

# **Helfen als Beruf**

**Leitbilder und Berufsmotive  
Belastungen, Stress und Burnout  
Umgang mit der eigenen Person**

Wolfgang Widulle

<b>1. Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Leitbilder des Helfens in der Sozialpädagogik</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Berufsmotive und helfender Beruf</b> .....	<b>9</b>
<b>4 Anforderung - Belastung - Stress - Burnout</b> .....	<b>10</b>
4.1 Stress und Stresstufen .....	10
Definition Stress .....	10
4.2 Belastungsstufen und Belastungssymptome .....	10
Stufe 1    momentane Belastung / Anforderung: <i>Aktivierung</i> .....	10
Stufe 2    Dauerbelastung / Belastung / Stress: <i>Beschwerden</i> .....	10
Stufe 3    Dauer - Überlastung / Erschöpfung / Burnout <i>Krankheiten</i> .....	11
4.3 Wie reagiert der menschliche Körper auf berufliche Belastungen? .....	11
4.4 Burnout - , Problematik, Ursachen, Hilfen.....	12
4.4.1 Entstehungsbedingungen von Burnout.....	12
4.4.2 Symptome von Burnout .....	15
4.4.3 Burnout – Stadien .....	15
4.4.4 Die Bewältigung von Burnout.....	16
<b>5 spezielle Interventionen bei Stress</b> .....	<b>18</b>
5.1 einige Strategien zum Umgang mit Stress und Burnout .....	18
5.2 Stressimpfung (n. Meichenbaum 1979) .....	18
5.2.1 Wie geht man bei einer Stressimpfung vor ? .....	18
5.2.2 Wie können konkrete Selbstinstruktionen aussehen? .....	19
1. Zur Vorbereitung auf eine Stressbedingung .....	19
2. Auf die Stressbedingung stossen .....	19
3. Phase des Überwältigt-werdens .....	19
4. Nach der Belastungssituation .....	19
5.3 Sekundenschnelle Entspannung durch STOPPCODES .....	20
5.3.1 Übungsaufbau.....	20
5.3.2 Ablauf.....	20
5.3.3 Sequenzen .....	20
<b>6. Literatur</b> .....	<b>21</b>

# 1. Einleitung

Sozialpädagogen arbeiten in einem „helfenden Beruf“. Hilfe als Beistand und Unterstützung ist ein Grundbestand menschlichen Verhaltens. Die Psychologie fasst „Hilfe“ als prosoziales Verhalten, das schon Kindern eigen ist. Die Soziologie setzt sich vor allem mit den Formen und der Organisation menschlicher Hilfe in Gesellschaftsformen auseinander. Die Psychoanalyse schliesslich befasst sich mit den unbewussten Motiven von Hilfehandeln.

In der Sozialpädagogik wird „Hilfe“ diskutiert als professionelle Dienstleistung, die der Berufsstand anbietet. Als Ausgangspunkt der sozialpädagogischen Diskussion um den Begriff des Helfens kann bereits J.H. Pestalozzi dienen, der mit dem Stichwort „Not lindern und erzieherisch fördern“ bereits die beiden Pole der Dienstleistung in der sozialen Arbeit umriss (materielle und personale Hilfeleistungen). Mit der sozialen Frage im 19.Jh. finden zwei Tendenzen statt: Eine Verberuflichung der helfenden Dienstleistungen und die Pädagogisierung sozialer Probleme, d.h. die Vorstellung, durch Erziehung und Förderung soziale Probleme lösen zu können. (n. Gängler 2001, 772ff).

## Begriffsbestimmung „Helfen“ nach dem Duden

- „helfen, beistehen, Beistand leisten, zur Seite stehen, unterstützen, verbeiständen (schweiz.), zur / an die Hand gehen, Hand anlegen, Handreichungen machen, jemandem in die Hände arbeiten, mithelfen, assistieren, Handlangerdienste leisten, vertreten, einspringen, beispringen, zupacken, behilflich sein, jemandem Hilfe angedeihen lassen / leisten / sekundieren, zu Hilfe kommen / eilen, jemandem aus der Patsche helfen (ugs.), jemanden aus der Patsche ziehen (ugs.), verhelfen zu etwas, Schützenhilfe leisten, jemandem die Stange haften 1 unter die Arme greifen, jemandem Starthilfe geben /Zuwendungen machen, jemandem auf die Sprünge helfen, Hilfestellung leisten-, fördern;“
- „HelferIn: Berater, Betreuer, Helfer, Komplize, Stütze.“

**Sozialpädagogische Arbeit als „professionelle Hilfe“** (vgl. Gängler 2001, 772ff).

**Die Inhalte sozialpädagogischer Hilfe** lassen sich in zwei grundlegende Arten von Hilfe unterscheiden: **sachbezogene Hilfen** (wie finanzielle Unterstützung, Arbeits- und Wohnraum) und **personenbezogene Hilfen** (Betreuung, Begleitung, Erziehung, Beratung, etc.).

Die **Ziele von Hilfe** in der Sozialpädagogik werden durch folgende Diskussionsstränge bestimmt: Zum einen gibt es die Diskussion um die professionelle **Berufsethik** von Sozialpädagogen, die Ziele der Hilfeleistungen regelt. Zum anderen ist ein grundlegendes Ziel, das **Gefälle** von Klient und Helfer zu reduzieren, da helfende Beziehungen in der Regel asymmetrische Beziehungen mit einem Gefälle an Kompetenz, Mitteln, Macht sind. Zuletzt werden die Ziele sozialpädagogischer Hilfe bestimmt durch das sog. „**doppelte Mandat**“ von Hilfe und Kontrolle. Sozialpädagogik hat häufig auch einen kontrollierenden Auftrag bzgl. abweichenden Handelns.

Der Modus von Hilfe in der Sozialpädagogik wird am besten umschrieben mit den Begriffen der **Professionalisierung**, **Rationalität** und **Methodisierung**. Berufliche Hilfe in der Sozialpädagogik ist eine berufliche Dienstleistung. Sozialpädagogen arbeiten auf rationalen Grundlagen, als Berufsfachleute und mit ausgewiesenen methodischen Konzepten.

## 2. Leitbilder des Helfens in der Sozialpädagogik

aus: Stahlmann, M. (1993). Die berufliche Sozialisation in der Heimerziehung. Bern: Haupt. S.46ff

Die Fragen um das „Helfen als Beruf“ in der Sozialpädagogik sind untrennbar verbunden mit der sozialpädagogischen Diskussion um die Professionalisierung, d.h. die Verberuflichung helfender Tätigkeiten. Sozialpädagogik entwickelte sich in zwei Spannungsfeldern: Der Spannung zwischen Erziehen, Helfen, Fördern, Begleiten, Betreuen und andererseits Disziplinieren, Kontrollieren, normalisieren, korrigieren, strafen, züchtigen. Das zweite Spannungsfeld ist das zwischen Professionalität und Laienarbeit. Das zeigt z.B. die Diskussion um berufliche Techniken und Methoden, und andererseits den schlecht „produzierbaren“ Anteilen des Berufs wie Haltung, Ethik, Zuneigung, Fürsorge, Akzeptanz, menschliche Wärme, die bis heute als nur teilweise professionalisierbare Qualität betrachtet wird. Wie sich diese beiden Spannungsfelder in der Geschichte der Sozialpädagogik zeigen, soll im Folgenden kurz dargestellt werden.

Für menschliche Grenz- und Notsituationen haben alle Gesellschaften besondere Formen des Umgangs entwickelt (n. Luhmann 1975, 29): Drei wesentliche gesellschaftliche Grenzsituationen müssen in jeder Gesellschaft bewältigt werden:

- der Umgang mit Krankheit und Angst,
- die Bewältigung der Tatsache des Todes und
- die Gefahr von nicht eindämmbarem Streit.

Für diese gesellschaftlichen Grenzprobleme schufen alle Gesellschaften „Professionen. Das sind gesellschaftlich besonders herausgehobene Rollen, die sich von anderen Rollen in der Gesellschaft wesentlich unterscheiden. Nach Luhmann besitzen sie

- spezielle Techniken der Problembewältigung (z.B. Beichte, Strafprozess, Operation)
- auf das Helfen ausgerichtete Moral (christliche Moral, Verfassung, hippokratischer Eid)
- hohes Sozialprestige (hoher Status bzgl. Geld, Bildung, Macht)
- und werden als überlegen / unangreifbar betrachtet (z.B. Unabhängigkeit von Herrschern).

In sog. „**primitiven**“ oder **indigenen Kulturen** hatte diese Rolle der Mediziner oder Schamane inne, der Streit schlichtete, Krankheiten heilte und religiöse Rituale durchführte.

Mit der Entwicklung der **ersten Hochkulturen** fand eine erste gesellschaftliche Differenzierung und Arbeitsteilung statt: Es entstanden die „*klassischen Professionen*“, *der Priester, der Arzt und der Richter*. Sie teilten die wohl grössten gesellschaftlichen Problembereiche unter sich auf: Tod / Vergänglichkeit, Krankheit / psychische Probleme, menschliche Konflikte und sicherten so den Bestand der Gesellschaften gegen die Bedrohung durch Notlagen, Grenzerfahrungen und Bedrohungen. Diese Rollen sind in allen europäischen Kulturen bis zur Aufklärung im 16. Jahrhundert vorhanden.

Mit Beginn der **Neuzeit** im 16. Jahrhundert entstehen neue schwere Problemlagen: Die Pestepidemien und die grossen Kriege (Bauernkriege, Reformationskriege, 30-jähriger Krieg) dezimieren Europa um ein Drittel seiner Bevölkerung. Neben kulturellen Blütezeiten (Renaissance) und wichtigen technischen Erfindungen stehen Verarmung und Not weiter Bevölkerungsteile. In dieser Zeit entstehen die ersten Waisenhäuser und Armenzuchtanstalten, da die vagabundierenden Armen, Waisen und Kranken gesellschaftlich kontrolliert und „gebändigt“ werden mussten. Die gesellschaftliche Funktion der Menschen, die dort arbeiteten, war überwiegend ordnungspolitisch und polizeilich. Ein Leitbild könnte beschrieben werden als „*Disziplinierung, Zucht und Strafe*“ zur Korrektur von (sündhaftem und rechtswidrigem) Handeln.

