





# **Burnout und Mitgefühl in der behördlichen Sozialarbeit**

**Gudrun Weißensteiner**

Diplomarbeit  
Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Magistra(FH) für sozialwissenschaftliche Berufe  
an der Fachhochschule St. Pölten  
Im November 2009

Erstbegutachter:  
Prof. Dr. Werner Freigang

Zweitbegutachter:  
Mag. Martin Zauner



## Kurzfassung

Die Studie dieser Diplomarbeit untersucht Burnout (und dessen einzelne Komponenten nach Maslach: emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und erlebtes reduziertes Wirksamkeitserleben) bei behördlichen Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen in der Steiermark.

Die erste untersuchte Hypothese ist, dass eine hohe (quantitative) Arbeitsbelastung (Bezugsrahmen: Bevölkerungszahl, Anzahl der Minderjährigen und Fallzahl) die Entwicklung von emotionaler Erschöpfung fördert. Die zweite Hypothese lautet, dass die Fähigkeit zu Mitgefühl (als Teil einer ethisch/spirituellen Komponente) vor Burnout schützt. Die letztgenannte Hypothese basiert auf der Theorie, dass die Zurücknahme des Mitgefühls (in Richtung Depersonalisierung) in der Klienten- und Klientinnenarbeit und demnach auch als Schutzreaktion auf emotionale Erschöpfung den Burnout-Prozess nicht verhindern kann, sondern diesen Prozess sogar fördert, weil sich die Sozialarbeiterin, der Sozialarbeiter dadurch von einem wesentlichen „Glücksfaktor“ ihrer/seiner Arbeit abschneidet. Zur Untermauerung dieser Hypothese werden theoretische Konzepte (neurologische und spirituelle Konzepte) vorgestellt, die Empathie bzw. Mitgefühl als wesentliche Grundlage des menschlichen Glücksempfindens darlegen.

Es werden drei Komponenten/Kompetenzen untersucht, nämlich methodisch/fachliche, personal/soziale und spirituell/ethische.

Die Untersuchung wird auf Basis bereits vorhandener Statistiken (Fallstatistiken, Bevölkerungsstatistiken) und einer quantitativen Befragung der behördlichen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter durchgeführt.

Die Ergebnisse zeigen, dass es große Unterschiede in der quantitativen Arbeitsbelastung gibt. Zwischen der Arbeitsbelastung und der emotionalen Erschöpfung/ Burnout zeigt sich fast kein Zusammenhang. Der Grad der emotionalen Erschöpfung ist bei den Befragten geringer als in einer Normstichprobe von Maslach. Die Untersuchung ergibt, dass ein großer Teil der Untersuchten ihre methodisch/fachlichen und personal/sozialen Kompetenzen ähnlich hoch

## Soziale Arbeit

einschätzen. Im Bereich des Mitgefühls, der Spiritualität/Ethik lässt sich in dieser quantitativen Untersuchung kein Zusammenhang mit den Dimensionen von Burnout feststellen.

Schlüsselwörter: behördliche Sozialarbeit; Burnout; methodisch/fachliche, personal/soziale und spirituell/ethische Kompetenzen, Mitgefühl, quantitative Arbeitsbelastung.

## Abstract

The study of this diploma thesis examines burnout (according to the three-component Maslach Burnout Inventory: emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment) of official social workers in Styria.

The first hypothesis is that a high quantity of workload (frame of reference: population, number of minors, number of cases) more easily leads to emotional exhaustion. The second hypothesis is, that being able to feel compassion (as a part of the ethical/spiritual component) protects from burnout. The latter hypothesis bases on the theory that reduction of compassion (depersonalization) in the work with clients cannot stop the process of burnout at all and is also ineffective as a reaction of self protection from emotional exhaustion. According to that hypothesis reduction of compassion even stimulates the process of burnout, as social workers by reacting in that way are said to lose one of the most important sources of happiness. Theoretical concepts (neurological and spiritual) showing that empathy and compassion are the most important basis to create feelings of happiness in humans are presented in order to prove true this hypothesis.

Three components/skills are examined, the methodical/professional, the personal/human and the ethical/spiritual.

The study bases on already existing statistics (statistic of cases, population) and on a quantitative interrogation of official social workers.

The results show that there is a big difference as far as quantitative workload is concerned. On the other hand there is nearly no correlation between quantitative workload and emotional exhaustion/burnout. Emotional exhaustion in the social workers tested is lower than in a representative study for normative comparison by Maslach. The result of the study is that a considerable number of the social workers interviewed finds their methodical/professional competence approximately as high as their personal/human skills.

This quantitative study cannot show any correlation between compassion, the ethical/spiritual component and the dimensions of burnout.

# Soziale Arbeit



## **Key Words:**

Official social work, burnout, compassion, methodical/professional, personal/human, ethical/spiritual skills, quantitative workload



**Nicht alles was zählt, kann gezählt werden  
und nicht alles, was gezählt werden kann, zählt!**

Albert Einstein



## Danksagung

Ich widme diese Arbeit allen behördlichen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern des Landes Steiermark. Seit 12 Jahren bin ich stolz darauf, ein Teil von ihnen zu sein. In meiner Arbeit möchte ich die breiten methodisch/fachlichen und personal/sozialen Kompetenzen der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter würdigen.

Ich möchte aber auch (wieder) daran erinnern, warum viele (so glaube ich) ursprünglich diesen Beruf ergriffen haben: aus Liebe und Mitgefühl zu unseren Mitmenschen.

Ich danke den Kolleginnen und Kollegen, die sich Zeit dafür genommen haben, den dieser Arbeit zugrunde liegenden Fragebogen auszufüllen und auch für die begleitenden E-Mails.

E-Mail einer Kollegin:

„...-der arbeitsalltag bringt es leider mit sich, dass man sich ganz grundlegenden fragen, die im zwischenmenschlich-moral-ethischen bereich angesiedelt sind, nicht sehr oft stellt! – die frage wie’s mit der eigenen befindlichkeit aussieht, versucht man oft erst dann zu beantworten, wenn die antwort, dass es einem vielleicht gerade nicht wirklich gut geht, eigentlich schon auf der hand liegt!...wenn’s mir zeitlich irgendwie möglich ist, nehme ich an diesen „forschungen“ ganz gerne teil, weil die fragestellungen noch über das beantworten hinaus die gedanken ankurbeln und drum bin ich froh, dass ich trotz des enormen arbeitspensums gerade in den letzten wochen drauf gekommen bin, dass ich mich in meinem beruf immer noch sehr wohl fühle und die anforderungen auch als bereicherung sehen kann!“

Außerdem will ich unserem Ethikprofessor, Herrn Prof. Dr. Volz, danken, der mich in der Vorlesung wieder daran erinnert hat, dass (vielleicht gerade) professionelle Hilfe, soziale Arbeit, begründungsbedürftig ist und mich auf diese Art wieder zu einer meiner früheren Frage zurückgebracht hat: Was ist/sollte die gute/richtige Absicht hinter beruflich geleisteter Hilfe sein?

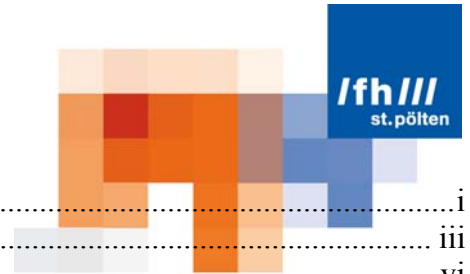




Ich möchte meiner Mutter danken, die mir das Buch „Eine neue Ethik für unsere Zeit. Das Buch der Menschlichkeit“ des Dalai Lama geschenkt hat, wodurch sich mein Blick auf meine Mitmenschen und damit auch auf meine Kolleginnen und Kollegen, Klientinnen und Klienten für immer verändert hat – indem das Mitgefühl und die damit verbundene Möglichkeit, sich und andere etwas glücklicher zu machen, ins Zentrum meines Bewusstseins gerückt ist.

Ganz besonders möchte ich den Kolleginnen und Kollegen an meiner Dienststelle danken, die meine große Beanspruchung während dieses Studienjahres und des Verfassens dieser Diplomarbeit vielleicht manchmal kompensieren mussten und mich dies nie spüren ließen.

Ich danke auch meinem Begutachter, Herrn Prof. Dr. Freigang, der mein Forschungsvorhaben relativierte, indem er mich daran erinnerte, dass es sich um eine individuelle Masterarbeit handelt und nicht um ein umfangreiches Drittmittelprojekt.



## Inhalt

Kurzfassung .....	i
Abstract .....	iii
Danksagung .....	vi
1. Einleitung .....	1
1.1. Mein Interesse .....	2
1.2. Mein Anliegen .....	3
1.3. Aufbau der Arbeit .....	4
2. Theoretischer Hintergrund .....	6
2.1. Burnout .....	6
2.1.1 Definitionen .....	7
2.1.2 Der Verlauf von Burnout .....	9
2.1.3 Erklärungsmodelle und Ursachenforschung .....	9
2.2. Psychologische Modelle .....	14
2.2.3. Psychologisches Modell: Coping/Bewältigungsstile .....	14
2.2.3. Psychologisches Modell: Empathie .....	16
2.2.3. Emotionsarbeit .....	19
2.3. Neurologisches Modell .....	20
2.3.2. Spiegelneuronen .....	20
2.3.2. Untersuchungen mit Meditierenden .....	25
2.4. Spirituelle Modelle .....	26
2.4.1 Nächstenliebe/Mitgefühl .....	26
2.4.2 Buddhismus .....	27
2.4.3 Ähnliche Erkenntnisse aus der westlichen Wissenschaft .....	32
2.5. Sozialarbeiterische Modelle .....	34
2.5.1 Postmoderne Sozialarbeit zwischen Berufsarbeit und Nächstenliebe .....	34
2.5.2 Geschichte der Sozialarbeit .....	36
3. Untersuchung .....	39
3.1 Art der Untersuchung .....	39
3.2 Hypothesen .....	39
3.3 Untersuchte Population .....	41
3.4 Methodisches Vorgehen .....	42
3.5 Durchführung der Untersuchung/Befragung: .....	47
3.6 Auswertung .....	48
3.6.1. Auswertung der bereits vorhandenen Daten .....	48
3.6.2 Auswertung der Fragebögen .....	57
3.6.3 Interpretation der Ergebnisse .....	67
4. Schlussfolgerungen .....	71

## Literaturverzeichnis

## Weitere Verzeichnisse

## Anhang

## Eidesstattliche Erklärung



## 1. Einleitung

„Wahre Hilfe kann der Mensch dem Menschen nur bringen, wenn fremde Not, wenn fremdes Leid für ihn zum eigenen wird, wenn es ihm im Herzen brennt. Die bessere Technik, die durchdachte Methode, ist nur ein Werkzeug – als solches nützlich und unentbehrlich. Aber recht handhaben kann es nur der Mensch, dessen Tun aus einem wachen Gewissen quillt; aus dem lebendigen Glauben an eine Brüderlichkeit, der in Taten wirken muss.“ (Salomon 1926: 66; zit. in: Müller 1998: 147)

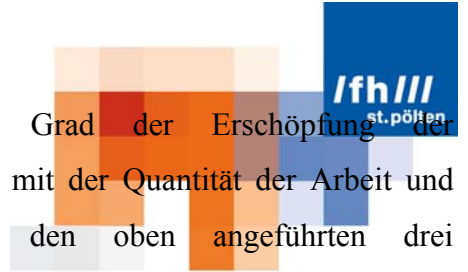
Bereits Alice Salomon, erste Direktorin der Sozialen Frauenschule in Berlin-Schöneberg, unternimmt in obigem Zitat aus ihrem 1926 erschienen Buch „Soziale Diagnose“ eine Unterscheidung zwischen Methodik und etwas anderem, etwas was im Menschen (in der Sozialarbeiterin/dem Sozialarbeiter) selber liegt oder vielleicht sogar über diesen hinausgeht.

In Anlehnung an die wissenschaftliche Untersuchung von Mayrhofer und Raab-Steiner aus dem Jahr 2007 zum Thema Wissens- und Kompetenzprofile von Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen werden die bereits von Alice Salomon erwähnten „Wirkfaktoren“ in der vorliegenden Arbeit als methodisch/fachliche bzw. personal/soziale Kompetenzen bezeichnet. (vgl. Mayrhofer, Raab-Steiner 2007: 152, 208) Was darüber hinausgeht, wird in dieser Arbeit als transpersonale, ethisch/spirituelle Komponente gesehen, wobei unter Spiritualität in dieser eine menschliche Geisteshaltung verstanden wird, die durch Liebe, Toleranz, Mitgefühl, Verantwortungsgefühl, Vergebung und dem Erstreben von Glück für sich und andere gekennzeichnet ist. (vgl. Dalai Lama 1999: CD)

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich jedoch nicht in erster Linie damit, wie sich die jeweilige Ausprägung der einzelnen Komponenten/Kompetenzen auf die tägliche soziale Arbeit auswirken, sondern mit dem Einfluss, die diese auf den Sozialarbeiter/die Sozialarbeiterin selbst haben, da er/sie im Kontext der Sozialarbeit „der wahrscheinlich wichtigste Faktor“ ist.

Wie in der gesamten (zumindest westlichen) Welt hat Stress, emotionale Erschöpfung und Burnout auch die Sozialarbeit erreicht. Die Fragen, die mich zentral

# Soziale Arbeit



in dieser Arbeit beschäftigen, sind der Grad der Erschöpfung der Sozialarbeiter/Sozialarbeiterinnen in Verbindung mit der Quantität der Arbeit und welchen Zusammenhang es eventuell zu den oben angeführten drei Komponenten/Kompetenzen gibt.

Die zentralen Thesen der Arbeit sind, dass einerseits ein zumutbarer Grad an Arbeitsanfall und andererseits das Mitgefühl (auf einer spirituell/ethischen Ebene) den größten Schutz vor emotionaler Erschöpfung/Burnout darstellen. Dazu steht nicht im Gegensatz, dass eine Ausgewogenheit zwischen methodisch/fachlichen und personal/sozialen Kompetenzen anzustreben ist und die Annahme besteht, dass die Überbetonung einer dieser beiden Kompetenzseiten (gewissermaßen eine Entartung der jeweiligen Qualitäten) sich positiv auf die Entwicklung von Burnout auswirkt, also die Entwicklung von Burnout fördert.

## **1.1. Mein Interesse**

Mein Interesse, sich mit dem Thema Mitgefühl/Empathie und Burnout zu beschäftigen, entspringt einerseits meiner Erfahrung in meiner täglichen Arbeit als behördliche Sozialarbeiterin und andererseits meiner Beschäftigung mit dem Thema Mitgefühl (teilweise auf neurologischer Basis, großteils durch die These des tibetischen Buddhismus, dass Glück – das eigene und das der anderen - nur über Mitgefühl, sich und allen anderen Lebewesen gegenüber, zu erlangen sei).

Seit nunmehr 12 Jahren bin ich im Bereich der behördlichen Sozialarbeit in einer Bezirkshauptmannschaft in der Steiermark tätig und ab Juni 2009 in leitender Funktion. Bei Gesprächen mit Kolleginnen und Kollegen im beruflichen Alltag, aber auch bei Fortbildungen und Tagungen, erscheint es mir so, als ob sich die Gesprächsinhalte im Laufe der Jahre verändert haben. Nicht Klienten- und Klientinnengeschichten, sozialpolitische Missstände, sozialarbeiterische Methoden, Veränderungsideen oder vielleicht Teamkonflikte erscheinen mir (derzeit) als zentrales Thema, sondern die Überlastung der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter. Diesbezügliche Gefühle, Gedanken und Eindrücke werden ausgetauscht genauso wie Alltagshypothesen über Zusammenhänge und Lösungsideen. Sehr schnell fallen Schlagwörter wie „Überlastungssyndrom“ und „Burnout“.

# Soziale Arbeit



Die Ursachen für die Überlastung werden in zu vielen Fällen, bei zu wenig Personal, einer Komplexitätssteigerung der Fälle, der allgemeinen, schlechter werdenden wirtschaftlichen Situation, dem Dominoeffekt von Burnout, dem Anstieg der zu erledigenden Verwaltungsarbeit (von der Fachabteilung neu vorgeschriebene ausführliche Dokumentation) usw. gesehen.

Lösungen für diese Probleme werden in erster Linie durch Aufstockung des Personals erhofft; außerdem durch die Einschränkung der zu bearbeitenden Gebiete, „sich nicht für alles zuständig fühlen zu müssen“, mehr Supervision, Psychohygiene, weniger Verwaltungstätigkeit, Trennung von Krisenarbeit und alltäglicher Arbeit; Problemlösung also durch Abgrenzung: sachlich, faktisch, persönlich. (Was kann ich draußen lassen/ausklammern?)

Mein Interesse richtet sich auf Grund der oben geschilderten Phänomene daher in dieser Arbeit auf das Erforschen von Ursachen, aber auch auf das Erkennen möglicher Lösungswege.

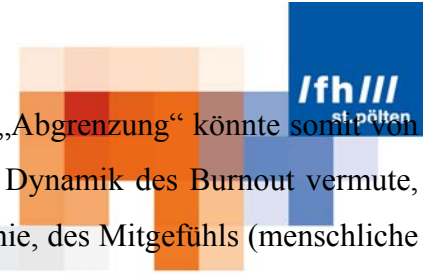
Zwei Aspekte werden herausgegriffen:

- Wie weit steht die Quantität der Arbeit im Zusammenhang mit dem Grad der Erschöpfung?
- Was schützt vor Erschöpfung? Sind das eher die fachlich/methodischen, die persönlich/sozialen Kompetenzen oder etwas darüber Hinausgehendes, (in der Arbeit bezeichnet als Ethik oder Spiritualität)? Schützt Mitgefühl (auf hoher spiritueller Ebene) wirksam vor Burnout?

## **1.2. Mein Anliegen**

Mein Anliegen ist es, Lösungsideen zu entwickeln, einerseits für die tägliche Praxis, andererseits zur Prävention in der Ausbildung von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern.

Bei einem Zusammenhang zwischen quantitativer Belastung und emotionaler Erschöpfung könnte eine Lösung nur in der Beschränkung von Fallzahlen pro Sozialarbeiterin/Sozialarbeiter liegen. Eine gesetzliche „Deckelung“ der Fallzahlen



(Höchstfallzahl) könnte hier Abhilfe schaffen. Eine „Abgrenzung“ könnte somit von außen erfolgen und müsste nicht, wie ich es in der Dynamik des Burnout vermute, durch eine Zurücknahme der Emotionen, der Empathie, des Mitgefühls (menschliche Kompetenzen bzw. Spiritualität/Ethik) passieren. Diese Reaktion, also das Zurückziehen auf fachliche Kompetenzen – so vermute ich – fördert zusätzlich die Burnout-Dynamik (treibt diese voran). Dieses „Zurückziehen“ schneidet den Sozialarbeiter/die Sozialarbeiterin von Glücksgefühlen ab, die durch das Einfühlen, das Mitgefühl, entstehen. Das möchte ich unterlegen mit Forschungsergebnissen aus der Neurologie, mit der psychologischen Forschung zu Empathie und Emotionsarbeit und dem spirituellen Modell des tibetischen Buddhismus.

### **1.3. Aufbau der Arbeit**

Im ersten Teil der Arbeit wird der theoretische Hintergrund, auf dem die Untersuchung basiert, dargestellt.

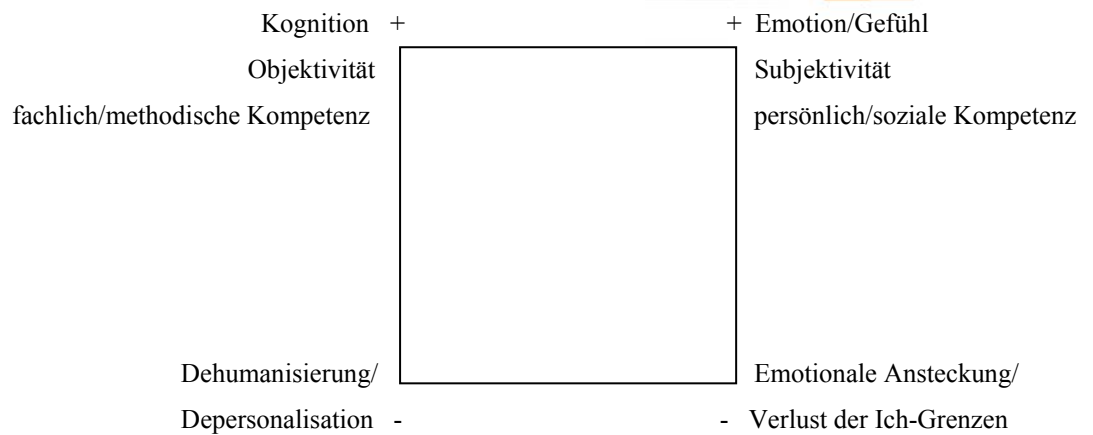
Um den verwendeten theoretischen Hintergrund der Arbeit leichter verständlich darzustellen, wird das sog. „Werte- bzw. Entwicklungsquadrat“ von Helwig (1967) bzw. Schulz von Thun (1989, Auflage 1992) als Basis verwendet, ergänzt durch eine weitere/höhere Dimension.

„Um den dialektisch strukturierten Daseinsforderungen zu entsprechen, kann jeder Wert ... nur dann zu einer konstruktiven Wirkung gelangen, wenn er sich in ausgehaltener Spannung zu einem positiven Gegenwert, einer „Schwesterntugend“ befindet. Statt von ausgehaltener Spannung lässt sich auch von Balance sprechen. Ohne diese Balance verkommt ein Wert zu seiner „Entartungsform“ (Helwig) – oder sagen wir lieber: zu seiner entwertenden Übertreibung.“ (Schulz von Thun 1989 bzw. 1992: 38). „Diese Wertequadrat-Struktur ist der von Aristoteles in seiner „Nikomachischen Ethik“ entwickelten Vorstellung verwandt, nach der jede Tugend als die rechte Mitte zwischen zwei fehlerhaften Extremen zu bestimmen ist, z. B. Sparsamkeit zwischen Geiz und Verschwendung oder Mut zwischen Feigheit und übermütigen Leichtsin.“ (Schulz von Thun 1989 bzw. 1992: 40).

