecht, aber dann vielleicht über C, der braucht ja nicht mehr, über C ist ja ein Strich…

I: Ja, okay, ja.

F: Oder sollte der, ach so du hast das praktisch du hast das so eingekreist, du hast praktisch das beides so unterm Strich, ne? Über B ist ein Strich und dann nochmal unter B und dann kommt wieder über C und unter C. Ich verstehe, mhm.

I: Ja, so ist es eigentlich gedacht genau, aber wenn’s von der Optik her ein bisschen viel ist, viel Strich, versteh ich das auch [lacht].

F: So, aber das ist jetzt auch nicht dramatisch oder so. Ist auch wirklich immer alles Geschmackssache, der eine denkt so der andere so.

I: Ja. Ja, das ist grade bei den Antwortformaten interessant, also für mich ist es interessant ähm du sagst jetzt es passt so gut ähm, eine andere hat auch gesagt, ist genau richtig für sie, dann ähm hat einer gesagt, er findet das mittelmäßig doof, er will keine mittlere Antwort haben, weil es ist irgendwie blöd und auch die Formulierung mittelmäßig findet er doof und dann hat ‘ne andere gesagt, sie hätte gerne noch mehr antworten, also dass man da was zwischen macht…

F: Also ist ja echt schwer für dich dann auf einen Nenner zu kommen, wenn da so viele

I: Ja, eben, deswegen. Und es ist vieles halt wirklich Geschmackssache und ähm ich muss dann einfach am Ende für mich gucken was ich davon verwerten kann und was nicht, also wenn jetzt äh, ne? Wenn jetzt, was weiß ich, irgendwie zwei sagen: „Es ist gut“ und einer sagt: „Ich will mehr“ und einer sagt: „Ich will weniger“, dann sag ich natürlich: „Ich bleib dabei“ so. Das ist dann die Konsequenz daraus, wenn jetzt aber zum Beispiel alle sagen: „Oh ja, mach das doch irgendwie da fett oder sowas, das ist gut“ oder ähm keine Ahnung: „Mach noch mal klarer, dass

das eben äh nicht hypothetisch ist“ solche Sachen, dann nehm ich das natürlich mit rein. Deswegen mach ich’s ja auch und das ist ja auch wichtig, das für mich zu haben, aber manche Dinge sind eben Geschmackssache oder sowas und dann sagst du vielleicht einen Aspekt jetzt ‚ähm wie das mit dem ähm mit dem Einrücken oder so, also mit dem äh ein bisschen klarer machen, mit dem B und C oder mit den Farben, das ist was, das sagen, äh das hast jetzt bisher nur du gesagt und das probiere ich auf jeden Fall aus und gucke und das kann ich annehmen, weil ich das für mich auch nachvollziehen kann, auch wenn es sonst keiner sagt, es ist dann halt trotzdem relevant, aber das muss man dann sehr für sich ähm ausmachen, was man da machen möchte und was man annehmen möchte und nicht, aber ja. Gut. Ähm dann meine letzte Frage, was würdest du zum Abschluss noch gerne sagen zum Fragebogen? Abschließend.

F: Mhh. Das ich das total toll finde, dass du sowas machst und ähm das mich das freuen würde, wenn irgendwie alle, wenn alle Einrichtung so mal so ‘n Bogen bekämen dann auch und da alle Mitarbeiter irgendwie ausfüllen, aber natürlich wenn man das für alle Bereiche macht, dann ist ja immer die Frage, wer wer ähm guckt die nachher durch und so, ne? Aber ich finde ich find das total gut und das zeigt ja auch, dass dass da Interesse von dir da ist in dem Bereich auch irgendwie was zu optimieren, zu verändern. Und das finde ich richtig gut ja.

I: Ja, ich werd auf jeden Fall versuchen, möglichst viele anzuschreiben, also wenn ich darf, wenn er online geht ähm, könnte ich dir den ja auch schicken, vielleicht magst du den dann ja auch irgendwie an deine Bekannten oder Kollegen oder so weiterleiten, ähm dass äh man damit weiterarbeiten kann, das wäre auf jeden Fall schön und ähm wenn ich fertig bin mit der Doktorarbeit, was hoffentlich im März ist, dann äh kann ich dir die auch gerne zu schicken, wenn du das magst.

F: Ja, ja gerne. Ich kann, ich kann ja auch also ich kann meinen Chef auch fragen, ob ob ob er das rumschicken kann oder

I: Ja, das wäre super.

S. Transkript Interview G

I: So, dann legen wir mal los. Ähm, und zwar meine erste Frage, also erstmal äh, hast du 16 Minuten gebraucht. Wie hast du die Länge empfunden?

G: Ich fand’s sehr schnell, ne? Also das war gut, angemessen würde ich sagen.

I: Okay, also wirkt der Fragebogen für dich lang oder wirkt der für dich kurz oder mittel?

G: Angemessen würde ich sagen, also ganz schnell gemacht.

I: Okay, gut. Was ist ähm dein erster Eindruck vom Fragebogen? Einfach nur ganz allgemein.

G: Viele direkte Fragen. Also ja [lacht].

I: Wie empfindest du das? Ist das positiv für dich, negativ?

G: Ne positiv, also man konnte eigentlich so ziemlich alles beantworten und man wusste auch direkt was ähm gefragt ist und joah.

I: Das ist gut. Ähm, war das Instrument einfach zu nutzen, warum bzw. warum nicht?

G: Das mit dem Ankreuzen meinst du?

I: Ja genau oder die Fragen, die auch gestellt wurden?

G: Ne das war, also man musste halt immer wieder nach oben gucken, um noch mal zu gucken was was bedeutet, aber ne, ansonsten eigentlich alles ganz gut.

I: Okay. Mhm. Wie war für dich die Lesbarkeit?

G: Kurz und knapp, also das Wichtigste war drin und man konnte auch sehr schnell äh antworten.

I: Okay, und ähm von der äh Größe, der Schriftgröße und der Antwortgröße?

G: Alles super.

I: Okay und von der Lesbarkeit vom Text oben, war das lang, war das kurz, wie hast du das empfunden?

G: Ne gar nicht, also genau richtig, so wirklich das Wichtigste in diesem Text drin, so dass man auch direkt wusste, was jetzt auf einen vor, zukommt.

I: Ja ist immer so ein bisschen schwierig das abzuschätzen, wie lang man sowas machen will, weil wenn man's zu kurz macht, fehlt nachher was an Info, wenn man es zu lang macht, liest es keiner oder steigen Leute an dem Punkt schon aus, weil sie denken „Das ist mir schon zu lang" ne? Deswegen muss man gucken, wie das läuft. Ähm gibt es Punkte, die du evtl. nicht verstanden hast oder die dir unklar geblieben sind?

G: Ne, eigentlich alles verstanden.

I: Okay, also keine Frage oder kein kein Aspekt der irgendwie drin vorkam, wo du nicht wusstest was du darunter verstehen sollst?

G: Ne.

I: Gut, ähm, welche Punkte findest du vielleicht doppeldeutig oder mehrdeutig?

G: Kann ich den noch mal haben? Das ist schön. Hmhm, ich fand hier war sehr viel vom vom Träger drin, also was man von dem Träger erwartet und wie ähm ob wir ja zum Beispiel hier, ob wir den von dem Träger Druck bekommen und ja also natürlich hat man da so 'n bisschen Druck, aber ich mein jede Einrichtung ist natürlich verschieden, ne?

I: Also würdest du sagen, das ist nicht so relevant ist der Punkt?

G: Ne, finde ich jetzt nicht so. Aber das ist ja… ich mein wir haben jetzt auch 'n großen Träger, ne? Aber es sind größtenteils auch alle getrennt.

I: Okay, hmhm.

G: Ne und sonst eigentlich alles sehr schön.

I: Okay, ähm noch mal so ein bisschen auf diese Doppel- oder Mehrdeutigkeit oder oder zu viel auch hin, ähm am Anfang bei den Fragen zu den Anforderung bei dem großen Block ähm sind ja diese verschiedenen Kategorien auch, diese Oberpunkte und die kommen ja sehr ähnlich wieder vor bei den Ressourcen und oft dann einfach nur umgekehrt. Also das eine Mal keine Wertschätzung vom Vorgesetzten und das andere Mal dann ich erfahre Wertschätzung vom Vorgesetzten. Ähm fandst du das unangenehm, die Frage noch mal beantworten zu müssen als Ressource oder fandst du's angebracht?

G: Angebracht.

I: Okay. Da ist immer so ein bisschen diese Sache, wenn der Fragebogen zu lang wird und zu unangenehm wird für die Leute, da so lange zu sitzen, dann macht‘s keiner mehr, ähm, aber ich will halt alle Punkte drin haben und was dich an einer Seite vielleicht stresst, ähm ist aber auf der anderen Seite vielleicht auch ‘ne Ressource, so oder für andere dann wieder ‘ne Ressource und ähm deswegen muss es halt irgendwie auch mit drin sein, ne? Und da äh vielleicht ist es für manche überhaupt nicht belastend und überhaupt auch keine Ressource und deswegen muss man es ja auch mit auffassen, weil es immer für unterschiedliche Leute relevant ist. Ähm gibt es Punkte, die deiner Meinung fehlen, die vielleicht in deinem Job vorkommen, die du gerne noch da drin gehabt hättest oder die du vermisst hast?

G: Da muss ich mal gucken. Hmhm, naja gerade bei uns in der Arbeit ist es ja auch wichtig, wie wir ähm auf andere wirken, also ich find ähm, da ja die [Name der Einrichtung] so ziemlich zentral hier in [Name der Stadt] ist, aber halt auch immer abseits von der Gesellschaft lebt, sozusagen, wie wir damit umgehen, wenn wir jetzt mal wirklich, sagen wir mal in die Öffentlichkeit treten, das ist ja dann für uns auch, also das kann für uns auch sehr belastend sein, wenn wir jetzt sagen, wir möchten dann zum Beispiel zum [Name eines Stadtfests] oder so dann gucken natürlich die Leute auch mal dementsprechend und das äh konnte man hier jetzt natürlich auch noch mal einbringen.