Erst im **18. Jahrhundert** setzte sich durch Aufklärung und Humanismus ein anderer Gedanke durch: Volksbildung und Erziehung verbanden sich mit dem Gedanken der christlichen Rettung.

Christlich-humanistisch orientierte Volkserzieher wie Pestalozzi, Fröbel oder Wichern formulierten ein *christlich-karitatives Leitbild*, das in idealistischer Gesinnung Pädagogisches (Erziehung) und Religiöses (Seelenrettung) zu einem ersten pädagogischen Verständnis verbindet. Der christliche „Hausvater“, wie ihn Wichern und Pestalozzi beschreiben, versteht sich als „Diener Gottes“, er übt ein „Apostelamt“ aus. „Unverdorbene“ pädagogische Begabung und Missionssinn sollten Grundtugenden des Hausvaters und seiner Frau sein (letztere kam in dieser patriarchalischen Zeit nur als Hausfrau, Mutter und Gattin des Hausvaters zur Geltung). Wichern schafft in dieser Zeit das „Rauhe Haus“, die erste eigentlich heimerzieherische Einrichtung. Er beginnt eine erste Schule für Heimerzieher (Diakone). Sie sollen den Mangel an geeigneten Erziehern in den Nach-Wirren der napoleonischen Kriege mit vielen verelendeten Menschen ausgleichen. Das eigentliche Motiv Wicherns war jedoch weniger Erziehung als Ausdehnung der Missionsarbeit auf die Gebiete von Krankenpflege, Erziehung und Militär.

Vom **Anfang des 20. Jahrhunderts** bis in die zwanziger Jahre stellt sich die „soziale Frage“ nach Gerechtigkeit und Chancengleichheit ein erstes Mal, erzwungen durch sozialistische Theorien und Arbeiterbewegung. Gleichzeitig reagiert die bürgerliche Frauenbewegung mit sozialem Engagement und der Schaffung erster Sozialschulen, in denen bürgerliche Frauen sich auf ihre Aufgaben in der Fürsorge vorbereiten. Mit der Jahrhundertwende wandelt sich langsam die „Zwangserziehung“ zur „Fürsorgeerziehung“. Eine erste Verberuflichung von Erziehung und Fürsorge findet statt. Gründe dafür sind Wirtschaftskrise, Weltkrieg, staatliche Umstrukturierung, Entstehung der Geistes- und Sozialwissenschaften und allgemeine Liberalisierung. Das Ideal der Frauen im helfenden Beruf ist in dieser Zeit die „*Geistige Mütterlichkeit*“. Über den Geschlechtsunterschied hinaus konzipiert meint sie „Phantasie, Wärme, Fürsorge“, eine gestaltende Funktion fraulichen Wesens, die das ganze Leben formen sollte. Leitbild war die *selbstlos sich aufopfernde Frau*. Das Leitbild wurde anthropologisch begründet: Die Frau erscheint durch ihre Wesensart besser geeignet für den sozialen Beruf, „berufener“ als der Mann. Als wichtige Pionierin diente Alice Salomon, eine Wegbereiterin der modernen Sozialen Arbeit.

Es findet eine erste Arbeitsteilung von Männern und Frauen in der sozialen Arbeit statt: Während sich die bürgerliche Frauenbewegung vor allem um Kinder und verarmte Mütter kümmert, arbeiten vor allem Männer aus der Jugendbewegung der 20er Jahre in Erziehungsheimen und Gefängnissen. Dem Ideal der „geistigen Mütterlichkeit“ gegenüber kristallisiert sich das (männliche) Gegenbild als „*Vorbild, Führer, Kamerad*“. Die Jugendbewegung fordert statt des alten Erzieherbildes („Macht und Autorität“) ein kameradschaftliche und persönliche Beziehung von Erzieher und Jugendlichen. Der Gemeinschaftsbegriff, die erzieherische Kraft der Gruppe und die Jugend werden zu zentralen Begriffen.

Die faschistischen und autoritären Bewegungen der **dreissiger Jahre** in ganz Europa stellen geschichtlich den Versuch dar, die Erneuerungen des 20. Jahrhunderts (Demokratie, Liberalismus u.a.) zurückzudrängen und wieder ein normatives, einheitliches, autoritäres Weltbild herzustellen. Autoritäre Bewegungen, die die gesellschaftliche Entwicklung zurückdrehen wollten, gab es in ganz Europa: Glaube, Gehorsam, Disziplin, Nationalismus wurden zu Werten erhoben. Die faschistischen Erziehungsideologien erhoben Totalanspruch auf die Erziehung und leugneten religiöses oder natürliches Erziehungsrecht mit Autonomie der Eltern oder Erzieher. Rassenideologie, „gesundes Volkstum“, „Blut- und Boden-Ideologie“, Führer-Gefolgschafts-Prinzip wurden zur Grundlage der Pädagogik nicht nur in Deutschland. Das Bild des Helfens wandelte sich in dieser Zeit extrem: Die Fürsorge wurde bestimmt von der *Rassenhygiene*, die letztlich zur Vernichtung behinderter und nicht konformer Menschen führte. Die Heimerziehung wurde pervertiert durch den „*Führergedanken*“. Strenge Zucht und Disziplin, soldatische Haltung und Übersteigerung der Gruppendisziplin prägten das pädagogische Denken im „Dritten Reich“.

Die **Zeit von 1945 bis 1968** war geprägt durch die Reorganisation der Gesellschaften nach dem zweiten Weltkrieg, Wiederaufbau und das wirtschaftliche Erstarken Europas. Auch Heimerziehung und Fürsorge mussten wieder aufgebaut werden. Das Leitmotiv für die Arbeit in der Heimerziehung war in dieser Zeit das *Bild des „geborenen Erziehers“*, der in erster Linie die *Eltern ersetzen* und *väterliche und mütterliche Qualitäten* besitzen sollte. Die Rolle des Erziehers wurde moralisch überhöht - eine Gegenreaktion auf die Abscheulichkeiten des Nazi-Systems: „Der Heimerzieher muss dem Zögling alles sein können, Lehrer, Erzieher, Vater, Mutter, Verwandter, Geschwister,

Fremder - auch Fremder muss er ihm sein können - gütiger und verständnisvoller Berater, weiser Warner, Freudenbringer und Verzichtstheischer, Quelle effektiver Wärme und respektvoll-distanz, kluger Güte und liebender Härte.“ (Montalta 1958, 53f). Hier wird auf Leitideen zurückgegriffen, wie sie Anfang des Jahrhunderts existieren. Die Problematik: Sie sind uneinlösbar, nicht erlernbar oder in Ausbildung vermittelbar.

In den **siebziger Jahren** erfuh die Sozialpädagogik eine grundlegende Veränderung. Die Studentenbewegung, die Heim- und Psychiatriekampagne, Ansätze zur Trennung von Psychiatrie und Behindertenarbeit verändern das Verständnis sozialpädagogischen Helfens in hohem Mass: Die Aufarbeitung des Nationalsozialismus, die Kritik an skandalösen Zuständen in den Heimen und die Kritik an den (meist kirchlichen) Trägern der Erziehungshilfe führten zu neuen Leitbildern: Die Wiederentdeckung sozialistischer Pädagogen wie Makarenko oder Bernfeld, das kritische Potenzial von Psychoanalyse und neomarxistischen Theorien führte zu einem Wechsel auch im Helferverständnis: Das Kollektiv rückt ins Zentrum der Betrachtung. Der „*Berater der Kollektive*“ wird zum Leitbild der studentenbewegten Heimerziehung. Der politische Aspekt der Heimerziehung wird ins Zentrum gerückt, die marxistisch inspirierte Mobilisierung der entrechteten Klienten wird zum Thema. Es entstehen Jugendwohnkollektive, basisdemokratisch organisiert, das Zusammenleben von Heimerziehern und Jugendlichen wird zum Ideal. Emanzipation, politische Teilhabe und Mündigkeit, Selbständigkeit werden zu zentralen Erziehungszielen. Allerdings benutzt auch die Studentenbewegung die Klienten für ihre politischen Zwecke: Für den Kampf um Gesellschaftsveränderung Heimjugendliche, Sozialhilfeempfänger, psychisch Kranke u.a. die besten Vorkämpfer. Dieser Ansatz scheitert an der Idealisierung der Hilfeempfänger. Den besonderen Problemen von Jugendlichen, Behinderten u.a. wurde der Ansatz nicht gerecht. Die „helfenden“ Heimerzieher und Sozialarbeiter überforderten sich mit Engagement physisch und psychisch. Die Heimkampagne hat wesentliche Anstöße für die Reform der Helferberufe und Hilfesysteme gegeben: Aufdeckung von Missständen, gesellschaftliche Bedingtheit der Erziehung, Unterstützung von eigenen Kräften, Emanzipation und Mündigkeit als Erziehungsziel.

Mit dem Ende der Studentenbewegung endeten auch die einheitlichen Modelle und Leitbilder des Helfens im sozialpädagogischen Beruf. Dies entspricht der gesellschaftlichen Entwicklung: Demokratie, Pluralismus, liberale Gesellschaftsverfassung, Rückgang des Einflusses der Kirchen, Wertewandel und Technologieboom. Vielfalt der kulturellen und sozialen Strömungen. Die Akademisierung der sozialen Berufe bringt einen zusätzlichen Entwicklungsschub. Der Ruf nach mehr Professionalität im helfenden Beruf wird stärker.

