

Stress, lass nach!



Andrea Eggli
Wissenschaftliche Mitarbeiterin
und Psychologin
andrea.eggli@bfh.ch



Dr. Diana Pereira Romano
Wissenschaftliche Mitarbeiterin
und Psychologin
diana.romano@bfh.ch

Sozialarbeitende müssen in stressigen Situationen funktionieren. Sie haben gelernt, mit Emotionen und Ablehnung umzugehen. Doch es gibt Situationen, in denen es ihnen nicht gelingt, sich von schwierigen Kontakten rasch zu erholen. Welche psychologischen Zusammenhänge sich dahinter verbergen und mit welchen Risiken sie verbunden sind, zeigt eine BFH-Studie.

Doris (45), Sozialarbeiterin in einem regionalen Sozialdienst, verkündet ihrem Klienten: «Herr Heider, leider wurde ihr Antrag auf IV abgelehnt.» Mit einer tobenden Handbewegung schleudert ihr Klient seine Dokumente vom Tisch und flucht lauthals über das Sozialsystem. Mit viel Einfühlungsvermögen versucht Doris, die Situation zu entschärfen und einen Lösungsansatz zu finden. Doch Herr Heider hört nicht mehr zu. Er steht auf, verlässt das Büro und knallt die Tür zu. Erschöpft sackt Doris auf ihren Stuhl nieder. Sie kann ihren Feierabend kaum abwarten.

Der Terminus «Soziale Arbeit» bringt auf den Punkt, wie essenziell der soziale Aspekt für die Profession ist. Nur durch Interaktion und Gespräche ist es Sozialarbeitenden möglich, die Situation und das Umfeld ihrer Klientel zu erfassen und lösungsorientierte Unterstützung zu leisten. In solchen Gesprächen thematisieren Fachpersonen oft Persönliches, beispielsweise Verhaltensweisen der Klientin oder des Klienten, woraus sich emotionsgeladene Situationen entwickeln können. Mit ein Grund dafür sind die schwierigen, ja manchmal aussichtslosen, Lebenssituationen der Klientel. Dazu kommt, dass Klientinnen und Klienten häufig psychisch labil, traumatisiert und verwundbar sind, was sich unter anderem durch aggressives, abweisendes oder anhängliches Verhalten gegenüber den Sozialarbeitenden zeigen kann (Tzafrir et al., 2015; Adams et al., 2006). Der Umgang mit der Klientel wird nicht selten zur Herausforderung, da er bei der betroffenen Fachperson psychischen und physischen Stress erzeugen kann.

Stresssituationen und ihr Einfluss auf die Gesundheit

Nach Dormann und Zapf (2004) werden soziale Situationen, die psychische und physische Belastungen verursachen als soziale Stressoren definiert (Dudenhöffer

& Dormann 2013). Es ist anzunehmen, dass kaum ein anderer Beruf so vielen sozialen Stressoren ausgesetzt ist, wie die Sozialarbeit. Das Fallbeispiel oben zeigt, dass alltägliche Kundenkontakte schnell zu sozialen Stressoren werden können. Sozialarbeitende reagieren darauf mit physiologischen und psychologischen Symptomen: Sie schwitzen, haben Herzrasen und sind erschöpft oder ähnliches.

Welchen Einfluss haben soziale Stressoren auf die Gesundheit der Sozialarbeitenden? Normalerweise lassen von Arbeitsstress verursachte physiologische und psychische Reaktionen nach einer gewissen arbeitsfreien Zeit, etwa am Feierabend oder Wochenende, wieder nach und stabilisieren sich (Meijman & Mulder 2013). Bei sozialen Stressoren ist das anders: Sie treten aussergewöhnlich häufig auf und sind besonders nervenaufreibend, weil sie das Selbstwertgefühl und die Integrität des Sozialarbeitenden bedrohen. Die arbeitspsychologische Forschung sieht darin den Grund, dass die physiologischen und psychischen Reaktionen länger anhalten. Ist dies der Fall, dann bleibt es nicht ohne Auswirkung auf die Gesundheit (Meijman & Mulder 2013).

Studie zur Gesundheit von Sozialarbeitenden

Die Autorinnen untersuchen in ihrer Studie, ob soziale Stressoren mit Klientinnen und Klienten tatsächlich einen negativen Einfluss auf die Gesundheit und das Wohlbefinden von Sozialarbeitenden haben.

Um dem nachzugehen, haben sie eine Querschnittstudie mit 93 Sozialarbeitenden aus der deutschsprachigen Schweiz durchgeführt. Mit Hilfe eines Online-Fragebogens wurden quantitative Daten bezüglich Arbeitstätigkeit (soziale Stressoren) sowie Gesundheit (emotionale Irritation, Erholung) der Teilnehmenden erfasst. Weil der Forschungsstand zu dieser Thematik gering ist, fokusierte sich die Studie nicht auf ein spezifisches Berufsfeld der Sozialen Arbeit, sondern erfasste Daten von so unter-



Wenn die Erholung ausbleibt, kann dies gesundheitsschädigend sein.

schiedlichen Tätigkeitsbereichen wie Sozialdiensten, Flüchtlingshilfe und Beratungsstellen.