# Soziale Arbeit

Die folgende Arbeit baut auf folgendem Wertequadrat auf:

Abbildung 1 Wertequadrat



Das bedeutet, dass die beiden „Schwestern“ (auf der oberen waagrechten Linie) Kognition/Objektivität/fachlich-methodische Kompetenz einerseits und Emotion/Gefühl bzw. Subjektivität und menschlich-persönliche-soziale Kompetenz andererseits das positive Ergänzungsverhältnis bezeichnen. Die senkrechten Linien nach unten bezeichnen die zunehmend entwertenden Übertreibungen; Übertreibungstendenzen (je tiefer unten umso größer diese Tendenz), die entstehen, wenn es zur Überbetonung einer Seite kommt, bis hin zu jeweiligen Entartungsformen entwertender Übertreibung. (Dehumanisierung/ Depersonalisation einerseits bzw. Emotionale Ansteckung/Verlust der Ich-Grenzen andererseits).

In dieses Wertequadrat werden bereits vorhandene Theorien aus der Burnout-Forschung sowie dort verwendete definierte Begriffe eingeordnet. Dazu gehören bisherige Ergebnisse aus der Burnout-Forschung, wie z. B. die Burnout-Theorie von Maslach (z. B. mit dem Begriff der „Depersonalisation“), die psychologische Empathieforschung im Zusammenhang mit Burnout (z. B. „Emotionale Ansteckung“), die Theorie der Emotionsarbeit („so tun als ob“ vs. tiefgehende Emotionsarbeit). Darüber hinaus wird einbezogen: die Theorie der postmodernen Sozialarbeit von Kleve (Berufsarbeit und Nächstenliebe) und geschichtliche Aspekte der Sozialarbeit (karitative Arbeit und Armenfürsorge) sowie Erkenntnisse aus der neurologischen Forschung zum Thema Empathie und Mitgefühl.

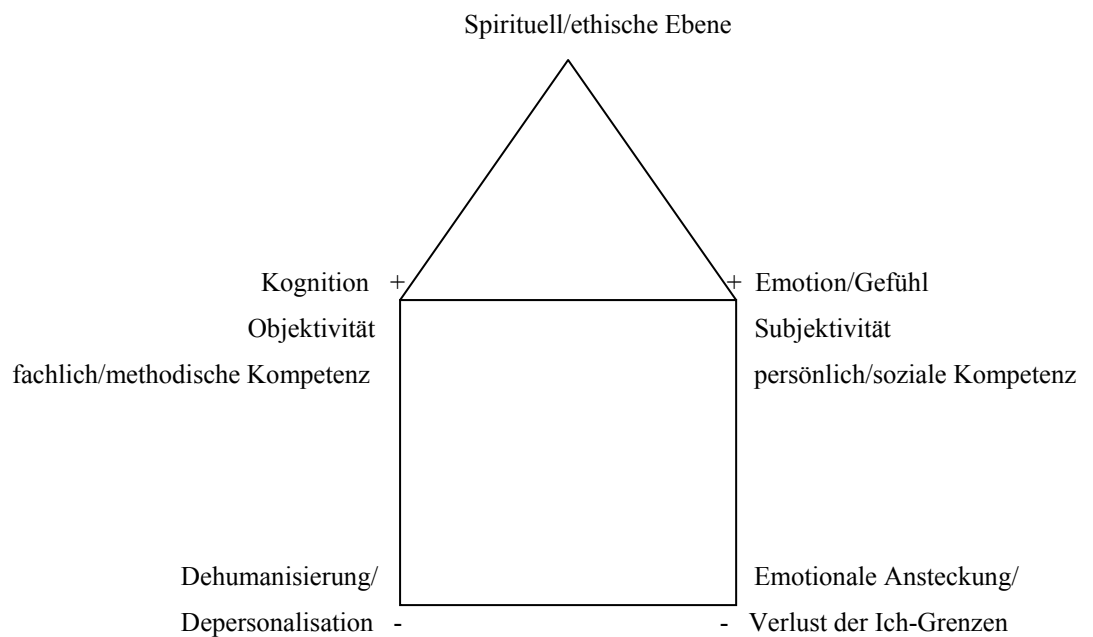
# Soziale Arbeit



Dieses Wertequadrat wird erweitert durch die spirituell/ethische Ebene, einer übergeordneten, dritten Dimension (also der Ebene der Schwestern“tugenden“ „Kognition - Emotion“ übergeordnet).

Umwelteinflüsse (z. B. zu erfüllendes Arbeitspensum, Arbeitsbedingungen usw.) wirken noch zusätzlich von außen ein.

Abbildung 2 Wertequadrat und spirituelle Ebene



Am Ende der jeweils vorgestellten Modelle werden die genannten relevanten Begriffe in das obige Modell in **orange Schrift** eingefügt.

## 2. Theoretischer Hintergrund

### 2.1. Burnout

Zum Thema Burnout in helfenden Berufen gibt es in den letzten Jahren unzählige Studien und Veröffentlichungen. Diese beschäftigen sich mit der Definition, den Beschreibungen von Symptomen und Verläufen, den Ursachenforschungen (hauptsächlich in Querschnittuntersuchungen), der Prävention und Behandlung/Therapie.





## 2.1.1 Definitionen

Es sollen drei Definitionen herausgegriffen werden. Als erstes die von Herbert Freudenberger, um den „Urvater“ der Burnout-Forschung zu würdigen. Darüber hinaus die der Weltgesundheitsorganisation und schließlich die, in der Fachliteratur derzeit am weitesten verbreitete, von Maslach, welche auch der Untersuchung dieser Arbeit zu Grunde liegt:

### **Herbert Freudenberger**

Er wird in der Literatur als „Urvater“ und damit gewissermaßen als „Erfinder“ von Burnout bezeichnet. Nach den Worten von Freudenberger bedeutet Ausbrennen „... sich entleeren. Die eigenen körperlichen und seelischen Reserven erschöpfen. Sich selbst bei dem Versuch zerstören, unter Aufbringung aller Kräfte unrealistische Erwartungen zu verwirklichen, die selbst gesetzt oder vom Wertesystem der Gesellschaft aufgezwungen sind.“ (Freudenberger 1981: 38, zit. in: Röhrling 2003: 10)

### **Weltgesundheitsorganisation**

In der Internationalen Klassifikation psychischer Störungen der Weltgesundheitsorganisation (ICD-10 Kapitel V (F)) wird das Burnout-Syndrom nicht als Hauptdiagnose angeführt, sondern findet sich im Anhang 2 unter „Faktoren, die den Gesundheitszustand beeinflussen und zur Inanspruchnahme von Gesundheitsdiensten führen“. Hier findet sich unter Z73 „Probleme verbunden mit Schwierigkeiten bei der Lebensbewältigung“ unter Z73.0 das „Erschöpfungssyndrom (Burnout-Syndrom)“.

Burnout wird also von der WHO als ein Problem gesehen, sein Leben zu bewältigen. Meist wird die Diagnose als Zusatzdiagnose zur Hauptdiagnose „Depression“ vergeben.

### **Maslach**

Die in der derzeitigen Fachliteratur am häufigsten verwendete Definition, die den

## Soziale Arbeit

meisten empirischen Arbeiten zugrunde liegt (von der auch in der vorgelegten Arbeit ausgegangen wird), ist die von Maslach und Jackson.



Die Definition basiert auf dem Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach, Jackson, 1981, 1986). Mit Hilfe von qualitativen Interviews mit belasteten Ärzten, Krankenschwestern und Pflegern kristallisierten die Untersuchenden drei zentrale Themen/Dimensionen (emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und verringertes persönliches Wirksamkeitserleben) heraus, die dem MBI zu Grunde gelegt wurden und bis heute die Forschung beherrschen. Somit ist das MBI das Ergebnis explorativer Studien, also eines induktiven Vorgehens.

Burnout wird demnach als multiples Syndrom von emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation und verringertem persönlichem Wirksamkeitserleben operationalisiert. (vgl. Röhring 2003: 22)

### **Emotionale Erschöpfung**

„Emotionale Erschöpfung meint ein Gefühl der emotionalen Überforderung und des Ausgelaugtseins in Bezug auf alle Ressourcen. Man fühlt sich kaputt und leer und hat keine Lust, sich dem nächsten Arbeitstag oder dem nächsten Patienten zu stellen: „Der Ofen ist aus.“ (Rösing 2003: 72)

### **Depersonalisation**

Im Burnout-Geschehen „... entwickeln die Helfer leicht negative Einstellungen und Gefühle den Klienten gegenüber, die sich dann in Dehumanisierung und Depersonalisierung manifestieren“ (Enzmann 1996: 25) „Depersonalisation meint eine distante, kalte und zynische Einstellung den Patienten oder Klienten gegenüber – sie werden entpersönlicht, sie werden zum Objekt.“ (Rösing 2003: 72)

### **Verringertes persönliches Wirksamkeitserleben**

„... bezieht sich auf die Abnahme des Gefühls, für die Arbeit kompetent, angemessen ausgebildet und leistungsfähig zu sein.“ (Röring 2003: 22). Es stellt sich ein Gefühl ein, dass die eigene Kompetenz abnimmt.



## 2.1.2 Der Verlauf von Burnout

Bei Maslach werden die drei genannten Dimensionen nicht als Zustand verstanden, sondern als Kreislauf. Durch die emotionale Erschöpfung verändert sich die Einstellung den Klientinnen und Klienten gegenüber, die Bilder, die man über sie hat, verschieben sich ins Negative. Dadurch verschlechtert sich die Arbeit, was wiederum das Gefühl der eigenen Wirksamkeit reduziert. Durch dieses verringerte Selbstvertrauen erhöht sich wiederum die emotionale Erschöpfung usw.

Burnout „...stellt einen Verschleiß von Werten, Würde, Geist und Willen dar – einen Verschleiß der menschlichen Seele. Es ist eine Krankheit, die sich schrittweise und gleichmäßig über einen längeren Zeitraum hin ausbreitet und die Menschen in einen Teufelskreis bringt, aus dem es nur schwer ein Entrinnen gibt“ (Rösing 2003: 72)

Dirk Enzmann hat sich in seinem 1996 erschienen Buch „Gestresst, erschöpft und ausgebrannt“ mit Metastudien beschäftigt. Er untersucht, wie vorausgegangene Studien diesen Kreislauf bewertet haben (Ablauf, Reihenfolge und Gewichtung) und sucht Antwort auf die Frage, in welcher Beziehung die drei Dimensionen in den vorausgegangenen Studien stehen. Er stellt fest, dass „die überwiegende Mehrheit der Autoren von einem Sequenzmodell des Burnouts ausgeht, in dem eine der Komponenten andere Burnout-Dimensionen beeinflusst. Allgemein wird angenommen, dass Burnout mit emotionaler Erschöpfung beginnt und Depersonalisation den Versuch darstellt, durch psychischen Rückzug, die emotionale Beanspruchung (und damit die emotionale Erschöpfung) zu reduzieren.“(vgl. Maslach, 1982 b; Gaines und Jermier, 1983; Leiter, 1989, zit. in: Enzmann 1996: 93)

## 2.1.3 Erklärungsmodelle und Ursachenforschung

Im Wesentlichen kann man bei der Ursachenforschung drei Erklärungsstränge ausmachen:

- die Ursachen für die Entwicklung liegen in der Persönlichkeit
- die Ursachen liegen in der Umwelt (Arbeits- oder Organisationsstrukturen bzw. gesellschaftliche Entwicklung) oder



- im Coping (wie Personen mit Umwelten umgehen bzw. diese bewältigen) – was in der Literatur oft auch den Persönlichkeitsmerkmalen zugeordnet wird.

In der neueren Burnout-Forschung wird viel darüber diskutiert, wie aussagekräftig die unzähligen Querschnittuntersuchungen (Messungen zu einem Zeitpunkt) sind. Es sei dadurch schwer zu differenzieren oder zu interpretieren, inwieweit es sich bei Korrelationen um Ursache und Folge handelt.

Ina Rösing analysiert in ihrem 2003 erschienen Buch „Ist die Burnout-Forschung ausgebrannt?“ die bisherige internationale Burnout-Forschung. Sie greift darin großteils auf die von Schaufeli und Enzmann 1998 veröffentlichte „bisher umfassendste Gesamtdarstellung der nunmehr etwa dreißig Jahre umspannenden Forschung zu Burnout“ (Rösing 2003: 18) zurück. Auch Ingeborg Heddereich versucht in ihrem 2009 erschienen Buch „Burnout Ursachen, Formen, Auswege“ die Ergebnisse der unzähligen Studien zusammenzufassen.

### **Zusammenfassung über die bisherigen Ergebnisse der Ursachenforschung**

#### **Demographische Daten**

„Wie Schaufeli und Enzmann (1998) anhand der bis zu diesem Zeitpunkt vorliegenden Studien zeigen, ist das deutlichste Korrelat im Bereich der demographischen Daten das Alter. Es korreliert deutlich und recht einheitlich negativ mit Burnout.... Dazu passt, dass auch Arbeitserfahrung (Arbeitsalter, Länge der Tätigkeit innerhalb des Berufes) eher negativ mit Burnout korrelieren.“ (Rösing 2003: 93)

Eine Studie von Cherniss (1980a, 1980b), neben Maslach einer der bekanntesten Forscher auf diesem Gebiet, liefert jedoch Hinweise darauf, dass die Menschen, die von Burnout betroffenen waren, vielleicht einfach schon früher ausgestiegen sind und deshalb im höheren Alter in den Studien nicht mehr aufscheinen.

In Bezug auf das Geschlecht gibt es laut Rösing keine eindeutige Aussage.

Im Bereich der demografischen Daten gibt es – zusammenfassend – scheinbar nur einen gesicherten Zusammenhang mit dem Alter.

## **Persönlichkeitsmerkmale**

Es gibt unzählige Studien über den Zusammenhang bestimmter Persönlichkeitseigenschaften und Burnout (zum Beispiel Neurotizismus oder Widerstandskraft). Allerdings stellt sich hier, wie so oft bei wissenschaftlichen (vor allem Querschnitt-) Untersuchungen, die Frage: Was war zuerst: die Henne oder das Ei (oder der Hahn)?

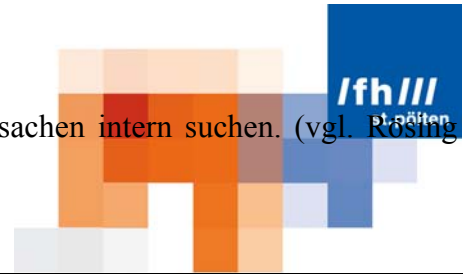
Nach der Zusammenschau der internationalen Literatur von Rösing ergibt sich folgendes Gesamtbild von Burnout und Persönlichkeitsmerkmalen:

- Allgemeine Gereiztheit, Ärgerneigung und negative Affektivität
- Zimperlichkeit bei der Risikowahrnehmung
- Ängstlichkeit und Unzufriedenheit
- Eher niedrige emotionale Intelligenz
- Angstneigung als allgemeines Merkmal
- Neurotizismus und Konkurrenzangst
- Schwaches Selbstvertrauen
- Ein negativer Problemlösungsstil
- Eine selbst herabsetzende Haltung
- Geringe Stabilität und viel Angst

## **Coping/Bewältigungsstile**

In der Fachliteratur wird hauptsächlich zwischen zwei grundlegenden Stilen unterschieden: einem eher defensiven, passiven, im Wesentlichen nur die Symptome mildernden Bewältigungsstil und einem aktiven, konfrontierenden Stil, welcher eher die Ursachen der Belastung anpackt. Hier scheint (wie später noch ausführlicher dargelegt) ein aktiver Bewältigungsstil eher negativ mit Burnout zu korrelieren.

Eine andere wichtige Komponente scheinen die individuellen Erklärungsmodelle (das heißt, wo jemand die Ursachen für seine Probleme vermutet) zu sein – die Kausalzuschreibungen. Menschen, die die Ursachen für Probleme extern suchen,



scheinen eher Burnout gefährdet als die, die Ursachen intern suchen. (vgl. Rösing 2003: 96-99)

Ein aktiver Bewältigungsstil korreliert negativ mit Burnout.

### **Arbeitsbezogene Variablen**

„Auf der Ebene der arbeitsbezogenen Variablen zeigen sich einige relativ klare positive Zusammenhänge: Zeitdruck und hohe Arbeitsbelastung, Rollenkonflikt und Rollenambiguität sind positiv korreliert, vor allem mit der MBI-Dimension der emotionalen Belastung.“ (Rösing 2003: 99)

Schaufeli und Enzmann (1998) kommen zu folgenden Ergebnissen: „Es scheint also, dass man auf der Basis der empirischen Ergebnisse die Annahme, Burnout stehe speziell mit emotional belastenden Patienten-Interaktionen in Zusammenhang, zurückweisen muss.“ (Schaufeli und Enzmann 1998: 84, zit. in: Rösing 2003: 100)

Bei solchen Metaanalysen zeigt sich auch, dass mehr die quantitative Last der Anzahl der Patienten als die Problematik der Patienten mit der Entwicklung von Burnout zusammenhängt. (vgl. Rösing 2003:100)

Enzmann kommt bei seiner aufwändigen Längsschnittuntersuchung (drei Messzeitpunkte), die er in seinem 1996 erschienen Buch veröffentlichte, ebenfalls zu diesem Ergebnis: „Im Gegensatz zu den Annahmen von Maslach (1993) ist der Burnout-Aspekt „emotionale Erschöpfung“, also eine allgemeine Erschöpfungsreaktion, die vor allem bei weniger Berufserfahrenen durch Überforderung, durch Zeitdruck bzw. durch die Arbeitsmenge und weniger durch die Qualität der Kontakte mit Klienten ausgelöst wird.“ (Enzmann 1996: 298)

Rösing greift noch andere arbeitsbezogene Variablen heraus, bei denen sich eine gewisse Einheitlichkeit der Ergebnisse zeigt: Arbeitsmenge, relative Autonomie der Arbeit, Rollenstress (Rollenüberlastung, Rollenambiguität und Rollenkonflikt). (vgl. Rösing 2003: 101)

# Soziale Arbeit

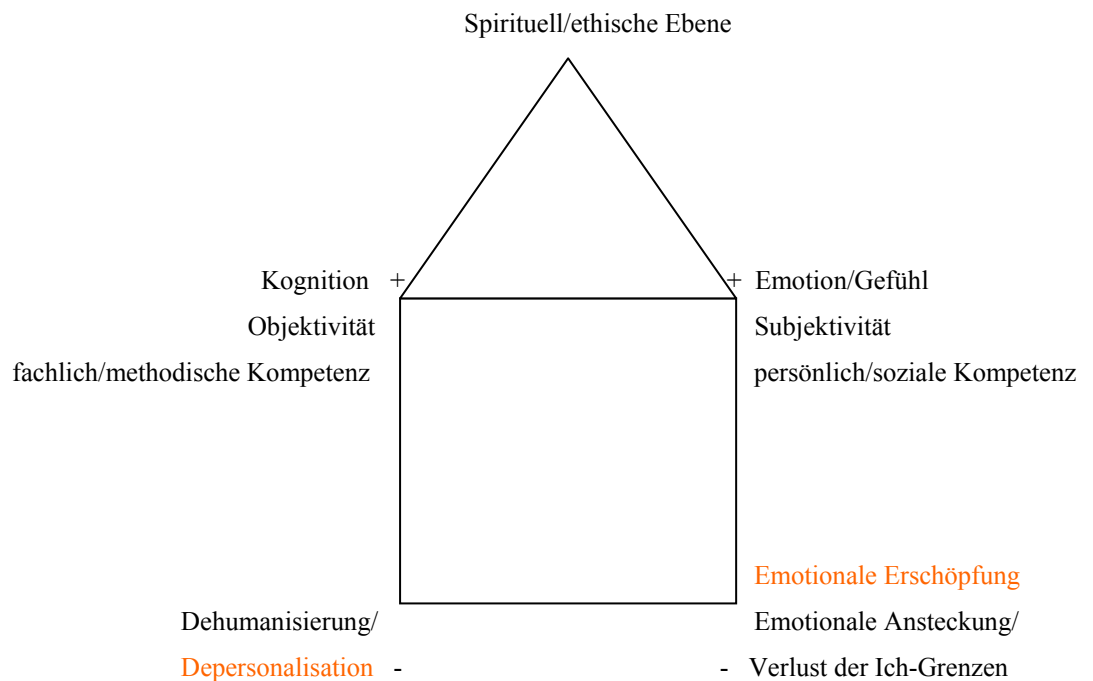


„Eine starke, rein quantitative Arbeitsüberlastung, hoher Zeitdruck, Gängelung bei der Arbeit (geringe Autonomie), unklare Entscheidungs- und Zuständigkeitsstrukturen, geringe soziale Unterstützung durch Kollegen und wenig Rückmeldung und Anerkennung von den Vorgesetzten gehören zu den relativ „sicheren“ Antezedenz-Bedingungen von Burnout.“ (Rösing 2003: 102)

Bei den arbeitsbezogenen Variablen hat die Quantität der zu bewältigenden Arbeit die größte Bedeutung.

