

Hochschule Düsseldorf
- Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften -

Bachelor-Thesis zum Thema

**Burnout in der Sozialen Arbeit am Beispiel der stationären
Jugendhilfe**

Erstprüfer:

Prof. Dr. Susanne Hagen

Zweitprüfer:

Prof. Dr. Med. Susanne Wolf

Vorgelegt von:

Miriam Berk

Matrikelnummer: 716045

BA Sozialarbeit / Sozialpädagogik

WS 2018/2019

Düsseldorf, 02.01.2019

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	1
2 Burnout	3
2.1 Definitionsversuche	3
2.2 Symptomatik.....	6
2.2.1 Allgemeine Symptome	7
2.2.2 Der Prozess.....	7
2.3 Ursachen und Erklärungsmodelle	11
2.3.1 Organisationszentrierter Ansatz.....	11
2.3.2 Personenzentrierter Ansatz.....	12
3 Burnout im Berufsfeld der stationären Jugendhilfe	14
3.1 Definition stationäre Jugendhilfe.....	14
3.2 Kinder und Jugendliche in Einrichtungen der stationären Jugendhilfe.....	17
3.3 Exkurs: Mädchenheim	19
3.4 Aktueller Forschungsstand	21
3.4.1 Belastungen von Fachkräften der stationären Jugendhilfe.....	21
3.4.2 Präventionsmaßnahmen und Schutzfaktoren	22
4 Methodisches Vorgehen	25
4.1 Forschungsfrage.....	25
4.2 Erhebungsmethode – Interview	25
4.2.1 Interviewform	26
4.2.2 Leitfaden.....	28
4.2.3 Fallauswahl.....	30
4.3 Auswertungsmethoden	31
5 Ergebnisdarstellung	34
6 Diskussionsteil und Fazit	48
Literaturverzeichnis	56
Abbildungsverzeichnis	62
Anhang	63

1 Einleitung

„Wenn die Kompetenz zur Bewältigung von massiven Herausforderungen des Lebens aufgrund eigener schwieriger Lebens- und Erlebensgeschichte nicht ausreicht, wenn die Arbeitswelt, die darauf nicht eingestellt ist, weitere Löcher in den Rumpf schlägt, sodass man vom ständigen Herauspumpen des Wassers völlig erschöpft ist, nebenbei keine Löcher mehr stopfen kann und das Schiff zu sinken droht- dann entsteht Burn-out.“
(Nelting, 2010, S. 26).

Dieses Zitat verdeutlicht unmissverständlich, dass sowohl personelle-, als auch arbeitsplatzbezogene Faktoren bei der Entstehung von Burnout mitwirken. In einer Pressemitteilung von 2011 verkündete das wissenschaftliche Institut der AOK einen neunfachen Anstieg von Krankheitstagen aufgrund von Burnout im Zeitraum von 2004 bis 2010 (Wissenschaftliches Institut der AOK, 2011, S. 1). Entgegen der häufig vertretenen Annahme, Burnout betreffe nur Menschen mit einer erhöhten gesellschaftlichen Verantwortung wie Ärzte oder Angestellte in Führungspositionen, weisen etliche weitere Berufsgruppen und auch Erwerbslose, Studierende sowie Hausfrauen die Symptomatik eines Burnouts auf (Fengler, Sanz, 2011, S. 18). Dennoch ist zu betonen, dass vor allem Menschen in sogenannten helfenden Berufen, in denen sie die Gebenden sind, deutlich häufiger und intensiver von Burnout betroffen sind als andere. Ein Erklärungsversuch hierfür liegt in knapp bemessenen finanziellen Mitteln für soziale Tätigkeitsbereiche und daraus resultierendem Mitarbeitermangel. Für den Mitarbeiter entsteht somit ein erhöhtes Arbeitspensum, sodass er den Bedürfnissen seiner Klienten nicht annähernd gerecht werden und auch seine eigenen Erwartungen nicht erfüllen kann (Poschkamp, 2011, S. 13 f.). Diese Aussage wird in Untersuchungen der AOK bestätigt. Demnach bildeten im Jahr 2011 Sozialpädagogen und Menschen in einer Leitungsposition in stationären Hilfen die Spitze der betroffenen Berufsgruppen, die auf Grund einer Burnout Symptomatik eine Krankschreibung erhielten (Wissenschaftliches Institut der AOK, 2011, S. 2).

In der vorliegenden Arbeit wird auf Grund der hohen Betroffenheit, speziell auf die Situation von Sozialpädagogen mit Fokus auf die stationäre Jugendhilfe eingegangen. Ziel ist es, mithilfe von Experteninterviews Antworten auf folgende Fragen zu erhalten:

- Welche Belastungen bestehen für Fachkräfte in der stationären Jugendhilfe?
- Was hilft ihnen auf personeller sowie institutioneller Ebene bei der Bewältigung der Belastungen und trägt zum Erhalt ihrer Gesundheit bei?

Vor allem die zweite Frage ist von besonderem Interesse, da in der Literatur deutlich häufiger krankmachende Aspekte hervorgehoben werden, während gesunderhaltende eher selten thematisiert werden (Reiners-Kröncke, Röhrig, Specht, 2010, S. 8). Von Sozialpädagogen in der stationären Jugendhilfe werden permanent sowohl kognitive, als auch emotionale Kompetenzen im Umgang mit den Bewohnern gefordert. Schichtdienste, mangelnde

Wirksamkeit der pädagogischen Arbeit o.ä. können jedoch die psychische Stabilität der Pädagogen belasten, was sich wiederum negativ auf die Qualität der geleisteten Arbeit auswirken kann (Der Bundesminister für Jugend, Familie und Gesundheit, 1984, S. 158). Bei Fachkräften der Sozialen Arbeit stellt sich infolge diverser Belastungen häufig ein sogenanntes „Beziehungs-Burnout“ ein, was durch fehlendes Interesse und Eintreten für die Belange seiner Adressaten gekennzeichnet ist (Fengler, Sanz, 2011, S. 49). Für die Jugendlichen einer stationären Einrichtung könnte dies erhebliche Folgen haben, da sie in vielen Lebensbereichen auf die Unterstützung der Sozialpädagogen als primäre Bezugspersonen angewiesen sind. Unter Burnout leiden jedoch nicht nur die Betroffenen und ihre Adressaten, sondern auch ihre Arbeitgeber. Einbußen in der Arbeitsleistung, gehäufte Ausfälle und erhöhte Wechsel in der Personalstruktur haben erhebliche Mehrkosten zur Folge (Driller, 2008, S. 4). Statistiken zufolge stellen psychische Erkrankungen inzwischen den zweit häufigsten Grund für Dienstunfähigkeit in Deutschland dar (Statista, o.J). Um diese Aspekte und weitere zu verhindern, sind Präventionsmaßnahmen zur Vorbeugung von Burnout erforderlich. Möglicherweise lassen sich aus den Interviews Maßnahmen ableiten, die sich auch für andere Sozialpädagogen bei der Bewältigung von alltäglichen arbeitsplatzbezogenen Belastungen als hilfreich erweisen könnten.

Punkt zwei der Arbeit wird sich mit Definitionsversuchen verschiedener Autoren, typischen Symptomen und hinsichtlich der Entstehungsfrage mit verschiedenen Erklärungsmodellen befassen.

Der dritte Teil widmet sich dem konkreten Berufsfeld „stationäre Jugendhilfe“. Im Rahmen der allgemeinen Definition wird §34 KJHG erläutert und die Veränderung der Beanspruchung von Heimerziehung im Laufe der Jahre thematisiert. Zudem werden finanzielle Faktoren der stationären Jugendhilfe in den Fokus gestellt und kurz die Qualifikation der dort tätigen Fachkräfte angerissen. Im weiteren Verlauf erfolgt eine charakteristische Darstellung der dort lebenden Jugendlichen und es wird ein Überblick gegeben, unter welchen Umständen die Unterbringung erfolgen kann. Abschließend wird zum einen das Mädchenheim als Form der stationären Jugendhilfe vorgestellt, da die Interviewenden in diesem Bereich beschäftigt sind und zum anderen ein Überblick über den aktuellen Forschungsstand zu spezifischen Belastungen von Fachkräften in der stationären Jugendhilfe, sowie Präventionsmaßnahmen gegeben.

Der vierte Teil umfasst den methodischen Part der Arbeit und beinhaltet das gewählte Erhebungsverfahren sowie die Prinzipien zur Leitfadenskonstruktion. Zudem wird ein Augenmerk auf ausschlaggebenden Kriterien für die Auswahl der Interviewpartnerinnen geworfen und abschließend das Verfahren zur Auswertung des Interviewmaterials erläutert.

Im fünften Teil werden die gewonnen Ergebnisse dargestellt, in einen theoretischen Zusammenhang gebracht und diskutiert. Den Abschluss bildet ein Fazit mit Schlussfolgerungen für die Zukunft

Es sei darauf verwiesen, dass zur Vereinfachung der Leserlichkeit die männliche Form genutzt wird, allerdings sind hierbei alle Geschlechter mit einbezogen.

2 Burnout

Zum Einstieg in die Thematik werden zu Beginn dieses Abschnittes verschiedene Definitionsversuche von „Burnout“ aus Sicht einiger Autoren dargestellt. Danach werden beispielhaft einige Symptome erläutert und abschließend mithilfe einiger Erklärungsmodelle die Frage geklärt, welche Ursachen und Entstehungsfaktoren einem Burnout zugrunde liegen.

2.1 Definitionsversuche

Der Begriff Burnout stammt aus dem Englischen („to burn out“) und bedeutet wörtlich übersetzt „das Erlöschen, Ausgehen von Kerzen oder eines Feuers (...) das Abbrennen von Häusern“ (Reiners-Kröncke, Röhrig, Specht, 2010, S. 10). Im gesundheitsbezogenen Sinne bedeutet es so viel wie „sich erschöpft fühlen (...) sich kaputtzumachen, sich völlig zu verausgaben“ (ebd.). In der Literatur sind unzählige Sichtweisen zu dem Phänomen vertreten, sodass bislang keine einheitliche Definition von Burnout existiert. Edelwich und Brodsky beschreiben die Problematik wie folgt: „Es ist viel leichter, das ‚Ausgebranntsein‘ von im Sozialbereich Tätigen zu beobachten und zu beschreiben, als es zu definieren“ (Edelwich & Brodsky 1984, zitiert nach Elsässer & Sauer, 2013, S. 10). Während einige Definitionsversuche großen Interpretationsspielraum zulassen, sind andere deutlich präziser formuliert, einige beziehen sich auf konkrete Symptome und andere wiederum bezeichnen Burnout als einen fortschreitenden Prozess (Maroon, 2008, S. 12).

Der Begriff findet mittlerweile nicht nur in wissenschaftlichen Debatten Verwendung, sondern auch im alltäglichen Sprachgebrauch als Synonym für eine Fülle von Symptomen. Dies hat unter anderem Unklarheit darüber geschaffen, was eigentlich genau unter Burnout zu verstehen ist. Auch Matthias Burisch, einer der führenden deutschen Forscher zur Burnout Thematik, hegt gewisse Skepsis dem Begriff gegenüber. Er vergleicht ihn mit einer Wolke ohne klare Grenzen (Driller, 2008, S. 10).

Ein Definitionsversuch nach Rösing bezieht sich auf den Aspekt der emotionalen Abgeschlagenheit. Kennzeichnend hierfür ist eine negative Grundhaltung zur beruflichen Tätigkeit, sowie zu anderen Kollegen oder Klienten und außerdem ein mangelndes Selbstvertrauen des Betroffenen, bezüglich seiner beruflichen Kompetenz. Burnout ist nach Rösing ein

schleichender Prozess und führt durch die gegenseitige Bedingung einzelner Teilaspekte häufig zu einer Chronifizierung (Rösing, 2011, S. 20).

Auch Fengler vertritt die Auffassung, dass es sich bei Burnout um einen Prozess handelt, welcher sich nach und nach entwickelt, dessen Beginn jedoch häufig nicht als solcher wahrgenommen wird. Ausschlaggebend für einen tatsächlichen Energieverlust ist für ihn ein zeitgleiches Aufeinandertreffen und kontinuierliches Fortbestehen verschiedener Belastungen (Elsässer & Sauer, 2013, S. 7).

Freudenberger, Psychiater und „Vater“ des Burnout Begriffs, beschreibt Burnout als ein Ausbrennen von Mitarbeitern, die in Folge diverser Anforderungen ihre gesamten Energiequellen und Ressourcen ausschöpfen und folglich keine Leistung mehr erbringen können. (Rösing, 2011, S. 32 ff.). Seiner Auffassung nach kann die Überforderung sowohl aus eigenen Anforderungen heraus entstehen, aber auch aus Anforderungen, die von außen, sprich der Umwelt auf einen einwirken (Driller, 2008, S. 10 f.). Burnout ist nach Freudenberger ein Erleben von nicht zu bewältigendem Stress, welcher sich negativ auf das eigene Verhalten, persönliche Haltungen und den eigenen Antrieb auswirkt (ebd., S. 11). Während positiver Stress, auch Eustress genannt, sich im Alltag als durchaus nützlichen Antrieb erweist und in Gefahrensituationen schnelles Handeln ermöglicht, kann langanhaltender negativer Stress (Distress) und fehlende Kompensation dessen, einen Erschöpfungszustand hervorrufen (Poulsen, 2012, S. 16 f.). Vor allem Sozialpädagogen und andere Menschen aus helfenden Berufen erleben im beruflichen Alltag häufig Rückschläge, was die positive Einflussnahme auf das Leben ihrer Klienten anbelangt. Aus ihrem Umfeld können sie keine Unterstützung erwarten, sodass sie häufig alleinige Verantwortliche für die Problemlagen ihrer Adressaten sind. Frustrierende Erlebnisse häufen sich und energieraubende Emotionen, beispielsweise versagt zu haben, nehmen Überhand. Die Folge ist eine Abschottung zur Außenwelt und eine Distanzierung sowohl von der Arbeit, als auch von sich selbst (Maroon, 2008, S. 12 f.). Nach Freudenberger kann ein Mensch nur dann ausbrennen, wenn er ursprünglich für etwas gebrannt hat. (Rösing, 2011, S. 35). Burnout trifft also vor allem die Menschen, die ihrer Tätigkeit ursprünglich voller Tatendrang, Energie und Leidenschaft nachgegangen sind. Die genauen Burnout begünstigenden Faktoren werden im weiteren Verlauf noch genauer erläutert.

Ein weiterer Definitionsversuch stammt von der Sozialpsychologin Maslach. Ihr Forschungsinteresse lag in der Beantwortung der Frage, was Menschen speziell in emotional beanspruchenden Berufen (z.B. Ärzte, Pflegepersonal) bei der Bewältigung von arbeitsspezifischen Belastungen verhilft (Rösing, 2011, S. 35). Sie schließt sich den Grundannahmen von Freudenberger an, präzisiert den Burnout Begriff jedoch, indem sie ihn als Prozess der Ermüdung beschreibt, der von zunehmendem Zynismus und fehlendem Einsatz für die Belange seiner Klienten gekennzeichnet ist. Zudem fokussiert sie sich bei Fragen zur Entstehung von

Burnout auf dysfunktionale Strukturen am Arbeitsplatz und bezeichnet die Arbeit mit Klienten als Wurzel des Phänomens (Maroon, 2008, S. 13 & Enzmann, 1996, S. 25). Des Weiteren ergänzt Maslach den Burnout Begriff um den Aspekt der „negativen Veränderung“ (Maroon, 2008, S. 13). Diese äußert sich zum einen in der eigenen Arbeitshaltung. Charakteristisch hierfür sind ein Mangel an Empathie und ein distanzierter, emotionsloser Umgang mit Klienten. Die negative Veränderung lässt sich zum anderen im Umgang mit Druck feststellen. Vermeidendes, gleichgültiges Verhalten ohne jegliche Motivation und feindseliges Verhalten im Kontakt mit Kollegen und Klienten sind nach Maslach einige Beispiele hierfür (ebd.). Zusammen mit ihrer Kollegin Jackson hat Maslach 1981 eine Definition entwickelt, die Burnout als „dreidimensionales Syndrom“ beschreibt (ebd., S: 17). Sie ist für die Burnout Forschung von besonderer Bedeutung, da sie aus den drei Dimensionen

→ *Emotionale Erschöpfung*

→ *Depersonalisation*

→ *Reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit*

eine Skala, das sogenannte „Maslach Burnout Inventory“ zur Selbsteinschätzung einer Burnout Gefährdung entwickelt haben, welches sich in der aktuellen Forschung als beliebtes Messinstrument durchgesetzt hat (Maroon 2008, S. 17 f.). Wie sich die jeweiligen Dimensionen bei Betroffenen äußern, wird in Punkt 2.2.1 noch genauer erläutert.

Pines, die in der Vergangenheit mit Maslach zusammenarbeitete, sieht ebenfalls vor allem Menschen in helfenden Berufen als gefährdet (Driller, 2008, S. 11). Ihrer Definition, die bereits in den Anfängen der Burnout Forschung entstand zufolge, äußert sich Burnout in Erschöpfung sowohl auf physischer, geistiger, als auch emotionaler Ebene (Maroon, 2008, S. 15). Bei schwerer Ausprägung sind Menschen nach Pines nicht mehr in der Lage, sich mit der Umwelt auseinanderzusetzen und hierbei Freude zu empfinden. Wie ihre Forschungsergebnisse zeigten, liegt dem eine intensive und langanhaltende, emotional beanspruchende Verausgabung des Helfers für seine Klienten zugrunde. Burnout stellt für Pines das Stadium dar, das eintritt wenn der Helfende erkennt, dass er all seine Kraftreserven verbraucht hat und sich nicht mehr in der Lage fühlt, sich für die Belange seiner Klienten einzusetzen (Driller, 2008, S. 11). Doch auch für den Klienten bleibt der Prozess des Burnouts nicht ohne erhebliche Folgen. Der Betroffene ist auf Grund seiner negativen Haltung gegenüber seiner Arbeit und seinen Klienten nicht mehr in der Lage, diese als vollwertige Menschen mit einer eigenen Identität wahrzunehmen und betrachtet sie vielmehr als Objekte (Maroon, 2008, S. 16).

Wie zu erkennen ist, haben bislang verschiedene Autoren den Versuch einer Definition gewagt, hierzu zählen unter anderem auch Cherniss, Daley, Farber und viele weitere

(Vgl. Maroon, 2008, S. 14 ff.). Um jedoch keine unnötige Verwirrung zu stiften und den Rahmen der Arbeit nicht zu sprengen, sei auf diese lediglich verwiesen.

Die mangelnde Eindeutigkeit, was genau unter dem Phänomen zu verstehen ist, schlägt sich auch im ICD-10, dem internationalen Klassifikationssystem psychischer Störungen der WHO nieder. Dort wird Burnout nicht als eigenständige Diagnose klassifiziert, sondern ist lediglich unter der Kennziffer Z73 in der Kategorie „Probleme mit Bezug auf Schwierigkeiten bei der Lebensbewältigung“ aufgeführt (Dilling, Mombour & Schmidt, 2015, S. 415). Folglich ist völlig unklar, welche Symptome aus medizinischer Sicht einem Burnout entsprechen, da sich viele auch mit typischen Symptomen einer Depression koppeln. Symptome wie Verlust von Freude, Antriebslosigkeit und ein negatives Selbstbild sind charakteristisch für eine depressive Episode (F32) (ebd., S. 169 f.), jedoch ebenfalls kennzeichnend für ein Burnout. Möglicherweise trägt auch die fehlende Anerkennung von Burnout als Erkrankung dazu bei, dass sich Betroffene für ihre Symptome schämen, sich von anderen Menschen nicht ernst genommen fühlen und der Begriff teilweise eher umgangssprachlich genutzt und häufig belächelt wird.

Um einen Überblick zu vermitteln, wie facettenreich und komplex das Phänomen zum Ausdruck kommen kann, wird im nächsten Abschnitt ergänzend zu den bereits aus den Definitionsversuchen hervorgehenden Merkmalen von Burnout, die Symptomatik näher erläutert.

2.2 Symptomatik

Zu Beginn dieses Abschnittes ist festzuhalten, dass ebenso wie bei der Definitionsproblematik eine Fülle verschiedener Symptome existiert, was eine klare Abgrenzung zu anderen psychischen Erkrankungen erschwert. Zudem variieren die Symptome von Person zu Person, sodass immer der Einzelfall betrachtet werden muss (Köppl, 2006, S. 24). Das Vorhandensein oder Fehlen verschiedener Ressourcen beeinflusst bedeutend das Symptombild. Dies bezieht sich beispielsweise auf den zeitlichen Aspekt, wann die Symptome zum Ausdruck kommen: Während einige Menschen bereits früh an Schlafstörungen leiden, erleben sie andere erst, wenn sich das Vollbild eines Burnouts manifestiert hat (Sendera & Sendera, 2013, S. 103).

Verschiedene Autoren wie Burisch und Schaufeli & Enzmann unternahmen den Versuch, alle Symptome von Burnout in einer Liste darzustellen (Vgl. Rösing, 2011, S. 58 ff.). Schaufeli & Enzmann bezeichnen sie jedoch als „buntes Durcheinander von Symptomen“ (ebd., S. 64), da fast alle erdenklichen Symptome aufgeführt seien und der Liste somit ihre Aussagekraft fehle (ebd.).

Um dennoch einen groben Überblick gewährleisten zu können, welche Symptome für ein Burnout charakteristisch sind, wird im Folgenden die typische Symptomatik anhand der drei

Dimensionen nach Maslach erläutert. Diese ist im Vergleich zu anderen Symptomaufzählungen wie beispielsweise nach Cherniss geläufiger und auf das Wesentliche komprimiert (Elsässer & Sauer, 2013, S: 11).

2.2.1 Allgemeine Symptome

Die erste Dimension „*Emotionale Erschöpfung*“ stellt das Hauptsymptom von Burnout dar. (Bergner, 2011, S. 9). Der Betroffene befindet sich in einem Zustand der Überforderung und verliert zunehmend seinen Antrieb (Elsässer & Sauer, 2013, S. 11). Zudem entwickelt er eine emotionale Gleichgültigkeit in Kombination mit mangelnder Begeisterungsfähigkeit und fehlender Kompetenz der Beziehungsgestaltung.

Die zweite Dimension „*Depersonalisation*“ bezieht sich auf die Interaktion mit Klienten. Der Betroffene entwickelt ihnen gegenüber eine Abneigung, was sich wiederum negativ auf die Helfer-Klient-Beziehung auswirkt (Maroon, 2008, S. 17). Das veränderte Verhalten kann sich in Form von Gleichgültigkeit für die Belange seiner Klienten, aber auch in Zynismus äußern (Elsässer & Sauer, 2013, S. 11).

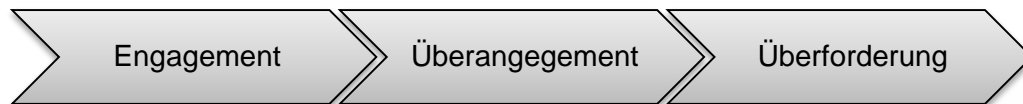
Die dritte Dimension „*Reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit*“ beinhaltet die defizitäre Einstellung bezüglich der eigenen beruflichen Kompetenz (Maroon, 2008, S. 17). Der Betroffene hat das Gefühl, seine Aufgaben nicht mehr mit der üblichen Energie und erforderlichen Konzentration bewältigen zu können (Elsässer & Sauer, 2013, S. 11). Als Folge dessen zieht er sich zurück und verliert zunehmend sein Ideenreichtum sowie die Kompetenz, angemessen mit komplexen Situationen umzugehen (Maroon, 2008, S. 17). Er erlebt das Gefühl gescheitert zu sein und empfindet sich häufig als Schuldigen (Elsässer & Sauer, 2013, S. 11).

Experten gehen mittlerweile fast einstimmig davon aus, dass es sich bei Burnout um einen anfänglich unbemerkten und langsam fortschreitenden Prozess handelt (Reiners-Kröncke et al., 2010, S. 14). Dieser und die jeweiligen Symptome der einzelnen Stadien werden im nächsten Unterpunkt genauer erläutert.

