

Belastungsfaktoren in der Sozialen Arbeit.  
Ein Beitrag zur Stressbewältigung von  
SozialpädagogInnen in der österreichischen  
Flüchtlingshilfe

---

**MASTERARBEIT**

zur Erlangung des akademischen Grades

Master of Arts

an der Karl-Franzens-Universität Graz

vorgelegt von

Daniela Schausberger, Bakk.<sup>a</sup> phil.

am Institut für Erziehungs – und Bildungswissenschaft

---

Begutachter:

Univ.-Prof. Mag. Dr.phil. Arno Heimgartner

Graz, 2018

# Ehrenwörtliche Erklärung

---

Ich erkläre ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst, andere als die angegebenen Quellen nicht benutzt und die den Quellen wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht habe. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen inländischen oder ausländischen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht. Die vorliegende Fassung entspricht der eingereichten elektronischen Version.

Graz, am \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Daniela Schausberger

# Danksagung

---

Von ganzem Herzen möchte ich mich bei allen Personen bedanken, die mich während meines Studiums mental, psychisch, mit ihrer physischen Präsenz sowie finanziell unterstützt haben.

Zunächst bedanke ich mich vielmals bei den beiden Betreuern dieser Arbeit, *Herrn Univ.-Prof. Mag. Dr.phil. Arno Heimgartner* und *Herrn Mag. Dr.phil. Manfred Sonnleitner*, für die anregenden Inputs und Ratschläge während der Erarbeitung dieses Themas. Auch für den kompetenten, fachlichen und menschlichen Beistand während der Finalisierung, sowie die rasche Begutachtung, bedanke ich mich herzlich.

Des Weiteren möchte ich mich herzlich bei den *InterviewpartnerInnen* bedanken, ohne welchen der empirische Teil dieser Arbeit nicht verfasst hätte werden können.

Mein besonderer Dank gilt meiner *Familie*, insbesondere meiner *Mutter*, die mich während meines Studiums nicht nur finanziell unterstützt hat, sondern mir auch immer wieder mit motivierenden und aufmunternden Worten zur Seite stand oder aber mir etwas positiven Druck machte, wenn ich ihn benötigte. Ihre Ausdauer und ihr Beistand beim Erreichen meiner Ziele schätze ich sehr.

Tiefe Dankbarkeit empfinde ich zudem gegenüber meiner *Tochter*, durch die ich jeden Tag aufs Neue so viel lernen darf. Ihre Geduld mit der ‚Beim-Computer-Sitzenden-Mama‘ begleitete uns während meines ganzen Studiums und sie brachte mich zwischendurch immer wieder auf andere Gedanken, die mich Kraft zum Weitermachen schöpfen liesen.

Auch bei den beiden KorrekturleserInnen, *Emma-Katharina* und *Gabriella* bedanke ich mich sehr herzlich für die investierte Zeit und Mühe.

# Zusammenfassung

---

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit Stress und Stressbewältigung von SozialpädagogInnen in der österreichischen Flüchtlingshilfe. Das Thema ist aufgrund der letzten Flüchtlingswelle sehr aktuell und die Anforderungen an SozialpädagogInnen haben sich mit den neuen Herausforderungen auch erweitert. Da der Bereich der Flüchtlingshilfe in der Sozialpädagogik wissenschaftlich noch im Entstehen ist, sollen im Zuge dieser Arbeit die vielfältigen, neuen und dadurch möglicherweise auch belastenden Faktoren und Herausforderungen, dessen Auswirkungen sowie die Möglichkeiten der Bewältigung aufgezeigt werden. Dazu gehören neben dem individuellen Erleben von Stress und Belastungen die Rahmenbedingungen der Institution sowie die sozialpädagogischen Kompetenzen und deren subjektive Einschätzung. Von großem Interesse ist auch der Umgang mit Stress sowie die Methoden und Bewältigungsstrategien, auf welche Fachkräfte im Privatbereich sowie im Arbeitsalltag zurückgreifen. Der erste Teil dieser Arbeit beinhaltet eine theoretische Auseinandersetzung mit diesem Themengebiet und den relevanten Faktoren, welche dann im empirischen Teil mittels qualitativen ExpertInneninterviews erhoben werden. Die Ergebnisse zeigen, dass die belastenden Faktoren vielfältig sind und umfangreiche Kompetenzen, persönliche Ressourcen und Haltungen erfordern. Unterstützende Maßnahmen, Faktoren und Rahmenbedingungen im institutionellen und privaten Bereich, sowie adäquate persönliche Ressourcen und Strategien, haben positiven Einfluss auf eine psychische, physische, emotionale und mentale Stressbewältigung.

# Abstract

---

The present work deals with stress and stress management of social pedagogues in the Austrian aid for refugees. The topic has become very relevant during the last wave of refugees and the requirements of social workers increased through these challenges. Because the aid for refugees in social pedagogics is a very young topic, this master's thesis covers diverse, new, and debilitating factors and challenges, the effect of these challenges and possibilities of coping with them. Along with it go individual experience of stress and challenges, the parameters of institutions as well as competences of social pedagogics and their subjective assessment. A big interest is also the handling of stress and methods to cope with stress on which qualified personnel, in their private and work life, can rely on. The first part of this thesis therefore includes a theoretical assessment of the topic and the relevant factors which are then surveyed with qualitative expert interviews. The results show that negative factors are diverse and demand wide-ranging competences, personal resources, and attitudes. Supporting measures, factors and institutional/private arrangements, as well as adequate personal resources and strategies have positive influence on a psychological, physical, emotional and mental stress management.

Wir ziehen auf endlosen Straßen  
durch Tage und Nächte dahin.  
Von Gott und den Menschen verlassen,  
ganz ohne Ziel, ohne Sinn.  
Wir wandern auf endlosen Wegen,  
getrieben, verfolgt vom Geschick.  
Der trostlosen Zukunft entgegen -  
wann finden wir zurück?  
Nur ein Dach überm Kopf und das tägliche Brot  
und Arbeit für unsere Hände,  
dann kämpfen wir gern gegen Unglück und Not  
und zwingen das Schicksal zur Wende.  
Die Welt soll wieder schön  
in Freiheit und Frieden ersteh'n.  
Wir haben zwar alles verloren,  
doch woll'n wir den Schmerz übersteh'n.  
Wir haben verzweifelt geschworen:  
Wir wollen nicht untergeh'n.  
Wir lassen die Hoffnung nicht sinken,  
wir glauben trotz Tränen und Leid,  
Dass uns bessere Tage winken  
in einer neuen Zeit.

(Hans Albers)

# Inhaltsverzeichnis

## Theoretischer Teil

---

<b>Einleitung</b> .....	1
<b>1 Begriffsklärung und historischer Hintergrund</b> .....	2
1.1 Begriffsklärung .....	2
1.2 Die österreichische Flüchtlingsgeschichte .....	3
1.2.1 Flüchtlingssituation in Österreich 2000-2013 .....	5
1.2.2 Flüchtlingssituation und Migration bis 2017 .....	6
1.2.2.1 Grundversorgung für Flüchtlinge .....	8
1.2.3 Zusammenfassung .....	10
1.3 Entstehung und Aufbau der Flüchtlingshilfe .....	10
1.3.1 Caritas .....	11
1.3.2 Diakoniewerk .....	12
<b>2 Professionalisierung in der Sozialen Arbeit</b> .....	14
2.1 Kompetenzmodelle in der Sozialen Arbeit .....	16
2.1.1 Sozialpädagogische Kompetenzen im Quadrantenmodell .....	17
2.1.1.1 Die individuelle Innenperspektive (I-IP): „ICH“-Quadrant .....	18
2.1.1.2 Die individuelle Außenperspektive (I-AP) „ES“-Quadrant .....	20
2.1.1.3 Die kollektive Innenperspektive (K-IP) „WIR“-Quadrant .....	22
2.1.1.4 Die kollektive Außenperspektive (K-AP) „SIE“-Quadrant .....	25
2.2 Aufgaben und Kompetenzen in der Flüchtlingshilfe .....	28
<b>3 Stressforschung</b> .....	30
3.1 Was ist Stress? .....	30
3.1.1 Eustress und Distress .....	30
3.1.2 Stressoren .....	31
3.1.3 Stressreaktionen: Biologische und neuronale Grundlagen .....	32
3.1.4 Stress und Gesundheit .....	35
3.2 Das transaktionale Stressmodell .....	37
3.2.1 Primäre Bewertung („primary appraisal“) .....	37
3.2.2 Sekundäre Bewertung („secondary appraisal“) .....	38
3.2.3 Neubewertung („reappraisal“).....	39
<b>4 Belastungen in der Sozialen Arbeit</b> .....	41
4.1 Belastungs-Beanspruchungs-Ressourcen-Konzept .....	41
4.1.1 Positive und negative Beanspruchung .....	41
4.2 Stress und Burnout bei Fachkräften der Sozialen Arbeit in Europa .....	43

4.2.1	Psychische Gesundheit, Arbeitszufriedenheit und Burnout von SozialarbeiterInnen in England und Wales .....	43
4.2.2	Stress und Belastungen bei Fachkräften der Jugendhilfe in Deutschland.....	44
4.3	Traumatisierungen.....	46
4.3.1	Sekundäre Traumatisierung bei TherapeutInnen in Deutschland.....	48
<b>5</b>	<b>Ressourcen und Methoden zur Bewältigung von Stress und Belastungen .....</b>	<b>50</b>
5.1	Ressourcen .....	50
5.2	Stressmanagement und Coping.....	51
5.2.1	Instrumentelles Stressmanagement .....	52
5.2.2	Mentales Stressmanagement .....	53
5.2.3	Regeneratives Stressmanagement.....	55
5.2.4	Strukturelles Stressmanagement durch die Organisation.....	58
5.2.4.1	Institutionelle Ressourcen in der Sozialen Arbeit .....	59
5.2.5	Zusammenfassung .....	64

## Empirischer Teil

---

<b>6</b>	<b>Forschungsdesign und Methode .....</b>	<b>66</b>
6.1	Fragestellung und Ziele.....	66
6.2	Forschungsmethode .....	67
6.3	Stichprobe.....	68
6.4	Durchführung.....	69
6.5	Auswertung.....	69
<b>7</b>	<b>Darstellung der Ergebnisse .....</b>	<b>73</b>
7.1	Soziobiographische Daten.....	74
7.1.1	Ausbildung und Qualifikation.....	74
7.1.2	Anstellungsausmaß und Arbeitspensum.....	74
7.1.3	Aufgaben, Aufträge und Konzepte in der Flüchtlingshilfe.....	74
7.2	Belastungsfaktoren .....	76
7.2.1	Arbeitsplatz.....	76
7.2.1.1	Institutionelle Rahmenbedingungen.....	76
7.2.1.2	Strukturelle Faktoren .....	81
7.2.1.3	Umgang mit KlientInnen .....	85
7.2.2	Gesellschaft und Umfeld.....	88
7.2.3	Haltungen zum Beruf .....	89
7.3	Auswirkungen von Belastungen.....	90
7.3.1	Emotionaler Zustand und Befinden .....	90
7.3.2	Körperliche Auswirkungen .....	92

7.3.3	Auswirkungen im Verhalten.....	93
7.4	Sozialpädagogische Kompetenzen für den Flüchtlingsbereich .....	95
7.4.1	Wissen und Können .....	95
7.4.2	Haltungen und Motive .....	101
7.5	Unterstützungen und Bewältigungsstrategien .....	105
7.5.1	Arbeitsplatz.....	105
7.5.1.1	Soziale Ressourcen.....	105
7.5.1.1.1	Team .....	105
7.5.1.1.2	KlientInnen.....	106
7.5.1.2	Institutionelle Ressourcen .....	108
7.5.1.3	Strukturelle/externe Ressourcen .....	112
7.5.2	Persönliche Ressourcen und Strategien.....	115
7.5.2.1	Am Arbeitsplatz.....	115
7.5.2.2	Im Privatbereich.....	118
8	<b>Diskussion der Ergebnisse</b> .....	123
9	<b>Fazit und Ausblick</b> .....	128
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	130
	<b>Tabellen- und Abbildungsverzeichnis</b> .....	136
	<b>Anhang</b> .....	137

# Einleitung

---

In nur wenigen Bereichen der Sozialen Arbeit<sup>1</sup> hat es in den letzten Jahren so große Veränderungen gegeben wie in der Flüchtlingshilfe. Die Jahre 2015 und 2016 stellten die österreichische Flüchtlingshilfe vor neue Herausforderungen, die den Fokus auf diesen Bereich erhöhten. Damit einher gehen auch neue Anforderungen und somit mögliche Herausforderungen für die Fachkräfte dieses Bereiches, die zu Stress und Belastungen führen können.

SozialpädagogInnen sind möglichen belastende Faktoren laut Poulsen (2009) zwar ständig ausgesetzt, ob diese adäquat gelöst werden können, hängt jedoch von den individuellen Problemlösungsstrategien und -möglichkeiten, sowie von den Kompetenzen bzw. deren Einschätzung, ab. Dies bedeutet auch, dass aus jeder Belastung positive Resultate wie Wachstum und Reifung hervorgehen können (vgl. Poulsen 2009, S.14f.; Teegen 1994, S.13). Stress entsteht demnach immer als ein wechselseitiger Prozess von Person und Umwelt (vgl. Lazarus/Folkman 1984, S.354).

Deshalb hat diese Arbeit zum Ziel, sich im ersten Teil theoretisch mit dem fundierten Wissen bezüglich Stress und Belastungen bei Fachkräften der Sozialen Arbeit zu beschäftigen sowie Ressourcen auf persönlich-individueller als auch auf institutioneller Ebene zu beschreiben. Dafür spielen auch sozialpädagogische Kompetenzen eine wichtige Rolle, die zudem zur Professionalisierung dieses Bereiches beitragen und ebenfalls Platz in der theoretischen Abhandlung finden. Auch die Entstehung sowie die Wirkungsweisen von Stress auf emotionaler, psychischer und physischer Ebene werden beleuchtet. Repräsentative Studien aus verschiedenen Bereichen der Sozialen Arbeit lassen Vermutungen darüber zu, womit sich Fachkräfte in der Flüchtlingshilfe konfrontiert sehen.

Ein Spezifikum bei der Arbeit mit Flüchtlingen ist die Konfrontation mit Traumatisierungen durch Kriegs- und Folteropfer bzw. traumatischen Fluchterfahrungen (vgl. Zito/Martin 2016, S.25f.). Die Gefahr einer sekundären Traumatisierung darf deshalb in der Arbeit mit geflüchteten Personen nicht unterschätzt werden und verlangt Maßnahmen zum Selbstschutz (vgl. Zito/Martin 2016, S.19), dessen Bedeutsamkeit auch auf individueller Ebene bewusstgemacht werden muss, um die MitarbeiterInnen beispielsweise durch finanzierte Supervisionen zu entlasten und ihre Gesundheit zu erhalten.

Im empirischen Teil werden deshalb die Belastungen, dessen Auswirkungen, die erforderlichen Kompetenzen sowie die persönlichen und institutionellen Ressourcen und Unterstützungsmöglichkeiten, die auch Strategien und Methoden der Stressbewältigung beinhalten, mittels qualitativer ExpertInneninterviews erfragt und miteinander in Verbindung gebracht.

---

<sup>1</sup> In dieser Arbeit werden Soziale Arbeit, Sozialpädagogik und Sozialarbeit sowie die Bezeichnungen der Fachkräfte synonym verwendet.

# 1 Begriffsklärung und historischer Hintergrund

---

Zu Beginn erscheint es sinnvoll, den Hintergrund der österreichischen Einwanderungsgeschichte kurz zu erläutern. Dafür wird zunächst auf wichtige Begriffe eingegangen, die für das Verständnis bedeutsam sind. Danach werden die Entstehung und der Aufbau der Flüchtlingshilfe, wie sie heute organisiert und strukturiert ist bzw. welche Rahmenbedingungen sie bietet, erläutert. Dafür wird auf den Zusammenhang mit Kriegen und damit verbundenen Fluchtbewegungen kurz eingegangen.

## 1.1 Begriffsklärung

In Bezug auf die Einwanderung bzw. Migration gibt es eine umfassende Terminologie, die nicht immer einheitlich verwendet wird bzw. für welche keine einheitlichen Definitionen bestehen (vgl. Oswald 2007, S.13). Der zentralste Begriff „Migration“ meint ganz allgemein eine räumliche Bewegung von Menschen (vgl. Urbanek 1999, S.21). Sozialwissenschaftlich beschreibt sie jede temporäre oder dauerhafte örtliche Verschiebung des Wohnsitzes, welche unterschiedlichste Gründe haben kann, die meist „soziale, politische und/oder ökonomische Problemlagen in der Herkunftsregion“ (Boeckh 2012, S.411) betreffen (vgl. Lehart/Marik-Lebeck 2007b, S.145). Oswald (2007) bezeichnet diese „Wanderung“ als „Versetzung des Lebensmittelpunktes“, welche alle wesentlichen Themen des Lebens meint und in drei Dimensionen eingeteilt werden kann. Diese sind der Wechsel des Wohnortes, der Wechsel der sozialen Beziehungen und Netzwerke und generell die Dimension der „Grenzerfahrungen“, welche sich auf individuelle, psychische, kulturelle und soziale Aspekte beziehen. Es können sowohl Grenzen in Form von Staatsgrenzen gemeint sein, als auch solche, die sich erst später als Barrieren herausstellen, beispielsweise die Sprache betreffend. Insgesamt ergibt sich daraus ein komplexes Geflecht mit vielfältigen Zusammenhängen (vgl. Oswald 2007, S.13ff.).

Dem lässt sich ergänzen, dass Migration nicht nur auf einer räumlichen und zeitlichen Dimension stattfindet, also ob die Menschen dauerhaft oder temporär den Wohnort wechseln, sondern auch eine kausale und quantitative Dimension zum Tragen kommt. Kausal meint jene Faktoren, die eine Rolle spielen, warum ein Land verlassen wurde und ob die Gründe auf Freiwilligkeit basieren oder gezwungenermaßen ein Ortswechsel passierte. Quantitativ beschreibt die Art der Wanderung, also ob es sich um eine Individual-, Kollektiv-, oder Massenwanderung handelt (vgl. Boeckh 2012, S.414). Diesen Dimensionen können bestimmte Ursachen zugrunde liegen, die zusammenfassend als „Push- und Pull-Faktoren“ bezeichnet werden. Mit „Push-Faktoren“ oder Druckfaktoren sind all jene Auswanderungsgründe gemeint, die auf der Situation im Herkunftsland basieren und zum Wegzug zwingen wie beispielsweise Krieg, Verfolgung, Hungersnot oder Verletzung der Menschenrechte. Die „Pull-Faktoren“ (Sogfaktoren), meinen all jene Aspekte, die das Einwanderungsland attraktiv erscheinen

lassen, wie bessere Chancen am Arbeitsmarkt oder religiöse Glaubensfreiheit (vgl. Han 2016, S.12f.). Die Gewichtungen dieser Motive können sich im Laufe der Zeit auch verschieben und später in Zusammenhang mit der Integrationsbereitschaft sowohl von Seiten des Aufnahmelandes als auch von Seiten der MigrantInnen gebracht werden. Dabei spielt auch die wirtschaftliche Lage des jeweiligen Einwanderungslandes eine Rolle (vgl. Boeckh 2012, S.412).

Menschen, die ihre Heimat für einen gewissen Zeitraum oder dauerhaft verlassen, sind also vielfältigen Veränderungen und neuen Strukturen ausgesetzt, deren Anpassung als große Leistung gesehen werden kann. Die Gründe für den Ortswechsel können sehr vielfältig sein und sowohl von äußeren Gegebenheiten als auch von individuellen Beweggründen abhängig sein. Im Folgenden werden die Einwanderungen nach Österreich dargestellt, wobei die Auswanderungen vernachlässigt werden, da es für diese Arbeit und die Flüchtlingshilfe nicht relevant ist. Im Mittelpunkt stehen dabei Flüchtlingsbewegungen aufgrund von politischen und wirtschaftlichen Krisenherden bzw. Kriegen, die Menschen dazu zwangen, das Land zu verlassen, um überleben zu können.

## **1.2 Die österreichische Flüchtlingsgeschichte**

Wanderungen an sich sind kein Phänomen der Neuzeit, denn sie sind geschichtlich gesehen schon vorgekommen, seit es Menschen gibt (vgl. Boeckh 2012, S.411). Religiös und politisch motivierte Migration, Ortswechsel aufgrund von landwirtschaftlichen, saisonalen Arbeitsplätzen und Wanderungen von Handwerkern, gab es schon lange vor 1800 (vgl. Fassmann/Münz 1995, S.13). Wie in Abbildung 1 ersichtlich, gab es im letzten Jahrhundert in regelmäßigen Abständen seit 1947 immer wieder große Flüchtlingswellen, mit denen Österreich konfrontiert war. Einwanderungswellen, die für die heutige Situation in Österreich ausschlaggebend sind, können seit den sechziger Jahren beobachtet werden und stellen ein maßgebliches Element der demographischen Situation in Österreich dar (vgl. Lebhart/Marik-Lebeck 2007b, S.146).

20 Jahre zuvor - nach dem zweiten Weltkrieg - von 1945 bis 1950 kamen über eine Million „Volksdeutsche“ und Flüchtlinge aus dem Osten Europas nach Österreich, wobei nur etwa die Hälfte dauerhaft in Österreich blieb (vgl. Fassmann/Münz 1995, S.34). 1951 betrug der Anteil der Bevölkerung mit Nicht-Österreichischer Staatsbürgerschaft 4,7% und sank in den nächsten 10 Jahren auf 1,4% (vgl. Statistik Austria 2016d, o.S.). Aufgrund des ungarischen Volksaufstandes 1956/57 kamen 180.000 Ungarn nach Österreich und suchten Großteils auch um Asyl an. 1968/69 kamen aufgrund des „Prager Frühlings“ 162.000 tschechische und slowakische StaatsbürgerInnen nach Österreich, von denen etwa 12.000 einen Asylantrag stellten.

## Asylanträge in Österreich 1947-2015

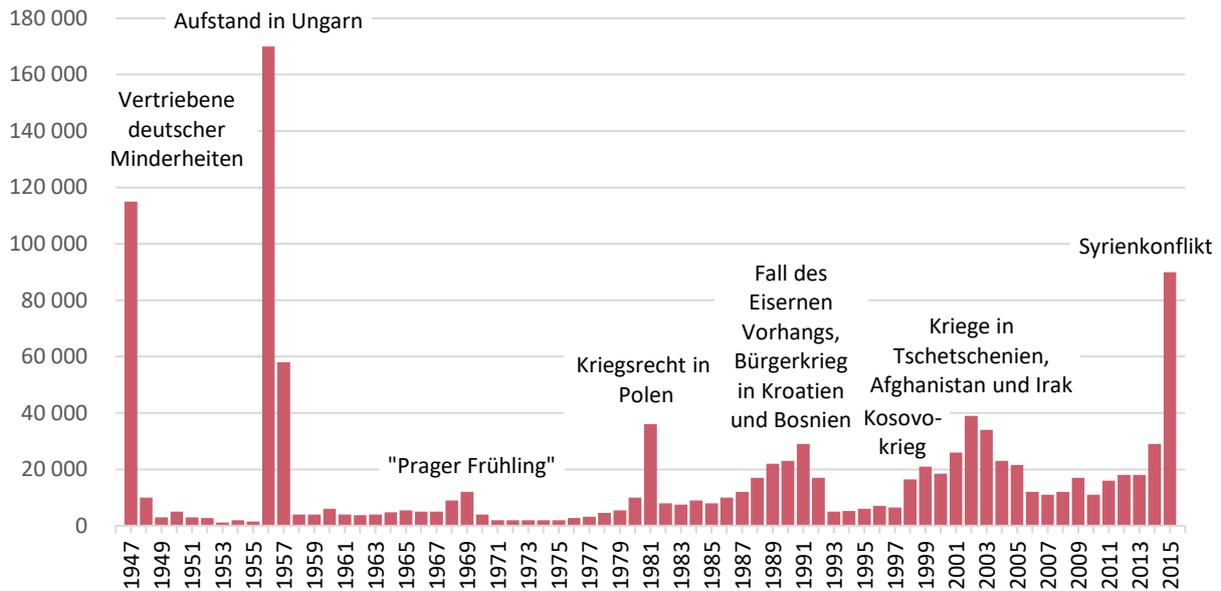


Abbildung 1: Asylanträge in Österreich von 1947-2015 (Eigene Darstellung aus Statistik Austria 2016b; Quelle: BMI Asylstatistik, UNHCR Population Database)

1972 wurde ein neues Gesetz erlassen, sodass auch Flüchtlinge von außerhalb des heutigen Europas aufgenommen werden durften (vgl. Fassmann/Münz 1995, S.34ff.; Statistik Austria 2016b, o.S.).

Des Weiteren wird in Abbildung 1 veranschaulicht, dass von 1972 bis 1976 die Anzahl der AsylwerberInnen pro Jahr unter 2.000 Personen lag. Erst ab 1977 stiegen die Asylanträge in Österreich wieder an und es konnten im Jahr 1981 34.557 AsylwerberInnen verzeichnet werden, davon waren rund 29.000 aus Polen (vgl. Fassmann/Münz 1995, S.36). Insgesamt waren 1981/82 aufgrund des Kriegsrechts in Polen 120.000 bis 150.000 polnische Flüchtlinge in Österreich, wovon allerdings nur ein kleiner Teil – etwa 33.000 - einen Antrag auf Asyl stellte (vgl. ebd., S.34ff.). Nach 1982 sank die Zahl der AsylwerberInnen wieder drastisch und stieg 1987 langsam wieder an. Aufgrund des Falls des Eisernen Vorhangs und Bürgerkriegen in Kroatien und Bosnien stellten von 1989 bis 1992 insgesamt rund 88.000 Menschen in Österreich einen Asylantrag (vgl. ebd., S.36; Statistik Austria 2016b, o.S.). Dazu kamen etwa 80.000 Flüchtlinge aus Bosnien und Kroatien, die nicht verzeichnet wurden, da sie nicht als Flüchtlinge im herkömmlichen Sinn anerkannt wurden. Weiters flüchteten in den 70er und 80er Jahren etwa 250.000 jüdische MigrantInnen aus der Sowjetunion nach Österreich, die Großteils jedoch in andere Länder auswanderten. Ihnen wurde die Durchreise gewährt und es wurde ihnen für eine bestimmte Zeit Unterstützung und Versorgung angeboten. Zudem kamen 1989 über 45.000 Flüchtlinge aus der einstigen DDR über das Burgenland nach Österreich. Danach sanken die Asylanträge in den Jahren 1993/94 wieder auf etwa 5.000 jährlich, was sich durch Änderungen der Asylgesetze und Einschränkungen durch Ein- und Durchreiseverbote für bosnische Kriegsflüchtlinge erklären lässt (vgl. ebd., S.36ff.). Es lässt sich erkennen, dass viele Flüchtlinge aus dem Osten nur kurzfristig in Österreich

blieben und keinen Asylantrag stellten, weil sie entweder weiterreisten – ein großer Teil in Überseeländer - oder zurück in ihre Heimatländer gingen (vgl. Fassmann/Münz 1995, S.37f.). Zwischen 1998 und 2005 stieg die Zahl der Asylanträge, bedingt durch den Krieg im Kosovo und später Kriege und Aufstände in Tschetschenien, Afghanistan und im Irak wieder etwas an (vgl. Statistik Austria 2016b, o.S.). In der Zeit erhöhte sich der Anteil an in Österreich lebenden Menschen mit ausländischer Staatsbürgerschaft von 1991 6,6% auf 2001 8,9%, also in 10 Jahren um 2,3% (vgl. Statistik Austria 2016d, o.S.). Als Österreich 2004 der EU beitrug, wurde politisch diskutiert, dass nur durch einen Beitritt „Bedrohungen aus dem Osten“ abgewendet werden können, wozu laut dem damaligen österreichischen Bundeskanzler Wolfgang Schüssel auch Flüchtlingswellen gezählt werden können (vgl. Rathkolb 2016, S.592).

### 1.2.1 Flüchtlingssituation in Österreich 2000-2013

Anfang des 21. Jahrhunderts stellten insgesamt rund 18.300 Personen einen Antrag auf Asyl, von denen 4.200 aus Afghanistan, rund 5.000 aus dem Iran und dem Irak und etwa 2.400 aus Indien kamen. Von 2001 bis 2005 war die Anzahl der Anträge nie unter 20.000 jährlich und sank erst 2006 auf rund 13.300. Von 2000 bis 2005 stellten insgesamt rund 167.200 Personen einen Antrag auf Asyl. Davon stellten rund 27.800 Personen aus Afghanistan einen Antrag auf österreichisches Asyl, 20.000 aus der Russischen Föderation, 17.600 aus Serbien, 3.800 aus Indien, 7.400 Personen aus Nigeria, 5.800 aus Armenien und 11.000 aus der Türkei (vgl. Statistik Austria 2016a, o.S.). Von den AsylwerberInnen, die zwischen 2006 und 2010 nach Österreich kamen, blieben nur rund 55% in Österreich, das heißt, dass sich ca. die Hälfte nicht dauerhaft, also mindestens fünf Jahre, in Österreich niederließ (vgl. Statistik Austria 2016e, S.24).

Der Anteil an Menschen in Österreich mit einer anderen Staatsbürgerschaft als Österreich betrug 2001 8,9%, was rund 711.000 Menschen entspricht (vgl. Statistik Austria 2016d, o.S.). Die größte Zuwanderung ging also von jenen Ländern aus, die akute Krisen bzw. Kriege durchliefen, die vor allem in Russland, dem Irak und dem Iran lokalisiert waren. So kam es, dass „[s]eit 2004 [...] auch die EinwohnerInnenzahl von Personen aus der Russischen Föderation stark an[stieg], was hauptsächlich auf Asylmigration zurückzuführen war“ (Lebhart/Marik-Lebeck 2007a, S.168). Auch ist erkennbar, dass eine „deutliche Zunahme von EinwohnerInnen außereuropäischer Herkunft, insbesondere von BürgerInnen Nigerias, Chinas, Afghanistans, Thailands sowie der Dominikanischen Republik“ (ebd., S.168) stattfand.

Wie in Abbildung 1 erkennbar ist, ging die Anzahl der Asylanträge zwischen 2006 und 2011 wieder zurück, wobei jährlich nie unter 10.000 Asylanträge gestellt wurden. Insgesamt stellten rund 79.300 Personen im Zeitraum von 2006-2011 einen Antrag auf Asyl in Österreich. Auch in dieser Zeit kamen die meisten zugewanderten Personen aus Russland, Afghanistan, Serbien und dem Kosovo (vgl. Statistik Austria 2016a, o.S.) Von 2001 bis 2011 stieg der Anteil an in Österreich lebenden Menschen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als Österreich um 2,3% und betrug 2011 somit 11,2% der

Gesamtbevölkerung. 2012 und 2013 kamen jährlich konstant rund 17.500 Personen nach Österreich, davon kamen 9.500 aus Afghanistan und Pakistan und rund 6.000 aus der Russischen Föderation (vgl. Statistik Austria 2016d, o.S.). Von den davon gestellten Asylanträgen wurden in den beiden Jahren durchschnittlich 16.500 entschieden, wobei durchschnittlich 3.900 jährlich positiv und 10.600 negativ beschlossen wurden. Das entspricht 22,6% positive Entscheidungen und 65,9% negative Beschlüsse, wobei bei den restlichen 11,5% das Verfahren beispielsweise durch Abwesenheit oder Zurückziehung des Antrags durch den Asylwerber bzw. die Asylwerberin stattfand (vgl. Statistik Austria 2016c, o.S.).

Es fällt auf, dass in den Jahren vor 2015 - also vor dem Beginn der jüngsten Flüchtlingswelle - auffallend viele Asylanträge negativ beschlossen wurden. Aus den Daten von Statistik Austria ist ersichtlich, dass in den letzten 30 Jahren, mit Ausnahme von 2007 (32,4%), nie über 25% der Anträge positiv erledigt wurden (vgl. ebd., o.S.). Dies lässt zwar darauf schließen, dass Österreich als Erstaufnahme- und Einreiseland eine Tradition verzeichnen kann, jedoch deutlich mehr als die Hälfte der Asylsuchenden wieder ausreisen mussten. Des Weiteren lässt dies vermuten, dass die akute Flüchtlingshilfe bzw. Erstversorgung einen umso wichtigeren Stellenwert in der österreichischen Flüchtlingshilfe hat. Die letzte große Flüchtlingswelle stellte eine besondere Herausforderung für Österreich dar. Dies lässt sich anhand der Zahlen gut verdeutlichen: 2015 kamen innerhalb eines Jahres so viele Flüchtlinge nach Österreich, wie in den Jahren 2006 bis 2011 zusammen.

### **1.2.2 Flüchtlingssituation und Migration bis 2017**

Wie auch aus Abbildung 1 hervorgeht, stieg die Anzahl der Asylanträge 2014 auf rund 28.100 an und erreichte 2015 einen Höhepunkt mit rund 88.340 Anträgen. 2015 wurden insgesamt rund 51.000 Asylanträge (inklusive subsidiärem Schutz und humanitärem Bleiberecht) entschieden, wobei 14.400 (40,5%) positiv und 13.150 (37%) negativ rechtskräftig beschlossen wurden. Rund 2.500 Personen wurde subsidiärer Schutz und damit ein befristeter Aufenthalt bewilligt (Statistik Austria 2016c; BM.I 2015). Gegenüber 2014 stiegen die Asylanerkennungen um 65% (Statistik Austria 2016e, S.38). Wie im Tortendiagramm (Abbildung 2) veranschaulicht, stammten diese hauptsächlich aus Syrien, Afghanistan und dem Irak (vgl. Statistik Austria 2016a, o.S.).

## Asylanträge nach Herkunftsland (Stand November 2015)

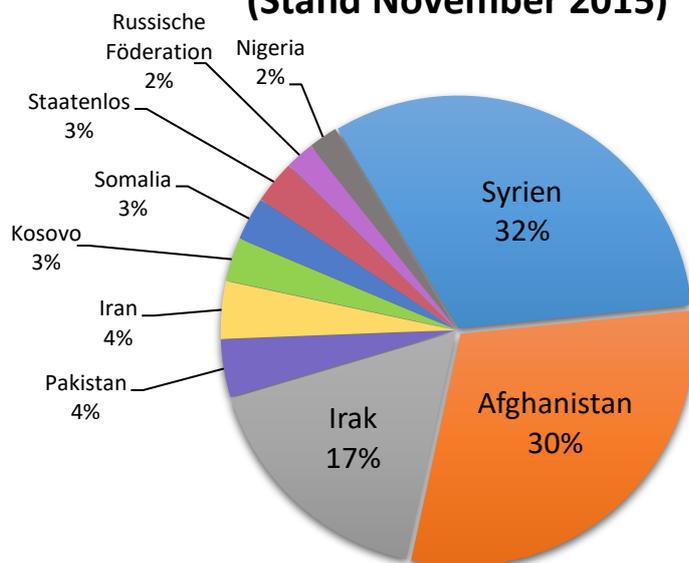


Abbildung 2: Asylanträge nach Herkunftsland (Eigene Darstellung nach BM.I/Grafik: Kommunalnet/Gemeindebund 2016)

Auch das Wanderungssaldo lag weit über dem Durchschnitt der vergangenen 50 Jahre, nämlich bei einem Zuwachs von 113.067 Personen (vgl. Statistik Austria 2016f). Ein so hohes Wanderungssaldo gab es zuletzt 1956 und 1957 durch Flüchtlinge aus Ungarn (vgl. Statistik Austria 2016e, S.8). Von den 88.340 Asylanträgen wurden 743 von unbegleiteten Kindern unter 14 Jahren und 7.534 Anträge von unbegleiteten Jugendlichen zwischen 14 und 18 Jahren gestellt. Dies ergibt 8.277 Asylanträge von unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen (vgl. BM.I 2015, S.10).

Aufgrund der Einwanderungen stieg auch die Anzahl der Menschen mit Migrationshintergrund zwischen 2010 und 2015 um rund 19% an. Die meisten in Österreich lebenden Menschen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als Österreich kommen aus Deutschland, dicht gefolgt von Rumänen (vgl. Statistik Austria 2016e, S.26). In absoluten Zahlen lassen sich 2015 etwa 1,813 Millionen Menschen mit Migrationshintergrund in Österreich finden. Davon sind etwa 1,334 Millionen in einem anderen Land geboren und nach Österreich zugewandert, die anderen 478.700 sind in Österreich geboren, was bedeutet, dass ihre Eltern zugewandert sind. Man spricht hier von erster und zweiter Generation (vgl. ebd., S.9). Bei der Zuwanderungsrate liegt Österreich im Vergleich mit anderen europäischen Ländern an fünfter Stelle nach Luxemburg, Malta, der Schweiz und Irland. Auf 1.000 Einwohner fallen damit 14 zugewanderte Personen (vgl. ebd., S.34).

2016 ging die Anzahl der Asylanträge wieder auf rund 42.300 zurück, was weniger als die Hälfte des Vorjahres waren. Die größte Gruppe bestand, gleich wie im Vorjahr, aus AfghanInnen (28%), dicht gefolgt von SyrerInnen (21%). Auch IrakerInnen, Pakistanis sowie Menschen aus dem Iran und Irak

waren mit je 6-7% vertreten (vgl. BM.I 2016, S.4f.). Unter allen AntragstellerInnen waren 2016 rund 370 unbegleitete Personen unter 14 Jahren und 3.500 unbegleitete im Alter von 14-18 Jahren. Insgesamt kamen somit im Jahr 2016 3.900 unbegleitete minderjährige Flüchtlinge nach Österreich (vgl. ebd., S.25). Des Weiteren konnten 2016 insgesamt rund 65.200 Asylentscheidungen getroffen werden, von denen rund 22.300 positiv und 13.120 negativ rechtskräftig entschieden wurden. 3700 Menschen wurde subsidiärer Schutz bewilligt (vgl. ebd., S.32).

Die jüngsten vorläufigen Zahlen von 2017 zeigen, dass die Anzahl der Asylanträge weiter zurückgehen. Von Jänner bis April 2017 wurden 8.388 Asylanträge gestellt. Dies sind rund 10.200 Anträge weniger als von Jänner bis April des Vorjahres. Dies bedeutet einen Rückgang der Asylanträge von -54,81% (vgl. BM.I 2017, S.3). Von den 2017 gestellten Anträgen wurden bis 30.April 5.661 Anträge zum Verfahren und damit zur Bearbeitung in Österreich zugelassen. Weiters wurden 2.076 Anträge zugelassen, die bereits 2016 gestellt wurden. Unter allen Antragstellern sind bislang 60,5% männliche und 39,5% weibliche Personen (vgl. ebd., S.4). Darunter sind auch 57 unbegleitete Kinder unter 14 Jahren und 610 unbegleitete Kinder und Jugendliche zwischen 14 und 18 Jahren (vgl. ebd., S.19). Von Anfang des Jahres bis April 2017 konnten 21.120 Asylentscheidungen getroffen werden, wovon 6.941 rechtskräftig positiv und 4.518 rechtskräftig negativ entschieden wurden. 2.290 Personen bekamen subsidiären Schutz und 358 von 2.772 Menschen, die humanitäres Bleiberecht beantragten, wurden zugelassen (vgl. ebd., S.24). Insgesamt sind mit Stichtag 31.04.2017, ähnlich wie zum Jahresende 2015 (rund 78.000) und 2016 (rund 76.400) noch 69.254 Asylverfahren offen (vgl. ebd., S.43).

Aufgrund der Zahlen lässt sich erkennen, dass die jüngste Flüchtlingswelle, die ihren Höhepunkt in den Jahren 2015 und 2016 hatte zwar abklingt, Österreich jedoch noch Nachholbedarf in der Verwaltung der noch offenen Asylanträge hat. Viele Flüchtlinge, die sich in Österreich befinden, haben noch keinen rechtskräftigen Asylbescheid bekommen und sind somit auch auf Unterstützung in Form von Erst- und Grundversorgung angewiesen, da sie keiner Erwerbsarbeit nachgehen dürfen und damit in der gesellschaftlichen Integration eingeschränkt sind.

#### *1.2.2.1 Grundversorgung für Flüchtlinge*

Die Regelung für die Grundversorgung handelt es sich um eine gesetzliche Grundlage, welche eine „Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art. 15a B-VG über gemeinsame Maßnahmen zur vorübergehenden Grundversorgung für hilfs- und schutzbedürftige Fremde (AsylwerberInnen, Asylberechtigte, Vertriebene und andere aus rechtlichen oder faktischen Gründen nicht abschiebbare Menschen) in Österreich“ (RIS 2017, o.S.) darstellt. Dies bedeutet, dass sich bei der Wahrung dieser Grundbedürfnisse sowohl der Bund als auch das Land die Kosten teilen.

In der Rechtsvorschrift werden in Artikel 6 die Geld-, Sach-, und Dienstleistungen festgehalten, die den fremden Personen zustehen. Auf „Massenfluchtbewegungen“ wird in Artikel 8 Bezug genommen. Es wird darauf hingewiesen, dass bei einem solchen Ereignis Einschränkungen der Grundversorgung möglich sind, die Grundbedürfnisse aber in jedem Fall befriedigt werden müssen (vgl. ebd., o.S.).

Es lassen sich sozialpädagogisch relevante Punkte finden, da beispielsweise eine anfallende Unterstützung bei der Tagesstrukturierung geboten werden muss. Weiters erscheint in Absatz 1 der Punkt 8 sozialpädagogisch von Bedeutung zu sein, wenn es heißt, dass „Information, Beratung und soziale Betreuung der Fremden durch geeignetes Personal unter Einbeziehung von Dolmetschern zu deren Orientierung in Österreich und zur freiwilligen Rückkehr“ (ebd., o.S.) zur Verfügung gestellt werden muss. Im selben Absatz wird auch die „Gewährung von Rückkehrberatung, von Reisekosten sowie einer einmaligen Überbrückungshilfe bei freiwilliger Rückkehr in das Herkunftsland in besonderen Fällen“ (ebd., o.S.) geregelt. Auch hier liegt die Vermutung nahe, dass sozialpädagogische Kompetenzen für dessen Wahrung nötig sind. Für die Unterstützungsleistungen von unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen gibt es gesonderte Regelungen, auf die im Folgenden eingegangen wird.

Unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen wird eine Grundversorgung zugesprochen, welche über die von Erwachsenen hinausgeht. Es sollen spezielle Angebote geschaffen werden, die die Kinder und Jugendlichen stärker unterstützen. Deshalb werden unbegleitete minderjährige Flüchtlinge „durch Maßnahmen zur Erstabklärung und Stabilisierung unterstützt, die der psychischen Festigung und dem Schaffen einer Vertrauensbasis dienen sollen. Im Bedarfsfall ist darüber hinaus sozialpädagogische und psychologische Unterstützung zu gewähren“ (ebd., o.S.). Hier wird also ganz konkret auf den Stellenwert der Betreuung, Beratung und Begleitung durch Fachpersonal und den damit einhergehenden Beziehungsaufbau eingegangen.

Zudem gibt es Sonderbestimmungen für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge der Betreuung und Unterstützung des Wohnens und der Tagesstruktur, was beispielsweise die Freizeitgestaltung mit einbezieht und sich an den Bedürfnissen der Kinder und Jugendlichen orientieren soll. Zudem sollen auch Schul-, Ausbildungs-, und Berufsperspektiven erarbeitet werden sowie Möglichkeiten zur Integration. Auch die Zusammenführung von Familien soll nach Möglichkeit gewährleistet werden (vgl. ebd., o.S.).

Von dieser Grundversorgung machten Ende des Jahres 2015 rund 78.900 Personen Gebrauch, da sie ihre Selbsterhaltungskosten nicht eigenständig aufbringen konnten. Rund 57.400 AsylwerberInnen und 3.800 anerkannten Flüchtlingen wurde eine solche Grundversorgung zugesprochen, welche für die ersten vier Monate ab Gerichtsbeschluss ausbezahlt wird. Im Vergleich zu 2014 waren nur etwa halb so viele Menschen in Grundversorgung (vgl. Statistik Austria 2016e, S.38).

### **1.2.3 Zusammenfassung**

Zusammenfassend kann erkannt werden, dass die Migration seit dem zweiten Weltkrieg die demographische Entwicklung Österreichs maßgeblich geprägt hat. Auch die letzte große Flüchtlingswelle wird einen großen Einfluss auf die Zusammensetzung der österreichischen Bevölkerung haben. Bislang ist diese noch nicht bewältigt, da noch viele Asylanträge bearbeitet werden müssen. Die Asylanträge jener Menschen, die sich bereits in Österreich befinden, sind Mitte 2018 noch nicht erledigt und auch die Aufstände, Kriege und Bürgerkriege im nahen und mittleren Osten dauern an.

Wie auf Abbildung 1 erkennbar ist, gab es seit 1947 alle 9 bis 13 Jahre große Einwanderungswellen, wobei sich dazwischen die Situation etwas entspannte. Ein nicht zu vernachlässigender Aspekt dabei ist wohl auch, dass es immer wieder Änderungen und Anpassungen der Asylgesetze gab. Zwar stellten Kriege und Aufstände einen wesentlichen Grund für Einwanderungen dar, aber auch Arbeitsmigration beeinflusste die Zusammensetzung der verschiedenen Nationalitäten der in Österreich lebenden Menschen. Diese wurde jedoch ganz bewusst ausgeklammert, da der Fokus der vorliegenden Arbeit auf der Flüchtlingsmigration liegt und Menschen, die aus anderen Gründen nach Österreich immigrierten, nicht in das Tätigkeitsfeld von SozialpädagogInnen in der Flüchtlingshilfe hineinfallen.

## **1.3 Entstehung und Aufbau der Flüchtlingshilfe**

In der österreichischen Flüchtlingshilfe gibt es zahlreiche Organisationen, die Flüchtlingshilfe im In- und Ausland betreiben. Dazu gehören unter anderem die Caritas, die Diakonie, die Volkshilfe, das SOS – Kinderdorf, SOS-Menschenrechte, der Samariterbund, das Hilfswerk und das Rote Kreuz. Auch das Bundesheer übernahm und übernimmt eine wichtige Rolle in der Bewältigung der Flüchtlingswellen. Seit 1956 ist dieses, obwohl es rechtlich gesehen nicht zu dessen Aufgabenfeld gehört, immer wieder an der Erstaufnahme und Unterbringung von Flüchtlingen beteiligt (vgl. Speckner 2006, S.9). Zudem gibt es zahlreiche, zum Teil zeitlich begrenzte Projekte, die von Bund oder Land gefördert werden. Zweifelsohne hat auch das ehrenamtliche Engagement einen wichtigen Stellenwert in der Bewältigung der Flüchtlingswelle. Im Folgenden werden zwei Organisationen beschrieben, die für diese Arbeit relevant sind, da die interviewten Fachkräfte für diese Arbeit in folgenden Institutionen tätig sind oder waren.

### 1.3.1 Caritas



Abbildung 3: Caritas Logo (Caritas Österreich:  
Caritas Österreich, 2018, o.S.)

Die Anfänge der Caritas in Österreich waren noch vor dem ersten Weltkrieg. Vorreiter für die ersten Verbände war Deutschland. In erster Linie ging es um Hilfe bei akutem Bedarf im ersten Weltkrieg und danach um die zeitnahe Notlinderung wie beispielsweise die Organisation von Essensausgaben oder die Versorgung mit Kleidung. Es wurden auch Erholungsferien für Kinder, christliche Begräbnisse für ärmere Menschen und Unterstützung für Reisende und Flüchtlinge geboten (vgl. Geschichte: Caritas Österreich 2017, o.S.). In der Nachkriegszeit ging es vor allem um „Hilfe für Hungernde, Vertriebene und Kriegsheimkehrer. Nordamerika, die Schweiz, Schweden und andere Staaten helfen Österreich mit Geld- und Sachspenden, die Caritas hilft bei der Verteilung“ (ebd., o.S.). In den 60er Jahren wurden die Bereiche besser strukturiert und es wurden vor allem Unterstützungen für Familien und Alleinerziehende, Einzelhilfen und Beratungsangebote ausgebaut. Als die Ostblockstaaten zerfielen und 1989 der Eisernen Vorhang fiel, waren große Flüchtlings- und Einwanderungswellen die Folge. Es wurde veranlasst, dass Flüchtlingen eine Unterbringung und Beratung bereitgestellt wurde und Hilfspakete in Krisengebiete geschickt wurden (vgl. ebd., o.S.).

#### RAHMENBEDINGUNGEN

Grundsätzlich bietet die Caritas für Flüchtlinge Unterbringung und Versorgung in Form von Wohnhäusern für Erwachsene und für unbegleitete Minderjährige. Zudem bietet sie Beratung und Vertretung auf rechtlicher und sozialer Ebene an, wozu beispielsweise auch die Rückkehrberatung zählt. Dafür wurden sowohl Angebote für Asylsuchende wie auch für Menschen mit Migrationshintergrund geschaffen. Speziell für die Integration gibt es außerdem noch sogenannte Lerncafés, wo Schülerinnen und Schülern die Möglichkeit geboten wird, sowohl mit Fachpersonal als auch mit ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Unterstützung im schulischen Lernen und in der Erweiterung der Deutschkenntnisse zu erlangen (vgl. MigrantInnen & Flüchtlinge: Caritas Österreich 2017, o.S.). Rund 40% des Bedarfs an Betreuung für AsylantragstellerInnen in Österreich deckt die Caritas im Zuge der Grundversorgung ab. Damit stellt sie den größten Träger für die Grundversorgung der Flüchtlinge dar. Von den 19.500 Personen werden 2017 etwa 5.400 in Unterkünften versorgt und der Rest im Zuge einer mobilen Betreuung. Etwa 320 Personen, die in Unterkünften untergebracht sind, sind unbegleitete minderjährige Flüchtlinge (vgl. Caritas-Betreuung | Vösendorf hilft 2017, o.S.).

### 1.3.2 Diakoniewerk



Abbildung 4: Diakoniewerk Logo (Diakoniewerk Österreich, o.S.)

Die Anfänge der Diakonie gehen zurück bis 1873. Im Zuge des ersten Weltkrieges begann die Organisation, auch die Flüchtlingshilfe auszubauen. (vgl. Geschichte der Diakonie, o.S.). Sie will sich klar abgrenzen von der katholischen Caritas und dem Roten Kreuz, wobei der Unterschied darin gesehen wird, dass sie „dezentral strukturiert, regional stark unterschiedlich vertreten und oft nur unter ihrem lokalen ‚Eigennamen‘ bekannt“ (ebd., o.S.) ist. Seit rund 25 Jahren engagiert sich die Diakonie nun in der Flüchtlingshilfe in den Bereichen Beratung, Betreuung und Integration. Zudem stellt sie Unterkünfte zur Verfügung, bietet Psychotherapie und andere gesundheitsbezogene Maßnahmen an (vgl. Diakonie, o.S.).

#### RAHMENBEDINUNGEN

Im Jahr 2016 waren bei der Diakonie insgesamt 714 Personen in acht Bundesländern in Österreich angestellt. Zudem waren 53 Zivildienstler und etliche Ehrenamtliche mit tätig. An den insgesamt 65 Standorten wurden insgesamt rund 48.000 Flüchtlingen Unterstützung angeboten (vgl. Diakonie 2016, S.3). Im Jahr 2016 wurden rund 1.800 Erwachsenen in Grundversorgung und 262 unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen eine Unterkunft geboten. Zusätzlich wurden weitere 209 Jugendliche betreut und insgesamt nahmen rund 1.200 Kinder und Jugendliche freizeitpädagogische und tagesstrukturelle Angebote in Anspruch. Derartige Angebote wurden auch von rund 11.800 Erwachsenen genutzt (vgl. ebd., S.8ff.). 2016 wurden in der betreuten Wohngemeinschaft LARES in Niederösterreich 400 Personen eine Unterbringung zur Verfügung gestellt, womit dies die größte Einrichtung in der Flüchtlingshilfe ist (vgl. ebd., S.7f.). Eine wichtige Dienstleistung der Diakonie ist die Beratung, die zum einen auf rechtlicher Ebene angeboten wird, aber auch Aufgabenbereiche wie die Unterstützung bei der Wohnungssuche, Sozialberatung sowie die psychosoziale Beratung und seit 2016 auch die mobile Sozialberatung einschließt (vgl. ebd., S.5). Zudem wurden präventive und kurative Maßnahmen im Bereich der Gesundheit eingerichtet, die von Schwangerschaftsberatung bis hin zu Workshops, bei den es um die Orientierung im österreichischen Gesundheitswesen geht, reichen. Insgesamt nutzten diese Angebote im Jahr 2016 rund 15.300 KlientInnen. Dazu zählen auch psychotherapeutische, psychiatrische und medizinische Behandlungen, welche insgesamt von rund 4.300 Personen in Anspruch genommen wurden (vgl. ebd., S.13ff.). Andere Hilfestellungen für die Integration in Österreich konnten für rund 6.100 Menschen gewährleistet werden (vgl. ebd., S.15).

Mit der Entstehung und Entwicklung der hier angeführten und auch anderen Institutionen im Bereich der sozialpädagogischen Flüchtlingshilfe wurde und wird der Ruf nach einer Definition des Arbeitsfeldes immer lauter und somit rückt auch die Professionalisierung dieses Bereiches immer mehr in den

Vordergrund. Dies ist ein sehr aktuelles Thema, da es kaum klar definierte und abgegrenzte Aufgabenbereiche und Kompetenzen gibt, die für den Flüchtlingsbereich wichtig erscheinen. Deshalb wird im Folgenden darauf eingegangen.

## 2 Professionalisierung in der Sozialen Arbeit

---

Der Versuch, Professionalisierung in der Sozialen Arbeit zu definieren, stößt im wissenschaftlichen Diskurs auf Schwierigkeiten. Auch in unterschiedlichen Studien zur Professionalisierung beziehungsweise zum professionellen Handeln sind oft große Unterschiede oder sogar Widersprüche zu finden. In Bezug auf die Konzepte der Professionalisierung werden die Bereiche „der Praxis, der Forschung, der Ausbildung und der Supervision der Sozialen Arbeit“ (Becker-Lenz/Busse/Ehlert/Müller-Hermann 2013, S.11) als ausschlaggebend erachtet. Staub-Bernasconi (2013) sieht den Kern des Problems darin, dass sowohl Auszubildende als auch Auszubildende keinen Konsens darüber finden, ob Soziale Arbeit ein ‚Beruf‘ oder eine ‚Profession‘ ist (vgl. Staub-Bernasconi 2013, S.22).