I: Wie würdest du das formulieren?

G: Ähm ja, Auftreten in der Öffentlichkeit, ne?

I: Hmhm. Und…

G: Gesellschaftliches Leben sozusagen.

I: Und ist das für dich was anderes als keine Wertschätzung von der Gesellschaft? Als der letzte Punkt?

G: Hm.

I: Öh, ich weiß gar nicht, ich guck mal kurz wo die Seite ist.

G: Wertschätzung durch die, ne, Wertschätzung durch den Träger haben wir…

I: Das ist die Ressource auf jeden Fall hier.

G: Wertschätzung durch die Gesellschaft, ja das ist natürlich auch wieder, man kann das von einen, von den einen sieht man das so, natürlich wird man wertgeschätzt, aber von den anderen, wird man natürlich immer mal wieder schräg angeguckt, weil die nehmen einen ja manchmal auch gar nicht so auf, nehmen wir jetzt mal öhm, [Name eines Sportvereins] diesen Sportverein, da gibt's ja jetzt nur zentral, es gibt da natürlich eine Behindertengruppe, aber würden die jetzt sagen: „Ich würde gerne mal 'nen anderen Sport mitmachen", dann wird das natürlich so von den anderen nicht wirklich ernstgenommen, also die denken nur: „Ja, toll, was machen die denn hier?". Und ja es kommt natürlich immer so auf die Menschen an.

I: Okay, aber belastet es dich dann wie in deiner soz, die Arbeit als Sozialarbeiterin oder belastet es dich, dass die, dass deine Klienten von der Gesellschaft oder von verschiedenen Leuten nicht wertgeschätzt oder richtig akzeptiert werden?

G: Ich denke, es geht da wirklich um die Bewohner.

I: Ja, ja. Okay. Aber es belastet dich schon in deinem Beruf?

G: Natürlich, weil ich muss ja auch zusehen, wenn ich muss ja sehen was Interessen meine Klienten haben und demnach muss ich das natürlich planen. Und wenn ich jetzt sage, ich möchte, dass die zu dem und dem Sport gehen, die das aber nicht anbieten können, weil einige brauchen halt eins zu eins Betreuung, wie soll ich denn da meinen Klienten gerecht werden, dann muss ich natürlich dementsprechend auch weitergucken.

I: Ja, okay. Hmhm, gibt's noch weitere Punkte, die dir fehlen oder die du gerne drin gehabt hättest?

G: Ne also sonst ist da eigentlich alles, alles gut, joah.

I: Gibt's was, was deiner Meinung nach überflüssig war oder wo wo irgendwie du dachtest, dass trifft jetzt überhaupt nicht auf mich zu?

G: Hm, ne.

I: Hast du irgendwann mal nicht zutreffend angekreuzt?

G: Ne.

I: Okay. Ähm ich hatte am Anfang die Möglichkeit drin, keine Angabe anzukreuzen, wenn man was nicht beantworten wollte oder wenn man irgendwie gar nicht wusste was man irgendwie

ankreuzen sollte. Ähm hättest du dir an irgendeinem Punkt gewünscht, einen Keine-Angabe-Kasten zu haben?

G: Mhmh [verneint], ich denke man kann immer irgendwie was zu allen Themen sagen. Und sich selber da einschätzen. Ja.

I: Hmhm, okay, es sah auch ein bisschen viel aus mit dem Keine-Angabe-Balken noch dazu.

G: Ja das wäre wahrscheinlich dann müsste man ja auch immer wieder nach oben gucken und so ah okay da ist das und da ist das.

I: Genau und das wäre dann glaub ich schwierig geworden und ähm ich hab auch gedacht, man kann es notfalls auch einfach frei lassen. Ich hab's bei dem Geschlecht jetzt drin gelassen, ganz bewusst, falls man wirklich einfach nichts angeben möchte, dass man die Möglichkeit hat einfach. Ja aber ähm eben nur da, alles andere kann man freilassen denke ich, ja. Okay, ähm genau ich äh hab ja gerade gefragt was vielleicht zu viel oder überflüssig war äh bei den Punkten und das ist glaub ich, ich muss kurz gucken, 11. bei den Ressourcen, ich guck kurz die Seite an, ähm 10. ist das, Seite 7.

G: Seite 7… ja.

I: Leistungen des Arbeitgebers. Also ich hab alle anderen Punkte eigentlich so gut wie alle aus den Interviews und aus der Online-Umfrage, die ich gemacht hab und ähm den Punkt Leistungen des Arbeitgebers hab ich mehr oder weniger selbstständig hinzugezogen, weil ähm das in 'nem anderen Fragebogen, den es auf Englisch gab, auch drin war und ich dachte, an sich sind das eigentlich Punkte, die auch relevant sein könnten als Ressource ähm, aber ich würde gerne wissen, ob die für dich als Sozialarbeiterin relevant sind. Findest du die wichtig?

G: Naja Angebote… Angebot der betrieblichen Gesund… Gesundheitsprogramm, ja also eigentlich könnte man das ja weglassen. Also es geht ja bei dem anderen geht's ja wirklich so um um meine meine Arbeit und das was ich ja mache und das ist irgendwie ja, jetzt wo du's sagst, könnte man das eigentlich auch komplett weglassen, weil da jeder kann ja mal gucken… mit Altersvorsorge und so, also.

I: Okay, also ist es für dich nicht, bewirkt nichts wirklich Positives für dich in deiner Arbeit oder auf dein Gefühl der Arbeit bezogen?

G: Ne.

I: Okay. Wahrscheinlich so nach dem Motto, ich will's dir jetzt auch nicht zu sehr in den Mund legen, aber so: „Schön, wenn man es hätte, aber auch nicht schlimm wenn man's mal, wenn man's nicht hat".

G: Ja.

I: Okay. Mhm. Ähm, dann für mich ganz wichtig, wie hast du die Fragen beantwortet, hast du die eher hypothetisch beantwortet, also ähm: „wenn das und das so und so wäre, dann würde ich das belastend finden oder wenn das so und so wäre empfände ich das hilfreich" oder hast du es so beantwortet „okay, das ist jetzt meine Arbeitssituation und ich beantworte genau, okay, so und so ist es jetzt bei mir, deswegen finde ich das belastend und so und so habe ich's, deswegen finde ich es hilfreich".

G: Ne, also das war jetzt so, wenn ich jetzt arbeite, genau so hab ich das. Also ich bin ja jetzt gerade am Arbeiten und dementsprechend habe ich das natürlich auch ausgefüllt. Mit dem ganzen Stress den man natürlich so jeden Tag hat.

I: Okay und gerade auch bei den Ressourcen ist es wichtig, weil ich's einmal schon hatte, dass es halt hypothetisch ausgefüllt wurde, dass dann gelesen wurde ähm: „was wäre hilfreich" und dann wurde angekreuzt: „boah ja, das ist alles total hilfreich und alles irgendwie auf auf 5" und das ist natürlich leicht daraus zu lesen aus diesen ähm über aus dieser Überschrift, ähm aber es ist halt nicht gemeint. Und für mich ist es eben wichtig zu sehen, ob ähm das auch wirklich verstanden wird oder ob ich noch was ändern muss, damit es so verstanden wird. Aber du hast es so darauf bezogen, ob du es in der Arbeit hast und wie hilfreich es wäre?

G: Ja, ja.

I: Okay, sehr gut. Ähm gibt's Fragen oder welche Fragen hättest du vielleicht lieber nicht beantwortet? War dir irgendwas unangenehm oder fandst du's irgendwie unangebracht?

G: Hm, eigentlich macht ja auch alles Sinn was du hier so geschrieben hast. Ähm wichtig find ich halt auch so Kollegen und ähm wie wir za zusammen arbeiten. Wir sind ja nun auch ein größeres Team und da ist es auch immer 'n bisschen schwer, allen gerecht zu werden, ne? Also ts ne. Ist eigentlich alles gut.

I: Ja ich glaub, weil es auch anonym ist, ist es glaub ich in Ordnung.

G: Genau, wäre es nicht anonym, wäre es natürlich wieder ‘ne andere Sache, ne? Dann… [lacht].

I: [lacht] Aber es wird ja auch in keiner Weise danach gefragt oder auch glaub ich nicht das man allein durch Einrichtung und Alter irgendwie Rückschlüsse ziehen kann, von daher…

G: Es gibt natürlich in jedem Betrieb gibt’s Auseinandersetzungen und das ist halt auch ‘n das professionelle Handeln was man dann hat. Entweder man hört darauf oder man hört nicht darauf und man lernt nun mal auch voneinander. Es ist so. Es ist ja nun mal so [lacht].

I: Ähm, bei welchen Punkten passte vielleicht das Antwortformat für dich nicht so? Dieses von 1 bis 5 und nicht zutreffend.

G: Hm… bei nicht zutreffend…sehr hilfreich… wo es nicht passt?

I: Hmhm [zustimmend].

G: Ich denke vielleicht bei den Klienten. Weil jeder Klient, man kann nicht sagen, dass jeder gleich ist, da muss man natürlich immer gucken wie sind die Menschen gelaunt, wie sind die drauf und äh ich find’s natürlich schwer, jetzt wo ich auch so sechs Klienten zu betreuen habe, kann ich nicht sagen: „so ist das jetzt immer“, also da vielleicht ‘n bisschen mehr Spielraum lassen, ne?

I: Und wie sollte man das machen, deiner Meinung nach?