Eine lineare Regressionsanalyse zeigte, dass sich soziale Stressoren mit Klientinnen und Klienten bereits kurzfristig negativ auf die Erholungschance von Sozialarbeitenden auswirken. Mit anderen Worten, je mehr schwierige Interaktionen mit Klientinnen und Klienten sie erleben, desto weniger erholt fühlen sie sich am selben Tag. Die Untersuchung weist auch nach: Schwierige Interaktionen bei Sozialarbeitenden verursachen häufig emotionale Irritationen, wie Ärger oder Nervosität. Neben anderen Faktoren können sie dazu führen, dass beim Sozialarbeitenden die Erholung von einer Interaktion kurzfristig nicht erfolgt.

Wenn die Erholung auf sich warten lässt ...

Erholung ist ein Prozess der psychischen und physischen Entspannung, der für Körper und Geist einen erheblichen Aufwand bedeutet (Meijman & Mulder 2013). Die Möglichkeit zur Erholung ist ein zentraler Faktor, damit Arbeitsstress bewältigt und gesundheitliche Beschwerden verhindert werden können.

Unsere Studie deutet auf Folgendes hin: Soziale Stressoren führen dazu, dass negative physiologische und psychologische Reaktionen länger aktiv bleiben und den Erholungsverlauf stören, insbesondere wenn sie gehäuft auftreten. Diese Situationen bleiben nicht ohne Einfluss auf Selbstwert und Integrität des Sozialarbeitenden. Dies kann für die betroffene Fachperson prekär werden, da eine gute Erholung (zum Beispiel ruhiger Schlaf) als Puffer gegen Stress wirkt. Fällt die-

ser Puffer weg, gefährdet dies mit direkter Wirkung die Gesundheit.

Der Wert guter zwischenmenschlicher Beziehungen

Wie bereits erwähnt zeigte die Studie auch, dass emotionale Irritationen eine erhebliche Rolle spielen. Im Kontext der Erwerbsarbeit versteht man darunter subjektiv wahrgenommene emotionale Beanspruchungen (Mohr, Rigotti, & Müller, 2005). Soziale Stressoren mit Klientinnen und Klienten führen dazu, dass Sozialarbeitende zunehmend emotional irritiert sind und deshalb ihre Erholung leidet. Dieser Verlauf lässt sich mit der «Need-To-Belong»-Theorie (Baumeister & Leary, 1995) erklären. Sie besagt, dass der Mensch danach strebt, positive und bedeutsame zwischenmenschliche Beziehungen aufzubauen und aufrechtzuerhalten (Baumeister & Leary 1995). Gelingt dies nicht, wirkt sich das negativ auf das Wohlbefinden der Person aus (Dormann & Zapf 2002).

Es ist davon auszugehen, dass auch Sozialarbeitende zwischenmenschliche Beziehungen vorziehen, in denen sie akzeptiert und von ihrem Gegenüber geschätzt werden. Bei Kontakt mit Klientinnen und Klienten und insbesondere bei sozialen Stressoren ist es schwierig, dem gerecht zu werden. Das Einstiegsbeispiel zeigt: Es ist für die Fachkraft Doris nahezu unmöglich, eine wertschätzende Beziehung mit Herrn Heider aufrechtzuerhalten. Das ist für sie emotional belastend und irritierend. Die emotionale Irritation bewirkt bei ihr psychische und physiologische Reaktionen, von denen sie sich nicht sofort erholen kann (Meijman und Mulder 2013). ▶

► Wichtige Grundlage für die Prävention

Soziale Stressoren mit Klientinnen und Klienten sind für Sozialarbeitende Alltag. Dennoch werden sie selten als Ursache für vermindertes Wohlbefinden von Sozialarbeitenden angesehen und bisher auch nicht empirisch untersucht. Die aktuelle Studie liefert dafür Grundlagen. Die Auseinandersetzung mit den berufsspezifischen sozialen Stressoren und die dadurch ausgelösten emotionalen Irritationen bei Fachkräften geben wichtige Hinweise auf mögliche Präventionsansätze für Sozialarbeitende.

Präventive Massnahmen müssen sich nach Ansicht der Autorinnen spezifisch an Sozialarbeitende und deren soziales Umfeld richten. Gezielte Gespräche mit Vorgesetzten, Arbeitskolleginnen und -kollegen sind eine mögliche Ressource, um Sozialarbeitende nach sozialen Stressoren zu stützen und ihre emotionale Belastung zu mindern. Wichtig für die Erholung ist zudem eine gute Schlafqualität sowie mehrere aufeinanderfolgende arbeitsfreie Tage, damit die physischen und psychischen Reaktionen nachlassen können (Pereira et al., 2016).