Dabei definiert sie Beruf als „die Umsetzung mehr oder weniger gesellschaftlich bzw. (sozial)staatlich vorgegebener Werte und Normen oder/und organisatorisch vordefinierter Funktionen und davon abgeleiteten Zielsetzungen sowie die Erlernung bestimmter Methoden und Techniken“ (ebd., S.22). Im Gegensatz dazu ist die Profession der Sozialen Arbeit zu verstehen als Tätigkeit „die [...] in erster Linie auf wissenschaftsbasierte Arbeitsweisen gründet“ (ebd., S.22). Galuske (2009) betont zudem, dass sich die Profession im Gegensatz zum Beruf um ein höheres Ansehen in der Gesellschaft erfreut (vgl. Galuske 2009, S.122). Somit stehen sich eine von Werten und Normen geleitete Sozialpädagogik und eine Sozialpädagogik, die Handeln mit wissenschaftlichen Erkenntnissen begründet, gegenüber.

Drei Ebenen, die dafür von Bedeutung sind, werden von Spatscheck (2011) ausgeführt. Erstens geht es um die inhaltlichen Festlegungen der Qualifikationen, Kompetenzen und Fähigkeiten, die SozialpädagogInnen vorweisen müssen, zweitens wird der Aspekt der Etablierung der Sozialen Arbeit bzw. Sozialpädagogik in der Gesellschaft diskutiert und drittens ist die Ausarbeitung sowie der Aufbau der Bedingungen und Curricula im tertiären Ausbildungssektor ein wichtiges Thema (vgl. Spatscheck 2011, S.53). Aus diesen Überlegungen ist erkennbar, dass immer wieder Praxis, Theorie und Wissenschaft sowie gesellschaftliche Aspekte bzw. Anerkennung der Tätigkeit und benötigtes Wissen und Können auch im Hinblick auf die Ausbildung diskutiert werden.

Obrecht (2013) definiert eine professionelle Handlung wie folgt:

*„Nach allgemeinem Verständnis sind professionelle Handlungen eine besondere Form planvoller und damit selbstbewusster Handlungen im Hinblick auf ein explizites Ziel, das unter Anwendung professioneller Verfahren der Problembearbeitung zu erreichen versucht wird, und Professionelle sind Handelnde einer besonderen Art, nämlich solche, die im Hinblick auf die Lösung praktischer Probleme über professionelles Wissen und Können verfügen und dieses Wissen zur Bearbeitung solcher Probleme nutzen“ (Obrecht 2013, S.59f.).*

Diese sehr allgemeine Definition kann erweitert werden durch Aspekte, die die Professionalität in der Sozialen Arbeit näher erklärt. In Anlehnung an Galuske (2002), Müller (2002), Heiner (2004) und von Spiegel (2004) beschreibt Heimgartner (2009) folgende Kriterien für sozialpädagogische Professionalität:

- „Wissensbestand - Spezialwissen
- Fachsprache
- anerkannte Methoden
- anspruchsvolle Ausbildung
- Zuständigkeitsbereiche
- Autonomie - berufliche Weisungsgebundenheit
- berufliche Standards - Selbstkontrolle
- Interessensvertretung
- berufliche Ethik
- Bedeutung für die Gesellschaft“ (Heimgartner 2009, S.6).

Damit in Verbindung stehen auch die Aufträge an die SozialpädagogInnen. Heiner (2010) spricht von einer „doppelten Aufgabenstellung“, welchen Menschen, die in der Sozialen Arbeit tätig sind, gerecht werden müssen. Zum einen geht es um das *Klientensystem*, das sowohl das Individuum und die Problembehandlung, die Beratung und die Veränderung von Verhalten und Lebensweisen meint, als auch ein Blick auf das soziale Umfeld der KlientInnen. Zum anderen geht es um die Schaffung von besseren Bedingungen, welche sich vor allem auf *Leistungssysteme* beziehen, die die KlientInnen unterstützen sollen, ihr Leben zu meistern. Dies sind „insbesondere Organisationen des Bildungs-, Sozial-, und Gesundheitssystems, aber auch das Wirtschaftssystem, das politische System und das Professionalisierungssystem (Fachverbände, Aus- und Fortbildungstätten etc.)“ (Heiner 2010, S.35). Das doppelte Mandat wurde von Staub-Bernasconi um das sogenannte „Tripelmandat“ erweitert.

*„Das Tripelmandat ist eine Antwort auf das das umstrittene und deswegen ungelöste Professionalisierungsproblem. Es ergänzt das Doppelmandat seitens der AdressatInnen und der Träger mit einem Mandat seitens der Profession, zusammengesetzt aus wissenschaftlich begründeten Handlungsleitlinien und dem Ethikkodex der Profession. Dieser bezieht sich auf Menschenwürde, die Menschenrechte und soziale Gerechtigkeit als ethische Leitlinien professionellen Handelns, was auch einen kritischen Reflexions- und professionellen Beitrag zum gesellschaftlichen Wandel legitimiert“* (Silvia Staub-Bernasconi, 2012, S.46)

Daraus geht hervor, dass es für die Ausführung der Profession grundlegende Kompetenzen bedarf. In der Sozialpädagogik wird von „Handlungskompetenz“ gesprochen, welche in viele unterschiedliche Kompetenzen unterteilt werden kann und meint, dass die sozialpädagogische Fachkraft in ihrem Feld

"komplexe und zugleich bedeutende Anforderungen" (Heiner 2010, S.51) bewältigen kann (vgl. ebd., S.51). Es lässt sich erkennen, dass die Kriterien nach Heimgartner (2009) die Makroebene einer Profession darstellen, die durch konkrete Handlungskompetenzen auf der Mikroebene thematisiert werden können.

Zudem sind Professionelle, die Tätigkeiten im sozialen Bereich ausüben, besonderen Herausforderungen und zum Teil psychischen Belastungen ausgesetzt (vgl. Poulsen 2009, S.14f.). Dies ist besonders auch im Flüchtlingsbereich der Fall, da oftmals mit traumatisierten Menschen gearbeitet wird (vgl. Zito/Martin 2016, S.7f.). In diesem Kapitel werden deshalb die wichtigsten Kompetenzen von SozialpädagogInnen vorgestellt, um einen Konnex zur Bewältigung von Herausforderungen in der Flüchtlingshilfe herstellen zu können.

## 2.1 Kompetenzmodelle in der Sozialen Arbeit

Zahlreiche Kompetenzmodelle wie beispielsweise jenes von Maja Heiner (2010) oder Hiltrud von Spiegel (2013) versuchen, die erforderlichen Kompetenzen von SozialpädagogInnen zu bündeln und zu kategorisieren. Von Spiegel (2013) beispielsweise unterscheidet dabei zwischen „Kopf“ (Ebene des Wissens bzw. der kognitiven Denkprozesse), „Herz“ (emotionale Ebene bzw. der Einstellungen und Haltungen) und „Hand“ (Ebene des Handelns und Könnens) und versucht so, die einzelnen Kompetenzen in Dimensionen von professioneller, sozialpädagogischer Handlungskompetenz einzuteilen. Die Grenzen zwischen den einzelnen Dimensionen sind jedoch fließend und die Zugehörigkeit der einzelnen Kompetenzen nicht immer ganz eindeutig (vgl. Spiegel 2013, S.82). Heiner (2010) wiederum nimmt eine Überkategorisierung in *bereichs- und prozessbezogene Kompetenzmuster* vor, wobei zu den bereichsbezogenen die Fall-, System-, und Selbstkompetenz und zu den prozessbezogenen die Analyse- und Planungskompetenz, Interaktions- und Kommunikationskompetenz sowie die Reflexions- und Evaluationskompetenz gezählt werden (vgl. Heiner 2010, S.63f.) Auf Basis dieses Verständnisses von sozialpädagogischer Kompetenz erfolgt in diesem Kapitel eine neue An- und Zuordnung der Kompetenzdimensionen, welche eine bessere Übersicht erlaubt. Dafür wird das Quadrantenmodell von Ken Wilber (2001) herangezogen, welches mit einer „Landkarte menschlicher Möglichkeiten“ (Wilber 2001, S.55) gleichgesetzt werden kann.

Diese vier Quadranten oder Dimensionen sind zu jeder Zeit und in jeder Situation auffindbar und beschreiben die Wirklichkeit jeweils von unterschiedlichen Perspektiven aus. Somit kann jede Facette menschlicher Handlungen beleuchtet werden (vgl. Habecker 2007, S.27). Das Quadrantenmodell eignet sich sehr gut, um sozialpädagogische Handlungskompetenzen aufzuzeigen und einen Überblick darüber zu bekommen. Eine ganzheitliche Schau wird möglich und alle Perspektiven werden miteinbezogen.

### 2.1.1 Sozialpädagogische Kompetenzen im Quadrantenmodell

Im Quadrantenmodell von Ken Wilber (1998) lassen sich vier Perspektiven der Wirklichkeit finden. Diese erlauben eine Schau auf das Individuelle sowie das Kollektive und können sowohl nach Innen als auch nach Außen gerichtet sein. So kommt eine Einteilung in die individuelle und die kollektive Innenperspektive sowie die individuelle und die kollektive Außenperspektive zu Stande (vgl. Michaelis/Mikula 2007, S.95). Dieses Modell kann helfen, „zwischenmenschliches Geschehen ganzheitlich und möglichst umfassend zu verstehen und damit unsere Handlungsmöglichkeiten zu vervielfachen“ (Fuhr/Gremmler-Fuhr 2004, S.19). Die Vierteilung jeder Situation, Handlung oder auch Denkweise verdeutlicht subjektiven Sichtweisen, die jeweils mehr oder weniger in den Fokus der Wahrnehmung genommen werden können. Um zu verstehen, auf welcher Ebene der Wahrnehmung sich die verschiedenen Kompetenzen abspielen bzw. wofür und warum diese wichtig sind (beispielsweise für kompetente Handlungen in einer konkreten sozialpädagogischen Situation oder für die Zusammenarbeit im Team), ist eine solche Zuordnung hilfreich. Zudem zeigt sich bei näherer Betrachtung, dass es sich bei der professionellen sozialpädagogischen Tätigkeit um eine Verantwortung in vier Bereichen handelt. Fachkräfte stehen nicht nur im Dienste der KlientInnen, der Gesellschaft und der Arbeitnehmer bzw. Institutionen, sondern es spielt auch die individuelle Ebene der sozialpädagogisch tätigen Person selber eine wichtige Rolle. Das Wohlbefinden, die Einstellung gegenüber der eigenen Person und damit die Bewertung der Arbeit trägt maßgeblich zu dessen Bewältigung bei und wird bisher weitgehend außer Acht gelassen. Diese ist deshalb von ausschlaggebender Bedeutung, da sie in all die anderen Bereiche hineinwirkt. SozialpädagogInnen stehen also auch im Auftrag ihrer selbst, wenn es darum geht, eine Haltung zu verinnerlichen oder zu reflektieren, was wiederum Selbstreflexion, Bewusstwerdung und in Folge ethisches Handeln erst möglich macht.

#### LINIEN DER ENTWICKLUNG

Die Entwicklung im AQAL (alle Quadranten, alle Linien, alle Ebenen) -Modell und auf Grundlage der Quadranten kann mithilfe eines Verständnisses von Entwicklungslinien näher erklärt werden. Diese Linien können sich in allen Quadranten entwickeln. Wie auch in Abbildung 4 veranschaulicht, gehören zu diesen Linien beispielsweise:

- "Kognitive Fähigkeiten
- Bedürfnisse
- Ich-Identität
- Werte
- Emotionen
- Ästhetik
- Moral
- Zwischenmenschliche Entwicklungen
- Kinästhetik
- Spiritualität" (Wilber et al. 2010, S.113f.).

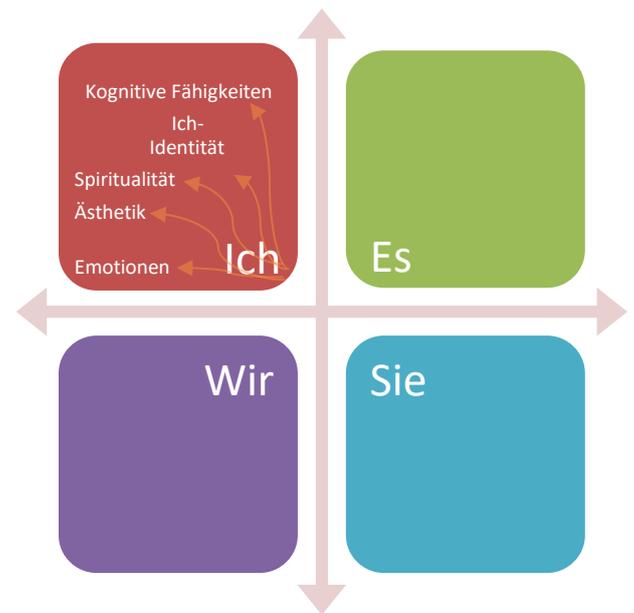


Abbildung 4: Einige Entwicklungslinien  
(Eigene Darstellung nach Wilber et al. 2010, S.114)

Einige dieser von Ken Wilber (2010) erwähnten Linien finden sich auch im Kompetenzmodell von Spiegel (2013) beziehungsweise in den Dimensionen von „Wissen“, „Können“ und „Haltungen“ sowie in dem Kompetenzmodell von Heiner (2010). Dort werden einige dieser Linien beschrieben, jedoch ohne sie in die verschiedenen Perspektiven einzuordnen. Bei der genaueren Betrachtung ist jedoch erkennbar, dass sich diese Dimensionen in allen vier Wirklichkeitsbereichen, also in allen Quadranten finden lassen und eine umfassendere Schau durch diese Zuordnung ermöglicht wird. Diese Dimensionen werden zum Teil aufbauend generiert, beeinflussen sich jedoch auch wechselseitig beeinflussen und können sich parallel entwickeln. In einer konkreten Situation kann durch Bewusstwerdung erkannt werden, welche Perspektive möglicherweise unterrepräsentiert oder in den Hintergrund getreten ist und auf welcher ein Fokus liegt.

#### 2.1.1.1 Die individuelle Innenperspektive (I-IP): „ICH“-Quadrant

Diese Perspektive ist geprägt von subjektiver Wahrnehmung, von Gefühlen und Gedanken. Teilweise sind diese Inhalte bewusst, teilweise unbewusst, sie können aber phänomenologisch tiefer erforscht werden. Wir selber entscheiden, was wir über diesen sehr persönlichen Wirklichkeitsbereich Preis geben (vgl. Fuhr/Gremmler-Fuhr 2004, S.52f.). Hier ist der Raum der Selbstreflexion und Selbstwahrnehmung. Die Sprache dient als Werkzeug für diese Perspektive (vgl. Michaelis/Mikula 2007, S.97). In unserer westlichen Gesellschaft tritt dieser Raum häufig zu kurz. Auch die steigenden Tendenzen zur Ökonomisierung sozialer Dienstleistungen blenden diesen Raum weitgehend aus.

Wichtig ist dieser Raum jedoch, um Bewusstsein darüber zu schaffen, wie sich die sozialpädagogisch tätige Person selber sieht, wo ihre Stärken und Schwächen liegen und warum bestimmte Eigenschaften stärker oder schwächer ausgeprägt sind. Dies wiederum macht darin kompetent, eigene Grenzen zu kennen und selbstbewusst auftreten zu können.

#### WISSEN

Hier sind alle Kenntnisse über die eigene Gefühlswelt und die Empfindungen in bestimmten Situationen sowie deren Entstehung gemeint. Wenn einer sozialpädagogisch tätigen Person bewusst ist, welche Situationen unangenehme Gefühle und Gedanken auslösen, wie es ihr oder ihm in bestimmten Situationen geht und dies auch verbalisieren kann, wird klar, wodurch konkret Stress ausgelöst wird. Dies ist ein erster Schritt, mit Herausforderungen umzugehen.

Heiner (2010) spricht in diesem Zusammenhang von *Selbstkompetenz*, da sich die professionell handelnde Person selber beobachtet und analysiert. Ursachen und Folgen von Empfindungen können analytisch erfasst werden und gegebenenfalls können Ziele beglichen und Handlungsalternativen gefunden werden. Es wird möglich, eigene Denk- und Deutungsmuster zu reflektieren (vgl. Heiner 2010, S.63), was wiederum Auswirkungen auf die innere Haltung haben kann.

#### KÖNNEN

Wissen darüber, wie Zugänge zur eigenen Gefühlswelt geschaffen werden, diese Gefühle dann angenommen und akzeptiert und somit Prozesse durchschaut werden können, ist Voraussetzung dafür, diese angemessen zu regulieren. Gefühlsregulation ist dabei eine Fähigkeit, die im Laufe des Lebens erworben wird und eng mit der eigenen Biographie zusammenhängt (vgl. Spiegel 2013, S.89) Dieses Können und die inneren Überzeugungen können in weiterer Folge durch ihre Verinnerlichung zu Haltungen werden.

#### HALTUNGEN

Können eigene Gefühle angenommen werden, entsteht ein adäquates Nähe-Distanz-Verständnis (vgl. Spiegel 2013, S.89). Dieses macht die professionell handelnde Person kongruent und authentisch. Es spiegelt die Haltung zu sich selber und zu der Rolle, die in der Tätigkeit angenommen wird, wider.

Thiersch (2012) verweist im Zusammenhang mit der professionellen Distanz darauf, dass der Beziehungsaufbau sowie der Zuspruch von Eigenverantwortung essenziell sind: „Menschen im Werden sind angewiesen darauf, so wie sie sind akzeptiert, angenommen, geliebt zu sein – gleichsam bedingungslos“ (Thiersch 2012, S.38). Bevor andere Personen akzeptiert, geliebt und angenommen werden können, steht als Voraussetzung die Selbstliebe und Akzeptanz der eigenen Person und die damit verbundenen inneren Abläufe und Prozesse.

Diese innere Haltung kann beispielsweise durch die Arbeit an der Persönlichkeit, Meditation, Kontemplation und diversen therapeutische Maßnahmen verinnerlicht werden, die Zugang zur eigenen Gefühlswelt und zur Akzeptanz dieser führt. *Annehmen* ist somit ein wichtiger Aspekt zur Genese dieser Haltung.

Von Spiegel (2013) zählt hierzu außerdem die *reflexive Arbeit an der beruflichen Haltung*, wozu sie neben der Reflexion von Gefühlen auch die reflexive Arbeit von und mit...

...persönlichen Motiven, also der Motivation zur sozialpädagogischen Arbeit mit Menschen.

...den eigenen Wertestandards, die nicht unbedingt jenen von KlientInnen entsprechen und diesen nicht aufoktroiert werden können, da auch andersartige Ansichten angenommen und akzeptiert werden sollen, ohne sich als Fachkraft ohnmächtig zu fühlen (vgl. Spiegel 2013, S.89f.).

Besonders in der Flüchtlingshilfe scheinen diese Aspekte besonders wichtig, um sich zum einen von den Traumatisierungen und Schicksalsschlägen distanzieren zu können und gleichzeitig professionell handlungsfähig zu bleiben. In dieser Arbeit wird in Hinblick darauf noch auf das Phänomen der Übertragung und Gegenübertragung sowie der sekundären Traumatisierung eingegangen, dass auch in engen Zusammenhang mit der zweiten Innenperspektive, die auf kollektiver Ebene stattfindet, steht (3. Quadrant, K-IP).

#### 2.1.1.2 Die individuelle Außenperspektive (I-AP) „ES“-Quadrant

Die individuelle Außenperspektive ist der „ES“-Quadrant, bei dem es um die Beobachtung der dinglichen Umwelt und des Verhaltens von Menschen geht. Alle äußeren Gegebenheiten, unabhängig von der Gefühlswelt, werden beschrieben. Es handelt sich um einen objektiven Raum, der auch Vergleiche ermöglicht und somit für wissenschaftliche Verfahren, Methoden und Messungen steht, um Objektivität und Überprüfbarkeit zu schaffen (vgl. Fuhr/Gremmler-Fuhr 2004, S.53; Michaelis/Mikula 2007, S.97). Selbstbeobachtung und -reflexion können auch mit den individuellen Innenraum in Beziehung gesetzt werden (vgl. Fuhr/Gremmler-Fuhr 2004, S.53). So können Zusammenhänge zwischen äußeren Bedingungen und der inneren Gefühlswelt geschaffen werden, zu welcher gegebenenfalls Distanz hergestellt und so aus der Metaperspektive das Selbst betrachtet werden kann. Zu den Kompetenzen, die in diesem Raum in den Fokus genommen werden gehören also all jene, die Beschreibung, Analyse und Dokumentation beinhalten. Auch eigene Handlungsmuster können hier sachlich wiedergegeben werden (I-AP), um in der Folge interpretiert und erklärt zu werden (I-IP), um Handlungsweisen auch tatsächlich zu verstehen und nachvollziehen zu können. Pädagogische Vorgehensweisen, Methoden, Konzepte bis hin zu Diagnosen finden hier ihren Platz.

## WISSEN

Das von Spiegel (2013) erwähnte „Beschreibungswissen“ ist in diesem Quadranten angesiedelt und beinhaltet „Wissen, wie man zu einer angemessenen Situations- und Problembeschreibung kommt“ (Spiegel 2013, S.84). Dabei geht es zum einen um „ethnografische Methoden“, bei denen das Verstehen der Perspektiven, Motive und schlussendlich des Verhaltens der KlientInnen im Mittelpunkt steht. Auch das Erfassen des Kontextes und der Rahmenbedingungen der Institutionen, welche wiederum Arbeitsaufträge vorgeben, gilt es zu erkennen (vgl. ebd., S.85). Das Quadrantenmodell würde hierfür demnach eine gute Orientierung geben, um eine strukturierte Beobachtung, Durchführung und anschließende Evaluation zu ermöglichen, wobei in allen Arbeitsschritten alle Ebenen einbezogen werden können.

SozialpädagogInnen sollen Weiters über „Erklärungswissen“ (ebd., S.85) verfügen, welches die Verbindung von Alltags- und Fachwissen meint, um Zusammenhänge besser ordnen und verstehen zu können und möglicherweise neue Blickwinkel und Möglichkeiten wahrzunehmen (vgl. ebd., S.85). Heiner (2010) zählt hierzu auch das *Begründungswissen*, bei welchem auf wissenschaftliche Erkenntnisse verwiesen wird, die die Grundlage für methodisches Handeln bieten und so sozialpädagogische Handlungsweisen begründen können (vgl. Heiner 2010, S.56). Auch ein sogenanntes „Veränderungswissen“ wird gefordert, dass die Kenntnisse über Konzepte und Methoden beinhaltet sowie dessen adäquate Anwendung in den spezifischen Situationen. Dieses methodische Wissen kann sich sowohl auf die Arbeit mit KlientInnen, als auch auf Teamarbeit, interinstitutionelle Zusammenarbeit sowie Vernetzungsarbeit beziehen. Oftmals muss dafür jedoch auch das methodische Repertoire erweitert werden, um fall- und problemzentriert arbeiten zu können. Auch Kenntnisse und Fähigkeiten zur Evaluation sind an dieser Stelle zu erwähnen (vgl. Spiegel 2013, S.87).

## KÖNNEN

Wie oben bereits erwähnt, braucht es in der sozialpädagogischen Arbeit nicht nur das Wissen um Konzepte und Methoden, sondern auch ihren adäquaten Einsatz. Dies beschreibt Hiltrud von Spiegel (2013) als die „Beherrschung von Grundoperationen methodologischen Handelns“, das die Fähigkeit zur Aneignung von Wissen sowie die Kombination aus verschiedenen Wissensbeständen, die es auf den spezifischen Fall und eine spezifische Situation anzuwenden gilt. Weiters gehört zu diesem Bereich die Optimierung und Aktivierung von Ressourcen der bzw. für die KlientInnen (vgl. ebd., S.94). Auch die „Fähigkeit zur effektiven und effizienten Gestaltung der Arbeitsprozesse“ (ebd., S.94) gehört in diesen Bereich. Dazu gehört die Arbeit an institutionellen Konzepten, wobei die sozialpädagogisch Tätigen die Rahmenbedingungen und Ressourcen der Einrichtung mit den Vorstellungen und Forderungen aller Beteiligten vereinbaren und in einen „nachvollziehbaren, flexiblen, konzeptionellen Wirkungszusammenhang“ (ebd., S.95) bringen sollen. Dadurch können die sozialpädagogischen

Handlungsweisen abgestimmt und gesteuert und somit ein gemeinsamer Nenner gefunden werden (vgl. ebd., S.95). Heiner (2010) formuliert zwei Kompetenzbereiche der prozessbezogenen Kompetenzen, die zu diesem Quadranten zugeordnet werden können: die *Analyse- und Planungskompetenz*, welche zusätzlich zur Wissensaneignung, Beobachtung und Erklärung die Erstellung von Prognosen beinhaltet, sowie die *Reflexions- und Evaluationskompetenz*, die eigene Handlungen und Vorgehensweisen der Fachkraft steuert und überprüft. Dazu gehört auch die Dokumentation, die Analyse von Daten und deren Interpretation. Methoden hierfür sind beispielsweise die Selbstreflexion, die Supervision und die Entwicklungsdokumentation (vgl. ebd., S.66f.). Zusammenfassend spielen hier also methodisches Vorgehen, Organisation, Dokumentation und Reflexion auf sachlichen Ebene eine herausragende Rolle.

#### HALTUNGEN

Hierzu wird die Einstellung zur Sozialpädagogik als wissenschaftliche Disziplin gezählt. Dabei soll es jedoch weniger darum gehen, dass absolute Einigkeit über einen beobachteten Sachverhalt besteht, sondern dass die „Suche nach Wahrheit als *Korrespondenz* zwischen Faktum/Sachverhalt und Begriff/Aussage“ (Staub-Bernasconi 2009, S.218) gesehen wird. Der Unterschied zwischen individuellen, subjektiven Meinungen, Einstellungen und Wissen will anerkannt sein und unterschieden werden. So sollen SozialpädagogInnen auch immer dazu bereit sein, Vorurteile und Annahmen über Sachverhalte zu revidieren (vgl. ebd., S.218). Eine Grundhaltung, die Flexibilität in der Wahl und Anwendung von Methoden und Wissen als auch ein adäquates Eingehen auf äußere Bedingungen einer Situation zulässt, ist hier nötig. Die Anwendung eines breiten Repertoires von Wissen und Methoden bedarf einerseits eines Weitblickes und andererseits eines ‚Aushaltens‘ von Problem- oder Krisensituationen der KlientInnen, um fachlich und professionell reagieren und helfen zu können, ohne zu bevormunden. Somit kann die Kontrolle der Fachkraft und die Selbstbestimmung von KlientInnen in Einklang gebracht werden.

Zusammenfassend geht es auf der Ebene der Kompetenzen in diesem Quadranten darum, sich ein möglichst umfassendes, objektives Bild des Gegebenen zu machen, um Einblicke in Problemlagen zu bekommen und so adäquate Hilfestellungen bieten zu können. Dafür spielen auch die Gegebenheiten und Rahmenbedingungen einer Institution eine wichtige Rolle. Dieser Quadrant hängt eng mit der Systemschau, der kollektiven Außenperspektive (K-AP), die weiter unten noch näher erklärt wird, zusammen. Bezogen auf die Aufträge könnte man hier vom Tripelmandat sprechen, das versucht, die äußeren Bedingungen miteinander zu vereinbaren.

#### 2.1.1.3 Die kollektive Innenperspektive (K-IP) „WIR“-Quadrant

In diesem Quadranten geht es um die „ausdrücklichen oder stillschweigenden Übereinkünfte in einer sozialen Einheit (Familie, Gruppe, Gemeinde etc.)“ (Fuhr/Gremmler-Fuhr 2004, S.53), welche bewusste

oder unbewusste Wertvorstellungen und Rollenbilder meint, über die ein Konsens besteht (vgl. Michaelis/Mikula 2007, S.87; Fuhr/Gremmler-Fuhr 2004, S.53). Es werden Hypothesen über die Wirklichkeit formuliert, die anhand von der eigenen und fremden subjektiven Wahrnehmung geprüft werden. Zugänge zu diesem Raum können über hermeneutische Verfahren geschaffen werden (vgl. Michaelis/Mikula 2007, S.98). Somit sind hier alle kulturellen und intersubjektiven Abkommen gemeint (vgl. Wilber 2001, S.85), die ein Mensch durch das Leben in der Gesellschaft erwerben kann. Auch die Entwicklung der Moral (vgl. Schausberger 2015, S.48) und der Ethik ist hier einzuordnen. Bezogen auf die Kompetenzen in der professionellen Sozialen Arbeit sind hier also moralische und ethische Prinzipien beheimatet, was wiederum einen Konnex zu sozialpädagogischen Haltungen naheliegend erscheinen lässt. Da es hier auch um Übereinkünfte in sozialen Settings geht, ist auch die Beziehungsebene hier verortet, die für die sozialpädagogische Arbeit eine wichtige Rolle spielt und wiederum in engem Zusammenhang mit Nähe und Distanz steht.

## WISSEN

Zum Wissen auf der kollektiven inneren Ebene zählen zum einen Kenntnisse über einen angemessenen Umgang mit Kolleginnen und Kollegen und zum anderen das Wissen über selbigen mit Klientinnen, Klienten und deren Angehörigen. Im Alltag sind es meist unausgesprochene soziale Übereinkünfte, die es in der Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen jedoch durchaus Sinn macht zu verbalisieren und anzusprechen. Diese Bewusstwerdung wird dann zu einem Wissen, das den Zusammenhalt im Team maßgeblich mitbestimmen kann und Haltungen generiert. Auch Spiegel (2013) weist auf die "Kenntnis von Arbeitstechniken der Teamarbeit" (Spiegel 2013, S.97) hin, die sehr hilfreich sein können für die Zusammenarbeit.

Diesem Bereich zugehörig sind außerdem Kenntnisse über das Leitbild und den Leitfaden der Institution, die professionelles Handeln vorgeben und so Werte und Orientierung bieten, welche Auswirkungen auf die Haltungen haben können. Dies kann außerdem dem „individuellen beruflichen Handeln (institutionell abgesicherten) Sinn“ (Spiegel 2013, S.87) verleihen (vgl. Spiegel 2013, S.86). Solche grundsätzlichen Übereinkünfte über die Arbeitshaltung können die Zusammenarbeit im Team erleichtern.

## KÖNNEN

Zur „Fähigkeit zur organisationsinternen Zusammenarbeit“ (Spiegel 2013, S.95) gehören untergeordnete Kompetenzen wie die Fähigkeit zum Arbeiten im Team und zum gemeinsamen Reflektieren aus verschiedenen Blickwinkeln (vgl. ebd., S.95f.).

Die Arbeit mit KollegInnen aber auch mit KlientInnen braucht „interaktionelle Kompetenz“ oder „Interaktions- und Kommunikationskompetenz“ (Gromann 2010, S.91). Dies ist eine

ressourcenorientierte Vorgehensweise und trägt maßgeblich zur Schaffung einer Vertrauensbasis bei (vgl. ebd., S.91). Das Verfügbarmachen von Ressourcen verlangt meist detaillierten kommunikativen oder schriftlichen Austausch (vgl. Heiner 2010, S.67). Bei der Arbeit mit KlientInnen soll es deshalb vorrangig darum gehen, das Zusammenspiel und das Funktionieren einer Gruppe sowie etwaige Wechselbeziehungen zu verstehen, die das (soziale) Umfeld prägen (vgl. Gromann 2010, S.91).

Spiegel (2013) spricht in diesem Zusammenhang von der „Fähigkeit zum kommunikativen dialogischen Handeln“ (Spiegel 2013, S.92), wodurch es erst möglich wird, sich in eine andere Perspektive zu versetzen. Zudem ist es auch nötig, verbale und nonverbale Botschaften zu verstehen und sich empathisch einfühlen zu können. Dazu gehört auch, Ziele vereinbaren zu können und eigene Wahrnehmungen und Empfehlungen gegebenenfalls hintenanzustellen, auch wenn sie aus fachlicher Sicht plausibel erscheinen. Entstehen Diskrepanzen bei Ver- und Aushandlungen, sollte darauf geachtet werden, schnellstmöglich wieder eine tragbare Arbeitsbeziehung herzustellen.

All dieses Können setzt, wie bereits erwähnt, Empathie voraus. Zudem kann ein Phänomen entstehen, welches *Übertragung und Gegenübertragung* genannt wird. Heiner (2010) beschreibt, dass es in diesem Zusammenhang vor allem um die Fähigkeit geht, dieses Phänomen zu erkennen. Übertragung entsteht, wenn Emotionen aus Erinnerungen auf die Fachkraft übertragen werden und eine Reaktion bei dem Klienten oder der Klientin auslösen (vgl. Heiner 2010, S.68). Bei der Aufdeckung dieser, beispielsweise im Zuge einer Supervision<sup>2</sup>, handelt es sich um die Frage „Von wem kennen Sie das?“ (Belardi 1998, S.50). Es geht dabei darum, dass bei einer Person eine Reaktion oder ein Gefühl aufgrund von Verhalten, Aussagen oder ähnliches einer anderen Person ausgelöst wird, die mit dieser Person und der momentanen Situation nichts zu tun haben. Es findet also eine Art Verwechslung statt, die durch vergangene zwischenmenschliche Erfahrungen, Wünsche und Gefühle ausgelöst wird. Dadurch werden alte Muster in neue Beziehungen getragen und reproduziert, was sich sehr häufig auf die Kommunikation auswirkt (vgl. ebd., S.50). Um damit umgehen zu können ist „Introspektion“, also die Betrachtung von den eigenen Gedanken und Emotionen aus einer gewissen Distanz, von Nöten. Deshalb ist diese Fähigkeit sowohl den „Interaktions- und Kommunikationskompetenzen“ als auch zu den „Reflexions- und Evaluationskompetenzen“ zugehörig (vgl. Heiner 2010, S.68). Damit gehört in diesen Bereich sowohl die Gruppensupervision, als auch die Selbstevaluation einer Einrichtung, die zu einem effektiven Aufbau und einer guten Organisation beiträgt (vgl. Spiegel 2013, S.98).

Diese Kompetenzen finden also immer dann Anwendung, wenn es um Beratung, Begleitung, Leitung, Strukturierung, Anleitung und dergleichen geht (vgl. Heiner 2010, S.66).

---

<sup>2</sup> Die Supervision wird hier nur erwähnt, da sie in Kapitel 5.2.4.1 genauer betrachtet wird

## HALTUNGEN

Das oben beschriebene Verstehen-Wollen eines Beziehungsgefüges setzt eine gewisse Haltung und Neugierde an den systemischen Gegebenheiten voraus, dessen Interesse es ist, ein "partielles gemeinsames Problemverständnis zu entwickeln" (Gromann 2010, S.91f.).

Des Weiteren gehört zu den Haltungen in diesem Quadranten die „Orientierung an beruflichen Wertestandards“ (Spiegel 2013, S.90), zu welchen die akzeptierende Haltung gegenüber anderer Perspektiven und Sinnkonstruktionen von KlientInnen gehört, die als den eigenen ebenbürtig wahrgenommen werden. Das Streben, das Machtgefälle zwischen KlientInnen und Fachkräften abzubauen, ist hier auch ein wichtiger Bestandteil (vgl. ebd., S.90).

Aber auch um eine gut gelingende Teamarbeit zu ermöglichen braucht es eine „Haltung der Akzeptanz, Glaubwürdigkeit, Fehlertoleranz und eine kritische Solidarität gegenüber der Kolleginnen“ (ebd., S. 96).

Zusammenfassend sind hier alle kommunikativen und sozialen Kompetenzen gemeint, die die unterschiedlichsten ethischen und moralischen Hintergründe haben können. Sie sind sowohl für die Arbeit im Team als auch für die Arbeit mit Flüchtlingen von Nöten. Die sozialpädagogische Fachkraft sollte sich selber immer reflektieren und sich die Frage stellen, was das essenzielle in der Zusammenarbeit ist. Dies hilft, eine wünschenswerte Haltung dauerhaft zu generieren, aber auch, diese immer wieder zu revidieren.

### *2.1.1.4 Die kollektive Außenperspektive (K-AP) „SIE“-Quadrant*

In diesem Raum werden Funktions- und Verhaltensweisen von Systemen erkennbar und die Handlungsweisen der einzelnen Individuen treten zugunsten der Vernetzung in den Hintergrund. Das Zusammenwirken eines Netzwerks, Systems oder einer Gesellschaft wird in diesem Quadranten beobachtet, um daraus Erkenntnisse zu gewinnen (vgl. Fuhr/Gremmler-Fuhr 2004, S.53). Bezogen auf die sozialpädagogischen Kompetenzen geht es hier also um die von Heiner (2010) beschriebene *Systemkompetenz* innerhalb der *bereichsbezogenen Kompetenzen*, welche die indirekte Arbeit mit KlientInnen meint, die beispielsweise mit dem Leistungssystem zusammenhängt oder die Kooperation mit anderen Organisationen und Institutionen, wohlfahrtsstaatlichen Einrichtungen, dem Bildungssystem, wirtschaftlicher oder juristischer Bereiche oder Ähnlichem fordert. Somit ist hier auch die fallübergreifende Arbeit verortet, welche die Versorgung und die Angebote verbessern soll (vgl. Heiner 2010, S.63). Bezogen auf die Flüchtlingshilfe ist hier von der sozialpädagogischen Fachkraft wohl sehr viel spezifisches Wissen und Können von Nöten. Wo können „Fremde“ erstversorgt werden? Welche Schritte sind nötig für einen Asylantrag? Welche Rechte und Pflichten werden AsylwerberInnen zugesprochen? Wo und wie können Anträge für Leistungen, wie zum Beispiel die Grundversorgung, beantragt werden? Wo gibt es Flüchtlinge mit ähnlicher Herkunft und/oder kulturellem Hintergrund,

die sich austauschen, vernetzen und gegenseitig unterstützen können? Wie und wo findet man Menschen, die bei der Integration helfen wollen? Aber auch die entgegengesetzte Richtung ist möglich: Welche Gesetze müssen Flüchtlingen und AsylwerberInnen unmittelbar vermittelt werden, da es sonst zu Problemen kommen kann? Zudem gilt es auch wahrzunehmen, wo Nachholbedarf in Gesellschaft, Gesetzgebung usw. besteht, um eine bestmögliche Integration gewährleisten zu können. Kurzum geht es darum zu wissen, wie das System funktioniert und zusammenspielt, um zu wissen, wie adäquate Hilfe angeboten werden kann.

Deshalb wird auch im Bereich der interkulturellen Kompetenz betont, dass es nicht nur um Kompetenzen auf der Ebene des Individuums, sondern sowohl auch auf jener der Organisationen geht (vgl. Leenen/Groß/Grosch 2008, S.103).

## WISSEN

Hier angesiedelt ist die Fähigkeit zur Vermittlung zwischen verschiedenen Systemen und die Übersetzung von der einen Einheit zur anderen (beispielsweise zwischen zwei verschiedenen Kulturen, also z.B. zwischen MigrantInnen und Einheimischen) (vgl. Spiegel 2013, S.92f.). Sozialpädagoginnen sollten auch darüber informiert sein, inwieweit, wo und wie das jeweilige Arbeitsfeld in sozialpolitische Bereiche eingebunden ist, also welche gesellschaftlichen Funktionen es erfüllt. Dazu gehört auch, dass die sozialpädagogische Fachkraft über die Barrieren Bescheid weiß, um diese gegebenenfalls in den politischen Bereich zurück zu geben. In Zusammenhang damit steht auch Wissen darüber, wie sich ein Individuum und die Gesellschaft in der es lebt, gegenseitig beeinflussen können. Dabei spielen Kenntnisse über Lebenslagen und Lebenswelten eine wichtige Rolle, die die Orientierung an Ressourcen und die gesellschaftliche Einbettung der Problemlage anerkennt (vgl. ebd., S.85). Zudem soll die sozialpädagogische Fachkraft über den Sozialraum und die dort vorzufindenden Hilfen Bescheid wissen, um diese Ressourcen auch nutzen zu können (vgl. ebd., S.88). Auch ist es wichtig einige grundlegende Kenntnisse über Funktionsweisen von Organisationen zu haben (vgl. ebd., S.97). Dies ist nicht nur für eine entsprechende Verweisung von Hilfen, sondern auch für eine hinreichende Vernetzung von Vorteil.

Im Falle der Flüchtlingshilfe macht es auch Sinn, sich über das globale Weltgeschehen auf dem Laufenden zu halten. Gerade in den Zeiten von Krieg und Flüchtlingsströmen können SozialarbeiterInnen einen besseren Überblick bewahren, wenn sie über die Vorgänge und politischen Gegebenheiten im In- und Ausland Bescheid wissen, um mögliche Wechselwirkungen besser verstehen zu können.

## KÖNNEN

Aber nicht nur das Wissen über soziale, politische und gesellschaftliche Systeme reicht, Spiegel (2013) betont auch die Wichtigkeit der Fähigkeit in andere Systeme eingreifen zu können, um Bedarfe in

Gesellschaft und Politik hörbar zu machen und die Interessen des Klientels, also einer bestimmten Personengruppe, zu vertreten. Aber auch der Aufbau und die Aufrechterhaltung eines Aktionssystems, bei dem alle Beteiligten gemeint sind, ist essentiell (vgl. ebd., S.96f.). Auch hier wird von der Fachkraft abverlangt, einen Zugang zu gewissen Bereichen zu schaffen, die möglicherweise mit der eigentlichen pädagogischen Arbeit nicht sehr viel zu tun haben, jedoch zur Verbesserung der Situation entscheidend sind.

Um das System und dessen Funktionsweise überblicken zu können und adäquate Hilfestellungen bieten zu können, ist also die Fähigkeit nötig, die Dinge aus einer gewissen Distanz zu betrachten und so eine Metaperspektive einnehmen zu können.

## HALTUNGEN

Eine wichtige Haltung im Bereich diese Quadranten ist die Bereitschaft am Arbeiten mit und am System. Das grundlegende Prinzip, das Gesamtsystem als das anzunehmen, was es ist, aber gleichzeitig alle Möglichkeiten innerhalb des eigenen Wirkungsbereichs und der eigenen Grenzen in Gang zu setzen. Somit ist eine gewisse Akzeptanz als auch eine Bereitschaft, etwas ändern zu wollen, hier einzuordnen. An dieser Stelle sei die Kompetenz erwähnt, Ambiguitäten nicht nur auszuhalten, sondern ihre Notwendigkeit zu erkennen, die auch zur Entwicklung beiträgt (vgl. ebd., S.98).

Zusammenfassend lässt sich über diesen Quadranten sagen, dass eine Systemschau deshalb so wichtig ist, um den KlientInnen angemessene Hilfen bereitstellen und vermitteln zu können. Eine globale Sicht der Dinge, vor allem auch wenn es um die Flüchtlingshilfe geht, kann vorteilhaft sein, um Zusammenhänge wahrzunehmen, Gegebenheiten objektiv zu betrachten und gegebenenfalls zu relativieren.

Dieser Versuch der Ordnung und Eingliederung der sozialpädagogischen Kompetenzen zeigt, dass das sozialpädagogische Feld ein sehr heterogenes ist, das von der sozialpädagogischen Fachkraft sehr vielfältige Kompetenzen abverlangt. Welche dieser Kompetenzen speziell für den Flüchtlingsbereich besonders erforderlich sind oder durch welche Kompetenzen die derzeitigen Modelle erweitert werden sollten, wird im Folgenden angeführt und im empirische Teil weiter vertieft.

Zunächst soll aufgezeigt werden, welche Kompetenzen es vor allem in der Arbeit mit Flüchtlingen braucht, um dann auf die unterstützenden Maßnahmen und Ressourcen, die Fachkräften zur Verfügung stehen, um ihre Kompetenzen bestmöglich auszubilden und auszuschöpfen und so Belastungen bewältigen zu können. Es liegt nahe, dass ein Wechselwirkungsprozess zwischen den institutionellen Ressourcen und den fachlichen Kompetenzen besteht.

## 2.2 Aufgaben und Kompetenzen in der Flüchtlingshilfe

Soziale Flüchtlingshilfe ist vor allem dort notwendig, wo sich neu ins Land gekommene, geflüchtete Menschen aufhalten. Dies ist beispielsweise in Aufnahmestellen und Wohnheimen der Fall. Ein Widerspruch ergibt sich daraus, dass asylpolitisch Integration im sprachlichen und sozialen Bereich nicht gefordert wird, weil die Flüchtlinge wieder in ihr Heimatland gebracht werden sollen. Andererseits zielen unterstützende Maßnahmen ihrem Wesen nach immer auf Integration ab (vgl. Hamburger 1999, S.427). Das Konzept der *Interkulturellen Kompetenz* bietet deshalb laut Leenen/Groß/Gosch (2008) „die Möglichkeit einer Ausdifferenzierung und Operationalisierung von Anforderungen an professionelles Handeln in kulturellen Überschneidungssituationen, wie sie uns typischerweise im Feld der Sozialen Arbeit begegnen“ (Leenen/Groß/Grosch 2008, S.103). Diese Ausdifferenzierung für die Flüchtlingshilfe ist jedoch in der Literatur bisher noch nicht auffindbar.

Es werden folgende Aufgaben angeführt, die die Flüchtlingshilfe zu erfüllen versucht:

- „psychosoziale Unterstützung bei der Aufarbeitung belastender Fluchterfahrungen
- Motivierung und Stärkung der Selbsthilfe
- Hilfen bei der sprachlichen und beruflichen Bildung und
- Aktivierung von Unterstützungsgruppen im Gemeinwesen und Aufklärungsarbeit gegen Ausländerfeindschaft“ (Hamburger 1999, S.427).

Der Fokus der Flüchtlingsarbeit hat sich gewendet und liegt nicht mehr darauf, die Flüchtlinge zu verändern oder auf sie einzuwirken, vielmehr sollen die Hindernisse zur Integration möglichst minimiert und xenophobe strukturelle Gegebenheiten aufgelöst werden. Soziale Arbeit geschieht aufgrund der Reaktion der Gesellschaft auf die Präsenz der Flüchtlinge und kann ausgleichend eingreifen (vgl. ebd., S.427f.).

In der Arbeit mit Flüchtlingen ergeben sich jedoch auch Risikofaktoren, da die „interkulturelle Professionalität durchgängig die Gefahr von Wahrnehmungsverzerrungen, von Fehlzuschreibungen, Fehldiagnosen und unsachgemäßen Interventionen sowie die einer Mißachtung der Identität des Gegenübers im Interaktionsprozess“ (Leenen/Groß/Grosch 2008, S.101) birgt. Bezieht man diese Gefahren auf die Kompetenzen, wird ersichtlich, dass sich diese Risiken in allen vier Quadranten ergeben und eine ständige Reflexion und Selbstbeobachtung, sowohl alleine als auch im Team, erfordern. Auf der individuellen inneren Ebene (erster Quadrant) wären dies Wahrnehmungsverzerrungen und falschen Zuschreibungen aufgrund von Vorurteilen oder beispielsweise unbewussten, unaufgearbeiteten Ängsten. In der Perspektive des individuellen Äußeren (2. Quadrant) könnten Fehldiagnosen aufgrund von mangelndem Fachwissen auftreten. Dies droht vor allem angesichts des

Hintergrunds der noch nicht hinreichend vertieften Forschung und den Mangel an fundiertem Fachwissen in diesem Bereich. Betrachtet man die kollektive Innenperspektive (dritter Quadrant), würde sich ein Risiko eines Störeinflusses im Interaktionsprozess ergeben, beispielsweise durch die oben genannte nicht ausreichende Achtung des Gegenübers oder auch durch eine Übertragung, welche wiederum in Verbindung mit dem individuellen Inneren steht.

Die gestörten Interventionen könnten sowohl auf der individuellen Außenperspektive (2. Quadrant), als auch auf der Systemebene, also der kollektiven Außenperspektive (4. Quadrant) stattfinden, da es sich um Störungen im Bereich des Zwischenmenschlichen als auch in der systemischen Schau, also dem Überblick über Angeboten handeln kann.

Da die Arbeit mit Menschen also immer auch Gefahren birgt, gibt in der Regel für sozialpädagogisch Tätige Unterstützungsmöglichkeiten, die die Arbeit erleichtern, Vernetzung optimieren und zur psychischen, physischen und emotionalen Gesundheit beitragen sollen. Dazu zählen eine Reihe von Maßnahmen, die meist institutionell festgelegt sind wie beispielsweise Teambesprechungen und unterschiedliche Formen von Supervision<sup>3</sup>. Um dessen Nutzen zu verstehen, wird zunächst auf die Entstehung von Stress sowie dessen Bewältigung eingegangen.

---

<sup>3</sup> Siehe Kapitel 5.2.4.1

## 3 Stressforschung

---

Es gibt zahlreiche Theorien und Modelle zur Entstehung von Stress, wobei auch der Begriff selber einem historischen Wandel unterliegt. Ein kurzer geschichtlicher Abriss sowie die wichtigsten Begriffe, Modelle und Auswirkungen von Stress werden im Folgenden erläutert.

### 3.1 Was ist Stress?

Bereits 1936 stellte Selye eine Stresstheorie auf, die über die rein somatisch orientierten Theorien hinausgeht und den psychologischen Aspekt miteinschließt. In Folge entstanden zahlreiche Theorien in allen Wissenschaftsbereichen zum Thema Stress und Stressreaktionen. Levi (1974) trug einen wichtigen Beitrag in der Stressforschung zum Zusammenhang zwischen Umwelt und Krankheit bei. Für diese Arbeit ist auch das 1966 von Richard Lazarus entwickelte und bis heute anerkannte Stressmodell, das sich an handlungspsychologischen Auffassungen orientiert, relevant (vgl. Scheuch/Schreinike 1983, S.16ff.). Auf dieses wird in Kapitel 3.2 noch näher eingegangen.

Stress kann sich auf ganz unterschiedlichen Ebenen auswirken: auf emotionaler, sozialer, physischer oder psychischer Ebene, welche von verschiedenen Wissenschaftsbereichen erforscht und theoretisch untermauert wurden. Somit entwickelten sich im Laufe der Zeit verschiedene Stressmodelle, die aufeinander aufbauen und sich gegenseitig ergänzen. Schon Levi (1964) wies darauf hin, dass bezogen auf Stress streng determinierende und separierende Ansichten der verschiedenen Richtungen wenig Sinn machen. Dabei weist er auf den Körper-Seelen-Dualismus hin, da seelische Vorgänge bislang (noch) nicht naturwissenschaftlich erklärt werden können. Dieser Dualismus könnte von einer monistischen Sichtweise abgelöst werden, bei welcher physische und psychische Erscheinungen zwei Aspekte sind, die von einer Ursache herrühren. Es würde sich demnach nur um eine andere Ausdrucksweise ein und derselben Sache handeln (vgl. Levi 1964, S.13f.). Somit war Levi seiner Zeit voraus, da er den dualistischen Gedanken ablehnte und so den Weg bahnte für eine ganzheitliche Sicht auf physische, psychische, soziale und emotionale Vorgänge.

#### 3.1.1 Eustress und Distress

Die Faktoren, die für Menschen Stress erzeugen, können sehr unterschiedlich sein und trotzdem „löst jede von ihnen eine im Wesentlichen gleiche biologische Stressreaktion aus“ (Selye 1977, S.38). Biologisch wird Stress definiert als jede biochemische Veränderung im Organismus, die sowohl bei negativen als auch bei positiven Erlebnissen erzeugt wird. Es können sowohl angenehme als auch unangenehme Gefühle erzeugt werden. Damit liegt eine Unterteilung in zwei verschiedene Stressarten nahe, nämlich dem *Eustress* und dem *Distress*. *Distress* ist unangenehmer Stress, der mit einer

Schädigung des Körpers einhergehen kann und körperlich sowie psychisch belastet (vgl. ebd., S.39ff.) Eustress hingegen ist angenehmer Stress, bei dem die Bewältigungschance als subjektiv sehr hoch empfunden wird und somit auch „*nicht etwas [ist], dass vermieden werden muss*“ (ebd., S.41). Der ‚gesunde Stress‘ meint also auch die Abwechslung von Anspannung und Entspannung, wie es bei allen natürlichen körperlichen Vorgängen wie beispielsweise der Atmung gegeben ist und hat eine anregende und leistungsfördernde Wirkung (vgl. Kaluza 2011, S.80).

Selye expliziert und bringt noch einmal auf den Punkt, dass „*Stress (...) unser ständiger Begleiter [ist], solange wir leben. Er sitzt mit uns zu Tisch, er geht mit uns schlafen, er ist dabei, wenn leidenschaftliche Küsse getauscht werden. Manchmal geht uns seine Anhänglichkeit ein wenig auf die Nerven; dennoch verdanken wir ihm jeden persönlichen Fortschritt und erreichen durch ihn immer höhere Stufen geistiger und körperlicher Weiterentwicklung. Er ist die Würze unseres Lebens. Nur der Distress ist jedermanns Feind. Er kann rücksichtslos auf uns einschlagen und trifft nicht nur unseren Körper, sondern auch den Geist und kann uns mit vielen Mitteln zermürben und fertigmachen. Vor ihm allein müssen wir uns hüten*“ (Selye 1977, S.16).

Was aber löst nun diesen Stress bzw. diese Reaktion im Körper aus und was passiert im Gehirn, wenn ein Reiz auf ein Individuum trifft, der den sogenannten Distress auslöst? Im Folgenden wird näher auf diese Reize (Stressoren) und auf die Antwort und damit verbundenen Vorgänge im menschlichen Körper (Stressreaktionen) eingegangen, um auch die gesundheitlichen Risiken aufzeigen zu können.