G: Das ist natürlich ‘ne gute Frage [lacht].

I: [lacht].

G: Ja, hm. Vielleicht hätte man auch einfach sagen können, eine best- bestimmte Person raussuchen und dann ähm anhand von einem Beispiel dann ähm so bestimmte Sachen abklappern.

I: Hm, ja aber also…

G: Es wäre natürlich dann auch wieder zu viel gewesen, ne?

I: Das Ding ist, dass ich, ich will ja ‘n allgemeinen Blick dadrüber haben, wie die Wahrnehmung ist auf Stressoren und Ressourcen und wenn ich sage: „suchen Sie sich einen Klienten raus“, wird vermutlich entweder einer genommen, der sehr stressig ist oder der sehr angenehm ist.

Und das würde die Ergebnisse wieder verzerren, man muss glaube ich leider, ich weiß was du meinst, aber ich glaube man muss leider diesen Weg gehen und ‘n allgemeines Bild abfragen und so ‘n Durchschnittswert irgendwie kriegen ähm anstatt zu sagen: „Person XY“ oder so. Bei manchen ist es ja auch so, die sehen manche Klienten einmal und dann nie wieder und das ist deren Standard und bei dir ist es ja so, dass du die tagtäglich betreust und dass es die Gleichen sind und das ist dann ja wieder, dass du auch ‘ne ganz andere Bindung hast und deshalb viel mehr über eine bestimmte Person sagen könntest als andere zum Beispiel.

G: Ja, ja.

I: Und wichtig, also ich wüsste nicht wie man es anders machen könnte.

G: Ne, das ist auch schwer.

I: Ja, aber ich weiß was du meinst, ja. Ähm wie ist das mit dem Antwortformat generell gewesen? Von 1 bis 5, war das in Ordnung?

G: Ja, es is ‘n bisschen viel, ne? Also ich denke so vier hätten gereicht, aber man muss ja, naja. Ja man kennt das ja aber auch so, ne? Mit fünf.

I: Ja es ist halt das Ding immer, ähm, das ist auch in der Testtheorie so die Diskussion ähm, ob gleichmäßige Anzahl oder ungleiche Anzahl und dass die gleichmäßige Anzahl verhindert, dass man immer die Mitte ankreuzt, weil es Personen einfach gibt, die gerne immer die Mitte ankreuzen, ähm, aber es gibt einfach auch dann die Möglichkeit die Mitte anzukreuzen und machen fehlt einfach dann die Mitte. Und wenn ich jetzt keine Mitte hätte, wäre es einfach äh ja nicht so belastend, ‘n bisschen belasten, sehr belastend, ganz doll. Und ähm…

G: Jaja, das ist natürlich ‘n riesen Sprung dann, ne?

I: Ja das ist so die Frage und ähm interessanterweise hat äh mein Gesprächspartner von heute Morgen gesagt, dass er gerne noch mehr Antwortmöglichkeiten hätte.

G: Noch mehr?! [lacht].

I: Ja. Ähm von daher muss man wirklich gucken, wie man es macht und ähm ja und von der Formulierung her? Ist das ähm also diese Abstufungen?

G: Vielleicht hätte ich das hier ähm ja, also ja ja klar, das hier vielleicht noch ein bisschen dicker gedruckt, weil so ähm verliert man schnell den Überblick, weißt du?

I: Ja, das äh hat er heute Morgen auch gesagt. Das fand ich sehr gut, also deshalb finde ich es auch gut, dass du das auch noch mal sagst, weil dann mache ich das nämlich definitiv.

G: Weil so äh muss man nämlich immer wieder suchen und gucken und ah da war irgendwo das aber ja, das…

I: Ja. Das ist gut. Ähm wie findest du die den Ausdruck mittelmäßig hilfreich, das Dritte, als mittlere Stufe? Oder mittelmäßig belastend.

G: Joah, mittelmäßig belastend…ist ein Zwischending…so wo du ja vorhin schon gesagt hast, man muss ja auch mal die Mitte finden [lacht].

I: Ja, aber also aber du hättest lieber keine Mitte gehabt? Oder einfach nur weniger Möglichkeiten?

G: Ja, weil demnach wär wären das ja entweder richtig gut oder richtig schlecht, man muss ja immer so so ‘ne Mitte haben, da hast du ja natürlich auch recht. Aber mit mit vier oder drei Möglichkeiten wäre es dann natürlich auch nicht so sinnvoll.

I: Dann wär‘s schneller gegangen?

G: Ja wäre schneller gegangen, aber…

I: Okay. Gut, ähm würdest du den Fragebogen lieber so in so ‘ner Papierversion ausfüllen, dass der dir zugeschickt wird und du ihn wieder zurückschicken müsstest oder solltest oder ähm über ‘nen Link online per E-Mail?

G: Online, per E-Mail.

I: Warum?

G: Weil es einfacher ist.

I: Okay.

G: Ja [lacht].

I: [lacht] Ist auch so ‘n bisschen die Sache. Also ich will das gerne online starten und gucken wie viele Leute ich kriege und wenn das nicht klappt würde ich es gerne papiermäßig machen aber vermutlich eher, dass man direkt irgendwo hingeht ähm zu ‘ner Konferenz zum Beispiel,

wo Leute sind und dann denen das in die Hand drückt und ähm man die wieder mitnimmt, äh als dass ich die versende und dann hoffe, dass irgendwann mal was zurückkommt und dann irgendwie wahrscheinlich noch mit äh frankierten Rückumschlägen und sowas, das das kostet und ne, ist ein bisschen schwierig. Aber es ist ja gut zu wissen, dass äh die Tendenz eher Richtung online geht.

G: Ja ich denke bei größeren Firmen kann man das ruhig mal eben machen, da kann man das alles sammeln und fertig ist. Aber gerade in so kleineren Firmen kann man das eben schnell am Computer machen, bevor dann noch mehr Unterlagen rumliegen und wenn man da Unterlagen rumliegen hat, die schnell bearbeitet werden müssen, dann fällt das halt auch schnell mal weg.

I: Ja genau. Das glaube ich nämlich auch und ich glaub so online sich durchklicken geht einigermaßen und ähm das Ding ist auch, dann würde man schnell dazu tendieren, zu sagen: „oh dann schreib ich einfach ‘nen großen Arbeitgeber an, der viele Sozialarbeiter beschäftigt“, dann hab ich aber in meinen Daten ‘ne bewusste Verzerrung ja mehr oder weniger drin, weil ich dann nur einen großen sehr stark vertreten habe und nicht verschiedene kleine noch oder das das zumindest nicht in dem Sinne beeinflussen kann, ja. Ähm was würdest du vorschlagen, um den Fragebogen noch zu verbessern? Du hast ja schon ein bisschen was gesagt, aber gibt es noch was?

G: Vielleicht äh das hier oben ein bisschen aufteilen?

I: Wie meinst…?

G: Oder ein bisschen bisschen dicker machen oder auch ‘n bisschen größer, weil so muss man immer wieder nach oben gucken und ich find’s auch ‘n bisschen klein geschrieben.

I: Ja? Okay. Das ist glaube ich auch kleiner äh als der Rest, kann das sein?

G: Ja.

I: Jaja. Aha. Mhm.

G: Mhmhmhm… Ja und wie gesagt, halt ‘n bisschen bisschen dicker schreiben, ne? Also gerade die Oberpunkte.

I: Ja, das ist gut. Noch was, was dir einfällt?

G: Also das, äh, 2b hinter 2b, ne? Dass man hier halt auch so diesen Absprung hat. Dass das wirklich direkt untereinander ist.

I: Jaaaa, das hab ich versucht…aber vielleicht guck ich noch mal oder guck mir noch mal ‘n Tutorial an für Excel, wie das funktioniert [lacht].

G: Ja, ja. Excel ist ja immer so ‘ne Sache.

I: Ja, weil ich will das eigentlich gerne so haben, aber es wollte nicht so sehr, aber ja das stimmt, das sieht schöner aus, wenn man es macht.

G: Und warum sind die Zahlen oben? Die…

I: Seitenzahlen?

G: Seitenzahlen? Ich kenn das hat immer nur unten, deswegen.

I: Findest du‘s unten schöner? Irritiert dich, dass es oben ist?

G: Ja es irritiert mich ein bisschen, aber das ist so ‘ne Gewohnheitssache [lacht].

I: Ich kann sie auch gerne unten machen.

G: Äh nö.

I: Nö [lacht].

G: Nönönö [lacht].

I: Ja, gibt’s noch was?

G: Nö. Alles supi.

I: Okay, ähm, dann würde ich jetzt ein paar Fragen zu einzelnen Punkten stellen, was du darunter verstehst oder ja, ob du das so auch passend findest, noch mal ‘n bisschen tiefer reingehen. Und zwar auf Seite drei, ähm, da gibt’s 4a fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung. Was hast du unter dem Punkt verstanden? Fehlende Struktur?

G: Fehlende Struktur? Dass wir keinen vernünftigen Ablauf haben gerade, was Dokumentationen angeht. Also da müssen wir ja wirklich sämtliche Sachen dokumentieren und auch einzeichnen und einschreiben und wenn jetzt Medikamente sich ändern, dass muss ja auch

alles eingetragen werden und das ist ähm einige halten sich nicht daran und das verstehe ich dann so unter unter Struktur, dass wirklich alles dokumentiert werden muss. [quietschen] Das ist mein Stuhl [lacht].

I: Achso. Ich dachte das Handy piept irgendwie, ja, okay.

G: Mein Stuhl quietscht.

I: Gut ähm, ja. Und ähm dann gibt's 4b schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung und dann gibt es später, ich weiß gar nicht genau wo der Punkt kommt, 12c auf Seite 5 schlechte Kommunikation im Team. Ist das für dich ähm was Unterschiedliches schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung und schlechte Kommunikation im Team?