2.2.2 Der Prozess

Bei der Entstehung von Burnout gibt es Frühwarnzeichen, die zum Ausdruck kommen, wenn ein Ungleichgewicht zwischen Anforderungen und Entspannung entsteht. Ständig wiederkehrende Infekte, Energieverlust, sowie erhöhtes Stresserleben mit einem gesteigerten Bedürfnis nach Entspannung sind einige Beispiele, wie sich Überlastung anfänglich äußern kann. Folgt auf diese Warnzeichen keine Reaktion, beispielsweise im Sinne eines Abbaus von Belastungsfaktoren, können daraus für den Betroffenen diverse weitere Folgen wie

Konzentrationsschwierigkeiten und/oder Aggressivität, abrupt auftretendes Weinen und eine erhöhte Herzfrequenz auftreten. Obwohl es spätestens zu diesem Zeitpunkt erforderlich wäre eine Erholungsphase einzulegen, treibt Betroffene häufig das Gefühl der persönlichen Inkompetenz und ihre emotionale Instabilität an, sich weitere Anforderungen aufzubürden. Diese werden sie jedoch niemals zu ihrer vollständigen Zufriedenheit bewältigen können, sodass zeitnah die vollständige Erschöpfung eintritt (Sendera & Sendera, 2013, S. 102 f.). Der beschriebene Prozess lässt sich wie folgt darstellen:



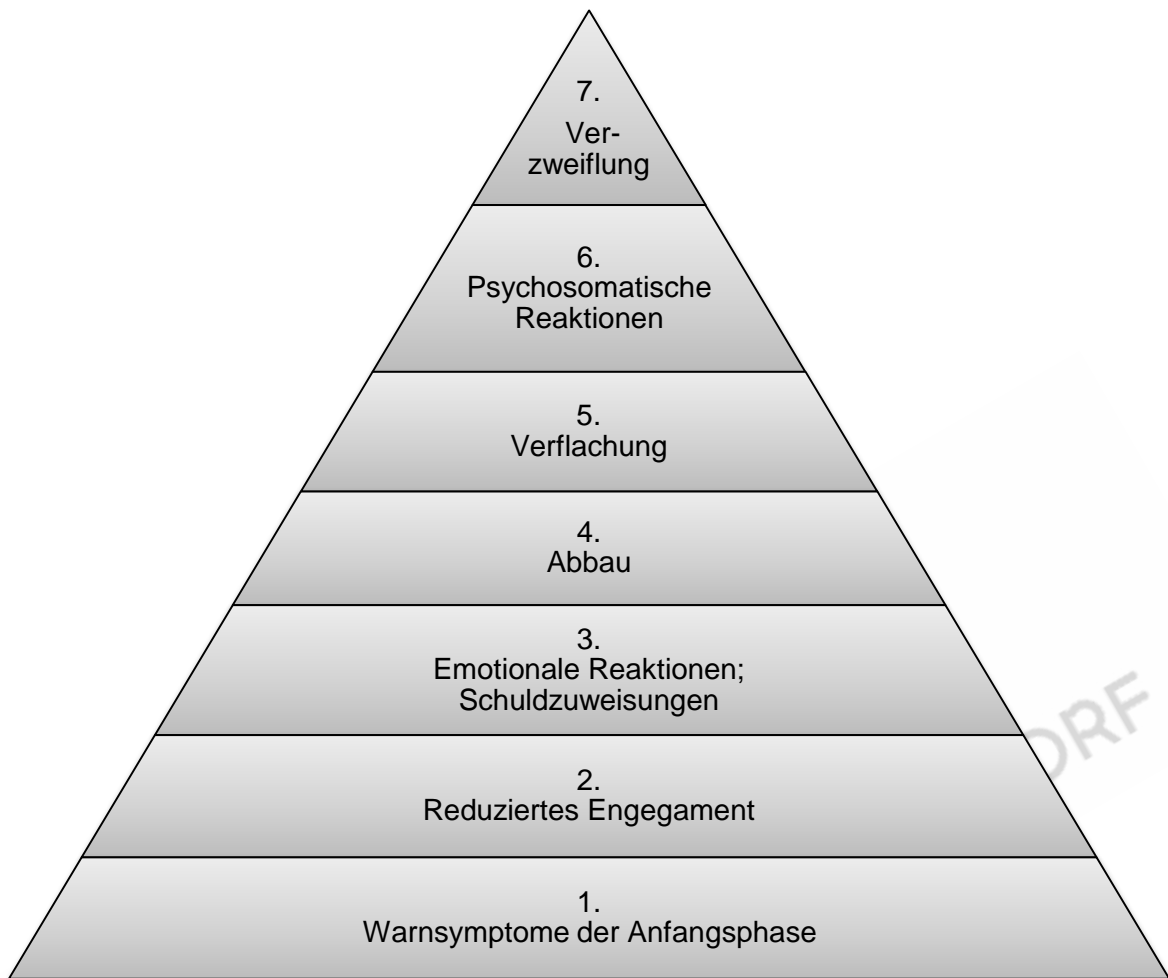
(Sendera & Sendera, 2013, S. 102).

Demnach sind besonders Menschen mit enormen Anforderungen an die eigene Person und einem ausgeprägten Perfektionsdrang gefährdet, aus ihrem ursprünglichen Einsatz in einem Burnout zu münden (Sendera & Sendera, 2013, S. 102).

Aus dem aktuellen Forschungsstand geht hervor, dass sich der Prozess über einen längeren Zeitraum erstreckt und sich schließlich zum Vollbild entwickelt. Bislang besteht jedoch Uneinigkeit über die genaue zeitliche Dauer. Während Schwarz und Will den Prozess auf ca. 5 Wochen begrenzen, vertreten Maslach und Schaufeli die Auffassung, der Prozess könne sich über Jahre erstrecken (Reiners-Kröncke et al., 2010, S. 14). Die Gefahr des langsam fortschreitenden Prozesses besteht darin, dass anfänglich harmlos wirkende Symptome nicht als Warnzeichen wahrgenommen werden. Sie werden als übliche Erschöpfung deklariert, mit der Annahme auf baldige Besserung. Werden allerdings keine Vorkehrungen zur Entlastung getroffen, entwickelt sich nach und nach eine zunehmend intensivere Erschöpfung (Poschkamp, 2011, S. 38).

Burisch studierte 1990 alle bislang veröffentlichten Symptomlisten zu Burnout und ordnete die am häufigsten genannten, insgesamt sieben Kategorien zu. Die folgende Darstellung gibt einen Eindruck darüber, wie die einzelnen Kategorien aufeinander aufbauen. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass der Prozess auch individuell verlaufen kann (Reiners-Kröncke et al., 2010, S. 15).

Abbildung 1: Burnout-Prozess nach Burisch



Quelle: Rösing, 2011, S. 58 ff. (eigene Darstellung)

Die erste Kategorie „*Warnsymptome der Anfangsphase*“ untergliedert Burisch in „vermehrtes Engagement für Ziele“ und in daraus resultierender „Erschöpfung“. Anfängliches Überengagement wie die Bereitschaft, unbezahlte Überstunden zu leisten und die Verdrängung eigener Bedürfnisse, münden schon bald im Kräfteverlust (Rösing, 2011, S. 58).

Kategorie zwei „*reduziertes Engagement*“ steht für die Distanzierung des Betroffenen sowohl von Klienten, als auch Kollegen und Personen im privaten Umfeld. Vor allem in helfenden Tätigkeiten werden gehäuft Versuche unternommen, sich selbst zu distanzieren (Reiner-Kröncke et al., 2010, S. 15). Symptome hierfür sind unter anderem erhöhte Fehlzeiten, täglich auftretende Unlust, die Arbeitsstelle aufzusuchen sowie Beschuldigungen Anderer für die Probleme seiner Klienten (Rösing, 2011, S. 59). Die Arbeit wird zunehmend als Belastung erlebt und das Interesse für die Belange anderer Menschen schwindet zunehmend (Schneglberger, 2010, S. 33). Der Ausbrennende ist auch in seiner Freizeit nicht mehr in der Lage, Empathie aufzubringen, wirkt gleichgültig und erweist sich in Gesprächen als unaufmerksamer Zuhörer (Rösing, 2011, S. 59).

Die dritte Kategorie „*Emotionale Reaktionen; Schuldzuweisungen*“ äußern sich nach Burisch in depressiven oder aggressiven Symptomen. Die Ausprägung ist abhängig von dem jeweiligen Attributionsverhalten des Betroffenen. Neigt er zu einem internalen Attributionsverhalten, sprich betrachtet sich selbst und nicht äußere Umstände als Ursache für seine belastende Situation, wird er überwiegend depressive Reaktionen zeigen (Schneglberger, 2010, S. 34). Betroffene entwickeln Gefühle der Hilflosigkeit und erleben sich ihrer Situation ohnmächtig ausgeliefert. Sie verlieren ihren Humor und versinken im Selbstmitleid. Diese Belastungen können in schweren Fällen sogar zu Selbstmordgedanken führen. Aggressives Verhalten hingegen kann sich in einer erhöhten Reizbarkeit äußern und lässt Betroffene zunehmend in Konfliktsituationen mit anderen Menschen geraten (Rösing, 2011, S. 59). Bereits ab diesem Zeitpunkt ist eine positive Einflussnahme auf den aktuellen Zustand erheblich erschwert (Schneglberger, 2010, S. 34).

Der „*Abbau*“, wie er in der vierten Kategorie auftritt, bezieht sich unter anderem auf Schwierigkeiten bei der Bewältigung komplexer Anforderungen. Der Betroffene ist nicht mehr in der Lage, eigenverantwortlich Entscheidungen zu treffen und weicht bei der Durchführung seiner Aufgaben nicht von Vorschriften ab, da ihm eigene Kreativität und Flexibilität fehlt

Im fünften Stadium tritt eine „*Verflachung*“ ein. Der Ausbrennende entwickelt zunehmend eine allgemeine Gleichgültigkeit, vermeidet Kontakte und zieht sich in Einsamkeit zurück (Rösing, 2011, S. 59). Er unterstellt Menschen aus seinem bisherigen sozialen Umfeld böse Absichten und erlebt sie als anstrengend. Dieses Verhalten hat häufig einen Rückzug von Freunden zur Folge, was wiederum die Einsamkeit des Betroffenen, sowie die Symptomatik verstärkt (Schneglberger, 2010, S. 34).

Darauf folgen im sechsten Stadium „*psychosomatische Reaktionen*“ wie Schlafstörungen, Übelkeit, bis hin zu Magengeschwüren.

Der Prozess mündet schlussendlich im siebten Stadium der „*Verzweiflung*“. An diesem Punkt hat der Betroffene jegliche Hoffnung verloren und entwickelt aus den Selbstmordgedanken konkrete Absichten (Rösing, 2011, S. 60).

Abschließend ist festzuhalten, dass Betroffene eigeninitiativ Einfluss auf den Verlauf nehmen können, sodass der Prozess keineswegs bis zum letzten Stadium verlaufen muss. Ein Berufswechsel oder eine Reduzierung von Belastungsfaktoren können sich als hilfreich erweisen, um den Prozess zu stoppen (Poschkamp, 2011, S. 38).

Im nächsten Abschnitt wird der Frage nachgegangen, wie Burnout entsteht. Hierzu werden verschiedene Ursachen genannt und der organisationszentrierte- sowie personenzentrierte Ansatz dargestellt und erläutert.

2.3 Ursachen und Erklärungsmodelle

Einleitend soll darauf verwiesen werden, dass generell jeder Mensch von Burnout betroffen sein kann (Elsässer & Sauer, 2013, S. 20). Jedoch konnten Studien einen Zusammenhang zwischen Alter und Anfälligkeit herstellen. Demnach erkranken ältere Arbeitnehmer mit einer umfangreicheren Berufserfahrung seltener an Burnout. Es besteht die Annahme, dass vor allem bei Berufsanfängern die Kombination aus übermäßiger Motivation und Schwierigkeiten sich von der Arbeit abzugrenzen, die Entstehung eines Burnout begünstigt (Rösing, 2011, S. 93). Die konkreten Ursachen für ein Burnout können bislang nicht benannt werden, da hierzu unterschiedliche Ansichten existieren (Driller, 2008, S. 15.). Jedoch bestehen zwei gängige Erklärungsansätze, die im Folgenden erläutert werden.

2.3.1 Organisationszentrierter Ansatz

Dieser Ansatz wird als erstes dargestellt, da nach Maslach die Ursachen für Burnout in erster Linie in institutionellen Strukturen bestehen, als in der Persönlichkeit des Betroffenen. Maslach & Leiter haben „sechs Missverhältnisse zwischen Mensch und Arbeit“ (Maslach & Leiter, 2001, S. 41) herausgearbeitet, die sich förderlich auf die Entwicklung von Burnout auswirken können. Diese lauten wie folgt:

Arbeitsüberlastung: Gekennzeichnet durch erhöhten Arbeitsaufwand, aufgrund von Einsparungen, Verantwortlichkeit für eine höhere Klientenzahl und fehlende Erholungspausen (ebd., S. 42).

Mangel an Kontrolle: Fehlende Möglichkeiten zur Partizipation und strikte Vorgaben, die individuelles Handeln unterbinden (Schneglberger, 2010, S: 38).

Unzureichende Belohnung: Die finanzielle Belohnung entspricht nicht dem geleisteten Arbeitspensum, worunter auch das Bestreben des Menschen nach Anerkennung und Sicherheit leidet (Maslach & Leiter, 2001, S. 48).

Mangel an Gemeinschaft: Jeder arbeitet nur für sich, sodass im Team keine gegenseitige Unterstützung erfolgt (ebd., S. 53).

Mangel an Fairness: Mitarbeiter werden respektlos behandelt, wichtige Dinge werden verschwiegen und nicht offen thematisiert (ebd., S. 56 f.).

Wertekonflikte: Diskrepanz zwischen Arbeitsauftrag und eigenen Wertvorstellungen (Schneglberger, 2010, S. 38).

Die zuvor genannten Bedingungen beziehen sich auf alle Berufsfelder und sind deshalb eher allgemein gehalten. Mit besonderem Augenmerk auf Sozialpädagogen, können neben

diesen Burnout begünstigenden Faktoren mangelhafte Ausbildungsverhältnisse, sowie fehlende Weiterbildung genannt werden. Daraus resultierendes sporadisches Fachwissen führt in der Bewältigung täglicher Arbeitsanforderungen häufig zur Überforderung (Poulsen, 2009, S. 18). Die intensive Teilnahme am Leben seiner Klienten mit schwerwiegenden Problemlagen kann sich für Sozialarbeiter als Bereicherung erweisen, aber auch als extreme Belastung und Frustration. Trotz des Einsatzes für die Belange ihrer Klienten erhalten Sozialarbeiter von ihnen häufig entweder gar keine, bzw. überwiegend negative Rückmeldungen für ihre Arbeit (Maroon, 2008, S. 56 f.). Vor allem von stark fordernden und unkooperativen Klienten geht ein erhöhtes Burnout begünstigendes Potenzial aus (ebd., S. 69).

Einer Untersuchung von Poulsen (2012) zufolge, erleben Fachkräfte der Jugendhilfe am häufigsten „Zeit- und Termindruck“ als Belastungsfaktor (S. 63). Neben mangelnder Zeit für Klienten und zur sorgfältigen Erledigung aller anfallenden Aufgaben, beklagten vor allem im Jugendamt tätige Mitarbeiter eine zu hohe Anzahl an Fällen. Auch ein zu großes Pensum an administrativen Tätigkeiten wurde als stark belastender Faktor genannt (ebd.), sodass es nicht verwunderlich ist, dass Sozialarbeiter häufig das Gefühl haben, „sich nur um Papiere zu kümmern, statt um Menschen“ (Maroon, 2008, S. 66). An zweiter Stelle wurde ein unzureichender Personalschlüssel als stark belastender Faktor benannt (Poulsen, 2012, S. 64.). Diese Problematik ist mittlerweile fast in jeder sozialen Einrichtung vertreten (Fengler, 2008, S. 80) und wird durch offene Stellen und hohe Fluktuationsraten zusätzlich verstärkt.

Weitere organisationsbezogene Belastungen in der Sozialen Arbeit können sowohl von Vorgesetzten, beispielweise in Form von mangelnder Unterstützung in Krisensituationen oder einer problematischen Teamführung, als auch vom Team durch Mobbing o.ä. ausgehen (Poulsen, 2012, S. 64, 65 f.). Als Belastungsfaktor kann zudem der Mangel an Reflexion, im Sinne von fehlender Supervision genannt werden (Poulsen, 2009, S: 18). Erschwerend kommt hinzu, dass Sozialarbeiter für ihre geleistete Arbeit nur eine geringe finanzielle Entlohnung erhalten (Vgl. ebd.). Die Liste der Belastungen auf organisationsbezogener Ebene könnte noch unendlich erweitert werden, jedoch sollen die genannten Beispiele zur Verdeutlichung genügen.

Im folgenden Abschnitt wird ein Blick auf einige persönliche Merkmale geworfen, die ein Burnout begünstigen.

2.3.2 Personenzentrierter Ansatz

Dieser Erklärungsansatz geht von der Hauptannahme aus, dass für die Entstehung von Burnout eine zu starke Abweichung der tatsächlichen Realität im Arbeitsleben von den Idealvorstellungen des Helfenden verantwortlich ist (Poulsen, 2009, S. 17). Jedoch sind persönliche Merkmale allein nicht als Ursache für ein Burnout zu betrachten. Erst die Kombination

mit anderen Faktoren beispielsweise Einflüssen der Umwelt, tragen zur Entstehung bei, sodass die folgenden Merkmale lediglich ein frühzeitiges Auftreten und eine stärkere Ausprägung der Symptomatik begünstigen (Maroon, 2008, S. 49).

Freudenberger sieht vor allem Menschen mit einer enormen Erwartungshaltung an sich selbst als besonders gefährdet, da ihre Ansprüche in keiner Hinsicht der Realität entsprechen und sie ihnen dennoch nachkommen wollen (Driller, 2008, S. 16). Diese Menschen sind als besonders perfektionistisch und verantwortungsbewusst zu beschreiben, haben große Angst zu scheitern und können sich nur schlecht von belastenden Situationen distanzieren (Sendera & Sendera, 2013, S. 111). Auf Grund ihres Perfektionismus sind sie von ihrer eigenen Unentbehrlichkeit überzeugt, was sie daran hindert Aufgaben an Andere abzugeben (Poulsen, 2009, S. 18), wodurch ihr zu bewältigendes Arbeitspensum zusätzlich steigt. Die extremen Anforderungen an sich selbst tragen zu Arbeitsunzufriedenheit bei, da Betroffene ihnen trotz aller Verausgabung nicht gerecht werden können.

Des Weiteren kann sich eine mangelnde Problembewältigungskompetenz förderlich auf die Entstehung von Burnout auswirken. Menschen mit Schwierigkeiten in diesem Bereich neigen häufig dazu, sich über Konflikte oder Unstimmigkeiten den Kopf zu zerbrechen, statt sie offensiv zu thematisieren (Poschkamp, 2011, S. 21). Ein erhöhtes Burnout Risiko besteht zudem für Menschen, die ihr Handeln vorrangig nach den Bedürfnissen Anderer ausrichten und ihre eigenen vollkommen in den Hintergrund stellen (Poulsen, 2009, S. 18). Für gefährdete Personen ist der „umfassende Hilfsaspekt“ (Maroon, 2008, S. 49) für die Gestaltung ihrer Arbeit ausschlaggebend. Ihr Antrieb entsteht aus dem Bedürfnis, Menschen in Notsituationen unterstützend zur Seite zu stehen. Um dies zu ermöglichen leisten sie Überstunden, gönnen sich nur wenige Erholungsphasen und beschränken die Bearbeitung anfallender Aufgaben nicht nur auf ihre Arbeitszeit, sondern investieren zudem ihre Freizeit. Die mangelnde Trennung von Arbeit und Privatleben trägt dazu bei, dass Betroffene gedanklich permanent mit den Belangen ihrer Klienten beschäftigt sind und keine Möglichkeit zur Entspannung finden (ebd.).

Auch Unzufriedenheit im Privatleben und ein negatives Selbstbild kann sich in Kombination mit weiteren Faktoren förderlich auf die Entstehung von Burnout auswirken (Poulsen, 2009, S. 18).

Da wie bereits einleitend erwähnt, Burnout häufig in der stationären Jugendhilfe in Erscheinung tritt, folgt im nächsten Abschnitt eine Erläuterung des Berufsfeldes mit Augenmerk auf dort vorherrschende Belastungen.

3 Burnout im Berufsfeld der stationären Jugendhilfe

Obwohl Burnout und die Arbeitszufriedenheit von Fachkräften einen ausschlaggebenden Aspekt für die Qualität ihrer Arbeit darstellt, bestehen diesbezüglich bislang große Forschungslücken. Die letzte umfassende Studie zur Arbeitssituation von Fachkräften der stationären Jugendhilfe wurde im Jahre 1992 durchgeführt (Fachverband Ev. Jugendhilfen e.V., 2009, S. 3).

Eine Studie des Fachverband Evangelische Jugendhilfen e.V. gibt Aufschluss über Belastungen in der stationären Jugendhilfe. Insgesamt wurden 758 Mitarbeiter aus verschiedenen Angeboten der stationären Jugendhilfe mittels Fragebögen zu verschiedenen Themenbereichen wie der allgemeinen Arbeitszufriedenheit, Möglichkeiten der Weiterbildung, Qualität der Teamarbeit etc. befragt (ebd., S. 5 f.). Den Ergebnissen zufolge erleben 36,5% der Befragten (62 Personen) im Schichtdienst nach §34 KJHG, eine mittlere emotionale Erschöpfung. Rund 15,3% (26 Personen) fühlten sich sogar in hohem Maße emotional erschöpft (ebd., S. 23). Diese Ergebnisse sind insbesondere in der stationären Jugendhilfe von erheblicher Bedeutung, da infolge von zunehmenden Burnout Erkrankungen die Fluktuationsrate steigt, was häufige Beziehungsabbrüche für die dort lebenden Jugendlichen zur Folge hat. Auf Grund ihrer negativen Erfahrungen weist jedoch vor allem diese Personengruppe einen erhöhten Bedarf an verlässlichen Beziehungen auf (Steinlin, Dölitzsch, Fischer, Schmeck, Fegert & Schmid, 2016, S. 165).

Im folgenden Punkt wird kurz definiert was unter stationärer Jugendhilfe verstanden wird. Es werden gesetzliche Grundlagen dargestellt sowie die Veränderung von Inanspruchnahmen, die Dauer von Heimaufenthalten, sowie die Qualifikation der dort tätigen Mitarbeiter thematisiert.

3.1 Definition stationäre Jugendhilfe

Stationäre Hilfen zur Erziehung umfasst eine Vielzahl unterschiedlicher Betreuungsformen. Die Vielfalt reicht von Einrichtungen mit mehreren Gruppen bis hin zu geschlossenen Unterbringungen infolge einer richterlichen Anordnung und Wohngruppen, in denen Betreuung ausschließlich innerhalb der Woche und nicht am Wochenende erfolgt (Pluto, Gragert, van Santen, Seckinger, 2007, S. 239).