### **3.1.2 Stressoren**

„Als Stressoren werden alle inneren und äußeren Reiz-Ereignisse bezeichnet, die eine adaptive Reaktion (Anpassungsfähigkeit) erfordern“ (Schuster et al. 2011, S.42). Stressoren können sehr vielfältig sein und werden individuell interpretiert. Sie können von außen kommen, beispielsweise durch Dauerlärm oder von innen, also vom eigenen Körper ausgelöst werden, beispielsweise durch physische Schmerzen. Zudem gibt es auch „mentale Stressoren, die im Zusammenhang mit Leistungsanforderungen entstehen“ (Kaluza 2012, S.8). Mentaler Stress ist beispielsweise in Prüfungssituationen gegeben, wenn es darum geht, einer bestimmten Anforderung zu entsprechen, bei der sich die betroffene Person nicht sicher ist, dass sie sie bewältigen kann. Weiters können Stressoren auch auf sozialer Ebene entstehen, wenn es beispielsweise um Auseinandersetzungen, Verluste oder Trennungen geht (vgl. ebd., S.8).

Es lässt sich erkennen, dass für die Flüchtlingshilfe alle Arten von Stressoren, die inneren und äußeren, die mentalen und sozialen von Bedeutung sind. Bezogen auf die Rahmenbedingungen und die Institution können äußere Faktoren wie beispielsweise Zeitdruck, aber auch soziale Faktoren wie beispielsweise Konflikte im Team negative Auswirkungen auf die Tätigkeit haben. Andererseits können

auch persönliche Einstellungen oder die innere Haltung sowie die Anforderungen an sich selbst bei der Erreichung eines Zieles zu einem Stressor werden.

So beschreibt auch Kaluza (2012), dass nicht alle Anforderungen automatisch Stressoren sind, sondern dies einerseits von unserer persönlichen Einschätzung, ob die Anforderungen für uns bewältigbar sind, abhängt. Dies wiederum steht in Zusammenhang mit unseren Kompetenzen bzw. damit, wie wir unsere Kompetenzen einschätzen. Eine Anforderung oder Herausforderung löst dann Stress aus, wenn die zu bewältigende Aufgabe mit unseren Kompetenzen nicht korreliert bzw. diese übersteigt. Dabei spielt die subjektive Bewertung der eigenen Kompetenzen zur Bewältigung eine wichtige Rolle. Zudem steigt der Stress, wenn das positive Bewältigen der Aufgabe als besonders wichtig eingeschätzt wird, die eigenen Kompetenzen als mangelhaft eingestuft und das persönliche Vorankommen durch ein Scheitern bedroht ist (vgl. ebd., S.9f.).

Es geht also nicht nur darum, ob Kompetenzen tatsächlich vorgewiesen werden können, sondern auch darum, ob es sich die Person selber zutraut, dass sie die Aufgabe oder Anforderung positiv bewältigen kann. Traut sich eine Person die positive Bewältigung eher nicht zu oder sieht nur eine geringe Chance, dass dies gelingt, kommt es zu einer Stressreaktion. Die Person wird also mit dem ganz persönlichen Stressor konfrontiert und antwortet darauf (vgl. ebd., S.10). Diese Konfrontation mit dem Stressor kann eine Reaktion im Körper hervorrufen. Auf diese wird im Folgenden näher eingegangen.

### **3.1.3 Stressreaktionen: Biologische und neuronale Grundlagen**

Schon Cannon (1929) beschrieb, dass eine Stressreaktion ein Anpassungsversuch des Organismus und somit der Wiederherstellung der Homöostase im menschlichen Körper ist, dessen Gleichgewicht durch einen äußeren Einfluss gestört wurde (vgl. Kaluza 2011, S.15). Der Körper versucht also, einen Normalzustand aufrecht zu erhalten, um gesund zu bleiben. Gelingt dies nicht, ist Krankheit oder sogar Tod die Folge. Selye (1977) erkannte, dass ein solches „allgemeine[s] Anpassungssyndrom“ (Selye 1977, S.45) immer in drei Stadien abläuft:

1. der „Alarmreaktion“,
2. das „Stadium des Widerstandes“ und
3. das „*Stadium der Erschöpfung*“ (ebd., S.47).

Bei der *Alarmreaktion* wird zunächst eine Beeinträchtigung auf physischer Ebene erkennbar und die Kräfte zur Verteidigung werden aktiviert. Der Ursprung dieser Reaktion liegt im Gehirn: im Hypothalamus und in der Hypophyse. Diese leiten Signale über das autonome Nervensystem bzw. die endokrinen Drüsen weiter, sodass der Körper entsprechend reagieren kann, um den Angriff abzuwehren (vgl. Levi 1964, S.28). Daran beteiligt sind vor allem der Neokortex, der den sensorischen Reiz aufnimmt

und interpretiert sowie das limbische System (Thalamus, Amygdala und Hypothalamus), das Einfluss auf die Verarbeitung des Reizes hat und unser Gefühlsleben sowie vegetative Vorgänge steuert. Im Hirnstamm, der Verbindung von Gehirn und Rückenmark, wird Noradrenalin produziert, das ein wichtiger Auslöser für die Stressreaktion ist (vgl. Kaluza 2011, S.17). Zuerst wird also der Reiz wahrgenommen, verarbeitet und eine erste Reaktion auf hormoneller Ebene ausgelöst. Im Falle der Arbeitsbelastungen steht jedoch meist kein Angriff im eigentlichen Sinn, sondern ein bestimmter Reiz, also ein Stressor, der eine körperliche und hormonelle Veränderung hervorruft und eine Abwehr der bedrohlichen Einwirkung zur Folge hat.

Zum zweiten Stadium, dem Stadium des *Widerstandes* kommt es dann, wenn die Abwehr nicht oder nicht vollständig gelungen ist. Damit einher geht eine gewisse Resistenz und der Körper versucht, die Normalfunktionen wiederherzustellen. Dabei kommen Hormone aus der Nebennierenrinde der Gruppe der Kortikosteroide zum Einsatz. Dessen Produktion wird wiederum von der Hypophyse gesteuert. Kann der Stress nicht abgewehrt werden, tritt eine „gewisse *Anpassung* an den Stress“ (vgl. Levi 1964, S.29) ein.

Dadurch wird deutlich, dass die Stressreaktion zwar im Gehirn entsteht und von dort aus gesteuert wird, aber Auswirkungen und Reaktionen im gesamten Körper hervorruft. So kann eine akute Stressreaktion folgende temporäre Veränderungen im menschlichen Körper auslösen:

- „Aktivierung und Durchblutung des Gehirns
- Reduzierter Speichelfluss, trockener Mund
- Erweiterung der Bronchien, Atembeschleunigung
- Schwitzen
- Erhöhte Muskelspannung, verbesserte Reflexe
- Erhöhter Blutdruck, schnellerer Herzschlag
- Energiebereitstellung (Blutzucker, Fette)
- Hemmung der Verdauungstätigkeit und der Energiespeicherung
- Verminderte Durchblutung der Genitalien, Libidohemmung
- Erhöhte Gerinnungsfähigkeit des Blutes
- Kurzfristig erhöhte Schmerztoleranz
- Kurzfristig erhöhte Immunkompetenz“ (Kaluza 2011, S.16).

All diese körperlichen Vorgänge bereiten auf eine weitere Stressreaktion vor, die sich im Verhalten äußert. Die für eine Flucht-oder Kampf-Reaktion benötigten Körperfunktionen werden angekurbelt und

die nicht benötigten werden gedämpft (vgl. ebd., S.16). Durch komplexe Vorgänge, die unseren gesamten Körper betreffen, wird dann also abgewogen und das Individuum entscheidet, welches Verhalten in der jeweiligen Situation adäquat erscheint.

Zuerst laufen also innere Reaktionen und Vorgänge ab, die dann eine bestimmte äußere Reaktion hervorrufen und so das Verhalten und Befinden bis zu einem gewissen Grad steuern.

Allerdings läuft die Reaktion nicht nur in eine Richtung ab, sondern es gibt eine Wechselwirkung: „Das Gehirn ist [...] zugleich auch Zielorgan der Stressreaktion“ (ebd., S.20). Durch die Hirnforschung ist bekannt, dass auch das Gehirn eines Erwachsenen zu strukturellen Veränderungen fähig ist. Die Anzahl der Nervenzellen ist zwar schon vor der Geburt determiniert, sie können jedoch das ganze Leben lang neue Verschaltungen eingehen, sich anpassen und neu organisieren (>>experience dependent plasticity<<). Dabei kann es beispielsweise zu Veränderungen in den Kontaktstellen der Synapsen, zur besseren oder schlechteren Übertragung von Signalen, zur Bildung neuer sowie zur Degeneration von Synapsen kommen (vgl. Hüther 1997, S.14).

Gelingt die biologische Anpassung nicht mehr, kommt es zu einem dritten Stadium, dem Stadium der *Erschöpfung*. Hält der Stress und die damit verbundene Reaktion dauerhaft an, sinkt die Anpassungsleistung und die Kräfte zur Abwehr des Stresses sind erschöpft. Der Stress erzeugende Reiz bewirkt im Körper erneut gleiche schädigende Veränderungen wie im ersten Stadium. Allerdings sind die Kräfte erschöpft und somit ist keine Anpassung mehr möglich (vgl. Levi 1964, S.29).

Das bedeutet, dass sowohl das Gehirn den Stress steuert, aber auch, dass Stress Veränderungen im Gehirn bewirken kann. Da das Gehirn auch die Organe steuert liegt nahe, dass Stress dauerhaft Einfluss auf unsere Organfunktionen haben kann.

Schon Levi (1964) ging davon aus, dass psychischer und physischer Stress in etwa die gleichen Reaktionen auslöst (vgl. Levi 1964, S.31f.). Im Allgemeinen stehen sich auch heute noch die geisteswissenschaftlichen und naturwissenschaftlichen Erkenntnisse gegenüber, es ist jedoch immer mehr eine Tendenz zu erkennen, dass die beiden Richtungen sich gegenseitig ergänzen wollen (vgl. Hüther 1997, S.12). Somit generieren sich „immer differenziertere Kenntnisse über die Beeinflussbarkeit biologischer Prozesse durch psychische Faktoren und über die Auswirkung neurobiologischer Voraussetzungen und Gegebenheiten auf psychische Phänomene“ (ebd., S.14). So kommt es auch, dass psychosomatische Reaktionen auch in der Schulmedizin immer mehr und mehr anerkannt werden. Heute ist weitgehend bekannt, dass psychischer Stress sehr viele unterschiedliche Krankheiten auslösen kann, wenn er nicht sogar bei jeglichen körperlichen Erkrankungen einen Teil beiträgt.

Im nächsten Abschnitt soll deshalb näher darauf eingegangen werden, wie sich Stress auswirkt und was dieser mit unserer Gesundheit zu tun hat.

### 3.1.4 Stress und Gesundheit

Stress an sich ist, wie bereits erwähnt, nicht automatisch gesundheitsschädlich (im Falle von Eustress), da es sich lediglich um eine Aktivierung im Körper handelt, wodurch entweder ein Flucht- oder Abwehrverhalten ausgelöst wird. Kaluza (2012) beschreibt vier zentrale Aspekte, die eine negative gesundheitliche Auswirkung (bei der Entstehung von Distress) auf den Körper haben und zu einem Burnout führen können:

- Wenn die Energie, die der Körper beim Ablauf einer Stressreaktion zur Verfügung stellt, nicht verbraucht werden kann, weil die Anforderungen in der heutigen Zeit weder Flucht noch Kampf erfordern, kann diese unverbrauchte Energie, die in Form von Fett und Zucker verfügbar gemacht wurde, die Blutplättchen verklumpen lassen und langfristig die Blutbahnen verstopfen. Dies kann zu Verengungen in den Gefäßen und schließlich zu einem Herz-, Lungen-, oder Gehirninfrakt führen. Präventiv wirkt dem Sport und Bewegung entgegen, um das Zuviel an Energie zu verbrauchen (vgl. Kaluza 2012, S.33f.).
- Ist eine Stresssituation nicht nur akut, sondern besteht dauerhaft, tritt chronischer Stress ein und der Körper hat keine Zeit mehr für Erholung. Resultat daraus ist, dass das Anpassungsvermögen des Körpers ausgeschöpft ist und somit regelrecht ein Erschöpfungszustand eintritt. Daraus können ernsthafte organische Erkrankungen resultieren. Die Erschöpfung bewirkt zudem, dass die Fähigkeit zur Selbstregulation abnimmt und dann keine Entspannung mehr möglich ist. Aus chronischem Stress wird chronische Anspannung, was wiederum eine Reihe von körperlichen und hormonellen Reaktionen zur Folge hat. Der Blutdruck erhöht sich durch die Beeinträchtigung der Elastizität der Gefäßwände, Muskelverspannungen schaukeln sich gegenseitig auf, die Hypothalamus-Hypophysen-Nebennierenrinden-Achse bleibt in ständiger Aktivität und damit wird die Ausschüttung von Cortisol und in Folge dessen Spiegel im Blut dauerhaft erhöht. Dies wirkt sich auf viele Funktionen aus, beispielsweise auf die Produktion von Insulin, was wiederum das Risiko für Diabetes erhöht. Präventiv sollte deshalb auf regelmäßige Erholungs- und Entspannungsphasen geachtet werden (vgl. ebd., S.34f.).
- Auch die Abwehrkräfte werden geschwächt, was im Zusammenhang mit der Sympathikus-Nebennierenmark-Achse bei akutem Stress und in Folge wiederum mit der Hypothalamus-Hypophyse-Nebennierenrinden-Achse bei Dauerbelastung und der damit verbunden Cortisolausschüttung zu tun hat, welche unsere Immunkompetenz schwächt (vgl. ebd., S.35f.). Cohan et al. (1991) untersuchte den Zusammenhang von Stress und Erkältung. Bei der Studie nahmen 394 Personen teil, von welchen vor der Untersuchung ein umfangreiches psychisches und physisches Assessment vom vergangenen Jahr erfasst wurde. Nach zufälliger Auswahl

nahmen die TeilnehmerInnen dann entweder Rhinoviren oder eine Kochsalzlösung ein und waren zwei Tage vor und sieben Tage nach der Verabreichung in Quarantäne. Die Erkrankung wurde durch Symptome des klinischen Krankheitsbildes und durch den Nachweis des Virus sowie den spezifischen Antikörpern nachgewiesen. Operationalisiert wurde psychischer Stress aus einem Kombinationskatalog von der Anzahl der Belastungen in der Lebensgeschichte, den subjektiv eingeschätzten Folgen dieser, der subjektiven Stressempfindung und der negativen Affekte, die davon ausgingen. Das Ergebnis der Studie war, dass psychischer Stress die Anfälligkeit für eine Erkältung tatsächlich beeinflusst (vgl. Witek-Janusek/Mathews 2005, S.79f.). Ist die Infektion dann eingetreten, verhindert der chronisch hohe Cortisolspiegel jedoch den tatsächlichen Ausbruch der Krankheit, da er die körpereigenen Reaktionen der Krankheitsabwehr wie beispielsweise Fieber unterdrückt. Viele Menschen kennen das, wenn man sich zwar etwas krank fühlt, jedoch erst wenn der Stress nachlässt, beispielsweise am Wochenende oder im Urlaub, tatsächlich krank wird. Dies ist damit zu erklären, dass bei Entspannung der Cortisolspiegel wieder sinkt und der Körper auf den Infekt reagieren kann, um diesen abzuwehren. So können auch Krankheiten, die nicht Stress als Ursache haben durch eine Stressbelastung einen schwierigeren Verlauf nehmen (vgl. Kaluza 2012, S.35f.). Besonders für die Prävention von Stress sind dies wichtige Faktoren, die berücksichtigt werden sollten, da Stress sowohl Verursacher als auch Verstärker von Krankheiten sein kann.

- Menschen, die unter Stress stehen, verändern oft ihr Verhalten oder ihren Konsum. Beispielsweise rauchen sie mehr, essen unkontrolliert oder ungesund, trinken (mehr) Alkohol oder bewegen sich weniger. Diese Bewältigungsstrategien sind jedoch auf Dauer nicht förderlich, im Gegenteil erhöhen sie das Risiko für Erkrankungen zusätzlich und tragen dazu bei, dass die allgemeine Belastungstoleranz sinkt und man sich schneller erschöpft fühlt (vgl. ebd., S.36). Dies Auslöser sowie die Bewältigungsstrategien, die unser Verhalten und Denken beeinflussen und im Zusammenhang mit Emotionen stehen, werden im nachfolgenden Modell von Lazarus (Kapitel 3.2) noch näher betrachtet.

Auch gibt es einen biografischen Aspekt im Zusammenhang mit körperlicher Gesundheit und Stress. Werden von einer stressbelasteten Person die Zusammenhänge zwischen „seelischen und körperlichen Regulationen“ (Teegen 1994, S.13) verstanden, können schädigende Haltungen, die sich durch biografische Erfahrungen festgefahren haben, erkannt werden und zu einer Neuorientierung und somit höherer Resilienz führen. Ein gesundheitliches Risiko ergibt sich immer dann, wenn eine Neuanpassung durch Veränderungen im normalen Alltagsablauf nötig wird. Thomas Holmes und Richard Rahe führten in den 70er Jahren eine Studie zum Zusammenhang von veränderten Lebensumständen und einem erhöhten Krankheitsrisiko durch, mit dem Ergebnis, dass je wichtiger das Ereignis im Leben gesehen

wird, umso mehr Zeit und Energie die betroffene Person braucht, um die Veränderung zu bewältigen und umso höher auch das Risiko ist, überfordert zu sein oder krank zu werden (vgl. Teegen 1994, S.13f.). Wie es zu einer solchen Neuorientierung kommt und welche Rolle dabei die Bewertung hat, die maßgeblich zur Bewältigung beiträgt um eine Krankheit zu vermeiden, wird im nachfolgenden Kapitel näher beschrieben.

## 3.2 Das transaktionale Stressmodell

Das Modell von Lazarus und Folkman (1966) baute auf dem Ansatz von psychologischem Stress auf, bei dem es vorrangig um die subjektive Bewertung und Einschätzung von Reizen geht. Der Ansatz entstand aus der Idee, dass Stress und Emotionen in Abhängigkeit davon entstehen, wie ein Individuum die Interaktionen mit der Umwelt einschätzt (vgl. Lazarus 1999, S.36). Es geht also darum, dass „zwischen Kognition, Emotion (oder Affekt) und Motivation äußerst komplexe Wechselbeziehungen bestehen, wobei Emotionen häufig die kognitive Aktivität unterbrechen oder stören, die Motivation (wir bevorzugen den Begriff Wertungsdisposition, um überdauernde stabile Ziele und Werte zu bezeichnen) die Bewertung eines Schadens oder einer Bedrohung beeinflusst, Emotionen im Laufe der Entwicklung zur Formung von Motivation und Kognition beitragen, usw.“ (vgl. Lazarus/Launier 1981, S.234f.). Im transaktionale Modell entsteht Stress also weder ausschließlich in der Person, noch in der Umwelt, sondern ist ein Produkt der Wechselwirkungen zwischen den beiden Systemen (vgl. Lazarus/Folkman 1984, S.354). Es geht um vielfältige Prozesse und Wechselwirkungen zwischen den Anforderungen der Umwelt und der subjektiven Bewertung durch die jeweilige Person. Lazarus et al. (1984) generierte dazu Stufen, in welchen das Individuum die Situation bewertet und ein erster Lernprozess stattfindet und worauf drei weitere Stufen folgen, in welchen der Stress bewältigt wird. Diese werden im Folgenden erläutert.

### 3.2.1 Primäre Bewertung („primary appraisal“)

Bewertung entsteht laut Lazarus/Launier (1981) durch eine ständige Änderung der „Beurteilung über die Bedeutung des laufenden Geschehens für das Wohlbefinden einer Person“ (Lazarus/Launier 1981, S.233). Diese Bewertung findet kontinuierlich statt und führt zu einer ständigen adaptiven Konfrontation mit der Umwelt, wobei diese Bewertung auch einige stabile Aspekte und konstante Merkmale aufweisen kann (vgl. Lazarus/Launier 1981, S.233). Grundsätzlich gibt es drei mögliche Bewertungen in Bezug auf das Wohlbefinden einer Person. Eine Situation kann entweder als nicht relevant, als positiv und angenehm oder als stressend bewertet werden. Eine Bewertung als *irrelevant* meint dabei, dass die Situation so eingeschätzt wird, dass sie bei der ersten Betrachtung keine beträchtlichen Auswirkungen auf das Wohlergehen hat. Eine *positive/günstige* Einschätzung meint, dass sich die Person sicher fühlt und sich in einer entspannten Lage befindet, die keinerlei Anpassung oder Bewältigung erfordert. Meist

ist dies begleitet von Gefühlen wie Freude oder Zufriedenheit. Bei manchen Personen mischt sich diese Bewertung jedoch mit leichten Bedrohungsgefühlen, da sie die Bedingungen als temporär einschätzen. Damit einher geht die Schlussfolgerung, dass die eigenen Anstrengungen erhalten oder erhöht werden müssen, um das Wohlergehen dauerhaft zu gewährleisten (vgl. ebd., S.233f.). Die Bewertung als *stressend* steht im Gegensatz zu den vorherigen beiden, die einander sehr ähnlich sind. Sie ist gekennzeichnet durch Gefühle wie Angst, Ärger, Schuld, Traurigkeit, usw. Dabei kann sowohl Kognition das Stressempfinden und die emotionale Befindlichkeit beeinflussen, als auch umgekehrt die Emotionen die Kognition beeinflussen (vgl. ebd., S.234f.). Wird eine Situation als stressend empfunden, kann sie als Schädigung/Verlust (*harm/loss*), als Bedrohung (*threat*) oder als Herausforderung (*challenge*) auftreten (vgl. Lazarus/Folkman 1984, S.32). Schädigung/Verlust bezieht sich dabei auf eine bereits eingetretene Schädigung. Die Bedrohung hingegen stellt eine vorweggenommene Vorstellung einer Schädigung dar. Diese beiden Bewertungen können sich jedoch vermischen, wenn beispielsweise mit dem Verlust eines Ehepartners darüber nachgedacht wird, welche neuen Aufgaben auf die verwitwete Person zukünftig zukommen. Eine tatsächliche und eine antizipatorische Bewältigung sind hier nötig, die aber jeweils von unterschiedlichen Gesetzmäßigkeiten bestimmt sind (vgl. Lazarus/Launier 1981, S.235). Ob diese Bedrohung dann jedoch als negative oder als positive Herausforderung gewertet wird, hängt möglicherweise sowohl vom Zusammenspiel der Ereignisse in der Umwelt, als auch von der Einschätzung der eigenen Bewältigungskompetenz der jeweiligen Person ab. Dabei kann auch Leugnung bis hin zu Selbsttäuschung eine Rolle spielen (vgl. ebd., S.236). Lazarus (2005) vergleicht die Bewertung als Herausforderung mit dem von Selye (1974) beschriebenen Eustress (vgl. Lazarus 2005, S.239). Diese drei Bewertungskategorien lassen sich noch weiter einteilen, im Falle von Verlust beispielsweise in den Verlust von sozialem Status oder des Selbstwertgefühls, im Falle von Bedrohung unter anderem auf die körperliche Gesundheit und im Falle von Herausforderungen zum Beispiel im Hinblick auf die jeweiligen Werte oder Motive, die ins Wanken geraten könnten. Wie ein Mensch bewertet, hat möglicherweise Einfluss auf die Ausprägung der Stressreaktion (vgl. Lazarus/Launier 1981, S.235ff.). Wie in Abbildung 3 veranschaulicht, wird die Bewältigung dann weiter differenziert, wobei es bei der sekundären Bewertung darum geht, „was bewertet wird“ (ebd., S.238).

### **3.2.2 Sekundäre Bewertung („secondary appraisal“)**

Hier geht es um die Bewertung der eigenen Fähigkeiten und Möglichkeiten, die es braucht, um eine Situation zu bewältigen („coping resources and options“). Traut sich eine Person aufgrund ihrer individuellen Ressourcen die Bewältigung einer Situation zu, wird sie eher als Herausforderung und nicht als Bedrohung eingestuft. Das Zusammenwirken der Einflüsse von außen und der persönlichen Dispositionen bestimmen somit, wie eine Situation bewertet wird (vgl. Lazarus 2005, S.239). Allerdings müssen primäre und sekundäre Bewertung nicht aufeinander folgen oder aufbauen, sondern

beeinflussen sich vielmehr in einem wechselseitigen Prozess gegenseitig. Die sekundäre Bewertung kann der primären vorgezogen sein, wenn zum Beispiel im Kino auf Notausgänge geachtet wird, ohne dass eine bedrohliche Situation tatsächlich vorliegt. Bei einer tatsächlichen Gefahr ist dann ein zurückgreifen auf dieses Wissen möglich. Somit ist sekundäre Bewertung sowohl für die Maßnahmen der Bewältigung, als auch "für die Ausformung der primären Bewältigungsprozesse selbst" (Lazarus/Launier 1981, S.238) von Bedeutung, da sie das Erleben von Bedrohung oder Schädigung beeinflusst und somit die Maßnahmen zur Bewältigung bestimmt (vgl. Lazarus/Launier 1981, S.238ff.). Die beiden Bewertungen sind also niemals unabhängig voneinander, was aber wichtig wäre, um die unangenehme Situation gänzlich zu verstehen. Sie unterscheiden sich zwar voneinander, stellen aber „integrale Bedeutungskomponenten eines komplexen Prozesses“ (Lazarus 2005, S.239) dar (vgl. Lazarus 2005, S.238).

### **3.2.3 Neubewertung („reappraisal“)**

Neubewertungen treten aufgrund von Veränderungen der Erstbewertung auf und modifizieren diese, wobei sich der Vorgang der Erstbewertung und der Neubewertung in ihrer Essenz nicht voneinander unterscheiden. Die ständig neuen Informationen und die Rückmeldungen aus der Umwelt erfordern einen „kognitiven Bewertungsmechanismus“ (Lazarus/Launier 1981, S.241). Entscheidend ist hier auch, dass sich dadurch die emotionale Befindlichkeit und die stressbedingten Gefühle verändern können (vgl. Lazarus/Folkman 1984, S.38; Lazarus/Launier 1981, S.241). Obwohl sich die Einschätzungen einer Situation als Bedrohung oder Herausforderung vermischen können, steht meist eine dieser Bewertungen zumindest temporär im Vordergrund. Ein zentraler Aspekt sind hier persönliche Ressourcen, welche die Bewertung bestimmen und beispielsweise eine anfänglich als Bedrohung gewertete Situation umkehren können in eine Herausforderung. Eine Bewertung ist somit nicht festgelegt und unveränderlich, sondern kann sich im Zuge des ständigen Neubewertens auch sehr schnell ändern (vgl. Lazarus/Launier 1981, S.239). Laut Bandura (1977, 1989, 1997) sind wichtige Aspekte der Persönlichkeit für die Bewertung Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeit (vgl. Lazarus 2005, S.239). Lazarus/Folkman (1984) beschreiben in diesem Zusammenhang die defensive Neubewertung ("defensive reappraisal"), welche eine positive Interpretation der Vergangenheit oder den Umgang mit einer gegenwärtigen Bedrohung meint, indem sie als weniger schädigend dargestellt wird (vgl. Lazarus/Folkman 1984, S.38). Somit kann Leugnung oder Distanzierung entstehen, die vom Individuum selbst erzeugt wird und als eine Art Selbsttäuschung gesehen werden kann. Somit kann die Situation dann als nicht mehr schädigend oder sogar wünschenswert bewertet werden. Die Neubewertung geht dann fließend über in die Bewältigung (vgl. Lazarus/Launier 1981, S.241).

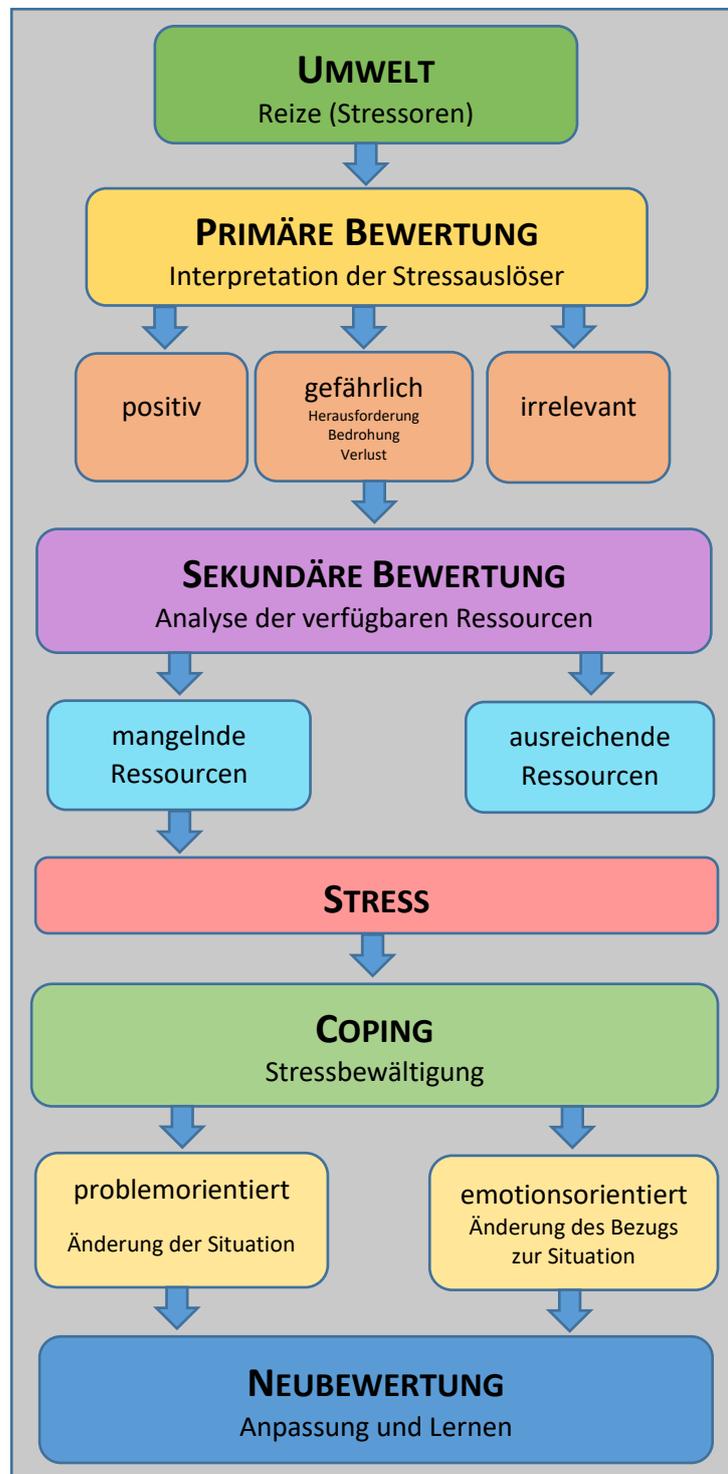


Abbildung 5: Veranschaulichung Stressmodell Lazarus (Eigene Darstellung nach wikipedia.at 2017, o.S.)

Bei der primären Bewertung geht es also darum, dass eingeschätzt wird, ob eine Situation eine Bedrohung darstellt oder nicht. Wird sie als schädigend eingestuft, ist negativer Stress die Folge und es wird im Zuge der sekundären Bewertung eine Lösung und die Wiederherstellung des Wohlbefindens erstrebt.

Die beiden Prozesse laufen im alltäglichen Leben - somit auch im Berufsleben - ständig und parallel ab, beeinflussen sich gegenseitig und es finden ständig Neubewertungen statt. In welchen Situationen dies besonders in der Sozialen Arbeit benötigt wird, wird im Folgenden dargestellt.

## 4 Belastungen in der Sozialen Arbeit

---

*„Wie man Schwimmen nur im Wasser lernen kann,  
so kann man Lebensmut nur lernen,  
wenn man die Angst berührt“*

(Heinrich Dickerhoff)

Im Folgenden wird darauf eingegangen, welchen belastenden Faktoren Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen ausgesetzt sind und was auf der individuellen Ebene dabei helfen kann, diese zu bewältigen. Es werden sowohl ein Umgang als auch die unterstützenden individuellen Ressourcen thematisiert, das Belastungs-Beanspruchungs-Ressourcen-Konzept sowie einige aussagekräftige Studien herangezogen, um mögliche Belastungen im Flüchtlingsbereich aufzuzeigen. Ein Fokus liegt auf den Ressourcen, die die Bewältigung von Belastungen positiv beeinflussen können.

### 4.1 Belastungs-Beanspruchungs-Ressourcen-Konzept

Belastungen in der Arbeitswelt werden immer häufiger auch in der Sozialen Arbeit mit Menschen thematisiert, da sich der Fokus zunehmend von den körperlichen auf die psychischen Faktoren verschoben hat (vgl. Rudow 2011, S.36). Belastungen sind zunächst nicht als negativ zu sehen, sondern meinen die Summe aller körperlichen, geistigen und sozialen Anforderungen, welche dann durch das subjektive bewerten, erleben und bewältigen negativ oder positiv konnotiert sein können (vgl. ebd., S.37). Wie bei Lazarus bedient sich die Arbeitswissenschaft also eines Modells, welches einen transaktional-kognitiven Prozess der Bewertung zwischenschaltet.

#### 4.1.1 Positive und negative Beanspruchung

Die Beanspruchung („work strain“) ist die "Konfrontation der individuellen Leistungsvoraussetzungen mit den Belastungen" (Rudow 2011, S.37), also die Kompatibilität der Ressourcen und Kompetenzen mit der neutralen Belastung<sup>4</sup>. Diese führt zu einer neutralen körperlichen, hormonellen, emotionalen und verhaltensmäßigen Aktivierung (vgl. ebd., S.37), welche dann entweder zu dem von Selye beschriebenen Eustress oder Distress führen kann.

In sozialen Berufen tritt vor allem psychische vor physischer Beanspruchung in den Vordergrund, welche in „kognitive und emotionale Beanspruchung“ (Rudow 2011, S.38) eingeteilt werden kann (vgl. ebd., S.38). Diese Einteilung deckt sich mit den Bewältigungsstrategien (problemfokussiert und

---

<sup>4</sup> Die hier beschriebene neutrale Belastung ist gleichzusetzen mit dem neutralen Reiz in der Stressforschung.

emotionsfokussiert) von Lazarus. Die kognitive Beanspruchung verlangt vor allem Kompetenzen im Bereich des Wissens und Könnens<sup>5</sup>, welche sich beispielsweise auf das Beherrschen und Einsetzen einer adäquaten Methode und einer damit verbundenen Problemlösungskompetenz beziehen können.

Eine emotionale Beanspruchung „entsteht durch die Bewertung von Belastungsfaktoren“ (Rudow 2011, S.38) und steht auch in engem Zusammenhang mit den Haltungen<sup>6</sup>, da ihr ein „Vergleich von Bedürfnissen oder Motiven und deren wahrgenommenen Realisierungsmöglichkeiten zugrunde“ (ebd., S.38) liegt. Auch Scheuch und Schreinike (1983) sehen die Gründe für einen Stresszustand darin, dass eine „*Gefährdung der Bedürfnisbefriedigung*“ (Scheuch/Schreinike 1983, S.38) vorliegt, das in engem Zusammenhang mit den Emotionen steht. Diese Emotionen entstehen dadurch, dass die Befriedigung des Bedürfnisses subjektiv empfunden gefährdet wird<sup>7</sup> (vgl. Scheuch/Schreinike 1983, S.37f.). Ein Beispiel dafür wäre das Verhältnis von Nähe und Distanz zu den KlientInnen, welches in der Sozialen Arbeit ständig ausbalanciert werden muss. Zwar gehört es wohl zu den Intentionen von SozialpädagogInnen, den Menschen möglichst nahe zu sein und sich auch emotional auf sie einzulassen um Empathie zu entwickeln, sie müssen jedoch eine gewisse Distanz wahren, um professionell handlungsfähig zu bleiben oder in schwierigen Situationen rationale Entscheidungen treffen zu können.

Im Zusammenhang damit steht auch die Theorien der Selbstwirksamkeit, bei welcher es sich um ein sozial-kognitives Konzept aus der Lerntheorie handelt, dass von Bandura (1986) begründet wurde. Die Erwartung der eigenen Handlungsmöglichkeiten zur Bewältigung einer bestimmten Situation hat Auswirkungen darauf, wie eine Situation bewertet wird und welche Gefühle eine Anforderung auslöst. Umso höher die eigenen Kompetenzen zur Bewältigung eingeschätzt werden, umso mehr Ausdauer kann aufgebracht werden, um diese zu bewältigen. Die Dauer der Bewältigung und der aufzubringende Aufwand sind Kriterien für die Selbstwirksamkeit. Faktoren wie Erfolg bzw. Misserfolg spielen eine wichtige Rolle (vgl. Schwarzer 1993, 173ff.). Die Kompetenzerwartung bzw. Selbstwirksamkeit beinhaltet drei wesentliche Aspekte. Diese sind erstens der Stellenwert der Aufgaben, zweitens die Generalisierbarkeit bzw. Spezifität der Anwendbarkeit der Selbstwirksamkeit auf Situation und drittens die Intensität der Selbstwirksamkeit gegenüber der Erfahrung. Letzteres meint, dass eine niedrige Kompetenzerwartung durch eine konträre Erfahrung leichter entkräftet werden kann als beim Vorliegen einer hoch eingeschätzten Selbstwirksamkeit. Nach Bandura ist Selbstwirksamkeit also ein kognitiver Prozess, welche durch vier Quellen gespeist werden kann. Diese sind zum einen die positive Bewältigung (1.), die eine Veränderung im Verhalten bewirken kann. Des Weiteren kann eine Handlung, die nicht selber erfahren, sondern beobachtet wird, übernommen werden und Verhalten ändern (2.). Dies ist

---

<sup>5</sup> Siehe Kapitel 2.3 und 2.3.1

<sup>6</sup> Siehe Kapitel 2.3.1

<sup>7</sup> Im Stressmodell von Lazarus (siehe Kapitel 3.2.1) wird dies auf das Wohlbefinden (primäre Bewertung) bezogen.

jedoch eine weniger überdauernde und leichter zu erschütternde Verhaltensänderung, welche hinsichtlich der Resistenz noch schwächer ist als die verbale Überzeugung (3.) durch andere Personen. Im Gegensatz dazu ist ein emotionaler Erregungszustand (4.) eine Informationsquelle, die die subjektiv empfundene Kompetenzerwartung stärker beeinflussen kann. Je höher die emotionale Erregung, desto geringer wird die Chance einer positiven Bewältigung eingeschätzt. Die Situation wird also dann als bewältigbar eingeschätzt, wenn die Person glaubt, adäquate Fertigkeiten für dessen Bewältigung zu besitzen. Die emotionale Erregung spielt dabei vor allem beim Aufbau von Selbstwirksamkeit eine wesentliche Rolle (vgl. ebd., S.175f.). Mit dem Begriff der Selbstwirksamkeit kann damit das Resultat der sekundären Bewertung im Stressmodell von Lazarus bezeichnet werden<sup>8</sup>. Bei allen Modellen wird klar betont, dass die Emotionen neben der Kognition und der subjektiven Bewertung einen wesentlichen Beitrag zum Stresserleben und damit auch zur Stressbewältigung leisten. Daraus resultiert entweder eine positive oder eine negative Folge der Beanspruchung, die dann entweder zu Wohlbefinden, Aktivierung („Flow“- Erleben), Steigerung der Motivation und Handlungskompetenz oder zu „psychische[r] Übermüdung (over fatigue), [...] chronische[m] Stress und Burnout“ (Rudow 2011, S.49) führen können (Rudow 2011, S.39ff.).

## **4.2 Stress und Burnout bei Fachkräften der Sozialen Arbeit in Europa**

Im Folgenden werden Studien vorgestellt, die die psychische Belastung, Stress und Burnout sowie den Umgang damit bei Fachkräften der Sozialen Arbeit untersuchen. Eine Studie beschäftigt sich mit sekundärer Traumatisierung bei TherapeutInnen. Diese wurde für diese Arbeit herangezogen, da auch Fachkräfte der Sozialen Arbeit mit traumatisierten Menschen zu tun haben und gefährdet sind, eine Sekundärtraumatisierung zu erleiden.

### **4.2.1 Psychische Gesundheit, Arbeitszufriedenheit und Burnout von SozialarbeiterInnen in England und Wales**

In einer Studie von Evans et al. (2006) wurde die psychische Gesundheit, die Arbeitszufriedenheit und die Häufigkeit von Burn-Out sowie die dafür verantwortlichen Faktoren bei SozialarbeiterInnen in England und Wales untersucht (vgl. Evans et al. 2006, S.75). Das Interesse der Studie richtet sich auf zwei Hauptaugenmerke. Erstens soll die psychische Gesundheit von Arbeitskräften der Sozialen Arbeit charakterisiert werden, indem der demographische Hintergrund, die Erfahrung, die Arbeitsaufträge, die Arbeitsbelastung, das Arbeitsumfeld, die Gesundheit und das Wohlbefinden erfragt werden. Zweitens sollen die Eigenschaften und Funktionsweisen sowie der Zusammenhang der Variablen mit psychischer Gesundheit, Burn-Out und Arbeitszufriedenheit dargestellt werden (vgl. ebd., S.75).

---

<sup>8</sup> Siehe Kapitel 3.2.2

Von den 237 ausgewerteten Fragebögen kam hervor, dass 197 Personen (83%) Vollzeit arbeiten, was einer durchschnittlichen Arbeitsstundenwoche von 43 Stunden entspricht und somit durchschnittlich 6 Überstunden pro Woche inkludiert. Durchschnittlich war die Dauer des Beschäftigungsverhältnisses an der aktuellen Arbeitsstelle bei 7,6 Jahren und insgesamt hatten die Befragten eine Arbeitserfahrung von durchschnittlich 11,9 Jahren (vgl. ebd., S.76f.). Die Ergebnisse zeigten, dass 47% der ProbandInnen einen Wert von vier oder höher beim „General Health Questionnaire“ erreichten und somit als potentiell psychisch erkrankt gelten. Die Mittelwerte beim „Maslach Burnout Inventory“ waren ebenfalls höher als der Durchschnittswert bei psychischer Gesundheit. SozialarbeiterInnen sind höher emotional beansprucht und depersonalisiert als der Durchschnitt der Berufstätigen, fühlen sich aber persönlich erfüllter. Es zeigte sich, dass acht Prozent (18 Personen) der ProbandInnen an der Grenze zu einem Burn-Out stehen. Zudem zeigte sich, dass sich 43% (102 Befragte) der sozialpädagogischen Fachkräfte in ihren Aufgaben unterschätzt fühlen. Trotzdem gaben 47% der ProbandInnen an, dass sie weitgehend zufrieden mit ihrem derzeitigen Job sind. 35% waren ambivalent und 19% waren unzufrieden. Damit lag der Durchschnittswert der Arbeitszufriedenheit bei 4,4. Viel weniger Personen waren zufrieden mit ihrem Arbeitgeber. Nur 22% gaben an, dass sie weitgehend zufrieden sind, 37% waren ambivalent und 41% unzufrieden (vgl. ebd., S.77).

Die Multivarianzanalyse zeigte die Effekte der Entscheidungsfreiheit, Arbeitsanforderungen und sozialer Unterstützung. Diese Faktoren waren unabhängig vom Arbeitsumfeld, von subjektiven Gefühlen und Charaktereigenschaften, es gab jedoch einen signifikanten Zusammenhang zwischen einer hohen emotionalen Belastung, hohen Arbeitsanforderungen und schlechter psychischer Gesundheit. Zudem zeigte sich eine Korrelation zwischen hohen GHQ-Werten (General Health Questionnaire), die in Zusammenhang mit Überstunden und dem Gefühl, vom Arbeitgeber zu wenig Anerkennung zu bekommen, stehen. Es zeigte sich, dass hohe emotionale Erschöpfung in direktem Zusammenhang mit hohen Arbeitsanforderungen steht.

Ein bemerkenswertes Ergebnis der Untersuchung ist der generell hohe Level an Stress und emotionaler Erschöpfung bei den TeilnehmerInnen. Der Hauptgrund für die hohe Stressrate und die emotionale Erschöpfung scheinen die hohen Jobanforderungen und das Gefühl, dass die Arbeit durch die arbeitgebende Institution nicht wertgeschätzt wird, zu sein. Auch das Wochenstundenausmaß bzw. die geleisteten Überstunden und die Entscheidungsfreiheit im Arbeitsalltag spielen eine wichtige Rolle für Stress und Burnout (vgl. ebd., S.77f.).

#### **4.2.2 Stress und Belastungen bei Fachkräften der Jugendhilfe in Deutschland**

In einer Forschung von Poulsen (2012), welche in dem Buch "Stress und Belastungen bei Fachkräften der Jugendhilfe - ein Beitrag zur Burnoutprävention" veröffentlicht wurde, wurden 100 Fachkräfte der Sozialen Arbeit aus verschiedensten Bereichen mittels Fragebögen zur Thematik befragt. Darunter

waren 62 weibliche und 38 männliche TeilnehmerInnen (vgl. Poulsen 2012, S.29ff.). 55% der Befragten gaben an, dass sie ihre tägliche Arbeitsbelastung als sehr hoch bzw. hoch empfinden, 17% bezeichneten sie als krankmachend und nur 6% nehmen sie als nicht belastend wahr (vgl. ebd., S.49).

Am häufigsten wurden folgende Belastungsfaktoren genannt:

- Zeit- und Termindruck (72% aller Befragten)
- Umständliche und lebensfremde Bürokratie (über 50% aller Befragten)
- Personalmangel (fast 50%)
- Arbeitsverdichtung; dazu zählen Kostendruck (etwa 33%), fehlende Kooperationsbereitschaft, Rollenkonflikte und Druck durch Garantenhaftung (etwa 30%)
- Notfälle und Krisen
- keine ausreichende Wertschätzung; mehr Lob und Anerkennung erwünscht (durch den Arbeitgeber/monetär sowie durch die Gesellschaft)
- Konflikte mit Vorgesetzten und im Team (20% aller Befragten)
- fehlende Rückendeckung durch Vorgesetzte (8 Fachkräfte)
- Überlastung der Kollegen und Kolleginnen (14 Fachkräfte) aufgrund von zu wenig "Springerkräfte"
- Eigene Grenzen erkennen und rechtzeitig setzen (13 Fachkräfte)
- Eigene psychische Belastung bei der Konfrontation mit schwierigen Situationen oder Zeitdruck spüren (12 Fachkräfte)
- Einblicke in menschliche Tragödien (13 Fachkräfte)
- Ruf des Jugendamtes und Image des Berufsfeldes (11 Fachkräfte)
- Sorge um MitarbeiterInnen äußerten 5 Führungskräfte
- hohe Verantwortung (10 Fachkräfte)
- Desinteresse der Politik wirkt demotivierend; gleichzeitig wird Druck auf das Tätigkeitsfeld ausgeübt (vgl. ebd., S.63ff.).

Als Folge von Arbeitsbelastungen gaben die Teilnehmerinnen am häufigsten an, unter Schlafstörungen zu leiden (34 Nennungen). Rückenschmerzen und ein Nicht-Abschalten können nach der Arbeit gaben unter allen TeilnehmerInnen 16 an. Kopfschmerzen und Migräne wurden 15 Mal und große Müdigkeit 14 Mal, Muskelverspannungen 13 Mal und Magenprobleme 12 Mal genannt. 10 oder weniger Nennungen gab es abstuft bei Unruhe/innerer Hektik, allgemeiner Erschöpfung, Bluthochdruck, keine Beeinträchtigung, depressive Verstimmung, Rückzug von Familie und Freunden und erhöhte Infektanfälligkeit (vgl. ebd., S.69). Zudem gaben vier ProbandInnen an, klassische Symptome von Burn-Out bei sich zu erkennen, unter anderem Panikattacken und ein starkes Gefühl von Abneigung gegen die Arbeit. Zwei Fachkräfte waren schon einmal ausgebrannt und eine Person gab die Befürchtung an,

kurz davor zu stehen. Auch andere klassische körperliche Stressreaktionen wie Lid- und Augenbrauenzucken (2 Befragte), Ohrgeräusche/Tinnitus bzw. Hörsturz traten bei 5% der Fachkräfte auf. Nur sieben von 100 Fachkräften gaben an, keine stressbedingten Symptome zu zeigen, die aus einer zu hohen Arbeitsbelastung resultieren (vgl. ebd., S.74).

Zur Frage, was sich die MitarbeiterInnen vom Träger erwarten würden, um die Gesunderhaltung am Arbeitsplatz zu gewährleisten, gaben 17 Personen den Wunsch nach Angeboten zum Gesundheitsschutz wie beispielsweise Stressbewältigung und Entspannung an. 14 Fachkräfte wünschen sich mehr Lob und Wertschätzung sowie mehr Personal. 9% wünschen sich mehr kollegiale Beratung und Supervision sowie eine bessere Infrastruktur am Arbeitsplatz. Sechs Personen würden sich eine bessere Bezahlung und weniger Fälle wünschen und fünf Fachkräfte plädieren auf eine bessere Vertretungsregelung (Springer), mehr Zeit für Einzelne und häufigere persönliche Gespräche, die vom Träger gesucht werden (vgl. ebd., S.83).

Daraus wird ersichtlich, dass SozialarbeiterInnen durchaus einer hohen Stressbelastung ausgesetzt sind und als gefährdet bezüglich einer Burnouterkrankung gelten. Ein Belastungsfaktor, der vor allem in der Flüchtlingshilfe einen wichtigen Stellenwert einnimmt, sind emotionale und psychische Belastungen durch den Umgang mit traumatisierten Kriegs- und Folteropfern. Die sozialpädagogische Fachkraft ist oft die erste Person, die mit dem Traumaprozess Geflüchteter konfrontiert ist und diesen unterstützt. Deshalb erscheint es an dieser Stelle sinnvoll, auf diesen Aspekt gesondert näher einzugehen.

### **4.3 Traumatisierungen**

Menschen, die aufgrund von Krieg, Folter oder Verfolgung aus ihrem Heimatland flüchten mussten und nach Österreich oder Deutschland kamen, waren zum größten Teil traumatischen Erlebnissen ausgesetzt, die nicht spurlos an ihnen vorübergingen. Meist haben sie Verluste erlitten, schreckliche Dinge gesehen oder erfahren oder waren Bedrohungen ausgesetzt. Je länger dies ungesehen bleibt, umso schlimmer können die Folgen für die betroffene Person sein. (vgl. Baer/ Frick-Baer 2016, S.7). Folge dieser Traumatisierung ist sehr häufig eine Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS), welche 1980 erstmals in das Register der psychischen Erkrankungen aufgenommen wurde (vgl. Zito/Martin 2016, S.30). Nach ICD-10 ist ein Trauma definiert als „ein außergewöhnliches belastendes Lebensereignis, das eine akute Belastungsreaktion hervorruft“, welche „erfolgreiche Bewältigungsstrategien behindern und aus diesem Grunde zu Problemen der sozialen Funktionsfähigkeit führen“ können. Dabei wird unterschieden zwischen einer akuten Belastungsreaktion und einer PTBS. Erstere tritt unmittelbar nach dem belastenden Erlebnis auf und klingt nach wenigen Stunden oder Tagen wieder ab. Dabei spielen die Vulnerabilität, die Coping-Strategien, sowie die Schwere der Belastung eine wichtige Rolle. Bei der PTBS handelt es sich um eine

„verzögerte oder protrahierte Reaktion auf ein belastendes Ereignis oder eine Situation kürzerer oder längerer Dauer, mit außergewöhnlicher Bedrohung oder katastrophalem Ausmaß, die bei fast jedem eine tiefe Verzweiflung hervorrufen würde“ (ICD-10-GM-2017 F43.1 Posttraumatische Belastungsstörung - ICD10, 2017, o.S.). Dieser Zustand kann mehrere Wochen oder Monate andauern und hat einen wechselhaften Verlauf, wobei meist eine Genesung eintritt, jedoch auch ein chronischer Verlauf möglich ist (vgl. ICD-10-GM-2017 F43.1 Posttraumatische Belastungsstörung - ICD10, 2017, o.S.). Im „Support for Torture Victims“, einer schweizer Beratungs-, Behandlungs- und Therapiestelle für Opfer von Krieg und Folter ist ein Trauma „eine normale Reaktion auf ein anormales Geschehen“, wodurch Menschen oft „eine Erschütterung des bisherigen Welt- und Selbstbildes“ (Jörg-Zougli/Stucki 2016, S.24) erfahren. Manchmal gelingt es den Opfern nach einer gewissen Zeit, aufgrund von Resilienzen und persönlichen Ressourcen, die traumatischen Ereignisse hinter sich zu lassen. Es kann jedoch auch sein, dass eine innerliche Erstarrung und damit eine pathologische Traumafolgestörung eintritt. Die Betroffenen haben oft große Ängste und fühlen sich bedroht, wobei diese Gefühle meist von anderen starken Emotionen begleitet werden (Wut, Trauer, Schuld). Diese Reaktion kann auch verzögert auftreten. Bei Kriegs- und Folteropfern können:

- „spezifische Traumafolgestörungen (akute Belastungsreaktion, posttraumatische Belastungsstörung, andauernde Persönlichkeitsänderung nach Extrembelastung u. a.)
- sowie unspezifische Traumafolgestörungen (Anpassungsstörung, Angststörung, Depression und affektive Störungen, somatoforme Schmerzstörung, Suchtmittel- und Medikamentenabhängigkeit u. a.)“ (Jörg-Zougli/Stucki 2016, S.24) auftreten.

Zudem leiden die Geflüchteten oft an Schädel-Hirn-Traumen, Depressionen oder Psychosen. Langfristig sind bei den Flüchtlingen hohe Raten an Diabetes, Bluthochdruck und Herz-Kreislaufkrankungen zu verzeichnen (vgl. Kinzie 2016, S.378), was sich als eine Spätfolge von Stress und der extremen Belastungen deuten lässt.

In diesem Zusammenhang wird es als sehr hilfreich angesehen, Traumatisierungen möglichst rasch zu erkennen. Die NGO hat dazu einen Fragebogen entwickelt, um innerhalb der EU eine Früherkennung von gefährdeten Asylsuchenden zu bewirken. Durch gut ausgebildetes Fachpersonal sollen Symptome und Bedürfnisse von traumatisierten Personen erkannt und somit womöglich eine Retraumatisierung verhindert werden. Durch Supervision soll eine sekundäre Traumatisierung des Fachpersonals sowie eine Spaltung des Teams vermieden werden (vgl. Jörg-Zougli/Stucki 2016, S.25). Zum einen geht es also um die große Herausforderung und die umfangreichen Kompetenzen, die die Arbeit mit traumatisierten

Menschen mit sich bringt und fordert und zum anderen geht es um ein gewisses Risiko der Übertragung<sup>9</sup> des traumatischen Erlebnisses.