**Ab den 80er Jahren** wird „*der Experte*“ zum Leitbild des helfend-erziehenden Berufs. Die Diskussion orientierte sich am *Bild der klassischen Professionen* (des Arztes, Priesters oder Richters). Zu den alten sollten sich die „neuen Helferberufe“ (Schmidbauer) gesellen: Sozialpädagogen und -arbeiter, Psychologen, Psychotherapeuten, die Mitarbeiter in der Pflege u.a. Wie diese beanspruchen die neuen Helfer eine eigene Methode, besonderen gesellschaftlichen Status, einen eigenen moralischen Berufskodex und Autonomie im beruflichen Handeln. Das Helferverständnis lässt sich unter dem Stichwort „*Professionalisierung*“ zusammenfassen. Folgende Stichworte sollen die Inhalte der Professionalisierung erläutern: Wissensbeherrschung, funktionale Problembearbeitung, instrumentelle Ethik, stellvertretende Problemlösung durch die Experten. Man könnte auch vom „*Sozialtechniker*“ sprechen, der durch Methoden und Techniken soziale Problemlagen korrigiert. Kritisch wendet sich unter anderem Schmidbauer mit seinem Ansatz des „*Helfer-Syndroms*“ gegen die Rolle des „Experten“: eigene Ohnmacht, Bedürftigkeit und Abhängigkeit werden hinter einer allmächtigen Fassade versteckt. Macht, Distanz, fehlender Dialog und fehlende Offenheit wirken sich im Helferberuf gegen die Klienten, und wirken sich auch auf die vermeintlich allmächtigen Helfer aus (Burnout, Depression).

Die Forderung nach mehr Professionalität im helfenden Beruf hat seither verschiedene Antworten erfahren. Die Diskussion um das Bild des Helfens in der Sozialpädagogik teilt sich in mehrere Stränge. Die folgenden Helfer-Verständnisse können als alternative, teils sich ergänzende Leitbilder sozialpädagogischen Helfens aufgefasst werden.

1. **Alltagsorientierte Professionalität** versucht Klienten in einem gemeinsam gelebten Alltag in pädagogischen Institutionen abzuholen und mit ihnen gemeinsam „gelingenderen All-

tag“ zu gestalten. Die komplexe Alltagssituation soll zum einen methodisch gezieltes Fördern wie auch alltags-situatives Eingehen auf Klienten ermöglichen. Das Leitbild des Helfens könnte man bezeichnen als „*solidarischer Experte in gemeinsam gelebtem Alltag*“. Das Problem „Alltagshandeln gegen methodisch gezieltes Handeln“ kann nicht restlos aufgelöst werden - es bleibt eine Gratwanderung.

2. **Lebensweltbezogene Professionalität** entwickelt den Alltagsansatz weiter: Sozialpädagogen gehen in den Alltag von Klienten und versuchen, *dort* stabilisierend zu unterstützen. Die Vielfalt von Lebensstilen und -entwürfen soll so ernst genommen werden. Als Prinzipien gelten Dezentralisierung, Entspezialisierung, Alltagsorientierung und Individualisierung der pädagogischen Angebote. Die Autonomie der Lebenspraxis von Klienten wird ernst genommen, der „Eigen-Sinn“ höher gewertet, als das professionelle Erklären der Helfer. Dieses Verständnis von Helfen hat eine Reihe wichtiger Innovationen in der Heimerziehung möglich gemacht: Schaffung von ambulant betreuten Wohngruppen, betreutes Einzelwohnen, sozialpädagogische Familienhilfe, teilstationäre Abklärung und berufliche Integration, aufsuchende Jugendarbeit, niederschwellige Drogen- und Strassenarbeit und vieles mehr.

3. **Der „professionelle Hermeneut“**: Hermeneutik ist die Lehre des Verstehens. Helfen wird hier verstanden als Fall-Verstehen von Lebensläufen, Ursachen, Problemen und Lösungsmöglichkeiten. Das Expertenwissen wird auf Lebensläufe, Problemsituationen bezogen. Der Sozialpädagoge versteht durch sein berufliches Wissen die Biographie von Klienten. Er eröffnet den Klienten Möglichkeiten, ihre Eigenkräfte und Ressourcen zu aktivieren und achtet die Eigen-Art der Klienten. Die stellvertretende Deutung durch den Sozialpädagogen hilft dem Klienten, sich besser zu verstehen und eigene Lösungsansätze zu verfolgen. Dieses Helfermodell hat vor allem für Beratungs- und Therapiesituationen Gültigkeit. Zwei Vorbedingungen sind nötig: Die Entlastung von Handlungs- und Entscheidungszwang: Der Klient entscheidet selbst, was er mit den stellvertretenden Deutungen anfangen möchte. Weiter muss die Autonomie der Lebenspraxis der Klienten respektiert werden. Freiwilligkeit und Leidensdruck sind in diesem Sinn Voraussetzung. In der stationären Arbeit sind die Voraussetzungen oft nicht gegeben: Der Sozialpädagoge trägt Verantwortung für die Lebenswelt im Heim. Das schafft und Entscheidungsdruck und Handlungsdruck. Statt stellvertretenden Deutungen können aber stellvertretende Problemlösungen angeboten werden, die den Klienten unterstützen. Die Arbeit mit lösungsorientierten Systemen könnte diesem Helfer-Verständnis zugeordnet werden.

4. **„Der professionelle Lernhelfer“** ist ein Modell von H. Giesecke. Er setzt das „lebenslange Lernen“ und das „Ende der Kindlichkeit“ gegen ein traditionelles Bild von Erziehung. Erziehung sei ein überflüssiges Modell, das durch lebenslange Sozialisation abgelöst wurde. Giesecke versteht „Helfen“ als ein zeitlich begrenztes, durch Aufträge definiertes Herstellen von Lernsituationen. Sozialpädagogen arrangieren Bedingungen, unter denen Kinder, Jugendliche und Erwachsene als gleichberechtigte Partner sich entwickeln können. Das Assistenzmodell in der Behindertenpädagogik entspräche diesem Verständnis von Helfen in einem professionellen Rahmen.

Abschliessend soll in 6 Schritten versucht werden, die Entwicklung des Helfer-Bildes in der Sozialpädagogik in diesem Jahrhundert zu bewerten:

- Bis in die 70er Jahre unseres Jahrhunderts waren Erzieher in ihrer *ganzen Persönlichkeit* gefordert. Im Extremfall fielen Privat- und Berufsleben zusammen. Der *hohe Idealismus* war meist schwer erfüllbar und wurde kritisch hinterfragt. Dennoch ist der ganzheitliche Anspruch bis heute nicht auflösbar: In engen Beziehungen kann man sich nicht hinter „Expertentum“ verstecken.
- Die *lebenslange Berufsausübung* ist schon immer in der Diskussion: Kann man ein Leben lang einen „helfenden Beruf“ mit Menschen in erschwerten Lebenslagen ausüben? Die Problematik älterer, erstarrter, resignierter in anstrengender Lebensarbeit ermüdeten Erzieher ist vermutlich nicht vermeidbar, wenn man Heimerziehung als Beruf für das

ganze Leben auffasst. Dementsprechend neigen Männer zu Fort- und Weiterbildung, Frauen zu Ausstieg, Familie oder Teilzeitarbeit.

- Das traditionelle *Bild der fürsorgenden Mutter* bestimmt immer noch die traditionellen Bilder von Sozialpädagoginnen und -pädagogen. Frauen wählen damit eine gleichsam „ihr eigene Tätigkeit“ zum Beruf.
- Der lange Weg von der „Rettung verlorener Seelen“ (Wichern) zu einer individuumszentrierten Begleitung und Assistenz spiegelt immer auch den Stand der gesellschaftlichen Entwicklung ist damit ideologieverdächtig: Was heute „individuum-orientiert“ heisst, könnte morgen als „der Vereinsamung Vorschub leistend“ kritisiert werden. Mögliche *Ideologien und Modeströmungen* im Hilfeverständnis müssen kritisch reflektiert werden.
- Die entscheidende Veränderung in der helfenden Arbeit ist mit *Einführung der Lohnarbeit* eingetreten: Die Abhängigkeit von Institutionen alter Prägung (Pestalozzi, Wichern) ist dem modernen *Arbeitsvertrag* gewichen. Arbeitsplätze sind kündbar, damit wird Ideologien und autoritären Systemen der Boden entzogen.
- Sozialpädagogik ist immer Teil von Gesellschaft: Im letzten Jahrhundert erzogen Erzieher zu „Arbeit und Glauben“, im dritten Reich sorgten sie für „rassische Auslese“ und im Kapitalismus der 90er Jahre stellten sie berufliche Integration und Arbeitskraft ins Zentrum ihrer Arbeit: *Pluralität und Wertevielfalt* lassen die Kraft von Helfer-Bildern beliebiger werden. Gefragt sind der Rückgriff auf die eigene biographische Kompetenz (Selbst- und Sozialkompetenzen), der Einbezug wissenschaftlicher Ergebnisse und ethischer Überlegungen in einem institutionellen Rahmen - eine eigentliche *Patchwork-Identität* des Helfens als Beruf.



### 3 Berufsmotive und helfender Beruf

Die Motive für den sozialen Beruf wurden in den letzten Jahren häufig kritisiert. Am Beginn der Diskussion stand W. Schmidbauer mit seinen Ausführungen zum Helfersyndrom, weitere Kritik folgte. Die populistischen Meinungen über Berufsmotive („eigene psychische Probleme...“) erschweren zudem eine unbefangene Auseinandersetzung mit dem Thema Berufsmotive. Dormann (1995) versucht hier eine Auslegung von Berufsmotiven, die hilfreich sein kann und eine differenziertere Sichtweise wie auch Möglichkeiten der Kritik zulässt. Der Artikel ist für die Berufsmotive von Psychotherapeuten geschrieben, lässt sich aber auch auf andere soziale Berufe übertragen.