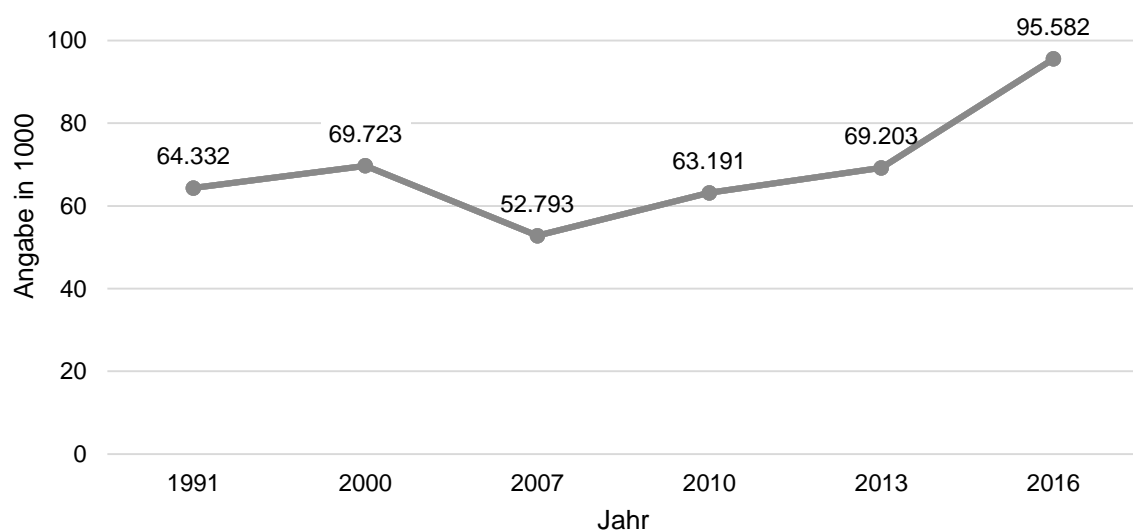
Die Funktion von Heimerziehung ist gesetzlich in § 34 KJHG verankert und beinhaltet folgende Aspekte:

Nach § 34 KJHG dient die Heimerziehung oder andere betreute Wohnform dazu, „Kinder und Jugendliche durch eine Verbindung von Alltagserleben mit pädagogischen und therapeutischen Angeboten in ihrer Entwicklung [zu] fördern. Sie soll entsprechend dem Alter und Entwicklungsstand des Kindes oder des Jugendlichen sowie den Möglichkeiten der Verbesserung der Erziehungsbedingungen in der Herkunftsfamilie

1. eine Rückkehr in die Familie zu erreichen versuchen oder
2. die Erziehung in einer anderen Familie vorbereiten oder
3. eine auf längere Zeit angelegte Lebensform bieten und auf ein selbstständiges Leben vorbereiten.
4. Jugendliche sollen in Fragen der Ausbildung und Beschäftigung sowie der allgemeinen Lebensführung beraten und unterstützt werden.“

Aus dieser Gesetzgebung geht deutlich hervor, dass durch eine intensive Kooperation mit der Herkunftsfamilie eine Rückführung des Kindes erzielt werden soll. Erst wenn diese ausgeschlossen werden kann, werden weitere Maßnahmen beispielsweise in Form einer Unterbringung in einer Pflegefamilie oder einer begleiteten Verselbstständigung eingeleitet (Vogelsberger, 2002, S. 121). Die nachfolgende Grafik soll einen Eindruck vermitteln, inwieweit sich die Anzahl der Heimunterbringungen in der Jugendhilfe in den letzten Jahren verändert hat.

Abbildung 2: Inanspruchnahme von Heimerziehung/sonstigen betreuten Wohnformen nach Jahren



Quelle: Statistisches Bundesamt, 2018 a (eigene Darstellung)

Wie deutlich zu erkennen ist, wurden im Jahre 2007 im Vergleich zu den vorherigen Jahren erheblich weniger Kinder und Jugendliche in einer betreuten Wohnform untergebracht. Ab 2009 ist ein drastischer Anstieg zu erkennen, sodass im Zeitraum von 2009 bis 2016 mehr als 30 000 Kinder und Jugendliche in stationären Einrichtungen oder anderen betreuten Wohnformen der Jugendhilfe untergebracht wurden. Demnach lebten im Jahre 2016 insgesamt 95 582 Kinder und Jugendliche in Heimen oder anderen Formen des betreuten Wohnens (Statistisches Bundesamt, 2018 a). Diese erhebliche Zunahme an Fremdunterbringungen lässt sich in erster Linie mit dem „Schutzauftrag der Jugendhilfe zur Prävention und Abwehr von Kindeswohlgefährdung“ begründen (Günder, 2015, S. 41). Die durchschnittliche Verweildauer in einer Einrichtung beläuft sich auf 17 Monate (Statistisches Bundesamt, 2018 b, S.60), obwohl verschiedene Studien zu dem Ergebnis kamen, dass eine stationäre Unterbringung erst ab einem Zeitraum von zwei Jahren messbare Erfolge hervorbringt, da die Jugendlichen ausreichend Zeit benötigen, um sich auf bestimmte Regeln und Angebote seitens der Mitarbeiter einlassen zu können (Günder & Reidegeld, 2011, S. 40 f.).

Allgemein wird im europäischen Raum zunehmend ein Rücklauf der durchschnittlichen Verweildauer verzeichnet. Hierfür können zum einen konzeptionelle Festlegungen der stationären Jugendhilfe, „Heimerziehung als eine zentrale begrenzte Hilfe mit dem Ziel einer möglichst baldigen Rückkehr nach Hause“ (Trede, 2003, S. 79) zu definieren und zum anderen Einsparversuche, die stationäre Unterbringung aus Kostengründen möglichst kurz zu gestalten, als ursächlich betrachtet werden (ebd.). Der Kostenfaktor spielt insofern eine nicht zu vernachlässigende Rolle, da sich die Ausgaben für Hilfen zur Erziehung im Jahre 2016 auf rund 10 Mrd. Euro beliefen, wovon annähernd 60% für die Finanzierung von stationären Hilfen und anderen betreuten Wohnformen verwendet wurden (Deutsches Jugendinstitut Technische Universität Dortmund, o.J., S. 2, 6 f.). Aus diesem Anlass wird auf politischer Ebene mittlerweile häufig diskutiert, ob stationäre Hilfen überhaupt erforderlich sind oder die Ausgaben hierfür in keiner Relation zum Nutzen stehen (Sozialpädagogisches Institut im SOS-Kinderdorf e.V., 2007, S. 6).

In Einrichtungen der stationären Hilfen ist hinsichtlich der Qualifikation der dort tätigen Mitarbeiter eine zunehmende Professionalisierung zu erkennen. Seit den 80er Jahren bilden Erzieherinnen die am häufigsten vertretene Berufsgruppe in der Heimpädagogik, jedoch hat sich der Anteil der an Hochschulen ausgebildeten Mitarbeiter innerhalb der Jahre 1982 bis 1998 verdreifacht. 1982 stellten Diplom Pädagogen bzw. Diplom Sozialpädagogen eine Seltenheit in der Heimpädagogik dar, nur jeder Zehnte verfügte über solch einen Berufsabschluss. 16 Jahre später konnte bereits jeder Dritte in diesem Tätigkeitsfeld einen Hochschulabschluss nachweisen. (Janze & Pothmann, 2003, S. 107 f.). Im Jahre 2016 waren insgesamt 62.173 Mitarbeiter in Heimerziehung im Gruppendienst und in betreuter Wohnform tätig. Die Spitze bildete mit 28.896 Beschäftigten weiterhin die Berufsgruppe der

Erzieher, gefolgt von 13.812 Diplom-Sozialpädagogen/Diplom-Sozialarbeitern (Statistisches Bundesamt, 2018 c, S. 63 f.).

Im folgenden Abschnitt wird ein Eindruck gegeben, welche Kinder und Jugendlichen sich in Einrichtungen der stationären Hilfen befinden und unter welchen Voraussetzungen die Unterbringung erfolgt, da sich hieraus bereits erste Belastungen für Fachkräfte der jeweiligen Institutionen erschließen.

3.2 Kinder und Jugendliche in Einrichtungen der stationären Jugendhilfe

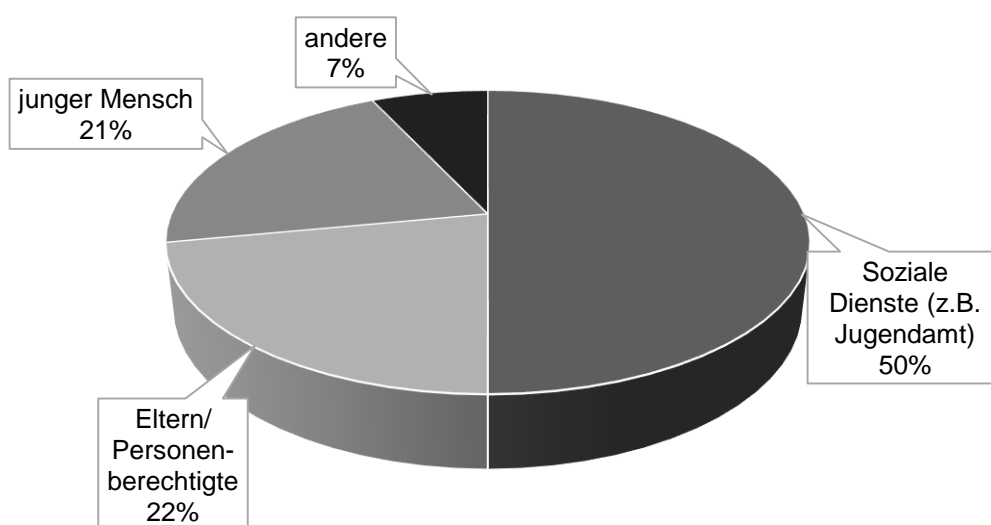
Den größten Anteil der insgesamt 96.506 in Heimerziehung oder anderen betreuten Wohnformen untergebrachten Kinder und Jugendlichen machten mit 35.871, Jugendliche im Alter zwischen 15 bis 18 Jahren aus. Vergleichsweise gering war die Anzahl von Kindern zwischen 1 bis 9 Jahren (Statistisches Bundesamt, 2018 d). Eine Erklärung hierfür könnte sein, dass Entscheidungen bezüglich möglicher Hilfemaßnahmen häufig unter Berücksichtigung des Alters erfolgen. Jüngere Kinder werden im Falle einer erforderlichen Fremdunterbringung vorzugsweise in Pflegefamilien untergebracht und ältere Kinder überwiegend in stationären Einrichtungen (Wegmann-Schnur, 2012, S. 49). Begründet wird dies mit der Sorge, jüngere Kinder könnten sich auf Grund ihres Bindungsbedürfnisses zu stark auf einen bestimmten Mitarbeiter fixieren, was einen späteren Übergang in eine Pflegefamilie erheblich erschweren würde (ebd., S. 51). Befürworter von stationären Einrichtungen bemängeln jedoch die Unterbringung in fortgeschrittenem Alter, da bei den betroffenen Kindern und Jugendlichen „(...) Prozesse sozialer Desintegration so weit fortgeschritten seien, dass die Heimerziehung mit schlicht uneinlösbaren Erwartungen an integrative Sozialleistungen konfrontiert sei“ (Janze & Pothmann, 2003, S. 117). Viele Mitarbeiter der stationären Erziehungshilfen schließen sich dem an und vertreten den Standpunkt, Hilfen hätten umso größeren Erfolg je früher sie initiiert würden, da sich die Probleme der Jugendlichen im fortschreitenden Alter manifestieren würden und eine positive Einflussnahme nur noch erschwert möglich sei (Freigang, 2003, S. 43).

Die Gründe für Unterbringungen in stationäre Erziehungshilfen haben sich im Laufe der Jahre erheblich verändert. Während Heimerziehung sich früher in erster Linie an Waisenkinder oder vom Elternhaus verstoßene Kinder richtete, ist diese Zielgruppe in der aktuellen Situation der stationären Hilfen als Seltenheit zu bezeichnen. In der heutigen Zeit sind die Gründe für eine Fremdunterbringung deutlich vielfältiger (Günder, 2015, S. 39). Beispielsweise kann eine Unterbringung erfolgen, wenn Eltern nur unzureichend ihren elterlichen Pflichten nachkommen und dadurch das Kindeswohl in erheblicher Form gefährdet ist (Wettstein, Scherzinger, Meier & Altorfer, 2013, S. 61). In der Regel haben jedoch alle in Heimen lebenden Kinder und Jugendlichen die Gemeinsamkeit, ihren Ursprung in belasteten Verhältnissen zu haben (Günder, 2015, S. 39). Diese können unter anderem durch Familienkonflikte,

elterliche Trennung, Gewalterfahrungen sowie Vernachlässigung gekennzeichnet sein (Wettstein et al., 2013, S. 61). Neben der elterlichen Überforderung, können Drogen- und Alkoholmissbrauch in der Herkunftsfamilie, sowie sexueller Missbrauch Gründe für eine stationäre Unterbringung darstellen (Günder & Reidegeld, 2011, S. 38). Die Lebensgeschichten und deren Auswirkungen auf das spätere Leben der Kinder und Jugendlichen sind von ernstzunehmender Bedeutung, da Ergebnisse einer Studie aus dem Jahre 2007 bei Heimkindern auf eine Prävalenzrate psychischer Störungen von 60% hinwiesen. Vor allem aggressive und dissoziale Verhaltensweisen konnten im Rahmen dieser Studie bei den Kindern und Jugendlichen festgestellt werden (Wettstein et al., 2013, S. 61).

Fast 50% der in stationären Erziehungshilfen lebenden Kinder stammen aus Herkunftsfamilien mit einem alleinerziehenden Elternteil. Lediglich 19% lebten in einem Haushalt mit beiden Elternteilen. Bezüglich kognitiver Voraussetzungen ist in den meisten Familien ein geringer Bildungsgrad vorhanden (Günder, 2015, S. 40). 60% der Herkunftsfamilien bezogen im Jahre 2011 staatliche finanzielle Unterstützung (in erster Linie ALG II) (Günder, 2014, S. 20). Auch Kinder und Jugendliche aus missglückten Pflegeverhältnissen sollten nicht außer Acht gelassen werden, da in den letzten Jahren verstärkt Aufnahmen in stationären Einrichtungen erfolgten. Dies tritt vor allem bei Beginn der Pubertät ein, da dieser Lebensabschnitt neue, teilweise nicht zu bewältigende Herausforderungen an die Erziehungsperson stellt (Günder, 2015, S. 40). Die folgende Grafik stellt anschaulich dar, wer die Neuaufnahme in einer stationären Einrichtung anregt.

Abbildung 3: Anregung zum Heimaufenthalt



Quelle: Statistisches Bundesamt, 2018 e, S. 29 (eigene Berechnung und Darstellung)

Wie zu erkennen ist, werden stationäre Unterbringung in erster Linie von Sozialen Diensten wie dem Jugendamt angeregt, gefolgt von den Eltern bzw. den Personenberechtigten der Kinder und Jugendlichen. In 21% der Fällen sind es die Jugendlichen selbst, die sich mit Bitte um Unterstützung an die jeweiligen Einrichtungen wenden (Günder, 2014, S. 21). Für sie steht die Hoffnung im Vordergrund, durch die Heimunterbringung ein geeigneteres Wohnumfeld zu erhalten, als sie es zuvor in ihrer Herkunftsfamilie oder in der Obdachlosigkeit hatten. Bei Jugendlichen mit Schulschwierigkeiten oder bereits straffällig gewordenen Jugendlichen steht wiederum das Ziel im Fokus, durch die Heimunterbringung eine Distanz zum bisherigen Umfeld zu schaffen und bestehende Defizite abzubauen (Freigang, 2003, S. 43).

Die Unterbringung in einem Heim kann zum einen auf Initiative der Eltern oder des Staates hin erfolgen und zum anderen, wenn andere Maßnahmen wie die Unterbringung in einer Pflegefamilie oder ambulante Hilfen auf Grund mangelnder Erfolgsaussicht ausgeschlossen werden können (Wettstein et al., 2013, S. 61). Eine Heimunterbringung erfolgt in der Regel nachdem bereits andere Maßnahmen wie ambulante Hilfen gescheitert sind. Die Familien sind somit bereits vor der Unterbringung seit Jahren beim Jugendamt bekannt (Günder, 2015, S. 40), was in Einrichtungen der stationären Hilfen einen erhöhten Anteil von Jugendlichen mit dissozialen Verhaltensweisen und emotionalen Auffälligkeiten zur Folge hat (Wettstein et al., 2013, S. 61 f.).

Im nächsten Punkt wird in Kurzform das Mädchenheim als Form der stationären Jugendhilfe dargestellt, da der methodische Teil dieser Arbeit sich mit Fachkräften aus diesem Tätigkeitsfeld beschäftigt.

3.3 Exkurs: Mädchenheim

Eine Form der stationären Jugendhilfe stellen Mädchenheime dar. Vor allem für Mädchen, die in ihrer Vergangenheit Opfer von Gewalt, Missbrauch oder ähnlichem geworden sind, können sich eine geschlechtsspezifische Gruppe sowie die Betreuung durch ausschließlich weibliches Personal als sinnvoll erweisen. Die Mädchen bekommen in diesem Schutzraum die Möglichkeit, sich frei von männlichen Erwartungen selbstbestimmt entfalten zu können (Freigang & Wolf, 2001, S. 58).

Mädchen sind im Vergleich zu Jungen in stationären Hilfen deutlich unterrepräsentiert und gelangen deutlich später in Erziehungshilfen (Bronner & Behnisch, 2007, S. 37, 41). Während Jungen durchschnittlich im Alter von 6 bis 18 Jahren in stationären Einrichtungen untergebracht werden, erfolgt die erste Aufnahme in Erziehungshilfen bei Mädchen im Alter von 15 bis 18 Jahren (ebd., S. 41). Dies ist unter anderem mit geschlechtstypischen Konfliktbewältigungsmustern zu erklären. Während Jungen häufig durch nach außen gerichtete Muster

auffallen, sprich sich eher gewaltbereit und aggressiv zeigen, neigen Mädchen tendenziell eher zu nach innen gerichteten Bewältigungsmustern. Diese können sich beispielsweise in Essstörungen oder selbstverletzendem Verhalten äußern, sind in der Öffentlichkeit weniger auffällig als die der Jungen und werden dadurch als weniger störend empfunden. In Folge dessen werden viele Mädchen mit ihren individuellen Problemlagen häufig nicht gesehen (Bronner & Behnisch, 2007, S. 38).

In Mädchenheimen liegt der Fokus nicht auf dem problematischen Verhalten der Mädchen, sondern vielmehr auf den Ursachen für dieses. Somit wird das jeweilige Verhalten als Bewältigungsversuch betrachtet und dem zugrunde liegende Konflikte erarbeitet (ebd., S. 40). In einem geschlechtsspezifischen Heim erhalten Mädchen die Möglichkeit, neue Verhaltensweisen zu erlernen und die alten zu unterbrechen. Hierbei dienen vor allem die Mitarbeiterinnen als Vorbild, indem sie den Mädchen vorleben, dass es durchaus möglich ist als Frau Grenzen zu setzen und für seine Bedürfnisse einzustehen (Schäfter & Hocke, 1995). Durch die zuvor erwähnten kritischen Bewältigungsmuster und der Tatsache, dass viele Mädchen in stationären Einrichtungen in ihrer Vergangenheit Opfer von sexueller Gewalt geworden sind, entstehen für Fachkräfte in diesem Tätigkeitsfeld spezifische Herausforderungen.

Die Einrichtung in der die Interviewpersonen tätig sind, liegt in einem Stadtzentrum und verfügt insgesamt über elf Regelplätze, sowie vier Plätze für Schwangere und junge Mütter mit ihren Kindern. Zudem ermöglicht die Einrichtung durch separate Wohnungen im Nebenhaus sozial betreutes Wohnen (SBW) für Mädchen in der Verselbständigungsphase. Das Angebot der Einrichtung richtet sich zum einen an Jugendliche im Alter zwischen 14 und 18 Jahren gemäß § 34 KJHG, sowie an junge Erwachsene im Alter zwischen 18 und 21 Jahren gemäß § 41 KJHG. Diese Gesetzgebung ermöglicht der genannten Personengruppe Unterstützung zur eigenverantwortlichen Lebensgestaltung auch über das 18. Lebensjahr hinaus, wenn sie auf Grund der jeweiligen Situation erforderlich ist. Zudem dient die Einrichtung für Kinder und Jugendliche im Alter von 12 bis 18 Jahren gemäß § 42 KJHG als Inobhutnahmestelle bei sexuellem Missbrauch. In der Einrichtung sind inklusive der Leitung insgesamt neun Sozialpädagoginnen und vier Erzieherinnen im Schichtdienst tätig. Somit ist auch in dieser Einrichtung eine eindeutige Professionalisierung, wie sie in Punkt 3.1 beschrieben wurde festzustellen. Durch das sogenannte Bezugsbetreuersystem ist jede Mitarbeiterin für eine gewisse Anzahl an Bewohnerinnen zuständig (Quelle kann um die Anonymität gewährleisten zu können, nicht angegeben werden).

Zur Überleitung in den methodischen Teil dieser Arbeit, wird im nächsten Abschnitt der aktuelle Forschungsstand zu Burnout begünstigenden Belastungen im Tätigkeitsfeld der stationären Jugendhilfe, sowie zu Präventionsmaßnahmen dargestellt.

3.4 Aktueller Forschungsstand

Obwohl die Arbeit in der stationären Kinder- und Jugendhilfe häufig eine psychische Belastung für die dort tätigen Mitarbeiter darstellt, widmet sich das Forschungsinteresse bislang nur in wenigen Ausnahmen dem Belastungsempfinden von Fachkräften in der stationären Jugendhilfe, sodass diesbezüglich nur wenig aussagekräftige Studien vorliegen (Rau, Ohlert, Seidler, Fegert & Allroggen, 2017, S. 331). Wie bereits in der Einleitung erläutert, bestehen jedoch noch größere Forschungslücken hinsichtlich der Frage, wie es Fachkräften gelingt diesen Belastungen Stand zu halten und was ihnen verhilft, gesund zu bleiben. Zu Beginn wird ein Blick auf den aktuellen Forschungsstand zu Belastungen in der stationären Jugendhilfe geworfen.

3.4.1 Belastungen von Fachkräften der stationären Jugendhilfe

Eine Studie von Steinlin et al. (2015 a) konnte bei 18% von insgesamt 319 in Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen der Schweiz tätigen Fachkräften ausgeprägte Burnout Symptome feststellen (Steinlin, Dölitzsch, Fischer, Lüdtkke, Fegert, Schmid, S. 6). Hinsichtlich der Frage, inwieweit ein Zusammenhang zwischen Belastungsempfinden und Alter der Fachkräfte besteht, kam eine Untersuchung von Rau et al. (2017) zu der Antwort, dass sich jüngere Mitarbeiter im Vergleich zu ihren älteren Kollegen tendenziell stärker belastet fühlen und somit eine höhere Vulnerabilität aufweisen (Rau, Ohlert, Seidler, Fegert & Allroggen, S. 331). Dies lässt sich zum einen mit Belastungen infolge der Konfrontation mit Problemlagen ihrer Adressaten, aber auch mit der enormen Verantwortung die ihnen hinsichtlich der weiteren Lebensgestaltung der Jugendlichen aufgetragen wird, begründen (ebd., S. 335).

Die Arbeit in Einrichtungen der stationären Kinder- und Jugendhilfe wird unter anderem auf Grund von grenzverletzendem Verhalten der Bewohner, sowohl im Kontakt mit anderen Jugendlichen, aber auch gegenüber der Fachkräfte als Belastung erlebt (Steinlin et al., 2015 a, S. 6). Problematisch ist jedoch, dass die aktuelle Forschungslage diesbezüglich vordergründig körperliche Gewalt in den Fokus stellt und die Auswirkungen von verbaler Gewalt komplett außer Acht lässt (Steinlin, Fischer, Dölitzsch, Fegert, Schmid, 2015 b, S. 24). Auch das Miterleben von selbstverletzendem Verhalten, sowie Suizidversuche der Jugendlichen können sich belastend auswirken (ebd., S. 28). Zudem stellen in vielen Einrichtungen Drogenkonsum sowie Regelverstöße der Bewohner eine Herausforderung für die dort tätigen Mitarbeiter dar (Catello & Nestler, 2004, S. 270). Durch die intensive Betreuung in der stationären Jugendhilfe ist es für Fachkräfte umso frustrierender, wenn Jugendliche ihre Unterstützung nicht annehmen, obwohl sie sie dringend benötigen und sie bei der Aufarbeitung dieser Rückschläge keine Unterstützung der Kollegen erhalten (Sendera & Sendera, 2013, S. 124). Einer Untersuchung von Castello & Nestler (2004) zufolge, wird es außerdem als stark belastend erlebt, bei Regelmissachtungen und Konfrontationen der Jugendlichen zu

intervenieren und Sanktionen durchzuführen, gefolgt von ungünstigen Dienstzeiten (Wochenende, Feiertage, Nachtdienst). In Bezug auf die Kooperation mit anderen Institutionen und Personen ist eine deutliche Unzufriedenheit hinsichtlich der Elternarbeit zu erkennen. Sie bilden im Vergleich zu Schulen, Jugendamt etc. das Schlusslicht (Castello & Nestler, 2004, S. 270 ff.). Gründe für die erschwerte Zusammenarbeit sind unter anderem familiäre Gewalt, psychische Störungen, Sprachbarrieren und vermeintlich fehlendes Interesse der Eltern (Gadow, Peucker, Pluto, van Santen & Seckinger, 2013, S. 293 f.). Des Weiteren trägt ein hohes Pensum an zu erledigenden Aufgaben, in Kombination mit Zeitdruck zu einem verstärkten Belastungsempfinden bei (Rau et al., 2017, S. 335). Dieser Arbeitsaufwand steht jedoch für viele Fachkräfte der stationären Jugendhilfe nicht in Relation zu ihrer Bezahlung, da diese für zu gering empfunden wird. Zudem werden Rahmenbedingungen wie ein unzureichender Personalschlüssel und die räumliche Ausstattung, sowie fehlende Aufstiegsmöglichkeiten bemängelt (Castello & Nestler, 2004, S. 273). Auch die Teamarbeit wird als Belastung erlebt, da sich vor allem ungleiche Arbeitsverteilung sowie Schwierigkeiten in der Bewältigung von Teamkonflikten und mangelhafter Informationsaustausch negativ auf das eigene Befinden auswirken (ebd., S. 270).