McCann und Pearlman (1990) haben erstmals den Begriff des „*vicarious trauma*“ benützt, was ein erster Hinweis auf das Übernehmen von Traumata einer anderen Person war. Sie stellten einen Zusammenhang zwischen traumatischen Erfahrungen, Kognition und Adaption her (vgl. Rasmussen 2012, S.224). Pearlman and Saakvitne (1995) erforschten des Weiteren auch die Entstehung von sekundärer Traumatisierung und erklärten sie damit, dass das empathische Engagement den/die TherapeutIn in einen verletzlichen Zustand versetzt. Obwohl dies die Arbeit erst hochwertig macht und eine Heilung begünstigt, birgt es auch ein gewisses Risiko, da das gefestigte Weltbild und der Glaube an das Gute in den Menschen erschüttert werden kann (vgl. ebd., S.225).

#### **4.3.1 Sekundäre Traumatisierung bei TherapeutInnen in Deutschland**

In einer Studie von Daniels (2006) wurde untersucht, ob die Symptome von Belastungen und von Sekundärer Traumatisierung bei TherapeutInnen tatsächlich jenen Symptomen gleichen, welche KlientInnen mit einer PTBS zeigen. Dafür wurden 21 leitfadengestützte Interviews durchgeführt und anschließend wurden die beschriebenen Symptome mit jenen einer PTBS verglichen. Dabei zeigte sich, dass die beschriebenen Symptome durchaus jenen einer PTBS gleichen und auch die Intensität dieser gleich hoch wie bei Menschen ist, die das traumatische Erlebnis direkt erfahren (vgl. Daniels 2008, S.4ff.). Die Anzeichen reichen bis hin zu den typischen Symptomen einer PTBS wie dem „Wiedererleben[], der Vermeidung und des Hyperarousals“<sup>10</sup> (Daniels 2006, S.119) bis hin zu Substanzgebrauch und depressiver Verstimmung (vgl. Daniels 2006, S.119).

Zusammengefasst wurden folgende Symptome einer PSBS von den InterviewpartnerInnen erwähnt:

- Ein- und Durchschlafschwierigkeiten
- Reizbarkeit und Wutausbrüche
- Konzentrationsschwierigkeiten
- übermäßige Wachsamkeit
- gesteigerte Schreckreaktion
- Vermeidung von Orten oder Personen, Desinteresse oder Minderung der Aktivität
- Entfremdung und Ablösung von Anderen
- Gefühllosigkeit

---

<sup>9</sup> Eine Erklärung des Phänomens der Übertragung findet sich in Kapitel 2.1.1.3

<sup>10</sup> Hyperarousals sind Symptome einer Übererregung wie Schlafstörungen oder Reizbarkeit (Hyperarousal fremdwort.de, o.S.).

- wiederkehrende Wahrnehmungen oder Gedanken
- wiederkehrende belastende Träume und dessen Vermischung mit eigener Traumata
- dissoziatives Verhalten
- psychische und physische Reaktion bei internalen oder externalen Hinweisreizen
- Symptome depressiver Verarbeitung (Niedergeschlagenheit, Müdigkeit/Energielosigkeit, Suizidalität)
- Suchtmittelgebrauch
- parapsychotischem Bedrohungserleben (Sicherheitsverhalten, Bedrohungsgefühle)
- psychosomatischer Symptome
- Auswirkungen in der Sexualität
- Entgrenzung mit den Themen in der Therapie und übermäßiger Beschäftigung damit (vgl. Daniels 2006, S.40ff.)

Auffallend war, dass die Symptome über jene einer Traumastörung hinausreichten, was beispielsweise durch das Auftreten einer Entgrenzung und Gefühlen von parapsychotischer Bedrohung (vgl. Daniels 2006, S.129) deutlich wurde.

Diese Studie kann exemplarisch für die sozialpädagogische Arbeit mit Flüchtlingen betrachtet werden, da auch die Fachkräfte hier in einem ähnlichen Setting mit den Flüchtlingen arbeiten und mit dessen Schicksalsschlägen konfrontiert werden.

Für alle diese Herausforderungen stellen die im nächsten Kapitel angeführten institutionellen Ressourcen wichtige Unterstützungsmöglichkeiten dar, die in der Sozialen Arbeit wohl unverzichtbar für die Bewältigung emotionaler, psychischer und sozialer Belastungen sind. Des Weiteren wird noch näher auf Ressourcen und Methoden eingegangen, die zur Stressprävention und dessen Bewältigung beitragen können.

# 5 Ressourcen und Methoden zur Bewältigung von Stress und Belastungen

---

*„Als ich mich selbst zu lieben begann,  
habe ich mich geweigert, weiter in der Vergangenheit zu leben  
und mich um meine Zukunft zu sorgen.  
Jetzt lebe ich nur noch in diesem Augenblick, wo ALLES stattfindet,  
so lebe ich heute jeden Tag und nenne es BEWUSSTHEIT“*  
(Charlie Chaplin)

## 5.1 Ressourcen

Ressourcen sind jene Faktoren, die dazu beitragen, Stabilität in den psychischen, physischen und sozialen Gesundheitszustand einer Person zu bringen (vgl. Rudow 2011, S.60).

Lazarus (1984) nennt eine Reihe von Ressourcen, die zur Bewältigung von Stress hilfreich sind:

- Gesundheit und Energie
- positive Einstellung als Basis für Hoffnung
- Fähigkeiten zum Problemlösen
- soziale Fähigkeiten
- soziale Unterstützung
- materielle Ressourcen (vgl. Lazarus/Folkman 1984, S.158ff.)

Rudow (2011) teilt diese und andere Ressourcen ein in innere und äußere, wobei es sich bei den inneren Ressourcen um Merkmale der Persönlichkeit oder Humanressourcen handelt, also um Ressourcen, die sich bei der Person finden lassen (dazu zählen beispielsweise Handlungsmuster, Einstellungen und Überzeugungen sowie die Selbstwirksamkeit und der Optimismus<sup>11</sup>). Äußere Ressourcen hingegen finden sich in der (Arbeits-)Umgebung, also der Organisation und der Tätigkeit selbst. Ein optimales Zusammenspiel von inneren und äußeren Ressourcen kann die Gesundheit sogar positiv beeinflussen (vgl. Rudow 2011, S.60). Dies wird als Salutogenese bezeichnet, ein Begriff, der von Antonovsky (1987, 1988) eingeführt wurde und die „gesundheitlichen Schutzfaktoren“ (Kaluza 2011, S.40) meint. Die Salutogenese stellte einen völlig neuen Ansatz in der Forschung, Diagnostik und Therapie dar (vgl. Kaluza 2011, S.40) und fand schließlich auch Einzug in die Arbeitswissenschaft. Die Ressourcen spielen also eine

---

<sup>11</sup> Diese inneren Ressourcen stehen in engem Zusammenhang mit den Kompetenzen, die den beiden inneren Quadranten zugehörig sind (siehe Kapitel 2.5).

wichtige Rolle bei der Bewältigung und Prävention von Stress und dem individuellen Empfinden von Stress.

Zudem werden in diesem Kapitel exemplarisch Techniken, Methoden und institutionelle Maßnahmen vorgestellt, die zur Stressminderung und Stressbewältigung beitragen.

Der Ausgleich kann entweder durch körperliche Aktivität (bspw. Sport, Tai Chi, Yoga), Entspannungsübungen (wie z.B. Autogenes Training), kognitives Training (z.B. Selbstinstruktion) oder Verhaltenstrainings (wie bspw. die Verbesserung des Zeitmanagement) erzielt werden (vgl. Rudow 2011, S.255). Die Methoden sind nicht immer eindeutig zuzuordnen, da sie mehrere Arten des Stressmanagements ansprechen. Dies wiederum lässt auf die Ganzheitlichkeit verschiedener Methoden schließen.

## 5.2 Stressmanagement und Coping

*„Und plötzlich weißt du:  
Es ist Zeit, etwas Neues zu beginnen  
und dem Zauber des Anfangs zu vertrauen“  
(Autor unbekannt)*

Bewältigung von Stress wird von Lazarus/Folkman (1984) wie folgt definiert:

*„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. 141).

Es handelt sich also um eine fortschreitenden, sich wandelnde, kognitive und verhaltensbezogene Anstrengung, um die spezifischen internen und/oder externen Anforderungen, die von der betroffenen Person als die eigenen Ressourcen ausschöpfend oder überschreitend bewertet werden, bewältigen zu können (vgl. Lazarus/Folkman 1984, S.141). Die Bewältigung ist also das Bestreben, mit psychischem Stress zurecht zu kommen und beinhaltet einige Hauptaspekte, auf welche im Folgenden eingegangen wird (vgl. Lazarus 2005, S.240f.).

- Die Wahl der Bewältigungsstrategie und ob diese zielführend und effektiv ist, ist immer vom Kontext abhängig (Art der Belastung, Schwere der Belastung, individuelle Ressourcen, erwünschtes Ergebnis). Es gibt also nicht die eine richtige Strategie zum Umgang mit Stress und Belastungen, sondern es spielen immer viele Faktoren zusammen (vgl. ebd., S.240).
- Lazarus (2005) beschreibt zwei übergeordnete Richtungen von Bewältigung, die entweder *problemfokussiert* oder *emotionsfokussiert* sein können, jedoch nie isoliert voneinander

auftreten und sich auch gegenseitig fördern können (vgl. Lazarus 2005, S.242). Auf diese wird nun noch genauer eingegangen.

Kaluza (2011) beschreibt, dass es – wie in Abbildung 6 veranschaulicht - drei Hauptwege zur individuellen Stressbewältigung gibt, welche als instrumentelle, mentale und regenerative Stressbewältigung bezeichnet werden.

Zudem wird noch auf das strukturelle Stressmanagement eingegangen, das von Seiten der Organisation zu einer adäquaten Belastungsbewältigung beiträgt (vgl. Kaluza 2011, S.50ff.). Abbildung 6 zeigt eine Übersicht der unterschiedlichen Formen des Stressmanagements. Grundsätzlich kann jede dieser Bewältigungsformen auf drei verschiedenen Ebenen erfolgen. Sie kann bei den stressauslösenden Reizen (Stressoren), bei den Einstellungen und Bewertungen sowie bei der Stressreaktion ansetzen (vgl. ebd., S.56).

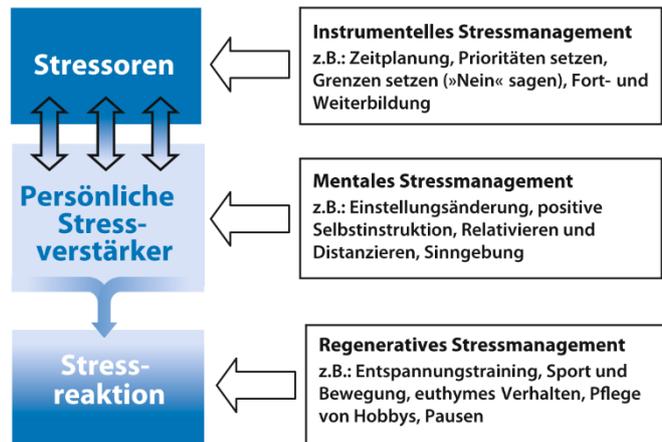


Abbildung 6: Individuelles Stressmanagement durch die Einzelperson (Kaluza 2011, S. 51)

### 5.2.1 Instrumentelles Stressmanagement

Wie in Abbildung 6 dargestellt, wird bei der instrumentellen Belastungsbewältigung bei den Stressoren angesetzt, welche möglichst geringgehalten oder ausgeschaltet werden sollen, indem beispielsweise Hilfen organisiert werden (vgl. ebd., S.50f.). Hier finden sich Aspekte der problemfokussierten Bewältigung nach Lazarus (1984), da es darum geht, im Außen oder im Innen gewisse Bedingungen durch Variationen an den Rahmenbedingungen oder durch Erhöhung der eigenen Kompetenzen so zu verändern oder zu verbessern, dass diese keinen Stress mehr auslösen.

Das Problem wird dabei genau benannt und definiert und es wird nach alternativen Lösungen gesucht. Die Alternativen werden dabei im Hinblick auf ihre Vor- und Nachteile abgewogen, es wird eine Lösung ausgewählt und dann auch umgesetzt. Die problemfokussierte Bewältigung umfasst jedoch ein weiteres Spektrum an Strategien als das Problemlösen allein, da bei der problemfokussierten Bewältigung neben einem objektiven, analytischen Prozess, der sich vordergründig an der Umwelt orientiert auch innere Prozesse und Strategien beteiligt sind (vgl. Lazarus 2005, S.152). Es findet also eine Informationsbeschaffung aus der Umwelt statt, auf dessen Grundlage gehandelt werden kann, wobei die Problemlösung und die damit verbundenen Handlungen sowohl nach Innen als auch nach Außen gerichtet sein können (vgl. Lazarus 2005, S.242). Bei einem Problem in der Arbeit kann somit entweder versucht werden die Rahmenbedingungen zu ändern und in der Umwelt einen Weg zu finden, die Situation zu verbessern, oder es kann versucht werden, die eigenen berufsspezifischen Kompetenzen

auszubauen, um gegenwärtige Probleme besser bewältigen zu können. In der Flüchtlingshilfe könnte beispielsweise versucht werden einen Appell an den Gesetzgeber zu richten, um die Arbeitssituation für Asylsuchende zu verbessern. Bei Problemen im Team könnte die Bemühung helfen, eine bessere Kommunikationskultur zu etablieren. Im Falle von innerer problemfokussierter Bewältigung können Fortbildungen zu einem bestimmten Thema die Kompetenzen erhöhen und so zu einer angemessenen Lösung des Problems beitragen.

Hier können organisationale und soziale Ressourcen eine wichtige Rolle spielen, wobei das Management, die Führung durch eine Fachkraft, die Zielsetzungen und Strategien einer Organisation, das Organisations- bzw. Teamklima, die Kommunikation, Zusammenarbeit und den Umgang mit Konflikten innerhalb des Teams meint, sowie die reale und empfundene soziale Unterstützung, die sowohl im beruflichen, als auch im privaten Bereich verortet sein kann (vgl. Rudow 2011, S.62ff.). Die Fachkraft benötigt für diese Art von Stressbewältigung vor allem Sachkompetenz, sozial-kommunikative Kompetenzen und Kompetenzen zum Selbstmanagement, um die Stressoren möglichst gering zu halten (vgl. Kaluza 2011, S.51).

### *ARBEITEN IM TEAM*

Die Arbeit in einem Team ist geprägt von gemeinsamer Organisation, gleichen Zielen und gegenseitiger Unterstützung und setzt deshalb auch Kooperation voraus. Sie gehört zum instrumentellen Stressmanagement und lässt sich definieren als „interdisziplinäre Arbeit bezogen auf ein gemeinsames Arbeitsprojekt bzw. Klientel“ (Pühl 2009, S.162). Deshalb weist sie auch eine gewisse Struktur auf, die beispielsweise durch gemeinsame Teambesprechungen geprägt ist (vgl. Pühl 2009, S.161f.). Teamarbeit hat in der Sozialpädagogik ferner einen so großen Stellenwert, da es in der Arbeit mit Menschen immer eine gute Zusammenarbeit und verschiedene Perspektiven braucht, um adäquate Hilfestellungen bieten zu können. Aber nicht nur Teambesprechungen sind meist strukturelle Fixpunkte, es gibt auch noch andere Unterstützungsmöglichkeiten wie die Supervision in den verschiedensten Ausführungen, welche dem strukturellen Stressmanagement zugehörig sind.

### **5.2.2 Mentales Stressmanagement**

Nicht förderliche Gedanken und Emotionen, die sich oft in Form von physischer und mentaler Anspannung bemerkbar machen können mittels kognitiver Strategien, wie sie beispielsweise beim Stressimpfungstraining zu finden sind, umgelenkt werden und somit eine Neubewertung erzielen. Dies kann beispielsweise durch eine kognitiven Umstrukturierung, Strategien zur Problemlösung oder funktionalen Selbstinstruktionen erfolgen (vgl. Meichenbaum 1991, S.62). Oft stecken dahinter automatisierte Gedankenmuster (vgl. ebd., S.63) die als „persönliche Stressverstärker“ (Kaluza 2011, S.51) wirken.

Hier „geht es um die Veränderung sowohl von Bewertungen situativer Anforderungen («primäre Bewertung« sensu Lazarus) und eigener Regulationsmöglichkeiten («sekundäre Bewertung« sensu Lazarus) als auch von bestehenden »Sollwerten« in Form von Normen, Werten und Zielen sowie von generalisierten Einstellungen, wie z.B. perfektionistischen Leistungsansprüchen, Hilflosigkeits-einstellungen oder übersteigerten Kontrollambitionen“ (ebd., S.51)<sup>12</sup>.

Die *Humanressourcen*, welche als Persönlichkeitsmerkmale beschrieben werden, wirken hier. Dazu gehören vor allem der Kohärenzsinn, die emotionale Intelligenz, die Kontrollüberzeugungen, die Selbstwirksamkeit, der Optimismus und der Arbeitsstil (vgl. Rudow 2011, 68ff.). Diese können als persönliche Stressverstärker oder auch gegenteilig wirken, abhängig vom Grad ihrer Ausprägung.

So kann ein geringer Entscheidungs- und Tätigkeitsspielraum in Kombination mit perfektionistischen Ansprüchen an sich selbst zu der inneren Überzeugung führen, dass man sein persönliches Ziel, die Menschen möglichst umfangreich zu unterstützen, nicht erreichen kann, was wiederum zu einer Verringerung der persönlichen Selbstwirksamkeitsüberzeugung führen kann, wodurch Stress ausgelöst wird.

#### *AUTOGENES TRAINING*

Das autogene Training gehört zu den psychopädischen Methoden, welche eine ganzheitliche Auseinandersetzung mit sich selbst und der Umwelt zum Ziel haben, um so autodestruktive Verhaltensweisen, die zu krisenhaften Zuständen oder Konflikten führen sowie andere Störungen zu heilen. Sie wurde von dem Berliner Nervenarzt J.H. Schultz (1926) aus der Hypnose weiterentwickelt, wobei keine Suggestionen durch eine andere Person nötig sind. Beim autogenen Training „handelt [es] sich [...] um eine einfach zu praktizierende Selbsthilfemethode, die es dem Anwender ermöglicht, mit geringem zeitlichen Aufwand sein körperliches, seelisches und geistiges Geschehen miteinander zu harmonisieren und Wohlbefinden in sich zu erzeugen“ (Derbolowsky 1991, S.135), was durch die *konzentrativen Selbstentspannung* erzielt werden soll.

Ziele des autogenen Trainings sind:

- Selbstvertrauen stärken
- innere Distanz von Reizen aus der Umwelt
- Selbstberuhigung durch Resonanzdämpfung überschießender Affekte
- Erhöhung der Konzentration und Erholungsfähigkeit (vgl. Derbolowsky 1991, S.135)
- Linderung von Schmerzen durch Muskelentspannung
- mentale und emotionale Tiefenentspannung (vgl. Keel 2015, S.181f.).

---

<sup>12</sup> Die primäre und sekundäre Bewertung nach Lazarus et al. wird im Kapitel 3.2.1 und 3.2.2 näher beschrieben.

Zentral ist zudem die Veränderung von Körperempfindungen durch Suggestionen. Beispielsweise wird die Muskelentspannung durch das Gefühl von Schwere hervorgerufen ("Arme und Beine fühlen sich ganz schwer an"), was zur Tiefenentspannung beiträgt (vgl. ebd., S.181f.).

### 5.2.3 Regeneratives Stressmanagement

Bei der regenerativen Stressbewältigung geht es darum, dass die physiologische und psychische Reaktion auf einen Stressor reguliert und kontrolliert wird. Emotionen, die das Wohlbefinden stören, sollen in ihrer Intensität verringert werden. Das Ziel kann jedoch auch sein, positive Gefühle hervorzurufen (vgl. Kaluza 2011, S.52).

Dies ist vergleichbar mit der emotionsfokussierten Bewältigungsstrategie nach Lazarus, bei der die „Bewältigung [darauf] [ab]zielt [...], die mit der Stresssituation verbundenen Emotionen zu steuern, indem man es beispielsweise vermeidet, über die Bedrohung nachzudenken oder indem man sie neu bewertet, ohne die belastende Situation selbst zu verändern“ (Lazarus/Launier 1981, S.242). Hier können also beispielweise Vermeidung, Distanzierung oder das Ziehen von positiven Vergleichen bzw. die Isolierung und Höhergewichtung positiver Aspekte (das Gute daran sehen) eines Ereignisses eine Rolle spielen. Bei manchen Menschen bewirkt auch eine Erhöhung des Distresses den Effekt der emotionsfokussierten Stressbewältigung, weil sie sich zuerst schlechter fühlen müssen, bevor sie sich besser fühlen können. Ähnlich wie bei der Neubewertung geht es darum zu ändern, wie man der Situation gegenübersteht, ihr also eine neue Bedeutung gibt. Dies ist gleichzusetzen mit der defensiven Neubewertung<sup>13</sup> (vgl. Lazarus/Folkman 1964, S.150f.). Oftmals ist es nicht leicht, die Neubewertung von einem Abwehrmechanismus klar zu differenzieren. Wird aber die persönliche Relevanz nicht unrealistisch verändert, handelt es sich nicht um einen Abwehrmechanismus, sondern um einen sehr wirkungsvollen und konstruktiven Weg, hinderliche Emotionen zu regulieren (vgl. Lazarus 2005, S.242f.). Zu den Abwehrmechanismen wären emotionsfokussierte Bewältigungsstrategien zu zählen, die die Bedeutung des Ereignisses nicht direkt verändern, wie beispielsweise die Vermeidung darüber zu reden oder darüber nachzudenken. Auch körperliche Betätigung oder der Konsum von Genussmittel kann eine temporäre Ablenkung bewirken und helfen, Bedenken zeitweise beiseite zu schieben. Auch Meditation oder emotionale Unterstützung kann kurzweilig abhelfen, diese stellen aber keine direkte Neubewertung dar, können allerdings eine Hinführung zu dieser bewirken. Somit wird ersichtlich, dass manche emotionsfokussierten Bewältigungsstrategien Neubewertungen sind, dies allerdings nicht immer zwingend der Fall ist. Bei einer tatsächlichen Bewältigung ändert sich die Bedeutung einer belastenden Transaktion, ohne dass die Realität verzerrt wird. Daher ist aber wiederum der Aspekt der Selbsttäuschung ein zu berücksichtigender Faktor. Zum einen kann dieser Hoffnung und Optimismus

---

<sup>13</sup> Siehe genaue Beschreibung in Punkt 3.2.3

fördern, zum anderen kann es sein, dass die betroffene Person dadurch verleugnet, dass das Ereignis ihm oder ihr etwas ausmacht oder dass die Auswirkungen eine tragende Rolle spielen. Somit impliziert diese Bewältigungsstrategie immer auch die Gefahr der Selbsttäuschung oder Realitätsverzerrung (vgl. Lazarus/Folkman 1984, S.150f.). Auch in zwischenmenschlichen Beziehungen kann die Neubewertung von Absichten beispielsweise in einer Konfliktsituation sehr förderlich sein, wenn beispielsweise eine Handlung oder Aussage einer anderen Person durch die Annahme begründet wird, dass die Person derzeit einer großen Belastung ausgesetzt ist, die nichts mit böswilligen Intentionen zu tun hat. Das eigene Selbstwertgefühl kann dann durch ein empathisches Einfühlen und eine Neubewertung wieder aufgerichtet werden (vgl. Lazarus 2005, S.234). Dies ist eine wichtige Bewältigungsstrategie, die in der Sozialen Arbeit wohl sehr häufig zum Einsatz kommt. Indem die sozialpädagogische Fachkraft Konfliktsituationen, gerade mit besonders belasteten Personengruppen wie beispielsweise Flüchtlingen auf ihre prekäre Situation zurückführt, kann sie für sich eine emotionale Bewältigung bewirken und bezieht somit den Konflikt nicht auf sich bzw. nimmt diesen (oder dabei vorkommende Beschuldigungen und/oder Beleidigungen) nicht persönlich und vermeidet so Verletzungen bzw. ist in solchen Situationen weniger verletzlich.

Es gibt hier also um die Arbeit an der Stressreaktion selbst, die durch kurz- oder langfristige Stressbewältigung erfolgt. Zu einer kurzfristigen Erleichterung des Stresserlebens führt beispielsweise ein Abreagieren, die Ablenkung, Zufriedenheitserlebnisse, ein Gedankenstopp, positive Selbstinstruktion, Entschleunigung und spontane Entspannung. Langfristig wirkt sich beispielsweise das Ablegen der Opferrolle, die Änderung der inneren Einstellung, eine Verhaltensänderung, ein besseres Zeitmanagement, soziale Unterstützung, systematische Entspannung und ein förderlicher Lebensstil positiv auf die Stressbewältigung aus (vgl. Litzcke/Schuh/Pletke 2013, S.47).

### *YOGA UND ACHTSAMKEIT*

Der körperliche und sportliche Aspekt von Yoga, sowie von allen anderen Sportarten bewirkt, dass in belastenden und stressigen Phasen die vom Körper bei der Stressreaktion bereitgestellte Energie in Form von Fett und Zucker nicht gespeichert, sondern verbrannt wird und somit gesundheitliche Risiken vermieden werden<sup>14</sup>. Yoga soll neben dem körperlichen Ausdauertraining dazu beitragen, eine „verbesserte Wahrnehmung des Entscheidens und Verhaltens, des umfassenden wahlfreien Gewahrseins unseres täglichen Lebens und zur Persönlichkeitsentwicklung beitragen“ (Wulz 1991, S.97). In einer Studie, die 2014 vom Berufsverband der Yogalehrenden in Deutschland e. V. in Auftrag gegeben und vom GfK Deutschland durchgeführt wurde, wurden 2041 in Deutschland lebende Männer

---

<sup>14</sup> Eine ausführlichere Beschreibung der körperlichen Stressreaktion sowie dessen Auswirkungen und Risiken siehe Kapitel 3.1.3, vor allem 3.1.4.

und Frauen ab 14 Jahren zu Yoga befragt. Davon gaben 85% an, noch nie Yoga praktiziert zu haben, 12% dass sie es nicht mehr machen und 3% dass sie aktuell eine Yogapraxis ausführen, wobei sechs Mal mehr Frauen als Männer Yoga praktizieren. In absoluten Zahlen gaben also insgesamt 68 Personen an, regelmäßig Yoga zu praktizieren (vgl. Gesellschaft für Konsumforschung 2014, S.3ff.). 54% der 68 Yoga-Praktizierenden bejahten, dass sie dadurch ihr geistiges Befinden steigern und den Stress mindern wollen (vgl. ebd., S.17). Bei rund 90% aller praktizierenden ProbandInnen erfüllte sich dieses Motiv und sie haben im Zuge der Yoga-Praxis eine Veränderung bei sich bemerkt. 59% fühlen sich entspannter/ausgeglichener, 32% körperlich fitter, 30% haben ein gesteigertes Wohlbefinden, 11% eine bessere Atmung und 7% eine höhere Konzentration (vgl. ebd., S.7). Yoga fördert zudem das Innehalten und Hinsehen auf die Bewusstseinsvorgänge. Dadurch wird eine höhere Feinfühligkeit erzielt, was einem Ausbrennen vorbeugt (vgl. Wulz 1991, S.100). Nicht nur im Yoga, auch bei anderen Achtsamkeitstrainings wie beispielsweise Tai-Chi soll das Bewusstsein gesteigert werden. Auch bei der Transaktionsanalyse kann sie als eine zielführende Methode gesehen werden, da dadurch die Dynamiken in Verhaltens- und Beziehungsmustern verstanden und verändert werden können (vgl. Berne 2002, S.37ff.). Durch Bewusstheit lässt man die eigenen Gedanken nicht ständig um die Vergangenheit oder Zukunft kreisen, sondern lebt im gegenwärtigen Augenblick, im „Hier und Jetzt“. Die Aufmerksamkeit bleibt dabei neutral auf dem momentanen inneren und äußeren Geschehen und ist frei von einer Zielausrichtung (vgl. Blechinger 2003, S.74). Dadurch fallen jegliche Bewertungen, Vorurteile und Erwartungen an die eigene Person und/oder andere weg und eine Situation kann so wie sie ist bedingungslos angenommen werden. Das wiederum kann den Stress und die Stressempfindung maßgeblich ändern bzw. gar nicht erst aufkommen lassen. Diese Bewertungen und Erwartungen werden durch Gedanken und Kognitionen gespeist, die aus der Vergangenheit kommen und somit (bewusst oder unbewusst) erlernt sind oder durch Zukunftserwartungen geprägt sind. Bewusstheit lässt uns demnach gelassener werden.

*„Das Gewahrsein der eigenen Erfahrung von Moment zu Moment schafft die Möglichkeit, die eigenen psychischen Erfahrungen unmittelbar zu spüren und anzunehmen. Dieser Bewusstseinszustand könnte sich verschiedener Gehirnregionen bedienen, unter anderem der wichtigen stirnseitigen Bereiche des Kortex, der subkortikalen limbischen Bereiche und des Stammhirns, um einen integrierten, kohärenten Zustand herzustellen. Die neuronale Integration, die teilweise durch diese Frontalregionen herbeigeführt wird, könnte wesentlich dafür sein, ein selbstregulierendes Gleichgewicht herzustellen“ (Siegel 2010, S.67).*

Die Entstehung und Verdichtung von synaptischen Bahnen kann also mit Hilfe der eben genannten Gehirnareale einen entscheidenden Beitrag zum Wohlbefinden leisten (vgl. ebd., S.67). Auch Hüther (1997)<sup>15</sup> weist darauf hin, dass das Gehirn durch Erfahrungen und gelenkte Aufmerksamkeit synaptische Verzweigungen verdichten oder abbauen kann. Dies bedeutet, dass eine achtsam ausgeführte Handlung zu einer rascheren Verdichtung der synaptischen Verbindungen führt. Gleichzeitig trägt Achtsamkeit dazu bei, dass bei einer akuten Stresssituation die Gehirnareale sowie in Folge die Gefühle, die körperlichen Reaktionen und das Verhalten besser aufeinander abgestimmt sind. Durch diese Selbstregulation entsteht Klarheit und Sicherheit, das Wohlbefinden wird gesteigert und der Stress gemindert.

Zudem wird es weniger notwendig, dass Abwehrmechanismen und festgelegte emotionale, psychische und physische Stressmuster ablaufen, da die betroffene Person ihre Gefühle besser erkennt, sie mit Erfahrungen verknüpfen, diese Koppelungen verstehen und somit aus derartigen Kreisläufen leichter ausbrechen kann.

Dies kann mit dem Kohärenzsinn in Verbindung gebracht werden, der den Humanressourcen zuzuordnen ist und das Vertrauensgefühl meint, dass die Umweltereignisse durch Strukturen und Ressourcen bewältigbar sind und es den persönlichen Aufwand wert ist, was wiederum zu Gelassenheit führt (vgl. Rudow 2011, S.69). Dadurch wird deutlich, dass bei einer fortlaufenden Yogapraxis nicht nur eine sportliche körperliche Aktivität ausgeführt wird, sondern das Ziel auch eine innere Ausgerichtetheit, Balance und somit Gelassenheit ist, was sowohl auf der körperlichen, neuronalen als auch auf der seelisch-geistigen Ebene wirkt.

Hier wird ersichtlich, dass die verschiedenen Arten des Stressmanagements meist kombiniert auftreten. Regenerative Stressbewältigung, die die körperliche Stressreaktion mindern soll, kann also auch eine Änderung in den äußeren Gegebenheiten nach sich ziehen wie beispielsweise eine andere Zeiteinteilung. Dadurch kann sich die Einstellung zur Arbeit („Nur wenn es mir gut geht, kann ich eine adäquate Leistung erbringen“) und somit die Humanressourcen ändern. Die einzelnen Aspekte, Arten und Ressourcen beim Stressmanagements nehmen also aufeinander Einfluss und sind nicht immer eindeutig zuzuordnen bzw. ist ihr Übergang fließend und sie beeinflussen sich gegenseitig.

#### **5.2.4 Strukturelles Stressmanagement durch die Organisation**

Beim strukturellen Stressmanagement werden Belastungen minimiert oder ausgeschaltet, die in der materiellen, organisatorischen oder sozialen Arbeitsumgebung verortet sind (vgl. Kaluza 2011, S.57). Wie in Abbildung 7 ersichtlich geht es hier also darum, dass zum einen die Stressoren und die

---

<sup>15</sup> siehe Kapitel 3.1.3

potentiellen Stressverstärker, die den Rahmen der Arbeitsbedingungen vorgeben, optimiert und mitarbeiterInnenfreundlich gestaltet sind. Dabei liegt auf der Hand, dass es sich hier um Bemühungen durch den Arbeitgeber bzw. das Unternehmen handelt, damit auch angemessene Freiräume und eine Balance zwischen Arbeit und Freizeit möglich wird (vgl. ebd., S.56). Zur Unterstützung dieses Bereichs ist für die Soziale Arbeit besonders die Supervision in all ihren Formen adäquat eingesetzt, sehr förderlich und unabdingbar, da sie das Arbeitsklima und die Kommunikation sowie das subjektive Wohlbefinden der Fachkräfte maßgeblich verbessern kann. Diese werden als institutionelle Ressourcen im Folgenden noch genauer erläutert.

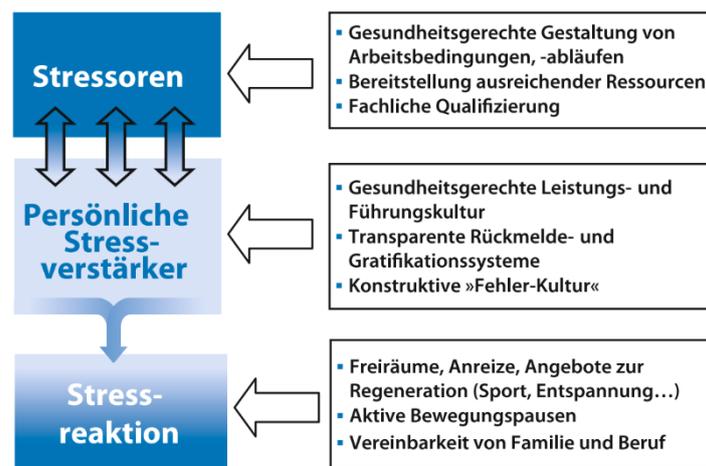


Abbildung 7: Strukturelles Stressmanagement durch das Unternehmen (Kaluza 2011, S. 56)

*Arbeitsressourcen* wie das Erleben von Sinnhaftigkeit gegenüber der eigenen Tätigkeit, die Vollständigkeit, welche „zielbildende, planende, vorbereitende, ausführende und kontrollierende Teiltätigkeiten, die miteinander verbunden sind“ (Rudow 2011, S.66) meint, können unterstützend wirken oder den Stress verstärken. Auch der Gestaltungs- und Entscheidungsspielraum einer Tätigkeit ist variabel und kann Stress erhöhen oder mindern. Die Vielfalt der Aufgaben, die Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der eigenen Kompetenzen sowie die soziale Interaktion aufgrund von berufsbezogenen oder persönlichen/privaten Anliegen können zur mentalen Stressbewältigung beitragen (vgl. Rudow 2011, 62ff.). Auch die bereits erwähnten *sozialen Ressourcen*, die innerbetrieblich unterstützend wirken, finden sich hier wieder.

#### 5.2.4.1 Institutionelle Ressourcen in der Sozialen Arbeit

##### SUPERVISION

Supervision ist laut Loebbert (2016) „als Form von Coaching (persönliche Prozessberatung) von Menschen in Leistungsprozessen helfender Berufe“ (Loebbert 2016, S.8) zu sehen, die einen Fortschritt hervorbringen, Entwicklung bewirken und so die Wirkung einer Hilfestellung verbessern soll (vgl. ebd., S.8). Somit kann Supervision dabei helfen, sich der Sicht auf ein Problem bewusst zu werden und die

darunter verborgenen Muster der Wahrnehmung und des Verhaltens darzulegen. Die Bewertung eines Problems kann sich dadurch verändern und damit kann einher gehen, dass sich der Handlungsspielraum erweitert (vgl. Scala/Grossmann 1997, S.13). Dadurch bekam Supervision in sozialpädagogischen Arbeitsfeldern einen wichtigen Stellenwert. Zum einen ist die Reflexion der Beziehung von Klienten und Fachpersonal zentral, andererseits rückt jedoch die Organisationsebene immer mehr in den Fokus, wodurch deutlich wird, dass die Reglements auf organisatorischer Ebene die Beziehungen und die Möglichkeiten zur Intervention stark beeinflussen können. Somit kann Supervision auch als Hilfestellungen bezüglich der Aufträge einer Organisation fungieren (vgl. ebd., S.212f.). Andererseits kann Supervision aber auch zur Professionalisierung beitragen, da sich im Zuge dessen bessere Strategien zur Problemlösung generieren können, aber auch um die individuellen Ressourcen zu aktivieren (vgl. Petermann 1995, S.20). Im Hinblick auf Kompetenzen kann Supervision somit helfen, dass eine „Unterscheidung zwischen Person, Rolle und Funktion“ (Belardi 1998, S.18) möglich wird und kann so zu einer Erweiterung „in den Bereichen Wissen, Können und Haltung“ (Belardi 1998, S.18) beitragen (vgl. Belardi 1998, S.18). Diese Ziele können sowohl im Einzel- als auch im Gruppensetting erreicht werden. Deshalb wird im Folgenden auf Einzel- und Gruppen- bzw. Teamsupervision eingegangen, wobei letztere mit oder ohne Supervisor (Intervision) stattfinden kann.

Im Falle von begleiteter Supervision kommt dem/der SupervisorIn eine wichtige Funktion zu. Da es in der Supervision um vielfältige persönliche und berufliche Probleme und Belastungen geht, die jedoch nicht immer sofort gelöst oder bewältigt werden können, kann sie dennoch sehr hilfreich sein, da die supervidierende Person eine „Projektionsfläche“ für alle negativen und positiven Emotionen und Vorstellungen ist, die von den KlientInnen kommend „in die Psyche der Supervisanden (bzw. Sozialarbeiter) eindringen und diese belasten“ (vgl. ebd., S.91). Optimalerweise hat die/die SupervisorIn aber nicht nur die Fähigkeit, Beziehungs- und Bindungsgefüge zu erkennen, sondern hat auch spezifisches Wissen in dem jeweiligen Feld, in dem ihre Supervisanden tätig sind (vgl. ebd., S.50). Somit hat Supervision idealerweise nicht nur eine beratende, sondern auch eine stark entlastende bzw. im Hinblick auf Gefühle entladende Funktion, die das Stressempfinden mitunter mindern kann. Es bedeutet aber gleichzeitig, dass sich auch der/die SupervisorIn schützen muss.

### *Ein Exkurs in die Tiefenpsychologie: Projektion, Übertragung und Gegenübertragung*

Wissen die Personen, die die Supervision in Anspruch nehmen über ihre Problemlage Bescheid, ist es einfacher, ein/e geeignete SupervisorIn zu finden. In der Fähigkeit zur Aufdeckung von Problemen in beruflichen Beziehungen spielen oft tiefenpsychologische Prozesse eine Rolle. Konkret handelt es sich sehr häufig um Projektion und Übertragung<sup>16</sup>, welche es aufzudecken gilt (vgl. Belardi 1998, S.50). Bei

---

<sup>16</sup> Das Phänomen der Übertragung wurde bereits in Kapitel 2.1.1.3 erklärt

der Übertragung handelt es sich um die Frage: „Von wem kennen Sie das?“ (ebd., S.50), während bei der Projektion gefragt wird: „Hat das etwas mit Ihnen zu tun?“ (ebd., S.50). Dabei soll ergründet werden, ob eine Person eigene positive oder negative Denkweisen oder Emotionen auf jemand anderen projiziert und diese bei jemand anderem verstärkt wahrnimmt. Dies kann bis hin zu Vorwürfen führen, wenn die andere Person nicht den eigenen idealistischen Vorstellungen entspricht und kann sich sehr negativ auf das Arbeitsklima und die Beziehungen auswirken (vgl. ebd., S.51f.). Allerdings geht es in der Supervision weniger darum, diese Verhaltensmuster gänzlich zu ergründen, als vielmehr aufzuzeigen, wie in einer derartigen Situation zukünftig anders reagiert werden kann. Es geht also im Gegensatz zur Psychotherapie weniger um eine tiefgehende Arbeit an der Übertragung oder Projektion, als vielmehr darum, einen breiten Blick bezüglich der Arbeitsaufgaben zu erzeugen (vgl. ebd., S.53f.).

Auch die sozialpädagogisch tätige Person entwickelt somit einen "informierten diagnostischen Blick" um zu erkennen, wann ein psychotherapeutisches Fachpersonal für den Klienten zugezogen werden muss. Oftmals ist der/die Sozialpädagogin die erste Person, die mit der Krisensituation eines Klienten konfrontiert ist. Auch hier kann Gegenübertragung eine große Rolle spielen. Der Hauptaspekt dabei ist jedoch das Verstehen der momentanen Situation und der misslichen Lage. Den psychischen Ursprung aufzudecken würde den sozialpädagogischen Rahmen sprengen, weil es bei der sozialpädagogischen Intervention vorerst darum gehen soll, Ressourcen zu mobilisieren und schnelle erste Hilfe bereitzustellen. Eine Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung kann beispielsweise auftreten, wenn es um Verstehen der Situation einerseits und Aktivierung von Selbsttätigkeit und Verantwortung gegenüber der eigenen Situation andererseits geht (vgl. Oevermann 2009, S.124). Oevermann (2009) beschreibt das Problem bei der direkten KlientInnenarbeit wie folgt:

*„Zentral für die Reflexion des Wechselspiels von Übertragung und Gegenübertragung wäre hier, zum einen auf die versteckten Tendenzen der Vermeidung von Konflikten mit der Realität im Dienste eines moralisierenden Selbstzwangs zur vereinnahmenden Hilfe zu achten, also auf die Vermeidung einer Pastoralisierung der Sozialarbeit, zum anderen – gegenläufig dazu – auf die Vermeidung des Ausagierens oder auch versteckten Bevormundens gemäß einer mehr oder weniger kaschierten moralischen Abqualifizierung des Klienten“ (ebd., S.124).*

Somit wird eine schrittweise Bewusstwerdung der eigenen „Fallen“ möglich – wenn man sich umgangssprachlich selbst im Weg steht. In der Supervision kann also alles bearbeitet werden, was sowohl bei der direkten Arbeit mit KlientInnen als auch bei der Arbeit im Team aufkommt. Ob dafür eine Supervision in Gruppen oder im Einzelsetting am Sinnvollsten ist, kann dann im konkreten Fall entschieden werden.

## *GRUPPENSUPERVISION*

Der Ursprung der Supervision in Gruppen von Berufstätigen, die im selben Feld arbeiten, ist in dieser Form der Supervision zu verorten. Heute trifft sich jedoch eher selten Fachpersonal aus verschiedenen Einrichtungen, sondern es wird in der Regel eine Teamsupervision abgehalten. Meist beruhen diese Gruppen auf Freiwilligkeit und unterstehen deshalb keiner Kontrolle. Dadurch ist die Motivation sehr hoch und jede/r TeilnehmerIn kann selber entscheiden, was er/sie von sich erzählen will und wie lange die Gruppe in Anspruch genommen wird (vgl. Belardi 1998, S.111f.). Fallsupervision für Gruppen kommt immer dann zum Einsatz, wenn es um die Besprechung von konkreten ‚Fällen‘ geht. Sie kann sowohl von Angehörigen der gleichen Berufsgruppe, die in verschiedenen Institutionen tätig sind, als auch von KollegInnen innerhalb einer Einrichtung abgehalten werden und hat dann den Vorteil, dass alle Beteiligten anwesend sind und sich dazu äußern können. Lehrsupervision wird ebenfalls im Gruppensetting abgehalten und hat zum Ziel, gemeinsam an Fällen zu arbeiten, zu reflektieren und somit zu professionalisieren (vgl. Lippmann 2013, S.11f.).

## *TEAMSUPERVISION*

Diese Supervision wird meist mit den verschiedenen Mitgliedern innerhalb einer Organisation durchgeführt und trägt in Non-Profit-Organisationen unter anderem dazu bei, dass finanzielle Unterstützungen und Leistungen weiterhin bezogen werden können. Damit ist ein Faktor die steigende Ökonomisierung, die sich im Hinblick auf die Zielsetzung einer Supervision auswirkt. Somit wird auch der Auftraggeber, der aber nicht an der Supervision teilnimmt, miteinbezogen (vgl. Schibli/Supersaxo 2009, S.46). Dieser ist oftmals eine Institution, die bestimmte Ziele betreffend der Klienten zu erfüllen hat, wodurch die eigentlichen KlientInnen der Supervision die KlientInnen der sozialpädagogisch tätigen Fachkraft sind (vgl. Belardi 1998, S.69). Das Ziel der Supervision wird somit maßgeblich, aber trotzdem subtil von den Aufträgen der Institution beeinflusst, die mit einem Auftrag an die Gesellschaft und den darin lebenden Individuen einhergeht. Diese Aufträge können jedoch nur dann adäquat erfüllt werden, wenn die Zusammenarbeit und das Betriebsklima einer Institution stimmen.

Loebbert (2016) weist darauf hin, dass es wenig Sinn macht, zwischen Fall- und Teamsupervision zu unterscheiden, da die Anliegen die gleichen sind. Es geht immer um die Bearbeitung von Gruppendynamiken, Prozessen und Entwicklung, die das Team betreffen und eine Verbesserung der dargebotenen Leistung für die Klienten der Supervisanden zum Ziel hat (also bessere Hilfestellungen für die Klienten der sozialpädagogischen Fachkraft). Es können auch arbeitsbezogene individuelle Problemstellungen und persönliche Krisen oder Konflikte mit KlientInnen thematisiert werden, da diese immer als Gesamtphänomen betrachtet werden und nicht losgelöst vom restlichen Arbeitsleben betrachtet werden können. Denn Probleme einer Einzelperson sind systemisch betrachtet immer „Symptome für das Gesamtsystem“ (vgl. Loebbert 2016, S.13).

Methoden, die in diesem Setting beispielsweise eingesetzt werden können sind:

- "eine strukturierte Gesprächsführung
- videogestützte Rückmeldung aus der Praxis
- Fallbesprechungen
- Rollenspiele usw." (Petermann 1995, S.20).

Diese und andere Methoden können durch Reflexion die Kommunikation und die Zusammenarbeit institutionsintern verbessern. (vgl. Petermann 1995, S.20), was auch im Sinne des Trägers einer Institution sein wird, da die Arbeit dadurch effizienter wird.

### *INTERVISION*

Von einer Intervision spricht man immer dann, wenn sich eine Gruppe zur Reflexion der Arbeit ohne LeiterIn, also ohne externer supervidierender Person, trifft. Deshalb spricht man auch von der kollegialen Supervision oder der „*supervision without parents*“ (vgl. Lippmann 2013, S.12; Belardi 1998, S.112). Intervision kann also zwischen Mitgliedern von verschiedenen Organisationen, aber auch organisationsintern abgehalten werden (mit den MitarbeiterInnen des Teams, LeiterInnen verschiedener Organisationen mit derselben Position, usw.). (vgl. ebd., S.17). Somit kann sie durch Reflexion beispielsweise zur Steigerung des professionellen Handelns, Denkens und des Umgangs mit Gefühlen, Beziehungen und Rollen beitragen. Sie hat eine entlastende Funktion und trägt zur Psychohygiene sowie zur Klärung von Fragen und einem Austausch von Informationen bei (vgl. ebd., S.18f.). Genauso wichtig wie die Zusammenarbeit ist jedoch auch das Wohlbefinden der Einzelpersonen, weshalb im nächsten Abschnitt auf Supervisionsangebote für eine Person eingegangen wird.

### *EINZELSUPERVISION*

Einzelsupervision wird bei Belastungen, Stress oder Krisen von Einzelpersonen, die aufgrund der beruflichen Tätigkeit auftreten oder mit der Leistungsentwicklung zusammenhängen (beispielsweise Weiterbildung), in Anspruch genommen und finden in der Regel zu zweit statt, also nur mit Supervisor und der Person, die die Supervision in Anspruch nimmt. Da das Team nicht eingebunden ist, handelt es sich um eine weniger leistungsorientierte Form, da bestehende Gruppendynamiken und Wechselwirkungen auf systemischer Ebene nur stellvertretend aufgearbeitet werden können (vgl. Loebbert 2016, S.12f.). Oftmals wird es auch von Menschen in Leitungspositionen in Anspruch genommen, da diese mit ihrer Doppelrolle einerseits als Vorgesetzte/r und andererseits als Ausführende/r von Aufgaben und Vorgaben einer höher vorgesetzten Person sehr gefordert sein können. Zudem sind sie oft aus der MitarbeiterInnenposition in die LeiterInnenposition aufgestiegen, wollen egalitär führen, sind aber gleichzeitig in einer Position, in der sie mit Machtausübung und Autorität konfrontiert sind. Ihre neue Rolle ist zudem oft nur hinreichend definiert und manchmal sogar

negativ konnotiert. Manchmal sind LeiterInnen von Einrichtungen auch aus anderen Berufsgruppen als ihre MitarbeiterInnen. Sie fühlen sich oft alleine gelassen und einsam, weswegen eine Supervision sehr hilfreich sein kann (vgl. Belardi 1998, S.101). Anlässe, eine Einzelsupervision in Anspruch zu nehmen können deshalb sehr vielfältig sein. Gründe dafür können laut Heidemann (2000), welche ihre KlientInnen dazu befragte eine Empfehlung, eine Krise, Konflikte am Arbeitsplatz, die Arbeit an der professionellen Identität, die Klärung der beruflichen Rolle, ein Wandlungsprozess (aufgrund von neuen Aufgaben oder Arbeitsbedingungen), die Auseinandersetzung mit der eigenen Biografie, Selbsthilfe oder Selbstsorge, der Wunsch, einfach nur zu erzählen zu dürfen oder auch Neugierde sein, um gewohnte Abläufe zu hinterfragen. Im Kern geht es darum, etwas verändern zu wollen (vgl. Heidemann 2000, S.7f.).

All diese Angebote sollen Fachkräften also helfen, den Arbeitsalltag besser bewältigen zu können, Dynamiken zu durchschauen und belastete Muster abzubauen und anderweitige Belastungen und Stress zu minimieren und sind deshalb dem strukturellen Stressmanagement zugehörig, wobei auch Aspekte des instrumentellen Stressmanagements hier zu finden sind.

### 5.2.5 Zusammenfassung

Ein Rezept, das immer zur erwünschten erfolgreichen Stressbewältigung führt, kann nicht verortet werden, da die Faktoren der Personen (Werte, Einstellungen, Ziele) sowie die Anforderungen der Umwelt und dessen Bedingungen unterschiedlich gewichtet sind und zusammenhängen (vgl. Kaluza 2011, S.55). Die Strategien jedoch, die am häufigsten Effekte erzeugen, sind das „aktive[] Problemlösen, [die] kognitive Umstrukturierung, das Bemühen um und die Inanspruchnahme von sozialer Unterstützung sowie ein >>nicht antagonistischer<< Umgang mit negativen Emotionen“ (ebd., S.55).

Wird eine Stresssituation bewältigt, kehren sich sowohl die körperlichen als auch die psychischen Vorgänge und damit die Gefühle um. Dabei werden die anfänglichen Angstgefühle zu Erleichterung, Vertrauen und Zufriedenheit und das Selbstbewusstsein steigt. Andernfalls kommt die betroffene Person in eine Starre und Verzweiflung (vgl. Hüther 1997, S.39f.). Diese Starre kann folglich zu einem Burn-Out führen, wenn sie über längere Zeit andauert<sup>17</sup>. Es lässt sich resümieren, dass Emotionen bei der Bewältigung von Stress ausschlaggebend sind und die Einschätzung maßgeblich beeinflussen.

Kaluza (2011) verweist des Weiteren darauf, dass das individuelle und das strukturelle Stressmanagement "ineinander greifen und aufeinander bezogen sind" (Kaluza 2011, S.57). Deshalb sollten stressmindernde Maßnahmen immer auf beiden Ebenen erfolgen (vgl. ebd., S. 57).

---

<sup>17</sup> Siehe Kapitel 3.1.4

Förderliche Kriterien zur Stressbewältigung sind nach Kaluza (2011):

- Eine realistische Einschätzung von Kontrollmöglichkeiten
- Ein breites Repertoire an Bewältigungsstrategien
- Viele Lösungsmöglichkeiten für ein Problem zu haben und die Fähigkeit, daraus die optimale Variante auszuwählen und anzuwenden
- Flexibilität in der Wahl der Strategie zur Bewältigung
- In akuten Problemsituationen bzw. bei dessen Lösung die Phasen der Aktivierung und des Engagements ausbalanciert zu halten.
- Auch Phasen der Erholung, Entspannung und Distanzierung von einem Problem ausgeglichen halten (vgl. Kaluza 2011, S.55).

Durch die hier beschriebenen Möglichkeiten des Stressmanagements wird deutlich, dass vielfältige Faktoren nicht nur bei der Entstehung von Stress und Belastungen zusammenwirken, sondern auch bei der Bewältigung multikausale Zusammenhänge bestehen. Für die Soziale Arbeit bedeutet dies, dass eine ausreichende Unterstützung von Seiten der Organisation bezüglich der Rahmenbedingungen, der institutionellen Unterstützungsmaßnahmen als auch von Seiten der Fachkraft in Form von Kompetenzen, Einstellungen sowie Stressbewältigungsstrategien nötig sind.

*„Die Beispiele machen deutlich, wie breit die Palette der Möglichkeiten zur individuellen Stressbewältigung ist. Der großen Heterogenität von Anforderungssituationen, die unter dem Stressbegriff angesprochen werden, entspricht eine ebenso große Vielfalt an Bewältigungsbemühungen“ (ebd., S.52).*

Im theoretischen Teil wurde dargestellt, was Stress ist, wie er entsteht, warum er in der Sozialen Arbeit Relevanz hat und welche Kompetenzen und Ressourcen förderlich sind, um diesen zu minimieren oder ganz zu vermeiden. Im empirischen Teil wird untersucht, wo, wodurch und in welchem Ausmaß dies in der Flüchtlingshilfe zutrifft. Die empirischen Untersuchungen und dessen Ergebnisse werden im zweiten Teil dieser Arbeit vorgestellt.