Die Vorurteile über Psychologen, Psychotherapeuten und Psychiater, was die Motive ihrer Berufswahl anbetrifft, sind Allgemeingut im öffentlichen Denken. Leider werden diese Motive in der Regel sehr negativ beurteilt ("Die haben doch selber eine ..."). Sogar unter Kollegen wird manchmal z.B. von den "drei Teufeln" gesprochen, die auf den Schultern des Psychotherapeuten (oder der Psychotherapeutin) sitzen und ihm ins Ohr flüstern: Die Neugier, das Bedürfnis nach Macht (sozialer Kontrolle) und das Helfen wollen.

Die folgende Tabelle soll zu einer differenzierteren Sicht der Berufsmotive von Psychologen beitragen. Sie listet die seiner Meinung nach 5 gängigsten Motive für die Wahl dieses Berufes auf.

Links in der Tabelle stehen Motive, wie sie in ihrer problematischen Form auftreten, und sich entwickeln, wenn keine Reflexion oder Eigentherapie stattfindet, in der Mitte, in einer Ausprägung, wie sie durchaus sinnvoll oder – ich würde sogar sagen - notwendig sind, und rechts in der Tabelle, die positiven Möglichkeiten, die ein zunächst problematisches Motiv in sich birgt, wenn in der Ausbildung, Supervision oder Eigentherapie diese Ressourcen genutzt werden. In dieser Spalte sind auch spezifische therapeutische Fähigkeiten aufgelistet, die in einem solchen Prozess entstehen können. Sie sind in dieser Ausprägung für die Arbeit mit dem Patienten/Klienten dann auch sogar gewinnbringender als die unproblematischen und eher neutralen Ausgangsmotive in der Mitte.

<b>problemträchtige Motive und deren Risiken</b>	<b>persönliche Motive (die gängigsten) und deren Spezifizierung</b>	<b>professionelle Qualitäten</b>
<b>Voyeurismus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevorzugung "interessanter" Patienten und Inhalte</li> </ul>	<b>Neugier</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• auf Menschen</li> <li>• auf Lebensverläufe</li> <li>• Persönlichkeitsentwicklung</li> </ul>	<b>therapeutisch relevantes Interesse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• z.B. unterscheiden lernen zwischen persönlicher Neugier und therapeutischem Interesse</li> </ul>
<b>Eigene psychische Probleme</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapitulation und Resignation</li> <li>• Helfen als Kompensation von Einsamkeit</li> </ul>	<b>sich selbst helfen wollen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigentherapie</li> </ul>	<b>Spezialist f. bestimmte Störungen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• z.B. persönlicher Optimismus, dass schwierige Lebensgeschichten u Probleme bewältigt werden können und Lösungen nicht für alle Menschen sinnvoll sein müssen</li> </ul>
<b>Helfersyndrom</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Helfen als Grundlage für die eigene Existenzberechtigung</li> </ul>	<b>Helfen wollen</b>	<b>Ethische Grundlagen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• z.B. Orientierung am Emanzipationsgedanken</li> </ul>
<b>Die Vorstellung einer durchanaly-sierten" Persönlichkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guru bzw. Halbgott in Weiss vs. Selbstwertprobleme durch mangelnde Zielerreichung</li> </ul>	<b>Bedürfnis nach persönliche Selbsterfahrung</b>	<b>Weiterentwicklung: lebenslanges Lernen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• z.B. Bemühen um Toleranz</li> <li>• Offenheit für Tabus</li> <li>• Erweiterung der eigenen Verhaltens- und Erlebensmöglichkeiten</li> <li>• Einsicht, Probleme gehören zum Leben.</li> </ul>
<b>Machtbedürfnisse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sich selbst 'nicht einlassen können'</li> <li>• Angst vor sozialer Kontrolle</li> <li>• Manipulation</li> <li>• negative Gegenübertragungen</li> </ul>	<b>soziale Beeinflussung lernen</b>	<b>Beeinflussung zum Wohle des Patienten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• z.B. Reflexion der eigenen Ziele durch Supervision und die Entwicklung der Fähigkeit "Ohnmacht" aushalten zu können.</li> </ul>

# 4 Anforderung - Belastung - Stress - Burnout

aus: unveröffentlichte Kursunterlagen Kontaktstudium Erwachsenenbildung, Päd. Hochschule Weingarten, Prof. Dr. D. Wahl  
Ergänzungen w.w.

## 4.1 Stress und Stresstufen

### Definition Stress

„Stress ist ein zeitlich begrenzter, gefühlsmässig belastender Zustand, der durch eine Situation, bzw. eine Anforderung ausgelöst wird, von der die Person glaubt, sie nur schlecht oder gar nicht bewältigen zu können, und deren nicht bewältigte Folgen als bedrohlich empfunden werden.“ (Hobmair 1997, 178). Stress tritt auf, wenn die eigene Wirksamkeit bzw. die eigenen Ressourcen als unzureichend für die Bewältigung einer Situation erlebt werden, also eine Diskrepanz zwischen Situationsmodell und Selbstmodell wahrgenommen wird. (Wahl).

**Erste Stufe: Anforderung.** Geht man z.B. von mehreren Stress-Stufen aus, die gleitend ineinander übergehen, so wäre eine erste Stufe als "Anforderung" zu bezeichnen. Hierbei bin ich mir zwar nicht ganz sicher, ob meine Kräfte (Selbstmodell) zur Situationsbewältigung ausreichen werden, aber ich bin zuversichtlich, dass ich die Anforderungen meistern kann. Situations- und Selbstmodell überlappen sich deutlich.

**Zweite Stufe: Belastung.** Je weiter Situationsmodell und Selbstmodell auseinanderdriften, umso belastender werden Anforderungen erlebt. Subjektiv wird dies als Einbusse an positiven Emotionen und zugleich als Beeinträchtigung von Erlebnis-, Erfahrungs- und Handlungsmöglichkeiten wahrgenommen. Die Überlappung zwischen Situationsmodell und Selbstmodell ist nur noch schmal.

**Dritte Stufe: Stress.** Stress im eigentlichen Sinne tritt schliesslich auf, wenn Situationsmodell und Selbstmodell vollends auseinander fallen. Die Symptomatik im kognitiven, emotionalen, motivationalen und physiologischen Bereich wird zunehmend deutlicher.

**Vierte Stufe: Erschöpfung.** Bleiben Stresssituationen über längere Zeit bestehen, helfen also alle Bemühungen (coping) eines Individuums nicht, die Anforderungen angemessen zu bewältigen, so erschöpfen sich die Kräfte. Müdigkeit, Erschöpfung und auch Gefühle von Hilf- und Hoffnungslosigkeit können die Folge sein.

**Fünfte Stufe: Burnout.** Als subjektive Antwort kann das Individuum schliesslich beginnen, sich aus den belastenden Situationen herauszuziehen oder sich wenigstens von ihnen zu distanzieren. Die Verbindung von emotionaler Erschöpfung, reduzierter Leistungsfähigkeit und Distanzierung wird heute als "burnout-Syndrom" (vgl. Fenger1998) bezeichnet.

## 4.2 Belastungsstufen und Belastungssymptome

**Stufe 1      momentane Belastung / Anforderung:      *Aktivierung***

Eine berufliche Aufgabe, die ich durchaus als reizvoll und positiv erleben kann, verlangt mir im Moment alle Kräfte ab!

**Stufe 2      Dauerbelastung / Belastung / Stress:      *Beschwerden***

Ich bin in einer beruflichen Situation, die mir dauernd alle Kräfte abverlangt und in der ich alle Reserven mobilisieren muss. Ich erlebe dies nicht mehr positiv, sondern überwiegend als anstrengend und belastend.