Eine Studie der Hans-Böckler-Stiftung kam zu der Erkenntnis, dass auch ein autoritäres Führungsverhalten mit fehlendem Praxisbezug und mangelnder Unterstützung der Einrichtungsleitungen eine ernstzunehmende Belastung darstellen (Poulsen, 2016, S. 440 f.).

Im nächsten Punkt wird erläutert, wie es Fachkräften gelingen kann trotz der zuvor erwähnten Belastungen gesund zu bleiben. Hierbei ist jedoch zu berücksichtigen, dass die folgenden Empfehlungen zur Burnoutprävention überwiegend allgemein gehalten sind, da veröffentlichte Studien sich in erster Linie auf Sozialarbeiter als Berufsgruppe beziehen und einer umfassenden Literaturrecherche zufolge nur in den seltensten Fällen speziell auf Fachkräfte der stationären Jugendhilfe.

3.4.2 Präventionsmaßnahmen und Schutzfaktoren

Für den Umgang mit psychischen Belastungen sind sowohl die eigene Person, als auch die Arbeitsplatzbedingungen ausschlaggebend, da ein positives Arbeitsumfeld zum Wohlbefinden beiträgt und somit die Leistungsfähigkeit erhält (Sendera & Sendera, 2013, S. 150).

Auf persönlichkeitszentrierter Ebene kann es sich unter anderem als hilfreich erweisen, sich erreichbare Ziele zu setzen und sich in seiner Freizeit bewusst eine Grenze zur Arbeit zu schaffen (Köppl, 2006, S. 66). Nachvollziehbar ist auch, dass sich eine gesunde Lebensgestaltung in Form ausreichender körperlicher Betätigung sowie gesundem Essverhalten positiv auf den allgemeinen Gesundheitszustand auswirkt (Elsässer & Sauer, 2013, S. 60). Auch Entspannungsübungen wie autogenes Training können helfen, in stressigen Situationen

Ruhe zu bewahren. Zudem kann eine Stärkung der eigenen Selbstwahrnehmung Belastungen mildern, indem man sich stressauslösende Situationen und die eigene Reaktion darauf bewusst macht. Dies verhilft der Person zur Selbstreflexion und schafft einen Weg zur Entwicklung angemessener Stressbewältigungsstrategien (Elsässer & Sauer, 2013, S. 61).

Poulsen (2009) kam im Rahmen einer Forschung zu dem Ergebnis, dass vor allem der Austausch mit Freunden, sowie das Pflegen bestimmter Hobbies den Umgang mit Belastungen erleichtern (ebd., S. 75).

Des Weiteren kann die eigene Einstellung einen wichtigen Beitrag zur Gesunderhaltung leisten. So können sich eine optimistische Grundhaltung, die Überzeugung der eigenen Entbehrlichkeit und das Erkennen und Akzeptieren von Grenzen im eigenen Handlungsspielraum belastungsmildernd auswirken. Auch die Reduzierung eigener Ansprüche sowie die Fähigkeiten auch mal „Nein“ sagen zu können und sich bei Bedarf Unterstützung von Kollegen einzufordern, stellen grundlegende präventive Elemente dar (Poulsen, 2010, S.28).

Die Liste der Präventionsmaßnahmen von Seiten der Person könnte noch unendlich erweitert werden, jedoch sollen die genannten zur Veranschaulichung ausreichen.

Der Arbeitgeber kann einen Beitrag zur Burnoutprävention leisten, indem er zuallererst die Problematik zunehmender Belastungen erkennt und Burnout als mögliche Folge ernst nimmt (Poschkamp, 2011, S.86). Auf diese Erkenntnis aufbauend kann er angenehme Rahmenbedingungen schaffen, die zur Gesunderhaltung seiner Mitarbeiter beitragen. Dies kann beispielsweise durch eine Aufstockung des Personalschlüssels, durch Schaffung von Partizipationsmöglichkeiten und einer Begrenzung der zu betreuenden Klientel erfolgen. Zudem können sich fest eingeplante Kurzpausen entlastend auswirkend, da Arbeitnehmer durch diese die Möglichkeit erhalten, sich von emotionalem Stress zu distanzieren.

Auch regelmäßig stattfindende Supervision kann sich präventiv auf die Entstehung von Burnout auswirken (Köppl, 2006, S. 66, 71 ff.). Das Ziel von Supervision besteht darin „(...) das professionelle Handeln zu stärken, die beruflichen Fähigkeiten und Fertigkeiten im jeweiligen Tätigkeitsfeld zu verbessern und dem Burnout-Syndrom vorzubeugen“ (Sendera & Sendera, 2013, S. 151). Die thematischen Schwerpunkte von Supervision können sehr vielfältig sein, befassen sich jedoch in erster Linie mit „(...) psychosozialen Belastungen wie Arbeitsüberlastung und Überforderung“ (Drüge, Schleider & Färber, 2013, S. 81). In diesem Rahmen werden vor allem Schwierigkeiten hinsichtlich der Trennung von Beruflichem und Privatleben, aber auch mangelnde Wertschätzung der geleisteten Arbeit angesprochen (ebd.). Obwohl Supervision von vielen Fachkräften der Sozialen Arbeit im Umgang mit Belastungen als hilfreich empfunden wird (ebd., S. 81), wird sie ihnen jedoch oft auf Grund fehlender finanzieller Mittel oder aus angeblich fehlender Notwendigkeit verwehrt (Günder & Reidegeld, 2005, S. 325).

Neben den bereits genannten Präventionsmaßnahmen können Fortbildungen zu verschiedenen Themengebieten eine Erweiterung und Reflektion der eigenen Berufskompetenz begünstigen. Vor allem thematische Schwerpunkte wie Gewaltprävention und Elternarbeit stellen häufig Fortbildungsinhalte dar und tragen erheblich zur Professionalität der Fachkräfte bei (Günder, 2015, S. 169).

Ein weiterer nicht zu vernachlässigender Aspekt ist ausreichende Wertschätzung des eigenen Engagements von Seiten der Einrichtungsleitung. Durch positives, persönlich ausgesprochenes und auf die Person zugeschnittenes Feedback erhalten Mitarbeiter die Gewissheit, dass sie mit ihrer Person und ihrer Arbeit einen wichtigen Beitrag leisten (Fengler, 2013, S. 152). Eine Möglichkeit, Fachkräften eine Rückmeldung zu ihrer geleisteten Arbeit zu geben, besteht in regelmäßig stattfindenden Mitarbeitergesprächen. Hierbei handelt es sich um ein jährlich stattfindendes Gespräch zwischen Mitarbeiter und Vorgesetzten, im Rahmen dessen der Mitarbeiter die Gelegenheit bekommt, seine Wünsche hinsichtlich der Arbeitsplatzgestaltung und tätigkeitsbezogene Probleme zu thematisieren, wodurch zur „(...) Motivation der MitarbeiterInnen und (...) Verbesserung der Zusammenarbeit“ beigetragen werden soll (Günder & Reidegeld, 2005, S. 329).

Zudem können Einrichtungsleitungen ihre Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit unterstützen, indem sie ihnen Tipps und Richtlinien für den Umgang mit der Zielgruppe, beispielsweise hinsichtlich einer angemessenen Gesprächsführung geben (Fengler, 2013, S. 161).

Eine weitere Aufgabe der Einrichtungsleitung zum Schutz vor Burnout besteht in der Teamgestaltung. Sie sollte das "Wir"-Gefühl stärken, indem sie einen geregelten Informationsaustausch sowie die Zusammenarbeit der Mitarbeiter fördert und Konkurrenzverhalten in einem vertretbaren Rahmen hält (ebd., S. 164). Da eine gute Zusammenarbeit einen positiven Effekt sowohl auf die Qualität der geleisteten Arbeit, als auch auf den Gemütszustand der Mitarbeiter hat, stellt eine zufriedenstellende Teamarbeit einen bedeutsamen Schutzfaktor gegen die Entstehung von Burnout dar. Vor allem in emotional belastenden Situationen kann die Bestärkung durch Kollegen und der kollegiale Austausch entlastende Wirkung zeigen (Günder & Reidegeld, 2005, S. 323 f.). Der Arbeitgeber sollte den Mitarbeitern ausreichend Zeit zur kollegialen Unterstützung zur Verfügung stellen, im Rahmen dieser sie sich zu verschiedenen Situationen austauschen und gemeinsam Lösungsansätze entwickeln können (Elsässer & Sauer, 2013, S. 61).

Der effektivste Grundstein zur Burnoutprävention kann jedoch bereits in der Ausbildung der Fachkräfte gelegt werden. Ausbildungsinhalte sollten so gestaltet werden, dass angehende Sozialpädagogen für Burnout begünstigende Faktoren sensibilisiert werden und gesunderhaltende Maßnahmen für den Umgang mit belastenden Situationen erlernen (Elsässer & Sauer, 2013, S. 59).

Aufbauend auf diese theoretischen Erkenntnisse folgt nun im Weiteren die Darstellung des methodischen Vorgehens dieser Arbeit.

4 Methodisches Vorgehen

In diesem Teil der Arbeit wird der Forschungsprozess dargestellt. Zu Beginn wird auf die Forschungsfrage eingegangen, darauf folgt eine Darstellung der verwendeten Methode zur Erhebung der benötigten Informationen und zur Auswertung dieser.

4.1 Forschungsfrage

Wie bereits einleitend erwähnt soll mit den Forschungsfragen

- Welche Belastungen bestehen für Fachkräfte in der stationären Jugendhilfe?
- Was hilft ihnen auf personeller sowie institutioneller Ebene bei der Bewältigung der Belastungen und trägt zum Erhalt ihrer Gesundheit bei?

ein Beitrag zu dem bislang lückenhaften Forschungsstand geleistet werden. Nach Gläser und Laudel stellt dies die grundlegende Intention einer Forschungsfrage dar (2010, S. 64). Besonders die zweite Frage ist von besonderem Interesse da anzunehmen ist, dass Menschen zunehmend an Burnout erkranken werden, solange Arbeitgeber und Institutionen vor der Problematik die Augen verschließen und keine Veränderungen, im Sinne präventiver Maßnahmen vornehmen werden. Auf Grund dessen ist es für Arbeitnehmer umso wichtiger zu wissen, welche Maßnahmen sie zum Selbstschutz ergreifen können, um den arbeitsbedingten Belastungen standhalten zu können ohne hierbei gesundheitlich Schaden zu nehmen. Zudem besteht die Intention auch Maßnahmen herauszustellen, die Arbeitgeber zur Entlastung ihrer Mitarbeiter und somit zur Förderung ihrer Gesundheit vornehmen können.

Im folgenden Punkt wird erläutert, welche Erhebungsmethode in dieser Arbeit genutzt wurde, um an Informationen bezüglich der zuvor genannten Fragestellungen zu gelangen.

4.2 Erhebungsmethode – Interview

Da das Ziel dieser Arbeit darin besteht, bestimmte Ursachen von Belastungen und deren Wirkung auf Fachkräfte der stationären Jugendhilfe ausfindig zu machen, wird für die Erhebung eine qualitative, auch induktiv genannte Vorgehensweise verwendet. Mithilfe qualitativer Forschung sollen „subjektive Bedeutungen, Handlungsbegründungen und individuelles Erleben“ (Reinders, 2016, S. 135) ersichtlich werden, um hieraus individuelle Wahrnehmungs- sowie Handlungsweisen von Individuen ableiten zu können (ebd.). Hierzu wird eine umfassende Analyse weniger Fälle vorgenommen (Gläser & Laudel, 2010, S. 26).

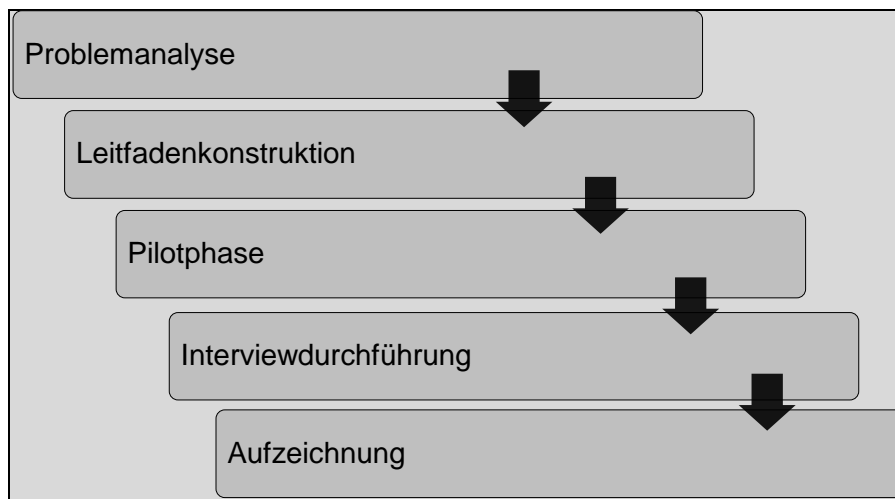
Qualitative Methoden haben die Herstellung eines Zusammenhangs von Ursachen und Wirkung zum Ziel und nehmen abschließend eine Verallgemeinerung der gewonnenen Erkenntnisse vor (Gläser & Laudel, 2010, S. 28).

4.2.1 Interviewform

Um einen umfassenden Eindruck von Belastungen in der stationären Jugendhilfe zu erhalten, wird im Rahmen dieser Arbeit als qualitative Methode eine Kombination aus Experteninterview sowie problemzentriertem Interview zur Datenerhebung genutzt. Das Interview mit Experten ermöglicht es Informationen von Menschen zu erhalten, die über das erforderliche Wissen verfügen und somit als Spezialisten für einen bestimmten Bereich zu bezeichnen sind. Da die Befragten alle in einer Einrichtung der stationären Jugendhilfe tätig sind, hat „jeder von ihnen (...) aufgrund seiner individuellen Position und seiner persönlichen Beobachtungen eine besondere Perspektive auf den jeweiligen Sachverhalt.“ (Gläser & Laudel, 2010, S. 11 f.). Gleichzeitig ist jedoch zu sagen, dass bei der Durchführung von Experteninterviews weniger Interesse an dem subjektiven Erleben und Gedanken der Interviewten besteht (ebd., S. 12), weshalb auch Nuancen eines problemzentrierten Interviews in das Forschungsvorgehen einfließen. Mithilfe dieser Interviewform wird das Ziel verfolgt „das subjektive Erleben gesellschaftlicher Probleme“ (Reinders, 2016, S. 101), im Falle dieser Ausarbeitung das subjektive Erleben von Belastungen im Tätigkeitsfeld der stationären Jugendhilfe, „in theoretische Aussagen über den Umgang mit der Lebenssituation zu überführen“ (ebd.). Bei einem problemzentrierten Interview steht folglich, wie der Name bereits vermuten lässt, eine spezielle Problemstellung im Vordergrund auf die der Interviewer immer wieder hinlenkt. Dennoch erhält der Interviewpartner die Möglichkeit weitestgehend frei zu antworten (Mayring, 2002, S. 67).

Bei dem Interview soll es sich um ein teilstandardisiertes Interview handeln was bedeutet, dass die Fragenformulierung und ihre Abfolge zwar vorgegeben ist, die Antwortmöglichkeiten jedoch nicht (Gläser & Laudel, 2010, S. 41). Als Methode wird hierzu ein Leitfadenterview genutzt. Bei der Planung und Durchführung des problemzentrierten Interviews wurde das im Folgenden dargestellte Modell der einzelnen Phasen nach Mayring (2002) als Orientierung genutzt.

Abbildung 4: „Ablaufmodell des problemzentrierten Interviews“ nach Mayring



Quelle: Mayring 2002, S. 71 (eigene Darstellung)

Im ersten Schritt muss das bestehende Problem umfassend analysiert werden unter anderem hinsichtlich der Frage, inwieweit daraus Konsequenzen für bestimmte Personen resultieren (Reinders, 2016, S. 104).

Die Erstellung des Leitfadens erfolgt sowohl induktiv als auch deduktiv. Deduktiv insofern, dass aus bereits bestehenden thematischen Vorkenntnissen sowohl aus Recherche und Sichtung des aktuellen Forschungsstandes, bestimmte Annahmen abgeleitet werden. Mithilfe dieser Annahmen lassen sich daraufhin Fragen formulieren, die im Leitfaden Verwendung finden. Ein induktives Vorgehen erfolgt insoweit, dass die Offenheit besteht durch neu gewonnene Informationen aus bereits durchgeführten Interviews, die Fragen des Leitfadens gegebenenfalls zu ergänzen oder umzuformulieren (ebd., S. 102). Der konkrete Aufbau des in dieser Ausarbeitung verwendeten Leitfadens, wird in Punkt 4.2.2 erläutert.

Die Pilotphase kann sich als hilfreich erweisen, um den zuvor entwickelten Leitfaden mithilfe von Probeinterviews zu testen und bei Bedarf zu verändern (Mayring, 2002, S. 69).

In der Phase der Interviewdurchführung sollten am Leitfaden keine gravierenden Veränderungen mehr vorgenommen werden, was jedoch eine Präzisierung und Erweiterung dessen, infolge gewonnener Informationen nicht ausschließt (Reinders, 2016, S. 104). Im Rahmen der Interviewdurchführung sollten nach Mayring (2002) insgesamt drei Arten von Fragen berücksichtigt werden: Sogenannte *Sondierungsfragen*, *Leitfadenfragen* sowie *Ad-hoc-Fragen*. Sondierungsfragen dienen zum Einstieg in eine Thematik und geben Aufschluss darüber, inwieweit die Thematik für den Befragten von Relevanz ist. Leitfadenfragen bezeichnen die eigentlichen im Leitfaden enthaltenen Fragestellungen und unter Ad-hoc-Fragen sind alle Fragen gefasst, die sich spontan aus dem Interviewverlauf ergeben und einen wichtigen Beitrag zur Thematik liefern.

Die letzte Phase besteht nach Mayring in der Aufzeichnung des Interviews (2002, S. 70). Diese erfolgt im Rahmen der vorliegenden Arbeit nach Zustimmung des Interviewpartners mithilfe eines Aufnahmegerätes

Reinders (2016) ergänzt den Ablauf mit der abschließenden Auswertungsphase. Diese bezieht sich zum einen auf die im Anschluss an die Interviews stattfindende Auswertung, um daraus mögliche Veränderungen am Leitfaden vornehmen zu können und zum anderen auf die Sichtung und Auswertung des kompletten Materials nach Durchführung aller Interviews (S. 105).

Im folgenden Punkt werden Faktoren erläutert, die bei der Erstellung des Leitfadens berücksichtigt werden.

4.2.2 Leitfaden

Ein Leitfaden enthält Fragen zu verschiedenen, logisch aufeinander aufbauenden Themenbereichen (Mayring, 2002, S. 69). Jedoch ist der Interviewer weder an die Formulierung der Fragen, noch an die Abfolge der Fragen wie sie im Leitfaden vorgegeben sind gebunden, weshalb auf eine Durchnummerierung der einzelnen Fragen verzichtet wird (Gläser & Laudel, 2010, S. 42 & Reinders, 2016, S. 141). Der Interviewer hat somit die Möglichkeit, seine Fragen flexibel je nach thematisch passenden Zeitpunkten zu stellen, um einen weitestgehend natürlichen Gesprächsverlauf zu schaffen. Da häufig auch wie bereits erwähnt, ad hoc Nachfragen gestellt werden müssen, ist der Leitfaden somit lediglich als strukturierendes Instrument zu betrachten (Gläser & Laudel, 2010, S. 42). Die teilweise vorgegebenen Fragen des Leitfadens ermöglichen es zudem, einen Vergleich der aus den Interviews gewonnenen Erkenntnisse herzustellen und erleichtern die abschließende Auswertung (Mayring, 2002, S. 70).

Aufbau

Bei der Erstellung des Leitfadens werden die Kriterien nach Reinders (2016) befolgt. Demnach lässt sich ein Leitfaden in drei Bestandteile untergliedern:

→ *Warm-up*

→ *Hauptteil*

→ *Ausklang* (Vgl. S. 141 ff.)

Wie dem Leitfaden (siehe Anhang 1) zu entnehmen ist, wird der Interviewpartner zum Einstieg gebeten, allgemeine Angaben zu seiner Person zu machen. Die offen gehaltene Frage regt den Interviewpartner zur freien Erzählung an und erleichtert ihm so den Einstieg in die Interviewsituation (ebd. S. 156).

Im Hauptteil sind alle Themenkomplexe enthalten von denen angenommen wird, dass sie bedeutsame Informationen zur Beantwortung der Forschungsfrage liefern. Bei Erstellung der Leitfragen wird das sogenannte *Brainstorming* angewendet. Hierzu werden anfänglich alle Fragen notiert, die augenscheinlich bedeutsam für die Beantwortung der Forschungsfrage sind. Diese lassen sich zum einen aus bestehenden Forschungserkenntnissen ableiten und zum anderen rein intuitiv. Um die Fragen in eine logische Reihenfolge zu bringen, werden sie im nächsten Schritt verschiedenen Themenbereichen zugeordnet und gegebenenfalls umformuliert (Reinders, 2016, S. 143 f.). Daraufhin werden die einzelnen Themenblöcke in einer logischen Abfolge angeordnet, sodass beispielsweise Fragen zum Beginn der Tätigkeit am Anfang des Interviews gestellt werden und darauf folgend mit Fragen zu einem typischen Arbeitstag eine Überleitung zu spezifischen Belastungen geschaffen wird. Die logische Abfolge erleichtert dem Interviewer sich die Themenblöcke besser einprägen zu können, sodass er in der Interviewsituation nicht zwanghaft an seinen Leitfaden gebunden ist (ebd., S. 145).

Durch den Ausklang in Form weniger Fragen wird ein Übergang zwischen Interviewphase und Beendigung dieser geschaffen und somit ein abruptes Ende vermieden. Zudem wird dem Interviewten so die Möglichkeit gegeben, auf bislang unerwähnte Aspekte einzugehen (ebd., S. 156).

Formulierung der Fragen

Die Leitfragen werden entsprechend der Prinzipien qualitativer Forschung entwickelt. Sie werden offen gehalten, sodass die interviewte Person frei antworten kann, ohne sich für Antwort A oder B entscheiden zu müssen (Reinders, 2016, S. 148). Die Offenheit spiegelt sich auch darin wieder, dass Fragen keine hypothetischen Annahmen enthalten sollten (ebd., S. 76). So wird beispielsweise auf die Fragestellung „Erlebst du die Arbeit mit den Bewohnerinnen als belastend?“ verzichtet und stattdessen die Frage „Inwieweit erlebst du die Arbeit mit den Bewohnerinnen als Belastung?“ bevorzugt. Die erste Frage vertritt bereits die Hypothese, dass der Umgang mit den Bewohnerinnen eine Belastung für Fachkräfte in der stationären Jugendhilfe darstellt und erhöht die Wahrscheinlichkeit auf eine „Ja/Nein“ Antwort.

Um einen Einblick in das subjektive Erleben der Befragten zu erhalten, sollten auf Fragen hinsichtlich einer bestimmten numerischen Häufigkeit verzichtet werden. Vielmehr sollten W-Fragen, sprich „Wieso, weshalb, warum?“ im Leitfaden enthalten sein (ebd., S. 76 f.).