### 6 Forschungsdesign und Methode

---

Zu Beginn setzte sich die Forschende theoretisch mit der historischen Einbettung und Entstehung der Flüchtlingshilfe in Österreich sowie der Thematik Stress, Belastungen, erforderliche Kompetenzen und Professionalität in der Flüchtlingshilfe auseinander. Abschließend wurde ein Fokus auf Methoden zur Minderung oder Vermeidung von Stress und Belastungen gelegt. Im Anschluss daran wurden für die empirische Untersuchung insgesamt sieben leitfadengestützte ExpertInneninterviews durchgeführt. Es wurde eine qualitative Methode gewählt, da diese im Hinblick auf persönlichen Erfahrungen im Zusammenhang mit Stress, Belastungen und die dafür erforderlichen Bewältigungsmaßnahmen größtmögliche Offenheit gewährleistet. Da über Stress und Belastungen und dessen Entstehung bereits Studien vorliegen und Forschungen betrieben wurden, das Feld der Flüchtlingshilfe im sozialpädagogischen Bereich jedoch empirisch noch nicht untersucht wurde, erscheint diese Methode als sinnvoll, da sie eine auf Vorwissen basierende strukturierte Vorgehensweise und trotzdem ausreichend Spielraum bietet. Mittels sieben leitfadengestützten ExpertInneninterviews wurden Daten zu Stress und Herausforderungen im Berufsalltag, dessen Auswirkungen und den Umgang damit gestellt. Anschließend erfolgte die Transkription der gesamten Interviews.

Als Auswertungsmethode wurde die Inhaltsanalyse gewählt. Dabei handelt es sich um ein Analyseverfahren, das dazu dient, das vorhandene Datenmaterial sinnvoll in Kategorien zusammenzufassen und zu interpretieren (vgl. Kuckartz 2014, S.76). Große Bedeutung bei dieser Art der Analyse hat das regelgeleitete Vorgehen (vgl. Häder 2010, S.324).

#### 6.1 Fragestellung und Ziele

Im Forschungsmittelpunkt dieser Arbeit stehen eine Hauptfrage sowie drei Unterfragen, die in Anbindung an die Theorie im empirischen Teil mithilfe der Interviews beantwortet wurden. Das Hauptaugenmerk bezieht sich dabei auf die belastenden Faktoren, die SozialpädagogInnen in der Flüchtlingshilfe ausgesetzt sind und wie sie damit umgehen. Dabei steht vor allem auch das individuelle Erleben im Vordergrund. Aus der Hauptfrage ergeben sich vier Unterfragen, welche bereits auf die Hauptkategorien der Auswertung hindeuten.

## **Welchen belastenden Faktoren sind SozialpädagogInnen in der Flüchtlingshilfe ausgesetzt und wie gehen sie damit um?**

1. Mit welchen Stressfaktoren und Belastungen sehen sich Fachkräfte der Flüchtlingshilfe konfrontiert und wie wirken sich diese aus?
2. Welche Kompetenzen braucht es, um in der Flüchtlingshilfe professionell mit (Stress-)Belastungen umzugehen?
3. Welche institutionellen Rahmenbedingungen und Ressourcen gibt es, die bei der individuellen Bewältigung von Stress und Belastungen der SozialpädagogInnen unterstützen?
4. Welche Bewältigungsstrategien und -methoden gibt es und inwiefern werden diese von Sozialpädagoginnen angewandt?

Mithilfe dieser Forschungsfragen werden die primären Ziele der qualitativen Inhaltsanalyse erfüllt, welche die „Deskription, Interpretation und das Verstehen von Prozessen und Zusammenhängen“ (Gläser-Zikuda 2008, S.294) sind. Zudem werden die Situation und der Kontext berücksichtigt, wodurch das Subjekt in den Mittelpunkt rückt und eine „Analyse menschlichen Denkens und Handelns“ (vgl. ebd., S.294) möglich wird (vgl. Gläser-Zikuda 2008, S.294).

## **6.2 Forschungsmethode**

Als Erhebungsinstrument wurde das leitfadengestützte ExpertInneninterview gewählt. Dabei wurde ausgehend von den Forschungsfragen und dem theoretischen Wissen ein Leitfaden erstellt, der folgende wesentliche Aspekte erfüllt:

Der Leitfaden hilft, das Gespräch zu strukturieren und einen gewissen Ablauf festzulegen. Die Anzahl der Fragen ist dabei variabel und hängt davon ab, wie lange das Interview dauern soll. Der Ablauf sollte so gestaltet werden, dass zuerst eher allgemeine und dann spezielle Fragen gestellt werden. Es empfiehlt sich, ausreichend Fragen vorzubereiten, um ein tiefgehendes Gespräch erzielen zu können (vgl. Kaiser 2014, S.52f). ExpertInnenwissen kennzeichnet sich zudem dadurch, dass es unbewusst ist und deshalb nicht immer geradlinig abgefragt werden kann. Es bedarf oftmals im Anschluss an die Interviews einer Rekonstruktion des Wissens der ExpertInnen (vgl. Meuser/Nagel 2011, S.58). Im Zuge dieser Arbeit wurde zu Beginn des Interviews eine Frage über den beruflichen Werdegang gestellt, um das Gespräch ins Rollen zu bringen. Danach wurden allgemeine Dinge wie die institutionellen Rahmenbedingungen und Arbeitsmethoden gefragt, um später auf die Kompetenzen, die Belastungsfaktoren und den persönlichen Umgang mit Belastungen einzugehen.

Um dem Prinzip der Offenheit entsprechen zu können, kann gegebenenfalls während des Interviews der Ablauf abgeändert werden. Beispielsweise kann ein Thema aufkommen, das nicht vorhersehbar war und ein Nachfragen und somit Abschweifen verlangt (vgl. Kaiser 2014, S.53). Dies kam auch bei den hierfür durchgeführten Interviews immer wieder vor.

Da die fragende gegenüber der befragten Person eine Art „Co-Experte“ ist, „kann der Leitfaden neben den Fragen selbst durchaus erklärende und strukturierende Hinweise enthalten“ (Kaiser 2014, S.54), insbesondere dann, wenn vom Befragten vorweg der Interviewleitfaden eingesehen werden will. Dies ist wichtig, da beim leitfadengestützten ExpertInneninterview grundsätzlich vorausgesetzt wird, dass der/die Forschende bereits über fundiertes Wissen in dem Themenbereich verfügt (vgl. ebd., S.54f.). Dies war auch für den Leitfaden dieser Arbeit von Bedeutung, da zwei Befragte vorher die Fragen durchsehen wollten, welche ihnen per Email übermittelt wurden.

Der Interviewleitfaden kann im Zuge der Durchführungsphase angepasst werden. Zwar ist es weniger ratsam, Fragen wegzulassen, häufig ist es jedoch der Fall, dass Fragen abgeändert oder ergänzt werden, weil im Zuge der Durchführung bzw. Vorbereitung der Interviews interessante Aspekte aufkamen, zu welchen vertiefende Informationen eingeholt werden wollen (vgl. Gläser/Laudel 2006, 147f.). Auch bei dem Leitfaden für diese Arbeit war es nötig, aufgrund von erhobenen Informationen leichte Änderungen und Ergänzungen vorzunehmen. Zusätzlich wurde er zwischen dem zweiten und dritten und dem sechsten und siebten Interview um einige Fragen erweitert.

### 6.3 Stichprobe

Es wurden sieben Interviews mit SozialpädagogInnen bzw. SozialarbeiterInnen durchgeführt. Fünf InterviewpartnerInnen sind oder waren bei der Caritas angestellt, zwei bei der Diakonie. Die InterviewpartnerInnen stammten aus insgesamt drei verschiedenen österreichischen Bundesländern bzw. führen oder führten dort ihre Tätigkeit aus. Zwei davon haben kurz vor oder kurz nach dem Interview ihre Dienststelle gewechselt. Von den sieben InterviewpartnerInnen waren sechs weiblich und einer männlich.

Institutionen	Anzahl der Nennungen
Caritas	5
Diakoniewerk	2

Tabelle 1: Institutionen und Anzahl der beschäftigten Interviewpartner

## 6.4 Durchführung

Nachdem der theoretische Teil verfasst wurde, wurde mittels Emails oder Anruf Kontakt zu den verschiedenen Institutionen der Flüchtlingshilfe bzw. in einem Fall direkt mit einer Fachkraft, in insgesamt drei verschiedenen österreichischen Bundesländern, aufgenommen. Darin wurde kurz über das Forschungsinteresse berichtet und es wurden die wichtigsten Inhalte und die Ziele der Arbeit beschrieben. Meist wurde dann entweder noch einmal telefonisch oder persönlich Kontakt aufgenommen oder gleich ein Termin vereinbart. Insgesamt konnten so sieben InterviewpartnerInnen vermittelt werden. Vier Interviews wurden in den Institutionen in Büros oder anderen funktionellen Räumen durchgeführt und mittels Diktiergerät aufgenommen. Drei Interviews wurden über das Telefon durchgeführt und ebenfalls mittels Diktiergerät aufgenommen. Vor dem Beginn der jeweiligen Interviews wurde ein kurzes Vorgespräch geführt, in welchem noch einmal das Anliegen der Arbeit dargelegt, auf die Anonymisierung eingegangen und etwaige Unklarheiten geklärt wurden. Anschließend an die Interviews gab es zudem ein kurzes Nachgespräch, in dem etwaige Fragen beantwortet wurden. Die InterviewpartnerInnen hatten zudem noch einmal die Möglichkeit, Bedenken darzulegen. Dabei kam es in einem Fall vor, dass die/der InterviewpartnerIn nicht damit einverstanden war, dass konkret das Bundesland erwähnt wird. Somit wird an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass die interviewten ExpertInnen Angestellte bei den Institutionen der Caritas und der Diakonie waren, die in insgesamt drei verschiedenen Bundesländern in Österreich angestellt sind oder waren. Die Interviews dauerten zwischen rund 35 bis 70 Minuten, insgesamt 5 Stunden, 9 Minuten und 13 Sekunden. Durchschnittlich ergibt sich daraus eine Gesprächslänge pro Interview von 44 Minuten und 10 Sekunden. Die Interviews wurden zwischen 24. August 2017 und 06. November 2017 durchgeführt.

## 6.5 Auswertung

Nach der Durchführung der Interviews wurden diese transkribiert, anonymisiert und anschließend analysiert. Zur Wahrung der Anonymität der Befragten wurden dessen Namen sowie alle erwähnten Namen durch Pseudonyme ersetzt. Eine interviewte Person war nicht damit einverstanden, dass das Bundesland, in dem die Person tätig war oder ist, genannt wird. Deshalb war es bei der Auswertung nicht möglich, Vergleiche zwischen den Bundesländern zu ziehen. Für die Auswertung wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz herangezogen.

Die Grundlage für die Transkription stellen die Hinweise nach Mayring (2010) sowie die Transkriptionsregeln nach Kuckartz (2012). Dabei ist zentral, dass vor allem der Inhalt im Vordergrund steht. Es wurde vollständig wörtlich, jedoch weitgehend ins Schriftdeutsch übertragen, transkribiert. Daraus ergeben sich folgende Transkriptionsregeln:

<b>Transkriptionsregeln</b>
Äußerungen wie „ahm“ oder „mh“ können zur Erhöhung des Leseflusses weggelassen werden.
Die gesprochene Sprache wird zur besseren Lesbarkeit eingedeutscht (aus „ned“ wird „nicht“). Echte dialektische Ausdrücke werden jedoch übernommen (beispielsweise wird der Ausdruck „recht“, der für „ziemlich“ steht, so niedergeschrieben).
Es wird lückenlos und vollständig zitiert, auch Unvollständiges und Wiederholungen werden niedergeschrieben.
Wird etwas nicht verstanden, wird dies mit Klammern gekennzeichnet (...). Für jede Sekunde, die nicht verstanden wird, wird je ein Punkt in Klammer gesetzt.
Bei längeren Pausen oder Stockungen werden Gedankenstriche in Klammern gesetzt, wieder je nach der Länge der Pause (-).
Alle nonverbalen Äußerungen werden in Klammern gesetzt (lacht) (vgl. Mayring 2010, S.55).
Störungen werden ebenfalls unter Angabe des Grundes in Klammer gesetzt (Handy läutet).
Alle Äußerungen, die einen Rückschluss auf die interviewte Person zulassen, werden anonymisiert.
Besondere Betonungen werden unterstrichen.
Jeder Beitrag wird als eigener Absatz verschriftlicht. Es wird Schriftgröße 11 und Schriftart „Calibri (Textkörper)“ verwendet. Der gesamte transkripierte Text wird in Blocksatz formatiert.
Absätze der interviewenden Person werden mit „D“ gekennzeichnet, die der interviewten Person jeweils mit „IP“ für InterviewpartnerIn und einer Zahl (z.B. „IP3“) (vgl. Kuckartz 2012, 136f.).

Tabelle 2: Transkriptionsregeln (eigene Darstellung nach Mayring 2010 und Kuckartz 2012)

Zur Transkription wurde außerdem die Transkriptionssoftware Express Scribe verwendet.

Die Grundlage für die qualitative Inhaltsanalyse bietet die klassische Inhaltsanalyse, dessen Ursprünge auf Max Weber (1910) zurückgehen und bei welcher hermeneutische Gesichtspunkte zur Orientierung dienen (vgl. Kuckartz 2016, S.14ff.). Die Inhaltsanalyse ist eine Methode, die Kommunikation bzw. festgehaltene Kommunikation analysiert. Charakteristisch ist ein systematisches, regel- und theoriegeleitetes Vorgehen. Mayring (2010) würde dafür den Begriff „*kategoriengeleitete Textanalyse*“ (Mayring 2010, S. 13) vorziehen (vgl. Mayring 2010, S.13).

Ein wesentliches Kennzeichen der qualitativen Inhaltsanalyse besteht darin, dass die Auswertung beginnen kann, noch bevor die Gesamtheit aller Daten erhoben wurde (vgl. Kuckartz 2014, S.76). Die Inhaltsanalyse wird dafür genutzt, sowohl manifeste als auch latente Inhalte herauszulesen. Es findet somit immer auch ein interpretativer Prozess durch die Forschenden statt (vgl. Häder 2010, S.321ff.). ExpertInnenwissen ist zudem oft unbewusst und muss im Anschluss an das Interview rekonstruiert werden (vgl. Meuser/Nagel 2011, S.58). Im Folgenden wird auf die Vorgehensweise bei der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2016) noch näher eingegangen.

### 1. Phase: Durcharbeiten des Textes

Im Sinne der Hermeneutik wird in einem ersten Schritt eine „*initiierte Textarbeit*“ (Kuckartz 2016, S.56) vorgenommen, welche einen Gesamteindruck und Bezüge zu den Forschungsfragen zulässt. Hierfür werden in einer ersten Phase alle Texte oder Audiodateien noch einmal systematisch gelesen, Formalitäten berücksichtigt und wichtiges gekennzeichnet oder in Form von Memos notiert. Anschließend wird eine kurze Zusammenfassung zu jedem spezifischen Interview verfasst, wodurch die Besonderheiten und wichtigsten Punkte mit Bezug zu den Forschungsfragen zusammengefasst und verschriftlicht werden. Dies kann zur Generierung von Kategorien und Hypothesen verhelfen (vgl. ebd., S.56ff.).

### 2. Phase: Kategorienbildung

Da für die Durchführung der Interviews ein Leitfaden erstellt wurde, ergaben sich vorab Kategorien. Es wurde also zu Beginn mit Kategorien gearbeitet, die sich deduktiv erschlossen und in einem weiteren Schritt direkt an den transkribierten Texten induktiv analysiert wurden. Dies ermöglichte eine Bildung von Subkategorien (vgl. ebd., S.72). Bei dieser Vorgehensweise werden die gebildeten Kategorien im Zuge der Erstellung des Kategoriensystems zu definieren, um einen theoretischen Bezug herstellen zu können und dessen Anwendung festzulegen. Zudem können sie besser voneinander abgegrenzt werden (vgl. ebd., S.39f.).

### 3. Phase: Codierung

Zunächst werden in einem ersten Schritt Textabschnitte den verschiedenen Kategorien zugeordnet. Dabei kann es durchaus sein, dass Textabschnitte nicht codiert werden, die irrelevant für die Forschungsfragen sind und somit auch nicht zugewiesen werden. Ist es nicht eindeutig, zu welcher Kategorie ein Textabschnitt gehört, wird im Sinne einer hermeneutischen Erarbeitung eine „Zuordnung aufgrund der Gesamteinschätzung des Textes vorgenommen“ (Kuckartz 2016, S.102).

„Bei der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse können innerhalb einer Textstelle mehrere Hauptthemen und Subthemen angesprochen sein. Folglich können einer Textstelle auch mehrere Kategorien zugeordnet werden. So codierte Textstellen können sich überlappen oder

verschachtelt sein“ (Kuckartz 2016, S.102). Dies war auch bei der Auswertung der hier vorliegenden Arbeit des Öfteren der Fall.

Bei den für diese Arbeit durchgeführten Interviews wurden folgende Hauptkategorien gebildet:

- Soziobiographische Daten
- Belastungsfaktoren
- Auswirkungen von Belastungen
- Kompetenzen
- Unterstützungen und Bewältigungsstrategien

Dabei wird darauf geachtet, dass in sinnvollen Einheiten codiert wird, die für sich noch verständlich sind, aber kein Übermaß an Information enthalten (vgl. ebd., S.104).

4. Phase: Zusammenfügen Textsegmenten mit gleicher Kategorie

Alle Textstellen, die mit der gleichen Codierung versehen wurden, werden zusammengefügt.

5. Phase: Subkategorien am Material induktiv bilden

Dafür wird eine Kategorie ausgewählt, welcher alle relevanten Textstellen mittels Tabelle zugeordnet werden und anschließend geordnet und in ein System gebracht werden. Dabei kann auch zusammengefasst und abstrahiert werden. Anschließend werden die Subkategorien definiert und durch Zitate aus den Interviews untermauert (vgl. ebd., S.106). In Kapitel 7 (Tabelle 2) wird ein Überblick über die Kategorien und Subkategorien gegeben.

6. Phase: neuerliche Codierung

In dieser arbeitsintensiven Phase werden alle Textstellen die mit einer Hauptkategorie codiert wurden einer Subkategorie zugeordnet. Dabei kann es zu Nachbesserungen der Subkategorien kommen, wodurch das Material erneut vollständig überarbeitet werden muss. Wenn es nötig und sinnvoll erscheint, werden anschließend noch Fallzusammenfassungen verfasst (vgl. ebd., S.111).

Phase 7: Fallbezogene thematische Zusammenfassungen

In mehreren Schritten wird das Interviewmaterial zusammengefasst und paraphrasiert und mittels Tabelle dargestellt. Dies ist wichtig für die weitere Analyse, da dadurch die Aussagen im Hinblick auf die Forschungsfrage behandelt und komprimiert werden, ohne Zitate zu übernehmen. Allerdings muss dies nicht für das gesamte Material erfolgen, sondern kann auf besonders wichtige Kategorien oder Subkategorien beschränkt werden (vgl. ebd., S.112ff.).

## 7 Darstellung der Ergebnisse

Aus Tabelle 2 ist zu entnehmen, wie das Kategoriensystem aufgebaut wurde. Die Hauptdimensionen wurden bereits bei der Erstellung des Interviewleitfadens deduktiv gebildet. Die Unterkategorien orientieren sich ebenfalls am Interviewleitfaden, wurden jedoch im Zuge der Auswertung adaptiert. Somit ergab sich eine Kombination aus induktiver und deduktiver Vorgehensweise, die eine bestmögliche Orientierung am Material erlaubt. Die detaillierten Ergebnisse werden in diesem Kapitel vorgestellt.

### Kategoriensystem

Dimension	Kategorie	Ausprägung
SOZIOBIOGRAPHISCHE DATEN	Geschlecht	männlich/weiblich
	Ausbildung und Arbeitsaufträge	Ausbildung
		Anstellungsausmaß und Arbeitspensum
BELASTUNGSFAKTOREN	Arbeitsplatz	Aufgaben/Aufträge/Konzepte
		Institutionelle Rahmenbedingungen
		Strukturelle Faktoren
	Gesellschaft/Umfeld	Umgang mit KlientInnen
		Ablehnung
Haltung zum Beruf	Vorurteile	
AUSWIRKUNGEN VON BELASTUNGEN	Auswirkungen von Belastungen im Privat- und Arbeitsbereich	Idealismus
		Emotionaler Zustand und Befinden
		körperliche Auswirkungen
KOMPETENZEN	Erforderliche Kompetenzen, Haltungen und Motive für den Flüchtlingsbereich	Auswirkungen im Verhalten
		Wissen und Können
UNTERSTÜTZUNGEN UND BEWÄLTIGUNGSSTRATEGIEN	Arbeitsplatz	Haltungen und Motive
		Soziale Ressourcen
	Persönliche Ressourcen und Strategien	Team
		KlientInnen
	Institutionelle Ressourcen	Freiwillige/verpflichtende Ressourcen
		Strukturelle/externe Ressourcen
Am Arbeitsplatz	Am Arbeitsplatz	
	Im Privatbereich	

Tabelle 3: Kategoriensystem

## 7.1 Soziobiographische Daten

Die soziobiografischen Daten umfassen das Geschlecht, die Ausbildung, die Berufserfahrung, das Anstellungsausmaß sowie die Aufträge im Tätigkeitsfeld. Eine interviewte Person ist männlich und sechs sind weiblich.

### 7.1.1 Ausbildung und Qualifikation

Alle Befragten weisen eine akademische Ausbildung vor, wobei fünf einen Universitätsabschluss und zwei einen Abschluss an einer Fachhochschule absolvierten. Die zwei Befragten, die einen universitären Bachelorabschluss haben, absolvieren zum Zeitpunkt der Befragung gerade das Masterstudium.

### 7.1.2 Anstellungsausmaß und Arbeitspensum

Alle Befragten waren zwischen 75% und 100% angestellt, wobei sich das Anstellungsausmaß im Laufe der Tätigkeit bei fünf von sieben Befragten änderte. Auffallend war, dass das Arbeitspensum in Bezug auf die verschiedenen Bereiche in der Flüchtlingshilfe sehr unterschiedlich war. Es reichte von der Zuständigkeit für 18 bis hin zu 180 Flüchtlinge.

### 7.1.3 Aufgaben, Aufträge und Konzepte in der Flüchtlingshilfe

Fünf der interviewten Personen sind in Quartieren für Flüchtlinge angestellt (IP1, IP3, IP4, IP6, IP7), wobei drei Befragte in einer Leitungsposition sind (IP6, IP7), eine davon in einer stellvertretenden Leitungsposition (IP7). Zwei InterviewpartnerInnen sind in der mobilen Betreuung von Flüchtlingen tätig (IP2, IP5). Eine befragte Person befindet sich zum Zeitpunkt der Befragung in der Ausbildung zur Psychotherapeutin (IP4) und ist auch als solche angestellt.

Es wurden folgende Aufgaben und Tätigkeiten genannt:

- Bezugsbetreuung (z.B. Behördenwege, Integration, Hobbies umsetzen)<sup>18</sup>
- Flüchtlingsregionalbetreuung (mobile Betreuung der AsylwerberInnen während deren Asylverfahren)<sup>19</sup>
- Mobile Integration (für Flüchtlinge mit Status)<sup>20</sup>
- Klassische Betreuung (z.B. Gespräche, Vorbereitung auf Interviews)<sup>21</sup>
- Ausführung alltagsrelevanter, lebenspraktischer Tätigkeiten mit den Flüchtlingen (z.B. kochen, putzen)<sup>22</sup>

---

<sup>18</sup> IP1, Z 12-14; IP3, Z 33;

<sup>19</sup> IP2, Z 20

<sup>20</sup> IP5, Z 17-18

<sup>21</sup> IP6, Z 91-94

<sup>22</sup> IP1, Z 26-27; IP3, Z 22-28;

- Organisation (Tagesablauf strukturieren, Termine organisieren, Freizeitaktivitäten planen)<sup>23</sup>
- Dokumentation<sup>24</sup>
- Psychotherapeutische Unterstützung der Flüchtlinge<sup>25</sup>
- Kommunikation und Vernetzung mit Kooperationspartnern: Land, Gemeinde, Ehrenamtlichen<sup>26</sup>
- Rufbereitschaft<sup>27</sup>
- Workshops und Beratung zu bestimmten Themen (bspw. zu Natur, Gesundheit, rechtlichen Sachverhalten)<sup>28</sup>
- Arbeitspakete anbieten und umsetzen (bspw. zum Erlernen der Sprache)<sup>29</sup>
- Leitung<sup>30</sup>
- Stellvertretende Leitung<sup>31</sup>

Lediglich eine interviewte Person gab an, dass nach einem anerkannten pädagogischen Konzept gearbeitet werden sollte. Dabei handelt es sich um die „Neue Autorität“ von Haim Omer. Dieses war jedoch laut Angabe der Person nicht umsetzbar, da keine Zeit war, sich mit Arbeitsmethoden oder Konzepten sowie angemessener Reflexion zu beschäftigen (vgl. IP1, Z 65-70). Auch eine zweite Person gab an, dass ein pädagogisches Konzept keinen Sinn machen würde, da das Arbeitspensum zu groß ist, um dieses umsetzen zu können (vgl. IP2, Z 48-50). Zwei Fachkräfte gaben an, dass das Konzept eigeninitiiert im Team erarbeitet wurde und generell erst in den vergangenen Jahren am entstehen war (vgl. IP3, Z 49-52; IP5, Z 155-156). Das zwar kein richtiges Konzept verortet, jedoch nach dem Leitbild der Institution gearbeitet wird, gabe ebenfalls eine sozialpädagogisch tätige Person an (vgl. IP6, Z 121-123). Konzepte wurden zum Teil auch in Kooperation mit der Kinder- und Jugendhilfe erstellt, da diese für die unbegleiteten minderjährigen Flüchtlinge zuständig sind (vgl. IP7, Z 112-118). Aufträge und Vorgaben dafür kommen von der Landesregierung (vgl. IP2, Z 45-46; IP7, Z 112-113). Diese sind jedoch sehr breit gefächert und es kann je nach Motivation sehr viel oder auch sehr wenig gemacht werden (IP2, Z 44-46).

---

<sup>23</sup> IP1, Z 21-23; IP3, Z 23-24

<sup>24</sup> IP1, Z 28; IP3, Z 223; IP6, Z 353

<sup>25</sup> IP4, Z 36-37

<sup>26</sup> IP6, Z 86-97

<sup>27</sup> IP6, Z 265-270

<sup>28</sup> IP5, Z 31-35

<sup>29</sup> IP5, Z 28-30

<sup>30</sup> IP6, Z 88

<sup>31</sup> IP7, Z 46

## 7.2 Belastungsfaktoren

Zwei InterviewpartnerInnen gaben indirekt an, sich überfordert und überlastet zu fühlen (vgl. IP1, Z 126-125; IP2, Z 246-250). Eine Person gab an, dass es eine sehr herausfordernde, aber nicht belastende Arbeit ist, die weder unter- noch überfordert (vgl. IP7, Z 190-191; IP7, Z 196). Drei Personen gaben an, dass sie sehr zufrieden mit ihrer Arbeitssituation sind, was mit dem guten Teamzusammenhalt begründet wurde, aber auch mit den flexiblen Arbeitszeiten und der Selbstständigkeit zusammenhängt (vgl. IP 3, Z 138-144; IP6, Z 164-165; IP7, Z 168). Eine Person konnte aufgrund der erst sehr kurzen Anstellung noch keine Angabe dazu machen (vgl. IP4, Z 142). Jedoch gaben alle Personen an, dass die Arbeit mit Flüchtlingen immer wieder von sehr herausfordernden Situationen geprägt ist. Vor allem die Jahre 2015 und 2016 wurden als sehr herausfordernd beschrieben. Eine interviewte Person gab an, dass in diesem Zeitraum der Stress als positiv empfunden wurde, zumal auch alles neu und spannend aufgrund des Wechsels in den Flüchtlingsbereich (vgl. IP7, Z 418-419). Eine andere befragte Person schilderte, dass es generell herausfordernd war, als sie neu in den Bereich der Flüchtlingshilfe eingestiegen ist, da sie sich mit den einzelnen Personen und der Kultur erst auseinandersetzen musste (IP7, Z 242-245).

### 7.2.1 Arbeitsplatz

Zur Kategorie *Arbeitsplatz* wurden Belastungen aufgrund von institutionellen Rahmenbedingungen, sozialen und strukturellen Faktoren sowie durch den Umgang mit KlientInnen direkt in der Arbeit genannt.

#### 7.2.1.1 *Institutionelle Rahmenbedingungen*

Als belastende Faktoren, die aufgrund von institutionellen Rahmenbedingungen entstanden, wurden vor allem die Dienstzeiten, die permanente Erreichbarkeit und der Zeitmangel genannt (vgl. IP4, Zeile 143-146; IP1, Z 185-191; IP2, Z 130-131). Da das Land die Flüchtlingshilfe finanziert, wurde der Zeitmangel bei den strukturellen Faktoren angeführt. Tabelle 4 gibt einen Überblick über die genannten Faktoren.

### Belastungen durch institutionelle Rahmenbedingungen

Alleine im Dienst sein
Erreichbarkeit
Prekäre Verhältnisse in den Unterkünften
Personalwechsel
Überstunden
Mehraufwand und Wartezeiten bei der Inanspruchnahme zusätzlicher Hilfen
Eigenverantwortung
Zusammenarbeit im Team

Tabelle 4: Belastungen durch institutionelle Rahmenbedingungen

- Alleine im Dienst sein

Am häufigsten wurde geschildert, dass das alleine im Dienst sein sehr belastend ist (vgl. IP1, Z 133-135; IP3, Z 93-96; IP4, Z 147). Vor allem als Frau alleine im Nachtdienst zu sein wird als besondere Belastung empfunden, da oftmals in der Nacht besondere Vorkommnisse eintreten. In diesem Zusammenhang wurde auch genannt, dass die Arbeitszeiten bzw. das Dienstrad eine besondere Belastung darstellen (IP4, Z 143-146).

*„Also was ich als ich als Sozialpädagogin angestellt war als sehr belastend empfunden habe waren die Nachtdienste in der Institution als Frau alleine, weil meistens die heftigen Geschichten in den Nachtdiensten waren“ (IP4, Z 143-145).*

- Erreichbarkeit

Die permanente Erreichbarkeit durch den Arbeitgeber bzw. durch die Flüchtlinge wird auch als Stressfaktor wahrgenommen. Insbesondere das damit verbundene Ignorieren der Privatsphäre außerhalb der Dienstzeiten und im Urlaub und die damit einhergehende Erschwerung der Abgrenzung wird als sehr belastend empfunden. Gründe dafür sind einerseits ein akut bestehender Personalmangel. Eine Person schildert, dass es nach und nach vermieden wurde, Anrufe des Arbeitgebers in der Freizeit entgegen zu nehmen (vgl. IP1, Z 185-191). Eine Fachkraft gibt an, dass dafür wiederum „Härte“ nötig ist, um das Diensthandy nach Dienstschluss abzuschalten (vgl. IP2, Z 130-131). Als neutralen Umstand wurde die Erreichbarkeit von einer interviewten Person geschildert, da es gut funktioniert, dass nur im Notfall angerufen wird (vgl. IP6, Z 265-270).

*„(...) es werden immer wieder Leute angerufen die eigentlich noch im Urlaub sind, weil es einen Personalmangel gibt, ob sie nicht vielleicht doch arbeiten kommen können. Und das geht einfach gar nicht“ (IP1, Z 186-188).*

- Prekäre Verhältnisse

Prekäre Verhältnisse und zu wenig Raum in den Unterkünften sowie die Überlastung selbiger wird als herausfordernder Umstand beschrieben, weil dadurch Konflikte entstehen können (vgl. IP1, Z 16-18; IP1, Z 45-50; IP4, Z 158-162). Eine Fachkraft beschrieb, dass aufgrund der Verhältnisse in der Flüchtlingsunterkunft ein Quartier geschlossen werden musste. Erschwerend kam hinzu, dass zu diesem Zeitpunkt die Leitung des Hauses beurlaubt war (vgl. IP1, Z 113-115).

*„(...) da war unser Chef selber im Urlaub, und als er im Urlaub war hat das Land beschlossen, dass unser Haus geschlossen wird und dann war das, die Hausschließung ohne unseren Chef“* (vgl. IP1, Z 113-115).

- Personalwechsel

Durch diese Faktoren bedingt entsteht auch ein hoher Wechsel des Personals, sowohl der MitarbeiterInnen als auch der Chefitäten. Eine Person beschreibt, dass dies den Zusammenhalt im Team beeinflusst und dadurch keine durchgehenden gemeinsamen Strukturen umsetzbar sind (vgl. IP1, Z 151-153). Des Weiteren spekuliert eine Fachkraft, dass weniger Personalwechsel wäre, wenn die Arbeitsbedingungen besser wären (vgl. IP1, Z 164-168). Es ist davon auszugehen, dass die Qualität der Arbeit durch einen hohen Personalwechsel gemindert wird.

*„Also durch das, dass wir immer so einen Wechsel hatten, hatten wir nie so einen Teamzusammenhalt, dass wir alle, oder das wir halt viel in der ähnlichen Situation ähnlich gehandelt haben, sondern da hat halt jeder nach seinem eigenen Gefühl gehandelt, überhaupt generell und das ist halt dann schwierig (...)“* (IP1, Z 151-154).

Aber nicht nur der Wechsel von MitarbeiterInnen wird als Belastungsfaktor genannt, auch der Wechsel von Vorgesetzten bzw. dessen Abwesenheit wird als besondere Herausforderung beschrieben, durch welche große Unruhe und ein Durcheinander entsteht. Vor allem auch dann, wenn externes Personal versucht, unterstützend einzuwirken. Besonders betont wurde die Situation, wenn temporär eine Arbeitsstelle eines Vorgesetzten nicht besetzt ist. Auch die Flüchtlinge suchen des Öfteren den Kontakt mit Vorgesetzten, da sie kulturell bedingt manchmal von hierarchischen Denkweisen geprägt sind. Die Glaubwürdigkeit und das Vertrauen werden jedoch gemindert, wenn zu keiner Zeit ein Vorgesetzter vor Ort verfügbar ist (vgl. IP1, Z 103-188).

*„4, 5 Chefitäten sind dann aus und ein gegangen täglich zum uns Unterstützen. Aber für uns, also für mich war das keine Unterstützung, weil das nur noch mehr verwirrt hat, wem habe ich jetzt was gesagt oder so organisatorisch. Ja, sie haben es gut gemeint aber es war halt wieder nur Chaos“* (IP 1, Z 116-118).

- Überstunden

Durch den hohen Personalwechsel kommt es auch zu sehr vielen Überstunden bei den MitarbeiterInnen. Eine Fachkraft berichtet von über 80 Überstunden in 9 Monaten. Diese waren wiederum bedingt durch den hohen Personalwechsel. War eine Stelle temporär nicht besetzt, mussten die anderen MitarbeiterInnen dies ausgleichen (vgl. IP1, Z 33-40).

*„Also dort hatte ich in einem dreiviertel Jahr, also ein dreiviertel Jahr habe ich in dem einen Heim gearbeitet, da hatte ich 80 Überstunden (...)“ (IP1, Z 40-41).*

- Mehraufwand und Wartezeiten bei der Inanspruchnahme zusätzlicher Hilfen

Weiters wird es als große Belastung empfunden, wenn in akuten schwierigen Situationen auf eine externe Rufbereitschaft bis zu zwei Stunden gewartet werden muss (vgl. IP1, Z 261-263). Die Sinnhaftigkeit einer solchen Rufbereitschaft wird damit von der Fachkraft indirekt in Frage gestellt.

*„(...) dann hat es natürlich auch sein können, wenn du dort anrufst, dass der gerade noch in einem anderen Haus ist oder dass der in einem ganz anderen Ort ist und du zuerst zwei Stunden warten hast müssen, bis der überhaupt da ist. Und dann kann es sein, dass du die Situation schon geklärt hast“ (IP1, Z 261-264).*

Bei Maßnahmen zum Selbstschutz wie beispielsweise die Inanspruchnahme von Einzelsupervision wird die dafür erforderliche Eigeninitiative als Belastung gesehen. Da im Berufsalltag sehr viel organisiert und koordiniert werden muss, wird der damit in Verbindung stehende zusätzliche Aufwand belastend wahrgenommen, da man sich mit etwas auseinandersetzen muss, dass indirekt mit der Arbeit zu tun hat. Da sich dieser Aufwand vermeiden lässt, nehmen MitarbeiterInnen, die diese zusätzliche Maßnahme jedoch brauchen würden, diese trotzdem oft nicht in Anspruch (vgl. IP1, Z 293-299). Da man dadurch jedoch auch selber eine/n geeigneten SupervisorIn wählen kann, wurde diese in einem Interview auch als positiv angemerkt (vgl. IP3, Zeile 73-75). Zudem wurde erwähnt, dass bei introvertierten MitarbeiterInnen der Bedarf einer Einzelsupervision oder anderer externer Unterstützung leicht von KollegInnen übersehen werden kann, auch wenn ein guter Teamzusammenhalt besteht (vgl. IP4, Z 242-244).

*„(...) wobei sicher von sehr viel Eigenständigkeit ausgegangen wird. Also wenn man jetzt eher sehr introvertiert ist, weiß ich nicht, glaube ich kann es schon passieren, dass der eine oder andere, wie in jedem Bereich wahrscheinlich, dass es vielleicht mal nicht gesehen wird, wenn es gerade akut wäre“ (IP 4, Z 242-244).*

- Eigenverantwortung

Die hohe Eigenverantwortung wurde sowohl als belastend, als auch - im Bezug auf eine selbstständige Arbeitsweise und einer freien Zeiteinteilung - als positiv beschrieben. Diese geht einher mit der Tatsache, dass Aufgaben sowie Verantwortung nicht delegiert bzw. abgegeben werden können. Besonders eine Person, die die Leitungsposition hat und die einzige Fachkraft in einer Unterkunft ist, betont diesen Umstand besonders (vgl. IP6, Z 164-167; IP7, Z 271-272).

*„Ich bin sehr zufrieden, weil ich mir meine Arbeit selbst einteilen kann, das gefällt mir recht gut, ich kann sehr selbstständig arbeiten. Bin halt dafür für alles selber verantwortlich, kann keine Verantwortung abschieben, das geht nicht. (lacht). Oder sagen nein, das mach ich jetzt einfach mal nicht. Das geht natürlich nicht“ (IP6, Z 164-167).*

- Zusammenarbeit im Team

Ein sozialer innerbetrieblicher Faktor bezieht sich auch auf das Team und die Zusammenarbeit. Dabei wurden zwei Punkte genannt, die sich am Arbeitsplatz belastend auswirken. Zum einen wurde erwähnt, dass grundsätzlich zwar psychische Unterstützung durch das Teilen von gemeinsamen Leid im Team besteht, auf diese in akuten schweren Situationen jedoch oft nicht zurückgegriffen werden kann (vgl. IP1, Z 155-157). Alleine im Dienst zu sein macht den Austausch nach einer akuten Situation unmöglich, was aber auch nach einer akuten Belastungssituation wichtig wäre (vgl. IP4, Z 233-235). Zudem kann keine adäquate Zusammenarbeit entstehen bzw. sich ein aufeinander abgestimmtes Team entwickeln, wenn ein ständiger Personalwechsel vorherrscht (vgl. IP1, Z 151-155).

*„Also durch das, dass wir immer so einen Wechsel hatten, hatten wir nie so einen Teamzusammenhalt, dass wir alle, oder das wir halt viel in der ähnlichen Situation ähnlich gehandelt haben, sondern da hat halt jeder nach seinem eigenen Gefühl gehandelt, überhaupt generell und das ist halt dann schwierig den Jugendlichen gegenüber“ (IP1, Z 151-154).*

### 7.2.1.2 Strukturelle Faktoren

Es wurden eine Reihe von strukturellen Faktoren genannt, die teilweise mit der Institution und teilweise mit überinstitutionellen Gegebenheiten wie Gesetzen oder ähnlichem zusammenhängen. Tabelle 5 gibt einen Überblick über die genannten Stressfaktoren.

#### Belastungen durch strukturelle Faktoren

KlientInnenschlüssel
Zeitmangel
Viele Aufgaben gleichzeitig erledigen müssen
Gesetzeslage und Wartezeiten
Mangel an finanziellen Mitteln
Chaosbewältigung
geringes Unterstützungsangebot und fehlende Konzepte
Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes

Tabelle 5: Belastungen durch strukturelle Faktoren

- KlientInnenschlüssel

Fünf von sieben InterviewpartnerInnen gaben an, dass der Klienten- bzw. Betreuungsschlüssel zu hoch ist (vgl. IP1, Z 61-62; IP2, Z 78-79; IP3, Z 160; IP4, Z 64-65; IP5, Z 154). Das Arbeitspensum reichte von 1:10 bis hin zu 1:180 bei einer Vollzeitstellung. Die Fachkräfte gaben an, dass sie durch die große Menge an KlientInnen nicht adäquat auf einzelne Personen eingehen können und Einzelpersonen leichter „*unterm Radar verschwinden*“ (IP 3, Zeile 160). Besonders schwer gestaltete sich dann auch das Kennenlernen der einzelnen AsylwerberInnen (vgl. IP4, Z 68-69). Es kann weder eine Beziehung noch ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden (IP3, Z 152-153). Als belastend wird es zudem wahrgenommen, dass Extremsituationen im direkten Umgang mit den Klienten viel Zeit in Anspruch nehmen, die dann für andere KlientInnen fehlt (vgl. IP2, Z 129-132). Zwei Personen geben an, dass es nötig war, das Konzept institutionsintern bzw. mit anderem Leitungspersonal völlig neu zu überarbeiten und neue Strukturen zu etablieren, um mit der plötzlich sehr hohen Anzahl an Flüchtlingen umgehen zu können (IP3, Z 52-55; IP5, Z 155-157).

*„(...) durch die vielen Klienten die wir gehabt haben einfach immer wieder. In Stresssituationen sind wir da immer mal wieder gekommen“ (IP 5, Z 154-155).*

- Mangel an zeitlichen Ressourcen

Wie im vorhergehenden Zitat ersichtlich, geht mit einem hohen KlientInnenschlüssel auch ein Zeitmangel einher, welchen vier Personen als belastenden Umstand angeben (vgl. IP1, Z 67-69; IP2 Z 75-76; IP5, Z 187-188; IP6, Z 143), wodurch man sich keine Gedanken über Methoden machen kann oder adäquat auf einzelne KlientInnen einlassen kann (IP1, Z 67-69; IP 2, Z 78-79). Die Umsetzung der Qualitätsstandards und die damit verbundenen Aufträge vom Land erzeugen einen gewissen Druck,

wobei gleichzeitig die Umsetzung schwer ist, weil dafür mehr Zeit benötigt werden würde (vgl. IP6, Z 131-134). Auch die Dokumentation und administrativen Aufgaben stellen einen großen Zeitaufwand dar. Eine befragte Person gibt an, dass wenn sie sich adäquat um die Flüchtlinge kümmert, immer Büroarbeit liegen bleibt und umgekehrt. Sich um alle Flüchtlinge im gleichen Ausmaß zu kümmern, ist somit nicht umsetzbar (vgl. IP6, Z 349-354). Die generell zu knappe zeitliche Bemessung von Aufgaben wird als schwierig angeführt (vgl. IP6, Z 143-144). Eine Fachkraft berichtete auch, dass sie sich den Zeitdruck selber macht, da sie möglichst vielen Menschen helfen möchte und dann auch noch Termine annimmt, wenn sie weiß, dass die Zeitressourcen eigentlich erschöpft sind. Dies ist besonders dann der Fall, wenn etwas aus dem persönlichen Empfinden heraus sehr wichtig erscheint (vgl. IP5, Z 173-180). Zwei Fachkräfte geben unzureichende zeitliche Ressourcen zwar nicht explizit als Belastungsfaktor an, äußern jedoch implizit den Wunsch bzw. die Forderung, mehr Zeit zur Verfügung zu haben (vgl. IP3, Z 154-156; IP4 Z 152-153).

*„(...) weil immer die Zeit zu knapp ist. Ich bin nur sechs Stunden am Tag im Quartier und einerseits geht viel Zeit drauf auch mit der Betreuung der Asylwerber, mit der Kontrolle, dass das Quartier sauber gehalten wird, das die Putzpläne eingehalten werden“ (IP6, Z 134-137).*

Eine Fachkraft betonte jedoch auch, dass gerade im Sozialbereich aufgrund der Finanzierung mit den Mitteln gewirtschaftet werden muss, die verfügbar sind und dies ein zu akzeptierender Umstand ist (vgl. IP7, Z 554-558).

- Viele Aufgaben gleichzeitig erledigen

Zu dem belastend hohen Arbeitspensum und dem Mangel an zeitlichen Ressourcen kommt auch noch erschwerend dazu, dass oftmals viele Dinge gleichzeitig erledigt und bedacht werden müssen. Vier Befragte berichteten, dass es besonders belastend ist, wenn viele Aufgaben zur selben Zeit anstehen bzw. im Kopf behalten werden müssen (vgl. IP1, Z 223-224; IP2 Z 118-119; IP3, Z 225; IP6, Z 222-224).

*„Naja, also ich merke vor allem, dass ich dann zum schusseln anfangen. Ich weiß, dass ich gerade irrsinnig viele verschiedene Dinge gleichzeitig tun soll und plötzlich komme ich zu gar nichts mehr. Das heißt, da weiß ich dann schon nicht mehr, wo ich anfangen soll (...)“ (IP6, Z 222-224).*

- Gesetzeslage

Aufgrund von Gesetzeslagen sind AsylwerberInnen sehr langen Wartezeiten ausgesetzt, die eine permanente Hilflosigkeit und Angespanntheit verursachen und eine angemessene Beratung erschweren (vgl. IP4, Z 97; IP5, Z 104-108; IP7, Z 204-209). IP4, IP5, IP6 und IP7 betonen besonders die sehr langen Wartezeiten als große Herausforderung. Es wird als kräftezehrend und stressauslösend für die betroffenen Personen beschrieben (vgl. IP5, Z 326-328; IP6, Z 115). Ohnmachtsgefühle und Hilflosigkeit entstehen, da *„Dinge im Außen entstehen und im Außen passieren“* (IP4, Zeile 99-100). Eine

Fachkraft beschreibt, dass Vieles nicht aktiv gesteuert werden kann, wodurch die Flüchtlinge nicht in eine Selbstwirksamkeit gebracht werden können (vgl. IP4, Z 89-101). Auch Abschiebungen oder wenn eine Person aufgrund eines Gesetzesbruches von der Polizei abgeholt wird, wurde als schwierige Situation beschrieben (vgl. IP3, Z 281-282).

*„Also es kommt auf das Land drauf an, wie schnell das ihr Asylbescheid bearbeitet wird, wie schnell das sie das Interview haben, wie schnell sie den positiven Asylbescheid haben, die stehen eigentlich permanent, also die Personen stehen ja eigentlich permanent unter Stress“ (IP7, Z 204-207).*

Fällt ein Bescheid dann auch noch negativ aus, steigt der Stress und die Hilflosigkeit. Eine Fachkraft berichtet davon, wie emotional belastend dies nicht nur für die Flüchtlinge, sondern auch für sie selber ist. Dies macht es nötig, entsprechende stressreduzierende Haltungen einzunehmen sowie Abhilfe durch bestimmte Verhaltensweisen zu schaffen (vgl. IP6, Z 194-215).

*„Herausfordernd wird es vor Allem, wenn es emotional wird. Das heißt, wenn zum Beispiel negative Bescheide kommen sind die Leute, die dann lange warten, die sich bemüht haben auch zum Teil und dass sie integriert werden, machen jede Menge Kurse und und sind auch immer brav zum Deutschkurs gegangen und dann fällt ihnen regelrecht alles runter. Warum kriege ich negativ, warum hilft mir niemand. Und (mhm) mit deren Hilflosigkeit muss versuchen ich auch umzugehen, weil ein Stück weit bin ich dann auch hilflos, ich bin keine Juristin, ich kann über ihren Fall nicht entschieden“ (IP6, Z 194-199).*

- Mangel an finanziellen Mitteln

Drei interviewte Personen schätzen die zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel als zu niedrig ein. Eine höhere monetäre Unterstützung würde helfen, um den geflüchteten Personen eine Umgebung zu schaffen, die Konflikte aufgrund von zu vielen Menschen mit unterschiedlichen kulturellen und religiösen Hintergründen auf zu engem Raum vermeidet (vgl. IP4, Z 159-161). Zudem wird es dadurch immer weniger möglich, wichtige Werte und Normen zu vermitteln (vgl. IP6, Z 170-175). Dies steht in Verbindung mit einem allgemeinen „Aufschrei, [dass] für die Asylwerber [...] zu viel Geld aus[gegeben]“ (IP6, Z 169-179) wird. Somit können nur bedingt integrationsinduzierende Maßnahmen durch die Fachkraft erfolgen, was auf lange Sicht ein Problem darstellen kann (vgl. IP7, Z 175-180).

*„Es kommt halt immer auf das Geld drauf an, aber wenn man jetzt zum Beispiel einfach mehr Personal einstellt, so dass nicht ständig ein Personalmangel ist, dann wären die Mitarbeiter, die arbeiten, auch nicht so überlastet, sondern dann hätten die nicht so viele Überstunden und dann würde es vielleicht gar nicht zu diesem extremen Wechsel kommen. Wenn du ständig überlastet bist, dann gehst du halt irgendwann“ (IP1, Z 164-168).*

- Chaosbewältigung

Des Weiteren sprachen die ExpertInnen von einem regelrechten „Chaos“, das bewältigt werden musste (vgl. IP1, Z 68; IP2, Z 222). Dabei spielten laut Angaben einer befragten Person die ständigen Änderungen in der Gesetzeslage, der große Wechsel an Flüchtlingen und MitarbeiterInnen bzw. Vorgesetzten eine wichtige Rolle (vgl. IP1, Z 66-68). Zudem gab es zu Beginn der Flüchtlingswelle 2015 noch keine strukturierte Erstversorgung, keine adäquate medizinische Abklärung und kein strukturiertes Netzwerk für neue Flüchtlinge. Diese kannten sich zudem noch nicht aus mit dem System in Österreich (vgl. IP2, Z 220-225).

*„Genau, 2015 war es natürlich auch unter anderem nicht nur Aufgrund der Asylwerberzahlen die jeder zu betreuen hatte stressig, sondern, wenn die Asylwerber neu zugewiesen werden, dann sind sie erst sehr kurz in Österreich, haben oft noch keinen medizinischen Check durchlaufen. Also mittlerweile schon, aber 2015 war natürlich Chaos. Das heißt, sie haben keinen medizinischen Check durchlaufen, sie sind gerade ganz frisch in Österreich, sie kennen sich mit dem System überhaupt nicht aus, sie wissen nicht, wie man ein Zugticket kauft und gerade am Anfang ist da viel Medizinisches zum Abklären und da ist einfach sehr viel Arbeitspensum da“ (IP1, Z 220-225).*

- Geringes Unterstützungsangebot und fehlende Konzepte

Als sehr belastend wurde auch beschrieben, dass nur ein sehr kleines Angebot gibt, dass man den AsylwerberInnen zur Verfügung stellen kann. Oftmals können deshalb die Wünsche und Anliegen der Flüchtlinge nicht berücksichtigt bzw. erfüllt werden (vgl. IP2, Z 73-75). Somit müssen „viele Fragen einfach mit „Nein, gibt es nicht“ beantworte[t]“ (IP2, Z 74-75) werden. Ein Grund dafür könnte sein, dass Bund und Länder mit ihren Konzepten hinterherhinken und es keine adäquate Lösung für die Probleme und die langen Wartezeiten gibt (IP4, Z 162-167). Von einer Fachkraft wird geäußert, dass möglicherweise „einfach auch kein Grund dahinter ist, dass es nicht gewünscht ist“ (IP4, Z 163-164).

- Angst vor Arbeitsplatzverlust

Als der große Ansturm an Flüchtlingen wieder zurückging und die KlientInnen weniger wurden, wurde auch eine Reduktion des Personals in dem Bereich nötig. Deshalb entstand laut einer interviewten Person bei den Fachkräften eine Angst, den Arbeitsplatz zu verlieren, was wiederum einen Stressfaktor darstellte (vgl. IP2, Z 81-83).

*„(...) und jetzt gehen die Zahlen stark zurück, das heißt, es müssen wieder Leute entlassen werden, was natürlich für die einzelnen Mitarbeiter auch eine gewisse Stressbelastung ist, weil unsicherer Job, etc.“ (IP4, Z 81-83).*

### 7.2.1.3 Umgang mit KlientInnen

Allgemein beschreiben die Fachkräfte es als belastend, wenn die Flüchtlinge unter Stress stehen und belastet sind. Wie in Tabelle 6 ersichtlich, können schwierige emotionale und psychische Zustände der Flüchtlinge belastend auf die Fachkraft wirken und sich übertragen. Oftmals wird dabei von Gefühlen der Ohnmacht und Hilflosigkeit gesprochen.