### Stufe 3 Dauer - Überlastung / Erschöpfung / Burnout

### Krankheiten

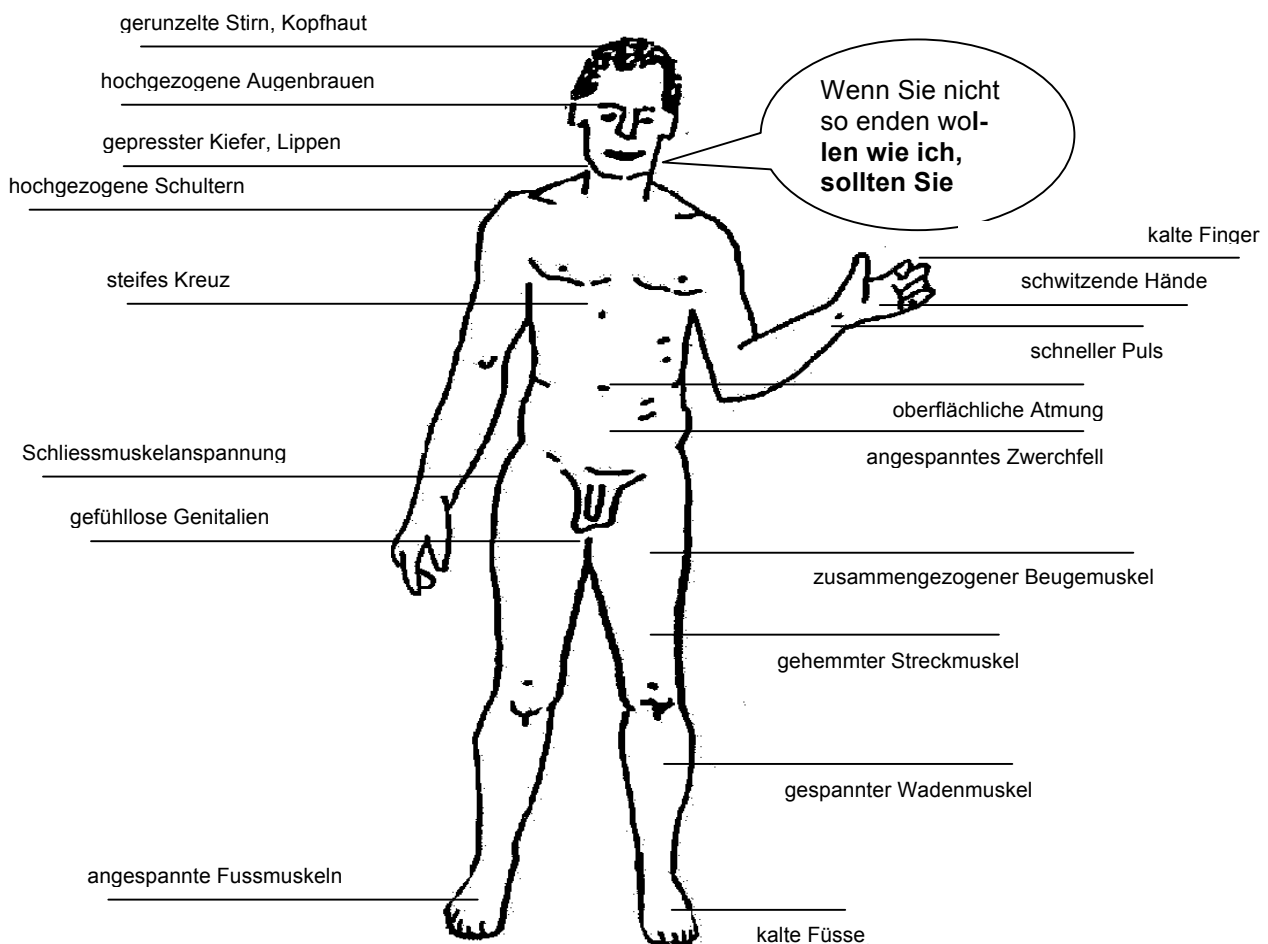
Durch die dauernde berufliche Überlastung lassen meine Kräfte nach, die Reserven sind aufgebraucht - ich komme zunehmend in ein Stadium der Erschöpfung.

Ordne die folgenden körperlichen Symptome den drei Belastungsstufen zu:

Erhöhter Puls  
Geschwächtes Immunsystem  
Magengeschwüre  
Vermehrte Durchblutung  
Kopfschmerzen  
Belastungsasthma  
Rückenschmerzen  
Herzbeschwerden  
Verdauungsunregelmässigkeiten  
Schweissbildung  
Ständiger Bluthochdruck  
Verringerte Infektionsabwehr

Herzrhythmusstörungen  
Muskelverspannungen  
Anstieg des Blutzuckers  
Beschleunigte Blutgerinnung  
Migräne  
Bandscheibenvorfälle  
,Atembeschwerden  
Erhöhte Reizbarkeit  
Komisches Gefühl im Bauch  
Herzinfarkt  
Erhöhte Ermüdbarkeit

### 4.3 Wie reagiert der menschliche Körper auf berufliche Belastungen?



## 4.4 Burnout - , Problematik, Ursachen, Hilfen

Der Begriff Burnout ist in den letzten Jahren zu einem Begriff der Alltagssprache geworden. Er wird zunehmend ausgeweitet und zweckentfremdet. Burnout wurde ursprünglich als spezielle Belastungsstörung, die besonders bei helfenden Berufen auftritt, definiert. Was genau ist nun Burnout – die Definition lautet „Burnout ist ein Syndrom emotionaler Überbeanspruchung, verbunden mit Abgestumpftheit, wachsendem Zynismus, sowie Gefühlen persönlicher Inkompetenz. Besonders bemerkenswert ist dabei, dass dies nicht leicht als bereits vorher existierendes „Persönlichkeitsmerkmal“ abgetan werden kann, sondern offenbar bevorzugt besonders engagierte Mitarbeiter trifft, die ihre begrenzten Handlungsmöglichkeiten als besonders belastend erleben“ (vgl. Asanger/Wenninger 1999, 749).

### 4.4.1 Entstehungsbedingungen von Burnout

n. Fengler 1998, 35ff.

Burnout entsteht durch persönliche und berufliche Belastungen, die Helferinnen und Helfer selbst erzeugen oder denen sie ausgesetzt sind. Fengler unterscheidet vier Belastungsgruppen, die im Folgenden kurz dargestellt werden.

#### Selbstbelastung durch Persönlichkeitsstruktur

- Das *Helfersyndrom* (Schmidbauer 1992a) nach Schmidbauer ist eine Art innerer Zwang, helfende Beziehungen herstellen zu müssen. Menschen mit Helfersyndrom suchen berufliche Beziehungen als eine Form von Abwehr. Fünf Merkmale kennzeichnen diese Persönlichkeitsstruktur. Sie identifizieren sich mit einem überstrengen Ich-Ideal, sie kompensieren ihre kindlichen Erfahrungen als „abgelehnte Kinder“, sie übertragen die Muster beruflicher Helferbeziehungen auf ihren Privatbereich, sie verstecken ihre narzisstische Bedürftigkeit nach Wertschätzung und Anerkennung im Beruf und sie können Ärger und Aggression nicht angemessen und direkt ausleben, weshalb sie auf Formen indirekter Aggression ausweichen. Das Konzept von Schmidbauer wurde vielfach kritisiert: Ernsthaftige empirische Nachweise fehlen, z.B. unterscheiden sich Sozialarbeiter in Persönlichkeitseigenschaften nicht prinzipiell vom Durchschnitt der Bevölkerung. Das Verdienst Schmidbauers ist es immerhin, auf die biographischen Verstrickungen mancher Helfer aufmerksam gemacht zu haben.
- Charakteristische *biographische Bedingungen* sind z.B. die Existenz behinderter Familienmitglieder, die zu einem sozialen Beruf motivieren, die Erfahrung eigener Heimplatzierung oder andere frühe prägende Erfahrungen von Leid oder Krankheit. Parentifizierungen (frühe Übernahme von Elternfunktionen in der eigenen Familie) als frühe Rollenzuweisung können das Berufsmotiv beeinflussen.
- Ein *ausgeprägtes Helferideal* kann als Leitbild eigenen Helfen erheblichen Druck verursachen, wenn das eigene Handeln gegenüber einem Ideal als unzulänglich erlebt wird. Ein strenges, stark verinnerlichtes Ich-Ideal kann zu hohen beruflichen Belastungen führen, wenn starke Unterschiede zwischen Ideal und Realität bestehen. Der gute Helfer, der in vielen Untersuchungen z.B. zu erfolgreichen Therapeuten als Leitbild auftaucht, kann das eigene Ungenügen in der Arbeit zur Belastung werden lassen und zu Selbstentwertungen führen.
- Das *grosse Spektrum an Methoden und Kompetenzen* im sozialen Bereich kann Helfenden permanent die eigene Unzulänglichkeit vor Augen führen. Druck auf Weiter- und bessere Qualifikation kann Entwertungen und Unsicherheit fördern.
- *Mangelnde Selbstabgrenzung*, besonders in Verbindung mit leichter Überschätzung der eigenen Bedeutung für Institution oder Klienten kann müde und krank machen, besonders, wenn Verpflichtungen eingegangen werden, die das Mass der eigenen Kräfte oder Kompetenzen überschreitet.

- *Das Fehlen innerer Rückmeldung:* Wenn die Selbstwahrnehmung von Körper und Psyche bei Belastungen bei Helfern gering ist, kann es passieren, dass ernsthafte Belastungssignale überhaupt nicht wahrgenommen werden. So konnten z.B. Lehrer körperliche Belastungssignale nur z.T. „richtig“ deuten, ein Teil war nicht in der Lage, körperliche Symptome (vgl. oben) als Zeichen von Belastung zu deuten. Wer Belastungen aber nicht wahrnimmt, kann nicht auf sie reagieren.

## **Belastungen in Partnerschaft, Freundeskreis und Familie**

- *Helferattraktivität* – als Fähigkeit von Helfenden zu Einfühlung, Zuhören, Gespräch kann dazu führen, dass Helfer auf PartnerInnen treffen, die sich eben dieses auch in der Partnerschaft erwarten. unrealistisch-überhöhte Ansprüche auf Hilfe von Partnern können zu Burnout führen, besonders, wenn viel an Erdulden, Verstehen, Aushalten damit verbunden ist.
- *Depressivität / Intrapunitivität:* Das Leiden von KlientInnen Tag für Tag auszuhalten, setzt eine gewisse eigene Nähe zu einem depressiven Erleben voraus. Intrapunitivität (Bereitschaft, Fehler und Misserfolge als selbst verschuldet zu betrachten), kann zu Belastungen führen.
- *öffentlicher Erwartungsdruck:* Partnerschaften verlaufen gut oder weniger gut – in Helferbeziehungen sind sie der Öffentlichkeit ausgesetzt: Der Sozialpädagoge, dessen Kinder Problemverhalten zeigen, der Familientherapeut, dessen Ehe kriselt, erleben häufig Irritationen und Vorwürfe im privaten Umfeld.
- *falsche Fürsorge:* Helfer können Hilfeverhalten und berufliche Fürsorge auf den Privatbereich in einer Weise ausdehnen, die zur Belastung werden kann. Mit übermässigem Einsatz Menschen im privaten Umfeld vor etwas retten zu wollen, belastet.