Zudem wird bei der Formulierung der Fragen auf eine leichte Verständlichkeit geachtet. Die Fragen sollten keine komplexen Fachbegriffe beinhalten und sich jeweils nur auf einen Sachverhalt beziehen (ebd., S. 151). Wie dem Leitfaden zu entnehmen ist, sind auch sogenannte *strukturierte Fragen*, die eine „Ja/Nein“ Antwort implizieren enthalten. Diese sollen dem Interviewer eine Einschätzung ermöglichen, inwieweit die Frage für die Interviewperson

von Relevanz ist (Reinders, 2016, S. 148). Als Beispiel hierfür sei folgende Frage genannt: „Gab es Situationen, die dich überfordert bzw. belastet haben?“ Aufbauend darauf kann im nächsten Schritt eine sogenannte *semistrukturierte Frage* gestellt werden mit dem Ziel, mehr über den Sachverhalt zu erfahren (ebd.). Bezogen auf die zuvor genannte Frage lautet diese: „Welche Situationen waren das?“

Im folgenden Punkt wird ein Überblick gegeben, nach welchen Kriterien die Fallauswahl erfolgte.

4.2.3 Fallauswahl

Damit eine Auswertung der Interviews mit Hinblick auf vorhandene zeitliche Ressourcen gelingt, werden im Rahmen dieser Arbeit insgesamt vier Interviews durchgeführt. Die Auswahl der Interviewpartner erfolgt deduktiv, sprich das theoretische Vorwissen über Belastungen in der stationären Jugendhilfe wird in die Wahl mit einbezogen (Reinders, 2016, S. 119). Wie bereits in Punkt 3.4 erwähnt, fühlen sich jüngere Fachkräfte tendenziell stärker belastet als ihre älteren Kollegen (Rau et al., 2017, S. 331). Auf Grund dessen wurden im Rahmen dieser Arbeit zwei jüngere Fachkräfte (27 und 25 Jahre) ausgewählt und zwei ältere (36 und 44 Jahre). Aus der in Punkt 3.1 beschriebenen Personalsituation und der zunehmenden Professionalisierung geht hervor, dass sowohl Sozialpädagogen, als auch Erzieher in Einrichtungen der stationären Jugendhilfe beschäftigt sind, weshalb die Fallauswahl aus drei Sozialpädagogen und einer Erzieherin besteht. Es besteht die Intention, Erkenntnis darüber zu gewinnen, ob und wenn ja inwieweit sich das Belastungsempfinden je nach Berufsgruppe unterscheidet.

Um sich ein Bild über die Interviewpartner machen zu können, folgen einige Kurzangaben zu ihrer Person.

*Person 1 (Ava Beckmann)**

Ava ist 44 Jahre alt, ledig und hat keine Kinder. Sie ist Erzieherin und hat vor ihrer Tätigkeit im Mädchenheim zwei Jahre in einer Ganztagschule und sieben Jahre in einer Kindertagesstätte gearbeitet. Obwohl sie früher der Meinung war, Jugendarbeit würde ihr nicht liegen, ist sie mittlerweile seit fast elf Jahren in der Einrichtung beschäftigt.

Person 2 (Melanie Becker)

Melanie ist 25 Jahre alt, ledig und hat keine Kinder. Sie hat ein Studium in Kindheitspädagogik begonnen, ist dann in den Studiengang Soziale Arbeit gewechselt und hat diesen mit einem Bachelor abgeschlossen. Ihr Wunsch Soziale Arbeit zu studieren entstand, nachdem

* Namen wurden geändert

sie ein freiwilliges soziales Jahr (FSJ) in der Einrichtung absolvierte, in der sie seit vier Monaten wieder tätig ist. Melanie hat ihr Praxissemester in einer Einrichtung für gewaltgeschädigte Kinder absolviert und verfügt über keine weitere berufliche Erfahrung. Neben ihrer Beschäftigung im Mädchenheim führt sie ihr begonnenes Studium der Kindheitspädagogik fort.

Person 3 (Clara Kaminski)

Clara ist 27 Jahre alt, ledig und musste ihre Tätigkeit vor wenigen Monaten auf Grund ihrer Schwangerschaft beenden. Nach Erreichen ihres Bachelors im Studiengang Soziale Arbeit hat sie knapp über ein Jahr im Mädchenheim gearbeitet und hat bislang keine weitere Berufserfahrung im sozialen Bereich.

Person 4 (Marie Müller)

Marie ist 36 Jahre alt, ist ledig und hat keine Kinder. Sie ist Diplomsozialpädagogin mit Schwerpunkt Freizeit- und Erlebnispädagogik und ist seit elfeinhalb Jahren im Mädchenheim beschäftigt. Vor dieser Tätigkeit hat sie bereits als Honorarkraft unter anderem in der stationären Jugendhilfe und in der Behindertenhilfe gearbeitet.

Zur besseren Nachvollziehbarkeit werden im nächsten Unterpunkt die verwendeten Methoden zur Auswertung des Interviewmaterials vorgestellt.

4.3 Auswertungsmethoden

Die Auswertung der Interviews erfolgt mithilfe der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018), da sie sich unter anderem für die Auswertung von Leitfadenterviews und problemzentrierten Interviews eignet (S. 98). Zudem ermöglicht das Zuordnen des Textmaterials in Hauptkategorien und Subkategorien eine thematische Strukturierung der einzelnen Aussagen (Kuckartz, 2018, S. 101) und erleichtert somit die Nachvollziehbarkeit.

Eine qualitative Inhaltsanalyse „(...) stellt eine interpretative Form der Auswertung dar, hier werden Codierungen aufgrund von Interpretation, Klassifikation und Bewertung vorgenommen.“ (Kuckartz, 2018, S. 27). Die qualitative Inhaltsanalyse ermöglicht eine Datenanalyse auf Basis klarer Richtlinien und eine Kategorisierung des gesamten Materials, statt einzelner Abschnitte (ebd., S. 26). Um eine qualitative Inhaltsanalyse vornehmen zu können, müssen die Interviews im ersten Schritt transkribiert werden. Hierbei werden die Transkriptionsregeln nach Dresing und Pehl (2018) für eine *inhaltlich-semantische Transkription* als Richtlinie genutzt (siehe Anhang 2). Des Weiteren werden Einwüfe der anderen Person im Transkript kenntlich gemacht, indem sie in eine Klammer gesetzt werden (Kuckartz, 2018, S. 167).

Zur Vereinfachung wird für die Transkription die Software *easytranscript* verwendet. Die Transkripte aller Interviews können im Anhang 3 eingesehen werden.

Im ersten Schritt der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse ist eine *initiierende Textarbeit* erforderlich. Hierzu werden die Interviews mit Bezug auf die Forschungsfragen aufmerksam durchgelesen, um die Interviewinhalte in ihrer Gesamtheit zu begreifen. Neben inhaltlichen Aspekten werden auch formale Gegebenheiten wie die Textlänge, die verwendete Ausdrucksweise etc. berücksichtigt (Kuckartz, 2018, S. 56).

Im weiteren Verlauf werden verschiedene Hauptkategorien entwickelt. Die Vorgehensweise zur Kategorienbildung und eine beispielhafte Kategoriendefinition werden im nächsten Abschnitt dargestellt.

Kategorienbildung und Kategoriendefinitionen

Die Bildung der einzelnen Kategorien wird sowohl induktiv als auch deduktiv (a-priori) vorgenommen. In der ersten Phase der Auswertung erfolgt die Codierung deduktiv mithilfe einzelner Kategorien, die sich bereits aus dem Leitfaden ergeben. Im nächsten Schritt werden die bestehenden Kategorien anhand des Materials ergänzt und spezifiziert (Induktion). Das gesamte Material wird erneut codiert und entsprechend der einzelnen Kategorien analysiert (ebd., S, 97). Das Kategoriensystem der vorliegenden Arbeit setzt sich aus den folgenden Hauptkategorien zusammen:

1. Person
2. Tätigkeitsbeginn
3. Tätigkeiten
4. Bewohnerinnen
5. Kooperation mit Jugendamt
6. Kooperation mit Eltern
7. Team
8. Leitung
9. Strukturelles
10. Umgang mit Belastungen
11. Schutzfaktoren
12. Arbeitszufriedenheit
13. Burnoutprävention
14. Freizeit

Da es sich bei der qualitativen Inhaltsanalyse um ein „regelgeleitetes Verfahren“ handelt, stellt auch die Definition der einzelnen Kategorien ein wichtiges Element dar. In dieser ist zum einen der thematische Inhalt der jeweiligen Kategorie skizziert und zum anderen gibt sie

Aufschluss darüber, welche Aspekte gegeben sein müssen, damit eine Textstelle mit dieser Kategorie codiert wird (Kuckartz, 2018, S. 39 f.). Die nachfolgende Abbildung verdeutlicht diese Vorgehensweise anhand der Kategorie „Person“.

Name der Kategorie	Person
Inhaltliche Beschreibung:	Alle Angaben, die Aspekte bezüglich der eigenen Person zum Inhalt haben.
Anwendung der Kategorie:	Zum Beispiel bei Angaben zum Alter, Qualifikation, beruflichen Werdegang etc.
Beispiele für Anwendungen:	„(...) ich bin 27 Jahre alt, arbeite seit circa einem Jahr in der stationären Jugendhilfe“ (Clara Kaminski, Abs. 3) „Ich bin Sozialpädagogin, Diplomsozialpädagogin mit Schwerpunkt Freizeit- und Erlebnispädagogik“ (Marie Müller, Abs. 7)

Um den Umfang der Arbeit nicht zu sprengen, sei zur Einsicht der restlichen Definitionen auf Anhang 4 verwiesen. Für den im Anschluss stattfindenden Codiervorgang, sprich der Zuordnung der Textpassagen zur jeweiligen Kategorie, werden die folgenden Regeln nach Kuckartz (2018) berücksichtigt:

Abbildung 5: Codierregeln nach Kuckartz

1. „Es werden in der Regel Sinneinheiten codiert, jedoch mindestens ein vollständiger Satz.
2. Wenn die Sinneinheit mehrere Sätze oder Absätze umfasst, werden diese codiert.
3. Sofern die einleitende (oder zwischengeschobene) Interviewer-Frage zum Verständnis erforderlich ist, wird diese ebenfalls mitcodiert.
4. Beim Zuordnen der Kategorien gilt es, ein gutes Maß zu finden, wie viel Text um die relevante Information herum mitcodiert wird. Wichtigstes Kriterium ist, dass die Textstelle ohne den sie umgebenden Text für sich alleine ausreichend verständlich ist.“ (S. 104)

Nachdem das gesamte Material mithilfe der Hauptkategorien codiert und alle Textstellen kategorienbasiert zusammengefasst wurden, werden im weiteren Schritt bei Bedarf Subkategorien zu den Hauptkategorien erstellt (Kuckartz, 2018, S. 106). Die Definitionen der einzelnen Subkategorien sind ebenfalls Anhang 4 zu entnehmen.

Es folgt ein erneuter Codierprozess des gesamten Materials mithilfe der zuvor erstellten Subkategorien und abschließend eine Auswertung der gewonnenen Informationen (ebd., S. 110). Hierzu werden alle Aussagen der jeweiligen Kategorien tabellarisch angeordnet

(siehe Anhang 5) und wie im folgenden Punkt zu erkennen, kategorienbasiert zusammengefasst. Zur Vereinfachung wird für den gesamten Codierprozess und die anschließende Auswertung die Software *MAXQDA* verwendet.

5 Ergebnisdarstellung

Zu Beginn werden die aus den Interviews gewonnenen Ergebnisse kategorisch und rein deskriptiv dargestellt. Die Aussagen zu den einzelnen Subkategorien werden hierbei in der jeweils dazugehörigen Hauptkategorie zusammengefasst.

Kategorie: Person

Die befragten Personen sind im Alter zwischen 25 und 44 Jahren und haben eine berufliche Qualifikation als Sozialpädagogin (Diplom bzw. BA) oder Erzieherin. Die Tätigkeitsdauer in der Einrichtung der stationären Jugendhilfe variiert von 5 Monaten bis zu elf Jahren. Die Berufserfahrung der Personen richtet sich nach ihrem Alter. Während die Jüngeren über gar keine bis wenig Berufserfahrung in Form des Praxissemesters verfügen, haben die Älteren bereits in verschiedenen sozialen Einrichtungen wie Kindertagesstätte, aber auch in der stationären Jugendhilfe gearbeitet. Das Berufsfeld wurde zum einen aus praktischen Gründen gewählt, um neben dem Studium erwerbstätig sein zu können und zum anderen, weil im Rahmen eines Freiwilligen sozialen Jahrs in der Einrichtung positive Erfahrungen gemacht wurden. Die Kolleginnen mit der längsten Beschäftigungsdauer sind zufällig in den Bereich gerutscht und wollten zu Beginn auch nur eine befristete Zeit dort arbeiten.

Kategorie: Tätigkeitsbeginn

Fast alle Befragten haben negative Erinnerungen an ihren Tätigkeitsbeginn. Die Aussage „Ich hatte den Vorteil, dass ich dieses freiwillige soziale Jahr hier gemacht habe, gehe stark davon aus, wenn ich es nicht gehabt hätte, hätte ich das hier als absolutes Chaos empfunden“ (Melanie Becker, Abs. 11) verdeutlicht, dass die Einarbeitung als sehr unstrukturiert und chaotisch erlebt wurde. Weitere Aspekte die genannt wurden, sind mangelnde Einarbeitung beispielsweise in Form von unbegleiteten Nachtdiensten auf Grund von Personalmangel, aber auch fehlende Richtlinien, an denen man sich als Berufsanfänger orientieren kann. Die befragten Personen haben ihren Tätigkeitsbeginn als Schubs ins kalte Wasser erlebt und beschrieben ihre Einarbeitung als „(...) selbstständiges Einarbeiten, also mehr so eine (...) Bringschuld“ (Clara Kaminski, Abs. 17) ohne ausreichende Anleitung. Die Befragten gaben an, sich durch das Studium nur wenig auf die Herausforderungen im Tätigkeitsfeld vorbereitet gefühlt zu haben. Allgemein wurde der Tätigkeitsbeginn überwiegend als stressig empfunden, da die Arbeit sich teilweise sehr von vorherigen Tätigkeitsfeldern unterschied und die

Pädagogen mit drastischem Drogenkonsum und stellenweise respektlosem Verhalten der Bewohnerinnen konfrontiert wurden.

Kategorie: Tätigkeiten

Neben pädagogischer Arbeit müssen die befragten Personen auch hauswirtschaftliche Tätigkeiten wie Waschen und Kochen erledigen. Dies macht eine jüngere Kollegin unzufrieden, da sie „(...) nicht Sozialpädagogik studiert [hat], um mit jemandem zu putzen.“ (Clara Kaminski, Abs. 21). Die berufliche Qualifikation besitzt bei der allgemeinen Arbeitsverteilung keinen Stellenwert. Die Flexibilität im Tagesablauf wird als positiv beschrieben, jedoch empfinden die Personen es als belastend, wenn zu viele Tätigkeiten gleichzeitig und fristgerecht erledigt werden müssen, weil sie hierfür keine zusätzliche Arbeitszeit zur Verfügung gestellt bekommen und folglich die Qualität der Arbeit leidet. Die Aussage „Ich hab beispielsweise Freitag im Dienst einen Bericht geschrieben, wäre eigentlich glaube ich eine ganz schnelle Sache gewesen (...) dadurch dass ich aber alleine im Dienst war, Telefon, Schelle, alle Bedürfnisse der Mädchen (...) hat sich das über den ganzen Tag gezogen und ich fand das ganz furchtbar.“ (Marie Müller, Abs. 57) zeigt, dass die Mitarbeiter in Stress geraten, wenn sie zu vielen Tätigkeiten zeitgleich nachgehen sollen, da sie sich nicht ausreichend auf eine Sache fokussieren können. Zudem wurde der Aspekt der Unterforderung genannt, wenn nur wenig zu erledigen ist. Bezüglich der Allzuständigkeit für viele verschiedene Bereiche hilft es sich bewusst zu machen, dass man mit seinem Handeln ein Vorbild für die Bewohnerinnen darstellt. Des Weiteren werden tägliche Dokumentationen wie Akten schreiben und Strichlisten führen als Last empfunden, da so wertvolle Zeit für pädagogische Arbeit verloren geht. Als hilfreich erweist sich hierbei die Einstellung, dass es erforderlich ist, um wichtige Dinge nachhalten zu können.

Kategorie: Bewohnerinnen

Im Umgang mit den Bewohnerinnen wird es zum einen als belastend empfunden, wenn sie untereinander in Konfliktsituationen geraten und man nicht genau einschätzen kann, wie und wann man intervenieren muss, um sich selbst nicht in Gefahr zu bringen. Als hilfreich wird es erachtet, zur Unterstützung eine zweite Kollegin in die Situation einzubeziehen. Zudem wird die Unsicherheit genannt, auf Grund des drastischen Drogenkonsums die Reaktion der Bewohnerinnen nicht einschätzen zu können. In diesem Falle ist es ratsam als Pädagoge selbstbewusst aufzutreten und sich klar zu positionieren.

Vor allem zu Beginn der Tätigkeit wird es als schwierig empfunden, sich einen Stand bei den Bewohnerinnen zu entwickeln, da hierfür eine Balance zwischen wohlwollendem, zeitgleich aber auch autoritärem Verhalten erforderlich ist. Der Aufbau einer Beziehung wird zusätzlich durch einschneidende Erlebnisse in der Biografie der Bewohnerinnen erschwert. Zudem wird

es als Belastung empfunden, wenn sich Bewohnerinnen nicht auf Unterstützung einlassen, man so an die Grenzen seiner Möglichkeiten stößt und die Ursache der fehlenden Mitarbeit anfangs bei sich selber sucht. Weiterhin wird es als anstrengend empfunden, sich auf Diskussionen mit den Bewohnerinnen einzulassen und die Grenzen seines professionellen Handelns zu erkennen.

Des Weiteren wurde die Sorge um in der Einrichtung lebende Säuglinge und Kleinkinder genannt, da auf die Fürsorge der Mütter nicht immer Verlass ist. Auch die Biographie der Bewohnerinnen wie sexueller Missbrauch und Misshandlungen in der Familie stellen in der Arbeit einen belastenden Aspekt dar. Ein Beispiel hierfür war die Situation einer Jugendlichen, die „(...) richtig Angst hat[te] vor einem Vaterschaftstest, dass es rauskommt, dass (...) der Opa der Vater des Kindes ist“ (Ava Beckmann, Abs. 53). Es besteht eine Unsicherheit im Umgang mit solchen Themen, da die Pädagogen keine therapeutische Ausbildung absolviert haben. Aus den Interviews geht hervor, dass es zu Beginn der Tätigkeit deutlich schwerer fällt, sich von solchen Schicksalen zu distanzieren.

Die befragten Personen haben im Durchschnitt zwei bis drei Bezugsbetreuungen und nicht immer das Gefühl, allen gerecht zu werden. Neben den alltäglichen Aufgaben die sie im Gruppengeschehen zu erledigen haben, müssen sie für ihre Bezugsbewohnerinnen unter anderem Termine vereinbaren, die gesundheitliche Versorgung nachhalten und sich um schulische Angelegenheiten kümmern. Dies wird vor allem dann als belastend empfunden, wenn zum einen besonders viel auf einmal anfällt und bestimmte Fristen eingehalten werden müssen und zum anderen weitere Bezugsbetreuungen durch Urlaubsvertretung hinzu kommen. Um den Überblick zu behalten, hilft es den befragten Personen alle zu erledigenden Dinge auf einer to-do Liste festzuhalten. Die Bezugsbetreuungen werden den Pädagogen von der Leitung zugeordnet, sodass auch mit Bewohnerinnen gearbeitet werden muss, zu denen man auf menschlicher Ebene keinen Zugang findet.

Als weitere Belastung wird selbstverletzendes, aber auch grenzüberschreitendes Verhalten in Form von Beleidigungen oder Körperverletzung gegenüber der Pädagogen empfunden. Eine Pädagogin berichtete davon, dass ihr eine Bewohnerin ein Glas Saft ins Gesicht gekippt hat, nachdem sie sie zu etwas aufgefordert hat, was sie als „(...) sehr entwürdigend“ (Marie Müller, Abs. 35) erlebt hat. Eine andere Pädagogin wurde von einer Bewohnerin mit einem Feuerzeug am Arm verbrannt, als sie sich Zutritt zu einem Zimmer verschaffen wollte um die Zimmerkontrolle durchzuführen. Bei Grenzüberschreitungen kann sich ein starkes Selbstbewusstsein als hilfreich erweisen, indem man beispielsweise entsprechende Konsequenzen für die Bewohnerin fordert. Um körperliche Angriffe aus einer Konfliktsituation resultierend zu vermeiden, kann es sinnvoll sein sich rechtzeitig aus einer Situation raus zu ziehen und so einer Eskalation aus dem Weg zu gehen, um zu einem späteren Zeitpunkt das Gespräch erneut zu suchen.

Bezüglich der Tendenzen zur Selbstverletzung besteht bei den Pädagogen auf Grund fehlender Vorgaben Unsicherheit, wie in einer entsprechenden Situation oder bei Äußerungen von Selbstmordgedanken gehandelt werden soll. Zudem wird die Haltung der Kollegen die Verletzung zu ignorieren, um den Bewohnerinnen für ihr Verhalten keine Aufmerksamkeit zu schenken, von einer jüngeren Kollegin als belastend empfunden. Außerdem wurde die Gefahr der Verleumdung erwähnt, beispielsweise hinsichtlich der Unterstellung von sexueller Belästigung.

Kategorie: Kooperation mit Jugendamt

Die Zusammenarbeit mit Jugendämtern stellt für die Pädagoginnen insofern eine Belastung dar, dass sie häufig Schwierigkeiten haben, den zuständigen Sachbearbeiter zwecks Terminvereinbarungen o.ä. zu erreichen, wodurch wichtige Angelegenheiten wie Hilfeplangespräche nur mühsam zustande kommen. In dringenden Fällen erweist es sich als hilfreich sich nach mehrmaligen Versuchen der Kontaktaufnahme an die Einrichtungsleitung zu wenden, um gemeinsam den Weg zur Abteilungsleitung des zuständigen Jugendamtes zu gehen. Die Einstellung „(...) ich kann nicht mehr machen, als dauernd da Druck zu machen, dauernd da anzurufen, E-Mails zu schreiben und darauf zu hoffen, dass sich endlich mal jemand meldet“ (Melanie Becker, Abs. 95) kann dabei helfen, sich seine eigenen Grenzen bewusst zu machen und die Ursache für das fehlende Vorankommen nicht als Eigenverschuldung zu betrachten, um somit das Ausmaß der Belastung zu reduzieren.

Zudem wurde fehlender Praxisbezug in Form von unrealistischen Forderungen genannt, die das Jugendamt sowohl an die Jugendlichen, als auch an das Personal stellt. So machte ein Mitarbeiter vom Jugendamt den Vorschlag die Bewohnerinnen in ihren Zimmern einzuschließen, damit sie vor einem wichtigen Termin das Haus nicht verlassen können. Hierbei hat er nicht berücksichtigt, dass es sich bei der Einrichtung nicht um eine Geschlossene handelt und die Pädagogen somit nicht befugt sind, solche Methoden anzuwenden.

Ein weiterer belastender Aspekt besteht in mangelnder Verlässlichkeit. Ein Beispiel hierfür ist die Zusage einer Jugendamtsmitarbeiterin, der Mutter einer Bewohnerin dringliche Unterlagen zukommen zu lassen, damit sie diese unterschreiben und an das Heim zurückschicken kann. Letztendlich hat sie dies versäumt, sodass die Unterlagen erst zwei Monate später eingetroffen sind. Bei dem Gedanken, die Zuständigen des Jugendamtes drücken sich vor der Verantwortung und lassen einen hängen da sie nicht ausreichend tätig werden, hilft es sich bewusst zu machen, dass „(...) das keine persönlichen Bosheiten sind, sondern dass auch die (...) eingeschränkte Möglichkeiten haben (...)“ (Marie Müller, Abs. 129)

Kategorie: Kooperation mit Eltern

In der Zusammenarbeit mit Eltern der Bewohnerinnen besteht unter anderem die Schwierigkeit, auch Eltern von denen man weiß, dass in der Familie Missbrauch, Vernachlässigung o.ä. stattgefunden hat, wertfrei entgegen zu treten. Eine jüngere Pädagogin empfindet es als Belastung, dass sie auch bezüglich der Elternarbeit die Einarbeitung und Unterstützung durch andere Kolleginnen als unzureichend empfand und auf Grund ihres jungen Alters und Kinderlosigkeit Schwierigkeiten hatte, den im Vergleich zu ihr deutlich älteren Eltern, Empfehlungen für den Umgang mit ihrer Tochter auszusprechen.