#### Belastende Faktoren im Umgang mit KlientInnen

Traumatisierungen und emotionale Situationen

Konflikte

Menschenrechtsverletzende Einstellungen

Psychische Labilität

Selbst- und Fremdverletzendes Verhalten

Deviantes Verhalten

Alkohol- und Rauschgiftkonsum

Tabelle 6: Belastende Faktoren im Umgang mit KlientInnen

- Traumatisierungen und emotionale Belastungen

Bei den Interviews stellte sich heraus, dass ausnahmslos alle Fachkräfte schon einmal mit traumatisierten Flüchtlingen zu tun hatten (vgl. IP1, Z 127; IP2 Z183, IP3, Z304-305; IP4, Z 191; IP5, Z 217; IP6, Z 274; IP7, Z 560-562). Dies wurde zum Teil als belastend erlebt (vgl. IP1, Z 126-132; IP3, Z 344; IP5, Z 114-116; IP7, Z 587-591) und war begleitet von Gefühlen der Starre und Ohnmacht (vgl. IP1, Z 127-128; IP4, Z 199-204), wobei es oft wichtig ist, einfach „nur da [zu] sein“ (IP7, Z 592). Die Bedeutung einer adäquaten Abgrenzung wurde in diesem Kontext besonders hervorgehoben (vgl. IP1, Z 144; Z IP6, Z 291). Eine Fachkraft gab explizit an, dass es für sie nicht belastend ist und sie gut damit umgehen kann (vgl. IP7, Z 599-600). Eine befragte Person gab an, dass es nicht belastend ist, weil sie es vermeidet, darüber zu reden, da ohnehin in dem sozialarbeiterischen Setting keine Zeit dafür ist, dies adäquat zu behandeln und der Schaden möglicherweise größer wäre als der Nutzen. Erschwerend werden die sprachliche Barriere sowie die mangelnden zeitlichen Ressourcen erwähnt (vgl. IP2, Z 176-180). Auch von psychischen Beeinträchtigungen und dissoziativen Zuständen bei den KlientInnen wird berichtet (vgl. IP1, Z 130; IP3, Z 339-342; IP4, 208; IP6, Z 562). Dabei sind sich die Fachkräfte durchaus darüber bewusst, dass es wichtig ist, eine Übertragung zu vermeiden (vgl. IP2, Z 134-135; IP4, Z 197-199).

*„Oder, wenn sie von ihren, überhaupt von ihren traumatischen Erlebnissen erzählen und du sitzt daneben und denkst dir ja, ich weiß jetzt eigentlich genau gar nicht, was ich sagen soll. Weil das ist so schlimm, da kannst du nichts sagen, weil du es einfach nicht verstehst. Du kannst es nicht nachvollziehen. Oder wenn sie durch ihre Traumatisierung, wie sagt man da, dissoziieren. Haben wir auch gehabt, dass sie einfach plötzlich komplett weg waren. Du hast gesehen, der ist nicht*

*mehr da und der ist, also du hast nicht gewusst, tut er sich nachher was an und was ist los oder ja, wie gehst du jetzt damit um“ (IP1, Z 126-132).*

Des Weiteren wurde davon berichtet, dass emotionale Belastungen der Flüchtlinge wiederum eine Belastung für die Fachkräfte darstellen (vgl. IP6, Z 194). Dies ist besonders dann der Fall, wenn Fluchterfahrungen erzählt werden (vgl. IP5, Z 112-114) oder sie negative Asylbescheide bekommen (vgl. IP6, Z 195). Zudem stehen die Flüchtlinge permanent unter Stress, weil sie in Ungewissheit leben, wie es um ihren Status als Flüchtling weitergeht (vgl. IP7, Z 206-208). Eine Fachkraft schildert, dass ein Flüchtling in einer schwierigen Phase, in der die Person psychisch labil war, „so einen Schalter umgelegt“ (IP3, Z 82) hat und Selbst- und Fremdverletzungen androhte (vgl. IP3, Z 80-89). Besonders belastend ist es zudem für alle Beteiligten, wenn der Kontakt zu Familienangehörigen abbricht oder eine Nachricht über das Ableben von Familienangehörigen eintrifft (vgl. IP1, Z 120-123; IP7, Z 589-580). Besonders schwierig ist es, wenn es dabei um Kinder geht, die mit schwierigen Situationen und Schicksalen bis hin zum Verlust der Eltern umgehen müssen, ist es für die Fachkräfte oft sehr herausfordernd und die Abgrenzung gestaltet sich schwieriger (vgl. IP2, Z 114-123; IP2 133-138; IP5, Z 269-280).

*„Also herausfordernd (-). Natürlich [...] haben sie immer mitgekriegt was im Kriegsland passiert und dann haben sie teilweise Anrufe bekommen oder plötzlich keinen Kontakt mehr gehabt und haben nicht gewusst, ob ihre Familie noch lebt oder nicht und sind dann durchgedreht und dann hast du natürlich mit dem umgehen müssen. Da hast du sie runterholen müssen oder halt in dieser Situation, weißt du einfach auch selber nicht, was du sagen sollst. Wenn sie dann eine Nachricht bekommen, dass der Bruder gestorben ist oder die Mama gestorben ist oder dass sie jetzt nicht mehr wissen, wo die Familie ist (...)“ (IP1, Z 120-126).*

- Konflikte

Konflikte und Auseinandersetzungen wurden als erschwerende und belastende Umstände genannt, wobei die Konflikte sowohl unter den Flüchtlingen als auch zwischen Fachkraft und AsylwerberInnen auftraten (vgl. IP4, Z 159; IP6, Z 479; IP7, Z 195-199). Zwei Fachkräfte erwähnten, dass Konflikte aufgrund von verschiedenen kulturellen Hintergründen entstehen (vgl. IP4, Z 157-162; IP7, Z 677-678). Schwieriger wird das Moderieren und Unterstützen bei der Konfliktlösung, wenn man die Personen nicht gut kennt (vgl. IP7, Z 199). Konflikte entstehen aber auch zwischen Fachkräften und KlientInnen, unter anderem aufgrund von Einstellungen zur Sauberkeit (vgl. IP6, Z 479-480). Eine Fachkraft berichtet, dass sie manchen KlientInnen „die Dinge wieder verdeutlichen“ (IP6, Zeile 481) muss. Dazu gehört, dass man ihnen auch Grenzen aufzeigt, da sie oft aus völlig anderen Verhältnissen kommen (vgl. IP6, Z 284).

*„(...) es ist prinzipiell schon eine sehr herausfordernde Arbeit, weil es gibt natürlich sehr viele Dynamiken auch unter, unter den Leuten, die jetzt zusammenwohnen und da kann es durchaus schon einmal sein, dass man dann in einem Konfliktgespräch die Moderation übernimmt oder*

*einfach Konflikte versucht zu lösen mit den Personen und das ist natürlich schon eine Herausforderung, wenn man die Personen nicht gut kennt“ (IP7, Z 195-199).*

- Menschenrechtsverletzende Einstellungen

In engem Zusammenhang mit den Konflikten steht somit auch der kulturelle Hintergrund sowie die Einstellung der Personen. Eine Fachkraft berichtete von rechtsextremen Sichtweisen, mit welcher es sehr schwer war umzugehen, weil sie zu der Person mit logischen Argumenten nicht durchdringen konnte. Dies wurde als große Belastung geschildert (vgl. IP6, Z 426-438).

*„Er hat dann plötzlich sehr extreme Sichtweisen gekriegt und hat dann so Dinge gesagt wie: ‚Die Welt braucht wieder mal einen Adolf Hitler, der sie alle wegräumt und eine Milliarde Menschen auslöscht.‘ Und das war, das habe ich gemerkt, sehr stark belastend“ (IP6, Z 426-428).*

- Psychische Labilität

Zwei befragte Personen berichteten davon, dass sie mit psychisch labilen Flüchtlinge des Öfteren zu tun hatten (vgl. IP3, Z 81; IP7, Z 562) und eine Person schilderte die große Belastung, die davon ausgeht (vgl. IP3, Z 81). In diesem Zusammenhang wurde auch erwähnt, dass das für das ganze Team eine sehr große Herausforderung darstellt, da die Personen dann zum Teil unberechenbare Verhaltensweisen zeigen (vgl. IP3, Z 344). Meist werden die betroffenen Personen zu Psychotherapeuten oder Psychologen weitervermittelt (vgl. IP2, Z 193; IP6, Z 296-297). Dadurch kann die Belastung der Fachkraft abgefedert werden.

*„Also eine so eine Situation, die mir so einfällt zu dem Thema, das war mit einem Klienten, der war psychisch dann ein bisschen labil und hat dann eine Zeit gehabt, da ist er sehr unter Stress gestanden und hat dann manchmal wirklich so einen Schalter umgelegt, da war er wirklich wie ein anderer Mensch eigentlich“ (IP3, Z 80-83).*

Eine sozialpädagogisch tätige Person berichtete davon, dass es vorkommt, dass man sich beispielsweise in einem Familiensystem selber wiederfindet und dadurch eine Übertragung passieren kann, die belastend wirkt. Dabei wird wiederum der Zusammenhang mit einer adäquaten Abgrenzung und dem hohen KlientInnenschlüssel betont (vgl. IP, Z 133-136). Eine weitere Fachkraft spricht von Übertragung als generell vorhandenes Begleitphänomen der Arbeit mit Menschen und beschreibt, dass diese sowohl im positiven als auch im negativen Zusammenhang wirksam ist (vgl. IP4, Z 271-273, IP4, Z 86-88).

*„Was natürlich schwierig ist, wenn es, dadurch das man so viele Leute betreut, es einen oft (-) Geschichten von einem selber reinhaut. Eben wenn man sich in einer Familie, in einem Familienkonstrukt wieder findet zum Beispiel oder solche Geschichten“ (IP3, Zeile 133-135).*

- Selbst- und Fremdverletzendes Verhalten

Des Weiteren gaben mehrere Fachkräfte an, dass selbst- und fremdverletzendes Verhalten der Flüchtlinge sehr herausfordernd für sie war, da es oft auch alle Menschen aus dem Umfeld in Unruhe gebracht hat (vgl. IP3, Z 90; IP7, Z 612-614). Es wurde davon berichtet, dass dann oft auch nicht unmittelbar Betroffene einen Bedarf an Begleitung haben (vgl. IP7, Z 614-615). Es wurde davon erzählt, dass Selbstverletzungen oder Suizid angedroht werden und Selbstverletzungen beispielsweise in Form von Ritzen am Arm auftreten (vgl. IP3, Z 91-93).

*„Das kann natürlich sein und es geht auch, also in Richtung Selbstverletzung dann ganz stark, dass sich wer dann zum Beispiel irgendwie ein körperliches Leid dann selber zufügt. Ja, weil er einfach den Schmerz jetzt übertrumpfen will, ja das er sich jetzt vielleicht mit irgendwas schneidet, dass man die Rettung rufen muss oder. Also da gibt es durchaus solche Verhaltensweisen dann, ja“ (IP7, Z 607-610).*

- Deviantes Verhalten

Auch von abweichendem Verhalten wurde in den Interviews berichtet. Dabei wurde belastendes Verhalten in Form von Geschrei und Gebrüll, Beschimpfungen und dem Verwüsten von Räumen erwähnt (vgl. IP1, Z 252-254; IP3, Z 91-93). Auch wurde von Anfällen und unkontrollierbaren Handlungen erzählt, die als Belastung empfunden wurden (vgl. IP3, Z 340).

*„Wir haben einmal eine Situation gehabt mit einem Jugendlichen, der aus dem Fenster springen wollte und vorher das ganze Zimmer verwüstet hat und sich am Arm aufgeschlitzt hat, also geritzt hat und ja, solche Situationen sind auf jeden Fall sehr belastend“ (IP3, Z 91-93).*

- Alkohol- und Rauschgiftkonsum

Auch Alkohol- und Rauschgiftkonsum von KlientInnen wurde von einer Fachkraft als Belastungsfaktor erwähnt, da die Personen ihre Probleme dann verleugnen und dies die Arbeit mit ihnen erschwert (vgl. IP3, Z 315-317). Dies steht auch im Zusammenhang mit den Traumatisierungen, da missbräuchlicher Konsum vermeintlich als Problemlösung gesehen wird.

*„Und dann fangen sie an zum Saufen und zum Drogen nehmen und das ist dann schon ein bisschen schwieriger, weil mit ihnen kannst du dann schlechter arbeiten“ (IP3, Z 315-317).*

## 7.2.2 Gesellschaft und Umfeld

Als besonders belastend im Hinblick auf die Gesellschaft und das Umfeld wurde erwähnt, dass oft sehr große Ablehnung gegenüber den geflüchteten Personen besteht, die Ausgrenzung bewirkt. Eine Fachkraft beschreibt dies als eine Dynamik, die eine Übertragung bewirkt. Die Flüchtlinge als marginalisierte Gruppe distanzieren sich ihrerseits, da sie von der Gesellschaft Ausgrenzung erfahren.

Auch das Halten im ‚Nichts-Tun‘ rufe eine gewisse Hilflosigkeit hervor, die sich auf die Gesellschaft überträgt. Zudem wird die von der Fachkraft als Ressource beschriebene Tätigkeit, Dinge hinter sich lassen zu können und schnell weiterzugehen, von der Gesellschaft oft als Dreistheit gedeutet. Aufgrund von Vorurteilen wird in der direkten Arbeit beispielsweise auch die Wohnungssuche erschwert. Oftmals bekommt man als Fachkraft auch im privaten Umfeld eine sehr negative Resonanz von Einzelpersonen auf die eigene Tätigkeit, da jede/r eine Meinung über diesen sozialpädagogischen Arbeitsbereich hat. Vier Personen empfinden diese negative Rückmeldung aus der Gesellschaft und dem Umfeld als sehr belastend. Auch der allgemeine „Aufschrei“ (IP6, Zeile 169), dass generell zu viel Geld ausgegeben wird für diesen Bereich, wird von einer Fachkraft als erschwerender Faktor genannt.

*„(...) und es sind dann wirklich oft schlimme Sachen, die da gesagt werden, und das belastet einen dann schon, wenn man sieht, dass es da noch große Schwierigkeiten gibt für die Personen von anderen Ländern, das sie da nicht so aufgenommen werden. Das ist dann oft eine Herausforderung einfach damit umzugehen.“ (IP5, Zeile 79-82).*

### **7.2.3 Haltungen zum Beruf**

Die idealistische Haltung zur eigenen Tätigkeit wurde als herausfordernd und Druck erzeugend beschrieben (vgl. IP2, Z 83-86; IP5, Z 179-180). Dadurch, dass man bestmöglich unterstützen und helfen möchte, hat man laut Angabe von einer interviewten Person schnell zu hohe Ansprüche an sich selber, die dann Schritt für Schritt verringert werden müssen, wobei die Haltung zum Beruf dieselbe bleibt (vgl. IP2, Z 83-86). Eine Fachkraft beschreibt, dass es im direkten KlientInnenkontakt, „*der persönliche Druck den sich dann jeder ein bisschen macht dadurch*“ (IP 5, Z 179-180). Zudem wird beschrieben, dass das Bestreben zu helfen bzw. aufzufangen, wobei gleichzeitig Hilflosigkeit vorherrscht, belastend wirken kann (vgl. IP6, Z 199-200).

## 7.3 Auswirkungen von Belastungen

Auswirkungen von Belastungen können sich auf der emotionalen und körperlichen Ebene sowie im Verhalten der Fachkraft zeigen.

### 7.3.1 Emotionaler Zustand und Befinden

Zu den emotionalen Auswirkungen zählen all jene Faktoren, die eine emotionale Belastung für die Fachkraft darstellen. Diese werden in Tabelle 7 aufgezählt und anschließend expliziert.

#### Emotionale Auswirkungen von Belastungen

Ohnmachtsgefühle
Hektik und Unruhe
Psychosomatische Auswirkungen und Tendenzen zu Burnout
Unsicherheit
Panikattacken
Zu starke Abgrenzung

Tabelle 7: Emotionale Auswirkungen von Belastungen

- Ohnmacht und Hilflosigkeit

Am häufigsten wurden Gefühle der Hilflosigkeit und Ohnmacht erwähnt, welche zum Teil auch als sehr belastend beschrieben wurden (vgl. IP2, Z 103-118; IP4, Z 95-114; IP6, Z 459-461). Das Gefühl, nicht zu wissen was man sagen oder machen soll, tritt vor allem ein, wenn Flüchtlinge Nachrichten aus dem Heimatland über den Tod eines Familienangehörigen bekommen oder über ihre Traumatisierungen erzählen. Es wird geschildert, dass es schwer zu verstehen oder nicht nachvollziehbar ist, was in den Menschen vorgeht oder wie sie sich fühlen (vgl. IP1, Z 124-129; vgl. IP7, 587-591). Ohnmacht und Hilflosigkeit entsteht aber auch durch die langen Wartezeiten, die nicht beeinflussbar sind (vgl. IP4, Z 96-99), durch negative Bescheide (vgl. IP6, 197-198) und durch menschenverachtende Einstellungen von Flüchtlingen, die ihren Standpunkt vehement vertreten, weil es sich mit dem Denken und Handeln der Fachkraft stark widerspricht (vgl. IP6, Z 559-461). Eine Person gab explizit an, sich noch nie ohnmächtig gefühlt zu haben (vgl. IP7, Z 477-481).

*„Also gerade in dem Gespräch, das war ein riesengroßes Ohnmachtsgefühl, weil ich mir sicher bin, das er nicht der einzige Mensch ist, der, der so denkt. Es war halt extrem menschenverachtend und das widerspricht sich mit jeder Faser meines Körpers und meines Denkens“ (IP6, Zeile 459-461).*

- Angst

In Zusammenhang damit wurde von einer interviewten Person auch Angst erwähnt, die aufgrund von irrationalem Denken bei einem Flüchtling hervorgerufen wurde (vgl. IP6, Z 470-472).

*„Aber seine Irrationalität, die hat mir so Angst gemacht, die ihn dazu leiten lässt, gewisse Dinge zu tun vielleicht und, und sich da total rechtfertigt darin sieht, in seinen Handlungen. Das hat mir so ein bisschen, bisschen Angst gemacht“ (IP6, Z 470-472).*

- Hektik und Unruhe

Des Weiteren wurde von Hektik und Unruhe berichtet, die sich auch in Gedankenlosigkeit äußern kann. Dies kann auch zum Verkrampfen und in Folge zu Kopfschmerzen führen. Auch Zeitdruck und die vermeintliche Notwendigkeit, viele Aufgaben auf einmal erledigen zu müssen, verstärken diesen Zustand bzw. bedingen ihn. Diese Zustände treten also vermehrt in herausfordernden Situationen auf. Eine Fachkraft berichtet, dass sich diese Unruhe auch in Ungeduld zeigt und sich durchaus auch auf das Privatleben auswirkt (vgl. IP7, Z 432-435).

*„Wenn man gestresst ist, ist man vielleicht hektischer, oder nicht so ruhig wie man vielleicht sonst ist und das wirkt sich sicher, das wirkt sich schon auf einen selber aus, ja. Dass man jetzt gehetzter ist oder ungeduldiger ist in manchen Situationen, vielleicht dann auch im Privatleben einmal, ja. Weil man vielleicht noch etwas fertig machen will für die Arbeit, ja. Das kann durchaus sein“ (IP7, Z 432-435).*

- Psychosomatische Auswirkungen und Tendenzen zu Burnout

Eine Fachkraft sprach von Gefühlen des Ausgebrannt-Seins, die in Verbindung mit körperlichen Beschwerden stehen (vgl. IP7, Z 346-353). Des Weiteren wurde von psychosomatischen Beschwerden berichtet, die nach akuten Stressphasen bei den MitarbeiterInnen bzw. KollegInnen im Flüchtlingsbereich auftreten und sich vorerst als körperlichen Beschwerden äußern. Es wurde bei KollegInnen beobachtet, dass nach einer akuten Stressphase viele krank wurden, was sich in körperlichen Beschwerden und Krankenständen niederschlug (vgl. IP2, Z 228-353). Die zweite Fachkraft sprach von einem Ausbrennen aufgrund des sehr vielfältigen Berufes, bei dem man mit vielen Anforderungen einerseits in der Institution und andererseits aus dem Umfeld umgehen muss (vgl. IP7, Z 346-353).

*„Weil natürlich, wenn man da jetzt wochenlang in so einer Position ist, wo man ständig angespannt ist, dann kriegt man natürlich irgendwo dann auch Rückenschmerzen oder irgendwie Kopfschmerzen oder man ist einfach ausgebrannt“ (IP7, Z 346-349).*

- Unsicherheit

Unsicherheit wurde insofern als belastend beschrieben, weil Erwartungen manchmal nicht übereinstimmen und es dadurch zu Schwierigkeiten kommen kann. Diese sollten möglichst gut kommuniziert und abgeglichen sein, da dies die Arbeit erleichtert, Sicherheit und Klarheit bringt und auch Grenzen und Möglichkeiten dadurch ersichtlich werden (vgl. IP3, Z 242-245; IP4, Z 171-175).

*„Ja was für mich sicher am wichtigsten ist, ist Klarheit über das, was ich machen kann, was möglich ist und wo die Grenzen sind des Machbaren und des Möglichen. Und deshalb immer wieder klar die Erwartungen die ich selber habe und die Erwartungen der Klienten gut in einen Einklang zu bringen, wenn das möglich ist. Weil alles was irgendwie zu schwammig ist, denke ich schafft Unsicherheit und (-) genau, dann wird es schwierig, wenn es irgendwie nicht durchsichtig ist“ (IP4, Z 171-175).*

- Panikattacken

Eine Fachkraft berichtete davon, selber unter Panikattacken gelitten zu haben. Dabei kumulierten persönliche Probleme mit der hohen Verantwortung und Belastung in der Arbeit, die während des Höhenpunkts des Flüchtlingsstroms vorherrschten (vgl. IP2, Z 247-251).

*„Mich hat es insofern betroffen, weil ich da unter Panikattacken gelitten habe. Und das mittels Therapie relativ schnell wieder unter Kontrolle bekommen habe und da die Arbeit mit reingespielt hat. Also es war nicht nur die Arbeit, sondern auch eine andere Geschichte, aber mitunter auch der Stress und die Verantwortung in der Arbeit, die das dann ausgelöst hat und das auch erst nach dem Peak sich gezeigt hat“ (IP2, Z 247-251).*

- Zu starke Abgrenzung

Sich emotional zu verschließen aufgrund von Stress, aber gleichzeitig sich nicht zu sehr zu involvieren in schwierigen Situationen und Phasen wird von einer Fachkraft als herausfordernd beschrieben (vgl. IP4, Z 125-130). Dies deutet auf die Kompetenz des Ausbalancierens von Nähe und Distanz hin, welches die interviewte Person als ein *„ein Austarieren zwischen nicht mehr zu hart zu werden und aber auch nicht immer mitzugehen in den einzelnen emotionalen Phasen der Klienten“* (IP4, Z 127-129).

### 7.3.2 Körperliche Auswirkungen

Zu den körperlichen Auswirkungen werden all jene Beschwerden gerechnet, die die Fachkräfte aufgrund von Stress physisch wahrgenommen haben. Tabelle 8 gibt einen Überblick über die Nennungen der InterviewpartnerInnen.

#### Körperliche Auswirkungen von Belastungen

Kopfschmerzen

Rücken- und Nackenschmerzen

Verspannungen

Zittern

Gänsehaut

Erhöhter Puls

Tabelle 8: Körperliche Auswirkungen von Belastungen

- Kopfschmerzen

Zwei ProbandInnen berichteten davon, dass sie bei Überlastung und in stressigen Phasen unter Kopfschmerzen leiden (vgl. IP6, Z 235-237; IP7, Z 439). Diese werden zum einen auf eine zu geringe Flüssigkeitszufuhr zurückgeführt und zum anderen auf Nacken- und Rückenschmerzen sowie Verspannungen (vgl. IP6, Z 235-236; IP7, Z 342-344). Diese Symptome treten oft gleichzeitig auf und sind vermehrt bei der Ausführung von viel Büroarbeit zu verzeichnen (vgl. Z IP7, Z 442).

*„Ja zum einen kriege ich manchmal Kopfweh. Wenn man vergisst zu trinken oder einfach sehr hektisch wird, fang halt ich an das ich mich verkrampfe, von den Schultern her, und dann zieht mir das in den Kopf drauf“ (IP6, Z 235-237).*

- Zittern

Auch von Zittern nach akuten Extremsituationen wurde in einem Interview berichtet. Dieses tritt nach der herausfordernden Situation ein, in der Ruhe bewahrt wurde (vgl. IP3, Z 131-135).

*„Danach reißt es mich dann am ganzen Körper, das Adrenalin fährt Vollgas ein und dann muss ich mich wo hinsetzen und einmal (-atmet ein-) hui“ (IP 3, Zeile 131-132).*

- Gänsehaut

Einher mit einem Ohnmachtsgefühl schilderte eine SozialpädagogIn, dass sie auch Gänsehaut bekommt, wenn sie in eine akute schwierige Situation kommt (vgl. IP1, Z 142).

*„Ja halt, Gänsehaut und einfach Ratlosigkeit auch. Halt, du weißt einfach nicht was du sagen sollst (...)“ (IP1, Zeile 142).*

- Anstieg der Pulsfrequenz

Von erhöhtem Puls und Unruhe in akut schwierigen Situationen, *„bis das alles wieder im Griff ist“* (IP7, Z 619-620) berichtet eine Fachkraft (vgl. IP7, Z 618-621).

### 7.3.3 Auswirkungen im Verhalten

Zu den Auswirkungen im Verhalten, insbesondere auch bezogen auf Änderungen im Konsumverhalten, werden jene Handlungen oder auch Reduktionen im Handeln gezählt, die von den befragten Personen auf eine Stressbelastung zurückgeführt werden.

#### Auswirkungen von Belastungen im Verhalten

Unzureichende Flüssigkeits- und Nahrungszufuhr

Kraft- und Lustlosigkeit

Gedankenloses/unachtsames arbeiten

Erhöhter Alkoholkonsum

Tabelle 9: Auswirkungen von Belastungen im Verhalten

- Verringerte Flüssigkeits- und Nahrungszufuhr

Zwei interviewte Personen berichteten davon, dass sie unter Stress „*gern mal zu essen oder zu trinken*“ (IP7, Z 536) vergessen (vgl. IP6, Z 224-225; IP7, Z 535-536).

- Kraft- und Lustlosigkeit

Zwei SozialpädagogInnen entgegneten bei der Frage nach den Auswirkungen von Belastungen, dass anhaltender, langfristiger Stress durchaus auch im Privatleben zu Kraft- und Lustlosigkeit führen kann, weil entweder mehr gearbeitet wird und danach keine Zeit mehr bleibt für Aktivitäten (vgl. IP7, Z 421-423) oder weil die Erschöpfung zu groß ist, um nach Dienstschluss noch etwas mit Freunden oder der Familie zu unternehmen (vgl. IP1, Z 199-201).

*„Aber man muss [sich] halt (...) selber überwinden [...], dass man noch was unternimmt, weil man halt echt einfach fertig ist am Abend“* (IP1, Zeile 199-201).

- Gedankenloses/unachtsames Arbeiten

Eine Fachkraft beschrieb, dass sie unter Stress oft gedankenlos wird, weil sie bei den vielen Dingen, die zu erledigen sind, nicht mehr weiß, wo die Prioritäten liegen. Abhilfe schafft sie dann dadurch, dass sie sich hinsetzt und eine Liste anfertigt, wobei sie die bereits erledigten Dinge dann durchstreichen kann und so einen besseren Überblick bewahrt (vgl. IP6, Z 222-230).

*„Naja, also ich merke vor allem, dass ich dann zum Schusseln anfangen. Ich weiß, dass ich gerade irrsinnig viele verschiedene Dinge gleichzeitig tun soll und plötzlich komme ich zu gar nichts mehr“* (IP6, Zeile 222-223).

- Erhöhter Alkoholkonsum

Von einem Anstieg des Alkoholkonsums konnte eine befragte Person berichten. Vor Allem am Höhepunkt der Flüchtlingswelle stieg dieser an und ist bis dato ein Thema (vgl. IP2, Z 251-253), weil es für die betroffene Person als etwas beschrieben wird „*was dich wieder runter holt*“ (IP2, Z 251). Es wird davon berichtet, dass dies im sozialen Bereich durchaus ein Thema ist, das auch andere MitarbeiterInnen betrifft (vgl. IP2, Z 162-169), „*jedoch nicht wirklich ernst genommen wird, weil es heißt, es sind ja alle reflektiert*“ (IP2, Z 166).

## 7.4 Sozialpädagogische Kompetenzen für den Flüchtlingsbereich

Bei den Kompetenzen wurde gefragt, welche Kompetenzen erforderlich sind für den Beruf, wo die Fachkraft die eigenen Stärken sieht und ob es auch spezielle Kenntnisse oder Fertigkeiten gibt, die besonders für belastende Situationen wichtig sind. Zum Teil wurden auch Charaktereigenschaften beschrieben, die als förderlich für bestimmte Kompetenzen gesehen werden können. Außerdem wurde nach Haltungen und Motiven gefragt, die für die Tätigkeit im Flüchtlingsbereich besonders wichtig sind. Diese Kompetenzen wurden nicht immer direkt als Kompetenzen beschrieben, sondern kamen auch im Kontext anderer Fragen und Themen auf, können aber trotzdem als solche angeführt werden.

### 7.4.1 Wissen und Können

Zu den Kompetenzen des Wissens und des Könnens werden jene Kompetenzen gezählt, die mit anwendbaren Fähigkeiten und Fertigkeiten zusammenhängen. Diese sind in Tabelle 10 angeführt und anschließend genauer erklärt. Im Fließtext werden sie eingeteilt in Sach- und Selbstkompetenz sowie in Kompetenzen des Handelns und förderliche Eigenschaften.

#### Kompetenzen des Könnens und Wissens

Strukturieren und Organisieren
Kommunikative Fähigkeiten
Dokumentieren
Partizipation
Fremdsprache Englisch
Abgrenzung/Nähe- und Distanzverhältnis
Selbstreflexion
Sicherheit schaffen
Ruhe bewahren
Präsent sein
Umsichtigkeit und Achtsamkeit
Multitasking
Schnelle Hilfe/schnelles Handeln
Teamfähigkeit
Perspektive wechseln
Flexibilität
Belastbarkeit
Humor
Geduld
Sportlich aktiv sein

Tabelle 10: Kompetenzen des Könnens und Wissens

## SACHKOMPETENZ

Sachkompetenz und die richtige Anwendung und Beschaffung von Wissen wurde als Kompetenz gesehen, die auch im Zuge des Studiums erworben werden konnte (vgl. IP4, Z 218-219; IP5, Z236-237). Auch das Wissen, das sich die Fachkraft im Zuge der beruflichen Tätigkeit angeeignet hat, wurde als förderlich für den Umgang mit Stress beschrieben (vgl. IP7, Z 267). Aber auch Wissen über die Gesetzeslage sowie allgemeines pädagogisches Wissen, das einem möglicherweise gar nicht bewusst ist und worin der große Vorteil einer pädagogischen Fachausbildung liegt, wurde angeführt (vgl. IP5, Z 257-259). Kenntnisse über etwaige Folgen und Möglichkeiten für die Flüchtlinge wurde als bedeutend beschrieben (vgl. IP4, Z 175-176). Auch die Anwendung von Wissen aus Fortbildungen oder Zusatzausbildungen wurde angeführt (vgl. IP1, Z 270-273).

*„Und natürlich, es steckt ganz, ganz viel Wissen dahinter, die ganzen (-), genau in dem Bereich ist es so, dass sich die Gesetzeslage die ganze Zeit ändert und da muss man halt wirklich dranbleiben und sich das ganze Wissen erarbeiten“ (IP5, Z 235-237).*

- Strukturieren und Organisieren

Strukturieren und Organisieren wurde von zwei Fachkräften als wichtige Kompetenz angeführt (vgl. IP1, Z 249; IP2 Z 132). Damit einher geht die Fähigkeit, sich organisatorische Strukturen zu schaffen, um die administrative Arbeit zu rationalisieren (vgl. IP2, Z 88-91) und so eine *„bestmögliche Zeit-pro-Asylwerber-Korrelation zu finden“* (IP2, Z 88-91). Damit in Verbindung steht auch ein adäquates Zeitmanagement, das erfordert, dass Prioritäten gesetzt und Dinge auch einmal liegen gelassen werden (vgl. IP1, Z 229-230).

- Kommunikative Fähigkeiten

Des Weiteren wurde in einem Interview die Kommunikationsfähigkeit erwähnt. Eine *„eine gewisse Gesprächskultur im Team, aber auch mit Klienten“* (IP7, Zeile 328), die sich aufgrund der Berufserfahrung verbessert hat, wird als wichtig erachtet (vgl. IP7, Z 326-335). Zudem ist es förderlich, zur Lösung von Konflikten fähig zu sein und dessen Kern herausfiltern zu können bzw. die Moderation in Konfliktgesprächen übernehmen zu können (vgl. IP7, Z 198; IP7, Z 326-328).

- Dokumentieren

Die Fähigkeit zur Dokumentation wurde von einer Fachkraft als wichtig erachtet. Dies ist jedoch erst kürzlich von Bedeutung, da die Forderung nach genauem Dokumentieren noch nicht lange besteht. Dies verlangt von den Fachkräften viel Konsequenz und Disziplin (vgl. IP3, Z 220-225). Es wurde berichtet, dass Systeme zur Dokumentation neu strukturiert wurden (vgl. IP3, Z 29-31).

*„(...) es war noch nicht so der Fokus darauf, weil es einfach so diese Randgruppe war, um die sich noch nie wirklich jemand gekümmert hat, die noch nicht ganz so wichtig war, wo auch Dokumentation und solche Geschichten noch nicht so wichtig waren, und das muss man jetzt aber auch können. Also man muss dokumentieren können, man muss konsequent sein, und was das angeht einfach auch diszipliniert sein, dass man sagt man setzt sich jetzt hin und man schreibt das jetzt auf und daran denken“ (IP3, Z 220-225).*

- Partizipation

Sich selber überflüssig zu machen, Hilfe zur Selbsthilfe zu bieten, damit die Flüchtlinge *„immer mehr selbstständig werden“* (IP5, Z 222-223) wird von einer Fachkraft als wichtig erachtet (vgl. IP5, Z 221-224). Dies könnte sich förderlich auf die Selbstwirksamkeit nach Bandura auswirken, welche in Kapitel 4.1.1 behandelt wurde.

- Fremdsprache Englisch

Die Sprache als Bereicherung zu sehen und sich gegebenenfalls auf Englisch zu unterhalten oder eine/n DolmetscherIn zu organisieren, wird ebenfalls als Kompetenz angeführt (vgl. IP7, Z 315-316).

#### SELBSTKOMPETENZ

Zur Selbstkompetenz wurde angeführt, dass es wichtig ist, sich selber gut einschätzen zu können, die eigenen Grenzen und Möglichkeiten sowohl auf der fachlichen als auch auf der persönlichen Ebene zu kennen und zu wahren bzw. dafür einzustehen (vgl. IP1, Z 240-244; IP3, Z 197-202; IP6, Z 213-215). Dazu gehört, die Grenzen der Unterstützung zu sehen und Klarheit darüber zu haben, was machbar ist sowie rechtzeitig Aufgaben abzugeben und KlientInnen zu verweisen aufgrund einer Überschreitung des Aufgabenbereiches (vgl. IP2, Z 193; IP4, Z 170-171; IP5, Z 233-235). Dies wird wiederum in Zusammenhang mit einer adäquaten Abgrenzung gebracht (vgl. IP2, Z 194).

*„Und ich glaube das Wichtigste ist sich einmal bewusst zu sein, was sind meine Stärken, was sind meine Schwächen, worin bin ich gut, worin bin ich nicht gut. Und das auch zu akzeptieren, dass man nicht in allem gut sein muss. Man muss nicht alles können“ (IP3, Z 199-202).*

- Abgrenzung/Nähe – und Distanzverhältnis

Ausnahmslos alle sozialpädagogisch Tätigen sind der Meinung, dass Abgrenzung für die Arbeit sehr wichtig ist (vgl. IP1 Z 191-192; IP2, Z 140-141; IP3, Z 299; IP4, Z 128-129; IP5, Z 289-290; IP6, Z 397; IP7, Z 263). Dafür ist es auch von Bedeutung, sich die eigenen Grenzen einzugestehen und zu wahren (vgl. IP1, Z IP7, Z 519-521). Sowohl im direkten Umgang mit den KlientInnen als auch im Hinblick auf die außerdienstliche Zeit bzw. die Einhaltung von Urlauben ist dies ausschlaggebend (vgl. IP1, Z 240-242). Es ist nötig, sich von den Schicksalen der KlientInnen als auch von den organisationalen und

betrieblichen Problemen zu distanzieren (vgl. IP1, Z 185-193). Der Umgang mit Ablehnung und Distanziertheit der KlientInnen wird als Kompetenz beschrieben, um diese Ablehnung im Sinne einer Übertragung nicht zu übernehmen. Sich dies bewusst zu machen wird als wichtig erachtet, damit die Fachkraft die Ablehnung nicht auf sich selber bezieht (vgl. IP4, Z 77-90). Im Zusammenhang mit Schicksalen, mit denen man konfrontiert wird und in denen man sich selber wiederfindet, wird Abgrenzung als sehr wichtig beschrieben. Dies hat auch mit der großen Verantwortung, die man übernimmt, wenn man mit Menschen arbeitet (vgl. IP2, Z 134-138).

Distanz kann dadurch geschaffen werden, indem man gemeinsam mit den KlientInnen die Dinge aus der Metaebene betrachtet, aber auch sich von sich selber zu distanzieren (vgl. IP4, Z 183-185). Im Zusammenhang mit Traumatisierungen wurde ebenfalls häufig von der Wichtigkeit einer adäquaten Abgrenzung gesprochen, um die Traumatisierung nicht zu übernehmen und den Menschen helfen zu können. Dies ist nur möglich, solange es der Fachkraft selber gut geht (vgl. IP6, Z 293-294). Die Berufserfahrung wurde mehrmals als entscheidender Faktor genannt, um diese Abgrenzung zu bewerkstelligen bzw. das Verhältnis von Nähe und Distanz in Einklang zu bringen (vgl. IP2, Z 144; IP5, Z 114-117; IP6, Z 307; IP7, Z 260-263). Eine sozialpädagogische Fachkraft sagt jedoch auch, dass es Situationen gibt, bei denen es trotz Berufserfahrung schwer ist, sie hinter sich zu lassen und nicht mit nach Hause zu nehmen (vgl. IP5, Z 277-280).

Bei negativen Bescheiden ist die Fähigkeit zum Entpersonalisieren von Bedeutung, was in folgendem Zitat erkennbar ist: *„(...) in dem Fall von Afghanen, die ja fast immer am Anfang gleich negativ kriegen in der ersten Instanz, kann ich ihnen dann auch wieder die Hoffnung geben: Naja, es liegt unter anderem an dem Abkommen zwischen EU und Afghanistan. Es wird halt auf politischen Ebene dann oft entschieden, weil wir haben unser Abkommen, also kriegen die von vornherein gleich einmal negativ“* (IP6, Z 201-204), was wiederum eine gewisse Wahrung von Distanz möglich macht (vgl. IP6; Z 195-204). Bezogen auf das Umfeld ist es von Bedeutung, sich von den Meinungen anderer bezüglich der eigenen Tätigkeit zu distanzieren. Dies geschieht zum Teil auch dadurch, dass vermieden wird, genaue Auskunft über den sozialarbeiterischen Fachbereich, in dem man tätig ist, zu geben (vgl. IP7, Z 262-263).

*„(...) wo es schwierig wird, sich derart abzugrenzen das man sagt, man schaltet um 16:30 das Handy aus. Ja, weil man ja mit, weil man ja auch eine gewisse Verantwortung übernimmt“* (IP2, Zeile 137-138).

- Selbstreflexion

Die Fähigkeit zur Selbstreflexion wurde von zwei Fachkräften als wichtige Kompetenz gewertet (vgl. IP3, Z 202; IP6, Z 395-396). Dazu gehört auch, sich eigene Fehler einzugestehen und daran zu arbeiten (vgl. IP3, Z 226-227). Es hilft, um zu verstehen, was in gewissen Situationen genau passiert und fördert somit

das Verständnis von Dynamiken hinter Geschehnissen, wird aber auch als Selbstschutz vor Übertragung beschrieben (vgl. IP6, Z 396).

*„Von den Kompetenzen braucht man auf jeden Fall die Reflexionsfähigkeit, man darf die Dinge auf jeden Fall nicht übernehmen, man muss reflektiert arbeiten, was da gerade genau passiert“* (IP6, Zeile 395-396).

- Sicherheit schaffen

Den Menschen eine Stütze zu sein und ihnen zu helfen, dass sie einen sicheren Ort bzw. eine adäquate Wohnsituation vorfinden, damit sie dann auch an ihren Traumatisierungen arbeiten können, findet eine Fachkraft besonders wichtig (vgl. IP5, Z 216-218).

#### KOMPETENZEN IM HANDELN

- Ruhe bewahren

Die Fähigkeit, in schwierigen Situationen Ruhe zu bewahren, wurde von zwei sozialpädagogisch Tätigen als wichtige Kompetenz beschrieben (vgl. IP3, Z 239; IP7, Z 461-468). Eine Fachkraft beschrieb, dass sie sich durch Gelassenheit nicht verstellen muss, was wiederum Selbstbewusstsein erfordert. Die Fachkraft beschreibt, dass ihr Berufserfahrung geholfen hat um zu erkennen, dass die KlientInnen sie nicht mögen müssen bzw. es nicht ihr Ziel sein sollte, gemocht zu werden sondern ein selbstbewusster Umgang mit den Flüchtlingen größere Bedeutung hat. Auch das Kennen der eigenen Grenzen und Fähigkeiten bringt Ruhe in Belastungssituationen (vgl. IP3, Z 238-249). Die zweite Fachkraft beschreibt, dass vor allem in Konfliktsituationen wichtig ist ruhig zu bleiben, wobei dafür Fremdsprachenkompetenz sehr vorteilhaft ist, alles in allem aber Übung erfordert (vgl. IP7, 463-468).

*„Aber in dem Moment selber ist es echt so wie in Trance, so Ruhe bewahren und ich habe auch damals wie der Jugendliche vor mir gestanden ist bin ich echt so, jetzt komm runter, hier liegt das Geld, nimm einfach das Geld, tu das Messer weg. Einfach wirklich versucht, ruhig zu bleiben“* (IP3, Zeile 132-135).

- Präsent sein

Einfach da zu sein, präsent zu sein und nicht die Augen zu verschließen in schwierigen Situationen bzw. es aushalten zu können und dem unangenehmen Gefühl Platz zu geben, wenn es einer Person richtig schlecht geht, wurde von zwei Fachkräften als wichtige Fähigkeit für herausfordernde Situationen beschrieben (vgl. IP4, Z 201-205; IP7, Z 591-597). Dafür ist auch Empathie sehr förderlich (vgl. IP7, Z 593).

*„Oft auch einfach nur in dem ich neben ihnen sitze auf der Couch und einfach das aushalte, dass es ihm jetzt schlecht geht. Ich verschließe nicht meine Augen und renne weg, sondern ich bleibe*

*jetzt bei ihm. Und oft braucht es dann auch nicht die großen Worte oder so, sondern einfach nur das, „Ich bin da““ (IP7, Zeile 594-597).*

- Umsichtigkeit und Achtsamkeit

Von einer Fachkraft wurde auch Umsichtigkeit und Achtsamkeit als Kompetenz angeführt (vgl. IP3, Z 202). Dieser Kompetenz habe sie es auch vor allem zu verdanken, eine Leitungsposition einnehmen zu dürfen (vgl. IP3, Z 232).

*„(...) man muss achtsam sein, man muss sehr umsichtig sein (...)“ (IP3, Zeile 202).*

- „Multitasking“ (IP2, Zeile 132).

Eine Fachkraft beschrieb in einem Wort, dass auch die Fähigkeit, mehrere Dinge gleichzeitig zu tun, zu den wichtigen Kompetenzen der sozialpädagogischen Tätigkeit in der Flüchtlingshilfe gehören (vgl. IP2, Z 132). Zudem wurde von einer zweiten Fachkraft erwähnt, dass man immer viele Dinge gleichzeitig bedenken muss (vgl. IP 3, Z 225).

- Schnelle Hilfe/ schnelles Handeln

Zwei Fachkräfte berichten, dass ein schnelles Handeln in schwierigen Situationen oftmals nötig ist. Dabei ist es besonders wichtig, schnell zu reagieren und externe Hilfskräfte zu kontaktieren bzw. zu rufen (vgl. IP2, Z33-37; IP7, Z 612)

- Teamfähigkeit

Indirekt wird von einer Fachkraft immer wieder betont, wie wichtig, entlastend und bereichernd die gute Zusammenarbeit im Team ist (vgl. IP3, Z 138-144).

- Perspektive wechseln

Distanz zu wahren hilft, neue Perspektiven einzunehmen und wird mit der Kompetenz, ruhig zu bleiben, in Verbindung gebracht (vgl. IP7, 472-473).

#### FÖRDERLICHE EIGENSCHAFTEN

- Flexibilität

Mehrmals wird angegeben, dass es sehr wichtig ist für die Tätigkeit im Flüchtlingsbereich, flexibel zu sein (vgl. IP1, Z 234-241; IP3, Z 211; IP7, Z172-173). Die Situation in Unterkünften kann sich ständig ändern und es ist dann hilfreich, zu Dienstbeginn zu erfragen, was sich geändert hat seit dem letzten Dienst (vgl. IP1, Z 235-236). Oftmals können dann auch Pläne oder Ziele, die man sich für den jeweiligen Tag gesetzt hat, nicht wie geplant umgesetzt werden, weil momentan etwas anderes wichtiger ist. Es kommt vor, dass sich die Fachkraft kurzfristig beispielsweise einen Krisenplan zurechtlegen muss (vgl.

IP3, Z 213-217). Aufgrund von fehlender Ressourcen müssen oft auch „*spontan aus dem Nichts Dinge entstehen*“ (IP4, Zeile 269).

*„Auf jeden Fall mal ganz viel Flexibilität, weil sich die Situation immer ändert, jeden Tag (lacht). Und du zuerst einmal (-). Am Morgen bin ich immer reingekommen und habe gefragt: ok, was ist passiert? Damit ich mal wieder ein Update hatte, was alles am Abend noch passiert ist“* (IP1, 234-236).

- Belastbarkeit

Allgemeine Belastbarkeit als sozialpädagogische Kompetenz sowie eine Resistenz gegen Stress wurde als sehr wichtig im Beruf beschrieben (vgl. IP1, Z 238; IP3, Z 211). Auch die konkrete Fähigkeit, Strategien zur Stressminderung zu entwickeln, wurde angeführt. Dass hier Berufserfahrung sehr förderlich ist, wurde von einer Fachkraft berichtet (vgl. IP7; Z 260-261).

*„(...), dass du halt damit klarkommst“* (IP1, Zeile 238).

- Humor

Im Arbeitsalltag wurde es auch als wichtig beschrieben, die Fähigkeit zu haben, humorvoll zu sein. Diese Eigenschaft kommt auch bei der Bewältigung von mehreren Fachkräften zur Sprache (vgl. IP1, Z 246-247; IP4, Z 135-137).

*„Und ja, Humor brauchst du auch. Der Humor hilft auch mit den Jugendlichen ganz brutal weiter, weil die sind – also mit denen ist es sehr lustig und das hilft auch bei der Arbeit selber“* (IP1, Zeile 246-247).

- Geduld

Geduld „*mit sich selber und mit allen anderen*“ (IP4, Zeile 183) wurde als Kompetenz angeführt (vgl. IP4, Z 183).

- Sportlich aktiv sein

Vor allem in der Arbeit mit Jugendlichen ist es von Vorteil, sportlich zu sein (vgl. IP3, Z 207).

#### **7.4.2 Haltungen und Motive**

Bei dieser Kategorie wurde nach entlastenden Haltungen sowie nach Motiven gefragt, den Beruf ergriffen zu haben. Diese stehen in engen Zusammenhang mit Kompetenzen und sind nicht immer klar von diesen abgrenzbar. Es wurde versucht, eine schlüssige Einteilung vorzunehmen, welche für diesen Abschnitt in Tabelle 11 eingesehen werden kann.

## Haltung und Motive

Empathiefähigkeit

Idealismus

Ressourcen-, kompetenz- und lösungsorientierte Haltung

Helfende Haltung

Wertschätzung und Respekt

Sinnvolle Tätigkeit und Interesse

Tabelle 11: Haltung und Motive als Kompetenzen

- Empathie

Fünf SozialpädagogInnen führten an, dass Empathie sehr wichtig ist für die Begleitung der Flüchtlinge ist (vgl. IP1, Z 237; IP4, Z 190; IP5, Z 212-213; IP6, Z 400; IP7, Z 309). Dies wurde auch im Zusammenhang mit Traumatisierungen erwähnt. Es wird als wichtig erachtet, um individuell auf die Menschen eingehen zu können (vgl. IP5, Z 120-125). Das richtige Verhältnis von Verständnis bezüglich der veränderten Strukturen im eigenen und im fremden Land und dem Aufzeigen von Grenzen, damit sich die Personen selber keine Chancen verbauen, wird ebenfalls betont (vgl. IP6, Z 279-284)

*„Was ich immer ganz wichtig finde ist, dass man empathisch ist, dass man wirklich versucht sich in die Menschen hineinzusetzen, dass man das nicht so angeht wie - ‚man macht das jetzt jeden Tag nach demselben Schema‘ - das funktioniert einfach nicht, dafür sind die Leute einfach zu unterschiedlich“ (IP5, Zeile 212-214).*

- Idealismus

Vier Fachkräfte beschreiben, dass Idealismus generell sehr wichtig ist für die Soziale Arbeit (vgl. IP4, Z 267; IP5, Z 172-180; IP6, Z 506-511; IP7, Z 313-314). Sich zu fragen, was für einen persönlich wichtig ist im Leben spielt dabei eine bedeutende Rolle (vgl. IP5, Z 296). Im Beruf das Positive daran sehen zu können, die Freude und Interesse an anderen Ländern und Kulturen zu erhalten sowie ein respektvoller Umgang wird als besonders wichtig für die Flüchtlingshilfe betont (vgl. IP7, Z 313-314). Chancengleichheit und Gleichberechtigung wird in diesem Zusammenhang als sehr wichtig erachtet, da dahinter das Ideal steckt, einen Beitrag zu leisten, damit jeder Mensch ein gutes Leben und gleiche Chancen hat (vgl. IP2, Z 97-100; IP6, Z 506-511). Der Idealismus hilft, die Arbeit lange und gerne zu machen. Auch das Gefühl, mitverantwortlich zu sein für die Menschen, die in unser Land kommen, ist Teil dieser idealistischen Haltung. Zudem wird in diesem Konnex Übertragung erwähnt, die sich wechselseitig von SozialpädagogInnen und KlientInnen überträgt (vgl. IP4, Z 267-272). Eine Fachkraft beschreibt, dass sich ihr idealistischer Blick auf die Arbeit im Laufe des Berufslebens geändert hat, da die eigenen hohen Anforderungen nicht erfüllbar waren (vgl. IP2, Z 84-85).

*„(...) es gehört einfach so ein großer Idealismus dazu, für die Leute die in diesem Bereich das zumindest lange machen, weil einfach so wenig Ressourcen da sind und wir sind gefordert spontan aus dem Nichts Dinge entstehen zu lassen, es gibt kein Geld für die Buben, es ist der Bereich eben wie gesagt sehr herausfordernd, trotzdem gibt es Leute, die das lange machen und die das gerne machen“ (IP4, Z 267-271).*

- Ressourcen-, kompetenz- und lösungsorientierte Haltung

Vier interviewte Personen beschreiben, dass es besonders wichtig ist, sich bewusst zu sein, dass nur mit dem gearbeitet werden kann, was im Moment verfügbar ist bzw. die Dinge erarbeitet werden können, die momentan die größte Relevanz haben (vgl. IP2, Z 190; IP5, Z 122-124; IP6, Z 308-310; IP7, Z 555-558). Dies wird zum einen bezogen auf die vorhandenen monetären Ressourcen (vgl. IP7, Z 556-557) und zum anderen auf die Handlungen, die gesetzt werden müssen (vgl. IP5, Z 123-124). Diese Haltung, in der Gegenwart zu arbeiten und nach vorne zu blicken und sich nicht vordergründig mit den Traumatisierungen und Schicksalsschlägen auseinander zu setzen, ermöglicht es, den KlientInnen zu geben, was sie augenblicklich brauchen, um sie adäquat zu unterstützen (vgl. IP2, Z 190; IP5, Z 122-130; IP6, Z 309-311).

Sich an den Ressourcen der KlientInnen zu orientieren wurde von IP4 mehrmals besonders hervorgehoben und als wichtige Kompetenz beschreiben (vgl. IP4, Z 70-77; IP4 Z 179-181; IP5, Z 280-281), was auch meint, ihre Kultur und ihre Herkunft als bereichernd zu empfinden (vgl. IP7, Z 313-314). Dazu ist es oftmals auch nötig, Eigenschaften als Ressource wahrzunehmen, die gesellschaftlich eher als unerwünscht gesehen werden wie beispielsweise die Fähigkeit, Dinge hinter sich lassen zu können und weiterzugehen (vgl. IP4, Z 70-77). In diesem Zusammenhang ist eine kompetenzorientierte Haltung wichtig, um zu sehen, was die geflüchteten Personen schon alles geleistet und geschafft haben, um nach Österreich zu kommen (vgl. IP4, Z 281-284).

Zudem ist es hilfreich zu erkennen, was die geflüchtete Person momentan benötigt (vgl. IP4, Z 178-179; IP5 Z 218-219). Es wurde auch von Übertragung gesprochen, da sich Hoffnung, der Glaube an das Gute und der Mut für Neues positiv auf die KlientInnen auswirken können und so wiederum zu deren Ressource werden können (vgl. IP4, Z 273-276).

*„(...) das war in der Vergangenheit und wir leben jetzt im Hier und Jetzt und wir können nur schauen, aus dem Jetzt das Beste zu machen und die Person so gut wie möglich zu unterstützen“ (IP5, Z 122-124).*

- Helfende Haltung

Drei SozialpädagogInnen beschreiben, dass eine helfende Haltung sehr wichtig ist (vgl. IP3, Z 289-290; IP5, Z 172-180; IP6, Z 213-215). Dies wird auch in Verbindung mit dem vorhergehenden Punkt - mit dem

Arbeiten der Ressourcen der Gegenwart – beschrieben. Eine Fachkraft beschreibt es als Lösungsorientierung, schnell Abhilfe zu bieten (vgl. IP5, Z 174-176). Jedoch ist es in diesem Zusammenhang auch wichtig, zu akzeptieren, dass man „keine Wunder bewirken“ (IP6, Z 215) und nichts erzwingen kann (vgl. IP3, Z 289-290). Hilfe zu bieten trägt zudem einen wesentlichen Beitrag dazu bei, dass die Menschen ein wertvoller Teil unserer Gesellschaft werden können (vgl. IP6, Z 521-524).