G: Naja man könnte ja schlechte Kommunikation kann man ja im in der gesa im gesamten Wohnheim sagen, ich mein die Klienten reden ja auch mit mir und ich sage denen ja auch gerne Sachen: „Sag das mal dem anderen Bewohner". So zum Beispiel oder dem anderen Betreuer. Und manchmal kommt das da halt auch falsch an und ja das andere ist natürlich im Team, da rede ich direkt zu denen, zu meinen, ähm, Mitarbeitern.

I: Okay. Also würdest du da differenzieren zwischen den Punkten?

G: Ja.

I: Mhmhm, okay gut. Dann ähm bei 6. auch noch auf Seite drei, äh 6c mangelnde Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, ähm es steht hier zwar unter Arbeitszeiten, ähm aber man könnte es auch so verstehen, dass es etwas ist, was von einem persönlich ausgeht, dass man selber Schwierigkeiten hat, Beruf und Privatleben zu vereinen oder sich auch abzugrenzen, wie auch immer, ähm, wie hast du das verstanden?

G: Ähm, da hab ich das wirklich mehr auf die Arbeitszeit bezogen. Also nicht, dass ich mich nicht von der Arbeit trennen kann sozusagen, wenn ich jetzt zu Hause bin, sondern wirklich so, ähm wenn ich jetzt sage: „Ich hab dann und dann hab ich 'ne Veranstaltung, da muss ich hin", ähm dass das nicht berücksichtigt wird oder halt berücksichtig wird in meinem Arbeitsplan.

I: Gut, also direkt auf die Arbeit bezogen?

G: Ja.

I: Okay, ähm dann Punkt 9a „fehlende Supervision und Reflexionsmöglichkeiten“. Ich hab das jetzt in einen Punkt gefasst unter berufliche Entwicklung. Ähm, würdest du das eher trennen oder würdest du sagen, das passt in einem Punkt?

G: Naja, ‘ne Reflexion ist ja immer gut, aber man lernt natürlich auch so aus seinen Erfahrungen und man kennt seine Leute ja irgendwann und wenn da jetzt ‘ne fremde Person kommt, ähm natürlich ist so so ‘ne Reflexion immer sinnvoll, aber ich find’s in einem Team halt sinnvoller als jetzt von Außenstehenden.

I: Okay, also würdest du sagen, die Reflexion noch mal extra?

G: Ja.

I: Okay, hmhm… und dann gibt’s den Punkt 9b „fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten bzw. keine Förderung von Weiterbildungen“. Da ist bei mir auch die Frage, ob man das trennen sollte, ob man einerseits sagt: „Ich habe keine Weiterbildungsmöglichkeiten“ und andererseits sagen möchte: „Meine Weiterbildung wird nicht gefördert“, was ja ‘n unterschiedlich Unterschied ist eigentlich, ob’s finanziell gefördert ist oder ob einfach keine vorhanden sind oder ist es aber in Ordnung, wenn man es in einen fasst und einfach generell sagt: „Mit der Weiterbildung gibt es Schwierigkeiten“?

G: Ist ‘ne generelle Frage. Ja.

I: Okay, also du würdest es zusammen lassen?

G: Ja.

I: Mhmh, dann 11b, auch auf der gleichen Seite noch, fehlende, unzureichende Qualifikation von Kolleginnen und Kollegen. Was verstehst du darunter?

G: Naja es werden halt auch viele 450 Kräfte, Euro Kräfte, eingearbeitet sozusagen und denen fehlt oft das Wissen und dieses Fachwissen und die dann immer wieder neu einzuarbeiten ist schon sehr anstrengend. Da hat man da nämlich die neuen Leute und nebenbei noch seinen ganzen anderen Kram, den man zu erledigen hat, also das verstehe ich dann unter Qualifikation.

I: Ja, weil das Know-How einfach fehlt?

G: Genau. Und dadurch, dass wir ja auch sehr viele Praktikanten immer wieder haben, die müssen ja auch erst eingearbeitet werden und das nimmt natürlich auch sehr viel Zeit in Anspruch.

I: Hmhm. Okay, ähm bei 11c „Einstellungen, Haltung von Kolleginnen und Kollegen“, was hast du darunter verstanden? Oder ist der Punkt wichtig für dich?

G: Unter Einstellung und Haltung, ähm, da hab ich jetzt so verstanden wie man mit dem mit dem ähm zu Betreuenden umgeht, wie da die Haltung ist, wie man die behandelt, so hab ich das jetzt aufgefasst.

I: Okay und ist der Punkt für dich wichtig?

G: Auf jeden Fall.

I: Okay. Gut und dann ähm 12. ist Team ja als Überschrift und für mich war noch so ‘n bisschen die Frage, ich hab ja als erstes dann Führungskraft aufgeführt von den direkten Personen Punkten, ne? Als 10. ist ja Führungskraft, 11. Kolleginnen und Kollegen und 12. ist Team äh, und für mich war jetzt so ‘n bisschen die Frage, ähm versteht man noch was anderes unter Team als unter Kolleginnen und Kollegen? Und ist das gut so oder nicht gut so, das aufzuteilen, zu trennen?

G: Es ist sinnvoll, auf jeden Fall. Ähm man hat manchmal auch verschiedene Wohnbereiche sag ich jetzt mal und da hat man wirklich ein spezielles Team mit dem wir nur zusammenarbeiten, das Kollegium darunter verstehe ich halt alle in diesem Gebäude zusammen, deswegen ist das immer sehr hilfreich. wenn man das trennt.

I: Okay gut, ähm genau, schlechte Kommunikation hatten wir ja schon. Dann noch Punkt 12d „hoher Anspruch bzw. hohe Erwartungen anderer im Team“. Was hast du darunter verstanden?

G: Dass, ja die Erwartungen sehr hoch an einem liegen, also bei einem liegen, ähm… ja man kann nicht jedem gerecht werden und ich find’s auch immer schwer wenn man jetzt sagt äh: „Du musst aber jetzt dafür sorgen, dass die Person, keine Ahnung, jetzt direkt nächste Woche ‘n Arbeitsplatz findet“, das geht einfach nicht, diese Erwartungen, man muss sie auch wirklich anpassen.

I: Ja, okay, hmhm. Sehr gut, dann äh Punkt 13e „fehlende Wertschätzung durch Klientinnen und Klienten“. Ist der Punkt wichtig für dich?

G: Jaa, da kommt's natürlich immer auf die Klienten an, es gibt Klienten, denen passt es manchmal nicht, was man sagt und dann ist man halt auch erstmal der Buhmann, aber das legt sich halt auch wieder, ne? Also, es ist immer wieder schön, also man weiß ja, dass dass die einen mögen und dass die einen wertschätzen, aber es kommt natürlich auch immer auf die Situation an.

I: Okay, aber du würdest generell sagen, dass der Punkt reingehört?

G: Ja, ja.

I: Okay, äh und dann ist noch 15a „fehlende Wertschätzung von der Gesellschaft". Es geht ja so 'n bisschen in die Richtung, wie das was du vorhin auch schon angesprochen hast ähm, aber ähm an sich erstmal, die anderen Punkte sind allgemein direkt auf die Arbeit bezogen und auf das, was du tust und de die Kontakte, die du da auch hast ähm, in den Interviews, die ich vorher geführt hab und auch in den ähm in der Online-Befragung, war das aber ein Punkt, der häufig genannt wurde, deswegen wollte ich's gerne mit aufnehmen und jetzt eben jetzt in den Interviews noch mal abfragen, ob das als relevant eingeschätzt wird. In dem der Beziehung, wie ich mich in meinem Beruf fühle.

G: Ja, also es ist natürlich ein, es kann belastend sein ähm, also ich würd's drin lassen. Also jeder kann da was zu sagen.

I: Okay, gut. Dann geht's weiter bei den Ressourcen äh genau Seite 6, 4b. Da ist so 'n bisschen die Frage ähm also 4a, 4b, 4c, ähm differenzierst du zwischen den drei Punkten? Zwischen „guten Strukturen", zwisch- zwischen „Transparenz" und zwischen „Klarheit von Aufgaben und Zielen"? Also es geht so 'n bisschen in die Richtung, ich glaube gute Strukturen und Klarheit von Aufgaben und Zielen ist abzugrenzen, aber ist Transparenz noch mal wieder was anderes?

G: Ja. Es ist natürlich was, also ich verstehe unter Transparenz innerhalb der Einrichtung, dass man selber noch entscheiden kann: „ich möchte das gerne so und so machen oder ich möchte gerne das und das mal ausprobieren". Und gute Strukturen innerhalb der Einrichtung, ich finde das ist immer so von anderen vorgegeben, also natürlich wir arbeiten natürlich nach 'nem bestimmten Konzept, was wir auch einhalten müssen, da drin werden wir auch geprüft und da

hat man halt keine Möglichkeiten irgendwie mal andere Sachen auszuprobieren. Und ja bei uns ist es ja halt schon, dass wir sehr selbständig dann auch kleine Sachen vorbereiten können und…

I: Und würdest du dann eher sagen, dass 4b also Transparenz dann eher Richtung Entscheidungsspielraum geht? 4d?

G: 4d war das? Ne, 4b, ne?

I: 4b ist Transparenz, genau und ob wenn du das so formulierst, dass du halt selber noch entscheiden kannst, wie du's machen willst, ob es dann eher Richtung 4d Entscheidungsspielraum geht?

G: Hmhm, ja.