Einordnung der Begriffe aus dem Burnout-Modell von Maslach in das vorgestellte (Wertequadrat-) Modell: **Depersonalisation, Emotionale Erschöpfung**

**Abbildung 3 Wertequadrat und das Burnout-Modell von Maslach**



## 2.2. *Psychologische Modelle*

### 2.2.3. Psychologisches Modell: Coping/Bewältigungsstile

In der Stressforschung wird schon lange davon ausgegangen, dass es sich bei der Stressverarbeitung nicht um ein einfaches kausales Modell handelt. Die Interaktion zwischen Person und Situation steht im Vordergrund, somit der individuelle Stressbewältigungsstil. (vgl. Enzmann 1996: 18) „Die neuere Stressforschung betrachtet Stress ...als etwas sehr individuelles“ (Hedderich 2009: 18)

„Die Summe der sich stets veränderten Anstrengungen, die ein Mensch unternimmt, um Anforderungen zu bewältigen, lässt sich nach Lazarus/Folkman (1997) als Coping (dt.: Bewältigung) bezeichnen (...). Bewältigung wird dabei nicht durch den erfolgreichen Abschluss der Stressesequenz definiert, bereits der Versuch oder das Bemühen wird als Coping bezeichnet.“ (Hedderich 2009: 19)

Für Cherniss (1980) ist Coping das entscheidende Personenmerkmal in der Entwicklung von Burnout.

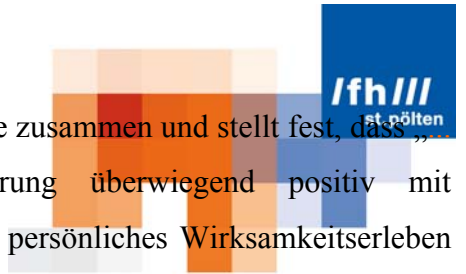
Im theoretischen Burnout-Konzept von Cherniss stellt defensives Coping den Kern des Burnout-Prozesses (positive Korrelation mit Burnout) dar. Bei kontrollierendem Coping ist die Aufmerksamkeit eher nach außen gerichtet, auf die Situation. Beim vermeidenden/defensiven Coping geht die Aufmerksamkeit nach innen, auf die Befindlichkeit der eigenen Person. Dies deckt sich auch wieder mit Ergebnissen zur Forschung über Kausalzusammenhänge. Menschen, die die Aufmerksamkeit eher nach außen richten, scheinen „geschützter“ vor Burnout.

In einem Literaturüberblick kommen Mullen und Sullis 1982 zu dem Schluss, dass verleugnende und vermeidende Strategien zwar unmittelbar und kurzfristig positive Effekte haben im Gegensatz zu kontrollbezogenen Copingstrategien. Langfristig sind jedoch konfrontierende Strategien effektiver als vermeidende (vgl. Enzmann 1996: 67)

„So kann Burnout als letzte Stufe eines missglückten Prozesses angesehen werden, negative Stressbedingungen zu bewältigen.“ (Hedderich 2009: 20)



# Soziale Arbeit

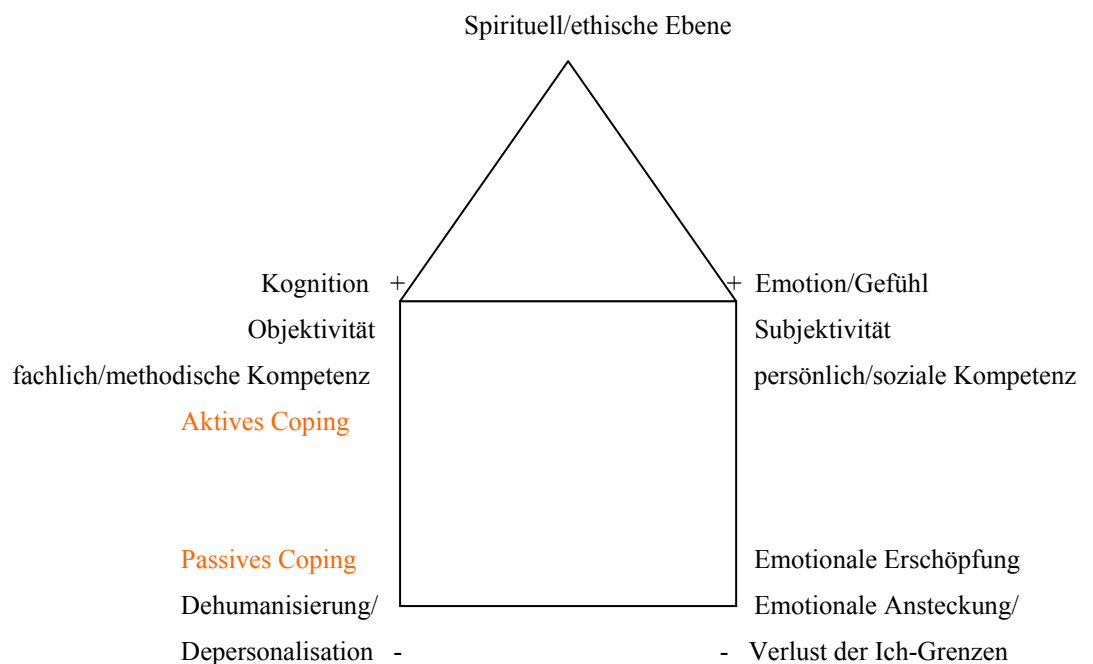


Enzmann fasst elf bisherige empirische Ergebnisse zusammen und stellt fest, dass „emotionale Erschöpfung und Depersonalisierung überwiegend positiv mit vermeidendem .... Coping einhergehen und dass persönliches Wirksamkeitserleben ganz eindeutig positiv mit konfrontierendem oder problemfokussierendem Coping einhergehen, für die Burnout-Dimension aber nur eine geringe Korrelation mit dem vermeidenden Coping besteht.“ (Enzmann 1996: 70)

Es spricht also vieles dafür, dass Depersonalisierung eine vermeidende Bewältigungsstrategie von emotionaler Erschöpfung darstellt. Die Aufmerksamkeit geht vom Gegenüber weg hin zum eigenen Innenleben. Das Gefühl, sich in der Arbeit wirksam zu erleben, ist deutlich geringer als beim konfrontierenden, aktiven Coping, bei dem die Aufmerksamkeit nach außen geht! Diesen Punkt werde ich später noch im Zusammenhang mit den Spiegelneuronen und der Fähigkeit zur Empathie aufgreifen und wird auch dort in das dieser Arbeit zugrunde liegende Modell eingeordnet.

Einordnung in das Modell: **Passives Coping, Aktives Coping**

**Abbildung 4 Wertequadrat und das Psychologische Modell Coping**



## 2.2.3. Psychologisches Modell: Empathie

Allgemein definiert wird Empathie als die „Neigung und Fähigkeit einer Person bezeichnet, den psychischen Zustand einer anderen Person intern zu repräsentieren“. (Enzmann 1996: 76)

In der Fachliteratur finden sich unterschiedliche Abstufungen von Empathie, meist nach dem Kriterium, wie stark sie kognitions- bzw. emotionsgeleitet oder -beteiligt ist. Ein weiterer genannter Aspekt ist das Nähe-Distanz-Verhältnis von Subjekt und Objekt, d. h. in welcher emotionalen Nähe oder Distanz sich die beteiligten Personen befinden. Die Distanz wird mit stärkerer Emotionsbeteiligung niedriger.

Enzmann unterscheidet kognitive und persönlichkeits-theoretische Ansätze.

### **Kognitive Empathiekonzepte**

„... die empathische Fähigkeit einer Person wird eher als Genauigkeit operationalisiert, mit der sie Motive, Absichten, Einstellungen Gedanken und die Emotionen einer anderen Person erfassen oder mit der sie das Verhalten einer anderen Person vorhersagen kann (z.B.: Dymond, 1994) ....“ (vgl. Enzmann 1996: 77)

### **Persönlichkeitstheoretische Ansätze**

Hier wird die (unwillkürliche) Neigung einer Person zu empathischer Reaktion bzw. die emotionale Reaktionsbereitschaft stärker betont. (z. B. Stotland, Mathews, Sherman, Hansen und Richardson, 1978, Mehrabian und Epstein, 1972). „Hier wird unter Empathie im Wesentlichen eine emotionale Reaktion auf die Wahrnehmung der (negativ getönten) psychischen Verfassung einer anderen Person verstanden, die sich in Sympathie, Mitgefühl, Mitleid oder empathischem Stress äußern kann.“ (Enzmann 1996: 77)

Während die kognitiv akzentuierte Empathie ohne emotionale Beteiligung möglich ist, ist der Eindruck, der Gefühle des anderen unmittelbar teilhaftig zu werden, in emotional-affektiv akzentuierter Auffassung ein entscheidendes Merkmal empathischer Reaktion.



## Weitere Begriffe der Empathieforschung sind

- Perspektivenübernahme,
- empathische Anteilnahme,
- Gefühlsansteckung und
- empathischer Distress.

### **Perspektivenübernahme und empathische Anteilnahme**

Enzmann unterscheidet zwischen Perspektivenübernahme (kognitiv; aus eigenen Erfahrungen und aus dem Wissen um die andere Person, wird geschlossen, wie diese in einer bestimmten Situation denkt, wie sie sich fühlt) und empathischer Anteilnahme (emotional; der gleiche Vorgang wie zuvor, jedoch unter emotionaler Beteiligung/Einführung).

### **Gefühlsansteckung**

„Empathie wäre von Gefühlsansteckung dadurch abzugrenzen, dass in ihr über die bloße Induktion von Gefühlszuständen hinaus immer unterschieden werden kann, ob es sich um ein primär eigenes oder um das gleichsam stellvertretend nachempfundene Gefühl eines anderen handelt“ (Bischof Köhler 1985: 16 zit. in Enzmann 1996: 80)

Diese Definitionen zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die emotionale Beteiligung und die Abnahme der Differenzierung zwischen dem Selbst und dem Anderen diesen Vorgang kennzeichnen. Während Perspektivübernahme ein eher kognitiver, distanter Vorgang ist, wird die empathische Anteilnahme schon emotionaler und näher zum Anderen definiert, die Gefühlsansteckung schließlich als Vorgang, wo zwischen dem Selbst und dem Anderen nicht mehr unterschieden werden kann, wobei aber trotzdem die eigene Befindlichkeit im Zentrum steht.

### **Empathischer Distress**

Auch beim empathischen Distress steht die eigene Befindlichkeit im Zentrum der Aufmerksamkeit. Dabei ist aber Gefühlsansteckung wahrscheinlich nicht der einzige Grund, sondern geht mit dem Gefühl einher, die durch die Perspektivenübernahme oder empathische Anteilnahme hervorgerufene Verpflichtung zu helfen, nicht realisieren zu können. (vgl. Enzmann 1996: 80)

## Soziale Arbeit

Ähnlich wie beim vermeidenden Coping, bei dem die Aufmerksamkeit nach innen geht, geschieht dies auch beim empathischen Distress.



„In Untersuchungen zum Zusammenhang von dispositioneller empathischer Reaktionsbereitschaft und prosozialem Verhalten hat sich gezeigt, dass Personen mit starker Neigung zu empathischer Anteilnahme häufiger versuchen, anderen in Not zu helfen .... demgegenüber ziehen sich Personen mit starker Neigung zu empathischem Distress von leidenden Personen eher zurück oder reagieren aggressiv (vgl. Batson, Fultz und Schoenrade, 1987; Eisenberger und Fabes, 1990)

### **Welche Rolle könnte dies nun für die Entwicklung von Burnout spielen?**

„In den ersten, weniger empirisch orientierten Arbeiten zum Burnout-Konzept wird die Persönlichkeit der Helfer und der Grad ihrer Identifikation mit den Klienten als bedeutsam für die Burnout-Entwicklung sowie die emotionale Beanspruchung durch das Miterleben von Leiden und Nöten der Klienten als spezifische Belastungsquelle für helfende Berufe hervorgehoben.“ (Enzmann 1996: 75)

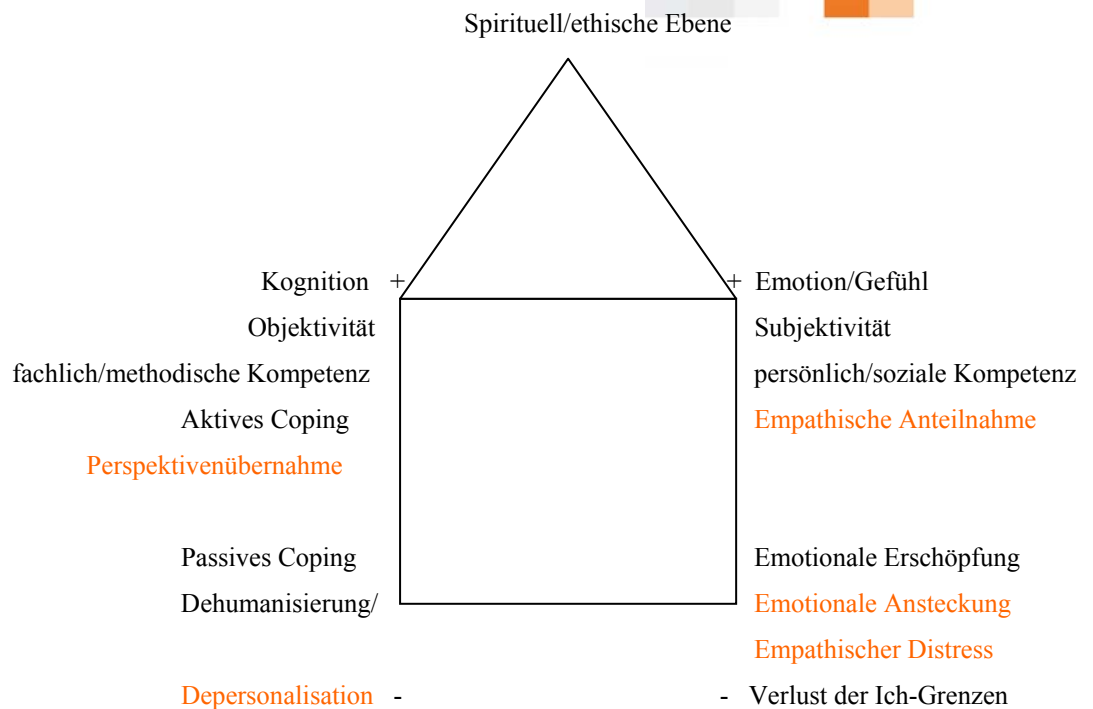
„... insbesondere in individuenzentrierten Burnoutkonzepten wird behauptet, dass die (Über)Identifikation mit Klienten eine entscheidende Burnoutursache darstelle.“ (Edelwich und Brodsky, 1980; Freudenberger, 1974 zit. in Enzmann 1996: 76)

Andererseits wurde häufig festgestellt, dass sich ausgebrannte Helfer dadurch auszeichnen, dass sie sich nicht mehr in Klienten hineinversetzen (können) und sich innerlich zurückziehen.

„So scheint Empathie zum einen Überengagement sowie Mitleiden und daraus resultierende emotionale Erschöpfung zu fördern, während andererseits emotionale Erschöpfung positiv mit Depersonalisierung korreliert und insofern Depersonalisierung und damit auch emotionale Erschöpfung mit geringer Empathie einhergehen sollte. Des Weiteren kann die Fähigkeit zu „distanzierter Anteilnahme“ (wie von Maslach vorgeschlagen), die vor Burnout schützen soll, als eine empathische Fähigkeit betrachtet werden.“ (Enzmann 1996: 76)

Einordnung in das Modell: **Perspektivenübernahme, Depersonalisation, Empathische Anteilnahme, Emotionale Ansteckung und Empathischer Distress**

Abbildung 5 Wertequadrat und das psychologische Modell Empathie



### 2.2.3. Emotionsarbeit

Ingeborg Hedderich beschreibt in ihrem 2009 erschienen Buch „Burnout - Ursachen, Formen, Auswege“ den Forschungsansatz, Burnout als Folge von „Emotionsarbeit“ zu sehen. „Der Begriff „Emotionsarbeit“ geht auf eine Studie darüber zurück, in welchem Ausmaß es zur Aufgabe von Stewards und Stewardessen im Flugverkehr gehört, gar nicht unbedingt vorhandenen Gefühlen Ausdruck zu verleihen.“ (Hedderich: 2009, 58)

Durch das Zeigen von bestimmten Gefühlen versucht eine Person, in diesem Fall die Stewardess oder der Steward, bei den Dienstempfängern ein gewisses Gefühl oder Verhalten hervorzurufen. Vom Dienstnehmer werden, je nach Beruf, die Darstellung von bestimmten Gefühlen verlangt. Hedderich führt die von Hochschild (1983) getroffene Unterscheidung zwischen Oberflächen- und Tiefenebene an. Emotionen, die nur an der Oberfläche dargestellt werden, können demnach zu Dissonanz, Anspannung, emotionaler Erschöpfung und Zynismus führen. Diese Dissonanz

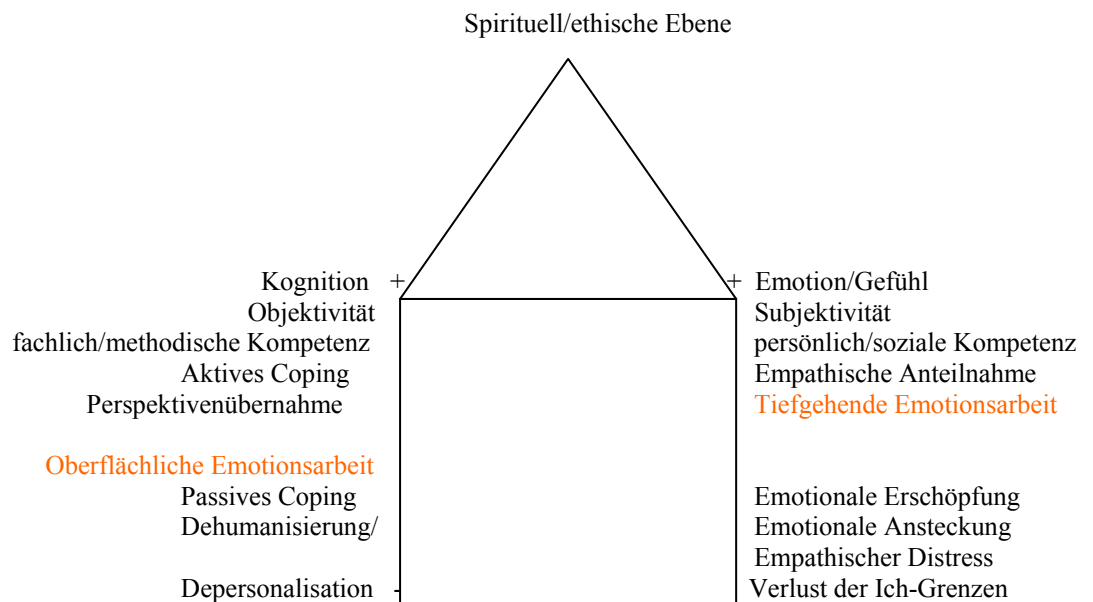
# Soziale Arbeit



entsteht, wenn Gefühle nicht tatsächlich empfunden, sondern nur dargestellt werden. Hedderich verweist auf eine Studie von Zapf, die 2002 an der Universität in Frankfurt am Main durchführt und unter dem Titel "Emotional work and Psychological well being", veröffentlicht wurde. Bei dieser „konnte der Zusammenhang zwischen Emotionsarbeit und Burnout bestätigt werden.“ (Hedderich 2009: 59)

Einordnung in das Modell: oberflächliche Emotionsarbeit und tiefgehende Emotionsarbeit

Abbildung 6 Wertequadrat und das Psychologische Modell Emotionsarbeit



## 2.3. Neurologisches Modell

### 2.3.2. Spiegelneuronen

Joachim Bauer, Mediziner, Neurobiologe und Psychotherapeut hat viel zum Thema Spiegelneuronen als Grundlage für unsere emotionale Intelligenz geforscht und veröffentlicht.

## Soziale Arbeit

Zentral beschäftigt er sich mit den Fragen, warum/wodurch es (neurobiologischer Ansatz) zwischen den Menschen zu Resonanzphänomenen kommt bzw. wie Intuition und Empathie entstehen.



In der Forschung mit Affen wurde entdeckt, dass gewisse Nervenzellen auch dann „feuert“, wenn ein Affe nicht selber etwas tat (zum Beispiel eine Nuss aß), sondern es dazu ausreichte, einen anderen Affen bei dieser Handlung zu beobachten.

Bauer definiert in seinem Buch „Warum ich fühle, was du fühlst“: „Nervenzellen, die im eigenen Körper ein bestimmtes Programm realisieren können, die aber auch dann aktiv werden, wenn man beobachtet oder auf andere Weise miterlebt, wie ein anderes Individuum dieses Programm in die Tat umsetzt, werden als Spiegelneuronen bezeichnet.“ (Bauer: 2007: 23)

Beim Menschen reiche es sogar zu hören, wenn von Handlungen gesprochen würde, um die Spiegelneuronen in Resonanz treten zu lassen. Mit Methoden der funktionellen Kernspintomographie lassen sich Spiegelphänomene nachweisen.