*„Zu helfen, das sie wieder auf die Beine kommt, die Traumatisierung überwindet, aber auch das sie in jeglicher Form irgendwie abgesichert ist und sie uns als Stütze empfindet, wenn sie Probleme hat, dass sie wirklich zu uns kommen kann. Und das wir weiterhelfen“ (IP5, Zeile 124-127).*

- Wertschätzung und Respekt

Eine respektvolle und wertschätzende Haltung gegenüber anderen Menschen bzw. jeglichem Leben wird von zwei Fachkräften als sehr wichtig für die Ausübung des Berufes hervorgehoben (vgl. IP6, Z 408; IP7, Z 311-317).

*„Ja eigentlich die Wertschätzung (mhm). Das jedes Leben gleich viel wert ist (ja). Vor allem“ (IP6, Z 408).*

- Sinnvolle Tätigkeit und Interesse

Den Mehrwert der Arbeit für einen selber zu sehen, senkt den Stresslevel des Fachpersonals (vgl. IP5, Z 172-180; IP7, Z 317-318). Auch eine stets interessierte Haltung, die einem hilft, sich im richtigen Beruf zu fühlen, wurde von einer SozialpädagogIn als ausschlaggebender stressmindernder Faktor angegeben (vgl. IP7, Z 318; IP7, Z 391-392). Eine Interviewpartnerin gab als Motiv für die Arbeit die große Abwechslung an, die trotz großer Herausforderungen die Freude an der Arbeit erhält (vgl. IP7, Z 687-690). Ohne der Freude am Beruf würde laut der Fachkraft der stressmindernde Ausgleich keine Wirkung erzielen (vgl. IP7, Z 392-393). Das Gefühl, dass die Arbeit, die man macht, sinnvoll ist, Erfolge bringt und etwas bewirkt, hebt zudem die Motivation (vgl. IP5, Z 301-302). Einen Dienst am Menschen zu leisten und damit einen Beitrag zur Gesellschaft zu leisten, wird ebenfalls von einer Fachkraft als wichtige motivierende Haltung angeführt (vgl. IP6, Z 506-511).

*„In dem Bereich sieht man es ja schnell, dass es etwas bringt was man macht und das ist sehr, sehr schön, ist natürlich sehr sehr positiv und es motiviert einen extrem“ (IP5, Z 301-302).*

## 7.5 Unterstützungen und Bewältigungsstrategien

Die Unterstützungen und Bewältigungsstrategien stellten sich als sehr vielfältig heraus. In diesem Kapitel wurden sie eingeteilt in Ressourcen und Maßnahmen, die am Arbeitsplatz vorzufinden sind bzw. in dessen Rahmen stattfinden sowie Maßnahmen und Eigenschaften, die im Privatleben gesetzt werden bzw. mit der eigenen Person zusammenhängen und den Umgang mit Stress positiv beeinflussen.

### 7.5.1 Arbeitsplatz

Am Arbeitsplatz finden sich informelle Unterstützungsfaktoren durch das Team und die KlientInnen, institutionelle Ressourcen und strukturelle Ressourcen, die zur Bewältigung von Herausforderungen und Stressbelastungen beitragen.

#### 7.5.1.1 Soziale Ressourcen

In den Interviews wurden stressmindernde soziale Ressourcen genannt, die zum einen von Seiten des Teams und zum anderen von Seiten der KlientInnen kommen.

##### 7.5.1.1.1 Team

- Teamzusammenhalt und informelle Unterhaltungen

In den Interviews wurde immer wieder davon gesprochen, dass die Unterstützung durch das Team als sehr wichtig und hilfreich gesehen wird, da ein stabiles Team Sicherheit und Rückhalt gibt und die Arbeit damit erleichtert wird. Bei jenen interviewten Personen, die ihren Teamzusammenhalt als sehr gut und positiv beschrieben, wurde, mit Ausnahme von IP2, auch das Wohlbefinden als hoch eingestuft. (vgl. IP2, Z 144-147; IP3, Z 138-140; IP4, Z 246-247; IP5, Z 56; IP6, Z 335; IP7, Z 334-336). Dass es sich fast um ein familiäres Klima innerhalb des Teams handelt, wird ebenfalls berichtet (vgl. IP3, Z 140-144). Eine Fachkraft berichtet davon, dass der Teamzusammenhalt und die Unterstützung nur bedingt gegeben sind, da sich der große Wechsel an MitarbeiterInnen und Vorgesetzten negativ auf die Zusammenarbeit auswirkt (vgl. IP1, Z 157-159). IP4 konnte noch keine detaillierten Informationen dazu geben, da diese Fachkraft erst seit wenigen Wochen in der neuen Institution angestellt war (vgl. IP4, Z 247-248). Eine Fachkraft in Leitungsposition sprach trotz der Abwesenheit eines Teams im selben Haus von hohem Wohlbefinden, da sie telefonisch jederzeit mit Angestellten desselben Trägers und Vorgesetzten Kontakt aufnehmen und über belastende Situationen oder Vorfälle sprechen kann. Ausschlaggebend dabei ist die Möglichkeit, zu jeder Zeit jemanden anrufen zu können und ernst genommen zu werden (vgl. IP6, Z 335-339). Ein gegenseitiges Verständnis sowie das Gefühl, dass man als Fachpersonal nicht alleine ist mit den Problemen und es anderen ähnlich geht, wirkt unterstützend (vgl. IP1, Z 155-156). Es wurde auch erwähnt, dass es stressdämpfend wirkt, wenn heikle Entscheidungen nicht alleine gefällt werden müssen (vgl. IP5, Z 189-191).

Informelle Unterhaltungen zwischendurch werden als sehr hilfreich gewertet, da nicht immer der Rahmen einer Supervision nötig ist und so kurzfristig psychische Entlastung möglich ist (vgl. IP3, Z 65-668; IP4, Z 54-55; IP7, Z 88-489). Auch ein multiprofessionelles Team wurde als gute Unterstützung genannt, da man sich auch über persönliche arbeitsbezogene Belastungen und den Umgang damit beispielsweise mit PsychologInnen austauschen kann. Dabei kann zum einen über persönliche Probleme und zum anderen über klientenbezogene Schwierigkeiten Rat eingeholt werden (vgl. IP5, Z 141-144). Eine Fachkraft hebt auch hervor, dass dadurch, dass die Institution in sich sehr geschlossen ist, eine gute Zusammenarbeit der MitarbeiterInnen für den Selbstschutz von hoher Wichtigkeit ist (vgl. IP4, Z 251-255). Auch die Hierarchie unter den Angestellten bzw. Vorgesetzten einer Institution wird als beeinflussend für das Wohlbefinden beschrieben, wobei die Fachkraft von Zufriedenheit mit dem Bereichsleiter spricht (vgl. IP7, Z 336-338). MitarbeiterInnen profitieren auch insofern voneinander, indem sie sich über Konzepte austauschen bzw. ausgearbeitete Konzepte innerhalb einer Trägerinstitution zu anderen Standorten weitergeben, wenn diese benötigt werden, damit nicht jede/r MitarbeiterIn alles selber ausarbeiten muss, was wiederum Zeit spart (vgl. IP7, Z 147-151). Eine Fachkraft in Leitungsposition sieht es auch als ihre Aufgabe, ihre MitarbeiterInnen adäquat zu begleiten und zu umsorgen, beispielsweise dadurch, dass sie nach einer akuten schweren Situation Gespräche und Hilfe anbieten oder die MitarbeiterInnen auffordert, eine Pause zu machen (vgl. IP7, Z 621-625). So wird auch unter den MitarbeiterInnen der Selbstschutz gefördert, indem aufeinander geachtet wird und versucht wird, KollegInnen abzufangen, sie zu verweisen und es anzusprechen, wenn jemand emotional überfordert erscheint (vgl. IP4, Z 238-245). Der Austausch nach einer akuten Situation wird als sehr hilfreich beschrieben (vgl. IP4, Z 234-235).

*„Auf jeden Fall, also das muss ich sagen, unser Team ist ein echt sehr tolles Team, das einfach total gut zusammenhängt und zusammenarbeitet und füreinander da ist und über ziemlich alles gesprochen werden kann“ (IP3, Zeile 138-140).*

#### 7.5.1.1.2 KlientInnen

Das Teilen positiver Erlebnisse und Erfahrungen, sowie das gemeinsame Erleben und Teilen von Freude und Spaß beispielsweise aufgrund von positiven Nachrichten wird mehrmals als sehr bedeutsam für die Arbeit beschrieben (vgl. IP1, Z 246-248; IP4, Z 136-137; IP5, Z 302-305; IP6, Z 495-496). Damit in Verbindung wird erwähnt, dass es stressmindernd wirkt, wenn der Stillstand ein Ende hat und wieder in die Zukunft geblickt werden kann (vgl. IP4, Z 93-494). Auch wenn eine schwierige Zeit ist, wirkt es stressdämpfend zu wissen, dass auf schlechte Phasen gute folgen, weil es ein ständiges bergauf und bergab ist (vgl. IP6, Z 500-503). Die gemeinsame Kommunikation und Gespräche, bei denen man offen über alles reden kann wirken sich positiv auf das Stressempfinden aus (vgl. IP6, Z 496-498). Diese positiven Emotionen werden auch als Motive genannt, den Beruf gerne auszuüben (vgl. IP6, Z 504-506).

*„Was, was voll toll ist, wenn man sich mit den Asylwerbern über eine positive Nachricht freuen kann. Über Dinge, die sie geschafft haben, wenn endlich ein Interview kommt, dann, dann spürt man einfach wie sehr sich die Leute freuen, weil sie spüren, der Stillstand hat, ist jetzt unterbrochen und es geht jetzt weiter und sie sie können sich wieder Gedanken machen über die Zukunft und da merkt man richtig, wie dieser ganze Prozess bei ihnen wieder anfängt zu laufen. Also die, die Freude finde ich irrsinnig schön“ (IP6, Zeile 491-496).*

Zwei Fachkräfte berichteten davon, dass es eine große Entlastung ist, wenn sich KlientInnen untereinander unterstützen (vgl. IP1, Z 135-138; IP2, Z 237-241). Zum einen sind sie in Krisensituationen oft schnell da und greifen unterstützend ein (vgl. IP1, Z 135-138), zum anderen helfen jene geflüchtete Personen, die schon länger im Land sind und sich mit dem System auskennen denen, die erst kürzlich hergekommen sind und sich erst zurechtfinden müssen (vgl. IP2, Z 237-241).

Bei psychischen Problemen der KlientInnen wirkt es entlastend, wenn sich die KlientInnen eingestehen, dass sie Probleme haben und sich behandeln lassen bzw. eine Zusammenarbeit stattfinden kann. Dann können gemeinsam auch konstruktive Notfallpläne ausgearbeitet werden, was wiederum Sicherheit bietet (vgl. IP3, Z 310-314).

*„Aber ich muss sagen, wenn so etwas war, dann waren die anderen Jugendlichen ziemlich schnell da als Unterstützung. Also da hast du teilweise von den anderen Jugendlichen Unterstützung bekommen, was dich nachher wieder aus der Situation, also was dir einfach geholfen hat“ (IP1, 136-138).*

Als Ressource wurde von zwei sozialpädagogisch Tätigen auch die positive Haltung und Einstellung der AsylwerberInnen genannt, welche als Hoffnung, Glauben an das Gute und Mut für Neues benannt wurde (vgl. IP4, Z 271-276; IP5, Z 303-305). Auch die Dankbarkeit der KlientInnen und die positive Resonanz die erfahren wird löst Glücksgefühle bei dem Fachpersonal aus und hebt die Motivation (vgl. IP5, Z 303-305). Besonders hervorgehoben wurde, dass die positive Zusammenarbeit mit den KlientInnen maßgeblich dazu beiträgt, Stress abzubauen, da so aus einem schlechten Tag ein guter werden kann (vgl. IP5, Z 135-138).

*„Und denke, dass das auch den Stress abbaut eben, weil wenn man die ganze Zeit extrem schwierige Klienten hätte, dann wäre das natürlich noch viel, viel stressiger, aber durch das, dass man wirklich so eine gute Zusammenarbeit haben, auch im Team und auch mit den Klienten, ich glaube das ist das, wenn man immer wieder so ein positives Gefühl kriegt, dass man da einfach den Stress dann auch viel weniger wahrnimmt“ (IP5, Zeile 135-138)*

### 7.5.1.2 Institutionelle Ressourcen

Unter den institutionellen Ressourcen werden all jene Unterstützungsmaßnahmen angeführt, die von der Institution vorgegeben oder bereitgestellt werden. Wie in Tabelle 13 zu sehen ist, können dies sowohl verpflichtende als auch freiwillige Maßnahmen sein.

Die Befragten können teilweise bestätigen, dass das Thema Selbstschutz für die jeweilige Institution ihres Erachtens einen wichtigen Stellenwert hat und Maßnahmen zu dessen Wahrung gesetzt werden. Zwei Fachkräfte bestätigen dies indirekt, da sie Angebote in Richtung Fort- und Weiterbildung, Workshops und Einzelsupervision nennen, die entlastend wirken (vgl. IP1, Z 269-274; IP7, 653-650). Zwei Fachkräfte empfinden die Wichtigkeit des Selbstschutzes von Seiten der Institution als nicht gegeben (vgl. IP1, Z 180-185; IP2, Z 195-215). Beide dieser Fachkräfte (IP1 und IP2) haben kürzlich ihre Arbeitsstelle gewechselt oder stehen kurz vor einem Wechsel.

Institutionelle Ressourcen
Teamsupervision/LeiterInnenbesprechung
Teambesprechungen
Einzelsupervision
Fort- und Weiterbildungen
Hausinterne Angebote
Selbstständigkeit und Flexibilität
Rufbereitschaftsdienste

Tabelle 12: Institutionelle Ressourcen

- Teamsupervision

Von allen Fachkräften wird Teamsupervision bzw. Leitungsbesprechung von als Möglichkeit genannt und findet alle vier bis sechs Wochen statt (vgl. IP1, Z 86-87; IP2, Z 200-201; IP3, Z 62; IP4, Z 57; IP5, Z 54-55; IP6, Z147-148; IP7, Z 162-165). IP7 gibt an, dass es Teamsupervision nur in den Quartieren für die unbegleiteten minderjährigen Flüchtlinge, nicht jedoch für die Erwachsenenquartiere gibt. Eine Person gibt an, dass die Möglichkeit zur Teamsupervision zwar besteht, die Teilnahme jedoch freiwillig ist und sich diese erst mit der Zeit als Fixpunkt etabliert hat (vgl. IP2, Z 198-203). Diese Fachkraft betont, dass diese von Seiten der Institution keinen hohen Stellenwert hat und gerade am Anfang wichtig gewesen wäre. Trotz der freiwilligen Teilnahme wird sie trotzdem regelmäßig abgehalten, wobei dies ein langer Weg war, diese dauerhaft zu etablieren und dessen Wichtigkeit unter den KollegInnen unstrittig zu machen (vgl. IP2, Z 203-211). Eine sozialpädagogische Fachkraft gab an, dass die Teamsupervision regelmäßig in Form einer LeiterInnenbesprechung abgehalten wird (vgl. IP6, Z 148). Von MitarbeiterInnengesprächen einmal halbjährlich wurde von einer Fachkraft berichtet (vgl. IP1, Z 87-88).

*„Ja, die ist jetzt ein Fixpunkt. Das haben wir installiert, das haben wir, genau, aber wie gesagt, das war ein Versuch, ich hätte versucht, dass über die Institution zu machen, einfach damit es auch verpflichtend ist“ (IP2, Z 203-206).*

- Teambesprechung

Sechs MitarbeiterInnen berichteten davon, dass regelmäßig Teambesprechungen abgehalten werden. Diese werden zwischen einmal im Monat und einmal in der Woche für eine Dauer von bis zu vier Stunden abgehalten (vgl. IP1, Z 86; IP2, Z 57; IP3, Z 58-60; IP4, Z 54; IP5, Z 53-54; IP7, Z 135-138). In einem Fall gab es die Möglichkeit einer solchen nicht, da die Fachkraft die einzige MitarbeiterIn unter gleichzeitiger Leitung im Haus ist. Diese Fachkraft berichtet jedoch, dass sie mit Kolleginnen in anderen Häusern jederzeit telefonieren kann, was auch entlastend wirkt (vgl. IP6, Z 332-339). In einem Interview wird berichtet, dass die Teamsitzungen auch in Form von Klausuren abgehalten werden (vgl. IP7, Z 137). Teambesprechungen werden als sehr wichtig und hilfreich beschrieben, da nicht nur Organisatorisches, sondern auch Befindlichkeiten ausgetauscht werden können (vgl. IP5, Z 56-58). Es besteht Raum für Negatives, Positives, sowie für Selbstreflexion und Austausch (vgl. IP1, Z 282-285; IP2, Z 145; IP5, Z 59-60). Zudem fördert sie ein gegenseitiges Lernen vor allem von MitarbeiterInnen, die mehr Berufserfahrung haben, was sich auf die Abgrenzung und Reflexion positiv auswirkt (vgl. IP2, Z 140-145). Zwei Fachkräfte sprechen auch von separaten wöchentlichen Teambesprechungen für das Haus bzw. eine Stadt und monatlichen Großteamsitzungen, bei denen auch MitarbeiterInnen vom Nachtdienst und Zivildienst anwesend sind bzw. bei denen sich Fachpersonal aus verschiedenen Regionen trifft (vgl. IP3 Z 58-61; IP5, Z 53-54).

*„Bei den Teambesprechungen ist es immer so, da ist das erste was wir in der Früh machen eine Befindlichkeitsrunde, wo wir zuerst darüber sprechen wie geht es uns im Team, mit dem Team. Und der zweite Punkt ist, wie geht es uns mit der Arbeit, was hat da nicht gepasst, was hat gut gepasst, auch so Erfolge, was haben wir positiv erlebt in der letzten Woche“ (IP5, Zeile 56-60).*

- Einzelsupervision

Einzelsupervision wird in fünf Interviews als freiwillige Möglichkeit genannt, falls Bedarf besteht (vgl. IP1, Z 94; IP2, Z 212-213; IP3, Z 71; IP4, Z 56; IP7, Z 665-669). Dabei wird von einer Fachkraft jedoch erwähnt, dass nicht alle MitarbeiterInnen die Wertigkeit einer solchen sehen, da nicht alle KollegInnen ausgebildetes Fachpersonal sind (vgl. IP2, Z 213-215). Einzelsupervision muss durchgehend selber organisiert werden, was einerseits als dämpfend bis belastend beschrieben wird, da es Eigeninitiative erfordert und zusätzlichen Aufwand bedeutet (vgl. IP1, Z 293-299), aber auch als positiv beschrieben wurde, da sich die supervidierte Person dann selber eine/n SupervisorIn aussuchen kann, bei der sie sich wohl fühlt (vgl. IP3, Z 73-75). Schwierige Situationen wurden eher akzeptiert, als eigeninitiiert eine

Supervision in Anspruch zu nehmen (vgl. IP1, Z 298-299). Eine Fachkraft gibt an, dass sie die Supervision schon einmal in Anspruch genommen hat und diese sehr hilfreich für das Gefühlsleben war (vgl. IP1, Z 94-99; IP1, Z 301-322). Eine zweite Fachkraft wird aufgrund ihrer Ausbildung zur Psychotherapeutin zum Zeitpunkt des Interviews regelmäßig in Einzelsitzungen supervidiert (vgl. IP4, Z 197). Eine weitere Fachkraft weiß nichts von der Möglichkeit einer Supervision, die von der Institution finanziert wird, da sie es noch nie gebraucht hat (vgl. IP6, Z 454-457). IP1 gibt an, dass Einzelsupervision erst dann in Anspruch genommen wird, wenn die Belastung bereits als sehr hoch empfunden wird (vgl. IP1, Z 94-99). Eine Fachkraft in Leitungsposition bestätigt, dass noch nie ein/e MitarbeiterIn eine Coachingstunde brauchte (vgl. IP7, Z 668).

*„Also es ist von ein paar MitarbeiterInnen in Anspruch genommen worden, die Einzelsupervision, aber wirklich erst so zum Schluss, wenn sie schon teilweise dem Burn-Out nahegestanden sind. Also ich habe niemanden kennengelernt, dem es wirklich gut gegangen ist und der gesagt hat: So, jetzt nehme ich eine Supervision (lacht). Also die Leute haben nur Einzelsupervision genommen, die wirklich schon sehr belastet waren“ (IP1, Z 94-98).*

- Fort- und Weiterbildungen

Die Möglichkeit zu Fort- und Weiterbildungen, die von der Institution finanziert werden bzw. wird ein bestimmtes Budget bereitgestellt, welches dann jede/r MitarbeiterIn entweder für Weiterbildung oder für Supervision zur Verfügung hat, wurde mehrfach erwähnt. Es wurden Fortbildungen zum Thema Traumapädagogik, Krisensituationen, Selbstverteidigung, Asylgesetze, Drogen- und Alkoholmissbrauch, Dokumentieren, psychischen Störungen und zur Arbeit mit schwierigen Jugendlichen genannt (vgl. IP1, Z 74-77; IP3, Z 364-375; IP4, Z 57; IP6, Z 325; IP7, Z 654-660). Diese wurden als hilfreich und unterstützend für die Arbeit oder als Bereicherung aufgrund von persönlichem Interesse beschrieben (vgl. IP1, Z 76; IP6, Z 329-331). Dabei werden Wünsche von MitarbeiterInnen berücksichtigt bzw. können Vorschläge für das Weiterbildungsprogramm gegeben werden (vgl. IP3, Z 373-374). Hilfreiche Zusatzausbildungen wurden aber auch schon vor dem Einstieg in den Beruf absolviert. Eine Fachkraft hebt explizit hervor, dass diese im Beruf angewendet werden konnten (vgl. IP1, Z 272-273).

*„Da gibt es irrsinnig viele Weiterbildungen über Traumapädagogik, über Krisensituationen, auch immer wieder über die Erneuerung von Asylgesetzen, über die Arbeit mit schwierigen Jugendlichen, mit Drogen- und Alkoholgeschichten, was man macht wenn sie sowieso schon psychische Störungen, von Haus aus haben, also da gibt es eine große Bandbreite an Möglichkeiten und an Weiterbildungen und was auch toll ist, man kann eigentlich jedes Jahr sagen, was man sich wünschen würde als [Institutions] Mitarbeiter, das heißt sie nehmen auch wirklich Rücksicht auf die Wunsch von Mitarbeitern“ (IP3, Z 367-372).*

- Hausinterne Angebote

Drei Fachkräfte nennen Angebote, die hausintern freiwillig für alle MitarbeiterInnen angeboten werden und von der Institution veranstaltet bzw. finanziert werden (vgl. IP2, Z 60-69; IP4, Z 145; IP6, Z 320-322). Diese können in der Arbeitszeit genutzt werden und sollen dem Stressabbau dienen. IP2 berichtete von Yoga und Meditationsrunden, IP4 von der Anschaffung eines Trampolins nur für die MitarbeiterInnen. IP1 betonte jedoch auch, dass sie persönlich diese Angebote nicht nutzt und deshalb nicht alles nennen kann, was es an Möglichkeiten gibt (vgl. IP2, Z 68-69). Zudem berichtet eine Fachkraft von Unterstützung durch PsychotherapeutInnen und PsychologInnen der Institution, die zu Themen wie Selbstschutz Vorträge und Kurse für die MitarbeiterInnen ausarbeiten und abhalten, welche unterstützend wirken (vgl. IP6, Z 320-322).

*„Es wird Seiten des Betriebsrates einiges an Angeboten und hausintern, der [Institution], ja gibt es Angebote, die man in Anspruch nehmen kann. Ja, das sind, zum Beispiel Yoga- Geschichten und solche Sachen, also das wird sehr (---) wie sagt man da, es wird einfach angeboten, dass man teilnehmen kann und ja - ist auf freiwilliger Basis und ist auch während der Arbeitszeit“ (IP2, Zeile 60-63).*

- Selbstständigkeit und Flexibilität

Von einer Fachkraft wurde das selbstständige Arbeiten als sehr angenehm beschrieben (vgl. IP6, Z 164-165). Die flexiblen Arbeitszeiten und die Anpassung an das momentane Arbeitspensum wurde als sehr angenehm hervorgehoben, da die freie Zeiteinteilung auch eine andere Gestaltung der Freizeit bietet (vgl. IP6, Z 366-371). Zudem wurde auch die Abwechslung in diesem sozialpädagogischen Bereich als sehr angenehm beschrieben (vgl. IP7, Z 687-688).

*„Ich bin sehr zufrieden, weil ich mir meine Arbeit selbst einteilen kann, das gefällt mir recht gut, ich kann sehr selbstständig arbeiten“ (IP6, Zeile 164-165).*

- Hilfe durch MitarbeiterInnen in Rufbereitschaft

Eine Fachkraft berichtet von der Möglichkeit, in akuten Krisensituationen Angestellte in Rufbereitschaft anzurufen, um zu klären, ob die Fachkraft in der jeweiligen Situation richtig gehandelt hat. Es wird auch von der Möglichkeit berichtet, dass diese MitarbeiterInnen zu den jeweiligen Häusern kommen, um zu unterstützen. Nachteilig ist dabei, dass oft sehr lange - bis zu zwei Stunden - auf das Eintreffen dieser gewartet werden musste, da sich der/die MitarbeiterIn *„gerade noch in einem anderen Haus [...] oder [...] [an] einem ganz anderen Ort“* (IP1, Z 262) aufhielt. In der Zwischenzeit hat sich die Situation meist entspannt (vgl. IP1, Z 254-264).

### 7.5.1.3 Strukturelle/externe Ressourcen

Zu den strukturellen Ressourcen werden all jene Unterstützungsmöglichkeiten gezählt, die außerhalb der Institution verortet sind oder sich innerhalb der Institution auf die Struktur des Arbeitsbereiches beziehen. In Tabelle 13 sind die genannten Ressourcen zu sehen.

Strukturelle und externe Ressourcen
Weitervermittlung zu anderen Fachkräften
Spezialkräfte
Neustrukturierung
Ehrenamtliche MitarbeiterInnen
Integration
Änderungen der Rahmenbedingungen durch die Institution
Verlegung von KlientInnen

Tabelle 13: Strukturelle und externe Ressourcen

- Weitervermittlung zu anderen Fachkräften

Fünf sozialpädagogische Fachkräfte berichten von der Möglichkeit, KlientInnen zu Psychotherapeuten oder PsychologInnen zu verweisen, damit diese entweder im Einzel- oder Gruppensetting Unterstützung erfahren (vgl. IP2, Z 193; IP3, Z 310-312; IP5, Z 231-233; IP6, Z 185-190; IP7, Z 564-565). Beispielsweise wird von der Möglichkeit des Besuchs von freiwilligen Stabilisierungsgruppen berichtet, bei welchen sich Menschen mit gleichem kulturellen Hintergrund und gleicher Sprache zu einem bestimmten Thema treffen um sich gegenseitig zu unterstützen (vgl. IP7, Z 577-581). Zum Teil sind PsychotherapeutInnen bzw. PsychologInnen am jeweiligen Standort angestellt (vgl. IP3, Z 311-312), und zum Teil als mobile Unterstützung für mehrere Standorte zuständig und durch die Kooperationen mit anderen Institutionen verfügbar (vgl. IP6, Z 296-298). Eine Fachkraft bietet psychotherapeutische Unterstützung selber an, da sie zum Zeitpunkt des Interviews die Ausbildung zur Psychotherapeutin absolviert (vgl. IP4, Z 34-37). Immer wieder wird besonders hervorgehoben, dass es wichtig ist, die eigenen Grenzen der Unterstützungsmöglichkeiten zu kennen und rechtzeitig zu verweisen, wenn diese Grenzen erreicht sind (vgl. IP2, Z 193-194; IP4, Z 170-171; IP5, Z 234-235; IP6, Z 214-215).

*„Ich biete ihnen eben dann auch ein Gespräch an, ich habe die Möglichkeit, dass ich sie bei [der Institution] anmelde, das ist ein, ein Projekt von der [Institution], die bieten Psychotherapie für, für Flüchtlinge an. Wenn es akut ist dann kann ich auch immer Rücksprache mit der Psychologin, also mit den zwei Psychologinnen vo[n der Institution] halten. Die kommen dann auch, wenn, wenn eben ein Gespräch gebraucht wird, genau“ (IP6, Zeile 294-299).*

- Spezialkräfte

Vier SozialpädagogInnen berichten von Entlastung durch Spezialkräfte wie die Rettung und die Polizei, die in akuten Stresssituationen angerufen werden oder Fälle übernehmen (vgl. IP1, Z 254; IP3, Z 98; IP6, Z 440; IP7, Z 611). Eine Fachkraft beschreibt, dass es wichtig ist, immer zuerst sich selbst und andere in Sicherheit zu bringen und dann ein Notruf folgt, wenn ein Flüchtling beispielsweise selbst- oder fremdverletzendes Verhalten zeigt (vgl. IP3, Z 101-111). Aber auch bei menschenrechtsverletzenden Einstellungen von Flüchtlingen wird das Land und die Polizei informiert, wobei die weitere Handhabung dieser Fälle der Verfassungsschutz übernimmt (vgl. IP6, Z 440-441). Eine Fachkraft berichtet von der Möglichkeit, eine Security Firma anrufen zu können, die für die Einrichtung zuständig ist und bei Bedarf kommt, eingreift und unterstützt. Dies fördert das Sicherheitsgefühl der MitarbeiterInnen (vgl. IP3, Z 113-123).

*„Und da ruft man natürlich die Polizei, man ruft die Rettung an, aber als erstes bringt man sich selber und die anderen Klienten in Sicherheit. Also das ist immer der Schritt eins. So hart es natürlich in dem Moment ist, weil man den anderen ja eigentlich kennt und natürlich nicht unsympathisch findet und sich um den gekümmert hat, ist trotzdem die eigene Sicherheit und die Sicherheit der anderen Mal zuerst“ (IP3, Zeile 103-107).*

- Gemeinsame, neue Strukturen aufbauen

Zwei SozialpädagogInnen beschreiben, dass es für die Entlastung und Stressminderung sehr bedeutend war, dass sie das bestehende System als Team gemeinsam umstrukturieren und überarbeiteten durften. Dies bezog sich zum einen auf Dokumentensysteme und zum anderen auf das Konzept und das Vorgehen (vgl. IP3, Z 53-55; IP5, Z 155-157). Dies wurde von der Institution unterstützt und gefördert (vgl. IP5, Z 156).

*„Was auch sehr wichtig war ist, dass es durch die vielen Klienten die wir hatten, einfach immer wieder in Stresssituationen sind wir da immer mal wiedergekommen und es war dann wirklich so, dass wir in kürzester Zeit unser ganzes Konzept neu strukturieren durften und uns da sehr viel Hilfestellung gegeben worden ist“ (IP5, 153-156).*

- Ehrenamtliche MitarbeiterInnen

Des Weiteren sind für zwei Fachkräfte die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen von hoher Bedeutung. Sie betonten, dass diese eine sehr große Hilfe darstellen und im täglichen Alltag und Umgang mit den Flüchtlingen eine große Unterstützung sind (vgl. IP6, Z 96-110; IP7, Z 107-108). Es wurden Vereine gegründet und es gibt sehr aktive und weniger aktive Mitglieder (vgl. IP7, Z 228-230). Diese werden bei Bedarf auch angerufen und es erfolgt Unterstützung beispielsweise bei Behördenwegen, Beschwerdeverfahren, der Wohnungssuche, bis hin zu Deutschkursen (vgl. IP6, Z 87; IP7, Z 218-232).

Eine Fachkraft berichtet von einer Ehrenamtlichen, die bei der täglichen Arbeit mit den Flüchtlingen und für den persönlichen Umgang eine wichtige Stütze darstellt. Sie reflektiert gemeinsam mit der SozialarbeiterIn, gibt Input, unterstützt bei der Integration der Flüchtlinge und hat eine wichtige Rolle bei der Einfindung in den Berufsalltag am Anfang der Tätigkeit gespielt (vgl. IP6, Z 158-161).

*„Ja also mit meiner Hauptehrenamtlichen, die kommt jeden Tag einmal vorbei. Mit der kann ich auch, also sehr viel besprechen und sehr viel reflektieren. Sie ist schon ein wenig älter, hat lange eben auch in der Familienhilfe gearbeitet und kann mir immer auch recht viel Input auch geben und eine andere Sichtweise auf gewisse Dinge, das ist immer sehr hilfreich für mich“ (IP6, Z 158-161)*

- Integration

Zweifach wird genannt, dass ein belastender Faktor wegfällt, wenn die geflüchteten Personen gut in der Gemeinde bzw. am jeweiligen Wohnort integriert sind und vom Umfeld akzeptiert werden (vgl. IP5, Z 349-351; IP7, Z 221-223). Ein ausschlaggebender Faktor dafür ist, dass die Flüchtlinge eine eigene Wohnung haben (vgl. IP5, Z 22-23).

*„Das ist dann wiederum ein Stressfaktor der wegfällt, wenn man schon, wenn schon auch wir wissen, die Personen sind in der Gemeinde gut integriert, die werden auch aufgenommen, die werden auch akzeptiert und da gibt es jetzt auch noch Unterstützung“ (IP7, Z 221-223).*

- Änderungen der Rahmenbedingungen durch die Institution

Eine SozialpädagogIn erläutert, dass vor allem die Probleme bei der Gesetzeslage sehr belastend sind und es deshalb sehr wichtig ist, dass *„die [Institution] versucht, immer wieder da Änderungen einzubringen“* (IP5, Z 151-152) und damit zu arbeiten (vgl. IP5, Z 150-153).

- Verlegung von KlientInnen

Die Möglichkeit, dass KlientInnen auch in andere Quartiere verlegt werden können, wurde von einer Fachkraft als Folge beschrieben, wenn die Zusammenarbeit mit einem Klienten nicht bewerkstelligt werden kann. Da die Angst bestand, dass dieser wieder in das Quartier zurückkommt, wurde dessen Verlegung indirekt als Entlastung beschrieben (vgl. IP6, Z 443-471).

*„Ich habe ihm gesagt, mit dieser Einstellung kann er hier nicht mehr bleiben. Er hat gesagt ‚ja das ist super, weil er will eh gehen‘. Und ich habe das dann mit dem Land rückgesprochen, er ist dann zum Land gefahren am nächsten Tag und er hat sich, sie haben ihm ein neues Quartier zugewiesen“ (IP6, Zeile 443-445).*

## 7.5.2 Persönliche Ressourcen und Strategien

Die persönlichen Ressourcen beziehen sich zum einen auf Vorgehensweisen bzw. Handlungen im Arbeitsalltag, die nicht in Verbindung zur Institution stehen, sondern von der Fachkraft eigeninitiiert sind. Zum anderen wurden in den Interviews Ressourcen außerhalb des Arbeitsplatzes erfragt, die Entlastung bringen bzw. beim Stressabbau hilfreich sind.

### 7.5.2.1 Am Arbeitsplatz

Bei dieser Kategorie werden alle persönlichen Ressourcen und Strategien zusammengefasst, die für die Fachkräfte am Arbeitsplatz wichtig sind, um mit Belastungen umgehen zu können. Tabelle 14 bietet einen Überblick über die genannten Strategien am Arbeitsplatz.

#### Persönliche Ressourcen und Strategien am Arbeitsplatz

Berufserfahrung

Pausen machen

Versorgung/Nahrungszufuhr

Selbstreflexion

Umgang mit Emotionen

Vermeidung

Rationales Denken

Meditation

Physiotherapeutische Übungen

Prioritäten setzen

Visualisieren von Aufgaben

Tabelle 14: Persönliche Ressourcen und Strategien am Arbeitsplatz

- Berufserfahrung

Berufserfahrung wird immer wieder als sehr hilfreich und wichtig erwähnt, um mit den Herausforderungen im Berufsalltag umzugehen. Sie wird zwar nicht explizit als Strategie oder Ressource angeführt, jedoch im Konnex von Belastungssituationen oder Kompetenzen von den interviewten Personen als sehr hilfreich für den Umgang und die Bewältigung eingestuft (vgl. IP1, Z 275-278; IP2, Z 144; IP3, Z 357-358; IP7, Z 326). Eine interviewte Person betont jedoch auch, dass es Extremsituationen gibt, mit denen man trotz Berufserfahrung sehr schwer umgehen kann (vgl. IP5, Z 277). In Verbindung mit der Berufserfahrung steht die Fähigkeit, sich adäquat abgrenzen zu können (vgl. IP2, Z 140-144; IP7, Z 260-263).

*„Also ich glaube generell meine Berufserfahrung hilft mir, also durch das, dass ich doch schon ein bisschen älter bin, habe ich einfach auch schon früher in meinen Berufen gelernt wie, wie (-) irgendwie eine gewisse Gesprächskultur im Team, aber auch mit Klienten, aber auch Strategien*

*wie es einem selber gut gehen kann oder woher man seine persönlichen Kraftquellen jetzt kriegt, ja“ (IP7, Zeile 326-329).*

- Pausen machen

Sich bewusst eine Auszeit zu nehmen, Durchzuatmen, eine Pause zu machen, den Arbeitsplatz für einen Spaziergang zu verlassen, um weg zu kommen „von dem Ganzen was da jetzt gerade passiert“ (IP3, Z 171-172) befinden die Fachkräfte als wichtig (vgl. IP1, Z 225-226; IP3, Z 167-168; IP5, Z 188). Eine sozialpädagogisch tätige Person beschreibt, dass sie früher öfter Pausen hatte, da sie geraucht hat, dies nun aber nicht mehr tut, weil es ihr schadet und somit diese Pausen auch nicht mehr hat (vgl. IP7, Z 522-529).

- Versorgung durch Essen

Sich selber, den eigenen Körper ausreichend mit Nahrung zu versorgen und sich dafür Zeit zu nehmen, wird von zwei Fachkräften als sehr wichtig für die Bewältigung des schwierigen Arbeitsalltags beschrieben (vgl. IP7, Z 544-545). Dabei wird berichtet, dass eine Jause von zu Hause, die vorher liebevoll zubereitet und angerichtet wird, ein wichtiger Punkt im Tagesablauf ist, der der Belastung entgegenwirkt (vgl. IP3, Z 172-176).

*„Was ich auch wirklich mache ist, ich schaue auf mich. Das heißt, ich nehme mir wirklich immer irgendeine Jause mit, oder irgendein gutes Essen von daheim mit, was ich mir vorher auch irgendwie liebevoll herrichte und gestalte und dann halt auch schön anrichte, einfach damit ich mich dann wirklich hinsetze und sage ok gut, auch wenn ich gerade einen scheiß Tag habe und auch wenn ich gerade einen Stress habe, aber ich habe wenigstens ein schönes, ein gutes Essen“ (IP3, Z 172-176).*

- Selbstreflexion

Zwei Fachkräfte sprechen explizit Reflexion an, die hilft, Herausforderungen besser zu bewältigen und Abstand wahren zu können (vgl. IP6; Z 396; IP5, Z 120). Die Teambesprechung wird dabei als wichtiger Rahmen für die Reflexion von herausfordernden Situationen und dessen Umgang angegeben (vgl. IP1, Z 283-285; IP5, Z 133-136). IP1 gibt zudem an, dass auch untermits und zwischendurch sowie in den Supervisionen reflektiert wurde, dass dies jedoch von Seiten der Institution nicht besonders gefördert wurde (vgl. IP1, Z 282-287).

*„Ja, also ganz wichtig ist immer das Ganze zu reflektieren (...)“ (IP5, Zeile 120).*

- Umgang mit Emotionen

Im Gegensatz zur Vermeidung (siehe nächster Absatz) erwähnen zwei Fachkräfte, dass es für die Bewältigung wichtig ist, die Emotionen zuzulassen und zu akzeptieren, da es nur so möglich ist, wieder weiter zu machen (vgl. IP3, Z 292-296; IP4, Z 201-204). Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn eine belastende Situation aufgrund von Abschiebungen und erschwerend das Ausbleiben einer Verabschiedung vorliegt (vgl. IP3, Z 290-291). Auch die eigene Beeinflussbarkeit auf emotionaler Ebene zu akzeptieren ist von Wichtigkeit (vgl. IP3, Z 297-300). In diesem Zusammenhang wird die Bereitschaft, Gefühle aufzuarbeiten, sie weder wegzudrängen noch als etwas Eigenes wahrzunehmen, als sehr förderlich geschildert (vgl. IP4, Z 190). Dies kann nicht eindeutig als Ressource am Arbeitsplatz gesehen werden, weil der Umgang mit Emotionen die Fachkräfte auch außerhalb der Dienstzeiten weiterhin beschäftigt (vgl. IP5, Z 279), und in engem Zusammenhang mit einem gefestigten Umfeld steht (vgl. IP6, Z 243-246). Es steht aber in direktem Zusammenhang mit der Arbeit und wurde deshalb hier verortet.

*„Dann lasse ich das einmal raus, dann heule ich halt einmal ein paar Minuten und dann passt das. Weil es ist eine Arbeit mit Menschen und es ist normal, dass einem das bis zu einem gewissen Grad beeinflusst und ich glaube allein das man das akzeptiert und allein das man das zulässt macht es irrsinnig viel leichter, dass man Distanz einhält aber trotzdem auch Nähe zulässt, weil es halt einfach, ja man akzeptiert, dass es manchmal einfach beeinflusst“ (IP3, Zeile 296-300).*

- Vermeidung

Vermeidung von Erzählungen traumatischer Erfahrungen wird von einer Fachkraft als Strategie angeführt, um gar nicht in die Situation zu kommen, sich mit schweren Schicksalsschlägen der Flüchtlinge auseinander zu setzen. Als ausschlaggebender Grund für die Vermeidungsstrategie wird einerseits die schwierige Verständigung aufgrund von sprachlichen Barrieren und andererseits der Mangel an Zeit, der es nicht erlaubt, dann adäquat mit der traumatisierten Person zu arbeiten, genannt (vgl. IP2, Z 175-182). Dies wurde in Kapitel 7.2.1.3 in Zusammenhang mit Traumatisierungen bereits erwähnt, ist aber als Strategie gleichsam bedeutend und wird deshalb hier angeführt.

*„Das ist auch was, was ich im Laufe von der Tätigkeit hier bei mir verändert hat ist, dass ich mir die Schicksalsschläge und die Fluchtgeschichten und das, was im Herkunftsland passiert ist (--), schaue das ich es vermeide, dass es mir die Leute erzählen“ (IP2, Zeile 175-177).*

- Rationales Denken

Im Gegensatz dazu wird von einer Fachkraft beschrieben, dass es in dem Moment der Stresssituation hilfreich ist, *„recht rational zu denken“* (IP3, Z 127-128), um ruhig bleiben zu können (vgl. IP3, Z 127-131).

- Meditation

Eine Fachkraft berichtet von meditativen Übungen, die in stressigen Situationen helfen, sich wieder zu sammeln und zu sich zu kommen (vgl. IP4, Z 137-139), wenn sie sich „zu weit rausgelehnt ha[t]“ (IP4, Z 139).

- Physiotherapeutische Übungen

Ein/e SozialpädagogIn macht aufgrund von einer vorangegangenen Physiotherapie manchmal Rückenübungen, um Kopfschmerzen und Verspannungen entgegenzuwirken (vgl. IP6, Z 238-241).

*„(...) bin dann auch in Physiotherapie gewesen, habe Übungen, die ich machen kann, also (-), versuche da auch gegenzusteuern und bin mir auch bewusst, dass wenn so eine Situation eintritt, was ich dann tun muss, weil es natürlich nicht dafürsteht, dass ich dann meine Gesundheit aufs Spiel setze oder verschlechtere“ (IP6, Z 238-241).*

- Prioritäten setzen

Als eine sehr hilfreiche Strategie für eine akute Stresssituation, vor allem, wenn auf einmal sehr viele verschiedene Dinge zu tun sind, wird das Setzen von Prioritäten genannt (vgl. IP1, Z 229; IP6, Z 223-229). Dabei ist das Visualisieren bzw. Aufschreiben der zu erledigenden Aufgaben hilfreich, welche dann nach Wichtigkeit schrittweise abgearbeitet werden können. Dies nimmt den Stress und den Druck und fördert den Arbeitsfluss, da somit auch nichts mehr vergessen und erledigte Aufgaben abgehakt werden können (vgl. IP6, Z 226-232).

*„Und meine Lösung ist, dass ich mich einmal zurücklehne, einen Zettel nehme und aufschreibe, was ich alles zu tun habe. Und dann habe ich es auf Papier, dann sehe ich es und dann gehe ich es einfach von oben bis unten durch. Ich hake es ab oder nach Prioritäten, anders geht es nicht“ (IP6, Zeile 226-229).*

#### 7.5.2.2 Im Privatbereich

Strategien und Ressourcen im Privatbereich, die für Fachkräfte im Flüchtlingsbereich förderlich sind, um den Stress in der Arbeit bewältigen zu können, stellten sich, wie in Tabelle 15 ersichtlich, als sehr vielfältig heraus. Auffallend war, dass zwar alle interviewten Personen Ressourcen oder Strategien im Privatbereich nennen konnten, jedoch in der Arbeitszeit nicht jede Fachkraft von besonderen Vorgehensweisen, Verhaltensweisen oder Strategien berichten konnte. Allgemein sagt eine Fachkraft, dass es einfach wichtig ist, den Befindlichkeiten nachzugehen und auf den Körper zu hören, was dieser im Moment gerade braucht, wobei dies immer etwas Anderes sein kann (vgl. IP3, Z 185-187).

## Strategien und Ressourcen im Privatbereich

Sport
Austausch und Kontakt
Kreatives Ausleben
Natur erleben
Nichts tun
Geographische Distanz
Musik
Diensthandy ausschalten
Zeit vergehen lassen
Urlaub
Spaß haben
Vermeiden, über klientenbezogene Dinge in der Freizeit zu reden
Psychotherapie
Struktur im Alltag

Tabelle 15: Strategien und Ressourcen im Privatbereich

- Sport

Von allen InterviewpartnerInnen wurde als Ausgleich im Privatbereich Sport genannt (vgl. IP1, Z 203, IP2, Z 161; IP3, Z 180-181; IP4, Z 117-118; IP5, Z 201; IP6, Z 382; IP7, Z 361). Dieser wird in Form von Laufen (vgl. IP1, Z 203), Klettern (vgl. IP6, Z 385), Bogenschießen (vgl. IP2, Z 161), Wandern (vgl. IP6, Z 382; IP7, Z 361), Schwimmen und Tanzen (vgl. IP5, Z 201) ausgeübt. Sich auszupowern wird als hilfreich, jedoch auch als Überwindung beschrieben (vgl. IP3, Z 180-182). Es wird auch die Kombination von Bewegung und guten Gesprächen mit Freunden beim Wandern und vor allem das Draußen sein als sehr förderlich erwähnt, welche psychohygienische Auswirkungen hat (vgl. IP6, Z 388-389). Auch die weite Sicht, die man bei dieser Sportart hat, spielt für IP7 eine wichtige Rolle (vgl. IP7, Z 362).

*„Zum anderen das Wandern, das heißt Berg gehen ist für mich eine extreme, extreme Psychohygiene“ (IP6, Zeile 382-383).*

- Austausch und Kontakt im Privatbereich

Mehrfach wird von den Fachkräften der Kontakt mit Freunden bzw. dem Umfeld als sehr wichtig für die Stressbewältigung genannt (vgl. IP1, Z 209-213; IP2, Z 161; IP3, Z 182-183; IP5, Z 206-208; IP6, Z 378; IP7, 387-389). Ein gefestigter Privatbereich wird zusätzlich von einer interviewten Person als besonders wichtig für eine hinreichende Bewältigung von emotionalen Belastungen hervorgehoben (vgl. IP6, Z 243-244). Gemeinsame Unternehmungen wie Konzerte zu besuchen, in die Therme zu gehen oder sich einfach zusammen zu setzen, werden angeführt (vgl. IP1, Z 213; IP3, Z 182-183; IP7, Z 389). Von vier SozialpädagogInnen wird explizit die Wichtigkeit von Gesprächen mit der Familie oder den Freunden erwähnt, wobei der Faktor Spaß, Freude und die Möglichkeit auf andere Gedanken zu kommen eine

große Rolle spielen (vgl. IP1, Z 209; IP4, Z 119; IP5, Z 202; IP6, Z 378). Zwei Fachkräfte beschreiben es auch als wichtig, sich mit Menschen auszutauschen, die im selben Bereich arbeiten (vgl. IP1, Z 209-210; IP4, Z 122-123). Es wurde davon erzählt, dass in regelmäßigen Abständen ein gemeinsames Abendessen mit den ArbeitskollegInnen stattfindet, damit wichtige oder belastende Dinge nicht so lange warten müssen (vgl. IP5, Z 137-138). Auch Unternehmungen mit dem Kind werden von einer Fachkraft als wichtige Kraftquelle erwähnt (vgl. IP7, Zeile 354-358).

*„Aber ich bin auch ein sehr kommunikativer Mensch, also den Austausch mit anderen einfach. Einfach ein paar nette Worte auszutauschen, das hilft halt immer, dass man wieder sich ein bisschen gestützt fühlt und ja, wenn es wirklich eine ganz schwere Situation ist, das leichter verarbeiten dann kann, leichter drüber hinwegkommt“ (IP5, Zeile 201-205).*

- Kreatives Ausleben

Drei sozialpädagogische Fachkräfte erzählen davon, dass ihnen kreatives Ausleben dabei hilft, den Stress der Arbeit abzubauen (vgl. IP3, Z 187-189; IP4, Z 119; IP6, Z 263). IP3 erzählt vom Ausmalen von Ausmalbildern für Erwachsene, bei dem die Fachkraft abschalten kann, weil sie sich nicht konzentrieren muss, IP4 vom Schreiben und IP6 führt das Laut sein dürfen und das Singen an.

*„Und was ich auch angefangen habe jetzt: Ausmalen. Jetzt gibt es ja Ausmalbilder für Erwachsene, das ist ja der neue Trend, und auch ich habe damit angefangen, weil es halt einfach etwas ist, da muss ich mich nicht konzentrieren, ich muss mir nichts überlegen, ich muss auch nichts denken, was ich in diesem Beruf ja sehr habe, vor allem jetzt auch die pädagogische Leitung, dass ich irrsinnig viel denken muss. Irrsinnig viel Termine im Schädel behalten muss und genau, man braucht dann einfach nur ausmalen, genau“ (IP3, Z 187-192).*

- Natur erleben

Auch die Natur bzw. Zeit im Freien zu verbringen wird von zwei Fachkräften mehrmals als wichtiger Stresshemmer bezeichnet (vgl. IP6, Z 388-389; IP7, Z 361). Eine Fachkraft beschreibt, dass dies dann oft auch die Zeit ist, die sie alleine verbringen kann, die ihr so guttut (vgl. IP7, Z 366-369). Aber auch als Zeit mit dem Haustier, insbesondere mit dem Hund, welcher ein entscheidender Faktor ist und Ablenkung bringt, wird in den Interviews erzählt (vgl. IP6, Z 212).

*„Aber ich bin einfach ein voller Naturmensch und ich bin einfach viel draußen und es reicht mir dann oft auch einfach ein Spaziergang, weil das kann man immer machen oder einmal eine kurze, ja“ (IP6, Z 365-367).*

- Nichts tun

Es sich auch einmal zu gönnen, einfach nichts zu tun und „den ganzen Tag nur auf der Couch“ (IP3, Z 185) zu liegen, wird von einer Person als guter Ausgleich erwähnt (vgl. IP3, Z 184-185).

- Geographische Distanz

Zwei SozialpädagogInnen beschreiben es als großen Vorteil, einen Fahrtweg von 20-30 Minuten zur Arbeitsstelle zurücklegen zu müssen, da sie dadurch eine geographische Distanz zum Arbeitsort haben, die sich positiv auf die Abgrenzung auswirkt (vgl. IP6, Z 261-263; IP7, Z 376-380). Der örtliche Abstand hilft, sich am Morgen auf den Arbeitstag und sich nach Dienstende auf die Freizeit einzustellen (vgl. IP7, Z 377-380). Es wird als Zeit nur für sich beschrieben, die mit Musik begleitet wird und in der auch beispielsweise gesungen werden darf (vgl. IP6, Z 263; IP7, Z 378).

*„Ja also ich, ich habe ja den, also ich sehe es als Vorteil, ich fahre ungefähr 25 Minuten mit meinem Auto in meinen Dienstort und ich finde das sehr angenehm. Also ich bin schon so in der Früh, dass ich dann schön langsam mit meiner Musik vorbereite auf den Arbeitstag und es ist dann auch so, wenn ich, wenn ich außer Dienst gehe, das ich dann einfach, ich habe dann meine Musik im Auto und weiß, das ist jetzt schon mal meine erste Zeit bevor ich mein Kind abhole, jetzt kann ich mich entspannen (...)“ (IP7, Z 376-380).*

- Musik

Musik wird nicht nur von IP6 und IP7 als wichtiger Faktor zum Abschalten beim Autofahren betont, sondern auch noch von einer weiteren Fachkraft als Bewältigungshilfe erwähnt (vgl. IP4, Z 119).

- Diensthandy ausschalten

Das Diensthandy außerhalb der Arbeitszeiten auszuschalten bzw. in der Freizeit keine Anrufe von der Dienststelle entgegen zu nehmen wird als wichtig erachtet, um Abgrenzung zu wahren und den Stress zu bewältigen (vgl. IP1, Z 188-189; IP2, Z 131.132).

*„(...) und die Härte zu haben, um 16:30 das Handy auszuschalten, obwohl man weiß, dass was sein kann“ (IP2, Zeile 131-132).*

- Zeit vergehen lassen

Zeit als Faktor befinden die Fachkräfte als Ressource, um Belastungen und Stress zu bewältigen. Dabei wird auch das Wochenende als hilfreich erwähnt (vgl. IP1, Z 199; IP6, Z 474-475).

*„Die Zeit ist auch ein Faktor, natürlich, je mehr Zeit vergeht, umso weiter rückt das wieder in den, in die Vergangenheit“ (IP6, Zeile 474-475).*

- Urlaub

Eine Fachkraft beschreibt, dass es oftmals sehr hilfreich ist, einfach mal weg zu kommen, ans Meer zu fahren oder einen Städteurlaub zu machen, um aufzutanken und neue Perspektiven einnehmen zu können (vgl. IP7, Z 363-371).