I: Okay, weil ich muss noch mal überlegen, ob der Punkt wirklich so so richtig ist, weil viele verstehen was anderes drunter und jetzt hab ich einmal gehört, also einmal war's: „ja, gute Strukturen", das andere Mal war's Klarheit von Aufgaben und Zielen, bei dir ist es jetzt Entscheidungsspielraum und allein dadurch, dass es jetzt drei verschiedene Interpretationen davon gibt muss ich noch mal gucken, aber ist auf jeden Fall gut, drüber zu sprechen. Deswegen gehe ich ja auch immer noch mal drauf ein. Ähm genau, über Leistungen des Arbeitgebers haben wir schon gesprochen, ähm, Führungskraft. Ich hab differenziert zwischen aufgabenbezogener und emotionaler Unterstützung durch die Führungskraft. Erst war das nur ein Punkt, Unterstützung durch die Führungskraft. Äh wie findest du das, dass das aufgeteilt wurde?

G: Wo bist du jetzt?

I: Äh Seite 7, 11.

G: Nummer?

I: 11, a und b.

G: Da. Aufgabenbezogene Unterstützung durch die Führungskraft… Haben wir eigentlich so gar nicht. Weil ja jeder so sein sein Grüppchen hat für die er ähm sorgen muss und ja… das fällt irgendwie ja weg.

I: Okay und die emotionale Unterstützung?

G: Also natürlich man kann ja immer wieder miteinander reden, aber man ist eigentlich so ziemlich auf sich selber gestellt.

I: Okay. Mhm. Aber fändest du's wichtig da zu differenzieren oder ist es wär's in deinem Fall egal, ob es jetzt aufgabenbezogene oder emotional oder nur Unterstützung ist?

G: Das ist egal.

I: Okay, hmhm. Dann ähm noch die Punkte jeweils konstruktive Kritik, Feedback. Ähm, das ist immer bei Führungskraft, bei Kolleginnen und bei Klientinnen. Findest du's wichtig bei diesen drei Personengruppen?

G: Du bist jetzt bei? 11h?

I: Ja, genau.

G: Ja Kritik und Feedback ist ja immer gut, also dadurch lernt man.

I: Okay und findest du es von deinen Klienten auch wichtig, Feedback zu kriegen?

G: Ja.

I: Okay. Mhm. Ähm, dann noch bei Kolleginnen und Kollegen, Punkt 12b und Punkt 12d, da die Frage, ob ähm die Punkte sich ähneln, emotionale Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen und sich bei Kolleginnen und Kollegen Luft machen können oder ob du was anderes darunter verstehst unter den beiden Punkten?

G: Ne ist für mich dasselbe.

I: Okay. Warum?

G: Man hat ja, man redet ja auch miteinander und wenn gerade irgendwas vorgefallen ist dann muss man halt sich mal austauschen und ähm von den anderen hört man dann auch so: „Ja das schaffst du schon oder versuch das mal oder versuch das mal". Also das ist natürlich auch 'n 'n sehr hilfreich dann.

I: Okay und das würdest du auch unter Luft machen verstehen?

G: Ja, ja.

I: Hmhm. Okay, ähm dann, ich glaub das ist schon fast das Letzte, ne das Vorletzte, ähm 14a und b auf der gleichen Seite. Äh Erfolge mit Klientinnen und Klienten und positive Fallentwicklung von Klientinnen und Klienten. Ist das ähm ein Unterschied für dich oder ist das das Gleiche?

G: Hm, naja Erfolge mit Klienten, das kann man natürlich auch so, das können ja kleine Schritte sein, es können zum Beispiel sei es einen Kuchen backen sein, das ist ein kleiner Erfolg und dann positive Fallentwicklung, das wäre für mich ähm auch mehr so in Richtung Selbstständigkeit: „Ich gehe alleine in die Stadt, ich kann mit meinem Geld umgehen“, also so.

I: Also größere Schritte?

G: Das sind für mich größere Schritte.

I: Hmhm, okay als Erfolge? Okay.

G: Genau.

I: Hmhm, also ist es gut für dich, dass die Unterschiede, dass es zwei Antworten gibt?

G: Ja.

I: Okay, und dann die letzte Frage dazu, 16. a und b, ähm Wertschätzung von der Gesellschaft, da haben wir ja schon kurz drüber gesprochen und dann hab ich hier noch 16a als Fachkraft angesehen werden. Gibt’s da für dich zwischen den Punkten ‘n Unterschied oder ist das auch ähnlich?

G: Mhm, ja als Fachkraft angesehen werden ist ja irgendwie ein Punkt für sich, also äh ich wüsste jetzt nicht wie die beiden zusammenspielen sollten?

I: Also ich hätte mir vorstellen können, dass jemand sagt ähm, „Wenn ich als Fachkraft angesehen werde, dann werde ich auch von der Gesellschaft wertgeschätzt“, also das man sagt, das Ansehen als Fachkraft ist ‘ne Form von Wertschätzung, ähm, hat aber bisher noch keiner gesagt, deswegen ist es auch gut, aber ich frag’s ja lieber.

G: Naja natürlich fühlt man sich so als Fachkraft angesehen, aber es ist halt in den sozialen Berufen ist es ja wirklich ‘n ganz schlechter Ruf, würde ich jetzt mal sagen, also das heißt ja: „Wer will das denn heutzutage noch machen?“, da weiß man doch direkt, hast Stress und wenig

Freizeit und und das finde ich echt traurig, also es ist von der von der Gesellschaft wird das ja sehr negativ wahrgenommen.

I: Ja eben, und das ist eben, deswegen würde ich es auch gerne als Punkt drin haben. Ja. Okay, gut, das zu den direkten Fragen zum Fragebogen. Und dann kommt meine letzte Frage: was würdest du zum Abschluss noch gerne sagen?

G: Wir brauchen mehr Fachpersonal [lacht]. Auf jeden Fall und mehr Geld [lacht].

I: More money more fashion [lacht]…nein [lacht].

G: Ja! Ich mein man muss ja wirklich auch sagen, man macht immer mehr Überstunden, man ist immer mehr in der Einrichtung, ich mein ich mag ich bin ja liebend gerne da, ne? Also es ist ja jetzt überhaupt kein Problem ne, aber manchmal weiß man einfach nicht, du bist die ganze Zeit nur im Büro, musst da ähm Dokumente ausfüllen, musst Arzttermine wahrnehmen, musst Medikamente eintragen und dann klopfen halt deine Patienten, die wirklich mal ‘n ernstes Anliegen haben und du hast keine Zeit dafür und dann musst du sagen: „Ich hab vielleicht in ‘ner Stunden mal Zeit“. Weil da einfach diese Dokumentation einfach immer und immer mehr wird und dann ändern sie das auch ständig und dann musst du dich da auch wieder reinfuchsen.

I: Okay, wäre das ein Punkt, denn du noch gerne dringehabt hättest? Also Dokumentation an sich ist ja drin ähm, aber das äh sich Richtlinien ändern oder sowas?

G: Kommt natürlich immer so drauf an, ne? Also sei es jetzt in der Pflege, da ist es ja ganz anders als ähm jetzt zum Beispiel bei uns mit den ähm ah wie heißen diese Dokumente denn noch mal? Wo wir hin schreiben, welche welche Erfolge und welche welche Ziele, also welche Zielsetzung wir haben, also das ist dann natürlich auch wieder ein riesen Unterschied.

I: Okay, also bräuchtest du nicht unbedingt?

G: Nee.

I: Okay, gut. Nur, dass ich weiß, dass ich alles drin hab. Weil das war, das wär jetzt auch was Neueres gewesen, aber okay. Ich hab’s zumindest äh auf Band. Wenn jetzt noch jemand das sagt, dann muss es vielleicht doch mit rein.

G: Ja [lacht].

I: Ähm gibt’s noch was, was du zum Fragebogen gerne sagen würdest, abschließend?

G: Es hat mir Spaß gemacht [lacht].

I: Das freut mich sehr!

G: Ne also, nö, verständlich, alles schön, alles gut. Ich hoffe, das bringt dir was [lacht].

I: Na, das auf jeden Fall. Also mir bringt es auf jeden Fall was. Ob es den Sozialarbeitern was bringt, würde ich gerne noch rausfinden, aber [lacht]. Gut, dann äh mach ich mal auf Stopp.

T. Transkript Interview H

I: So als erster Hinweis, du hast zehn Minuten gebraucht, also war relativ fix. Wie hast du das selbst empfunden, die Länge?

H: Das war in Ordnung so.

I: Okay, also zu kurz oder zu lang?

H: Nein, das war komplett in Ordnung so. Das passt.

I: Okay, was ist dein erster Eindruck in Bezug auf den Fragebogen? Ganz allgemein.

H: Er wirkt erstmal lang und ähm man hat den Eindruck, dass es auf der einen Seite die positive Seite ist und dass sich dann auf der anderen Seite die umgekehrte Fragestellung noch mal wieder äh darstellt.

I: Ja, so ist es ja aber auch mehr oder weniger, weil…

H: Nach dem Motto: „Hast du das jetzt auch erst gemeint? Ich stell die Frage jetzt noch mal von der anderen Seite."

I: Ja, das äh wird vielleicht klarer, wenn man ausführlich den Einleitungstext liest…

H: Ach ja.

I: Und da äh steht nämlich drin, dass äh das dazu kommen mag, dass die Aussagen noch mal wiederkommen, aber dass es eben darum geht, einerseits zu gucken äh sind es Belastungsfaktoren und dann auf der anderen Seite ist es 'ne Ressource? Weil eben 'ne Führungskraft natürlich 'ne Belastung sein kann, aber auf der anderen Seite kann es für dich auch 'ne Ressource sein.

H: Ja, stimmt.

I: Und ähm dass man da eben differenziert, ja.

H: Mhm.

I: Noch was, was dir so ganz allgemein als erstes aufgefallen ist?

H: Ne. Eigentlich nicht.