## **Belastungen durch Klienten**

- *Klientenmerkmale:* Fengler stellt verschiedene Klientenmerkmale vor, die vor allem in der beraterisch-therapeutischen Arbeit belasten können: „gierige“ Klienten, die ihre Helfer übermässig beanspruchen, passiv-aggressive, die ihre Helfer arbeiten lassen, und es trotz allem Lebensunglück bequem machen, intrigierende Klienten, die Helfer gegeneinander ausspielen, Klienten mit hohen Kommunikationsbarrieren und anderes.
- *Übertragung / Gegenübertragung:* Eine Gefahr in der Arbeit mit Menschen mit psychischen oder Verhaltensstörungen ist, die Übertragung von Mustern, die Klienten mit früheren Bezugspersonen erlebten, anzunehmen und mit unkontrollierter Gegenübertragung (z.B. wie frühere Bezugspersonen) zu reagieren. z.B. kann er sich mit dem Klagen des Klienten über die „schlechte Welt“ solidarisieren und verstrickt sich so mit dem Klienten, dass er keine sinnvollen Forderungen mehr stellen kann. Er verliert so seine Unabhängigkeit als Helfer.
- *Rollenkonflikte:* Institutionen bedingen häufig Rollenkonflikte, die es erschweren, Klienten gegenüber konsistent und glaubwürdig zu bleiben. Institutionen setzen Grenzen, verlangen Kontrolle, bedingen Zwangskontexte. Dazu kommt, dass Klienten an Helfer widersprüchliche Rollenerwartungen haben, die gegensätzlich oder unerfüllbar sind.

## **Belastungen im Team**

- *Falsche Teamgrösse:* Zu grosse oder zu kleine Teams beinhalten eine Vielzahl an Risikofaktoren: Anonymität, hohe Fluktuation der KollegInnen, Überstrapazierung des Privaten und anderes können Belastungen auslösen, die ins Burnout führen.
- *Nachteilige Zusammensetzung:* Die Ganzheit der Teampersönlichkeiten ist mehr als die Summe ihrer Einzelpersönlichkeiten: Persönlichkeitseigenschaften verstärken sich, ein ein-

seitig extravertiertes Team ist auf die Dauer ebenso belastend wie ein einseitig depressives, ein impulsives ebenso wie ein über-ich-haftes.

- *Fehlen von Kontakt und Unterstützung:* Teams sind wichtige Unterstützungssysteme: Helfer stärken sich dort für ihre Arbeit. Die Bedürfnisse nach Kontakt mögen unterschiedlich sein, aber wenn Spott oder Gleichgültigkeit, Missbilligung oder Verachtung an die Stelle der Wertschätzung und Achtung treten, sind die Burnouttrisiken hoch.
- *fehlende Rückmeldung:* Wechselseitige Anregung und Herausforderung geben wichtige Lebensimpulse für die Arbeit. Wo sie fehlen, fehlt auch die Anerkennung oder konstruktive Kritik, die Arbeit lebendig macht.
- *Konzeptionelle Unvereinbarkeiten:* Glaubens-, Methoden-, Richtungs- oder andere Grabenkämpfe erschweren die Zusammenarbeit und schaffen neben der belastenden Klientenarbeit noch Konkurrenz und Misstrauen, Rivalität und Neid.
- *Erfolglosigkeit:* Im eigenen oder fremden Urteil nicht das zu leisten, was man/frau leisten sollte, ist nicht leicht zu ertragen und führt zu geringem Selbstwert der Teams. Ausweichen, Vermeidungsstrategien sind die Folge.
- *Direktive Leitung:* Autoritäre, feige, intrigante, schwankende inkompetente Führung wird nur von wenigen Menschen begrüsst. Für viele Mitarbeiter in Wirtschaft und öffentlichen Dienstleistungen stellt sie einen Belastungsfaktor ersten Grades dar.

### **Belastungen durch die Institution**

- *Personalknappheit:* Personalengpässe sind häufig das Thema von Klagen im Sozialbereich. Häufiger Personalwechsel, verbunden mit undurchsichtigen Personalentscheiden, ist mit grossen Belastungen für Teams und Mitarbeiter verbunden.
- *Hohe Klientenzahlen:* Zu grosse Gruppen, zu häufige Aufnahmen/Entlassungen, zu grosse Fallzahlen in der Beratung stellen einen Belastungsfaktor ersten Ranges dar.
- *Fehlende Unterstützung der Helfer-Arbeit:* Die institutionelle Unterstützung von Arbeit drückt sich in vielem aus: Anerkennung durch Vorgesetzte, angemessene Bezahlung, Umsetzung des betrieblichen Vorschlagswesens, angemessene Ressourcen materieller, räumlicher, zeitlicher Art, u.a. Wo sie fehlen, ist die Gefahr von Burnout deutlich erhöht.
- *Unwirksamkeit der Arbeit:* Keinen Erfolg zu haben mit dem eigenen Einsatz stellt langfristig eine Frustration der Helfenden dar, die schwer zu verarbeiten ist.
- *Institutionelle Rollenkonflikte:* Die Vielfalt der Rollen in Institutionen und die daraus entstehenden Widersprüche können Helfer zwischen den konträren Ansprüchen aufreiben.
- *Fehlen von Supervision:* Supervision ist ein wichtiger Ort von Reflexion und Aufarbeitung von Belastungssituationen – wo sie fehlt, oder in ungünstigem Setting durchgeführt wird, bleiben viele verarbeitbare Stresssituationen stehen und gären vor sich hin.

## 4.4.2 Symptome von Burnout

Fengler nennt etliche Warnsignale, die auf ein Burnout hindeuten (Fengler 1998, 94. Nicht jede berufliche Erschöpfung ist schon Burnout – wenn aber folgende Signale zutreffen, ist Handlungsbedarf vorhanden:

- nicht zur Arbeit gehen wollen
- Fortgesetztes Klagen wegen Arbeitsunlust oder Überforderung
- sich wie abgeschnitten von der Welt fühlen
- Das Leben dumpf und schwer erleben
- steigende Zahl negativer Gegenübertragungen auf Klienten
- Irritierbarkeit, Ablenkbarkeit, Gereiztheit und Unduldsamkeit zu Hause
- Häufige Erkrankungen ohne erkennbare Ursache
- Flucht- und Suizidgedanken
- steigende Toleranz gegenüber Medikamenten zur Steuerung des Verhaltens/Erlebens (z.B. Schlaf- und Beruhigungsmittel, Sucht- und Genussmittel)
- Schlafstörungen
- Zynismus und tadelnde Haltung gegenüber Kollegen und Klienten

## 4.4.3 Burnout – Stadien

Burnout tritt nicht plötzlich ein, es entsteht schleichend und steigert sich in der Intensität. Freudenberg (1992, 38ff) unterscheidet Stadien des Burnout-Prozesses. Sie sind nicht linear oder zwangsläufig zu verstehen. Von jedem Stadium ist eine Umkehr des Prozesses möglich.

- **Der Zwang, sich zu beweisen:** hohe Erwartungen an sich selbst, Leistungsbereitschaft und der Wunsch, Einfluss auf andere Menschen zu nehmen charakterisieren diese Phase.  
*Indiz: hohe Leistungsbereitschaft, ev. private Einsamkeit*
- **Verstärkter Einsatz:** Die Arbeit erhält höchste Priorität. Man verwechselt Zwang mit Engagement. Unfähigkeit zu delegieren, Angst vor dem Verlust der Kontrolle über die beruflichen Bereiche erhöhen den Zwang zum eigenen Einsatz.  
*Indiz: Schwierigkeiten, Arbeit zu delegieren*
- **subtile Vernachlässigung eigener Bedürfnisse:** die Aufmerksamkeit für sich selbst wird reduziert. Kleine Pflichten und Freuden des Alltags werden als unnötig empfunden, sie werden verschoben oder vergessen.  
*Indiz: Vergessen / verschieben von kleinen aber wichtigen Alltagsdingen*
- **Verdrängung von Konflikten und Bedürfnissen:** innere Konflikte und Unausgeglichenheit in Empfinden und Verhalten werden bewusst und zeigen sich, werden jedoch beiseite geschoben.  
*Indiz: Kreisen von Gedanken um Elementares: Gesundheit, Schlaf, Ernährung, Energiemangel*
- **Umdeutung von Werten:** Verdrängungsleistungen verwischen die Unterschiede zwischen Wichtigem und Unwichtigem im eigenen Leben: private Werte verlieren an Wert. Die ständige Priorisierung der Arbeit macht sich in einem erhöhten Zeitdruck bemerkbar.  
*Indiz: gestörter Zeitbegriff: Die Zeit schrumpft auf die Gegenwart zusammen.*
- **verstärkte Verleugnung** der auftretenden Probleme: Eigene Bedürfnisse werden verstärkt verleugnet. Wahrnehmungsverschiebungen treten auf. Man nimmt die Wirklichkeit aussen kaum mehr wahr.  
*Indiz: Als fremd Erleben äusserer Anforderungen*
- **Rückzug:** Der Distanzierung von den eigenen Bedürfnissen und Gefühlen folgt die äussere Distanzierung von Menschen und Beziehungen. Charakteristisch ist ein Gefühl von Hoffnungslosigkeit und Orientierungslosigkeit. Häufig – Zynismus, Eigenbrötlerei.  
*Indiz: Ausschlagen von Einladungen, geselligem, Vermeidungshaltung zu Beziehungen*
- **beobachtbare Verhaltensänderungen:** Es sinkt die Frustrationstoleranz und Kritikfähigkeit. Die Unterscheidung von „Angst vor...“ und „Bedürfnis nach...“ fällt zunehmend schwerer. Die

Urteilsfähigkeit ist eingeschränkt, Besorgnis anderer wird als Angriff interpretiert. Auf persönliche Dinge ist man kaum mehr ansprechbar.