Die Autorinnen verfolgen das Thema weiter und werden sich in einer neuen Studie vermehrt präventiven Ansätzen widmen. Im Fokus stehen dabei Führungskompetenzen und Massnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung. ■

Literatur

- Adams, Richard E., Boscarino, Joseph A. & Figley, Charles R. (2006). Compassion fatigue and psychological distress among social workers: a validation study. *The American journal of orthopsychiatry* 76, 103–108. doi: 10.1037/0002-9432.76.1.103.
- Baumeister, Roy & Leary, Mark. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological bulletin*. 117, S. 497–529.
- Dormann, Christian & Zapf, Dieter. (2002). Social stressors at work, irritation, and depressive symptoms: Accounting for unmeasured third variables in a multi-wave study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 75, 33–58. doi: 10.1348/096317902167630.
- Dormann, Christian & Zapf, Dieter. (2004). Customer-related social stressors and burnout. *Journal of occupational health psychology*. 9, 61–82. doi: 10.1037/1076-8998.9.1.61.
- Dudenhöffer, Sarah & Dormann, Christian. (2013). Customer-related social stressors and service providers' affective reactions. *Journal of Organizational Behavior*. 34, 520–539. doi: 10.1002/job.1826.
- Meijman, Thea & Mulder, Gijsbertus. (2013). *A handbook of work and organizational psychology. Psychological aspects of workload*. Hove, UK: Psychology Press.
- Mohr, Gisela, Rigotti, Thomas & Müller, Andreas. (2005). Irritation – ein Instrument zur Erfassung psychischer Beanspruchung im Arbeitskontext. Skalen- und Itemparameter aus 15 Studien. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie A&O*. 49, 44–48.
- Pereira, Diana, Gross, Sven & Elfering, Achim (2016). Social Stressors at Work, Sleep, and Recovery. *Applied psychophysiology and biofeedback*. 41, 93–101.
- Tzafrir, Shay S., Enosh, Guy & Gur, Amit. (2015). Client aggression and the disenchantment process among Israeli social workers: Realizing the gap. *Qualitative Social Work*. 14, 65–85. doi: 10.1177/1473325013509827.

Aktuelles

Forschung

Schlüsselkompetenzen von Führungspersonen

Radikaler als je zuvor verändern sich gegenwärtig die Anforderungen an Führungskräfte im Sozialbereich. Knapper werdende Ressourcen, Fachkräftemangel und andere neuartige Aspekte erfordern den Perspektivenwechsel und Einsatz neuer Instrumente. Was Führungskräfte heute besonders herausfordert, hat das BFH-Projekt «Schlüsselkompetenzen von Führungspersonen» erforscht. Das Resultat: Die Anpassungen an politische Veränderungen, die anspruchsvolle Rollengestaltung im mittleren Management («Sandwichposition») und die veränderten Problemstellungen bei der Klientel, sind für Führungskräfte besonders schwierig. Dazu kommen die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen und die Mitarbeiterführung, die sich im Spannungsfeld bewegt zwischen Freiraum lassen und Vorgaben zur Orientierung geben.

Die Untersuchung zeigt, dass vor allem personale Kompetenzen, wie Selbst- und Sozialkompetenzen, wichtige Grundlagen sind, um die erwähnten Problemstellungen bewältigen zu können. Allerdings können gerade diese Kompetenzen nicht in klassischen Unterrichtsettings vermittelt werden. Sie werden vorwiegend über das Erleben und Reflektieren der eigenen Handlungen und Werte erworben. Für Weiterbildungen im Führungsbereich bedeutet dies, dass sie nebst der Wissensvermittlung einen hohen Anteil an Coachingelementen sowie einen hohen Praxistransfer beinhalten sollen. Unsere Angebote für Führungskräfte im Sozialbereich berücksichtigen dies.

Kontakt:

Melanie Germann
melanie.germann@bfh.ch

Dienstleistung

Die Nase im Wind: neue Geschäftsmodelle in Luzern

Die IG Arbeit ist ein innovatives Sozialunternehmen im Bereich der Arbeitsintegration in Luzern. Hauptzielgruppen sind Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen. Aktuell zeichnen sich wichtige Veränderungen im Umfeld ab, im Arbeitsmarkt, bei Zielgruppen und Zuweisenden, vor allem aber auch im Hinblick auf knapper werdende Mittel der öffentlichen Hand. Um künftig weiterhin gut aufgestellt zu sein, hat die IG Arbeit ein Organisations- und Strategie-Entwicklungsprojekt gestartet. Ziel ist es, neue praxistaugliche Geschäftsmodelle zu entwickeln und daraus ein zukunftsfähiges Angebotsportfolio abzuleiten. Grundlage bilden Ergebnisse aus Analysen des Umfeldes sowie der Organisation. Die BFH begleitet und unterstützt die IG Arbeit in diesem Entwicklungsprozess.

Kontakt:

Matthias von Bergen
matthias.vonbergen@bfh.ch