I: Okay, dann würde ich jetzt so ein paar einzelne Fragen ähm zum Fragebogen stellen und dann später noch mal auf einzelne Aspekte direkt kommen, ähm die ich gerne durchgehen würde, damit ich verstehe, ob die Leute das gleiche verstehen oder ob es manchmal einfacher wäre ähm das äh zu trennen oder doch Punkte wieder zusammenzufassen und ja. Ähm war das Instrument, der Fragebogen, für dich einfach zu nutzen? Warum bzw. warum nicht?

H: Ja das war einfach zu nutzen, das ja.

I: Kannst du begründen warum?

H: Ja. Ähm, weil die Fragen kurz sind und ähm ja, ja und einfach und auch vom Aufbau her in Ordnung sind, also dass man mit zum Beispiel mit Lernmaterial anfängt, dann die Arbeitsinhalte und so, das, das äh war einfach. Das Problem für mich war eben, ähm, dass äh dieses hilfreich empfinden, das vernünftig einzusortieren, wenn es, ob das ‘ne hypothetische Sache ist oder nicht.

I: Ja genau, also das wäre jetzt auch noch ‘ne Frage noch später eigentlich gewesen, aber ja ähm, wie du die Fragen beantwortest hast und dann eher hypothetisch oder eher wirklich auf die jetzige Arbeitssituation bezogen.

H: Ich hab das jetzt auf die wirkliche Arbeitssituation bezogen gemacht, aber ähm das ist etwas was mir nicht so äh von Anfang an klar gewesen ist.

I: Mhm, also ich glaube beim, ähm, bei den Belastungsfaktoren ist es relativ klar.

H: Ja, das da war’s kein Problem.

I: Und bei den Ressourcen noch nicht, ich kann selbst nicht ganz feststellen warum es so ist. Könntest du festmachen, was was für dich schwierig genau war?

H: Ja äh, dass äh den den Unterschied wenn ich Dinge nicht habe, wie ich die dann einzuschätzen habe als als nicht hilfreich, wenn ich sie, wenn ich sie gerne hätte und ich habe sie aber nicht. Das ist das Problem für mich.

I: Okay, also müsste es, also das nicht zutreffend passt irgendwie nicht, weil eigentlich ist es…

H: Eigentlich hätte ich es gerne, ja, oder wäre es eigentlich, es wäre auch wichtig, wenn ich es hätte, aber es ist einfach nicht da und äh von daher ja müsste ein ein nicht vorhanden oder was

weiß ich oder wäre sinnvoll oder so etwas wäre vielleicht von von der Fragestellung her äh besser.

I: Ich hab auch schon überlegt, ob dieses hilfreich vielleicht das falsche Wort ist, ähm wenn man sowas macht wie ähm keine Ressource, wenig Ressource oder irgendwie sowas, ob es dann klarer wird.

H: Das weiß ich jetzt nicht, ob das dadurch klarer wird. Aber du willst natürlich ja wissen… ähm ja du willst wissen, ähm wie man, wie man das empfindet, das was man hat, wie man das ein, einstellt. Und das müsste man vielleicht in der Fragestellung etwas deutlicher machen, dass es darum geht ähm dass es um Dinge geht, die man hat und nicht die man gerne hätte.

I: Ja, ja das muss ich auf jeden Fall noch klar machen, das ist äh. Ja wenn man selber da so dran sitzt, dann ist für einen das irgendwie so…

H: Klar, weil man ja weiß, auf welches Ziel man hin will.

I: Wo man hin will, ja und wenn man es dann merkt, wenn die Leute es ausfüllen, dass es äh unklar ist, dann weiß man auch okay, ich verstehe es auch, ich kann es auch gut nachvollziehen, aber deswegen ist es ja auch sehr gut, dass man es vorher noch einmal durchspricht. Und das Interessante ist ja, dass es vorher schon X Versionen von diesem Ding auf Englisch gibt, die genau so laufen und wo steht „not helpful“ und da gibt es nicht mal die Möglichkeit „nicht zutreffend“ oder sowas.

H: Weiß ich auch nicht. Vielleicht denkt man auch zu kompliziert, ich weiß es nicht.

I: Oder vielleicht sollte man auch, vielleicht sollte ich das nicht zutreffend weglassen und man sollte einfach nur von eins bis fünf das einschätzen.

H: Ja gut, aber was weiß ich, wenn wenn es um Dienstwagen geht, ich brauche für meine Arbeit keine Dienstwagen, dann ist es nicht zutreffend.

I: Ja, ja an sich, deswegen habe ich es ja auch eingeführt, aber vielleicht

H: Das, ja also das nicht zutreffend, das müsste für nach meinen Vorstellungen unbedingt drin bleiben.

I: Ja. Ich hatte vorher ‘ne Spalte „keine Angabe“. Die habe ich aber wieder rausgenommen, weil ich gedacht habe, wenn man keine Angabe machen möchte, dann soll man’s freilassen und

eigentlich brauch ich ja die Angaben und wenn man eigentlich gar nicht dran teilnehmen will und keine Angabe anklicken will, dann soll man es lassen. Das ist aber auch die Frage, gibt's was, was für dich unangenehm war zu beantworten? Also vielleicht welche Fragen du lieber nicht beantwortet hättest im Fragebogen.

H: Nö. Es ist ja anonymisiert. Das ist kein Problem.

I: Okay, gut. Ähm, wie war für dich die Lesbarkeit?

H: Gut. Übersichtlich, die Sätze sind kurz oder die die Fragen sind kurz. Und ja mit ein bisschen mehr Farbe wäre es vielleicht noch ein bisschen besser gewesen, das äh dadurch, dass hier jetzt immer abwechselnd hell und dunkel ist, aber die äh die Über ja die Rubriken nicht besonders gekennzeichnet sind, außer, dass sie so ein bisschen ausgerückt sind, pf, hätte ich es vielleicht mit ein bisschen Farbe noch 'n bisschen übersichtlicher gefunden.

I: Mhm, okay, ich hab jetzt schon zwei Mal, drei Mal glaub ich gehört, dass es ganz gut wäre, wenn man das fett drucken würde, die äh…

H: Oder das. Oder so zum Beispiel, dass man es ein bisschen anders absetzt oder in 'ner anderen, ja in 'ner anderen Schriftform oder was weiß ich, kursiv, keine Ahnung.

I: Hätte ähm was für dich größer geschrieben werden müssen?

H: Ne, alles gut so.

I: Okay, gut, ähm. Gab's irgendwelche Punkte, die dir nicht klar waren oder welche Punkte hast du vielleicht nicht verstanden auf Anhieb, die du gelesen hast?

H: Nein, eigentlich, wie gesagt, dieses hypothetisch, nicht hypothetisch war so 'n bisschen der der Knackpunkt für mich, aber sonst waren die Sachen, nein, ist folgerichtig und ist - finde ich - auch gut aufgebaut.

I: Hmhm, gibt's Punkte die evtl. doppel- oder mehrdeutig waren?

H: Nein, ich hab das nicht so empfunden.

I: Hmhm, gibt es Punkte, die deiner Meinung nach noch fehlen?

H: Hm, ne dazu hab ich mich jetzt auch nicht ausreichend mit dem Thema vorbereitet, das kann ich jetzt nicht sagen, aber so denke ich ist das relativ viel was da abgefragt wird.

I: Hmm, ja, es muss halt, also man muss ein bisschen gucken, dass es nicht zu lang wird und dass aber auch keiner das Gefühl hat, dass ein wichtiger Punkt, der äh ihn oder sie stark beschäftigt, fehlt.

H: Ja.

I: Und ähm, ja.

H: Ja also Förderungen, das habe ich dann auch mit finanziellen Mitteln gleichgesetzt und äh ich denke, das ist dann auch in Ordnung.

I: Ja, genau, das ist eigentlich auch damit gemeint, also ähm ich glaube bei einem anderen Interview hatte ich es auch schon mal, dass dann ähm auch gesagt wurde, dass man vielleicht finanzielle Förderung noch schreiben soll, dass es noch mal ein bisschen klarer wird.

H: Ja.

I: Ähm, gibt es was, was für dich überflüssig war? Was du gar nicht gebraucht hättest an an Beantwortungen?

H: Nein. Nein eigentlich, nein. Überflüssig war nix.

I: Du hast ja ein paar Mal nicht zutreffend angekreuzt.

H: Ja gut, aber das sind ganz wenige Dinge. Ja, Lärm und Temperatur zum Beispiel. Wenn man in einem Büro arbeitet, hat man mit Lärm und Temperatur nichts zu tun und eben auch ähm äußere Arbeitsbedingungen eben die nicht zutreffend sind, wie Entlohnung oder so etwas.

I: Ja, mhm. Aber da wäre es halt genau richtig gewesen, weil die Sachen nicht auf dich zutreffen.

H: Ja genau, das ist nicht zutreffend, da muss ich auch nicht zutreffend schreiben, das ist, ja…

I: Deswegen ist es auch in dem Sinne keine Belastung so und dann ist es einfach auch nicht zutreffend. Ähm, dann wie war das Antwortformat für dich mit dem von 1 bis 5 oder auch am Anfang mit dem ja nein anzukreuzen?

H: Das ist ja so das Übliche, 1 bis 5 oder 1 bis 6 und ähm ja das ist eigentlich das, was man so kennt, dass man, dass man so ‘ne Bandbreite hat und ich denke ‘ne größere Brandbreite das bringt’s auch nicht, das dann verzettelt man sich nur, ob man jetzt da noch zwei oder drei Punkte

mehr hat. Knapper wäre es für mich schlechter zu beantworten gewesen, also das finde ich eigentlich ist schon so das, ist schon ‘ne gute Auswahl.

I: Und auch, dass es ‘ne mittlere Stufe gibt?

H: Gerade, dass es ‘ne mittlere Stufe gibt, dass man sich da so ein bisschen einsortieren kann.