Des Weiteren wird die mangelnde Kooperationsbereitschaft einiger Eltern und gegensätzlich dazu Eltern, die einem in die Arbeit reinreden wollen, als anstrengend empfunden. Den Aussagen zufolge ist es keine Seltenheit, dass Kontaktaufnahme ausschließlich von Seiten der Mitarbeiter erfolgt und Eltern nur wenig Interesse an der Lebenslage ihrer Kinder zeigen. Die mangelnde Kooperation und Erreichbarkeit ist unter anderem auch auf sprachliche Barrieren zurück zu führen und erweist sich insbesondere dann als belastend, wenn Eltern weiterhin über das Sorgerecht verfügen und ihre Anwesenheit beispielsweise für eine Kontoeröffnung erforderlich ist. Zudem wurde davon berichtet, dass Eltern nicht zu Hilfeplangesprächen erscheinen, obwohl es sich hierbei um offizielle Gespräche in Anwesenheit des Jugendamtes zur Klärung der Zukunftsperspektiven ihrer Kinder handelt. Hier kann es sich als hilfreich erweisen das Jugendamt mit einzubeziehen und bestimmte Auflagen für die Eltern zu schaffen. Wenn das nicht funktioniert ist es sinnvoll sich bewusst zu machen, dass man sein Möglichstes getan hat und die Eltern nicht zur Mitarbeit zwingen kann. Um die Elternarbeit zu verbessern, lädt eine Mitarbeiterin regelmäßig zu Elterngesprächen ein versucht die Sorgeberechtigten zu überzeugen, dass es für das Kind am förderlichsten ist, wenn alle Beteiligten an einem Strang ziehen.

Neben schwer erreichbaren Eltern stellen Eltern mit einem hohen Eigenbedarf auf Grund von Alkohol- bzw. Drogenabhängigkeit oder einer psychischen Störung eine Herausforderung dar. Diesbezüglich wird es als belastend empfunden wenn Eltern die Zusammenarbeit vordergründig nutzen um ihre eigenen Sorgen loszuwerden und sich über ihre Kinder zu beklagen, ohne hierbei ihren Eigenanteil zu berücksichtigen den sie zur Erziehung beigetragen haben.

Außerdem werden besonders destruktive und dem Kind gegenüber pessimistisch eingestellte Eltern als Belastung wahrgenommen, die sich im Kontakt mit ihrem Kind ausschließlich negativ über die Jugendhilfe äußern, ihrem Kind keine Veränderung seiner Lebensweise zutrauen und somit einen Neuanfang verhindern. Für eine bessere Zusammenarbeit würde sich eine Pädagogin feste Besuchsnachmittage wünschen, damit „(...) man die Eltern (...) nicht nur für die (...) formalen oder auch negativen Dinge herein holt, sondern halt auch mal für positive Sachen“ (Melanie Becker, Abs. 83). Im Umgang mit Eltern, die einem als

Mitarbeiter der Jugendhilfe wenig Wertschätzung entgegen bringen, da man ihnen „(...) das Kind weggenommen und (...) alles schlecht gemacht [hat]“ (Marie Müller, Abs. 121) kann es hilfreich sein, sich in die Situation der Eltern hinein zu versetzen, die häufig das Gefühl haben „(...) Da ist jetzt so eine doofe junge Frau, die weiß jetzt alles besser als ich und will mir jetzt erzählen, wie ich mein Kind erziehen soll“ (Marie Müller, Abs. 123). Mit dieser Einstellung kann es gelingen, die Haltung der Eltern nachvollziehen zu können und nicht als persönliche Ablehnung einzuordnen.

Kategorie: Team

Die Zusammenarbeit im Team wird von den befragten Personen sowohl als Entlastung, aber auch als zusätzliche Belastung empfunden. Zum einen wurde die Teamgröße genannt, da auf Grund der vielen Mitarbeiter häufig wichtige Informationen im Alltagsgeschehen verloren gehen und keine klaren Absprachen bezüglich der Tagesstruktur und bestimmter Abläufe getroffen, bzw. eingehalten werden. Durch Kollegen die sich nicht an gemeinsam beschlossene Absprachen halten, weil sie persönlich damit nicht einverstanden sind, erhalten die Bewohnerinnen die Möglichkeit die Pädagogen gegeneinander auszuspielen. Insbesondere neue Kollegen haben es schwer sich einen Stand bei den Bewohnerinnen zu entwickeln, wenn von ihnen getroffene Konsequenzen von den Kollegen nicht weitergetragen und somit nicht ernst genommen werden. Um den Ärger darüber zu reduzieren kann es sich als hilfreich erweisen, das Gespräch zur jeweiligen Kollegin zu suchen.

Zusätzlich wird es als anstrengend empfunden Entscheidungen der Kolleginnen die Bewohnerinnen betreffend mitzutragen, von denen man selber denkt „(...) Oh Gott, oh Gott, das ist ja der totale Blödsinn!“ (Clara Kaminski, Abs. 35). Diesbezüglich besteht Unsicherheit wie man den Bewohnerinnen gegenüber eine Entscheidung überzeugend überbringen soll, wenn man selber darin keinen Sinn erkennt. Zudem hatte die befragte Person große Schwierigkeiten, sich als relativ neue und junge Kollegin in einem über Jahrzehnte hinweg eingespielten Team durchzusetzen und ihre Zweifel an bestimmten Entscheidungen zu äußern.

Des Weiteren wird die teilweise ungleiche Arbeitsverteilung als belastend empfunden, so dass es Kollegen gibt die lediglich Aufträge erteilen, statt selbst aktiv zu werden und sich so das eigene Arbeitspensum stetig erhöht. Während einige der befragten Personen das Gefühl haben mit ihren Anliegen im Team ernst genommen zu werden, empfindet es eine Person folgendermaßen: „Es gibt Dinge, die werden angenommen und dann wird auch eine Lösung dafür gesucht, es gibt aber auch Dinge, da wird zu gesagt ‚Ohh, jetzt jammerst du aber auf hohem Niveau!‘ und die werden dann halt auch so abgebügelt. Kommt glaube ich ein bisschen auf das Thema an und wie auch andere das empfinden, also wenn man jetzt so einen Nerv trifft und es geht gerade vielen so, dann ist es natürlich auch eher Thema, als wenn es mein Einzelproblem ist.“ (Marie Müller, Abs. 157) Die Äußerung eines Problems, einer

Überforderung o.ä. wird somit auch abgetan und nicht ernst genommen, solange es nicht die Mehrheit betrifft.

Weitere Belastungen bestehen darin, wenn vorwurfsvoll über Entscheidungen bzw. Fehlentscheidungen gesprochen und sich hinterrücks über Kollegen beklagt wird. Eine jüngere Kollegin fühlte sich vor allem in neuen und ungewohnten Situationen häufig sehr allein gelassen und hätte sich mehr Unterstützung seitens der älteren Kollegen gewünscht.

Ein ebenfalls genannter Aspekt ist mangelnde Verlässlichkeit, sodass von einer Person berichtet wurde, dass sie zu erledigende Dinge teilweise mit nach Hause nimmt bevor sie keiner erledigt. Während auf einige Kollegen hundert prozentiger Verlass ist, gibt es andere Kollegen die das Motto „(...) machste heut nicht, machste morgen.“ (Melanie Becker, Abs. 109) zu ihrem erklärt haben. Durch die mangelnde Verlässlichkeit fällt es schwer Aufgaben an Kollegen abzugeben, da diese teilweise nicht erledigt werden, was „(...) irgendwann an die Substanz [geht] (...) und (...) [sich] irgendwann (...) auch auf die Mädchen [überträgt].“ (Clara Kaminski, Abs. 71).

Für die beiden jüngeren Pädagoginnen stellt die ablehnende Haltung von neuen Impulsen und Veränderungsvorschlägen vieler Kollegen eine Belastung dar, weil sie sich so schnell ausgebremst fühlen. Die fehlende Unterstützung bei bestimmten Vorhaben wie der Einführung einer täglich stattfindenden Hausaufgabenbetreuung, führte bei einer Mitarbeiterin dazu, dass sie „(...) irgendwann auch wirklich die Lust verloren hat.“ (Clara Kaminski, Abs. 47). Durch die Erfahrung hat sie ihre eigenen Ansprüche reduziert, was ihrer Meinung nach letztendlich auf Kosten der Bewohnerinnen geht.

Bezüglich der Teamzusammensetzung besteht auf Grund der verschiedenen Professionen, Ansichten und Altersstufen ein erhöhtes Konfliktpotenzial. Eine Person hätte es sinnvoll gefunden, „(...) dass vielleicht ein paar ältere Kollegen weg sind, dafür noch ein paar neue kommen, damit mal so ein bisschen frischer Wind kommt.“ (Clara Kaminski, Abs. 61). Zudem ist sie der Meinung, die Zusammenarbeit wäre entspannter, wenn das Team nicht ausschließlich aus weiblichen Mitarbeiterinnen bestehen würde. Generell sind die befragten Personen der Auffassung, dass der Personalschlüssel ausreichen sollte, jedoch sind viele in Teilzeit beschäftigt und/oder machen keine Nachtdienste. Durch die begrenzte Anzahl an Kollegen die Nachtdienste übernehmen kann es vorkommen, dass im Krankheitsfall nur mühevoll Ersatz für den Nachtdienst gefunden wird. Die Bereitschaft der Kollegen, spontan einzuspringen ist nicht mehr so gegeben wie es früher der Fall war. Die befragten Personen würden sich mehr Personal wünschen um sich auf pädagogische Angebote konzentrieren zu können, ohne hierbei von anderen Dingen wie Anrufen o.ä. unterbrochen zu werden.

Abschließend ist der Konflikt zwischen Regel- und Müttergruppe zu erwähnen. Hier besteht nur wenig Wertschätzung für die Arbeit der anderen Gruppe, da die Mitarbeiter der

Regelgruppe häufig der Auffassung sind, die Kollegen der Müttergruppe würden ihre zu erledigenden Aufgaben auf sie abwälzen, statt sie selber zu erledigen.

Kategorie: Leitung

Während sich einige der befragten Personen von der Leitung ernst genommen und sie als entlastenden Faktor beschreiben, wünschen sich andere mehr Unterstützung. Eine Kollegin wand sich, nachdem sie von einer Bewohnerin ein Glas Saft ins Gesicht gekippt bekam an die Leitung, welche den Vorfall mit den Worten „(...) kann ja passieren, ist ja alles nicht so schlimm, nimm das nicht so!“ (Marie Müller, Abs. 35) abtat und sich jeglicher Verantwortung entzog, indem sie kein klares Zeichen setzte, dass solch ein Verhalten der Bewohnerinnen gegenüber der Pädagogen nicht geduldet wird.

Die befragten Personen empfinden es als Belastung, dass die Einrichtungsleitung seitdem sie eine zweite Einrichtung leitet, nur noch begrenzt für sie greifbar und viel mit anderen Dingen beschäftigt ist. Eine Person empfindet es häufig so, dass sie in das Büro der Leitung geht und ein Gespräch sucht und „(...) sie ist beschäftigt oder hat halt nicht immer dann ein offenes Ohr oder man spricht und es geht da rein und da raus und man hat das Gefühl, oh Mist, das ist jetzt irgendwie gar nicht angekommen. [Sie] Finde[t] es aber auch (...) schwierig, (...) den Satz noch zehn Mal anzufangen.“ (Melanie Becker, Abs. 135).

Bevor die Pädagogen sich mit einem Problem an die Leitung wenden versuchen sie es vorrangig mit Kollegen zu besprechen, was zum einen auf die seltene Anwesenheit, als auch auf den fehlenden Praxisbezug der Leitung zurück zu führen ist. Da sie ihren Dienst ausschließlich im Büro verbringt und somit den alltäglichen Gruppendienst nicht mitbekommt, tauschen sich die Pädagogen lieber untereinander aus als mit jemandem „(...) der unten im Büro sitzt und da zu weit weg ist.“ (Marie Müller, Abs. 181). Da die Leitung letztendlich Entscheidungen beispielsweise bezüglich Entlassungen von Bewohnerinnen trifft, sind die befragten Personen der Meinung, es wäre hilfreich wenn sie häufiger in den Gruppen anwesend wäre, um sich ein besseres Bild machen zu können. Zudem besteht das Problem, dass sich die Bewohnerinnen „(...) bei der Heimleitung ganz anders verhalten und da ganz auf Liebkind machen und ganz nett sind (...).“ (Clara Kaminski, Abs. 105) und dieser Eindruck stellenweise mehr Gewicht hat als die professionelle Einschätzungen der Pädagogen. Durch den fehlenden Praxisbezug hat die Leitung zudem keinen Überblick über die aktuelle Ausstattungssituation der einzelnen Räume und Zimmer der Bewohnerinnen, sodass sie Vorschläge der Pädagogen zu Neuanschaffungen, Reparaturen o.ä. nicht ausreichend unterstützt. Des Weiteren stellt die Leitung diverse Forderungen, „(...) sieht aber gar nicht, dass es gar nicht möglich ist vom Zeitmanagement her. (...) Da sieht sie halt einfach eine riesen Möglichkeit, was so ein Tag alles (...) beinhalten könnte und so viele Stunden hat der Tag aber nicht (...).“ (Marie Müller, Abs. 185).

Zudem empfinden die befragten Personen den fehlenden Kontakt der Leitung zu den Bewohnerinnen als belastend, da sie früher sofort agierte, die Jugendlichen in bestimmten Situationen in ihr Büro holte und das Gespräch zu ihnen suchte. Aktuell ist es mehr der Fall, dass die Bewohnerinnen zwar von der Existenz der Einrichtungsleitung wissen, diese jedoch in den äußerst seltensten Fällen sehen und meistens nur im Kontext mit negativen Gesprächen.

Bezüglich des Führungsverhaltens der Leitung sind die befragten Personen der Auffassung, dass sie keine klaren Vorgaben macht und sich aus Konflikten unter Kollegen zurück hält, statt sie offen zu thematisieren. Einer Pädagogin fehlt es bei der Leitung an Professionalität, da sie den Eindruck hat sie verfüge über nicht ausreichend Wissen, was zur Leitung eines Teams erforderlich ist und wie man dies in der Praxis umsetzt.

Kategorie: Strukturelles

In dieser Kategorie wurden unter anderem bauliche Gegebenheiten genannt, aber auch bestimmte Vorgaben, die aus Sicht der Pädagogen keinen Sinn ergeben. Bezüglich ersteres hat eine befragte Person erwähnt, dass sie es je nach Tagesform anstrengend findet, mehrmals täglich die Treppen des drei stöckigen Hauses hoch und runter laufen zu müssen, da sich das Büro der Pädagogen im Obergeschoss befindet. Zudem verwies sie auf das Bereitschaftszimmer das für den Nachtdienst vorgesehen ist, welches ebenfalls im Obergeschoss liegt und sich im Sommer stark aufheizt.

Bezüglich der fehlenden Nachvollziehbarkeit bestimmter Regelungen hat eine Person folgende Situation geschildert: „Es gab auch Sachen, zum Beispiel Vorgaben, was Mädchen an Waschmittel und Spülmitteln oder Putzsachen auch [sic!] ihren Zimmern haben dürfen und im Endeffekt ist das eingeschlossen bei der Verwaltung und überhaupt nicht zugänglich in unserem pädagogischen Büro (...). Es ist in der Verwaltung, weil die Chefin das so möchte (...) Und da stelle ich mir schon die Frage, wo ist der Sinn dahinter.“ (Clara Kaminski, Abs. 109). Sie bemängelt somit zum einen, dass es solche Vorgaben zwar gibt, sie für die Pädagogen jedoch gar nicht greifbar und in Folge dessen nicht nachvollziehbar sind und zum anderen, dass man oftmals gar nicht von der Existenz solcher Vorgaben weiß, da sie nicht offen kommuniziert werden.

Eine weitere Belastung besteht in fehlenden Leitlinien, an denen sich vor allem Berufsanfänger orientieren und nach denen sie ihr Handeln ausrichten können. Beispiele hierfür sind fehlende Vorgaben, wie man bei der Annahme von Telefonaten vorgehen soll, wie E-Mails zu verfassen sind, inwieweit diese aus Datenschutzgründen anonymisiert sein müssen, welche Regeln für die Bewohnerinnen bestehen, da diese nicht verschriftlicht sind und was die konkreten Aufgaben der Pädagogen sind. Die fehlenden Leitlinien beziehen sich auch auf den Umgang mit Bewohnerinnen, sodass besonders zu Beginn der Tätigkeit Unsicherheit

herrscht, wann und in welcher Form man in Konfliktsituationen intervenieren muss oder in welchen Situationen es angemessen ist die Polizei zu verständigen, um Besuchern die sich nicht angemessen verhalten ein Hausverbot aussprechen zu lassen. Um solche Entscheidungen nicht aus dem Bauchgefühl heraus treffen zu müssen, würde sich eine Pädagogin ein Buch wünschen, wo solche Regelungen festgehalten sind, damit „(...) man so ein gewisses Sicherheitsgefühl hat und nicht (...) in dieser Situation so total hilflos ist.“ (Clara Kaminski, Abs. 27).

Der Schichtdienst und somit auch Dienste am Wochenende und Feiertagen wird von einer befragten Person als Belastung empfunden. Die unbezahlten Nachtbereitschaftsstunden, sieht sie als „(...) Lebenszeit (...), die du woanders bist, wo du auch nicht wirklich so gut schlafen kannst, weil du liegst nicht in deinem eigenen Bett, sondern du liegst in einer fremden Umgebung in einem kleinen Kämmerchen (...)“ (Clara Kaminski, Abs. 65). Zudem empfindet sie die Dienstzeiten von 14:00 bis 22:00 Uhr und am darauf folgenden Tag von 06:00 bis 13:00 Uhr als zu lang. Dem schließt sich eine weitere Pädagogin an, die einen späteren Beginn des Nachtdienstes für sinnvoller empfinden würde, da sie den Tag vor Dienstbeginn nicht nutzen kann. Auch Dienste bis 21:00 Uhr macht sie ungern, da sie mit den öffentlichen Verkehrsmitteln nach Hause fährt und sich dabei unwohl fühlt. Die befragten Personen die angaben, gerne im Schichtdienst zu arbeiten kommen auf Grund ihrer Einstellung gut mit den Dienstzeiten zurecht. Sie sind der Meinung durch die lange Anwesenheit in der Einrichtung effektiv arbeiten, viel erledigen und eine bessere Beziehung zu den Bewohnerinnen pflegen zu können, als wenn sie weniger Stunden vor Ort wären. Zudem finden sie es angenehm, durch die gelegentlichen Dienste am Wochenende viel freie Zeit in der Woche zur Verfügung zu haben. Auch ein rücksichtsvolles soziales Umfeld, das sich an Feiertagen und anderen Terminen nach den eigenen Dienstzeiten richtet, kann sich belastungsmindernd auswirken, da so durch den Schichtdienst keine Einbußen im Privatleben entstehen.

Kategorie: Umgang mit Belastungen

Für den Umgang mit tätigkeitsbezogenen Belastungen kann sich unter anderem reflektierendes Verhalten als sinnvoll erweisen, um ein Verständnis dafür zu entwickeln, wie eine bestimmte Situation entstanden ist und wie man sie in Zukunft vermeiden bzw. anders gestalten kann. Diesbezüglich empfiehlt es sich ehrlich zu sich selber zu sein, sich Belastungen einzugestehen und gemeinsam mit einer Vertrauensperson bestimmte Situationen durchzugehen, um dem Ursprung der Situation auf den Grund zu kommen.

Um im Alltagsgeschehen Struktur beibehalten zu können und trotz der verschiedenen Anforderungen gelassen zu bleiben, empfiehlt es sich Prioritäten zu setzen, sprich abzuwägen was gerade wichtig ist und dementsprechend sein weiteres Vorgehen zu gestalten. In diesem Kontext kann sich zudem die Einstellung „(...) ich kann mich nicht in zwei teilen und das

was ich nicht erledigen kann, das kann ich nicht erledigen (...)" (Clara Kaminski, Abs. 33) belastungsmindernd auswirken. Auch ein selbstbewusstes Auftreten und die Überzeugung, dass man gut ist in dem was man macht, können dazu beitragen sich in schwierigen Situationen nicht verunsichern zu lassen. Zudem kann es hilfreich sein sich seine eigenen Belastungsgrenzen bewusst zu machen und diese auch offen kund zu tun, indem man beispielsweise weitere Aufträge, zu den bereits bestehenden Aufgaben hinzukommend ablehnt, statt sie aus vermeintlich unkollegialen Gründen anzunehmen.

Für den Umgang mit Belastungen kann sich zudem der Austausch mit Kollegen, aber auch mit Familie und Freunden als sinnvoll erweisen. Der Austausch mit Kollegen wird von den befragten Personen genutzt, um sich Rat bezüglich der eigenen Bezugsbetreuungen einzuholen. Oft entstehen aus dem Austausch Perspektiven, was man an seinem eigenen Verhalten ändern und wie man zum Gelingen eines Vorhabens beitragen kann. Zudem wird der Austausch genutzt um Ärger aber auch Belastungen, beispielsweise resultierend aus der Biographie oder hinsichtlich Selbstverletzungen der Bewohnerinnen loszuwerden. Der Austausch mit Familie oder Freunden wird bevorzugt, um einen neutralen Blick auf eine bestimmte Situation zu erhalten. Stellenweise wird er dem Austausch im Team vorgezogen, da im Team viele Menschen mit unterschiedlichen Meinungen vertreten sind, was nicht der Fall ist, wenn man sich gezielt an eine Person aus dem privaten Umfeld wendet. Zudem kennen Freunde und Familie weder die Bewohnerinnen, noch sind sie in bestimmten festgefahrenen Strukturen gefangen, sodass häufig eine Relativierung des Problems und eine Identifizierung der Ursache möglich ist. Eine Person hat das Ritual eingeführt, nach jedem Dienst ihren Partner anzurufen, um kurz von ihrem Dienst zu berichten und im Anschluss über die weitere Tagesplanung zu sprechen.

Kategorie: Schutzfaktoren

Um mit alltäglichen Herausforderungen umgehen zu können, ohne dass diese sich negativ auf die eigene Gesundheit auswirken, kann sich unter anderem ein positives Selbstkonzept als hilfreich erweisen. Eine Pädagogin hat verstärkt zu Beginn ihrer Tätigkeit mangelnde Wirksamkeit ihrer Arbeit auf sich selbst zurückgeführt, ohne dabei die Anteile von Seiten der Bewohnerinnen zu berücksichtigen. Mittlerweile ist sie der Überzeugung „Ich bin toll!“ (Ava Beckmann, Abs. 145). Hierzu haben ihre Familie, aber auch positive Rückmeldungen und Bestärkung von Seiten ihrer Kollegen sowie ehemaliger Bewohnerinnen beigetragen. Zudem kann die Erfahrung, „(...) dass das Angebot was man hier machen kann, nicht jedem Mädchen gerecht werden kann und dass es einfach auch Fälle gibt, die nicht so verlaufen, wie man sich das wünscht.“ (Marie Müller, Abs. 75) dazu beitragen, sich von Gefühlen mangelnder Kompetenz zu distanzieren. Des Weiteren kann berufliche Erfahrung den Umgang mit Belastungen erleichtern. Durch vorherige Tätigkeiten, in denen man gelernt hat sich

kontinuierlich mit dem Team auszutauschen und Dinge zu reflektieren, um so an der Belastung zu arbeiten, fällt es leichter beispielsweise mit Informationen bezüglich der Biographie der Bewohnerinnen umzugehen. Auch hinsichtlich des Nachtdienstes kann Berufserfahrung in einem ähnlichen Bereich zu einer gelasseneren Haltung beitragen. Durch die Nachtbereitschaft in einer anderen Einrichtung hat eine befragte Person die Erfahrung gemacht, dass sie trotz Bereitschaft nie kontaktiert wurde und somit „(...) in der Regel nicht viel passiert“ (Marie Müller, Abs. 25). Der Job ist für sie von Jahr zu Jahr leichter geworden, was sie auf eine gewisse „(...) Lässigkeit und Routine (...)“ (Marie Müller, Abs. 71) zurückführt, die sich im Laufe der Zeit entwickelt hat. Zudem kann im Umgang mit Belastungen das Alter einen Schutzfaktor darstellen, da dieses mit einer größeren Lebenserfahrung einhergeht, im Vergleich zu jemandem der frisch von der Uni kommt und seine Berufstätigkeit direkt in dem Arbeitsfeld beginnt.