*Indiz: barsche Abgrenzungen und Zurückweisungen, sich-angegriffen-fühlen, Unfähigkeit, Dinge zu nennen, die einem gut tun.*

- **Depersonalisation:** Die Verlust des Gefühls für die eigene Persönlichkeit macht sich bemerkbar als Selbstverneinung, Verwischung von Denken, Emotionen, Blockaden
- **innere Leere:** Es gibt noch schwache Wünsche nach Erholung, die Mittel aber wirkungslos.  
*Indiz: Starkes Gefühl von Nutzlosigkeit, Ausgezehrt-sein,*
- **Depression:** Das Leben scheint sinn- und hoffnungslos, alles ist egal. Verzweiflung und Erschöpfung sind die vorherrschenden Empfindungen.  
*Indiz: Wunsch nach Dauerschlaf, Suchtmittel- u. Medikamentenkonsum, Suizidgedanken u.*
- **völlige Burnout-Erschöpfung:** somatische Symptome, akute Krise, *lebensgefährliche* Erschöpfungszustände

#### 4.4.4 Die Bewältigung von Burnout

Die Analyse von Burnout bei sich oder Kolleginnen und Kollegen hat noch niemanden aus seinem Erschöpfungssyndrom herausgeholt. Was sind Möglichkeiten, bei eigenem oder Burnout von KollegInnen zu intervenieren? Fengler nennt sechs Bereiche, die zur Remission (Rückbildung) eines Burnout beitragen können: Psychohygiene, Coping, soziale Unterstützung, Supervision, gruppen- und institutionelle Einflüsse (vgl. Fengler 1998, 194).

- **Psychohygiene:** Fengler benutzt den alten Begriff der Psychohygiene (Bettschardt et.al. 1959), den man heute vermutlich eher gegen den Begriff der Primärprävention oder Gesundheitsförderung austauschen würde: Zur Prävention des Burnout existieren vielfältige Möglichkeiten:
  - gesundheitsfördernde Alltagsgestaltung
  - Psychotherapie als Gegengewicht zur beruflicher Belastung
  - Entspannungsverfahren und Aktivierung (Tanz, Bewegung, Sport, Yoga)
  - Kunsterfahrung und künstlerischer Ausdruck
  - Selbstbelohnung
  - Gedankenstopp
  - Tägliche Praxis (Brief, Tagebuch, Gebet, Meditation)
  - Flow-erlebnisse
  - Kultivierung der Mit-Arbeit in Teams
  - Regulierung von Nähe und Distanz (Wohnort, Arbeitszimmer, Teambüro, Identifikation mit Klienten u.a.).
  - Lektüre von hilfreicher Fachliteratur
  - Einsamkeit und Natur
  - Tagesrückblick
- **Coping:** Coping wird in u.a. verstanden als Gegenimpuls zu Abwehrmechanismen: also als die aktive Auseinandersetzung mit der Belastung, dies kann durch drei Strategien erfolgreich gemacht werden:
  - durch umweltveränderndes Handeln
  - durch eigene Verhaltensänderung
  - durch kognitive und emotionale Umstrukturierung der Situation: Umdeuten
- **Soziale Unterstützung:** Dies wird verstanden als Teilnehmen an sozialen Netzwerken, die nicht nur Personen, sondern auch Haustiere, Tätigkeiten, Ideen, Ort und Gegenstände umfassen können. Fengler nennt fünf wichtige Erfahrungen, die man mit sozialer Unterstützung macht:
  - emotionale Unterstützung (positive Gefühle, Nähe, Vertrauen ...)
  - Unterstützung beim Problemlösen (Information, Ermutigung, Rückmeldung)
  - praktische und materielle Unterstützung (Geld, Gegenstände, praktischer Beistand)



- soziale Integration (eingebettet sein, teilen von Werten und Einstellungen)
- Beziehungssicherheit (Vertrauen haben in wichtige Beziehungen)
- *Supervision*: Supervision als psychosoziale Beratung von vorwiegend in helfenden Berufen arbeitenden Personen dient der Entlastung, Klärung der beruflichen Identität und Bewahrung und Steigerung der beruflichen Handlungskompetenz der Supervisanden. Gegenstand sind der berufliche Kontext, Problemsituationen mit Klienten und Kollegen.
- *Interventionen auf Teamebene*: Massnahmen dürfen nicht nur in persönlichen Ressourcen, sie müssen auch im sozialen Umfeld der Arbeit zu Veränderungen führen:
  - Die *Stärkung unterstützend-helfender Funktionen des Teams* ist eine erste Massnahme. Feedback, offene Kommunikation, positive Fehlerhaltung, Stärkung des Zusammengehörigkeitsempfindens im Team sind hier u.a. zentral.
  - *Autonomie* ist ein grosser Entlastungsfaktor: Über wichtige Dinge des beruflichen Alltags selbst oder mit anderen entscheiden zu können, erleichtert auch allgemein schwierige Situationen.
- *Interventionen auf Institutionsebene*: Ein grosser Fehler in Institutionen ist, Probleme und Burnout zu personalisieren und damit Schuld- und Versagensgefühle zu fördern ohne an der Situation grundlegende strukturelle Bedingungen zu verändern. Hier sind auf institutioneller Ebene wichtig
  - *Realistische Anfangsinformation* für Berufsanfänger, damit überhöhte Erwartungen sich reduzieren. Damit in Zusammenhang auch: gute Einarbeitung neuer KollegInnen.
  - *Variabilität in Zeit und Gehalt*: Teilzeitarbeit, sowie aus Lebenssituationen bedingter Auf- und Abstieg in der Institution können dienen, Überforderung zu reduzieren.
  - *Klientenzahl und Gruppengrösse*: sollten so festgesetzt sein, dass Mitarbeiter ihre besten Fähigkeiten entfalten können, nicht über- oder unterfordert sind. Dies kostet Geld, Zeit und kooperative Planung, zwingt immer wieder zu Kompromissen und Improvisation.
  - *aushilfsweise entlastende „Gast-Arbeit“* in anderen Abteilungen: Einmal von der eigenen Arbeit zu pausieren, für kurze Zeit von tragender Verantwortung entbunden und Aushilfe oder Springer sein zu können, kann sehr entastend sein, Fehlzeiten reduzieren und psychosomatische Probleme reduzieren.
  - *bezahlte Fortbildung*: auch über Burnout, Coping, Stress und Entspannungstechniken sind hilfreich und unterstützen hilfreiche Strategien
  - *Frei- oder freies Halbjahr*: Das Sabbatical ist eine in vielen Einrichtungen bereits verankerte Massnahme, sie sollte aber nicht mit der vertraglichen Bindung (Mitarbeiterdauer) verknüpft sein.
  - *Supervision*: Wenn Mitarbeiter Fallberatung benötigen, ist dies Arbeit – sie sollte geregelt sein, in der Arbeitszeit stattfinden und der Supervisor vom Team /Mitarbeiter gewählt werden. Sie ist ein echtes Arbeitsinstrument und keine Katastrophenhilfe oder Feuerwehrübung.
  - *Informationsfluss und Ressourcennutzung*: Oft werden wichtige Informationen oder Ressourcen nicht weitergegeben, die sehr hilfreich wären für Entlastung von Mitarbeitern in Krisensituationen. Offene Kommunikation, die Nutzung der Erfahrung von „alten“ Mitarbeitern sollte aktiv genutzt werden.
  - *betriebliche Mitbestimmung*: Helferinnen und Helfer sind Experten in ihrer Arbeit, sie bei wichtigen Entscheidungen einzubeziehen, ist ein Gebot der Vernunft und wird sich burnoutpräventiv auswirken.

# 5 spezielle Interventionen bei Stress

Zum Umgang mit Stresssituationen bieten sich eine Vielzahl von Strategien an. Im Folgenden werden einige Strategien genannt (n. Wahl 2001). Die Stressimpfung im Sinne der kognitiven Verhaltenstherapie, sowie die Methode der sekundenschnellen Entspannung werden ausführlicher dargestellt.

## 5.1 einige Strategien zum Umgang mit Stress und Burnout

<b>Entspannung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biofeedback</li> <li>• progressive Muskelentspannung</li> <li>• autogenes Training</li> <li>• Yoga</li> <li>• Meditation</li> </ul>	<b>Bewegung und Erholung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sport</li> <li>• Schlaf</li> </ul>	<b>sozialer Support</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gespräche mit Freunden, Kollegen, Familie</li> <li>• Einbettung ins soziale Netz</li> <li>• Unterstützung durch Intervention, Supervision</li> </ul>
<b>Stressimpfung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• unter 4.2 genauer dargestellt</li> </ul>	<b>Therapie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächstherapie</li> <li>• Verhaltenstherapie</li> <li>• körperorient. Psychotherapie</li> </ul>	<b>Medikamentöse Behandlung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beruhigungsmittel (Achtung: Suchtpotenzial)</li> </ul>

## 5.2 Stressimpfung (n. Meichenbaum 1979)

Stressimpfung ist die gedankliche und emotionale Vorbereitung auf belastende Situationen. Weil die Gefahr besteht, dass „flight and fight“ - Reaktionen sinnvollere Vorgehensweisen ausser Kraft setzen, wird das eigene Handeln kleinschrittig gesteuert. Kleinschrittig bedeutet: der Akteur leitet sein eigenes Handeln durch inneres Sprechen, also durch sog. „Selbst - Instruktionen“ an. Dadurch verbessert er sein „coping“. Das Ziel der Stressimpfung ist der gekonnte Umgang mit den eigenen Emotionen in belastenden Situationen und die Einhaltung der eigenen vorher geplanten Lösungsstrategien.

### 5.2.1 Wie geht man bei einer Stressimpfung vor ?

Erster Schritt ist eine gründliche Analyse des belastenden Geschehens: Was denke ich, was fühle ich, was sind meine typischen Reaktionsweisen ?

Zweiter Schritt ist eine Diskussion der Ziele: was will ich erreichen, wie möchte ich handeln können?