„Resonanz heißt: Etwas wird zum Schwingen oder Erklingen gebracht. Die Fähigkeit des Menschen zu emotionalem Verständnis und Empathie beruht darauf, dass sozial verbindende Vorstellungen nicht nur untereinander ausgetauscht werden, sondern im Gehirn des jeweiligen Empfängers auch aktiviert und spürbar werden können.“ (Bauer: 2007: 17)

Bauer führt auch die Fähigkeit zur Intuition auf die Spiegelneuronen zurück. Durch sie würden Situationen absehbar und kontrollierbar. Durch Experimente konnte nachgewiesen werden, dass die Spiegelneuronen beobachtete Teile einer Szene zu einer wahrscheinlich zu erwartenden Gesamtsequenz ergänzen. (vgl. Bauer: 2007: 31). Dies erweckt im Menschen sicherlich das Gefühl, einer Situation nicht ausgeliefert zu sein, sondern sie kontrollieren zu können. Daniel Gilbert, Professor für Psychologie an der Harvard University, schreibt in seinem 2007 von der Royal Society mit dem Titel „Wissenschaftsbuch des Jahres“ ausgezeichneten Buch „Ins Glück stolpern“: „Tatsache ist, dass Menschen mit einer Leidenschaft für Kontrolle auf die Welt kommen und dass sie die Welt in der gleichen Disposition verlassen. Forschungsergebnisse zeigen, dass sie unglücklich, hilflos und depressiv werden,

## Soziale Arbeit

wenn sie irgendwann im Lauf des Lebens die Fähigkeit zur Kontrolle verlieren“ (Gilbert 2008: 53)



“Indem wir uns im Alltag spontan, unwillkürlich und ohne jedes Nachdenken fortlaufend einzelner Spiegelungen bedienen, machen wir die weitere Entwicklung von Situationen, in denen wir uns befinden, vorhersehbar und berechenbar. Vorhersehbarkeit und Berechenbarkeit sind die Grundlagen dessen, was wir Vertrauen nennen.“ (Bauer 2007: 112) Möglicherweise stellt dies auch einen Zusammenhang zwischen Mitgefühl und erlebter Wirksamkeit her.

„Untersuchungen zeigen, dass Angst, Anspannung und Stress die Signallrate der Spiegelneuronen massiv reduzieren“ (Bauer 2007: 34). Wenn durch Stress die Fähigkeit zur Empathie verringert wird, dann würde dies auch begleitet sein mit dem Gefühl, Situationen nicht mehr absehen zu können, die Kontrolle und damit die Wirksamkeit zu verlieren.

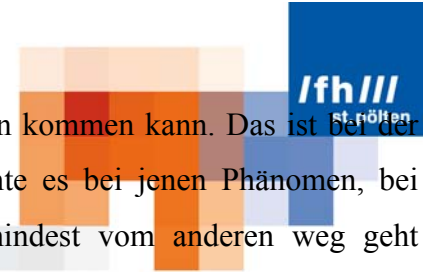
„Dass das Gehirn immer auch fühlt, wenn Handlungen geplant oder ausgeführt werden, lässt sich mit modernen Untersuchungsverfahren nachweisen“ (Bauer 2007: 43)

Nervenzellen für die Vorstellung von Empfindungen feuern nicht nur, wenn wir selbst eine Handlung planen oder ausführen. „Sie verhalten sich wie Spiegelneuronen und treten auch dann in Aktion, wenn wir nur beobachten, wie eine andere Person handelt oder auch nur etwas empfindet“. (Bauer 2007: 44) Der Mensch verfügt also grundsätzlich über die Fähigkeit der intuitiven Wahrnehmung wie sich ein anderer Mensch gerade fühlt.

Studien zeigen, dass wir vor allem für solche Personen Sympathie empfinden, die ihrerseits adäquat spiegeln können. Der Sympathieeffekt überträgt sich nur, wenn die Person spontan und authentisch ist, das heißt, wenn ihr Ausdruck in Einklang mit ihrer tatsächlichen inneren Stimmung steht. (vgl. Bauer 2007; 49)

Diese Erkenntnisse sind auch in Verbindung mit der im letzten Punkt vorgestellten Theorie des Zusammenhanges zwischen Emotionsarbeit und Burnout interessant. Oberflächliche Emotionsarbeit führt zur emotionalen Erschöpfung. Vielleicht auch





deshalb, weil es zu keinen gelungenen Spiegelungen kommen kann. Das ist bei der Depersonalisation zu vermuten. Insbesondere könnte es bei jenen Phänomenen, bei denen die Aufmerksamkeit nach innen oder zumindest vom anderen weg geht (defensives Coping, Depersonalisation, empathischer Distress), zu einem Verlust von gelungenen Spiegelungen kommen. Dadurch verringert sich das Gefühl von Kontrolle (Situationen werden unabsehbar, die Intuition leidet), was logischerweise das eigene Wirksamkeitserleben verringern muss. Das Glücksempfinden geht durch die nicht gelungenen Spiegelungen und durch den Kontrollverlust zurück (siehe auch weiter unten: Ausstoß von Opioiden). „Das Pferd ließe sich auch von der anderen Seite aufzäumen“: Wie Bauer bewies, verringert sich die Signalrate von Spiegelneuronen bei Menschen in Stresssituationen. Vielleicht führt diese dann verminderte Fähigkeit zur Spiegelung/zur Empathiefähigkeit zur Depersonalisation oder zum empathischen Stress.

### **Entwicklung**

Grundsätzlich sind die Spiegelneuronen angeboren, aber nur durch die Nutzung der Nervenzellensysteme können diese aufrecht bleiben. Im positiven Falle beginnt zwischen Baby und Mutter oder anderen Bezugspersonen ein wechselseitiges Aufnehmen und Zurückgeben von Signalen. Es entsteht eine emotionale Beziehung, ein Sich-Verbunden-Fühlen und -Verstehen. „Geglückte Spiegelungen und das auf dieser Basis entstehende Gefühl der Bindung führen auch zu einem Ausstoß körpereigener Opiode. Dies erklärt nicht nur, warum zwischenmenschliche Zuwendung – wie sich auch in Studien zeigte – Schmerzen erträglicher macht, sondern warum wir neurobiologisch auf Bindungen geeicht sind. Frühe Bindungen führen also nicht nur zu seelischem, sondern auch zu körperlichem Glück.“ (Bauer: 2007: 62)

Der emotionale Kontakt zwischen den Menschen entsteht durch das gegenseitige Gefühl von Resonanz. Dies ist die Basis des Gefühls der emotionalen Verbundenheit. Es entsteht ein „Grundgefühl, in einer intuitiven Verbindung mit anderen gleichartigen Wesen zu stehen.“ (Bauer:2007: 63)

Indem wir die Handlungsabsichten, Empfindungen und Gefühle eines Menschen selbst in uns spüren, gewinnen wir ein spontanes, intuitives Verstehen dessen, was den anderen bewegt. Wir verfügen dann (besonders bei nahe stehenden Personen)

## Soziale Arbeit



über innere Repräsentationen dieser Personen. So haben wir in uns nicht nur die Repräsentation des eigenen Selbst, sondern zusätzlich die Repräsentationen anderer. Die Repräsentation des eigenen Selbst entsteht auch aus den Rückmeldungen anderer. Die Repräsentationen färben also aufeinander ab.

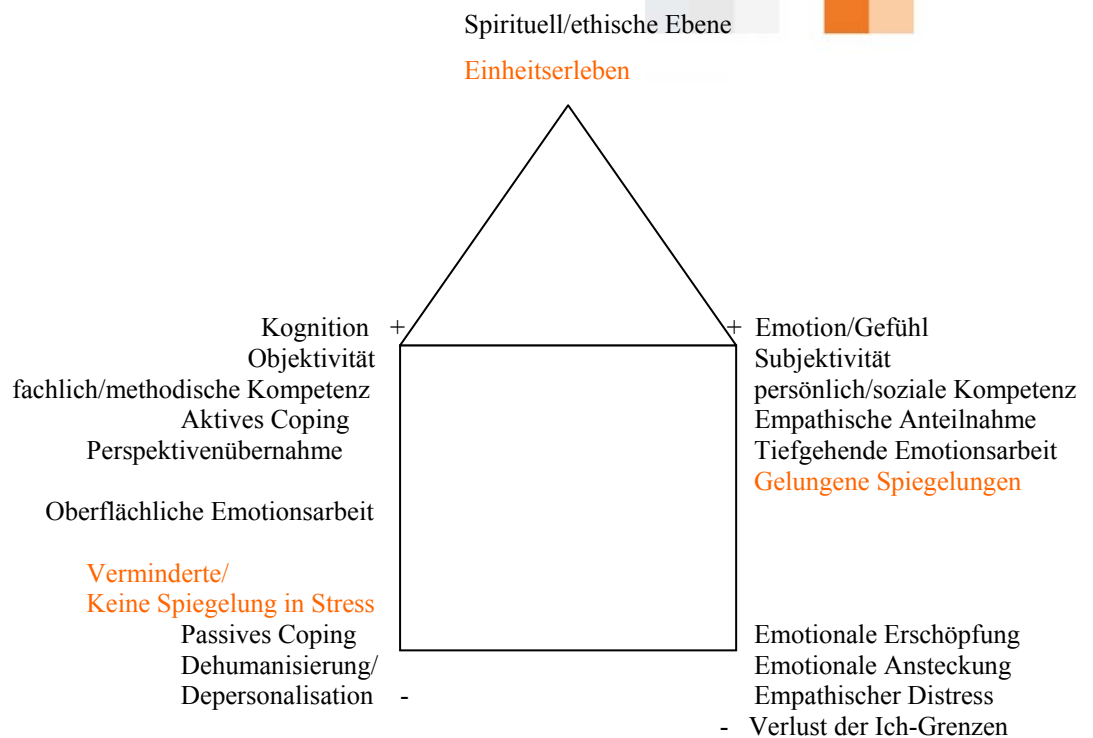
Nervenzellennetze, mit denen wir uns selbst als Person wahrnehmen, dienen – in ihrer Eigenschaft als Spiegelsysteme – zugleich dazu, in uns Vorstellungen von anderen Personen zu erzeugen. (vgl. Bauer 2007: 88) Spiegelneuronen feuern, wenn wir Emotionen wie Freude oder Angst fühlen, aber auch dann, wenn wir einen Menschen mit solchen Gefühlen sehen. Die Freude, der Schmerz eines anderen, kann in uns selbst Freude und Schmerz erzeugen und umgekehrt. „Das Problem, wie das Gehirn zwischen Selbst und Nichtselbst unterscheidet, ist noch nicht vollständig gelöst.“ (Bauer 2007: 90)

„Nur wenn das Selbst als handelnde Person auf den Plan tritt, werden Nervenzellen der linken Seite aktiv. Diese selektive Aktivierung der linken Seite dient offenbar auch einer Rückmeldung: An ihr erkennt das Gehirn, dass es sich jetzt um das Selbst handelt. Die rechte Hinhälfte scheint dagegen ein Speicher für die allgemeinen Repräsentationen von Menschen zu sein.“ (Bauer 2007: 91)

Einordnung in das Modell: **Gelungene Spiegelungen, verminderte/keine Spiegelung in Stress, Einheitserleben**



Abbildung 7 Wertequadrat und das neurologische Modell Spiegelneuronen



## 2.3.2. Untersuchungen mit Meditierenden

„Richard Davidson von der Universität Wisconsin und sein Team untersuchten erstmals die Gehirne von 16 tibetischen Mönchen mit einer funktionalen Kernspintomographie (fMRT). Die Studie „Regulation of the Neural Circuitry of Emotion by Compassion Meditation: Effects of Meditative Expertise“ ist am 26.3.08 im Open-Access-Journal “Plos One” erschienen (bd. 3, e 1897; doi: 101371/journal.pone.0001897).” (<http://science.orf.at/science/news/151141> am 14.02.2009) „Positive Emotionen, wie liebevolle Güte und Mitgefühl, können ebenso geübt werden wie das Spiel eines Instrumentes oder einer Sportart.“ ([http://www.welt.de/wissenschaft/article1838414/Gehirne\\_von\\_Tibet\\_Moennen\\_dr\\_at\\_17.05.99](http://www.welt.de/wissenschaft/article1838414/Gehirne_von_Tibet_Moennen_dr_at_17.05.99) am 17.05.2009)

Auf diesen beiden Internetseiten wird die Untersuchung wie folgt näher beschrieben: Verglichen wurden die tibetischen Mönche mit einer Kontrollgruppe von 32 Menschen, die zwei Wochen vorher in die Meditation eingewiesen wurden. Sie



sollten sich in eine Meditation des Mitgefühls und der liebenden Güte begeben. Während der Kernspintomographie hörten sie die Stimmen von verzweifelten Frauen, das Lachen von Babys oder Hintergrundgeräusche aus einem Restaurant. Die Scans zeigten deutliche Aktivitäten in speziellen Gehirnregionen des limbischen Systems. Die Hinraktivität sei bei den Mönchen wesentlich höher gewesen als bei der Kontrollgruppe.

Richard Davidson schließt daraus, dass positive Emotionen trainiert werden können.

Die Untersuchungen werden aber durchaus kritisch gesehen, da bestimmte Gefühle nicht eindeutig bestimmten Gehirnregionen zugeordnet werden können. Eindeutig ist jedoch, dass meditative Praktiken einen nachweisbaren Einfluss auf die neuronalen Aktivitäten haben. Davidson fand heraus, dass die Hirnwellen zum Teil 30-mal stärker waren als bei Studenten (wenn über Mitgefühl meditiert wurde). Besonders elektrisiert war er davon, dass die neuronale Oszillationen im linken präfrontalen Cortex anstiegen, also dort, wo seiner Ansicht nach „positive Emotionen“ wie Liebe und Mitgefühl verarbeitet werden.

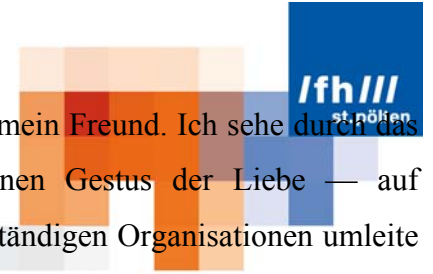
## 2.4 Spirituelle Modelle

### 2.4.1 Nächstenliebe/Mitgefühl

Die Nächstenliebe ist in den meisten Religionen als ethisches Grundmotiv verankert. „Der Begriff entstammt einem Gebot der Tora (Lev 19,18): Du sollst deinen Nächsten lieben wie dich selbst; ich bin JHWT.“ (Wikipedia: Stichwortartikel Nächstenliebe, <http://de.wikipedia.org/wiki/Nächstenliebe> am 14.02.2009)

„Eine moderne Auslegung ist die Enzyklika „Deus Caritas est“ des derzeitigen Papstes Benedikt XVI. Darin führt er aus:

[Nächstenliebe] „besteht ja darin, dass ich auch den Mitmenschen, den ich zunächst gar nicht mag oder nicht einmal kenne, von Gott her liebe. Das ist nur möglich aus der inneren Begegnung mit Gott heraus, die Willensgemeinschaft geworden ist und bis ins Gefühl hineinreicht. Dann lerne ich, diesen anderen nicht mehr bloß mit meinen Augen und Gefühlen anzusehen, sondern aus der



Perspektive Jesu Christi heraus. Sein Freund ist mein Freund. Ich sehe durch das Äußere hindurch sein inneres Warten auf einen Gestus der Liebe — auf Zuwendung, die ich nicht nur über die dafür zuständigen Organisationen umleite und vielleicht als politische Notwendigkeit bejahe. Ich sehe mit Christus und kann dem anderen mehr geben als die äußerlich notwendigen Dinge: den Blick der Liebe, den er braucht.

Hier zeigt sich die notwendige Wechselwirkung zwischen Gottes- und Nächstenliebe, von der der Erste Johannesbrief so eindringlich spricht. Wenn die Berührung mit Gott in meinem Leben ganz fehlt, dann kann ich im Anderen immer nur den Anderen sehen und kann das göttliche Bild in ihm nicht erkennen. Wenn ich aber die Zuwendung zum Nächsten aus meinem Leben ganz weglasse und nur „fromm“ sein möchte, nur meine „religiösen Pflichten“ tun will, dann verdorrt auch die Gottesbeziehung. Dann ist sie nur noch „korrekt“, aber ohne Liebe. Nur meine Bereitschaft, auf den Nächsten zuzugehen, ihm Liebe zu erweisen, macht mich auch fühlsam Gott gegenüber. Nur der Dienst am Nächsten öffnet mir die Augen dafür, was Gott für mich tut und wie er mich liebt. [...]

Gottes- und Nächstenliebe sind untrennbar: Es ist nur ein Gebot. Beides aber lebt von der uns zuvorkommenden Liebe Gottes, der uns zuerst geliebt hat. So ist es nicht mehr „Gebot“ von außen her, das uns Unmögliches vorschreibt, sondern geschenkte Erfahrung der Liebe von innen her, die ihrem Wesen nach sich weiter mitteilen muss. Liebe wächst durch Liebe. Sie ist „göttlich“, weil sie von Gott kommt und uns mit Gott eint, uns in diesem Einigungsprozess zu einem Wir macht, das unsere Trennungen überwindet und uns eins werden lässt, so dass am Ende „Gott alles in allem“ ist.“ (vgl. 1\_Kor 15,28 EU). (Wikipedia: Stichwortartikel Nächstenliebe, <http://de.wikipedia.org/wiki/Nächstenliebe> am 14.02.2009)

### 2.4.2 Buddhismus

„Im Buddhismus hat Karuna als tätiges Mitgefühl und Erbarmen eine ähnlich hohe Bedeutung, ohne jedoch an ein Gottesgebot anzuknüpfen. Der Begriff umfasst alle Handlungen, die helfen, das Leiden anderer zu verringern. Karuna gründet auf der Erfahrung der Einheit alles Seienden in der Erleuchtung und

## Soziale Arbeit

erstreckt sich unterschiedslos auf alle Lebewesen.“ (Wikipedia: Stichwortartikel Nächstenliebe, <http://de.wikipedia.org/wiki/Nächstenliebe> am 14.02.2009)



Der Dalai Lama hat ein Buch mit dem Titel „Das Buch der Menschlichkeit, eine neue Ethik für unsere Zeit“ veröffentlicht. Seine Beschreibung des Begriffes Mitgefühl will ich meiner Arbeit zu Grunde legen. Ich sehe in dieser Interpretation des Mitgefühls einen weiten Schritt hinaus (im positiven Sinne) über die empathische Anteilnahme.

In diesem Buch wird immer wieder betont, dass es sich nicht um einen religiösen, sondern um einen spirituellen Ansatz handle. Als Unterschied wird definiert, dass Religionen einen Erlösungsanspruch beinhalten sowie etwas Metaphysisches, Dogmen, Rituale und Gebete. Unter Spiritualität wird hier eine menschliche Geisteshaltung verstanden, die durch Liebe, Toleranz, Mitgefühl, Verantwortungsgefühl, Vergebung, dem Erstreben von Glück für sich und andere entsteht. Wichtig seien hierbei die verinnerlichteten Wertvorstellungen, deren gemeinsame Qualität das Interesse am Wohlergehen anderer, der Gedanke, anderen hilfreich zu sein, sei.

Der Untertitel des Buches lautet „Die Suche nach dem Glück“. Als das Gemeinsame aller Menschen wird gesehen, dass wir menschliche Wesen sind und uns nach Glück sehnen und Leid vermeiden wollen.

Das Buch beginnt mit der Beobachtung des Dalai Lama, dass bei Menschen, die in reicheren, fortschrittlicheren Ländern leben, mehr Leid (inneres) und Ängste zu finden seien als in ärmeren und unterentwickelten Ländern. Das Anhäufen von Besitz stehe derart im Zentrum, dass auf das Glück vergessen würde. Die Menschen würden stärker unter psychischem Stress, Ängsten, Unzufriedenheit und Depressionen leiden.

Ein Zusammenhang wird zur Verstärkung hergestellt. Viele Menschen wohnen eng beieinander, trotzdem bezeichnen sich viele als einsam. Statt Nachbarschaftshilfe würden Dienstleistungen eingekauft. Ziel in der modernen Gesellschaft scheint es zu sein, möglichst unabhängig von seinen Mitmenschen zu sein oder zu werden. Der moderne Mensch wolle in der Gestaltung seiner Zukunft nicht von anderen

## Soziale Arbeit

Menschen abhängig sein (höchstens von seinem Job). In dieser Denkweise, dieser Organisation des Lebens, würde das Glück der anderen für den Einzelnen unmaßgeblich. Der Weg führe von der Gemeinsamkeit, der Zugehörigkeit, in die Vereinzelung, die Entfremdung, das Wettbewerbsdenken und den Neid.

### **Lösungsideen**

Aus Sicht des Dalai Lama sei eine geistige Revolution notwendig. Diese solle dem Menschen dabei helfen, ein schöpferisches, zufrieden stellendes Leben zu führen. Wichtig sei, ein guter Mensch zu sein.

Im Zentrum stehen hierbei die oben bereits erwähnte menschliche Geisteshaltung, die verinnerlichten Wertvorstellungen (Liebe, Toleranz, Mitgefühl, Verantwortungsgefühl, Vergebung, Glück für sich und andere), kurz das Interesse am Wohlergehen anderer. Die zentrale, moralische Frage sei, wie wirken sich meine Handlungen auf das Glück anderer aus?

### **Menschliche Handlungen werden dann in drei Bereiche aufgeteilt:**

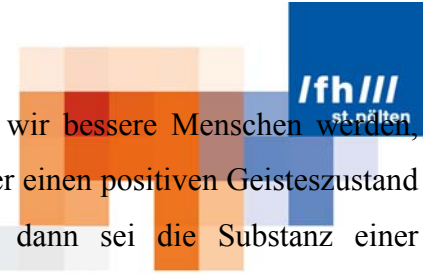
- die Absicht
- das Wesen der Handlung selbst
- die aus der Handlung erfolgten Konsequenzen, Folgen.

Der Dalai Lama stellt in all seinen weiteren Betrachtungen die Absicht in den Mittelpunkt.

### **KUN LONG**

KUN bezeichnet etwas, was aus der Tiefe kommt, auch gründlich, und LONG bedeutet, etwas wachsen, entstehen oder aufstehen zu lassen. Der Begriff bezeichnet das, was unsere Handlungen antreibt, was sie inspiriert. KUN LONG umfasst das Beabsichtigte und das Unbeabsichtigte. Es bezeichnet die treibende Kraft hinter unseren Handlungen. Und das nicht nur auf einer kognitiven, sondern auch auf einer Gefühlsebene. Herz und Geist, Gefühle und Gedanken können nicht getrennt werden.