Um beispielsweise Belastungen im Umgang mit Bewohnerinnen zu minimieren und sie nicht zu nah an sich ranzulassen, kann sich ein starkes Selbstbewusstsein förderlich auswirken. In der Situation, als eine Pädagogin von einer Bewohnerin ein Glas Saft ins Gesicht geschüttet bekam, hat sie sich klar positioniert und eine Entlassung der Bewohnerin gefordert. Mit den Worten „(...) Wenn das nicht passiert, dann bin ich weg!“ (Marie Müller, Abs. 35) hat sie bereits in ihrem ersten Jahr in der Einrichtung eine eindeutige Haltung vertreten und unmissverständlich geäußert, welche Bedingungen gegeben sein müssen, damit sie weiterhin dort arbeitet.

Als weitere Schutzfaktoren sind ein Ausgleich zur Arbeit, im Sinne von einem beständigen sozialen Netzwerk und sportlichen Aktivitäten, aber auch die eigene Einstellung, beispielsweise hinsichtlich der Unveränderbarkeit bestimmter Dinge zu betrachten. Diesbezüglich ist das Erkennen und Akzeptieren von Grenzen der eigenen Handlungsmöglichkeiten ratsam, was besonders zu Beginn der Tätigkeit eine große Herausforderung darstellt, da man diese nicht einsehen möchte und „(...) weiter mit dem Kopf durch die Wand [rennt] (...), auch wenn eigentlich gar nichts möglich [ist] (...)“ (Marie Müller, Abs. 81). Auch die Einsicht, dass sich die Vorstellung vom Leben von Mensch zu Mensch unterscheidet und nicht jeder das für richtig empfindet, was man sich selbst für den Menschen wünschen würde, kann den Umgang mit vermeintlichem „Scheitern“ von Angeboten erleichtern.

Kategorie: Arbeitszufriedenheit

Die Arbeitszufriedenheit der befragten Personen war häufig zu Beginn der Tätigkeit geringer, was unter anderem auf die Konfrontation mit extremen Drogenkonsum, mangelnde Offenheit des Teams bezüglich neuer Impulse, aber auch auf unzureichende Einarbeitung zurückzuführen ist. Eine Person die erst seit einem Jahr in der Einrichtung tätig ist, beschreibt ihre Arbeitszufriedenheit als sehr schlecht, da sie „(...) immer das Gefühl ha[t], dass [sie ihre]

(...) Arbeit schlecht mache. Und das ist ein Punkt, der [für sie] sehr sehr frustrierend ist (...) (Clara Kaminski, Abs. 83). In früheren Jobs hat sie sich vergleichsweise zufriedener und wertgeschätzter gefühlt, da sie dort durch feste Vorgaben und Strukturen mehr Sicherheit hatte in dem was sie tat, was ihr in der Heimarbeit fehlt. Auf die Frage ob sie während ihrer Tätigkeit schon mal mit dem Gedanken gespielt hat zu kündigen, antwortete sie: „Ja, definitiv. Auf jeden Fall, in bestimmten Situationen, wo man sich halt alleine gelassen gefühlt hat oder aber einfach überfordert gefühlt hat, definitiv.“ (Clara Kaminski, Abs. 131). Diese Unzufriedenheit bezüglich der fehlenden Wirksamkeit wird von ihrer anderen jüngeren Kollegin geteilt. Sie hat das Gefühl bei ihren Bezugsbetreuungen auf Grund fehlender zeitlicher Kapazitäten keinen Fortschritt erreichen zu können und fühlt sich überwiegend für „(...) Verwahrung, Beaufsichtigung und irgendwie so das Nötigste zuständig (...)“ (Melanie Becker, Abs. 165). Ein weiterer Punkt der bei ihr zu einer gewissen Unzufriedenheit beiträgt, sind nur selten stattfindende Ausflüge oder pädagogische Angebote auf Grund eines unzureichenden Personalschlüssels. Sie würde gerne häufiger diverse Aktivitäten durchführen, um am Ende des Tages zu wissen „(...) man hat wirklich was Gutes getan.“ (Melanie Becker, Abs. 165). Ein weiterer Aspekt, der bei einer Person zu Unzufriedenheit beiträgt, sind fehlende Aufstiegsmöglichkeiten und der Wunsch nach beruflicher Veränderung.

Die Arbeitszufriedenheit der befragten Personen ist jedoch überwiegend eher hoch. Hierbei sind Mitsprachemöglichkeiten beispielsweise bezüglich der Urlaubsplanung und Dienstzeitenplanung, aber auch das Miterleben von positiven Entwicklungen der Bewohnerinnen ausschlaggebend. Eine Pädagogin äußerte sich diesbezüglich wie folgt: „(...) ich kann in der Zeit wo [die Jugendlichen] (...) hier sind, (...) sie ein bisschen dahin lenken, dass es auch was anderes gibt (...). Und ich finde das immer so toll, wenn (...) eine Ehemalige sich bei mir meldet, die dann halt ein Kind hat und alles schön geklappt hat und eine Familie gegründet hat (...) und einen Job hat (...)“ (Ava Beckmann, Abs. 235). Zudem wurde der Aspekt genannt, gerne mit der Zielgruppe zu arbeiten und auf Grund der Verschiedenheit der Bewohnerinnen, ihrer unterschiedlichen Bedürfnisse und daraus resultierenden Herausforderungen viel Abwechslung zu erleben.

Bezüglich der Bezahlung sind unterschiedliche Meinungen vertreten. Während eine Sozialpädagogin mit langjähriger Berufserfahrung der Auffassung ist, die Vergütung entspricht ihrer geleisteten Arbeit, vertreten die Jüngeren den Standpunkt die Bezahlung wiegt nicht die enorme Zeit auf, die man bei einer vollen Stelle durch die Nachtdienste in der Einrichtung verbringt. Zudem sind sie der Meinung, dass die Nacht- und Wochenendzuschläge „(...) den [Job] halt schon zu einem besser bezahlten Job in der Sozialen Arbeit [machen], aber [er] trotzdem immer noch definitiv unterbezahlt [ist].“ (Clara Kaminski, Abs. 127). Die befragte Erzieherin verdient trotz der gleichen zu erledigenden Aufgaben deutlich weniger als die Sozialpädagogen in ihrer Einrichtung, hat dies jedoch bislang nicht als Anlass gesehen ein

zusätzliches Studium zu absolvieren, da sie mit ihrer Bezahlung allgemein zufrieden ist. Dennoch ärgert sie sich gelegentlich über die große Differenz, da sie ihre Rechtfertigung bei gleicher Aufgabenverteilung in Frage stellt.

Kategorie: Burnoutprävention

Innerhalb der Einrichtung wird Supervision zur Burnoutprävention ermöglicht. Die befragten Personen empfinden Supervision prinzipiell als hilfreich, da in diesem Rahmen sowohl Probleme bezüglich der Bewohnerinnen, als auch Teamkonflikte thematisiert werden können. Allerdings wird die Supervision auf Grund der Dauer von zwei Stunden und der drei monatigen Abstände, die in der Praxis auch nicht immer eingehalten werden, als „(...) Tropfen auf dem heißen Stein (...)“ (Clara Kaminski, Abs. 135) erachtet. Die wöchentlich stattfindenden Teamgespräche tragen aus Sicht der Pädagogen nicht zu einer Entlastung bei, da diese „(...) nicht wirklich was mit persönlichen Belastungen zu tun [haben]. Da werden (...) [in erster Linie] Orga Dinge besprochen (...). Da wäre quasi für persönliche Belastungen mehr oder weniger gar kein Raum, weil die anderen Dinge einfach dann Vorrang haben, um (...) im Alltäglichen irgendwie klar zu kommen.“ (Melanie Becker, Abs. 195).

Zudem verschickte der Vorstand im Zuge dessen, dass in verschiedenen Einrichtungen des Trägers vermehrt Überforderungen und Burnoutphänomene auftraten ein Rundschreiben, aus dem die Zusage zur allzeitigen Unterstützung hervorging. Des Weiteren besteht die Möglichkeit an Fortbildungen teilzunehmen, was jedoch ebenfalls von der Leitung nicht offen kommuniziert und angeboten wird. Die Pädagogen müssen hierzu in Eigenrecherche gehen und sich Fortbildungen die sie interessieren von der Einrichtungsleitung genehmigen lassen. Diese Regelung und das Wissen, dass Fortbildungen mit einem hohen finanziellen Aufwand verbunden sind, erzeugen jedoch vor allem bei neuen Kollegen eine gewisse Hemmnis. Mitarbeitergespräche zur Klärung beruflicher Perspektiven sollen jährlich stattfinden, was jedoch in der Praxis nicht bei jedem der Fall ist. Eine Pädagogin, die bereits seit elf Jahren in der Einrichtung arbeitet „(...) hatte exakt null bisher.“ (Marie Müller, Abs. 219).

Allgemein ist festzuhalten, dass „(...) man (...) die Unterstützung anfordern [muss] und wenn man die nicht anfordert, dann bekommt man die natürlich auch nicht.“ (Ava Beckmann, Abs. 259). Zur Burnoutprävention würden sich die jüngeren Kollegen einerseits Angebote zum Thema Stressmanagement, aber auch einen neutralen Berater bzw. Therapeut wünschen, der vom Träger gestellt wird und einem bei Belastungen zur Verfügung steht.

Kategorie: Freizeit

Während einige der befragten Personen der Meinung sind, auf Grund ihrer Tätigkeit im Schichtdienst mehr Freizeit zu haben, würde sich eine Person gelegentlich mehr freie Zeit

wünschen. Sie berichtete von einer Woche, in der sie an ihrem freien Tag für eine andere Kollegin einspringen musste und letztendlich nur den Sonntag frei hatte.

Um in ihrer Freizeit einen Ausgleich zur Arbeit zu schaffen, treiben die befragten Personen Sport (joggen, Fitnessstudio), verbringen ihre Zeit mit Familie und Freunden oder in der Natur. Zudem wurden Aktivitäten wie lesen, Musik hören, mit dem Hund spazieren, Playstation spielen, feiern gehen, mit Freunden kochen und Urlaub machen genannt. Besinnliche, entspannende Aktivitäten wie Yoga werden von einer Person gezielt abgelehnt, da sie diese ausprobiert und für sich festgestellt hat, dass sie bei ihr den gegenteiligen Effekt bewirken. Die Distanzierung zur Arbeit wird zum einen durch die ständige Erreichbarkeit dank moderner Kommunikationsmittel wie WhatsApp erschwert, durch die man „(...) zurück zur Arbeit geholt [wird], obwohl man (...) gerade frei hat [oder] Urlaub hat.“ (Melanie Becker, Abs. 205). Zum anderen begrenzt die Regelung, bei Krankheitsausfall von Kollegen in seiner Freizeit jederzeit kontaktiert zu werden, eine Abgrenzung zur Arbeit. Einer befragten Person hilft es diesbezüglich sich bewusst zu machen, dass es Teil des Jobs ist. Diese Einstellung führt jedoch so weit, dass sie sogar die Hochzeit ihres Bruders verlassen hätte, um einzuspringen und ihren damaligen Mann alleine zu seiner Familie nach Hannover fahren ließ, obwohl der gemeinsame Besuch schon lange im Voraus geplant war. Die Aussage „(...) dass ich mir dann halt so Sachen mit nach Hause nehme, [mir] eine Telefonliste (...) aufschreibe und dann (...) von Zuhause aus (...) wenn ich frei habe, (...) telefoniere und Termine vereinbare.“ (Ava Beckmann, Abs. 195) zeigt, dass sie sich stellenweise auch in ihrer Freizeit mit arbeitsbezogenen Tätigkeiten beschäftigt, da sie häufig das Gefühl hat es würde sich abgesehen von ihr niemand anderes um die Angelegenheiten kümmern. Während es den Personen mit mehr Berufserfahrung leicht fällt Belastungen nicht mit ins private Umfeld zu nehmen, sind die jüngeren Kollegen gelegentlich auch in ihrer Freizeit gedanklich mit besonders schwerwiegenden Fällen oder Dingen, über die sie sich ärgern, beschäftigt. Um mit der Arbeit abzuschließen, kann es sich als hilfreich erweisen bereits eine Weile vor Dienstschluss seinen weiteren Tag zu planen oder seinen Partner anzurufen, um ihm kurz von seinem Dienst zu berichten.

Im folgenden Teil werden die Forschungsfragen der zugrunde liegenden Arbeit beantwortet und in Zusammenhang mit bereits bestehender Theorie gebracht. Abschließend wird ein Fazit erstellt und ein Ausblick gegeben.

6 Diskussionsteil und Fazit

Ein Ziel dieser Arbeit war es, einen Einblick in das Tätigkeitsfeld von Sozialpädagogen in der stationären Jugendhilfe zu erhalten, mit besonderem Blick auf subjektiv empfundene

Belastungen der Fachkräfte. Aus den geführten Interviews konnten diesbezüglich folgende Informationen gewonnen werden:

Bezogen auf...	Spezifische Belastungen
Tätigkeitsbeginn	<ul style="list-style-type: none"> - Chaotische, unzureichende Einarbeitung „Schubs ins kalte Wasser“ - Fehlende Leitlinien zur Orientierung - Mangelnde Vorbereitung im Studium - Konfrontation mit Drogenkonsum und respektlosen Verhalten der Bewohnerinnen
Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Zu viele Aufgaben auf einmal - Einhalten von Fristen - Hauswirtschaftliche Tätigkeiten, die nicht der Qualifikation entsprechen - Fehlende Zeit für pädagogische Angebote auf Grund administrativer Tätigkeiten - Unterforderung wenn wenig zu tun ist
Bewohnerinnen	<ul style="list-style-type: none"> - Intervenieren in Konfliktsituationen - Unberechenbare Reaktionen auf Grund von Drogenkonsum - Aufbau einer Beziehung durch erschwerte Bedingungen (Biographie der Bewohnerinnen, Balance zwischen wohlwollend und autoritär) - Ablehnung von Unterstützung, Gründe für Scheitern bei sich suchen - Sorge um Säuglinge und Kleinkinder - Biographie (z.B. sexueller Missbrauch); emotionale Distanzierung; Unsicherheit im Umgang - Zu viele Bezugsbetreuungen bei Krankheits-/Urlaubsvertretung - Arbeit auch mit Bewohnerinnen, zu denen man keinen Zugang findet - Selbstverletzendes Verhalten; fehlende Vorgaben für den Umgang - Grenzüberschreitendes Verhalten; Beleidigungen und Körperverletzungen
Kooperation mit Jugendamt	<ul style="list-style-type: none"> - Erschwerte Erreichbarkeit - In der Praxis nicht umsetzbare Forderungen an Bewohnerinnen und Personal - Mangelnde Verlässlichkeit
Kooperation mit Eltern	<ul style="list-style-type: none"> - Wertfreier Umgang trotz Wissen über sexuellen Missbrauch o.ä. - Fehlende Einarbeitung, Unterstützung von Kollegen - Als junge Kollegin ohne Kinder, Empfehlungen bezüglich der Erziehung aussprechen - Mangelnde Kooperation; fehlendes Interesse; schlechte Erreichbarkeit - Einmischen in pädagogische Arbeit - Sprachliche Barrieren

	<ul style="list-style-type: none"> - Eltern mit einem hohen Eigenbedarf auf Grund von psychischen Störungen und/oder Drogenabhängigkeit - Destruktive Eltern, die vor ihrem Kind die Einrichtung schlecht reden
Team	<ul style="list-style-type: none"> - Teamzusammensetzung; Teamgröße; Ansichten - Streitigkeiten - Unzureichender Personalschlüssel - Fehlende Einhaltung von Absprachen; mangelnde Verlässlichkeit - Mangelnde Informationsweiterleitung - Ungleiche Arbeitsverteilung - Wenig gegenseitige Unterstützung - Vorwurfsvolle Haltung bei Fehlentscheidungen - Geäußerte Belastungen werden nicht ausreichend ernst genommen; „Jammern auf hohem Niveau“ - Ablehnung neuer Ideen; ausgebremst werden - Entscheidungen durchsetzen zu müssen, die man persönlich nicht vertritt; „Nicht sein eigener Herr sein zu können“ - Als Berufsanfängerin in einem über Jahrzehnte eingespielten Team seine Meinung vertreten
Leitung	<ul style="list-style-type: none"> - Begrenzte Unterstützung durch fehlenden Praxisbezug - Erschwerte Erreichbarkeit durch Leitung zweier Einrichtungen - Mangelnde Professionalität - Forderungen, die in der Praxis nicht umsetzbar sind - Unklares Führungsverhalten; keine eindeutigen Vorgaben - Teamkonflikte werden nicht offen gelegt und thematisiert
Strukturelles	<ul style="list-style-type: none"> - Bauliche Gegebenheiten; räumliche Ausstattung - Keine Nachvollziehbarkeit bestimmter Regelungen - Fehlende Kommunikation bestehender Vorgaben - Fehlende Leitlinien - Arbeitszeiten; unbezahlte Nachtbereitschaftsstunden
Arbeitszufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> - Geringe Zufriedenheit bei Beginn der Tätigkeit - Gefühl von mangelnder Wirksamkeit - Mangelnde Wertschätzung - Wenig Raum für pädagogische Angebote auf Grund von Personalmangel - Fehlende Aufstiegsmöglichkeiten - Keine ausreichende Bezahlung
Freizeit	<ul style="list-style-type: none"> - Begrenzte Freizeit durch Krankheitsvertretungen - Erschwerte Distanzierung zur Arbeit durch Kontaktierung in der Freizeit - Gedankliche Beschäftigung mit schwerwiegenden Fällen

Bei Betrachtung der Ergebnisse fällt auf, dass auf organisationsbezogener Ebene etliche Belastungen für Fachkräfte der stationären Jugendhilfe bestehen, die durch eine Veränderung der Rahmenbedingungen deutlich reduziert werden könnten. Belastungen scheinen

häufig aus fehlenden Leitlinien zu resultieren, da den Fachkräften so die Sicherheit in ihrem Handeln fehlt. Diesbezüglich wäre es sinnvoll, Handlungsvorgaben festzulegen und diese klar zu kommunizieren.

Die befragten Personen empfinden weniger den Kontakt mit ihrer Zielgruppe als Belastung, sondern viel mehr das fehlende Wissen, wie sie beispielsweise bei Selbstverletzung der Bewohnerinnen vorgehen sollen. Dies ist unter anderem auf unzureichende Einarbeitung zu Beginn der Tätigkeit, als auch auf fehlendes Führungsverhalten von Seiten der Einrichtungsleitung zurückzuführen. Da dieser der Praxisbezug fehlt, sie auf Grund der Leitung einer weiteren Einrichtung für die Mitarbeiter nur begrenzt greifbar ist, Teamkonflikte nicht thematisiert und geäußerte Überforderung teilweise nicht ernst nimmt, stellt sie für die Mitarbeiter keinen ausreichend unterstützenden Faktor dar. Wie im theoretischen Teil erwähnt, kann das Verhalten der Einrichtungsleitung allerdings einen wichtigen Teil zur Burnoutprävention beitragen. Durch regelmäßiges Feedback, beispielsweise in Form von Mitarbeitergesprächen erhalten Fachkräfte die Gewissheit, mit ihrer Arbeit und ihrer Person einen wichtigen Beitrag zu leisten. Scheinbar finden diese Feedbackgespräche in der Praxis jedoch nur statt, wenn sie vehement eingefordert werden.

Um die Einarbeitung strukturierter zu gestalten, könnte es sich als hilfreich erweisen, neuen Mitarbeitern Mentoren an die Seite zu stellen. Diese könnten bei Fragen und Problemen als Ansprechpartner fungieren und eine Einweisung in alle wichtigen Abläufe geben. Jedoch wären auch hier die Initiative und das Engagement der Einrichtungsleitung, sowie des Arbeitsgebers erforderlich, zu einer verbesserten Einarbeitung neuer Kollegen beitragen zu wollen.

Die empirische Erkenntnis eines bestehenden Zusammenhangs zwischen Belastungsempfinden und Alter der Mitarbeiter konnte teilweise bestärkt werden. Während eine der Jüngeren sich stark belastet fühlt und keine Perspektive sieht, weiterhin in der Einrichtung tätig zu sein, scheint die andere trotz einiger Missstände eine hohe Arbeitszufriedenheit aufzuweisen. Dies ist möglicherweise auf die unterschiedliche Tätigkeitsdauer oder auch auf persönliche Faktoren zurückzuführen. Für beide stellt es eine Belastung dar, sich in ihrer Arbeit häufig von älteren Kollegen ausgebremst zu fühlen. Es ist anzunehmen, dass die Erfahrung Ideen auf Grund fehlender Unterstützung nicht umsetzen zu können, zunehmend zu Frustration beitragen und sich daraus eine erhöhte Burnoutgefährdung entwickeln kann, da die vorgefundenen Bedingungen nicht den eigenen Idealen entsprechen. Hier wäre die klare Positionierung und Unterstützung der Einrichtungsleitung erforderlich, damit festgefahrene Strukturen überdacht und möglicherweise verändert werden. Die theoretischen Annahmen, dass sich vor allem jüngere Fachkräfte nur unzureichend durch ihre Ausbildung auf ihren Beruf vorbereitet fühlen, konnte durchaus bestätigt werden. Eine Umstrukturierung der Ausbildungszeit, beispielsweise mit mehr praktischen Inhalten und schwerpunktmäßigen

Seminaren könnte angehenden Sozialpädagogen dabei verhelfen, sich ein realistisches Bild des Tätigkeitsfeldes machen zu können und sie auf wahrscheinlich auftretende Herausforderungen vorbereiten.

Die Teamarbeit stellt für die befragten Personen auf Grund verschiedener Unstimmigkeiten und fehlendem Einhalten von Absprachen einen hervorzuhebenden Belastungsfaktor dar. Dies kann für die Gesundheit der Mitarbeiter bedeutsame Konsequenzen mit sich bringen, da funktionierende Teamarbeit, wie im theoretischen Teil erwähnt, eine schützende Funktion zukommen kann. Auch hier wäre es erforderlich Faktoren der Teamarbeit grundlegend zu analysieren, um dysfunktionale Strukturen aufzuspüren und zu verändern.

Hinsichtlich der zu erledigenden Tätigkeiten lässt sich ebenfalls ein Zusammenhang zu bereits bestehenden Forschungsergebnissen erkennen. Die Zuständigkeit für viele verschiedene Bereiche bei gleichzeitigem Zeit- und Personalmangel, stellt eine enorme Belastung in der täglichen Arbeit dar. Durch eingeschränkte Personalkapazität sind die Fachkräfte nur begrenzt in der Lage, sich auf eine Tätigkeit zu fokussieren und effiziente Arbeit zu leisten. Zudem können dadurch nur wenige pädagogische Angebote oder Ausflüge stattfinden, was erheblich zu Unzufriedenheit beiträgt. Hier wäre eine Aufstockung des Personalschlüssels, beziehungsweise eine flexiblere Einteilung der Mitarbeiter bei Bedarf lohnenswert. Zudem könnte sich die Belastung, neben administrativen Tätigkeiten zeitgleich Ansprechpartner für die Bewohnerinnen zu sein minimieren, indem für Dokumentationen, Erstellung von Hilfeplanberichten etc. zusätzliche Zeit zur Verfügung gestellt würde.

Bezüglich Belastungen im Umgang mit den Bewohnerinnen wurde unter anderem die Erfahrung des Scheiterns genannt und das Gefühl, für dieses verantwortlich zu sein. Vor allem zu Beginn der Tätigkeit scheinen Fachkräfte die fehlende Wirksamkeit ihrer Arbeit auf ihre eigene fachliche Kompetenz zurückzuführen, ohne hierbei andere Faktoren zu berücksichtigen, die zum Scheitern beigetragen haben. Sie haben die Idealvorstellung jedem Jugendlichen mit ein wenig Unterstützung helfen zu können und werden bei Berufseintritt mit der Realität konfrontiert. Für einen besseren Umgang mit solchen Rückschlägen wäre sowohl eine Vorbereitung innerhalb des Studiums, als auch durch die Einrichtungsleitung erforderlich. In Einbezug der Erkenntnis, dass Jugendliche im Durchschnitt bereits nach wenigen Monaten wieder aus der Jugendhilfe entlassen werden, entsteht die Frage, ob die Effektivität der Arbeit gegebenenfalls durch eine längere Verweildauer der Jugendlichen erhöht werden könnte.