*„Also ich bin, ich schaue halt, dass ich meine Urlaube auch so lege, dass ich da das Gefühl habe, ich kann da auftanken, ja. Also, das, ich fahre dann durchaus auch mal gerne ins Ausland und mache dann mal so einen Ortswechsel, weil da betrachtet man Sachen dann auch wieder anders“ (IP7, Z 363-365).*

- Spaß haben

In der Freizeit Spaß zu haben und auf andere Gedanken zu kommen, wird als sehr wichtig betont, um die hohen Anforderungen im Beruf bewältigen und hinter sich lassen zu können (vgl. IP4, Z 114-115).

- Vermeiden, über klientenbezogene Dinge in der Freizeit zu reden (vgl. IP3; Z 258-260).
- Psychotherapie

Eine Fachkraft beschreibt, dass sie aufgrund der Verantwortung und des Stresses in der Arbeit unter Panikattacken gelitten hat, die sie mittels Therapie wieder in den Griff bekommen hat (vgl. IP2, Z 248-251).

- Physiotherapie

Eine befragte Person beschreibt, dass sie, um die Verspannungen durch den Stress in der Arbeit entgegen wirken zu können, Physiotherapie in Anspruch genommen hat (vgl. IP6, Z 237-238).

- Struktur im Alltag

Einfach genannt wird genannt, dass Struktur im Alltag sehr hilfreich ist, um schwierige Situationen zu handeln (vgl. IP5, Z 196-198).

*„Ich bin sehr strukturiert, also was jetzt mein Privatleben betrifft, also ich mag das wenn Strukturen da sind, das hilft mir immer sehr, auch wenn es dann eine schwierige Situation gibt, die zu meistern irgendwie“ (IP5, Z 196-198).*

## 8 Diskussion der Ergebnisse

---

Im Hinblick auf die Forschungsfragen und den theoretischen Hintergrund des ersten Abschnitts dieser Arbeit werden in diesem Kapitel die Ergebnisse der Interviews noch einmal beleuchtet und diskutiert.

Im Zuge der Studie hat sich gezeigt, dass Fachkräfte in der Flüchtlingshilfe nicht nur hohen Belastungen, Stress und vielfältigen Herausforderungen ausgesetzt sind, sondern diese mitunter auch weitreichenden Auswirkungen haben. Dadurch, dass die Flüchtlingshilfe in sehr kurzer Zeit vor einer sehr großen Herausforderung stand und viele geflüchtete Personen auf einmal versorgt, untergebracht und betreut werden mussten, trat ein Ausnahmezustand ein, welcher die Fachkräfte vor neue Herausforderungen stellte. Dabei wurden institutionelle, strukturelle und personelle Faktoren sowie Schwierigkeiten im Umgang mit KlientInnen genannt. Aber auch Belastungen durch die Gesellschaft bzw. das Umfeld, durch die eigenen Haltungen sowie zu hohen Ansprüchen an die eigene Arbeit wurden als stresserzeugend hervorgehoben.

Die höchste Belastung geht von einem zu hohem KlientInnenschlüssel und einem Zeitmangel aus, wobei diese Faktoren mit einem zu hohen Arbeitspensum und einer Anhäufung von Aufgaben, die gleichzeitig erledigt werden sollen, kumuliert. Widergespiegelt wurde dies zudem in den Änderungen, die sich das Fachpersonal wünschen würde, da sich diese fast durchgehend auf mehr zeitliche, finanzielle und personelle Ressourcen bezogen.

Dies deckt sich mit repräsentativen Studien zu Stress und Belastungen in der Sozialen Arbeit, welche zwar nicht im Flüchtlingsbereich durchgeführt wurden, jedoch bei Fachkräften in anderen Bereichen der Sozialen Arbeit ähnliche Ergebnisse erzielten. In der Studie von Poulsen (2009) wurde von den befragten sozialpädagogisch tätigen Personen neben der allgemein hoch eingeschätzten Belastung ebenfalls Zeitmangel am häufigsten erwähnt. Körperlich-seelische Reaktionen, ein belastetes Klientel sowie ein hoher administrativer und bürokratischer Aufwand wurden ebenfalls als sehr belastend angeführt (vgl. Poulsen 2009, S. 49ff.). Vorteilhaft wurde in Zusammenhang mit der Bürokratie in der hier vorliegenden Studie erwähnt, dass die freie Zeiteinteilung sowie die Unterstützung der Institution, neue Strukturen in kürzester Zeit zu etablieren, sehr förderlich waren.

Lediglich eine interviewte Person war mit den gestellten Ressourcen zufrieden und nahm eine akzeptierende Haltung ein. Diese Person gab auch an, sich noch nie überfordert gefühlt zu haben, berichtete jedoch von körperlichen Auswirkungen bei hoher Beanspruchung wie Rücken- und Kopfschmerzen. Weitere Auswirkungen zeigten sich bei den ProbandInnen für diese Arbeit im emotionalen Bereich, die von Gefühlen der Ohnmacht bis hin zu Panikattacken reichten, wobei letzteres ein klassisches Symptom von Burnout oder einer sekundären Traumatisierung sein kann. Die emotional

sehr hohe Beanspruchung zieht oftmals auch eine Änderung im Verhalten nach sich, welche von einer unzureichenden Versorgung durch Nahrung bis hin zu erhöhtem Alkoholkonsum führt. Auch diese Auswirkungen könnten erste Anzeichen eines Burnouts sein (vgl. Burisch 2014, S.25ff.; Jörg-Zougli/Stucki 2016, S.24). Auch Poulsen (2012) konnte in ihrer Studie diese Symptome bei professionell Tätigen in der Kinder- und Jugendhilfe feststellen (vgl. Poulsen 2012, S.74).

Aus den Interviews ging hervor, dass mit einem höheren Arbeitspensum und einer damit verbundenen höheren Verantwortung auch die Stressbelastung und somit die Auswirkungen anstiegen. Besonders in den Jahren 2015 und 2016 wurde fast durchgehend von einer sehr hohen Belastung berichtet, wobei die Symptome der Überbelastung erst nach dem Höhepunkt der Flüchtlingswelle auftraten und auch bei KollegInnen beobachtet werden konnten. Auffallend war bei den Befragungen auch, dass sich eine hohe Eigenständigkeit, eine Teilzeitanstellung sowie eine gute Teamzusammenarbeit positiv auf die allgemeine Zufriedenheit im Beruf auswirkten. Gleichsam fällt auf, dass bei jenen SozialpädagogInnen, welche Vollzeit angestellt sind oder waren, die Überstunden zu verzeichnen hatten und/oder ein schlechter Teamzusammenhalt durch einen hohen Personalwechsel gegeben war, ein Wechsel der Arbeitsstelle bevorstand oder kurzfristig bereits erfolgt war. Diese ProbandInnen berichteten auch von Arbeitssituationen, die von einem allgemeinen Chaos geprägt waren, dessen Bewältigung als große Herausforderung empfunden wurde.

Eine weitere sehr große Belastung im strukturellen Bereich wurde bezüglich der Gesetzeslage, der langen Wartezeiten und der damit verbundenen Hilflosigkeit beschrieben. Diese stellt für die Flüchtlinge eine hohe Belastung dar und ist somit auch für die Fachkräfte ein Stressfaktor, der sich auch in ungewollten Verhaltensweisen der Flüchtlinge zeigen kann.

Auch hinsichtlich der KlientInnen wurden Herausforderungen genannt, die besonders bei traumatisierten Flüchtlingen oder in emotionalen Situationen als belastend wahrgenommen wurden. Konflikte in allen Konstellationen sowie Auseinandersetzungen oder Diskussionen aufgrund von konträren Einstellungen, welche auf den kulturellen Hintergrund zurückzuführen sind, wurden als Stressoren genannt, die oftmals auch in der Freizeit gedanklich oder emotional beschäftigten. Aber auch schwere Schicksalsschläge, deviantes Verhalten oder die Folgen einer Traumatisierung können zu krisenhaften Situationen führen, die für die Fachkräfte als besonders stresserzeugend beschrieben wurden. Auch das Umfeld sowie die Meinungen anderer Personen beeinflusst das Verhalten im Privatbereich und führen dazu, zu vermeiden, seine Tätigkeit Preis zu geben, um einer Diskussion diesbezüglich aus dem Weg zu gehen und Abgrenzung in der Freizeit zu wahren.

Von Auswirkungen der beruflichen Belastung im Privatleben oder generell der Tätigkeit wurde mehrfach berichtet, dass privater Stress Auswirkungen in der Arbeit zeigte, konnten jedoch nur einmal zum Teil bejaht werden.

Befragte Professionelle, die von hohen Ansprüchen an die eigene Tätigkeit berichteten sowie eine stark ausgeprägte idealistische Haltung zeigten, neigen auch dazu, sich selber unter Druck zu setzen, wobei gleichzeitig die Tendenz festgestellt werden kann, dass sich diese Fachkräfte im richtigen Beruf fühlen und sich die Freude am Helfen dauerhaft erhalten. Dies könnte auch im Zusammenhang mit dem Gefühl stehen, eine sinnvolle Tätigkeit auszuführen, was wiederum positive Gefühle auslöst und helfen kann, Stress zu bewältigen (vgl. Retzbach 2017, S.14).

Bezüglich der Kompetenzen herrschte in den Interviews Einigkeit über die Bedeutung der Abgrenzung sowie eines adäquaten Verhältnisses von Nähe und Distanz. Dabei wurde auch immer wieder hervorgehoben, dass mit steigender Berufserfahrung die Fähigkeit, diese Balance zu halten, immer besser wurde. Eine Fachkraft berichtete nicht nur eine mangelnde Abgrenzung als problematisch, sondern auch ein sich zu sehr Abgrenzen. In diesem Zusammenhang wurde auch die Wichtigkeit, den Flüchtlingen Empathie entgegen zu bringen, als unabdingbar erwähnt. Die Tatsache, dass dies mit steigender Berufserfahrung besser gelingt bzw. am Anfang sehr schwierig war, lässt darauf schließen, dass eine *emotionsfokussierte Neubewertung*<sup>32</sup> stattfand, wie sie bereits in der theoretischen Abhandlung beschrieben wurde und ist am ehesten als *instrumentelles Stressmanagement*<sup>33</sup> zu sehen (vgl. Lazarus 2005, S.242; Kaluza 2011, S.51). Auch von der Wichtigkeit des allgemeinen Grenzen Setzens für sich selber bzw. für die eigenen Bedürfnisse wurde mehrfach berichtet. Diese Grenzen zu setzen und zu wahren hat auch viel damit zu tun, sich selber gut zu kennen und einen allgemein wertschätzenden Umgang zu pflegen, der wiederum eng gekoppelt mit Werten und Einstellungen ist, die für die Arbeit mit Flüchtlingen unabdingbar erscheint. Dies umfasst sowohl die beruflichen als auch die persönlichen Grenzen. Zito/Martin (2016) beschreiben dies als wichtig, da es Klarheit schafft, eine Einschätzung von Situationen ermöglicht und somit Sicherheit gibt (vgl. Zito/Martin 2016, S.92). Auch der Austausch im Team, sowohl formell in Form von Supervision als auch informell in Form von sogenannten Tür-und-Angelgesprächen wurde vielfach als wichtig erachtet, um einerseits mit Situationen emotional umgehen zu können, Dinge aus einer anderen Perspektive sehen zu können, als auch um Abstand zu wahren und wieder weiter machen zu können. So beschreibt auch Loebbert (2016), dass ein wichtiger Aspekt in der Supervision die Unterstützung bei der Einschätzung des eigenen Handlungsspielraumes ist. Sich darüber bewusst zu werden, wo die eigenen Grenzen und Möglichkeiten sind und darüber offen sprechen zu können, ohne das private, soziale Umfeld damit zu belasten, kann eine große Erleichterung darstellen und fördert die persönliche Weiterentwicklung (vgl. Loebbert 2016, S.10). Im Hinblick auf das Erkennen und Arbeiten mit Übertragungen und Gegenübertragungen ist Supervision deshalb eine wichtige Stütze, wird jedoch nur von einer Fachkraft dahingehend explizit als Unterstützung benannt. Dies lässt erahnen,

---

<sup>32</sup> Siehe Kapitel 3.3.1

<sup>33</sup> Siehe Kapitel 5.2.1

dass die unbewussten Muster und Dynamiken den Fachkräften nicht immer klar sind, da nur in einem Fall berichtet wurde, dass beispielsweise schwierige familiäre Situationen der Flüchtlinge an die eigene Vergangenheit erinnern und in Folge die Fachkraft selber beeinflussen können, was durch die Aussage: *„dadurch, dass man so viele Leute betreut, es einen oft (-) Geschichten von einem selber reinhaut“* (IP2, Z 133-134) erahnt werden kann und wiederum eine Verbindung zum hohen Arbeitspensum darstellt. Eine andere Fachkraft beschreibt auch, dass sie ganz bewusst in der Freizeit nicht über die Dinge in der Arbeit spricht, weil diese Gespräche am Arbeitsplatz verortet sein sollen und nicht im Privatbereich. Damit wird klar, wie wichtig die institutionellen Ressourcen für die Fachkräfte sind, da sie eine große Entlastung darstellen<sup>34</sup>. Dass bei jener Fachkraft, die das höchste Arbeitspensum aufweist, keine verpflichtende Supervision für alle MitarbeiterInnen obligat war, diese erst durch die befragte Fachkraft etabliert werden musste und dieser Umstand als schwierig beschrieben wird, zeigt auf, dass in manchen Bereichen der Flüchtlingshilfe noch starker Nachholbedarf in Hinblick auf den Selbstschutz bzw. die Psychohygiene für MitarbeiterInnen nötig ist. Dieser allgemeine Nachholbedarf wurde auch von anderen Fachkräften bestätigt.

Eigene Verletzungen und die eigene Vergangenheit kann also die Arbeit mit Flüchtlingen beeinflussen, dessen Nichtbeachtung oder Wegdrängung zu Stress führen kann. Auch Zito/Martin (2016) weisen darauf hin, dass die Arbeit mit traumatisierten Menschen eigene psychische Wunden ansprechen kann, die es zu erkennen und versorgen gilt, da ansonsten ein Risiko besteht, *„dass sich Dinge vermischen, sodass in der Arbeit belastende Gefühle aufkommen, die genauso viel oder gar mehr mit uns selbst als mit den KlientInnen zu tun haben“* (Zito/Martin 2016, S.95). Es kann gefolgert werden, dass jede Person, die mit Menschen in jeglicher Form arbeitet, die eigenen Themen und Familienkonstrukte, unabhängig von der psychischen Verfassung und dem Wohlbefinden, aufarbeiten sollte, um dem Gegenüber weitgehend unvoreingenommen begegnen zu können. Dies ist am ehesten durch Therapie oder Einzelsupervision zu erzielen und würde auch die Stressbewältigung positiv beeinflussen, da es sowohl auf kognitiver, sozialer, emotionaler und psychischer Ebene Veränderung bewirkt und einen größeren Handlungsspielraum zulässt.

Von einer interviewten Person wurde auch Therapie als Bewältigungsstrategie erwähnt, welche sehr förderlich war und schnell wieder zu höherem Wohlbefinden verhalf. Weitere Strategien und Ressourcen aus dem Privatbereich waren allem voran sportliche Betätigungen wie laufen und wandern, ein unterstützendes Umfeld durch die Familie und die Freunde sowie kreative Tätigkeiten, Musik und Natur. Aber auch eine geographische Distanz zum Arbeitsplatz wurde bezüglich des Gelingens von Abgrenzung als sehr förderlich beschrieben.

---

<sup>34</sup> Siehe Kapitel 5 Punkt 5.2.4.1

Auffallend war, dass bei den persönlichen Ressourcen sowohl am Arbeitsplatz und mit den KlientInnen als auch im Privatbereich mit dem Umfeld das Erleben und Teilen positiver Emotionen einen besonderen Stellenwert hat. Freude, Humor und gemeinsames Lachen wurden als besonders wichtig eingeschätzt, um auf andere Gedanken zu kommen und um mit Belastungen besser umgehen zu können. Der soziale Aspekt in Verbindung mit einer sportlichen Aktivität oder Unternehmung sowie dadurch erlebte positive Erlebnisse scheinen besondere Entlastung zu bringen. Diese Strategien können dem *regenerativen Stressmanagement*<sup>35</sup> zugeordnet werden, die sowohl ein körperliches Abreagieren als auch ein kognitives Abstand nehmen fördern kann (vgl. Kaluza 2011, S.52). Aber auch *mentales Stressmanagement*<sup>36</sup> ist hier zu finden, da der Austausch zu einem Umdenken und so auch zu einer *Neubewertung* bzw. einer *emotionsfokussierten Stressbewältigung*<sup>37</sup> sensu Lazarus führen kann (vgl. Kaluza 2011, S.51f; Lazarus/Folkman 1964, S.150f.). Aber auch einmal alleine zu sein, nichts tun zu müssen und Ruhe zu genießen wurde mehrfach als Ausgleich erwähnt. Ein gutes Verhältnis von Anspannung und Entspannung beschreibt auch Kaluza (2011) als besonders gesundheitsförderlich (vgl. Kaluza 2011, S.23). *Problemfokussierte Stressbewältigung*<sup>38</sup> wird in der direkten Arbeit mit den Flüchtlingen besonders dann von den Fachkräften angewandt, wenn es darum geht, mit den Menschen im Hier und Jetzt zu Arbeiten und Lösungen zu finden, die Ihnen gegenwärtig helfen (vgl. Lazarus 2005, S.152). Diese Strategie ist auch eng verknüpft mit einer ressourcen- und kompetenzorientierten Arbeitsweise, welche mit einer lösungsorientierten Haltung eng verknüpft ist. Im Vergleich der Institutionen kann gesagt werden, dass der größte Unterschied darin liegt, dass der Stellenwert und die Mithilfe von Ehrenamtlichen sehr variiert. Bei einer Institution wurden die Ehrenamtlichen als sehr wichtig, unentbehrlich und sehr große Unterstützung besonders im Hinblick auf die Integration beschrieben, wobei sie von den InterviewpartnerInnen der anderen Institution nicht erwähnt wurden und deshalb als nicht relevant eingeschätzt werden können.

Aus der theoretischen Abhandlung und den Interviews geht klar hervor, dass sozialpädagogische Fachkräfte im Berufsalltag ständig sehr vielfältigen Belastungen ausgesetzt sind, die einen großen Fundus an Bewältigungsressourcen-, Strategien und Methoden benötigen, um damit umgehen zu können.

---

<sup>35</sup> Siehe Kapitel 5.2.3

<sup>36</sup> Siehe Kapitel 5.2.2

<sup>37</sup> Siehe Kapitel 3.3.1

<sup>38</sup> Siehe Kapitel 3.3.2

## 9 Fazit und Ausblick

---

Professionelle in der Sozialen Arbeit sind allgemein sehr vielfältigen und oftmals herausfordernden Situationen ausgesetzt, die belastend wirken können. Im Flüchtlingsbereich trat in den Jahren 2015 und 2016 ein Ausnahmezustand ein, welcher die größten Herausforderungen der letzten Jahrzehnte bereithielt und vielfältige neue Aufgaben aufgrund der veränderten Umstände mit sich brachte. Dadurch wurde es nötig, schnelle Veränderungen und neue Strukturen im Flüchtlingsbereich zu etablieren. Die Anzahl der zu versorgenden Menschen stieg schlagartig an und die Bearbeitung der Einzelfälle hinkte gleichsam hinterher. Durch die rasche quantitative Erweiterung dieses Bereiches stiegen auch die qualitativen Anforderungen peu à peu an und der Flüchtlingsbereich wurde zunehmend bürokratisiert, obwohl Konzepte und Leitfäden fehlten oder erst an dessen Entstehung gearbeitet wurde. Aus der Krise gingen jedoch auch vielfältige positive Veränderungen hervor, die jedoch oft auch mit einem Mehraufwand einhergehen, wofür wiederum mehr Personal und Zeitressourcen benötigt werden würden. Die Fachkräfte der Flüchtlingshilfe standen also plötzlich vor großen Herausforderungen, die bewältigt werden mussten.

Die Herausforderungen finden sich sowohl auf institutioneller und struktureller als auch auf individueller, emotionaler und personeller Ebene. In der vorliegenden Arbeit geht hervor, dass es jedoch nicht in allen Bereichen und Institutionen der Flüchtlingshilfe in gleicher Weise möglich war, auf diese neuen Anforderungen zu reagieren, was sich als ein wichtiger Faktor der Stressbewältigung für die professionell Tätigen herausstellte. Nicht zuletzt liegt dies auch an den gesetzlichen und politischen Gegebenheiten, die Stress bei den Flüchtlingen und somit gleichsam bei den Fachkräften verursachen und zu Folgen wie einen hohen Personalwechsel und somit einem geringen Teamzusammenhalt führen. Ein Appell soll deshalb auch an die Politik gerichtet sein, sich den neuen Anforderungen kurzfristig adäquat anzupassen. Es stellte sich heraus, dass die Fachkräfte mit den neuen Herausforderungen und der hohen Stressbelastung zwar zumindest temporär gut umgehen konnten und vielfältige Bewältigungsstrategien, Ressourcen und Methoden zur Verfügung hatten, sich zum Teil jedoch mehr Unterstützung durch die Institution gewünscht hätten, ohne dafür selber Zeit und Energie, die ohnehin schon sehr knapp war, investieren zu müssen. Beispielsweise obligatorische Einzelsupervisionen für die Fachkräfte würden die Stressbewältigung positiv beeinflussen.

Im Bezug auf die Ausbildung wäre es hilfreich, mehr Erfahrungsmöglichkeiten für die herangehenden SozialpädagogInnen zu schaffen, um mit Stresssituationen besser umgehen zu können. Dies ist sowohl im Bezug auf mehr Praxis, als auch im Bezug auf eigene Vorbelastungen gemeint. Eine Auseinandersetzung mit den eigenen Themen, Familienkonstrukten und Mustern ist hilfreich, wenn eine Tätigkeit ausgeübt wird, bei der man vorwiegend sozialen Menschenkontakt hat, da sich viel

Unbewusstes übertragen kann und Auswirkungen zeigen kann, die wiederum Stressauslöser sein können. PsychotherapeutInnen haben in ihren Ausbildungen Selbsterfahrung in Form von Psychotherapie und Supervision als fixen Bestandteil. Die Arbeit von SozialpädagogInnen ähnelt der Arbeit von PsychotherapeutInnen in vielerlei Hinsicht, weswegen eine verpflichtende Psychotherapie für SozialpädagogInnen bereits in der Ausbildungszeit die Qualität der Arbeit mit Menschen auf ein neues Niveau heben würde.

Resümierend kann noch gesagt werden, dass sich die Studie dieser Arbeit in sehr vielen Punkten mit vorangegangenen Studien für andere Bereiche der Sozialen Arbeit deckt. Da sie aber nur eine geringe Anzahl an TeilnehmerInnen aufweist, kann sie keine repräsentativen Aussagen bereitstellen, bietet jedoch eine Anregung für weitere Studien in diesem aufstrebenden sozialpädagogischen Bereich.

# Literaturverzeichnis

---

- Baer, Udo/ Frick-Baer, Gabriele (2016): Flucht und Trauma. Wie wir traumatisierten Flüchtlingen wirksam helfen können. Gütersloh: Gütersloher Verlag.
- Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller-Hermann, Silke (2013): Einleitung: "Was bedeutet Professionalität in der Sozialen Arbeit?". In: Becker-Lenz, Roland et al. (Hrsg.): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Belardi, Nando (1998): Supervision. Eine Einführung für soziale Berufe. 2. Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
- Berne, Eric (2002): Spiele der Erwachsenen. Psychologie der menschlichen Beziehungen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch Verlag.
- Blechinger, Christian M. (2003): Glücklich in sozialen und therapeutischen Berufen. Bedürfnisse erkennen und umsetzen. Weinheim: Beltz Verlag.
- BM.I (2015). Asylstatistik 2015.  
[http://www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Asylwesen/statistik/files/Asyl\\_Jahresstatistik\\_2015.pdf](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/files/Asyl_Jahresstatistik_2015.pdf). [Zugriff: 02.05.2017].
- BM.I (2016). Asylstatistik 2016.  
[http://www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Asylwesen/statistik/files/Asyl\\_Jahresstatistik2016.pdf](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/files/Asyl_Jahresstatistik2016.pdf) [Zugriff: 12.05.2017].
- BM.I (2017). Asylstatistik April 2017.  
[http://www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Asylwesen/statistik/files/2017/Asylstatistik\\_April\\_2017.pdf](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/files/2017/Asylstatistik_April_2017.pdf) [Zugriff: 12.05.2017].
- BM.I, Asylstatistik November 2015/Grafik: Kommunalnet/Gemeindebund (2016). Asylantrag nach Herkunftsland.  
[https://www.kommunalnet.at/fileadmin/\\_processed\\_/csm\\_Asylantrag\\_nach\\_Herkunftsland\\_2016\\_d9fa79370e.jpg](https://www.kommunalnet.at/fileadmin/_processed_/csm_Asylantrag_nach_Herkunftsland_2016_d9fa79370e.jpg) [Zugriff: 11.05.2017].
- Boeckh, Jürgen (2012): Migration und soziale Ausgrenzung. In: Huster, Ernst-Ulrich/Boeckh, Jürgen/Mogge-Grotjahn, Hildegard (Hrsg.) (2012). Handbuch Armut und soziale Ausgrenzung. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Burisch, Matthias (2014): Das Burnout-Syndrom. Theorie der inneren Erschöpfung. Zahlreiche Fallbeispiele. Hilfen zur Selbsthilfe. Berlin: Springer Verlag.
- Caritas Österreich: Caritas Österreich (2018).  
<https://www.caritas.at/> [Zugriff: 02.01.2018].
- Caritas-Betreuung | Vösendorf hilft (2017).  
<http://voesendorfhilft.at/caritas-betreuung/> [Zugriff: 19.05.2017].
- Daniels, Judith (2006): Sekundäre Traumatisierung - kritische Prüfung eines Konstruktes. Bielefeld.  
[http://www.sekundaertraumatisierung.de/uploads/assets/DISSERTATION\\_KOMPLETT.pdf](http://www.sekundaertraumatisierung.de/uploads/assets/DISSERTATION_KOMPLETT.pdf) [Zugriff: 14.05.2017].
- Daniels, Judith (2008). Sekundäre Traumatisierung - eine Interviewstudie zu berufsbedingten Belastungen von TherapeutInnen. Bielefeld  
[http://www.sekundaertraumatisierung.de/uploads/assets/Artikel\\_Psychotherapeut.pdf](http://www.sekundaertraumatisierung.de/uploads/assets/Artikel_Psychotherapeut.pdf) [Zugriff: 14.05.2017].

- Derbolowsky, Jakob (1991): Autogenes Training. In: Meyer, Ernst (Hrsg.): Burnout und Stress. Praxismodelle zur Bewältigung. Hohengehren: Schneider Verlag Hohengehren.
- Diakonie. Flüchtlingsarbeit.  
<https://diakonie.at/unsere-arbeit/fluechtlingsarbeit> [Zugriff: 16.10.2017].
- Diakonie. Jahresbericht 2016.  
[https://fluechtlingsdienst.diakonie.at/sites/default/files/fluechtlingsdienst/jahresberichte/jahresbericht\\_2016\\_diakonie\\_fluechtlingsdienst.pdf](https://fluechtlingsdienst.diakonie.at/sites/default/files/fluechtlingsdienst/jahresberichte/jahresbericht_2016_diakonie_fluechtlingsdienst.pdf) [Zugriff: 16.10.2017].
- Diakoniewerk Österreich.  
<http://www.diakoniewerk.at/> [Zugriff: 02.01.2018].
- Evans, Sherrill/Huxley, Peter/Gately, Claire/Webber, Martin/Mears, Alex/Pajak, Sarah/Medina, Jibby/Kendall, Tim/Katona, Cornelius (2006): Mental health, burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales. In: The British journal of psychiatry : the journal of mental science. Ausgabe 188. Seite 75-81.
- Fassmann, Heinz/Münz, Rainer (1995): Einwanderungsland Österreich? Historische Migrationsmuster, aktuelle Trends und politische Maßnahmen. Wien: Jugend & Volk Verlag.
- Fuhr, Reinhard/Gremmler-Fuhr, Martina (2004): Kommunikationsentwicklung und Konfliktklärung. Ein Integraler Gestalt-Ansatz. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Galuske, Michael (2009): Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 8. Auflage. Weinheim: Juventa Verlag.
- Geschichte der Diakonie.  
<https://diakonie.at/ueber-uns/geschichte-der-diakonie> [Zugriff: 17.05.2017].
- Geschichte: Caritas Österreich (2017).  
<https://www.caritas.at/ueber-uns/geschichte/> [Zugriff: 23.03.2017].
- Gesellschaft für Konsumforschung (2014): Yoga in Zahlen. Berufsverband der Yogalehrenden in Deutschland e.V.  
<https://www.karmakonsum.de/wp-content/uploads/2015/02/StudieBDYYogainDeutschland2014.pdf> [Zugriff: 19.01.2018].
- Gläser, Jochen/Laudel, Grit (2006): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Gläser-Zikuda (2008): Zum Ertrag Qualitativer Inhaltsanalyse in Pädagogik und Psychologie. In: Mayring, Philipp (Hrsg.): Die Praxis der qualitativen Inhaltsanalyse. 2. Auflage. Weinheim: Beltz Verlag.
- Gromann, Petra (2010): Koordinierende Prozessbegleitung in der Sozialen Arbeit. München: Reinhardt Verlag.
- Habecker, Michael (2007): Ken Wilber - Die integrale (R)EVOLUTION. Einführung in eine Theorie und Praxis eines neuen spirituellen Ansatzes. Frankfurt am Main: Info 3-Verlag.
- Häder, Michael (2010): Empirische Sozialforschung. Eine Einführung. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hamburger, Franz (1999): Migration und Soziale Arbeit. In: Chassé, Karl August/Wensierski, Hans-Jürgen (Hrsg.) (1999). Praxisfelder der sozialen Arbeit. Eine Einführung. Weinheim: Juventa Verlag.
- Han, Petrus (2016): Soziologie der Migration. Erklärungsmodelle, Fakten, politische Konsequenzen, Perspektiven. 4. Auflage. Stuttgart: UTB Verlag.
- Heidemann, Heijo (2000): >>Ich wollte mir was Gutes tun<<. Anlässe, Ziele und Inhalte von Einzelsupervision. In: Supervision: Mensch, Arbeit, Organisation. Ausgabe 3/2000. Seite 5-9.

- <http://www.zeitschrift-supervision.de/wp-content/uploads/2015/07/Zeitschrift-Supervision-2000-3.pdf> [Zugriff: 31.10.217].
- Heimgartner, Arno (2009): Komponenten einer prospektiven Entwicklung der Sozialen Arbeit. Wien: Lit-Verlag.
- Heiner, Maja (2010): Kompetent handeln in der Sozialen Arbeit. München: Reinhardt Verlag.
- Hüther, Gerald (1997): Biologie der Angst. Wie aus Streß Gefühle werden. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht Verlag.
- Hyperarousal fremdwort.de.  
<http://www.fremdwort.de/suchen/bedeutung/hyperarousal#> [Zugriff: 16.11.2017].
- ICD-10-GM-2017 F43.1 Posttraumatische Belastungsstörung - ICD10 (2017).  
<http://www.icd-code.de/icd/code/F43.1.html> [Zugriff: 16.11.2017].
- Jörg-Zougli, Eleni/Stucki, Sabrina (2016): Lebenssinn vermitteln, Ressourcen stärken. Zur Situation von folter- und kriegstraumatisierten Menschen im Asylverfahren. In: Sozial Aktuell. Ausgabe 4/April 2016. Seite 24-26.
- Kaiser, Robert (2014): Qualitative Experteninterviews. Konzeptionelle Grundlagen und praktische Durchführung. Wiesbaden: Springer VS.
- Kaluza, Gert (2011): Stressbewältigung. Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung. 2. Auflage. Berlin: Springer Verlag.
- Kaluza, Gert (2012): Gelassen und sicher im Stress. Das Stresskompetenz-Buch - Stress erkennen, verstehen, bewältigen. 4. Auflage. Berlin: Springer Verlag.
- Keel, Peter (2015): Müdigkeit, Erschöpfung und Schmerzen ohne ersichtlichen Grund. Ganzheitliches Behandlungskonzept für somatoforme Störungen. Berlin: Springer Verlag.
- Kinzie, J. D. (2016): Refugees. Stress in Trauma. In: Fink, George (Hrsg.): Stress. Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior. Handbook of Stress. Amsterdam: Elsevier Verlag.
- Kuckartz, Udo (2012): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim: Beltz-Juventa Verlag.
- Kuckartz, Udo (2016): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. 3.Auflage. Weinheim: Beltz-Juventa Verlag.
- Lazarus, Richard S. (1999): Stress and emotion. A new synthesis. London: Free Assoc. Books.
- Lazarus, Richard S. (2005): Stress, Bewältigung und Emotionen. Entwicklung eines Modells. In: Rice, Virginia Hill (Hrsg.): Stress und Coping. Lehrbuch für Pflegepraxis und -wissenschaft. Bern: Huber Verlag.
- Lazarus, Richard S./Folkman, Susan (1984): Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer Verlag.
- Lazarus, Richard S./Launier, Raymond (1981): Streßbezogene Transaktion zwischen Person und Umwelt. In: Nitsch, Jürgen R. (Hrsg.): Stress. Theorien, Untersuchungen, Massnahmen. Bern: Hans Huber Verlag.
- Lebhart, Gustav/Marik-Lebeck, Stephan (2007a): Bevölkerung mit Migrationshintergrund. In: Fassmann, Heinz (Hrsg.): 2. Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. 2001 - 2006. Rechtliche Rahmenbedingungen, demographische Entwicklungen, sozioökonomische Strukturen. Wien/Klagenfurt: Drava Verlag.
- Lebhart, Gustav/Marik-Lebeck, Stephan (2007b): Zuwanderung nach Österreich: aktuelle Trends. In: Fassmann, Heinz (Hrsg.): 2. Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. 2001 - 2006. Rechtliche Rahmenbedingungen, demographische Entwicklungen, sozioökonomische Strukturen. Wien/Klagenfurt: Drava Verlag.

- Leenen, Wolf Rainer/Groß, Andreas/Grosch, Harald (2008): Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In: Auernheimer, Georg (Hrsg.): Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Levi, Lennart (1964): Stress. Körper, Seele und Krankheit. Göttingen: Musterschmidt Verlag.
- Lippmann, Eric D. (2013): Intervision. Kollegiales Coaching professionell gestalten. Berlin: Springer Verlag.
- Litzcke, Sven/Schuh, Horst/Pletke, Matthias (2013): Stress, Mobbing, Burn-Out am Arbeitsplatz. Umgang mit Leistungsdruck. Belastungen im Beruf meistern. Mit Fragebögen, Checklisten, Übungen. Berlin: Springer Verlag.
- Loebbert, Michael (2016): Wie Supervision gelingt. Supervision als Coaching für helfende Berufe. Wiesbaden: Springer Verlag.
- Mayring, Philipp (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 11. Neuauflage. Weinheim: Beltz Verlag.
- Meichenbaum, Donald (1991): Intervention bei Streß. Anwendung und Wirkung des Streßimpfungstrainings. Bern: Hans Huber Verlag.
- Michaelis, Daniela/Mikula, Regina (2007): Integrale Pädagogik. Die Babuschkas tanzen in die Pädagogik hinein. Metamodell Lernen und TIP(s) integraler Lebenspraxis. Stuttgart: Ibidem Verlag.
- MigrantInnen & Flüchtlinge: Caritas Österreich (2017).  
<https://www.caritas.at/hilfe-beratung/migrantinnen-fluechtlinge/> [Zugriff: 19.05.2017].
- Meuser, Michael/Nagel, Ulrike (2011): Experteninterview. In: Bohnsack, Ralf/Marotzki, Winfried/Meuser, Michael (Hrsg.): Hauptbegriffe qualitativer Sozialforschung. 3. Auflage. Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Obrecht, Werner (2013): Die Struktur professionellen Wissens. Ein integrativer Beitrag zur Theorie der Professionalisierung. In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller-Hermann, Silke (Hrsg.): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Oevermann, Ulrich (2009). Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionellen Praxis von Sozialarbeit. In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller, Silke (Hrsg.): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Oswald, Ingrid (2007). Migrationssoziologie. Konstanz: UVK Verlag.
- Petermann, Franz (1995): Zum Begriff der pädagogischen Supervision. In: Petermann, Franz (Hrsg.): Pädagogische Supervision. Salzburg: Otto Müller Verlag.
- Poulsen, Irmhild (2012): Stress und Belastungen bei Fachkräften der Jugendhilfe. Ein Beitrag zur Burnoutprävention. Wiesbaden: VS Springer Verlag.
- Poulsen, Irmhild (2009): Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit. Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Pühl, Harald (2009): Handbuch Supervision und Organisationsentwicklung. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Rasmussen, Brian (2012): The Effects of Trauma Treatment on the Therapist. In: Ringel, Shoshana/Brandell, Jerrold R. (Hrsg.): Trauma. Contemporary Directions in Theory, Practice, and Research. Los Angeles: Sage Publications.

- Rathkolb, Oliver (2016): Die zweite Republik (seit 1945). In: Winkelbauer, Thomas/Lackner, Christian/Mazohl, Brigitte/Pohl, Walter/Rathkolb, Oliver (Hrsg.): Geschichte Österreichs. 2. Auflage. Stuttgart: Reclam Verlag.
- RIS - Gesamte Rechtsvorschrift für Grundversorgungsvereinbarung - Art. 15a B-VG (Bund - Länder) - Bundesrecht konsolidiert, Fassung vom 16.05.2017.  
<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003460> [Zugriff: 16.05.2017].
- Rudow, Bernd (2011): Die gesunde Arbeit. Psychische Belastungen, Arbeitsgestaltung und Arbeitsorganisation. 2. Auflage. München: De Gruyter Oldenbourg.
- Scala, Klaus/Grossmann, Ralph (1997): Supervision in Organisationen. Veränderungen bewältigen. Qualität sichern. Entwicklung fördern. Weinheim: Juventa Verlag.
- Schausberger, Daniela (2015): Sexualerziehung für eine Integrale Vorschulpädagogik. Unveröffentlichte Bachelorarbeit. Graz.
- Scheuch, Klaus/Schreinicke, Gert (1983): Streß. Gedanken. Theorien. Probleme. Berlin: VEB Verlag Volk und Gesundheit.
- Schibli, Silvia/Supersaxo, Katja (2009): Einführung in die Supervision. Göttingen: Haupt UTB Verlag.
- Schuster, Nadine/Sascha, Haun/Hiller, Wolfgang (2011): Psychische Belastungen im Arbeitsalltag. Trainingsmanual zur Stärkung persönlicher Ressourcen. Mit Online-Material. Weinheim: Beltz Verlag.
- Schwarzer, Ralf (1993): Stress, Angst und Hilflosigkeit. Die Bedeutung von Kognitionen und Emotionen bei der Regulation von Belastungssituationen. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Selye, Hans (1977): Stress. Lebensregeln vom Entdecker des Stress-Syndroms. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch Verlag.
- Siegel, Daniel J. (2010): Das achtsame Gehirn. 3. Auflage. Freiamt: Arbor Verlag.
- Silvia Staub-Bernasconi (2012): Durchblick. Soziale Arbeit und Zeitgeist II. In: Sozial Extra. Ausgabe 36/3-4. Seite 45-48.
- Spatscheck, Christian (2011): Rezension von Peter Hammerschmidts und Juliane Sagebiels Werk. In: Sozial Extra. Ausgabe 35/7-8. Seite 53-54.
- Speckner, Hubert (2006): Von drüben. Die Flüchtlingshilfe des Österreichischen Bundesheeres in den Jahren 1956 bis 1999. Wien: Gra & Wis Verlag.
- Spiegel, Hiltrud von (2013): Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis. Mit 30 Arbeitshilfen. 5. Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Statistik Austria (2016a). Asylanträge 2000-2015 nach Staatsangehörigkeit.  
[https://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET\\_PDF\\_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=022914](https://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=022914) [Zugriff: 30.03.2017].
- Statistik Austria (2016b): Asylanträge in Österreich 1947-2015.  
<http://www.statistik-austria.at/wcm/idc/groups/b/documents/webobj/mdaw/mtaz/~edisp/103705.gif> [Zugriff: 24.03.2017].
- Statistik Austria (2016c): Asylentscheidungen 1980-2015.  
[https://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/menschen\\_und\\_gesellschaft/bevoelkerung/wanderung/asyl/109308.html](https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/wanderung/asyl/109308.html) [Zugriff: 11.05.2017].
- Statistik Austria (2016d): Bevölkerung 1951-2014 nach demographischen Merkmalen.  
[https://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/menschen\\_und\\_gesellschaft/bevoelkerung/volkszaehl](https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/volkszaehl)

- ungen\_registerzaehlungen\_abgestimmte\_erwerbsstatistik/bevoelkerung\_nach\_demographischen\_merkmalen/078573.html [Zugriff: 24.03.2017].
- Statistik Austria (2016e): Migration und Integration. Zahlen. Daten. Indikatoren. [https://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET\\_PDF\\_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=108484](https://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=108484) [Zugriff: 02.04.2017].
- Statistik Austria (2016f): Wanderungen. [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/menschen\\_und\\_gesellschaft/bevoelkerung/wanderungen/022920.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/wanderungen/022920.html) [Zugriff: 11.05.2017].
- Staub-Bernasconi, Silvia (2009): Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Systemtheoretische Grundlage und professionelle Praxis - Ein Lehrbuch. Bern: Haupt Berne Verlag.
- Staub-Bernasconi, Silvia (2013): Der Professionalisierungsdiskurs zur Sozialen Arbeit (SA/SP) im deutschsprachigen Kontext im Spiegel internationaler Ausbildungsstandards. In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller-Hermann, Silke (Hrsg.): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Teegen, Frauke (1994): Körperbotschaften. Selbstwahrnehmung in Bildern. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch Verlag.
- Thiersch, Hans (2012): Nähe und Distanz in der Sozialen Arbeit. In: Dörr, Margret (Hrsg.): Nähe und Distanz. Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität. 3. Auflage. Weinheim: Beltz Juventa Verlag.
- Urbanek, Martin (1999): Migration in nationalstaatlich strukturierten Industriegesellschaften unter besonderer Berücksichtigung der Einwanderung ausländischer Arbeitskräfte und Flüchtlinge nach Österreich. In: Gröpel, Wolfgang (Hrsg.): Migration und Schullaufbahn. Wissenschaftstheoretischer und praxisorientierter Diskurs inklusive internationalem Ausblick zu (Schul-)karrieren von Kindern ethnischer Minderheiten. Frankfurt am Main: Lang Verlag.
- Stressmodell Lazarus. <https://de.wikipedia.org/w/index.php?oldid=162739498> [Zugriff: 20.11.2017].
- Wilber, Ken (2001): Ganzheitlich handeln. Eine integrale Vision für Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Spiritualität. Freiamt: Arbor Verlag.
- Wilber, Ken/Pattern, Terry/Leonard, Adam/Morelli, Marco (2010): Integrale Lebenspraxis. Körperliche Gesundheit, emotionale Balance, geistige Klarheit, spirituelles Erwachen. Ein Übungsbuch. München: Kösel Verlag.
- Witek-Janusek, Linda/Mathews, Herbert L. (2005): Stress, Immunität und Gesundheit. In: Rice, Virginia Hill (Hrsg.): Stress und Coping. Lehrbuch für Pflegepraxis und -wissenschaft. Bern: Huber Verlag.
- Wulz, Valentin (1991). T'ai Chi und Yoga. Beiträge zur Burnout-Prophylaxe in Lehrerbildung und Beruf? In: Meyer, Ernst (Hrsg.): Burnout und Stress. Praxismodelle zur Bewältigung. Hohengehren: Schneider Verlag.
- Zito, Dima/Martin, Ernest (2016): Umgang mit traumatisierten Flüchtlingen. Ein Leitfaden für Fachkräfte und Ehrenamtliche. Weinheim: Beltz Juventa Verlag.

# Tabellen – und Abbildungsverzeichnis

---

Abbildung 1: Statistik Austria .....	4
Abbildung 2: Asylanträge nach Herkunftsland .....	7
Abbildung 3: Caritas Logo .....	11
Abbildung 4: Diakoniewerk Logo .....	12
Abbildung 5: Veranschaulichung Stressmodell Lazarus .....	40
Abbildung 6: Individuelles Stressmanagement durch die Einzelperson.....	52
Abbildung 7: Strukturelles Stressmanagement durch das Unternehmen.....	59
Tabelle 1: Institutionen und Anzahl der beschäftigten Interviewpartner .....	68
Tabelle 2: Transkriptionsregeln (eigene Darstellung nach Mayring 2010 und Kuckartz 2012) .....	70
Tabelle 3: Kategoriensystem.....	73
Tabelle 4: Belastungen durch institutionelle Rahmenbedingungen .....	77
Tabelle 5: Belastungen durch sturkurelle Faktoren .....	81
Tabelle 6: Belastende Faktoren im Umgang mit KlientInnen .....	85
Tabelle 7: Emotionale Auswirkungen von Belastungen .....	90
Tabelle 8: Körperliche Auswirkungen von Belastungen .....	92
Tabelle 9: Auswirkungen von Belastungen im Verhalten.....	93
Tabelle 10: Kompetenzen des Könnens und Wissens.....	95
Tabelle 11: Haltung und Motive als Kompetenzen .....	102
Tabelle 12: Institutionelle Ressourcen .....	108
Tabelle 13: Strukturelle und externe Ressourcen.....	112
Tabelle 14: Persönliche Ressourcen und Strategien am Arbeitsplatz .....	115
Tabelle 15: Strategien und Ressourcen im Privatbereich .....	119

## INTERVIEWLEITFADEN

### Einleitende Worte

Ich schreibe meine Masterarbeit über Stress und Stressbewältigung von SozialpädagogInnen in der Flüchtlingshilfe. Das Thema ist aufgrund der letzten Flüchtlingswelle sehr aktuell und die Anforderungen an SozialpädagogInnen haben sich damit auch erweitert. Da der Bereich der Flüchtlingshilfe in der Sozialpädagogik wissenschaftlich noch in den Kinderschuhen steckt, möchte ich mit meiner Arbeit die vielfältigen, neuen und dadurch möglicherweise auch belastenden Faktoren und Herausforderungen sowie die Möglichkeiten der Bewältigung aufzeigen. Dazu gehören einerseits die Rahmenbedingungen der Institutionen und andererseits die sozialpädagogischen Kompetenzen sowie deren subjektive Einschätzung. Besonders interessant ist für mich auch, wie SozialpädagogInnen mit Stress umgehen und welche Methoden sie haben, diesen zu bewältigen. Selbstverständlich werden alle ihre Angaben bzw. alle erwähnten Namen und Orte anonymisiert und auch Ihre Identität wird nicht bekannt gegeben. Falls es von Ihrer Seite möglich ist, würde ich gerne den Namen der Institution, in welcher Sie tätig sind sowie das Bundesland ihrer Dienststelle erwähnen, um Vergleiche mit den Rahmenbedingungen in anderen Institutionen und Bundesländern herstellen zu können.

### Soziobiographische Daten

- Geschlecht
- Alter
- In welcher Institution arbeiten Sie?
- Wie sind sie dazu gekommen, in der Flüchtlingshilfe anzufangen?
- Was war Ihre Motivation, in der Flüchtlingshilfe anzufangen?
- Welche Ausbildung(en) haben Sie?
- Wie lange arbeiten Sie schon in der Flüchtlingshilfe?

### Rahmenbedingungen und Unterstützungsmöglichkeiten der Institution

**Welche Bereiche werden von der Institution in der Sie arbeiten abgedeckt, was sind Ihre Aufgabenbereiche und inwiefern erhalten Sie darin Unterstützung?**

- Welche Bereiche der Flüchtlingshilfe gibt es in der Institution, in der Sie arbeiten?
- Was sind Ihre Aufgabenbereiche?
- Nach welchen Methoden und Konzepten arbeiten Sie?
- Welche Anforderungen und Aufträge stellt die Institution an Sie bzw. das Team?
- Sehen Sie es als Belastung bzw. gibt es einen Druck, diese Konzepte umzusetzen?
- Welche unterstützenden Maßnahmen für die MitarbeiterInnen gibt es?
- Wie oft gibt es Teambesprechungen/Supervision/MitarbeiterInnengespräche/Intervision?
- Welche Arten von Supervision werden von Ihnen in Anspruch genommen?
- Wie gestaltet sich die Arbeit im Team?
- Wodurch fühlen Sie sich vom Team unterstützt?

## Stress, Belastungen und dessen Auswirkungen

**Welche Situationen sind in Ihrem Beruf besonders herausfordernd? Wie bewältigen Sie diese Situationen bzw. was hilft Ihnen, handlungsfähig zu bleiben?**

- Fühlen Sie sich in der Arbeit manchmal überfordert? Warum und wodurch?
- Wenn Sie an einen gewöhnlichen Arbeitstag denken: Wie fühlen Sie sich, wenn Sie die Einrichtung verlassen?
- Wodurch fühlen Sie sich persönlich gestresst?
- Wie merken Sie, dass Sie gestresst sind?
- Welche Situationen sind generell herausfordernd und wie oft sind Sie diesen ausgesetzt?
- Sind Sie schon einmal in eine Situation gekommen, in der Sie sich überfordert/ohnmächtig gefühlt haben?
- Mit welchen Herausforderungen hinsichtlich der Klientinnen und Klienten fühlen Sie sich konfrontiert?
- Mit welchen Herausforderungen hinsichtlich der strukturellen Rahmenbedingungen der Institution fühlen Sie sich konfrontiert?
- Welche institutionellen Stressfaktoren gibt es (bezogen auf Aufträge, Anforderungen)?
- Wie geht es Ihnen, wenn Sie mit Flüchtlingen zu tun haben, die schwere Schicksalsschläge erleiden mussten? Wie gelingt es Ihnen, in solchen Situationen professionell und handlungsfähig zu bleiben?
- Fachkräfte sind häufig mit unberechenbaren Verhaltensweisen konfrontiert und extremen Gefühlslagen ausgesetzt. Wie fühlen Sie sich dabei, wenn Sie damit konfrontiert werden? Empfinden Sie dies als belastend?
- Haben oder hatten Sie schon einmal mit traumatisierten Flüchtlingen zu tun? Wie ging/geht es Ihnen dabei? Was hat das in Ihnen ausgelöst oder bewirkt?
- Wie wichtig ist in Ihrer Institution das Thema Selbstschutz (körperlich und emotional)? Wie setzen Sie persönlich dies um/schützen sich?
- Haben Sie das Gefühl, dass Sie ihre Ausbildung ausreichend darauf vorbereitet hat?
- Was hat das mit der Grundhaltung zu tun, die man für den Beruf braucht?
- Welche Unterstützungen gibt es in akuten Krisensituationen? Gibt es professionelle Unterstützung, wenn Sie akut nicht mehr weiterwissen?

## Kompetenzen

**Welche Kompetenzen braucht es für Ihren Beruf besonders? Welche Kompetenzen helfen Ihnen, um belastende Situationen zu bewältigen und Stress zu vermeiden?**

- Soziale Kompetenzen? Z.b. Teamfähigkeit, einfühlsamer Umgang mit KlientInnen, Umgang mit Konflikten, Nähe-Distanz
- Kulturelle Kompetenzen? Z.b. Haltungen, Ethisches, moralischer Zugang
- Sachkompetenzen? Z.b. Fachwissen, Wissen im Bereich Beratung, Entwicklung
- Selbstkompetenzen? Z.b. Selbstreflexion, Selbstwirksamkeit und Motivation, reflektierter Umgang mit Gefühlen, Selbstevaluation
- Organisatorische Kompetenzen? Z.b. Zeitmanagement, Koordination von Arbeitsaufträgen
- Welche Kompetenzen helfen Ihnen vordergründig in belastenden Situationen?
- Welche Kompetenzen oder Eigenschaften besitzen Sie persönlich, die Ihnen helfen, Belastungen zu meistern?

## Stressempfinden und Bewältigungsstrategien

- Wie beeinflusst Stress in der Arbeit ihr körperliches Wohlbefinden?
- Wie beeinflusst Stress ihr Verhalten?
- Wie beeinflusst Stress Ihre Gefühlslage?
- Was hilft Ihnen, sich zwischendurch zu entspannen?
- Habe Sie eine Technik, um in akuten Stresssituationen Ruhe zu bewahren?
- Haben Sie besondere Strategien/Techniken/Methoden, um im Arbeitsalltag zwischendurch zu entspannen?
- Wirken sich in schwierigen Situationen die unterstützenden Maßnahmen von Seiten der Institution, die Sie anfangs erwähnt haben, positiv auf ihr Stressempfinden und dessen Bewältigung aus? Wenn ja, wie?
- Inwiefern helfen die unterstützenden Maßnahmen bei der Bewältigung von Stresssituationen?
- Wie gleichen Sie den Stress in der Arbeit aus? Was oder wer unterstützt Sie (wie) bei der Bewältigung? Wie erfahren Sie diese Unterstützung?
- Wie schaffen Sie es, Stress und belastende Situationen emotional und gedanklich am Arbeitsplatz zu lassen und nicht mit nach Hause zu nehmen?
- Hat sich aufgrund von Stress oder Belastungen ihr Konsum in der Arbeit schon einmal in irgendeine Richtung geändert/gesteigert/vermindert (mehr rauchen, trinken/essen vergessen, abends ein Glas Wein oder mehrere)?
- Hat sich schon einmal ihr Konsum in der Freizeit verändert, um den Stress zu vergessen?
- Wie könnte die Institution, in der Sie tätig sind die Rahmenbedingungen verbessern, um den Stress der MitarbeiterInnen zu mindern?

## Motive und Haltung zum Beruf

- Was ist für Sie das Schöne an Ihrem Beruf?
- Warum haben Sie diesen Beruf ergriffen und was motiviert Sie, ihn weiterhin auszuführen?
- Inwiefern spielt das für Sie persönlich für Belastungen und Stressreduktion eine Rolle?

## Abschluss

Möchten Sie noch etwas sagen oder haben Sie noch Fragen?

Vielen Dank für das Gespräch!