Dieser Beweggrund, diese treibende Kraft, ist für ihn der Schlüssel der Bestimmung des ethischen Gehaltes einer Handlung.



Ziel sei es, das KUN LONG zu verändern, damit wir bessere Menschen werden, Herz und Geist weiter zu entwickeln. Wenn man über einen positiven Geisteszustand verfügt (will anderen gegenüber hilfreich sein), dann sei die Substanz einer Handlung positiv. Die Folgen für andere seien zwar nach wie vor unmöglich vorauszusagen, es bestehe aber kein Grund für Reue, der Mensch habe sein Bestes getan.

Um das näher zu erläutern, erklärt der Dalai Lama auch den Begriff der bedingten/abhängigen Entstehung. Dies stellt den Hintergrund für sein Verständnis (bzw. dem in dieser Ethik vertretenen Verständnis) der Wirklichkeit dar, wobei er die dritte Stufe, den dritten Weg, vertritt.

### **Der Wirklichkeitsbegriff der bedingten Entstehung (der dritte Weg im Buddhismus)**

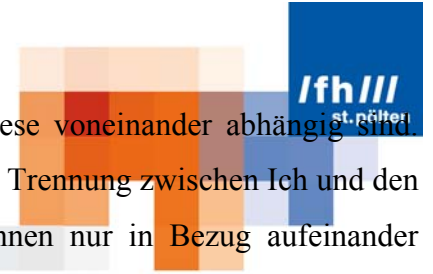
Der erste Weg vertritt, dass es eine äußere, materiell existente Wirklichkeit gibt. Der zweite Weg geht davon aus, dass alles aus einem Bewusstsein heraus entsteht. Eine äußere materiell existierende Wirklichkeit wird verneint. Das Bewusstsein ist hier der wesentliche Faktor, aus dem alles heraus entsteht. Alles was „außen“ wahrgenommen wird, hängt von meinem Bewusstsein ab.

Der dritte Weg sagt: Weder die äußere, aus Atomen bestehende Welt noch das Bewusstsein existieren in endgültiger Weise. Das Kausalitätsgesetz und das abhängige Bestehen bleiben aufrecht. Der dritte Weg postuliert keine inhärente Realität (weder die der äußeren Welt noch des Bewusstseins). Inhärente Existenz bedeutet so viel wie ein eigenes Wesen der Dinge, das in irgendeiner Weise unabhängig von anderem existiert. Was immer existiert, kann nur in Relation zu anderem existieren, und zwar handelt es sich um eine wechselseitige Abhängigkeit. Nicht nur die Wirkung ist von der Ursache abhängig, sondern auch umgekehrt, Objekt und Subjekt, Benennung und Objekt. In Relation zum Bewusstsein sind Objekte als etwas Äußeres zu bezeichnen, in Relation zu den äußeren Objekten wird das Bewusstsein das Innere genannt.

Alles hängt mit allem zusammen, damit das Ganze ausgewogen ist. Das persönliche Wohlergehen ist mit dem der anderen verbunden. Dinge sind ein komplexes Bezugsgeflecht. Auch das ICH/die IDENTITÄT ist ein Konstrukt. Jedes Lebewesen verfügt aber über ein Ich-Empfinden. Es werden nicht die Phänomene geleugnet,



## Soziale Arbeit



sondern die Wirklichkeit wird so gesehen, dass diese voneinander abhängig sind. Dinge und Einstellungen bedingen einander. Scharfe Trennung zwischen Ich und den anderen ist Gewohnheit. Ich und die anderen können nur in Bezug aufeinander bestehen. Interessen sind miteinander verbunden, alles ist miteinander verknüpft.

Ethik ist nach diesem (tibetisch-buddhistischen) Verständnis somit das Bindeglied zwischen meinem Wunsch nach Glück und dem der anderen.

Hauptmerkmal für echtes Glück sei der Innere Friede, der wiederum durch die Anteilnahme an anderen entstehe, dem Bemühen, Anteilnahme zu haben.

Die Bedingung für echtes Glück sei eine gewisse Grundeinstellung, Grundhaltung, wie ein Mensch äußeren Dingen gegenüber stehe. Der Mensch habe grundlegend das Bedürfnis nach Freundlichkeit und Güte anderer, er wolle geliebt und umsorgt werden. Der Mensch habe die angeborene Fähigkeit zur bedingungslosen Liebe und instinktiven Fürsorge (hier wird als Beispiel die Mutter-Kind-Beziehung angeführt), er habe ein grundlegendes Bedürfnis nach Frieden, Wachstum, Leben. Das menschliche Wesen sei auf Liebe, Mitleid, Sanftheit ausgerichtet.

Das Einfühlungsvermögen eines Menschen sei ausschlaggebend, um einschätzen zu können, ob Handlungen negative Auswirkungen auf andere haben könnten. Wichtig sei es deshalb, die Vorstellungskraft auf das Einfühlungsvermögen zu lenken und die positiven Gefühle zu verstärken (Liebe, Zuneigung, Freundlichkeit, Toleranz, Warmherzigkeit, Sympathie, kein/e Herablassung/Mitleid, Verbundenheit mit anderen).

Dies führe zu einer positiven Grundhaltung: Ich sehe alle so, dass sie Leid vermeiden wollen und Glück ersehnen. Anteilnahme an anderen bringt Freude im Herzen, steckt andere an, bringt Frieden und Glück, verbreitet Liebe und Mitgefühl. Quelle und Folgen sind eins. (vgl. Dalai Lama 2007)

Wenn diesen Aussagen des Dalai Lama gefolgt wird, dann müsste ein Mitgefühl, verstanden wie oben beschrieben, Burnout verhindern.



### 2.4.3 Ähnliche Erkenntnisse aus der westlichen Wissenschaft

#### **Gilbert: Zur Bedeutung von Glück:**

„Emotionales Glück ist ein Ausdruck für ein Gefühl, eine Erfahrung, einen subjektiven Zustand und hat daher keinen objektiven Bezug zur physischen Welt.“ (Gilbert 2007: 66) „Menschen sind sehr darauf aus, sich glücklich zu fühlen. Es scheint ihr wesentlicher, wenn nicht einziger Antrieb zu sein.“ (Gilbert 2007: 69)

Eudimonia bedeutet wörtlich „guter Geist“ oder „ein richtiges Leben führen“. Laut Sokrates, Platon, Cicero, Aristoteles und Epikur kann man diese Art von Glück nur erreichen, wenn man ein tugendhaftes Leben führt. (vgl. Gilbert 2007)

„Die größten Tugenden müssen diejenigen sein, welche dem Nebenmenschen am nützlichsten sind“ (Aristoteles zit. in: Braun-Prager 1953: 294)

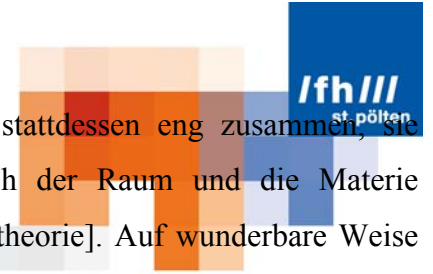
#### **Francesco Varela, in wissenschaftlichem Kontakt mit dem Dalai Lama und einer der Begründer des Konstruktivismus: Zusammenhang zwischen Betrachtung der Welt und Glück**

„In der Praxis des Zen-Buddhismus geht es beispielsweise darum, gewahr zu werden, dass wir sobald wir denken, dualistische Unterscheidungen, Zwei-Teilungen der Welt setzen, dass wir uns kognitiv-artifiziell als Subjekte abtrennen und dann scheinbar einer vermeintlich objektiven Welt gegenüber stehen. Aber genau dieses dualistische Unterscheiden erzeuge das Leiden in der Welt. Insbesondere wenn versucht werde, die Flüchtigkeit und Vergänglichkeit der Unterscheidungen zu negieren, wenn Beobachtungen, Beschreibungen, Erklärungen und Bewertungen als unverrückbare Tatsachen behandelt werden, vergrößere sich das Leiden.“ (Varela/Thompson/Rosch 1991: 92 zit. in Kleve 1997, Vortrag „Kunst, Konstruktivismus, Beratung“)

#### **Albert Einstein: Welterkenntnis/spezielle und allgemeine Relativitätstheorie**

„In der speziellen Relativitätstheorie ... zeigt Einstein, wie Raum und Zeit sich beeinflussen können (...), dass die Zeit vom Ort abhängt und folglich Zeit und Raum

## Soziale Arbeit



keine unabhängigen Qualitäten sind. Sie hängen stattdessen eng zusammen, sie stehen in einer Relation zueinander ... dass auch der Raum und die Materie miteinander verknüpft sind [allgemeine Relativitätstheorie]. Auf wunderbare Weise bestimmt die vorhandene Masse die Geometrie der Welt.“ (Fischer 2001: 142, 143 zit. in: Kleve 2005: Artikel „Konstruktivismus, Postmoderne und die Wissenschaft der Sozialen Arbeit“)

„Welterkenntnis und Welt bedingen sich gegenseitig, befinden sich in einem zirkulären Verhältnis zueinander; das eine setzt das andere voraus, so dass die Frage nach dem Primären unentscheidbar ist, so ambivalent bleibt wie die Frage danach, was zuerst da war, die Henne oder das Ei. So erscheint schließlich das so genannte Ding selbst als eine Konstruktion, eine Unterscheidung, die entsteht, wenn sich die Welt aufspaltet in einen Teil, der beobachtet, und einen, der beobachtet wird. Genau dieser Prozess des Unterscheidens bleibt uns jedoch unsichtbar, er verdunkelt sich im Vollzug.“ (Spencer-Brown 1969 zit. in Kleve 2005: Artikel „Konstruktivismus, Postmoderne und die Wissenschaft der Sozialen Arbeit“)

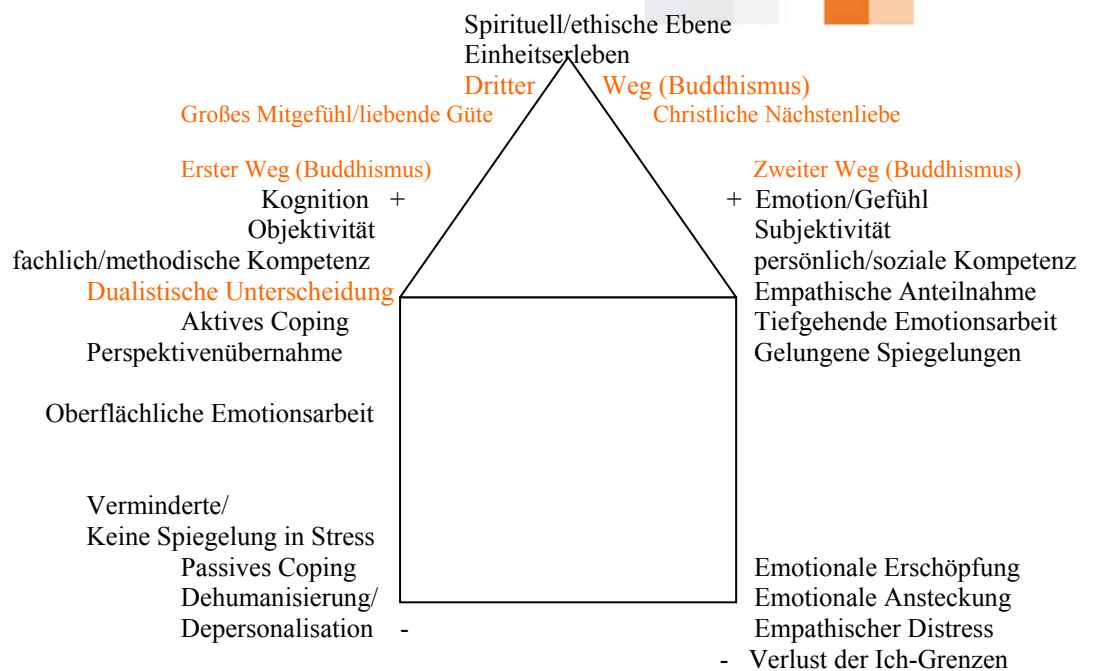
### **Gilbert: Wahrnehmung**

„Gehirn und Auge mögen eine vertragliche Beziehung zueinander haben, in der sich das Gehirn damit einverstanden erklärt hat, das zu glauben, was das Auge sieht, aber im Gegenzug hat sich auch das auch das Auge dazu verpflichtet, das zu sehen, was das Gehirn sehen will. (Gilbert 2007: 277)

Einordnung in das Modell: **Großes Mitgefühl, Gelassenheit, liebende Güte, christliche Nächstenliebe, Dualistische Unterscheidung** (Varela), **drei Wege** (Buddhismus)



Abbildung 8 Wertequadrat und spirituelle Modelle



## 2.5 Sozialarbeiterische Modelle

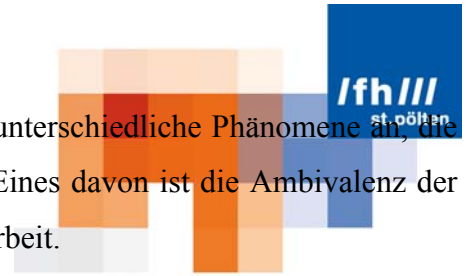
### 2.5.1 Postmoderne Sozialarbeit zwischen Berufsarbeit und Nächstenliebe

Heiko Kleve bezeichnet die heutige Sozialarbeit in seinem Buch „Postmoderne Sozialarbeit; Ein systemkonstruktivistischer Beitrag zur Sozialarbeitswissenschaft“ als immanent postmodern. Er unterlegt seine Thesen mit der Systemtheorie und der Theorie der Postmoderne. (vgl. Kleve, 2007: 15)

Aus Sicht des Autors gibt es eine Korrelation zwischen den beiden Theorien. Das zentrale Merkmal der Postmodernen Theorie ist die Letztfundierung in einem Paradox. Auch ein System (Systemtheorie) entsteht nach Luhmann aus einem Paradoxon, nämlich durch seine Unterscheidung von der Umwelt (die Einheit entsteht durch Differenz). (vgl. Kleve, 2007: 16).

Die zentrale These des Autors ist, dass diese Ambivalenzen (das Paradoxe) in der Sozialarbeit nicht überwunden werden könne, da die Sozialarbeit immanent

## Soziale Arbeit



postmodern ist. (Kleve, 2007: 20) Er führt dazu unterschiedliche Phänomene an, die in der heutigen Sozialarbeit zu beobachten seien. Eines davon ist die Ambivalenz der Sozialarbeit zwischen Nächstenliebe und Berufsarbeit.

„Eine ambivalente Situation ist dadurch gekennzeichnet, dass in der Beobachtung einer Situation, eines Ereignisses ..., einer gesellschaftlichen Praxis zwei oder mehrere gegensätzliche, sich widersprechende Blickpunkte ... gleichermaßen plausibel erscheinen.“ (Kleve 2007:23)

„In der modernen Gesellschaft wird zunehmend professionell, d. h. von Berufswegen geholfen. Zur helfenden Tätigkeit motiviert man sich als professionelle/r soziale/r Helfer/in vielleicht nach wie vor durch die christliche Sozialethik oder anderweitige Moralvorstellungen oder Ethiken. Aber die professionellen Helfer helfen – im Gegensatz zu ehrenamtlichen Helfern – nicht unentgeltlich, sondern auf Grund ihres Arbeitsverhältnisses.“ (Kleve 2007: 216)

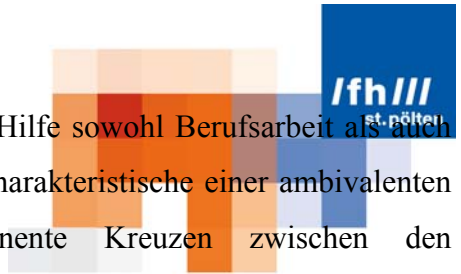
Kleve greift auch den, von Wolfgang Schmidbauer (1992b) geprägten Begriff der professionellen, beruflichen Nächstenliebe auf.

Von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern werde „einerseits Idealismus und moralisches Engagement – im Sinne der Nächstenliebe – erwartet, andererseits fordert ein sozial-helfendes Funktionssystem von ihnen wissenschaftliches Denken bezüglich sozialarbeiterischer Theorien oder Methoden und technisch-administrative Kenntnisse im Sinne professioneller Berufsarbeit....(vgl. Baron/Landswehr 1989, zit. in: Kleve 2007:217)

Kleve kommt zu dem Resümee:

„Helfende Nächstenliebe scheint in einer hochgradig differenzierten ... Gesellschaft einerseits nur noch durch wissenschaftliche Qualifikation, nur durch professionelle Berufsarbeit gesellschaftsweit erbracht werden zu können. Trotzdem gilt andererseits grundsätzlich, dass es sich bei sozialer Hilfe um zwischenmenschliche Beziehungsarbeit handelt, so dass sozialarbeiterische Beratungsleistungen „ohne ein Interesse an der konkreten Person des Klienten [...] nicht erbracht werden [können].“ (Baron/Landwehr 1989:163 zit. in: Kleve 2007:220)

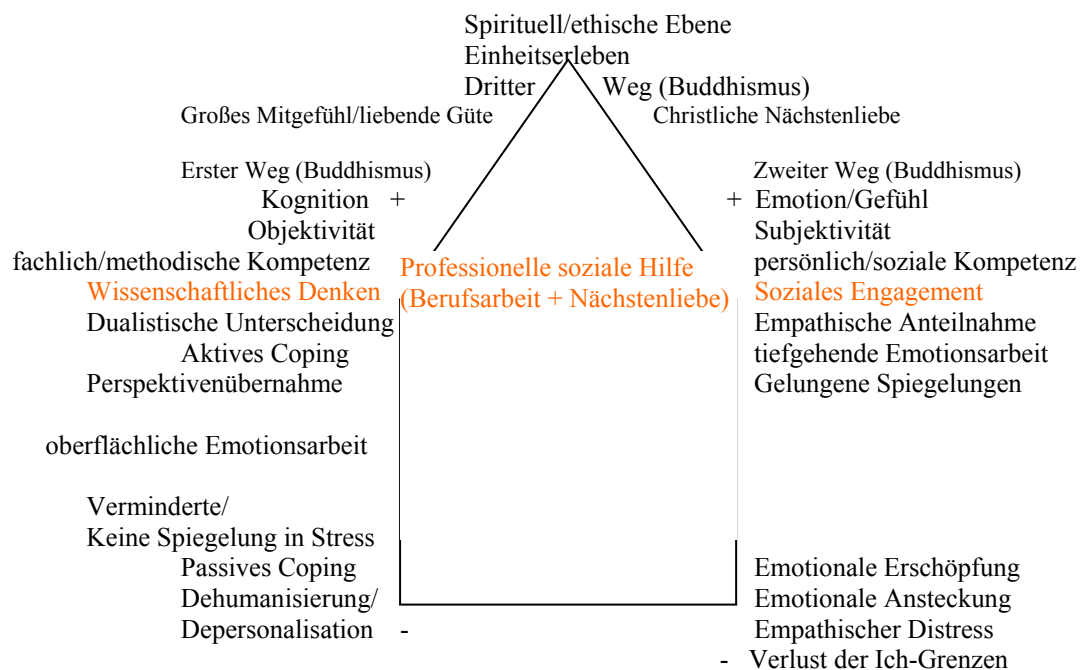
# Soziale Arbeit



Kleve hat die These, dass professionelle soziale Hilfe sowohl Berufsarbeit als auch Nächstenliebe ist. (vgl. Kleve 2007:217) „Das Charakteristische einer ambivalenten Situation ist das Oszillieren, das permanente Kreuzen zwischen den unterschiedlichen, aber gleichermaßen plausiblen Unterscheidungsmöglichkeiten innerhalb einer Form symmetrischer Differenz, die deshalb unbestimmt, ambivalent erscheint, weil nicht zeitgleich beide Seiten der Differenz bezeichnet, in den Blick gebracht werden können; es muss vielmehr zwischen beiden Seiten hin und her gewitscht, oszilliert, gekreuzt werden.“ (Kleve 2007: 24)

Einordnung in das Modell: **Auf der Ebene Kognition – Emotion: Berufsarbeit – Nächstenliebe, wissenschaftliches Denken - Soziales Engagement, Professionelle soziale Hilfe als Verbindung von Berufsarbeit und Nächstenliebe in der Mitte.**

**Abbildung 9 Wertequadrat und das sozialarbeiterische Modell Postmoderne Sozialarbeit**



## 2.5.2 Geschichte der Sozialarbeit

C. Wolfgang Müller hat sich in seinen beiden Bänden „Wie Helfen zum Beruf wurde“ ausführlich mit der Methodengeschichte der Sozialarbeit auseinandergesetzt. Er führt zwei ursprüngliche Stränge an, den der christlichen/praktischen

## Soziale Arbeit

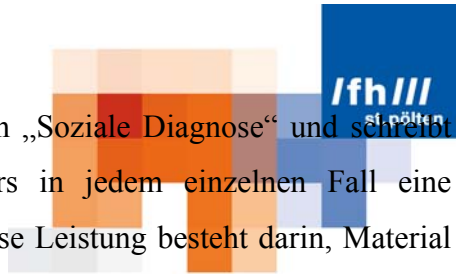
Nächstenliebe (Ehrenamt) und den der Armenfürsorge in der industriellen Gesellschaft (in Anlehnung an Klaus Mollenhauer). „Durch die Sozialarbeit sollte die Arbeitsfähigkeit von Angehörigen der industriellen Reservearmee durch materielle Zuwendung minimal gewährleistet werden.“ (Müller 1982: 13)