In Bezug auf Elternarbeit werden vor allem desinteressierte, destruktive und unkooperative Eltern als Belastung empfunden. Auch ein erhöhter Eigenbedarf auf Grund psychischer Erkrankungen, Alkoholabhängigkeit etc. erschwert die Zusammenarbeit. Auch hier wäre es lohnenswert vermehrt in Fortbildungen zu dieser Thematik zu investieren, damit Fachkräfte ausreichend geschult, auf mögliche Herausforderungen vorbereitet und für die Situation der

Eltern sensibilisiert werden, um Hintergründe von augenscheinlichem Desinteresse oder mangelnder Kooperation besser nachvollziehen zu können.

Hinsichtlich der Frage, welche Faktoren trotz der Vielzahl an Belastungen für die Gesunderhaltung der Fachkräfte ausschlaggebend sind, scheint sowohl die Tätigkeitsdauer, als auch die allgemeine Arbeitszufriedenheit eine hervorzuhebende Rolle zu spielen. Es fällt auf, dass Fachkräfte mit einer längeren Tätigkeitsdauer aber auch mit Berufserfahrung in anderen Bereichen, ihre Arbeit als weniger belastend empfinden als ihre neueren Kolleginnen. Möglicherweise haben sie im Laufe der Jahre eine gewisse Routine und Gelassenheit entwickelt, sodass sie fehlende Leitlinien mit bereits angeeigneten Bewältigungsstrategien kompensieren und sich eher von belastenden Faktoren distanzieren können. Zudem ist anzunehmen, dass sie bereits deutlich mehr positive Entwicklungen von Bewohnerinnen miterlebt, erfolgreiche Ergebnisse in der Zusammenarbeit mit Eltern und anderen Institutionen erzielen konnten und somit auch vermehrt bestärkende Rückmeldungen bezüglich der geleisteten Arbeit erhalten haben. Die Überzeugung, mit seiner Arbeit einen wichtigen Teil zu einer positiven Entwicklung der Bewohnerinnen beigetragen zu haben, scheint die eigene Arbeitszufriedenheit enorm zu erhöhen.

Wie im theoretischen Teil zu Ursachen und Erklärungsmodellen von Burnout erwähnt, kommt organisationsbezogenen Aspekten bei der Entstehung von Burnout eine hervorzuhebende Bedeutung zu, weshalb zuerst ein Fokus auf unterstützende und entlastende Angebote von Seiten der Einrichtung gelegt wird.

- Supervision
- Zusage des Vorstandes, bei Überforderung Unterstützung zu leisten
- Fortbildungen
- Kollegiale Beratung (wenn sie eingefordert wird)
- Unterstützung durch die Leitung (wenn sie eingefordert wird)
- Mitarbeitergespräche (wenn sie eingefordert werden)

Die überschaubare Auflistung zeigt, wie wenig von Seiten der Institution in die Gesunderhaltung der Mitarbeiter investiert wird. Zudem ist zu betonen, dass Fortbildungen zwar angeboten werden, Mitarbeiter teilweise jedoch weder über die Möglichkeit an Fortbildungen teilzunehmen, noch über spezifische Angebote informiert sind. Die Supervision wird von allen Fachkräften als hilfreiches Instrument für den Umgang mit Belastungen empfunden, allerdings findet diese nicht in einem ausreichenden Umfang statt. Auffällig ist, dass bei allen „Angeboten“ die Eigeninitiative der Mitarbeiter erforderlich ist. Die Aussage einer befragten

Person „(...) man muss die Unterstützung anfordern und wenn man die nicht anfordert, dann bekommt man die natürlich auch nicht.“ (Ava Beckmann, Abs. 259) zeigt in erschreckender Weise, dass jeder Mitarbeiter im Umgang mit Belastungen in erster Linie auf sich selbst gestellt ist. Wie jedoch im theoretischen Teil der Arbeit deutlich wird, sind vor allem Menschen mit einem hohen Anspruch an sich selbst Burnout gefährdet. Es ist anzunehmen, dass insbesondere diese Menschen enorme Schwierigkeiten haben, sich ihre Überforderung einzugestehen und sich eigeninitiativ Unterstützung einzuholen. Mit dieser Erkenntnis entsteht für den Arbeitgeber die Pflicht, für jeden Mitarbeiter präventive Maßnahmen als Selbstverständlichkeit zu etablieren und anzubieten.

Die befragten Personen würden sich zur Unterstützung bei Belastungen regelmäßig stattfindende Mitarbeitergespräche, aber auch Seminare zur Stressreduktion und die Möglichkeit, sich bei Bedarf an einen speziell geschulten Berater wenden zu können, wünschen.

Aus personenzentrierter Sicht scheinen folgende Aspekte zur Gesunderhaltung beizutragen:

- Ausgeprägtes Selbstbewusstsein und Selbstwertgefühl; Akzeptable Arbeitsbedingungen vehement einfordern
- Lebenserfahrung
- Ehrlich zu sich selber sein; sich seine Grenzen eingestehen, sie kommunizieren und standhaft vertreten
- Belastungen/Situationen reflektieren, um Ursachen zu identifizieren und daraus Bewältigungsstrategien abzuleiten
- Grenzen im eigenen Handlungsspielraum und Unveränderbarkeit gewisser Dinge erkennen und akzeptieren
- „Nein“ sagen wenn das eigene Arbeitspensum erreicht ist
- Eigene Einstellung; nicht jeder muss die eigenen Ansichten teilen, bei Elternkonflikten verschiedene Ebenen berücksichtigen um Ablehnung nicht auf sich selbst zu beziehen etc.
- Prioritäten setzen; Aufgaben nach Relevanz bearbeiten
- Zu erledigende Aufgaben verschriftlichen (to-do Liste)
- Klare Abgrenzung zwischen Beruf und Freizeit
- Hobbies wie Lesen, Sport, Freunde/Familie treffen, Zeit in der Natur
- Austausch mit Kollegen/Einrichtungsleitung
- Austausch mit Familie und Freunden
- Ein unterstützendes soziales Netzwerk, das gemeinsame Aktivitäten nach den Dienstzeiten ausrichtet

Der Vergleich der gesunderhaltenden Faktoren auf organisationszentrierter und personenzentrierter Ebene zeigt, dass für den Umgang mit tätigkeitsbezogenen Belastungen in der stationären Jugendhilfe in erster Linie persönliche Kompetenzen und Ressourcen erforderlich sind, da aus institutioneller Sicht nur ein überschaubares Angebot zur Burnoutprävention gegeben ist. Zukünftig besteht somit sowohl auf politischer, als auch institutioneller Ebene dringender Handlungsbedarf. Es müssen ausreichende finanzielle Mittel zur Verbesserung der allgemeinen Rahmenbedingungen zur Verfügung gestellt und vermehrt in eine praxisnahe Ausbildung investiert werden, sodass angehende Sozialarbeiter bestmöglich auf ihre Berufstätigkeit vorbereitet sind.

Zudem muss Burnout als Folge anhaltender Belastungen in der Öffentlichkeit und in Fachkreisen viel stärker thematisiert und die drastischen Folgen sowohl für Arbeitnehmer, als auch für Arbeitgeber bei Nichtbeachtung betont werden. Arbeitgeber sollten geschult werden, wie sie zur Psychohygiene und Entlastung ihrer Mitarbeiter beitragen können und wie sie Burnoutprävention in ihre Institution etablieren können. Durch die Anerkennung des Phänomens und den offenen Umgang damit, hätten viele Menschen sicherlich weniger Schwierigkeiten, sich Überforderungen einzugestehen und sich an die Einrichtungsleitung zu wenden.

Es ist anzunehmen, dass Burnout vor allem gesellschaftlich weiterhin von vielen Menschen belächelt und in seiner Bedeutung nicht ernstgenommen wird, solange es nicht offiziell im ICD-10 als eigene Diagnose aufgenommen wird. Dies wird durch eine zunehmende Leistungsgesellschaft verstärkt, in der Überforderungen keinen Platz haben und wenn doch, gilt nicht selten das Sprichwort „Jeder ist seines Glückes Schmied“. Die Ursache von Belastungen, Überforderung und Scheitern werden häufig nicht in dysfunktionalen Strukturen gesehen, sondern in der Person selbst. Sie ist zu „schwach“ um Herausforderungen zu bewältigen, „die jeder andere ja auch schafft“. In den Köpfen der Menschen und auch der Arbeitgeber scheint oftmals der Blick für Individualität zu fehlen, die Erkenntnis, dass Belastungsempfinden von Mensch zu Mensch variiert und eben nicht jeder die gleichen Herausforderungen bewältigen kann. Hier bedarf es einem Umdenken, welches durch umfassende Aufklärung erzielt werden könnte.

Um in Zukunft einen stetigen Zuwachs von Burnout Erkrankungen zu vermeiden genügt es nicht, Arbeitnehmer für ihre Gesundheit verantwortlich zu machen. Arbeitgeber sind gefordert, angenehme Rahmenbedingungen wie ausreichend Personal etc. zu schaffen, Überforderungen ernst zu nehmen und spezielle Maßnahmen zur Burnoutprävention anzubieten, damit sich Sozialpädagogen auch in Zukunft für die Belange ihrer Klienten einsetzen können, ohne dabei selber gesundheitlichen Schaden zu nehmen.

Literaturverzeichnis

Bergner, T. M. H. (2011). *Burnout – Prävention. Sich selbst helfen – das 12-Stufen-Programm* (2. Aufl.). Stuttgart: Schattauer GmbH.

Bronner, K. & Behnisch, M. (2007). *Mädchen- und Jungenarbeit in den Erziehungshilfen. Einführung in die Praxis einer geschlechterreflektierenden Pädagogik*. Weinheim und München: Juventa Verlag

Castello, A. & Nestler, J. (2004). Arbeitssituation pädagogischer MitarbeiterInnen in der Jugendhilfe. *Unsere Jugend*, 56 (6), 267-277.

Der Bundesminister für Jugend, Familie und Gesundheit (1984). *Zur psychischen Situation von Heimerziehern* (Band 144). Stuttgart: Kohlhammer GmbH.

Deutsches Jugendinstitut Technische Universität Dortmund (o.J.). *5. Finanzielle Aufwendungen für die Hilfen zur Erziehung*. Zugriff am: 28.10.2018. Verfügbar unter: <http://www.hzemonitor.akjstat.tu-dortmund.de/5-ausgaben/#c483>

Dilling, H., Mombour, W. & Schmidt, M. H. (Hrsg.) (2015). *Weltgesundheitsorganisation. Internationale Klassifikation psychischer Störungen. ICD-10 Kapitel V (F) Klinisch-diagnostische Leitlinien* (10. Aufl.). Bern: Hogrefe AG.

Dresing, T. & Pehl, T. (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende* (8. Aufl.). Marburg: Eigenverlag

Driller, E. (2008). *Burnout in helfenden Berufen. Eine Darstellung am Beispiel pädagogisch tätiger Mitarbeiter der Behindertenhilfe*. Berlin: LIT Verlag.

Drüge, M., Schleider, K. & Färber, S. J. (2013). Supervision als Präventionsmaßnahme bei psychosozialen Belastungen? Eine qualitative Pilotstudie im Kontext pädagogischer Berufe. *Prävention*, 36 (3), 79-82.

Elsässer, J. & Sauer, K. E. (2013). *Burnout in sozialen Berufen. Öffentliche Wahrnehmung, persönliche Betroffenheit, professioneller Umgang*. Freiburg: Centaurus Verlag.

Enzmann, D. (1996). *Gestreßt, erschöpft oder ausgebrannt? Einflüsse von Arbeitssituation, Empathie und Coping auf den Burnoutprozeß*. München, Wien: Profil Verlag GmbH.

Fachverband Evangelische Erziehungshilfen e.V. (FEJ) (2009). *Arbeitsplatz „Heim“: Stationäre Erziehungshilfe aus der Sicht der pädagogischen Basis*. Zugriff am:19.10.2018. Verfügbar unter: <https://www.diakonie-portal.de/system/files/2009-11%20Arbeitsplatz%20Heim.pdf>

Fengler, J. (2008). *Helfen macht müde. Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation* (8. Aufl.). Stuttgart: Klett-Cotta.

Fengler, J. (2013). *Burnout-Prävention im Arbeitsleben. Das Salamander-Modell*. Stuttgart: Klett-Cotta

Fengler, J. & Sanz, A. (Hrsg.) (2011). *Ausgebrannte Teams, Burnout-Prävention und Salutogenese*. Stuttgart: Klett-Cotta.

Freigang, W. (2003). Wirkt Heimerziehung? Heimerziehung im Spiegel empirischer Studien. In N. Struck, M. Galuske & W. Thole (Hrsg.), *Reform der Heimerziehung. Eine Bilanz* (S. 37-52). Opladen: Leske + Budrich.

Freigang, W. & Wolf, K. (2001). *Heimerziehungsprofile. Sozialpädagogische Porträts*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag

Gadow, T., Peucker, C., Pluto, L., van Santen, E. & Seckinger, M. (2013). *Wie geht's der Kinder- und Jugendhilfe? Empirische Befunde und Anlaysen*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa

Gläser, J. & Laudel, G. (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen* (4. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag

Günder, R. & Reidegeld E. (2005). Arbeitsplatz Stationäre Erziehungshilfe – Ergebnisse einer Untersuchung. *Unsere Jugend*, 57 (7+8), 322-331

Günder, R. & Reidegeld, E. (2011). Was bewirkt Heimerziehung? Die Sichtweise der Fachkräfte. *Unsere Jugend*, 63 (1), 36-44.

Günder, R. (2014). Stationäre Jugendhilfe: Erkenntnisse und Probleme zum Aufnahmeprozess. In K. Nowacki (Hrsg.), *Die Neuaufnahme in der stationären Heimerziehung* (S. 15-34). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag

Günder, R. (2015). *Praxis und Methoden der Heimerziehung. Entwicklungen, Veränderungen und Perspektiven der stationären Erziehungshilfe* (5. Überarb. und erg. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag

Janze, N. & Pothmann, J. (2003). Modernisierung der Heimerziehung: Mythos oder Realität? Entwicklungen in der Heimerziehung im Spiegel statistischer Befunde. In N. Struck, M. Galuske & W. Thole (Hrsg.), *Reform der Heimerziehung. Eine Bilanz* (S. 101-121). Opladen: Leske + Budrich.

Köppl, M. (2006). *Ausgebrannt?! Strukturwandel und Burnout-Syndrom in sozialen Berufen*. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller.

Kuckartz, U. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse- Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (4. Aufl.). Weinheim Basel: Beltz Juventa

Maroon, I. (2008). *Burnout bei Sozialarbeitern. Theorie und Interventionsperspektiven*. Hildesheim: Georg Olms Verlag.

Maslach, C. & Leiter, M. P. (2001). *Die Wahrheit über Burnout. Stress am Arbeitsplatz und was Sie dagegen tun können*. Wien: Springer-Verlag.

Mayring, P. (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (5. überarb. u. neu ausgestatt. Aufl.). Weinheim und Basel: Beltz Verlag

Nelting, M. (2010). *Burnout. Wenn die Maske zerbricht. Wie man Überbelastung erkennt und neue Wege geht* (1. Aufl.). München: Goldmann Verlag.

Pluto, L., Gragert, N., van Santen, E. & Seckinger, M. (2007). *Kinder- und Jugendhilfe im Wandel. Eine empirische Strukturanalyse*. München: DJI Verlag Deutsches Jugendinstitut.

Poschkamp, T. (2011). *Ausgebrannt! Burnout erkennen, heilen, verhindern*. Paderborn: Ferdinand Schöningh.

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

Poulsen, I. (2010). Feuer braucht Brennstoff. Was hält soziale Fachkräfte fit? Ergebnisse eines Forschungsprojekts zur Gesunderhaltung. *Sozialmagazin: Die Zeitschrift für Soziale Arbeit*, 35 (4), 23-29

Poulsen, I. (2012). *Stress und Belastungen bei Fachkräften der Jugendhilfe. Ein Beitrag zur Burnoutprävention*. Wiesbaden: Springer VS.

Poulsen, I. (2016). „Schwierige Problemfälle lassen mich auch nach 10 Jahren nicht kalt.“ Was macht Stress in der Jugendhilfe?. *Unsere Jugend*, 68 (10), 438-446.

Rau, T., Ohlert, J., Seidler, C., Fegert, J. M. & Allroggen, M. (2017). Belastungen von Fachkräften in stationären Einrichtungen für Kinder und Jugendliche. *Psychother Psych Med*, 67, 331-337.

Reinders, H. (2016). *Qualitative Interviews mit Jugendlichen führen. Ein Leitfaden* (3. durchgeseh. u. erw. Aufl.). Berlin/Boston: Walter de Gruyter GmbH.

Reiners-Kröncke, W., Röhrig, S. & Specht, H. (2010). *Burnout in der Sozialen Arbeit* (2., stark überarb. und erw. Aufl.). Augsburg: ZIEL- Zentrum für interdisziplinäres erfahrungsorientiertes Lernen GmbH.

Rösing, I. (2011). *Ist die Burnout-Forschung ausgebrannt? Analyse und Kritik der internationalen Burnout-Forschung* (3. Aufl.). PBTisk s.r.o., Czech Republic: Asanger Verlag GmbH.

Schäfter, G. & Hocke, M. (1995). *Mädchenwelten: Sexuelle Gewalterfahrungen und Heimerziehung*. Heidelberg: Ed. Schindele

Schneglberger, J. (2010). *Burnout-Prävention unter psychodynamischem Aspekt. Eine Untersuchung von Möglichkeiten der nachhaltigen betrieblichen Gesundheitsförderung* (1. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Sendera, A. & Sendera, M. (2013). *Trauma und Burnout in helfenden Berufen. Erkennen, Vorbeugen, Behandeln – Methoden, Strategien und Skills*. Wien: Springer Verlag.

Sozialpädagogisches Institut im SOS-Kinderdorf e.V. (2007). *Wohin steuert die stationäre Erziehungshilfe?* München: Eigenverlag

Statista (o.J.). *Statistiken zu Burn-Out-Syndrom und Depressionen*. Zugriff am: 07.10.2018. Verfügbar unter: <https://de.statista.com/themen/161/burnout-syndrom/>

Statistisches Bundesamt (2018 a). *Kinder- und Jugendhilfe. Hilfe zur Erziehung*. Zugriff am: 19.10.2018. Verfügbar unter: <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Soziales/Sozialleistungen/KinderJugendhilfe/Tabellen/HilfenErziehungAusElternhaus.html>

Statistisches Bundesamt (2018 b). *Statistiken der Kinder- und Jugendhilfe. Erzieherische Hilfe, Eingliederungshilfe für seelisch behinderte junge Menschen, Hilfe für junge Volljährige – Heimerziehung, sonstige betreute Wohnform*. Zugriff am: 31.10.2018. Verfügbar unter: https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Soziales/KinderJugendhilfe/HeimerziehungBetreuteWohnform5225113167004.pdf?__blob=publicationFile

Statistisches Bundesamt (2018 c). *Statistiken der Kinder- und Jugendhilfe. Einrichtungen und tätige Personen (ohne Tageseinrichtungen für Kinder)*. Zugriff am: 30.10.2018. Verfügbar unter: https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Soziales/KinderJugendhilfe/SonstigeEinrichtungen5225403169004.pdf?__blob=publicationFile

Statistisches Bundesamt (2018 d). *Kinder- und Jugendhilfe. Hilfe zur Erziehung außerhalb des Elternhauses*. Zugriff am: 19.10.2018. Verfügbar unter: <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Soziales/Sozialleistungen/KinderJugendhilfe/Tabellen/HilfenErziehungAusElternhausMerkmal.html>

Statistisches Bundesamt (2018 e). *Statistiken der Kinder- und Jugendhilfe. Erzieherische Hilfe, Eingliederungshilfe für seelisch behinderte junge Menschen, Hilfe für junge Volljährige – Heimerziehung, sonstige betreute Wohnform*. Zugriff am: 21.10.2018. Verfügbar unter: https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Soziales/KinderJugendhilfe/HeimerziehungBetreuteWohnform5225113167004.pdf?__blob=publicationFile

Steinlin, C., Dölitzsch, C., Fischer, S., Lüdtker, J., Fegert, J.M. & Schmid, M. (2015 a). Burn-out, Posttraumatische Belastungsstörung und Sekundärtraumatisierung. Belastungsreaktionen bei pädagogischen Fachkräften in Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen der Schweiz. *TRAUMA & GEWALT*, 9 (1), 6-21.

Steinlin, C., Fischer, S., Dölitzsch, C., Fegert, J.M & Schmid, M (2015 b). Pädagogische Arbeit in Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen, eine gefahrgeneigte Tätigkeit. Ergebnisse einer epidemiologischen Studie. *TRAUMA & GEWALT*, 9 (1), 22-31

Steinlin, C., Dölitzsch, C., Fischer, S., Schmeck, K., Fegert, J. M. & Schmid, M. (2016). Der Zusammenhang zwischen Burnout-Symptomatik und Arbeitszufriedenheit bei pädagogischen Mitarbeitenden in der stationären Kinder- und Jugendhilfe. *Prax. Kinderpsychol. Kinderpsychiat.*, 65, 162-180.

Trede, W. (2003). Heimerziehung in Europa. In N. Struck, M. Galuske & W. Thole (Hrsg.), *Reform der Heimerziehung. Eine Bilanz* (S. 69-86). Opladen: Leske + Budrich.

Vogelsberger, M. (2002). *Sozialpädagogische Arbeitsfelder im Überblick*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Wegmann-Schnur, P. (2012). *Beziehungsmodelle in der Heimerziehung*. Hamburg: Dr. Kovac Verlag.

Wettstein, A., Scherzinger, M., Meier, J. & Altorfer, A. (2013). *Leben im Erziehungsheim- Eine Kamerabrilienstudie. Aggression und Konflikt in Umwelten frühadoleszenter Jungen und Mädchen*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa

Wissenschaftliches Institut der AOK (2011). *Pressemitteilung. Burnout auf dem Vormarsch*. Berlin. Zugriff am 07.10.2018. Verfügbar unter: https://www.wido.de/fileadmin/wido/downloads/pdf_pressemitteilungen/wido_pra_pm_krstd_0411.pdf

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Burnout-Prozess nach Burisch	9
Abbildung 2: Inanspruchnahme von Heimerziehung/sonstigen betreuten Wohnformen nach Jahren	15
Abbildung 3: Anregung zum Heimaufenthalt	18
Abbildung 4: „Ablaufmodell des problemzentrierten Interviews“ nach Mayring	27
Abbildung 5: Codierregeln nach Kuckartz	33

THESIS AM
FACHBEREICH SOZIAL- UND
KULTURWISSENSCHAFTEN
DER HOCHSCHULE DÜSSELDORF

Anhang

CD: **Anhang 1:** Interviewleitfaden

Anhang 2: Transkriptionsregeln nach Dresing & Pehl

Anhang 3: Interviewtranskripte

Anhang 4: Kategoriendefinitionen

Anhang 5: Interaktive Segmentmatrix

Anhang 6: Internetquellen

THESIS AM
FACHBEREICH SOZIAL- UND
KULTURWISSENSCHAFTEN
DER HOCHSCHULE DÜSSELDORF

Persönliche Erklärung

Hiermit versichere ich, dass ich meine Bachelor - Thesis zum Thema:

„Burnout in der Sozialen Arbeit am Beispiel der Stationären Jugendhilfe“

selbstständig verfasst und keine anderen Hilfsmittel, als die angegebenen benutzt habe.

Alle Stellen, die von Autoren wörtlich oder sinngemäß übernommen sind, habe ich durch Angabe von Quellen als Zitat kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde bisher weder in Teilen noch insgesamt einer anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Ich bin damit einverstanden, dass ein Exemplar meiner Bachelor - Thesis zur Einsicht ausgelegt wird.

(Ort, Datum)

(Unterschrift / Vor - und Zunamen)

THESIS AM
FACHBEREICH SOZIAL- UND
KULTURWISSENSCHAFTEN
DER HOCHSCHULE DÜSSELDORF