I: Hmhm, und die Bezeichnungen ähm also von nicht belastend oder nicht hilfreich über wenig, mittelmäßig, sehr bis extrem?

H: Ja ich, also ich empfinde das als als ordentlich so. Mittelmäßig, das klingt so ein bisschen abwertend, aber das ist einfach das Mittelmaß an an Punkten und das joah, das ist für mich passend.

I: Mhmhm, okay. Ähm würdest du den Fragebogen lieber online oder als Papierversion ausfüllen?

H: Also das ist mir wumpe.

I: Okay gut. Das ist nur für mich so, um zu schauen, wenn Leute sagen auf jeden Fall lieber Papier und ich würde auch den Aufwand auf mich nehmen und das wieder in ‘nen Umschlag stecken und wieder zur Post bringen wollen, tausend Mal lieber als online, muss man das natürlich auch bedenken. Aber ich will es ja eigentlich gern online machen und äh notfalls, falls ich meine Leute nicht darüber bekomme, die Anzahl die ich möchte, dann eben noch ähm über Papierversion, aber dann vermutlich auch eher auf ‘ne Tagung gehen und die dann direkt aushändigen und direkt da einsammeln. Aber ja. Gut. Ähm, hast du erstmal direkt Vorschläge oder was würdest du vorschlagen, um das Instrument, um den Fragebogen noch zu verbessern?

H: Pff, ja also, wie gesagt, hier äh bei D eintragen, dass es sich nicht um Hypothese handelt, denke ich, das ist schon wichtig, dass man das ähm deutlich, ganz deutlich macht wo es hingehen soll, sonst… nö. Denke ich mal nicht, dass das da irgendwie was weiß.

I: Ja, wenn ich das richtig gesehen habe, hast du den Einleitungstext gar nicht gelesen.

H: Nein, nein leider nicht. Da bin ich so drüber weggesummst.

I: War das weil er zu lang war oder einfach weil du generell Einleitungstexte überspringst?

H: Ja [lacht]. Ich hab’s nicht so mit Einleitungen und Vorworten und sowas [lacht].

I: Gut, weil das ist ja auch so ‘ne Sache. Ne? Weil wenn das zu lang wirkt oder zu kurz wirkt oder einfach nicht auffällig genug ist, muss man ja auch schauen, weil da ja Informationen drin sind, die eigentlich wichtig sind.

H: Ja, ja. Also. Ich ich habe jetzt ein schlechtes Gewissen, dass ich es nicht getan habe, aber hehe ich kann damit leben.

I: Ja, okay gut. Ähm, dann würde ich jetzt zu einzelnen Punkten im Fragebogen was fragen und dir mal sagen, wo die sind und das wäre gut, wenn du mit drauf guckst. Ähm, und zwar fängt das an bei Punkt 4a, Seite 3 ist das.

H: Ja.

I: Ähm, 4a „Fehlende Strukturen innerhalb der Einrichtung“. Was genau verstehst du unter fehlenden Strukturen?

H: Ja also, dass man genau ähm strukturell weiß, wo man selber steht, wo seine Arbeit anzusiedeln ist, dass man ähm genaue Arbeitsaufgaben und Einteilungen auch hat mit den Kollegen und auch ähm zeitliche Einteilungen.

I: Okay, kommt irgendwas davon noch mal wieder in einer Frage vor, dass sich das für dich doppelt? Oder sind die anderen Punkte, die unter 4. sind für dich auch extra Punkte?

H: Das sind extra Punkte.

I: Okay, hmhm, dann kommt 4b, schlechte Kommunikation innerhalb der Einrichtung. Ähm, an ‘ner späteren Stelle kommt noch schlechte Kommunikation innerhalb des Teams oder mit den Kollegen. Ähm gibt es da für dich ‘nen Unterschied oder ist es das Gleiche?

H: Ja! Nein, nein, also ‘n ganz deutlicher Unterschied bei uns. Also im Team ist die Kommunikation nicht schlecht wirklich, aber innerhalb der Einrichtung ist das äh, hapert‘s da schon.

I: Okay, also ist es für dich auch wichtig, dass da differenziert wird?

H: Ja, ja.

I: Hmhm, dann gibt’s auf der gleichen Seite fast ganz unten unter 6c mangelnde Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Da ist es jetzt ja unter Arbeitszeiten gegliedert. Man könnte den

Punkt aber auch so verstehen, dass man selber aus persönlichen Gründen die Vereinbarkeit von Familie und Beruf nicht unter einen Hut bekommt oder es nicht auf die Reihe bekommt. Ähm wie hast du das für dich bewertet?

H: Also ich hab das schon so gesehen, dass der Arbeitgeber mir die Möglichkeit geben sollte, das zu vereinbaren.

I: Okay, gut. So ist es auch gemeint, aber es kann natürlich personell auch bezogen sein aus persönlichen Gründen und das soll‘s eben nicht. Dann nächste Seite 9. Ähm 9a ist äh der erste Punkt „fehlende Supervision, fehlende Reflexionsmöglichkeiten“. Ähm wäre es für dich wichtig, die Punkte zu trennen oder ist es in Ordnung, dass es ein Punkt ist?

H: Nein, das ist also für mich hat das sehr viel Gemeinsames, Supervision und Reflexionsmöglichkeiten. Also ja, also Reflexionsmöglichkeiten, gut das hat man vielleicht auch mit Kollegen oder mit Vorgesetzten zusammen, aber wirklich frei könnte man das eigentlich erst im Rahmen einer Supervision machen, denke ich, und äh von daher finde ich ist das mit einem Punkt gut abgefasst.

I: Hmhm, okay gut und 9b ähnliche Frage, ähm „fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten bzw. keine Förderung von Weiterbildungen“, also dieses Finanzielle auch wieder was gemeint ist, ähm ist das für dich in Ordnung in einem Punkt oder würdest du es eher trennen wollen?

H: Ne das ist in Ordnung so, weil ähm wenn ich Weiterbildungsmöglichkeiten habe und ich kann sie mir nicht leisten, dann fehlen sie mir auch.

I: Ja, okay gut, dann 11. b „fehlende unzureichende Qualifikation von Kolleginnen und Kollegen“. Ähm was verstehst du genau unter dem Punkt?

H: Ähm das darunter verstehe ich, dass Kollegen nicht über die Qualifikationen verfügen, damit sie ihre Arbeit vernünftig äh ausüben können und mir wohlmöglich mit falschen Aussagen, mit falscher Beratung in die Parade fahren.

I: Hmhm, und das für dich dann belastend ist.

H: Ja das ist für mich dann belastend, wenn ich da sehe irgendwelche äh Menschen die da in meiner Betreuung sind, die äh rutschen da in irgendwelche unmöglichen Situationen, weil irgendjemand anders vorher nicht richtig aufgepasst hat oder es nicht richtig wusste, nicht richtig wusste, hmhm.

I: Okay, dann 11c „Einstellung Haltung von Kolleginnen und Kollegen“.

H: Das ist genau dasselbe, das ist im Prinzip auch äh, dass es Menschen gibt, die die Leute möglichst schnell wieder aus dem Büro raus haben wollen und ähm einfach keine moralische Verantwortung für üben.

I: Also würdest du es einschätzen als Haltung gegenüber den Klient/innen und Kunden?

H: Ja.

I: Okay, gut. Dann habe ich unter 12. ja den Punkt „Team“, davor gab’s ja unter 11. “Kolleginnen und Kollegen“. Ähm ist es für dich was anderes, wenn du Fragen in Bezug aufs Team beantwortest als wenn du Fragen in Bezug auf Kollegen beantwortest?

H: Hm, nein eigentlich, ja doch es ist ‘n Unterschied. Ich hab ja auch Kollegen, die nicht bei mir im Team sind, hmhm ja.

I: Okay, es sind ja auch andere Fragen, die da eigentlich drunter fallen, ähm aber ich wollte manche Punkte einfach als Team haben, gerade eben weil alle irgendwie ‘n bisschen was weiteres eigentlich entweder unter Team oder Kollegen verstehen und eigentlich zum Team auch noch die Führungskraft oder die Interaktion mit der Führungskraft im Team zählt.

H: Aber das hast du da ja noch extra, ne?

I: Genau, die Führungskraft ist noch wieder ein extra Punkt.

H: Genau, das ist mir nämlich auch wichtig, weil das ‘n äh doch ‘n deutlicher Unterschied ist wenn man, ja.

I: Ja, aber zum Beispiel kann ja sowas sein, wenn man ‘n Konflikt im Team hat, dass die auch aus Gründen mit der Führungskraft irgendwie entstanden sind, die das nicht richtig löst, oder sowas, zum Beispiel ähm was aber irgendwie trotzdem ‘n Teamkonflikt ist, was eben nicht nur auf Kollegen oder nur auf die Führungskraft zu beziehen ist und deswegen wollte ich das eigentlich gerne extra haben, genau.

H: Hmhm.

I: Dann ähm 12d hoher Anspruch, hohe Erwartungen anderer im Team. Was verstehst du darunter?

H: Ähm, dass andere an mich Erwartungen stellen, die äh ja die ich vielleicht nicht erfüllen kann. Dass man von mir ähm fachlich äh hohe das man fachlich hohe fachliche Anforderungen an mich stellt oder auch an meine Flexibilität bezüglich Arbeitszeit oder so etwas. Oder Arbeitsorte auch.

I: Ja, okay, dann gibt's den Punkt 13e Fehlende Wertschätzung durch Klientinnen und Klienten. Das gibt es ja vorher auch bei Kolleginnen und Kollegen und bei der Führungskraft, da würde ich es definitiv auch drin lassen, ähm, jetzt habe ich aber schon Unterschiedliches gehört in Bezug auf diese Sache. Dass es für manche eigentlich nicht professionell ist, wenn man sagt man beruft beruht sich irgendwie auf die Wertschätzung von Kolleginnen äh von Klientinnen und Klienten, wie ist das für dich?