Der Ursprung der Methoden der Sozialarbeit ist nach Müller „nicht die Verberuflichung und Professionalisierung einer bis dahin spontanen mit-menschlichen Hilfstätigkeit ....., sondern ihr Gegenteil: die Funktion der Trennung zwischen „guten“ und „schlechten“ Hilfe-Bedürftigen, die Substitution spontaner Barmherzigkeit durch die professionelle Entscheidung, wer im Interesse der Herstellung der Persönlichkeitsstruktur des modernen Lohnarbeiters Hilfe erhält und wem sie verweigert werden muss. Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter waren Administratoren, die durch ihre Ausbildung und Berufstätigkeit darauf vorbereitet wurden, individuell Hilfe zu verweigern, um ein gesellschaftliches Ziel zu erreichen: Menschen dazu zu bringen, arbeiten zu wollen, auch wenn es keine Arbeit gab, Kinder zu zeugen und zu erziehen, auch wenn diese Kinder keine Perspektiven hatten, der gesellschaftlichen Ordnung zu dienen, auch wenn diese gesellschaftliche Ordnung ihren Interessen nicht dienlich war.“ (Müller 1983: 19)

„Sie (Sozialarbeiter) verwalten einen Fonds von Steuergeldern und Spenden, aus dem jene Menschen zeitweilig unterstützt werden, die das zum Leben Notwendige nicht aus eigener Arbeit erwirtschaften können. Und sie übernehmen zeitweilige Pflege- und Erziehungs-Verpflichtungen dieser Personen gegenüber Dritten – meist gegenüber Kindern, Jugendlichen und Alten. Damit aber die materiellen Unterstützungen von ihren Empfängern nicht dahingehend missverstanden werden, als seien sie nun ihren Verpflichtungen als Arbeiter und Angestellte, als Eltern und Kinder ledig, müssen diese Unterstützungen an Bedingungen geknüpft werden, welche die Unterstützten entmutigen, sie dauerhaft in Anspruch zu nehmen. Dies ist der Widerspruch zwischen menschlicher Hilfe und sozialer Kontrolle, der das Profil unseres Berufszweiges prägt.“ (Müller 1998: 13)

Mary Richmond schreibt über die Sozialarbeiterin, „sie müsse Mitgefühl, Vernunft und Lebenskunst in sich vereinen.“ (Richmond, zit. in Müller 1998: 114)

# Soziale Arbeit

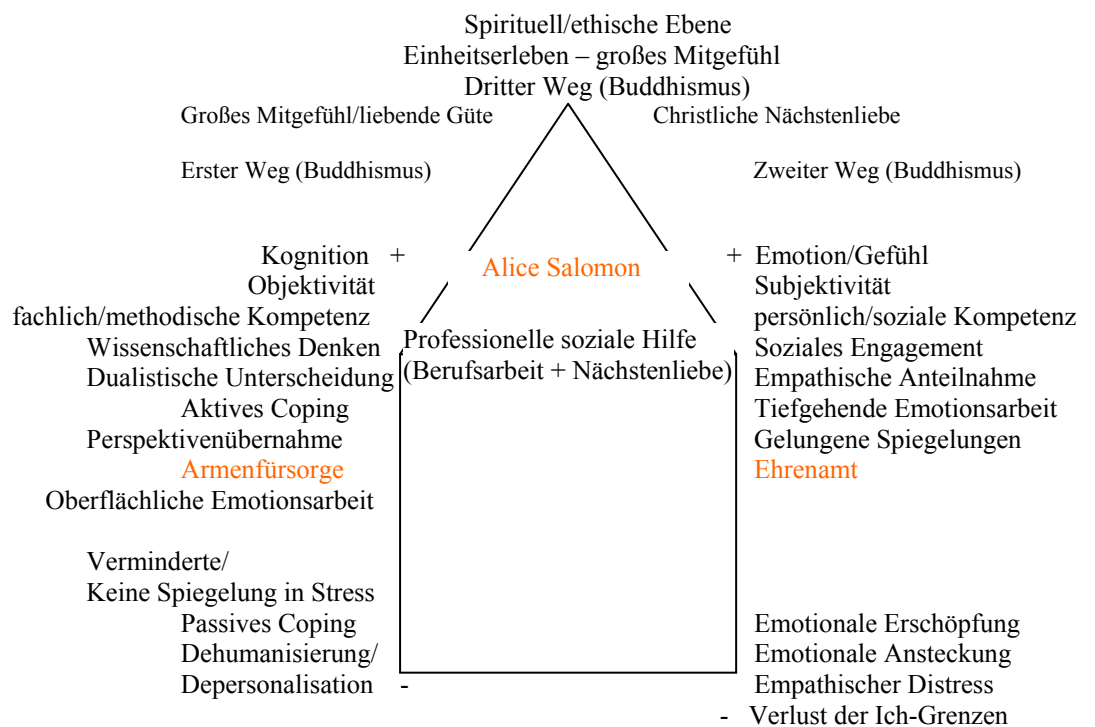


Alice Salomon veröffentlichte 1926 ihr Lehrbuch „Soziale Diagnose“ und schreibt darin, „dass die erste Tätigkeit des Fürsorgers in jedem einzelnen Fall eine selbständige und vielfältige Leistung fordert. Diese Leistung besteht darin, Material zu sammeln ..., das beschaffte Material zu prüfen und zu vergleichen, es zu bewerten, Schlüsse daraus zu ziehen – schließlich ein Gesamtbild herzustellen, das erlaubt, einen Plan für die Abhilfe (Behandlung) zu fassen ....“ (Salomon 1926: 7; zit. in Müller 1998: 145)

Alice Salomon weist aber auch darauf hin (siehe Einleitung), dass die Methodik nur ein Werkzeug sein kann, aber „recht handhaben kann es nur der Mensch, dessen Tun aus einem wachen Gewissen quillt; aus dem lebendigem Glauben an eine Brüderlichkeit, der Taten wirken muss.“ (Salomon 1926: 66; zit. in: Müller 1998: 147)

Einordnung in das Modell: **Armenfürsorge, Ehrenamt, Salomon**

**Abbildung 10 Wertequadrat und die Geschichte der Sozialarbeit**







## 3. Untersuchung

### 3.1 Art der Untersuchung

Die Untersuchung wird in Form einer quantitativen Studie durchgeführt. Eine quantitative Forschung wurde einer qualitativen vorgezogen, da es sich bei Burnout um ein relativ gut untersuchtes Phänomen handelt. Außerdem ist das Ziel dieser Arbeit, eine Aussage über eine größere Gruppe von behördlichen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern (die in der Steiermark an den Bezirkshauptmannschaften beschäftigten) treffen zu können. Es handelt sich um eine Hypothesen prüfende Untersuchung.

### 3.2 Hypothesen

#### Forschungsfragen:

Welche Auswirkung hat die Menge von Arbeit/Quantität (im Sinne von Höhe der Bevölkerungszahl, der Anzahl der Minderjährigen pro Sozialarbeiter/ Sozialarbeiterin/Sozialarbeiterplanposten bzw. von Fallzahlen) auf Burnout (bzw. die einzelnen Dimensionen von Burnout: emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und erlebte Wirksamkeit)?

Welche Auswirkungen/Zusammenhänge haben die eingeschätzten sozialarbeiterischen Kompetenzen (fachlich/methodische und menschlich/persönliche Kompetenzen) sowie die spirituelle/ethische Komponente auf Burnout (bzw. die einzelnen Dimensionen von Burnout: emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und erlebte Wirksamkeit)?



## **Forschungshypothesen:**

Je höher die Bevölkerungsanzahl/Anzahl von Minderjährigen/Fallzahl pro Dienstposten, umso höher die Burnout-Werte in den einzelnen Dimensionen (in erster Linie in der Dimension „emotionale Erschöpfung“).

Diese Dimension wurde herausgegriffen, da es sich in bisherigen Untersuchungen (siehe Theorieteil) gezeigt hat, dass die Quantität der Arbeit positiv mit der Dimension „emotionale Erschöpfung“ korreliert.

Je höher die Werte im Bereich Spiritualität/Ethik, umso geringer der Burnout-Wert (bzw. die Werte in den einzelnen Dimensionen von Burnout: emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und erlebte Wirksamkeit).

## **Statistische Hypothesen**

Erste Hypothese

Abhängige Variable: Werte in den drei Burnout-Dimensionen (emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und erlebte Wirksamkeit)

Unabhängige Variable: Bevölkerungszahlen, Minderjährige, Fallzahlen pro Dienstposten

Nullhypothese

Zwischen der quantitativen Arbeitsbelastung (repräsentiert durch die Bevölkerungszahlen, Minderjährige und Fallzahlen pro Dienstposten) und der Höhe der Werte in den einzelnen Burnout-Dimensionen besteht kein Zusammenhang.

Alternativhypothese

Je höher die quantitative Arbeitsbelastung desto höher die Werte in den einzelnen Burnout-Dimensionen, insbesondere in der Dimension „emotionale Erschöpfung“.

Mathematische Hypothese

H0: Korrelation:  $r < 0,5$

H1: Korrelation:  $r \geq 0,5$

## Soziale Arbeit



Damit das Ergebnis aussagekräftig ist, sollte die Korrelation größer oder gleich 0,5 sein.

Zweite Hypothese

Nullhypothese

Es besteht kein Zusammenhang zwischen der Höhe der Werte im Bereich Spiritualität/Ethik und der Höhe der einzelnen Werte in den Burnout-Dimensionen.

Alternativhypothese

Es besteht ein Zusammenhang zwischen der Höhe der Werte im Bereich Spiritualität/Ethik und der Höhe der Werte in den einzelnen Burnout-Dimensionen. Je höher die Werte im Bereich Spiritualität/Ethik umso geringer die Werte in den einzelnen Burnout-Dimensionen.

Mathematische Hypothese:

H0: Korrelation:  $r < 0,5$

H1: Korrelation  $r \geq 0,5$

### **3.3 Untersuchte Population**

In dieses Forschungsvorhaben werden alle behördlichen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter des Landes Steiermark einbezogen. Die Steiermark hat neben Graz (dafür zuständig ist der Magistrat Graz – wird in die Untersuchung nicht einbezogen) weitere 16 Bezirke (dafür zuständig das Land Steiermark) mit zugehörigen Bezirkshauptmannschaften (Liezen, Murau, Judenburg, Knittelfeld, Leoben, Bruck/Mur, Mürzzuschlag, Hartberg, Weiz, Voitsberg, Deutschlandsberg, Leibnitz, Feldbach, Fürstenfeld und Bad Radkersburg). Innerhalb jeder dieser Bezirkshauptmannschaften sind behördliche Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter beschäftigt. Dienstrechtlich unterstellt sind diese dem jeweiligen Bezirkshauptmann. Die zuständige Fachabteilung ist die Abteilung 11 des Landes, Abteilung Soziales.

## Soziale Arbeit

Laut Statistik der Fachabteilung 11 entfielen - mit dem Stichtag 19.09.08 - 127,35 Dienstposten des Landes Steiermark (innerhalb der Bezirkshauptmannschaften) auf Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter.



Im Mai 2009 sind insgesamt 155 Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen bei den Bezirkshauptmannschaften des Landes Steiermark beschäftigt. Sie stellen die Population der Untersuchung dar. Es wird keine weitere Stichprobe gezogen.

### **3.4 Methodisches Vorgehen**

Die Datenerhebung erfolgt auf zwei Wegen:

- Bereits vorhandene Daten/Statistiken des Landes Steiermark (Fachabteilung, Personalabteilung) werden genutzt.
- Eine schriftliche Befragung mit standardisiertem Fragebogen.

#### **Bereits vorhandenes Datenmaterial**

Hierzu werden Daten der Landesstatistik des Landes Steiermark (Bevölkerungsstand, Minderjährige pro Bezirk), Daten der Landespersonalabteilung Steiermark (Personalzahlen, Krankenstandsdaten) sowie Daten der Fachabteilung für Sozialwesen des Landes Steiermark (Fallstatistik) herangezogen.

#### **Schriftliche Befragung**

Zur Konstruktion des Fragebogens werden drei unterschiedliche Quellen herangezogen:

- Maslach Burnout Inventory (deutsche Fassung: MBI-D), (vgl. Maslach, Jackson 1966 zit. in Enzmann 1996: 334)
- Die Ergebnisse einer Untersuchung über Kompetenzprofile von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern (methodisch/fachliche Kompetenzen und personal/soziale Kompetenzen) (vgl. Mayerhofer, Raab-Steiner 2007)

## Soziale Arbeit

- Im Bereich Spiritualität/Ethik wurden theoriegeleitet eigene Items entwickelt (vgl. Dalai Lama 2004/2006)



### **Maslach Burnout Inventory**

Der Fragebogen erfasst die drei Dimensionen: emotionale Erschöpfung (8 Items), Wirksamkeitserleben (8 Items), Depersonalisation (5 Items). Auf Skalierungen (0-4) soll von den Befragten die Höhe des Zutreffens einer Aussage bewertet werden.

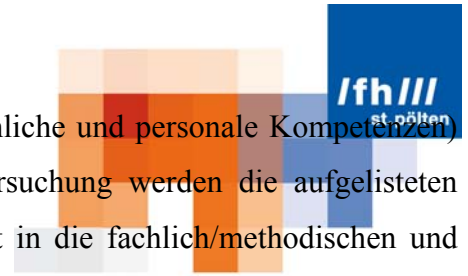
### **Einschätzung der beruflichen Kompetenzen**

Vom Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit wurde 2005/2006 im Auftrag der Diplomstudiengänge für Sozialarbeit der FH Campus Wien eine aufwändige empirische Studie zu dieser Thematik durchgeführt. (vgl. Mayerhofer, Raab-Steiner 2007: 5) „Das Forschungsvorhaben hatte die Zielsetzung, wissenschaftlich-empirisch fundierte Kenntnisse darüber bereitzustellen, welchen zentralen Anforderungen sich SozialarbeiterInnen im Berufsalltag gegenüber sehen und welches Wissen und welche Kompetenzen sie zu professionellem Handeln in der Sozialen Arbeit befähigen.“ (Mayerhofer, Raab-Steiner 2007: 5) Die Untersuchung teilte sich in einen ersten qualitativen Teil (Experten- und Expertinneninterviews und Gruppendiskussionen) und in eine anschließende standardisierte Erhebung mittels Fragebogen. (vgl. Mayerhofer, Raab-Steiner 2007: 5)

Aus dem qualitativen Studienteil ließen sich grundsätzliche Merkmale des aktuellen Wissens- und Kompetenzprofils von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern rekonstruieren. Einige der Hauptergebnisse wurden dann im quantitativen Teil auf einer breiten Datenbasis geprüft. Es zeigte sich eine breite und mangelnde Profilschärfe als zentrales Kennzeichen des sozialarbeiterischen Kompetenzprofils. (vgl. Mayerhofer, Raab-Steiner 2007: 97). Es wurden schließlich Kompetenzbereiche herausgefiltert und dann in der Befragung bezüglich ihrer Wichtigkeit auf einer breiten Basis überprüft.

Bevor die einzelnen Bereiche/Kompetenzen präsentiert werden, soll noch der Begriff der Kompetenz definiert werden: „Der Begriff Kompetenz .... fokussiert auf die Fähigkeit bzw. das Vermögen zur adäquaten Erfüllung komplexer Aufgaben“ (Mayerhofer, Raab-Steiner, 2007: 26)

# Soziale Arbeit



In dieser Studie werden alle Kompetenzen (Fachliche und personale Kompetenzen) gemeinsam gesehen. Für die vorliegende Untersuchung werden die aufgelisteten beruflichen Kompetenzen noch einmal unterteilt in die fachlich/methodischen und die personal/sozialen Kompetenzen.

## **Berufliche Kompetenzen**

### **1) Fachlich/Methodische Kompetenzen**

#### **a) Kompetenz für die direkte Klientinnenarbeit**

- Reflektierte Gestaltung von Beziehungen
- Erfassen von komplexen Fall-Zusammenhängen
- Bearbeiten von Multiproblemlagen
- Situatives und klientenbezogenes Anpassen des Vorgehens
- Kompetenz, Klienten zur Bearbeitung ihrer Problemlagen zu motivieren
- Arbeitsfähige Beziehung zum Klientinnensystem erhalten
- Kompetenz, in Konfliktsituationen und Krisensituationen angemessen zu handeln
- Wissen über soziale Anspruchs- und Unterstützungssysteme
- Kompetenz, Klienten zur Entfaltung eigener persönlicher Ressourcen zu motivieren

#### **b) Methodenkompetenzen**

- Gesprächsführung
- Beratung
- Krisenintervention
- Clearing-Methoden
- Methoden der Vernetzungsarbeit
- Psychosoziale Diagnose
- Konfliktmanagement/Mediation
- Casework



## c) Organisationsbezogene Kompetenzen

- Kompetenz, sich in Organisationsstrukturen bewegen zu können
- Kompetenz, sich in unterschiedlichen Systemen (Klientensystem, Organisationssystem) bewegen zu können
- Kompetenz in der Zusammenarbeit im multiprofessionellen Team
- Feedbackkompetenzen (aktiv und passiv)
- Kompetenzen im Umgang mit Konflikten im Team

## d) Auf Politik, Sozialraum und Gesellschaft bezogenen Kompetenzen

- Kompetenz zur Zusammenarbeit mit anderen Organisationen
- Übersicht über Organisationslandschaft im Sozialbereich

## e) Bezugswissenschaftliches Wissen

- Kompetenz, die Grenzen sozialarbeiterischer Kompetenzen zu sehen (nicht Aufgaben anderer Professionen zu übernehmen)
- Kompetenz, zwischen dem eigenen sozialarbeiterischen Fokus und anderen professionellen Perspektiven zu unterscheiden

Im Fragebogen wird in drei Fragen direkt nach diesen Kompetenzen gefragt (Skalierungen), wie hoch die Befragten ihre Kompetenzen in diesem Bereich einschätzen. In weiteren 11 Fragen werden Vergleichsfragen zu den personalen Kompetenzen bzw. zur spirituell/ethischen Komponente gestellt.

Fragen: 14 (6,10,13 und zur Auswahl in: 23, 24, 25, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 50, 53)

## 2) Personal/Soziale Kompetenzen

- Stabile, gefestigte Persönlichkeit
- Abgrenzungsfähigkeit/professionelle Distanz
- Reflexionskompetenz des eigenen beruflichen Handelns
- Empathie/Einfühlungsvermögen
- Kompetenz, mit unerwarteten und unterschiedlichen Situationen flexibel umgehen zu können
- Hohes Ausmaß an psychischer Belastbarkeit

## Soziale Arbeit



- Kompetenz, das eigene Wissen und Können laufend zu adaptieren und zu erweitern
- Kompetenz, persönliche Grenzen zu erkennen und zu respektieren
- Kompetenz, kreative Lösungen zu entwickeln

(vgl. Mayerhofer, Raab-Steiner: 2007)

Auch hier wird teilweise direkt nach der Kompetenzeinschätzung gefragt, teilweise werden Vergleichsfragen gestellt.

Fragen: 14 (8, 9, 12 und zur Auswahl in: 23, 24, 25, 34, 35, 36, 40, 41, 42, 49, 51)

### **Spiritualität/Ethik**

Unter Spiritualität wird hier, in Anlehnung an die Definition durch den Dalai Lama, eine menschliche Geisteshaltung verstanden, die durch Liebe, Toleranz, Mitgefühl, Verantwortungsgefühl, Vergebung, dem Erstreben von Glück für sich und andere gekennzeichnet ist. (vgl. Dalai Lama: 2007)

Drei Dimensionen werden herausgefiltert: die des tätigen Mitgefühls, der Gleichmut und der liebenden Güte. Wiederum werden teilweise direkte Fragen gestellt, teilweise Vergleichsfragen.

### **Tätiges Mitgefühl (Karuna), Mitfreude**

Der Begriff Karuna umfasst alle Handlungen, die helfen, das Leiden anderer zu verringern. Karuna gründet sich auf der Erfahrung der Einheit alles Seienden in der Erleuchtung und erstreckt sich unterschiedslos auf alle Lebewesen (nicht Mitleid!).

Mitfreude (Mudita): Während Karuna den Wesen die Befreiung vom Leiden wünscht, ist Mudita der Wunsch nach Erlangung und Aufrechterhaltung eines leidfreien Zustandes, des Wohlbefindens (das Gegenteil von Neid).

### **Gleichmut**

Beherrschung von negativen Gefühlen (Zorn, Gier, Unwille ...), nicht zu verwechseln mit Gleichgültigkeit.





## **Liebende Güte**

Dient dem Erstreben von Glück für sich und andere, dem Interesse am Wohlergehen anderer, ist der Gedanke, anderen hilfreich sein zu wollen. Ziel ist es, die selbstlose Liebe zu kultivieren, eine Liebe, die das Glück aller fühlenden Wesen zum Inhalt hat.

Fragen: 14 (7, 11, 14 und zur Auswahl in: 23, 24, 25, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 48, 52)

## **Zusätzlich werden noch folgende Demographische Daten erhoben:**

Bezirk, Geschlecht, Alter, Dienstalter, Beschäftigungsausmaß, Ausbildung

### ***3.5 Durchführung der Untersuchung/Befragung:***

Um das Gefühl der Anonymität zu erhöhen, wurde der Fragebogen auf einer eigenen Homepage installiert. Über den Server des Landes war es möglich, alle E-Mail Adressen der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter zu bekommen. Die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter wurden in einem Brief (E-Mail), der sich auch im Anhang dieser Arbeit befindet, gebeten, den Fragebogen auf der Homepage auszufüllen.

Bei einer vorausgehenden Leiterinnentagung (Treffen der fachlichen Leiterinnen der einzelnen Bezirkshauptmannschaften) wurden die Leiterinnen gebeten, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu anzuregen, den Fragebogen auszufüllen, vor allem auch diejenigen, die bereits erschöpft sind, da die Befürchtung bestand, dass der Fragebogen sonst nur von den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern ausgefüllt wird, deren Befindlichkeit (in Bezug auf Burnout) gut ist.

Nach der ersten Befragungsfrist (von 2 Wochen) wurde der Brief ein zweites Mal ausgesandt mit einer Verlängerung der Beantwortungsfrist um eine Woche.