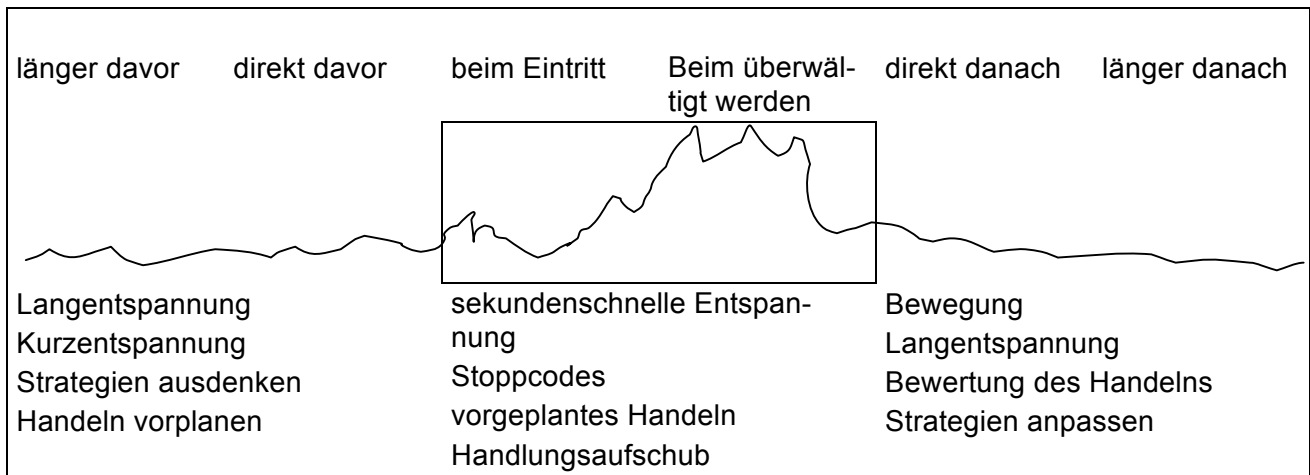
Dritter Schritt ist eine Ausarbeitung der einzelnen Selbstanweisungen: Wie muss ich mich selbst mit Selbstinstruktionen steuern, damit ich auch das tun kann, was ich tun möchte ? Die Selbstanweisungen beziehen sich dabei einerseits auf den Umgang mit den eigenen Emotionen (siehe "flight and fight") und andererseits auf das Einhalten der ausgearbeiteten Lösungsstrategien.

Selbstanweisungen werden für vier bzw. für sechs Zeitpunkte ausgearbeitet. Sie betreffen jeweils den Umgang mit den eigenen Emotionen und die Einhaltung der eigenen Handlungsstrategie, die natürlich voraus geplant sein muss.

Geplant wird für den Zeitraum

- lange bzw. direkt VOR dem Eintritt in die belastende Situation:
- für den EINTRITT in die belastende Situation:
- für die mögliche Phase des ÜBERWÄLTIGTWERDENS von der Situation
- direkt bzw. lange NACH dem Austritt aus der belastenden Situation:

## Beispiel für den Verlauf von Erregung und Massnahmen der Stressimpfung



### 5.2.2 Wie können konkrete Selbstinstruktionen aussehen?

#### 1. Zur Vorbereitung auf eine Stressbedingung

- Was ist zu tun ?
- Du kannst darüber nachdenken, was du machen kannst.
- Wo liegen meine Schwierigkeiten ?
- Wie wird wohl der/die andere reagieren ?
- Ich kann mir einen Plan aufstellen.
- Ich kann versuchen, mich zu beruhigen.

#### 2. Auf die Stressbedingung stossen

- Entspanne Dich, du hast dich unter Kontrolle.
- Atme tief durch. So ist es gut.
- Denke nicht über die Furcht nach; nur über das, was du zu tun hast.
- Mache jeweils nur einen Schritt.
- Du kannst es schaffen.
- Tue jetzt den ersten Schritt, den du vorbereitet hast.

#### 3. Phase des Überwältigt-werdens

- Mache eine Pause, wenn sich die Furcht einstellt.
- Konzentriere dich auf das Jetzt: was hast du zu tun ?
- Versuche Deine Furcht nicht völlig zu unterdrücken:
- nur so weit, dass du damit zurechtkommst.

#### 4. Nach der Belastungssituation

- Es hat geklappt.
- Du hast es geschafft.
- Es war gar nicht so schlimm, wie du geglaubt hast.
- Jedes Mal wird es besser.

- Du kannst mit deinen Fortschritten zufrieden sein.

## 5.3 Sekundenschnelle Entspannung durch STOPPCODES

n. Schlottke, P.F., Wahl, D. (1983). Stress und Entspannung im Unterricht. Trainingshilfen für Lehrer. München: Hueber

Die folgende Entspannungstechnik kommt aus der Verhaltenstherapie. Sie unterstützt den Umgang mit eigenen Gefühlen in schwierigen beruflichen Situationen im Rahmen von Stressimpfungsmassnahmen. Durch Entspannung und positives inneres Sprechen werden schwierige Gefühle (Angst, Ärger, Wut, Anspannung, Blockaden) gelöst und überlegtes Handeln gefördert. Die Technik muss gelernt und geübt werden. Sie benötigt einen Anfangsaufwand von 2 - 3 mal ca. 20 Minuten pro Woche über etwa 4 Wochen. Das Ziel der Technik ist, sich sekundenschnell in schwierigen Alltagssituationen entspannen und so konstruktiver reagieren zu können.

Die Entspannungstechnik beinhaltet 4 Elemente:

- Ein **Wort** oder einen **Satz**, der Mut macht, entspannt, Zuversicht gibt (Stoppcode)
- ein **inneres Ruhebild**, das positiv stimmt, erleichtert, entspannt, Luft gibt.
- tiefe, langsame, entspannte **Bauchatmung**
- **Körperentspannung**, die du über Übungen bewusst herzustellen lernst.

Du suchst dir einen Stoppcode und ein inneres Bild (Ruhebild). Diese setzt du bewusst für eine bestimmte Situation ein. Bilder und Stoppcodes können für eine Situation speziell ausgesucht werden. Die dazugehörige Körperentspannung und Bauchatmung trainierst du über mehrere Wochen bis du die Entspannung im Alltag oder in Stresssituationen in kurzer Zeit herbeiführen kannst.

### 5.3.1 Übungsaufbau

Du übst ca. 2 - 3x pro Woche in kürzer werdenden Übungseinheiten den Entspannungsablauf und konditionierst dich auf Bild - Stoppcode - Atmung - Entspannung.

### 5.3.2 Ablauf

- du arbeitest mit ruhiger meditativer Musik und einer eigenen Anleitung zur Muskelentspannung. Oder: Du verwendest die Trainingskassette zum Buch von Schlottke/Wahl.
- du legst dich bequem auf den Boden (Decke oder Matte)
- du gehst im Sinne des autogenen Trainings oder progressiver Muskelentspannung durch alle Körperteile: bewusst anspannen - bewusst loslassen, bis du ganz entspannt bist.
- *immer während der Entspannungsphase* sprichst du den Stoppcode und stellst dir das Ruhebild vor: Du „konditionierst“ dabei quasi deinen Körper auf Entspannung und Atmung, wenn du den Stoppcode in Zukunft im Alltag sagen oder denken wirst.
- Du achtest während der Übung auf eine tiefe Bauchatmung.

### 5.3.3 Sequenzen

- Du übst 1 - 2 Wochen mit einer 20-Minuten Version
- Du übst 1 - 2 Wochen in einer 5-Minuten Version
- Du nimmst dir 1 -2 Wochen im Alltag Zeit in schwierigen Situationen für eine kurze Handlungsunterbrechung: Du nimmst dir vor einer Reaktion - wenn möglich - 1 -2 Minuten Zeit, entspannst dich mit Atmung, Stoppcode, Ruhebild und Körperentspannung und reagierst erst danach auf die schwierige Situation.
- Du kürzest die Handlungsunterbrechung auf wenige Sekunden, in denen du dich mit Stoppcode - innerem Bild - Atmung - Körperentspannung entspannst und dann reagierst.
- Du übst weiter, bis du in einer belastenden Situation sekundenschnell Entspannung herstellen kannst.

Du wirst mit dieser Technik auf schwierige Situationen entspannter, konstruktiver, emotional stimmiger reagieren.

## 6. Literatur

- Aronson, E. et.al. (1983). Ausgebrannt. Vom Überdruß zur Selbstentfaltung. Stuttgart: Klett-Cotta
- Asanger / Wenninger (1999). Handwörterbuch der Psychologie. Weinheim: PVU
- Freudenberger, H./ North, G. (1992). Burnout bei Frauen. Frankfurt/M.: Fischer
- Meyer, E. (1994). Burnout und Stress. Hohengehren: Schneider
- Vollmer, H. (1996). Ich fühle mich fix und fertig. Wien: Überreuter
- Schmidbauer, H. (1992a). Hilflose Helfer. Über die seelische Problematik helfender Berufe. Hamburg: Rowohlt
- Schmidbauer, H. (1992b). Helfen als Beruf. Die Ware Nächstenliebe. Hamburg: Rowohlt
- Gängler, H., Hilfe. in: Eyferth, Otto, Thiersch. (2001). Handbuch Sozialarbeit, Sozialpädagogik. Neuwied: Luchterhand. S. 772ff
- Stahlmann, M. (1993). Die berufliche Sozialisation in der Heimerziehung. Bern: Haupt.
- Dormann, W. (1995) Berufsmotive von Psychotherapeuten.  
Download unter: [www.krisen-intervention.de](http://www.krisen-intervention.de)
- Wahl, D. (2001). Stress, Coping, Stressimpfung. Unveröffentlichte Unterrichtsunterlage Kontaktstudium Erwachsenenbildung. Päd. Hochschule Weingarten
- Meichenbaum, D.W. (1979). Kognitive Verhaltensmodifikation. München: Urban&Schwarzenberg
- Meichenbaum, D.W. (2003). Intervention bei Stress. Anwendung und Wirkung des Stressimpfungstrainings.. Bern: Hans Huber
- Fengler, J. (1998). Helfen macht müde. Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation. München: Pfeiffer