H: Also für mich ist das schon sehr wichtig, dass äh also das Klienten mich wertschätzen und das ist eigentlich auch für mich mein Haupt- ähm Pluspunkt, dass ich äh merke… ich äh die Menschen merken, dass ich ihnen was Gutes will und äh dass das dann auch eben entsprechend so eingeschätzt wird, dass das natürlich nicht generell so sein kann, ist auch klar, aber äh wenn ich äh was weiß ich wenn irgendjemand zu mir sagt: „Ich hab mich gut bei Ihnen aufgehoben gefühlt" dann ist das für mich schon sehr wichtig, ja.

I: Ja, okay, also würdest du den Punkt auch drin lassen?

H: Ja auf alle Fälle! Das kann einem den Tag retten! Ja.

I: Gut. 15a, wie sieht es aus mit der Wertschätzung von der Gesellschaft. Ist das für dich 'n wichtiger Punkt?

H: Nein.

I: Okay, weil es war für mich so, dass ich in den ähm Theorien und auch in den Online Umfragen dazu nichts gelesen hab, aber in allen Interviews, die ich vorher zu dem Thema geführt habe, eigentlich alle geschildert haben, dass sie das belastet oder gerade die Frage „was wollt ihr abschließend noch sagen?" kam ganz oft „der Sozialen Arbeit wird nicht genug Wertschätzung beigemessen" oder irgendwie einfach die gerade durch so Sachen wie finanzielle Bedingungen und befristete Arbeitsplätze und sowas oder dass das Studium immer so irgendwie veralbert wird, genau so, dass das eben.

H: Das ist schon so, aber das ist einfach so, dass man sich - denke ich - auch mit den Jahren dann ein dickeres Fell zu legt und denkt: „Denkt was ihr wollt".

I: Okay, also für dich könnte man den Punkt auch weglassen?

H: Für mich ist es jetzt nicht so wichtig, dass dass es für andere wichtig ist, sehe ich ein.

I: Okay, hmhm, gut.

H: Und ich, ich, das, als als junge Frau war das auch wichtig für mich.

I: Ja, hmhm, okay, aber jetzt würdest du sagen, hast du dich damit arrangiert?

H: Ja.

I: Okay, gut, ähm Punkt, äh nächste Seite, genau, 4b. Transparenz innerhalb der Einrichtung, da ist so ein bisschen die Frage, ähm ist Transparenz innerhalb der Einrichtung für dich was ganz anderes als 4a und 4c? Also 4a „gute Strukturen“ ist klar was anderes als 4c „Klarheit von Aufgaben und Zielen“, aber irgendwie hat die Transparenz Überschneidungen mit Strukturen und auch mit Klarheit von Aufgaben und Zielen.

H: Obwohl das war etwas, was ich denn vielleicht wenn es klar ist und wenn ich gute Strukturen habe, dann bedeutet das, dass es transparent ist.

I: So, das ist halt die Frage, braucht es ‘nen extra Punkt oder ist es eigentlich mit den beiden doppeltgemoppelt?

H: Ja, ja, das ist, das sind Überschneidungen praktisch, ja.

I: Hmhm, okay gut, dann nächste Seite. 10. Leistungen des Arbeitgebers. Ähm da habe ich jetzt schon öfter gehört, dass es eigentlich Punkte sind, die ähm gar nicht relevant sind, wie ist das für dich?

H: Also für meine Arbeit sind die im Prinzip alle nicht relevant, das ist, das sind Dinge, die entweder nicht vorhanden sind oder wenn sie vorhanden sind spielen die keine Rolle für mich.

I: Okay, hmhm, gut.

H: Ich krieg drei Euro vermögenswirksame Leistungen, das ist nicht so wirklich viel.

I: Ne. Bei mir glaub ich nicht anders.

H: Aber ich schmeiße es deswegen nicht hin, ja also.

I: Ja, dann äh bei 11. Es gibt 11a und 11b, das war vorher ein Punkt, einfach nur generell Unterstützung durch die Führungskraft, ich hab jetzt zwei Punkte daraus gemacht, die aufgabenbezogene und die emotionale Unterstützung. Ist es gut für dich, dass es differenziert ist oder…

H: Ja, ja. Ich hab das auch verschieden bewertet.

I: Ja, okay. Seite 8. Ähm, da hab ich 11h zum Beispiel, konstruktive Kritik, Feedback seitens der Führungskraft und auch 12f konstruktive Kritik, Feedback von Kolleg/innen und 14d „konstruktive Kritik, Feedback von Klient/innen“. Ähm das ist auch was, was ich selber dazugefügt habe, was keiner wirklich direkt erwähnt hat ähm oder auch in der Literatur nicht explizit erwähnt wurde, ähm, ist das für dich ein wichtiger Punkt oder wie würdest du das beschreiben?

H: Ähm, ja also seitens der der Führungskraft ist, klar ist das hilfreich, wenn man weiß man man äh könnte da und da sich noch verbessern, äh wichtig finde ich das auch von Kollegen mit denen ich zusammenarbeite, dass ich das von denen höre und natürlich ist es auch gut, wenn man weiß, ähm es gibt ähm Menschen mit denen man arbeitet, die dir sagen: „aber eigentlich hätte mir das und das besser gefallen“ oder „das wäre günstiger verlaufen, wenn man das und das gemacht hätte“ auch wenn ich das selber nicht immer ähm beeinflussen kann, ist das trotzdem gut, wenn man das weiß, dass äh Andere andere Möglichkeiten noch sehen würden, die für sie günstiger sind.

I: Hmhm, okay gut, also sind das auch wichtige Punkte für dich?

H: Ja.

I: Okay, ähm, dann Punkt 12b und 12d auch auf der Seite noch, ähm emotionale Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen und sich bei Kolleginnen und Kollegen Luft machen können. Ist das was Unterschiedliches für dich oder ist das das Gleiche oder ist das…?

H: Ne, emotionale Unterstützung, das heißt schon im Prinzip, dass man, äh dass man gesagt bekommt: „hier, im Prinzip, ich verstehe dich, ich verstehe deine Situation“ so und sich Luft machen können ist einfach für mich, wenn ich ähm, ja wenn ich ‘n Fall habe wo es mir wirklich so an die Nieren geht oder so, dass ich das oder auch wenn mich jemand total gefrustet hat, dass ich dann äh hingehen kann oder sie sagen können, so, ich brauche es eigentlich nur sagen

können, ich brauche nicht mal äh da irgendwie was zu zu hören, ich brauche es nur einfach mal loswerden können. Das ist schon das Wichtige, sich Luft machen können.

I: Okay, hmhm, gut und dann noch äh letzter Punkt dazu 14a und 14b auf der Seite ähm Erfolge mit Klientinnen und Klienten und positive Fallentwicklung von Klientinnen und Klienten. Ähm wie würdest du das bei den Punkten sehen? Ist es für dich das Gleiche oder ist es ein Unterschied?

H: Ähm, ich denke der Unterschied ist nicht sehr groß, aber ähm, wenn ich mit Patienten oder mit Klienten, sagen wir mal Klienten, Erfolge habe, dann feiern wir das und äh positive Fallentwicklungen sind einfach etwas was äh ich voraussetzte für meine Arbeit. Dass ich immer letztendlich Erfolg habe, dass was ich mir eigentlich als Ziel gesetzt habe, dass ich da nicht hinkomme, das weiß ich, aber das ist in diese, dass es ‘ne positive Entwicklung gibt für, für Leute, dass sie sich vielleicht einfach nur besser fühlen oder sich mit ihrer Situation besser arrangieren können, das ist für mich ‘ne positive Fallentwicklung, das finde ich auch ja, wichtig.

I: Okay, also würdest du es differenzieren?

H: Ja.

I: Okay, ähm doch noch ein Punkt, und zwar letzte Seite, 6a und 6b, als Fachkraft angesehen werden könnte man ja eigentlich auch so als Punkt sehen, dass es Wertschätzung ist von der Gesellschaft.

H: Ja.

I: Ich hab es jetzt in zwei aufgeteilt, ähm ist das für dich gut, siehst du da ‘nen Unterschied oder ist es für dich das Gleiche?

H: Nein es ist für mich nicht das Gleiche. Also ich denke, dass ich als Fachkraft angesehen werde, das ist für mich wichtig, dass man weiß ich mach da fachlich gute Arbeit, dass das aber gesellschaftlich angesehen ist oder nicht angesehen ist, das ist für mich eigentlich nicht wichtig.

I: Okay, ja. Ich sehe auch, du hast es unterschiedlich bewertet. Ja.

H: Ja.

I: Okay, also auch in Ordnung, dass es zwei Punkte sind?

H: Ja.

I: Okay, gut, das wär’s zu den einzelnen Fragen zu dem Fragebogen. Dann bleibt mir nur noch ähm die letzte Frage, was würdest du zum Abschluss des Interviews gerne noch in Bezug auf den Fragebogen sagen?

H: Ich finde das ist jetzt sehr schnell gegangen, wir haben das ziemlich rasch durchgearbeitet. Ich habe mich auch nicht so sehr lange damit auseinandergesetzt. Und ähm eigentlich war das für mich ähnlich wie in Brigitte mal was ankreuzen [lacht]. Äh ja und das ist angenehm, mal etwas auf die wirklich äh berufliche Situation ähm auch mal loswerden zu können, so. Hat Spaß gemacht.

I: Hmhm, okay, sehr gut, also würdest du auch noch mal an sowas teilnehmen?

H: Aber sicher [lacht].

I: [lacht] Sehr gut. Vielen Dank!

H: Gern geschehen.

I: Gut, dann stoppe ich jetzt mal.