## 3.6 Auswertung

### 3.6.1. Auswertung der bereits vorhandenen Daten

Die Daten/Statistiken der Landesstatistik Steiermark, der Personalabteilung und der Fachabteilung für Sozialwesen des Landes Steiermark (für die Jahre 2007 und 2008) sollen als Bezugsrahmen für die (quantitative) Arbeitsbelastung der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter herangezogen werden. Es bieten sich hierzu drei verschiedenen „Datenpools“ an:

- die Bevölkerungszahl
- die Anzahl der Minderjährigen
- die Fallzahlen

Der Aufgabenbereich der behördlichen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter ist nach wie vor als „Einheitsfürsorge“ (d. h.: auch die Erwachsenensozialarbeit inkludierend) definiert.

De facto hat sich aber die behördliche Sozialarbeit in der Steiermark fast zur Gänze auf den Jugendwohlfahrtsbereich zurückgezogen. Aus diesem Grund erscheint die Anzahl der Minderjährigen pro Sozialarbeiterin/Sozialarbeiter einen besseren Bezugsrahmen für die tatsächliche Arbeitsbelastung darzustellen als die Bevölkerungszahl. Allerdings sagt die Anzahl der Minderjährigen noch nichts darüber aus, wie viele von ihnen tatsächlich einer Betreuung durch die Jugendwohlfahrt bedürfen. Hier können andere Bedingungen (vorhandene Ressourcen im Bezirk, Einkommenssituation, Arbeitsmarktsituation, Zuwanderungsanteil, Wohnungsmarktsituation, Scheidungsraten usw.) eine wesentlichere Rolle spielen. Deshalb wurden auch noch die „tatsächlichen“ Fallzahlen der einzelnen Bezirke berücksichtigt.

Den dritten Bezugsrahmen stellen somit die von der Fachabteilung für Sozialwesen gesammelten Fallzahlen (diese sind von den Referaten für Sozialarbeit zwei Mal im Jahr an die Fachabteilung weiterzuleiten) dar. Es ist allerdings fraglich, wie eindeutig

## Soziale Arbeit

diese sind, da es keine exakten Vorgaben der Fachabteilung gibt, was als „Fall“ zu werten ist.



Zwischen den Bezirken und den einzelnen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern (dies wird bei Diskussionen bei Tagungen klar) gibt es unterschiedliche Sichtweisen, wann ein Fall als Fall gilt: ob bereits ab der ersten sozialarbeiterischen Intervention (Information, Beratung) oder erst ab dem Aufliegen eines Aktes (sobald Kosten durch eine Jugendwohlfahrtsmaßnahme entstehen oder eine laufende Betreuung stattfindet).

Um die Aussagekraft der unterschiedlichen Bezugsrahmen etwas präziser bewerten zu können, wurden diese auch miteinander in Bezug gesetzt, Das zeigt auch, in welchem Verhältnis die Fallzahlen zur Anzahl der Minderjährigen und der Bevölkerungszahl stehen.

Als weiters Datenmaterial werden die Krankenstandsdaten genutzt.

Im folgenden Teil finden sich in den ersten Tabellen (Tabellen 1 und 2) die Bevölkerungszahl, Anzahl der Minderjährigen und Fallzahlen pro Bezirk; in Tabelle 3 die Zahl der Dienstposten pro Bezirk.

Anschließend werden diese zueinander in Bezug gesetzt, um bewerten zu können, wie stark sich die quantitative Arbeitsbelastung der einzelnen Bezirke unterscheidet (Tabelle 4: Bevölkerungszahl und Fallzahl pro Dienstposten je Bezirk, Tabelle 5: Minderjährige pro Dienstposten je Bezirk).

Am Ende dieses Teiles finden sich die Krankenstandsdaten pro Bezirk (Tabelle 6).



**Tabelle 1 Bevölkerungszahlen und Minderjährige in Bezirken**

**Tabelle 2 Fallzahl pro Bezirk**

2007			2008		
Bezirk	Bevölkerungsstand	Minderjährige	Bezirk	Bevölkerungsstand	Minderjährige
Graz-Umgebung	138884	29169	Graz-Umgebung	140026	28998
Weiz	86784	18448	Weiz	86955	18193
Liezen	81482	16557	Liezen	81150	16292
Leibnitz	76650	16008	Leibnitz	76828	15733
Feldbach	67626	14275	Feldbach	67488	13977
Hartberg	67478	14548	Hartberg	67467	14207
Leoben	65281	10783	Leoben	64761	10571
Bruck/Mur	63629	11398	Bruck/Mur	63472	11205
Deutschlandsberg	61282	12471	Deutschlandsberg	61235	12263
Voitsberg	52906	9728	Voitsberg	52733	9498
Judenburg	46429	8836	Judenburg	46098	8629
Mürzzuschlag	41443	7390	Mürzzuschlag	41077	7203
Murau	30510	6352	Murau	30289	6190
Knittelfeld	29406	5775	Knittelfeld	29312	5689
Radkersburg	23433	4576	Radkersburg	23324	4432
Fürstenfeld	23027	4683	Fürstenfeld	23041	4613
Summe	956250	190997	Summe	955256	187693
Mittelwert	59766	11937	Mittelwert	59703,5	11730,81
Mittelwertabweichung	21400,67	4739,35	Mittelwertabweichung	21506,31	4693,41

2007		2008	
Bezirk	Fälle	Bezirk	Fälle
Graz-Umgebung	1669	Bruck/Mur	716
Weiz	1346	Weiz	1723
Deutschlandsberg	1151	Mürzzuschlag	599
Voitsberg	968	Murau	206
Feldbach	861	Liezen	614
Leibnitz	832	Leoben	734
Leoben	789	Leibnitz	947
Bruck/Mur	726	Knittelfeld	353
Mürzzuschlag	583	Judenburg	248
Hartberg	571	Hartberg	696
Liezen	505	Graz-Umgebung	1843
Judenburg	420	Fürstenfeld	330
Knittelfeld	357	Feldbach	865
Radkersburg	270	Deutschlandsberg	1212
Fürstenfeld	207	Voitsberg	1061
Murau	202	Radkersburg	325
Summe	11457	Summe	12472
Mittelwert	716	Mittelwert	780
Mittelwertabweichung	326,69	Mittelwertabweichung	371,75

**Tabelle 3 Dienstposten pro Bezirk**

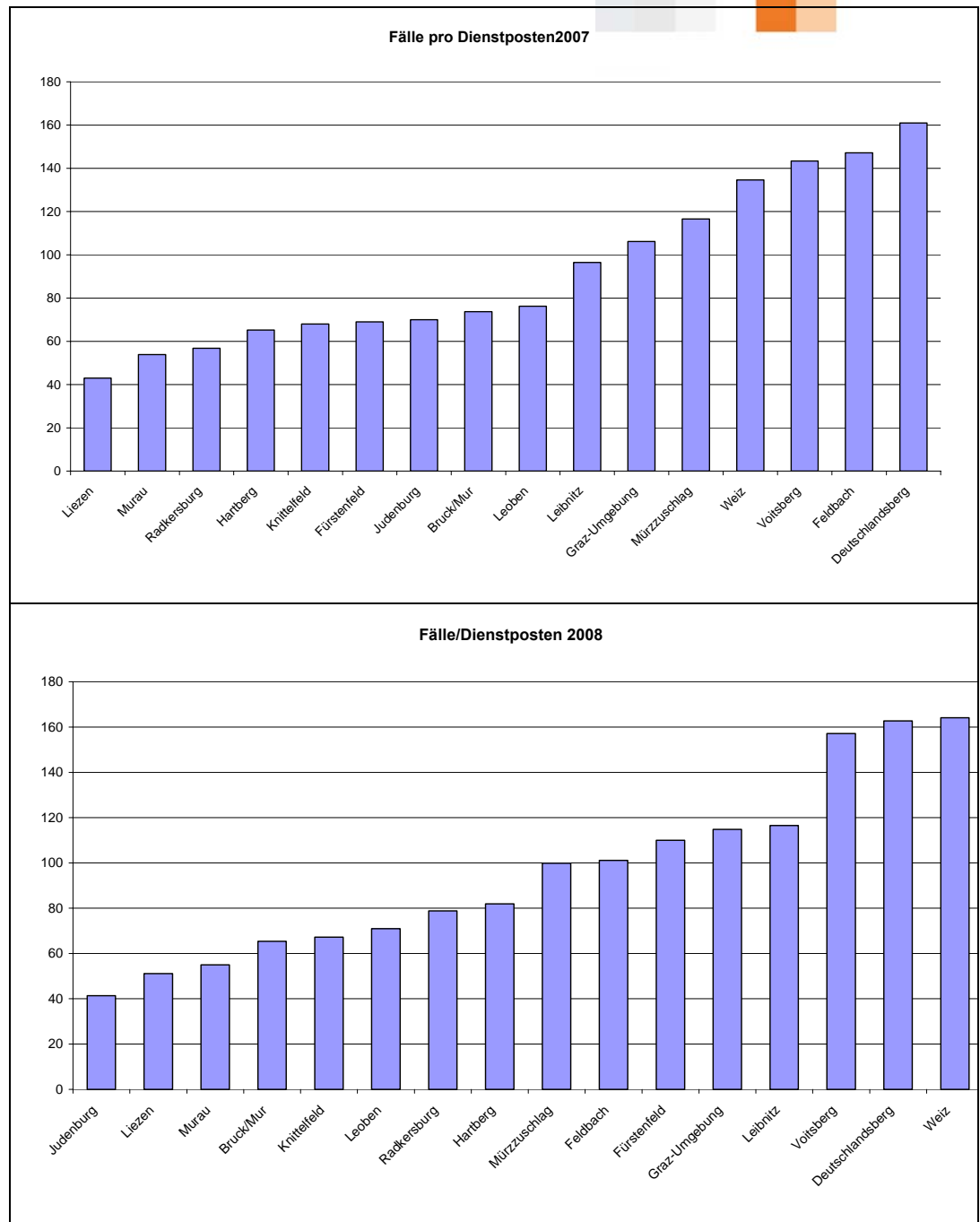
2007			2008		
Bezirk	Dienstposten für Fallarbeit	Dienstposten insgesamt	Bezirk	Dienstposten für Fallarbeit	Dienstposten insgesamt
Graz-Umgebung	15,73	16,225	Graz-Umgebung	16,05	16,55
Liezen	11,75	11,75	Liezen	12	12
Leoben	10,35	11,5	Bruck/Mur	10,95	11,8
Weiz	10,00	10,25	Weiz	10,5	10,75
Bruck/Mur	9,85	10,7	Leoben	10,35	12,625
Hartberg	8,75	9	Feldbach	8,55	8,8
Leibnitz	8,63	8,875	Hartberg	8,5	8,75
Deutschlandsberg	7,15	7,25	Leibnitz	8,125	8,375
Voitsberg	6,75	8	Deutschlandsberg	7,45	7,55
Judenburg	6,00	6,25	Voitsberg	6,75	8
Feldbach	5,85	6,1	Mürzzuschlag	6	6,25
Knittelfeld	5,25	5,5	Judenburg	6	6,25
Mürzzuschlag	5,00	5,25	Knittelfeld	5,25	5,5
Radkersburg	4,75	5,25	Radkersburg	4,125	4,625
Murau	3,75	4	Murau	3,75	4
Fürstenfeld	3,00	3	Fürstenfeld	3	3
Summe:	122,55	128,90	Summe	127,35	134,825

**Tabelle 4 Bevölkerung und Fälle pro Dienstposten/ Bezirk**

2007		
Bezirk	Bv./ Dienstposten	Fälle/ Dienstposten
Feldbach	11560	147
Leibnitz	8887	96
Graz-Umgebung	8832	106
Weiz	8678	135
Deutschlandsberg	8571	161
Mürzzuschlag	8289	117
Murau	8136	54
Voitsberg	7838	143
Judenburg	7738	70
Hartberg	7712	65
Fürstenfeld	7676	69
Liezen	6935	43
Bruck/Mur	6460	74
Leoben	6307	76
Knittelfeld	5601	68
Radkersburg	4933	57
Mittelwert	7759,54	92,58
Mittelwertabweichg	1089,32	32,17

2008		
Bezirk	Bv./ Dienstposten	Fälle/ Dienstposten
Leibnitz	9456	117
Graz-Umgebung	8724	115
Weiz	8281	164
Deutschlandsberg	8219	163
Murau	8077	55
Hartberg	7937	82
Feldbach	7893	101
Voitsberg	7812	157
Judenburg	7683	41
Fürstenfeld	7680	110
Mürzzuschlag	6846	100
Liezen	6763	51
Leoben	6257	71
Bruck/Mur	5797	65
Radkersburg	5654	79
Knittelfeld	5583	67
Mittelwert	7417	96
Mittelwertabweichg	950	32

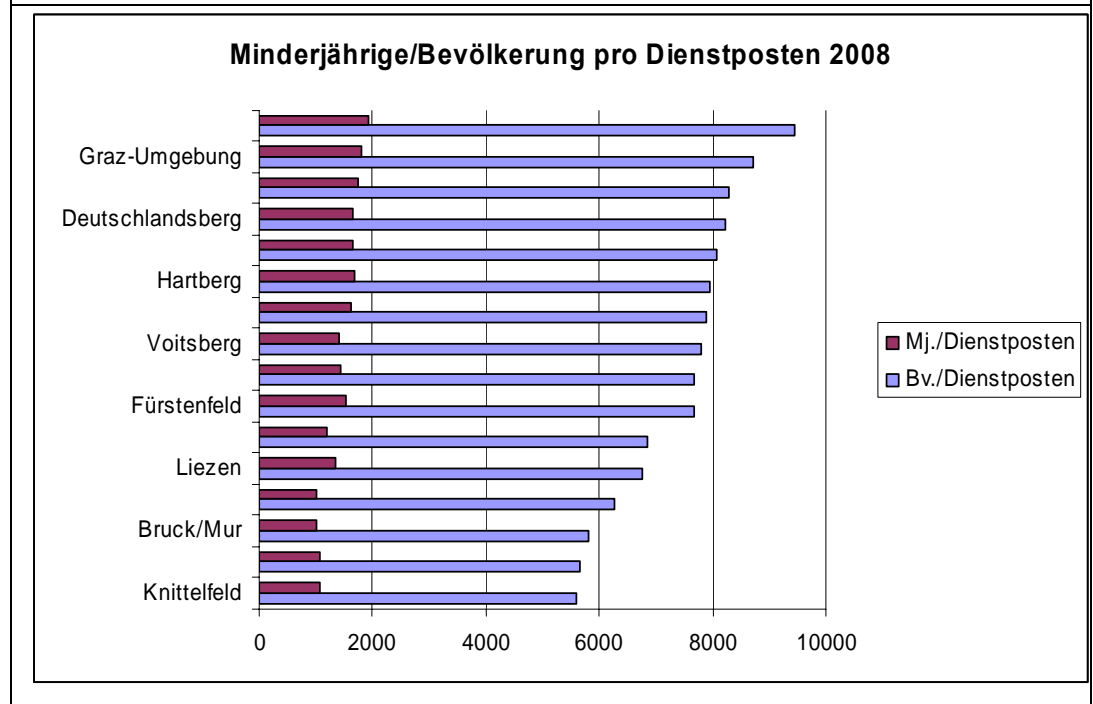
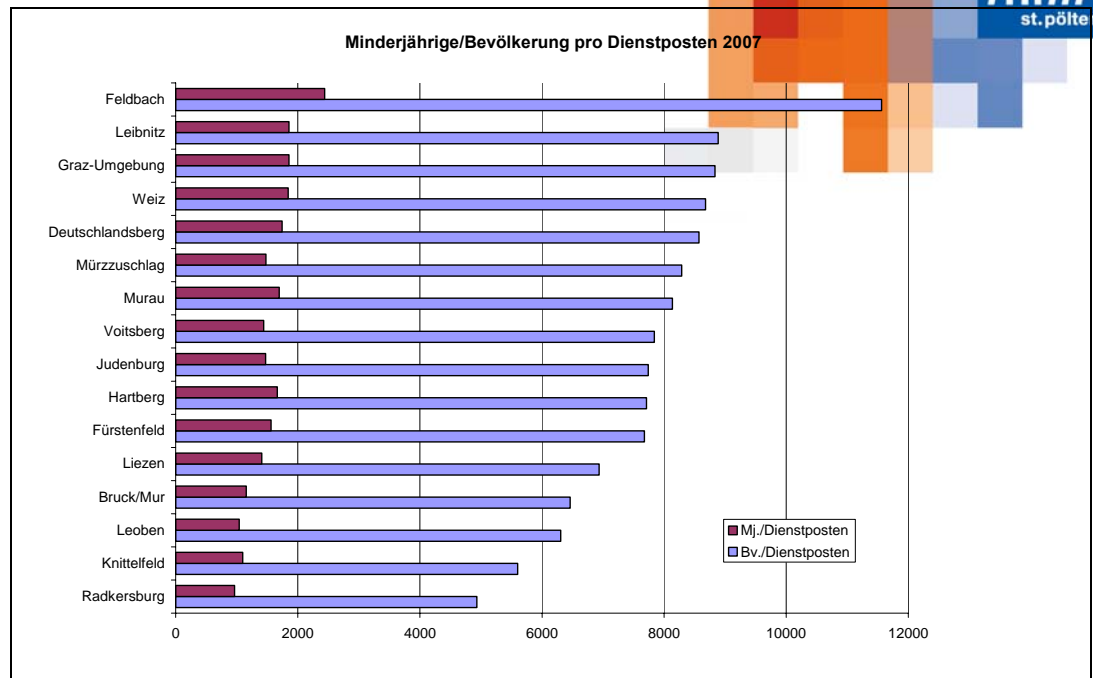
Abbildung 11 Fälle pro Dienstposten



**Tabelle 5 Minderjährige pro Dienstposten/Bezirk**

2007		2008	
Bezirk	Mj.-Dienstposten	Bezirk	Mj.-Dienstposten
Feldbach	2440	Leibnitz	1936
Weiz	1885	Graz Umgebung	1807
Leibnitz	1855	Weiz	1733
Graz Umgebung	1854	Hartberg	1671
Deutschlandsberg	1744	Murau	1651
Murau	1694	Deutschlandsberg	1646
Hartberg	1663	Feldbach	1635
Fürstenfeld	1561	Fürstenfeld	1538
Mürzzuschlag	1478	Judenburg	1438
Judenburg	1473	Voitsberg	1407
Voitsberg	1441	Liezen	1358
Liezen	1409	Mürzzuschlag	1200
Bruck	1157	Knittelfeld	1084
Knittelfeld	1100	Radkersburg	1074
Leoben	1042	Bruck	1032
Radkersburg	963	Leoben	1021
Mittelwert	1547	Mittelwert	1452
Mittelwertabweichung	290	Mittelwertabweichung	250

In den folgenden zwei Grafiken werden die Minderjährigen bzw. die Bevölkerungszahl pro Dienstposten noch einmal bildlich dargestellt, um die Unterschiede zwischen den Bezirken zu verdeutlichen.



**Abbildung 12 Minderjährige/Bevölkerung pro Dienstposten**

Es soll nun noch die Frage geklärt werden, inwieweit Fallzahlen, Bevölkerungszahlen und Anzahl der Minderjährigen pro Bezirk zusammenhängen.

Bevölkerungszahl und Fallzahl pro Dienstposten:

2007:  $r = 0,654$

2008:  $r = 0,516$



## Soziale Arbeit

Minderjährige und Fallzahl pro Dienstposten:

2007:  $r = 0,661$

2008:  $r = 0,55$



Es zeigt sich bei dieser Berechnung, dass die Zahlen im Trend übereinstimmen, aber natürlich nicht zu 100%, sondern lediglich zwischen ca. 52% und 66 %.

### **Interpretation der bisherigen Daten:**

Bemerkenswertes Ergebnis: in Feldbach war 2007 ein Dienstposten einer Sozialarbeiterin für mehr als doppelt so viele Menschen (Bevölkerungsstand) zuständig als in Bad Radkersburg. 2008 hat sich dieses Ungleichgewicht etwas ausgeglichen: Der Unterschied Leibnitz und Knittelfeld (den Bezirken mit der höchsten und der niedrigsten Bevölkerungszahl pro Dienstposten) war aber nach wie vor enorm (in Leibnitz war ein Dienstposten für fast doppelt so viele Menschen zuständig als in Knittelfeld). Die Fallzahlen reichten 2007 von 43 in Liezen bis 161 in Deutschlandsberg (mehr als drei Mal so viele Fälle pro Dienstposten). 2008 reichten die Fallzahlen von 41 in Judenburg bis 164 in Weiz (genau vier Mal so viele Fälle).

Bei der Anzahl der Minderjährigen pro Dienstposten zeigt sich ein ähnliches Bild. Im Jahr 2007 war in Feldbach eine Sozialarbeiterin/ein Sozialarbeiter mit einem ganzen Dienstposten für 2440 Minderjährige zuständig, in Bad Radkersburg für 963. Auch hier haben sich die Unterschiede, durch Personalaufstockung, im Jahr 2008 etwas gemildert: In Leibnitz war ein Dienstposten für 1930 in Leoben für 1021 Minderjährige zuständig.

Die Unterschiede in der quantitativen Arbeitsbelastung sind enorm. Wenn nun die emotionale Erschöpfung der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter tatsächlich hoch mit der quantitativen Belastung korreliert, wie dies in der ersten Alternativhypothese angenommen wird, müssten sich daraus große Unterschiede in der emotionalen Erschöpfung zwischen den Bezirken ergeben.

## Krankenstände der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern 2007 -2008

Die von der Personalabteilung des Landes Steiermark zur Verfügung gestellten Daten enthalten die Krankenstandtage der Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter pro Referat für Sozialarbeit bzw. Bereich für Sozialarbeit pro Bezirkshauptmannschaft. Aus Datenschutzgründen wurden keine Daten von Bezirkshauptmannschaften weitergegeben, in denen weniger als drei Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter beschäftigt sind. Aus demselben Grund erfolgte auch keine Aufschlüsselung der Tage (z. B.: wie viele Personen welche Anzahl von Krankenstandstagen hatten, ob es sich um Langzeitkrankenstände oder mehrere Kurz- oder Mittelzeitkrankenstände handelte und es wurde auch nicht bekannt gegeben, ob es Krankenstandsvertretungen gab).

**Tabelle 6 Krankenstände**

Dienststelle	Tage	Tage
	2007	2008
BH Bruck an der Mur	187	190
BH Feldbach	26	30
BH Graz-Umgebung	128	276
BH Hartberg	226	68
BH Knittelfeld	99	146
BH Leibnitz	207	229
BH Leoben	112	208
BH Liezen	207	93
BH Mürzzuschlag	30	41
BH Voitsberg	31	83
BH Weiz	113	110

Bezirke	Durchschnittliche Krankenstände/Dienstposten 2008
Feldbach	3,40
Liezen	7,75
Leoben	16,47
Weiz	10,23
Graz Umgebung	16,67
Hartberg	7,77
Voitsberg	10,37
Bruck	16,10
Knittelfeld	26,54
Leibnitz	27,34

## Soziale Arbeit



Arbeitstage 2007: 248

Arbeitstage 2008: 251

Durchschnittliche Krankenstandsdauer 2007 – Land gesamt:

12,02 Arbeitstage pro Jahr

Für 2008 liegen noch keine Daten vor.

### 3.6.2 Auswertung der Fragebögen

Insgesamt geantwortet haben 86 Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter.

Davon mussten 2 Fragebögen herausgenommen werden, da sie nur teilweise ausgefüllt waren.

#### Ergebnisse zum Bereich Burnout (Maslach Burnout Inventory)

Den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern wurden im Fragebogen Fragen zu den einzelnen Dimensionen von Burnout vorgelegt (emotionale Erschöpfung: 8 Fragen, Depersonalisation: 5 Fragen und erlebte Wirksamkeit: 8 Fragen). Auf einer Skala von 0 bis 4 („trifft nicht zu“ bis „trifft sehr zu“) musste das Zutreffen des entsprechenden Items eingeschätzt werden. Der Mittelwert pro Dimension wurde für jede Sozialarbeiterin, jeden Sozialarbeiter berechnet. Die Werte wurden in drei Kategorien eingeteilt, von geringer Belastung bis zur hohen Belastung.

#### Bezirksübergreifend

zeigte sich folgende Verteilung im Bereich der einzelnen Dimensionen von Burnout:

**Tabelle 7 Grad der Belastung**

Grad der Belastung	Emotionale Erschöpfung	Depersonalisation	Reduziertes Wirksamkeitserleben
Gering (0-1,33)	21	58	53
Mittel (1,34-2,67)	56	26	31
Hoch (2,68-4)	7	0	0



## In Prozenten umgerechnet ergibt sich daraus:

Im Bereich der emotionalen Erschöpfung erleben sich 25% der Befragten als gering erschöpft, 66,7 % als mittel erschöpft und 8,3 % als hoch erschöpft.

Im Bereich der Depersonalisation erleben sich 69% gering „depersonalisiert“, 31 % im Mittelbereich.

In Bezug auf die reduzierte Wirksamkeit erleben sich 63 % als sehr wirksam, 37 % als mittel wirksam, als nicht oder nur gering wirksam keine oder keiner!

Um eine bessere Einschätzung über die Aussagekraft dieser Daten zu bekommen erfolgt der Vergleich mit einer amerikanischen Normstichprobe von Maslach und Jackson. (vgl Enzmann 1996: 153). Auch Enzmann vergleicht in seinem 1996 erschienen Buch seine ermittelten Werte mit dieser Normstichprobe von Maslach aus dem Jahr 1986, die sich auf keine bestimmte Berufsgruppe bezieht.

### Tabelle 8 Vergleich mit Normstichprobe

Um die Daten der untersuchten Stichprobe mit der amerikanischen Normstichprobe (die in Prozenten angegeben ist) vergleichen zu können, werden die Zahlen der Tabelle 7 hier als Prozentwerte dargestellt.

Verteilung	Stichprobe behördliche Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter	Amerikanische Normstichprobe
Emotionale Erschöpfung niedrig	25%	40,0%
Emotionale Erschöpfung mittel	66,5%	34,4%
Emotionale Erschöpfung hoch	8,3%	25,7%
Depersonalisation niedrig	69%	55,7%
Depersonalisation mittel	31%	31,6%
Depersonalisation hoch	0%	12,7%
Reduziertes Wirksamkeitserleben niedrig	63 %	40,1%
Reduziertes Wirksamkeitserleben mittel	37%	36,7%
Reduziertes Wirksamkeitserleben hoch	0%	23,3%

## Soziale Arbeit



Im hoch belasteten Bereich schneiden die Befragten wesentlich besser ab als die Normstichprobe von Maslach. Im mittleren Bereich ist bei den Dimensionen reduziertes Wirksamkeitserleben und Depersonalisation kaum ein Unterschied. Im Mittelbereich der emotionalen Erschöpfung ist die Prozentzahl bei den Befragten fast doppelt so hoch wie in der Normstichprobe. Im niedrigen Belastungsbereich erleben sich die Befragten als wesentlich wirksamer als die Normstichprobe, im Bereich Depersonalisation etwas höher depersonalisiert als in der Normstichprobe, im Bereich emotionaler Erschöpfung wesentlich geringer.

### **Bezirksvergleich:**

Die Bezirke Fürstenfeld, Murau und Bruck/Mur mussten leider im Bezirksvergleich aussortiert werden, da der Rücklauf zu gering war.

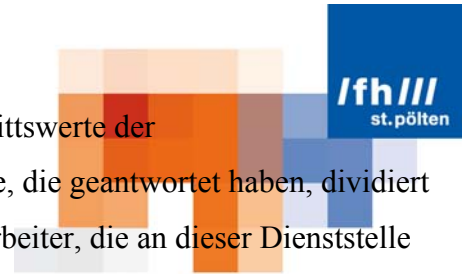
Sonstiger Rücklauf der Fragebögen pro Bezirk in Prozenten (geordnet nach Höhe):

Liezen: 84,61%  
Feldbach: 80%  
Weiz: 78,57%  
Graz Umgebung: 68,42%  
Voitsberg: 62,5%  
Bad Radkersburg: 60%  
Hartberg: 57,14%  
Knittelfeld: 50%  
Mürzzuschlag: 50%  
Deutschlandsberg: 44,4%  
Leoben; 41,66%  
Judenburg: 33,3%  
Leibnitz: 30%

Insgesamt: 54,19% der ausgesandten Fragebögen konnten ausgewertet werden.

### **Tabelle 9 Burnout-Dimensionen pro Bezirk**

In den einzelnen Dimensionen (emotionale Erschöpfung, reduziertes Wirksamkeitserleben, Depersonalisation) wurden die Werte der Tabelle 9



folgendermaßen ermittelt: Summe der Durchschnittswerte der Sozialarbeiter/Sozialarbeiterinnen pro Dienststelle, die geantwortet haben, dividiert durch die Anzahl der Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter, die an dieser Dienststelle geantwortet haben.

Bezirke	Bezirksdurchschnitt (em.Erschöpfung)	Bezirksdurchschnitt (reduziertes Wirksamkeitserleben)	Bezirksdurchschnitt (Depersonalisation)
Feldbach	1,86 (mittel)	2,66 (mittel)	0,98 (gering)
Graz Umgebung	1,79 (mittel)	2,75 (gering)	1,15 (gering)
Hartberg	1,69 (mittel)	2,84 (niedrig)	0,98 (gering)
Judenburg	1,44 (mittel)	2,56 (mittel)	1,2 (gering)
Knittelfeld	1,46 (mittel)	2,96 (gering)	0,93 (gering)
Leibnitz	1,17 (gering)	3,21 (gering)	0,8 (gering)
Leoben	2,10 (mittel)	2,85 (gering)	1,36(mittel)
Liezen	1,85(mittel)	2,75 (gering)	0,91 (gering)
Mürzzuschlag	1,28 (gering)	2,88 (gering)	1,25 (gering)
Deutschlandsberg	1,97 (mittel)	2,63 (gering)	1,45 (mittel)
Radkersburg	1,33 (gering)	2,92 (gering)	1,4 (mittel)
Voitsberg	1,88 (mittel)	3,03 (gering)	1,16 (gering)
Weiz	1,81 (mittel)	2,90 (gering)	0,87 (gering)

## Überprüfung der ersten Hypothese:

Abhängige Variable: Werte in den drei Burnout-Dimensionen (emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und erlebte Wirksamkeit)

Unabhängige Variable: Bevölkerungszahlen, Minderjährige, Fallzahlen pro Dienstposten

### Nullhypothese

Zwischen der quantitativen Arbeitsbelastung (repräsentiert durch die Bevölkerungszahlen, Minderjährige und Fallzahlen pro Dienstposten) und der Höhe der Werte in den einzelnen Burnout-Dimensionen besteht kein Zusammenhang.

### Alternativhypothese

Je höher die quantitative Arbeitsbelastung desto höher die Werte in den einzelnen Burnout-Dimensionen, insbesondere in der Dimension „emotionale Erschöpfung“.



## Zusammenhang emotionale Erschöpfung mit Bevölkerungszahl und Fällen:

Tabelle 10 Emotionale Erschöpfung, Bevölkerungszahl, Fälle pro Bezirk

In der ersten Datenspalte werden die in Tabelle 9 ermittelten Daten verwendet.

	2009	2008	2008
Bezirke	Bezirkdurchschnitt (em.Erschöpfung)	Bevölkerung / Dienstposten	Fälle/ Dienstposten
Leoben	2,10	6257	71
Deutschlandsberg	1,97	8219	163
Voitsberg	1,88	7812	157
Feldbach	1,86	7893	101
Liezen	1,85	6763	51
Weiz	1,81	8281	164
Graz Umgebung	1,79	8724	115
Hartberg	1,69	7937	82
Knittelfeld	1,46	5583	67
Judenburg	1,44	7683	41
Radkersburg	1,33	5654	79
Mürzzuschlag	1,28	6846	100
Leibnitz	1,17	9456	117

Korrelation von emotionaler Erschöpfung und Bevölkerung pro Dienstposten: 0,05

Korrelation von emotionaler Erschöpfung und Fallzahl pro Dienstposten: 0,27

Die Korrelationen sind sehr gering!

Korrelation von erlebter reduzierter Wirksamkeit und Bevölkerung pro Dienstposten:  
0,04

Korrelation von erlebter reduzierter Wirksamkeit und Fallzahl pro Dienstposten: 0,24  
Die Korrelationen sind wiederum sehr gering bzw. gering!

Korrelation von Depersonalisation und Bevölkerung pro Dienstposten: - 0,337

Korrelation von Depersonalisation und Fallzahl pro Dienstposten: 0,033

Die Korrelationen sind wiederum gering bzw. sehr gering! Der Zusammenhang zwischen Depersonalisation und Bevölkerungszahl pro Dienstposten ist sogar negativ – das heißt je höher die Bevölkerungszahl umso geringer die Depersonalisation.



## Zusammenhang emotionale Erschöpfung und Minderjährige pro Dienstposten.

**Tabelle 11 Emotionale Erschöpfung und Minderjährige pro Dienstposten**

In der zweiten Datenspalte werden hier wieder die Durchschnittswerte aus Tabelle 9 verwendet (die Mittelwerte der mittleren emotionalen Erschöpfung pro Bezirk).

	2008	2009
Bezirk	Mj.-Dienstposten	Emotionale Erschöpfung
Leibnitz	1936	1,17
Graz Umgebung	1807	1,79
Weiz	1733	1,81
Hartberg	1671	1,69
Deutschlandsberg	1646	1,97
Feldbach	1635	1,86
Judenburg	1438	1,44
Voitsberg	1407	1,88
Liezen	1358	1,85
Mürzzuschlag	1200	1,28
Knittelfeld	1084	1,6
Radkersburg	1074	1,33
Leoben	1021	2,1
Mittelwert	1462	1,67
Mittelwertabweichung	254	0,24
	Korrelation	-0,018

Hier zeigt sich eine noch geringere Korrelation als sie zwischen Bevölkerungszahl und Fallzahl und emotionaler Erschöpfung gegeben ist!

Es lässt sich an Hand dieser Untersuchung kein Zusammenhang zwischen den einzelnen Burnout-Dimensionen und der quantitativen Arbeitsbelastung (egal, welcher der Bezugsrahmen – Minderjährige, Bevölkerungszahl oder Fallzahl – herangezogen wird) pro Dienstposten nachweisen.

**Das Ergebnis spricht für die Nullhypothese: es gibt keinen (oder zumindest nur einen geringen) Zusammenhang zwischen den Burnout-Dimensionen und der quantitativen Arbeitsbelastung.**

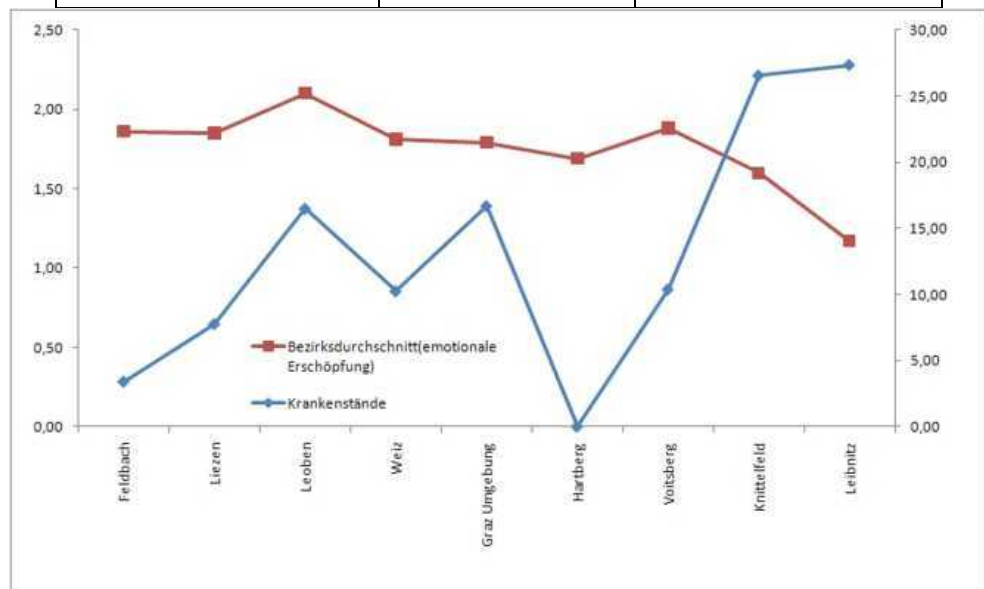


## Zusammenhang zwischen emotionaler Erschöpfung und Krankenständen:

**Tabelle 12 Korrelation der Krankenstände mit der emotionalen Erschöpfung**

Erste Datenspalte (Krankenstände): Krankenstandstage pro Dienststelle dividiert durch die Anzahl der Dienstposten (eine andere Ermittlung ist aus den oben angeführten Datenschutzgründen nicht möglich).

	2008	2009
Bezirke	Krankenstände	Bezirksdurchschnitt (emotionale Erschöpfung)
Feldbach	3,40	1,86
Liezen	7,75	1,85
Leoben	16,47	2,10
Weiz	10,23	1,81
Graz Umgebung	16,67	1,79
Hartberg	7,77	1,69
Voitsberg	10,37	1,88
Knittelfeld	26,54	1,60
Leibnitz	27,34	1,17
Korrelation	-0,67	



**Abbildung 13 Krankenstände und emotionale Erschöpfung**

Die Korrelation beträgt -0,67.

## Soziale Arbeit



Die Krankenstandsdaten sind vom Jahr 2008, die emotionale Erschöpfung wurde im Mai 2009 gemessen. Das heißt, dass dort, wo die Krankenstandsdaten im vergangenen Jahr höher waren, die emotionale Erschöpfung in diesem Jahr geringer ist; das trifft für 67 % zu. Die Interpretation dieses Ergebnisses ist schwierig. Dies ist einerseits so, weil die Daten über Krankenstände aus Datenschutzgründen sehr undifferenziert sind (siehe oben), andererseits ist daraus z. B. genauso nicht abzulesen, ob Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, die im vergangenen Jahr krank waren, nun in diesem Jahr geringere Erschöpfung mitgeteilt haben oder Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, die im vergangenen Jahr gesund waren, es nun in diesem Jahr erleichternd fanden, dass sie die Kolleginnen und Kollegen nicht mehr vertreten müssen. Außerdem ist nichts darüber bekannt, ob Kolleginnen und Kollegen nach dem Krankenstand eventuell aus dem Dienst ausgeschieden sind. Interessant wäre hier sicher eine Folgeuntersuchung, um die genauern Zusammenhänge zu klären.

### Ergebnisse zur Einschätzung der Kompetenzen

Die Fragen 6 bis 14 fragen direkt nach der Einschätzung der jeweiligen Kompetenzen (z.B.: Ich kann komplexe Fallzusammenhänge gut erfassen – als Frage zur Erhebung der Einschätzung der eigenen fachlichen/methodischen Kompetenz). Es wurden jeweils 1 bis 5 Punkte vergeben. Daraus wurde jeweils der Mittelwert pro Person und Kompetenz ermittelt. Die Werte wurden danach in drei Kategorien eingeteilt.

**Tabelle 13 Kompetenzen (Ergebnisse aus den Fragen, bei denen nur nach der Einschätzung der Kompetenzen gefragt wurde - keine Vergleichsfragen)**

	Fachlich/Methodische Kompetenzen	Personal/Soziale Kompetenzen	Spiritualität/Ethik
Gering	4	24	24
Mittel	68	57	57
Hoch	12	3	3

Insgesamt wurden jeweils 14 Fragen zu den einzelnen Kompetenzen gestellt. Zusätzlich zu den direkten Fragen nach der Einschätzung, wie stark eine Kompetenz bei der befragten Person ausgebildet ist, gab es Auswahlfragen. Die Befragten konnten zwischen zwei oder drei Möglichkeiten wählen, wobei jede dieser Möglichkeiten eine andere Kompetenz repräsentiert.

# Soziale Arbeit



Beispiel:

Welche der folgenden Aussagen trifft für Sie am meisten zu:

- Das Interesse am Wohlergehen Anderer ist eine meiner verinnerlichten Wertvorstellungen (Spiritualität/Ethik)
- Ich erkenne meine persönlichen Grenzen und respektiere sie (Personal/Soziale Kompetenz)
- Ich verfüge über eine hohe Fähigkeit zur Vernetzungsarbeit (Fachlich/Methodische Kompetenz)

Wenn nur nach einer Kompetenz gefragt wurde, wurden Punkte entsprechend der Skala von 1 bis 5 vergeben, bei Auswahlfragen, wenn diese Kategorie (eine der Kompetenzen) gewählt wurde, 5 Punkte. Die Punkte wurden anschließend addiert und daraus der Mittelwert errechnet. Danach wurden die Mittelwerte drei Klassen zugeordnet. Die gleiche Vorgangsweise wurde bei den Fragen zur personalen Kompetenz gewählt und ebenso bei den Fragen nach der Dimension Spiritualität/Ethik.

**Tabelle 14 Kompetenzen (alle Fragen – Vergleichsfragen und Fragen nach jeweils einer bestimmten Kompetenz)**

	Fachlich/Methodische Kompetenzen	Personal/Soziale Kompetenzen	Spiritualität/Ethik
Gering (0,35-1,81)	12	1	58
Mittel (1,82-3,26)	66	67	26
Hoch (3,27-4,71)	6	16	0

65% der Befragten, die sich bei der fachlich/methodischen Kompetenz im Mittelbereich eingeschätzt haben, haben sich auch bei der personal/sozialen Kompetenz so einschätzt (dieselben identen Personen).

## Zusammenhänge/Korrelationen

Es wurden jeweils die Werte der einzelnen Sozialarbeiter/Sozialarbeiterinnen (z. B. jeweiliger Durchschnittswert im Bereich emotionaler Erschöpfung) mit den Einzelwerten einer anderen Kategorie (z. B. Durchschnittswert im Bereich der fachlichen Kompetenz) korreliert.

Fachlich/methodische Kompetenz und emotionale Erschöpfung:  $r = 0,175$

Fachlich/methodische Kompetenz und Wirksamkeitserleben:  $r = - 0,1448$   
(Wirksamkeitserleben umso besser je höher der Wert)

Fachlich/methodische Kompetenz und Depersonalisation:  $r = 0,0918$

Personal/soziale Kompetenz und emotionale Erschöpfung:  $r = - 0,143$

Personal/soziale Kompetenz und Wirksamkeitserleben:  $r = 0,0978$

Personal/soziale Kompetenz und Depersonalisation:  $r = 0,068$

Spiritualität und emotionale Erschöpfung:  $r = 0,0461$

Spiritualität und Wirksamkeitserleben:  $r = -0,157$

Spiritualität und Depersonalisation:  $r = 0,0107$

## Überprüfung der zweiten Hypothese

### Nullhypothese

Es besteht kein Zusammenhang zwischen der Höhe der Werte im Bereich Spiritualität/Ethik und der Höhe der einzelnen Werte in den Burnout-Dimensionen.

### Alternativhypothese

Es besteht ein Zusammenhang zwischen der Höhe der Werte im Bereich Spiritualität/Ethik und der Höhe der Werte in den einzelnen Burnout-Dimensionen. Je höher die Werte im Bereich Spiritualität/Ethik umso geringer die Werte in den einzelnen Burnout-Dimensionen.

**Das Ergebnis spricht wiederum für die Nullhypothese: Es besteht kein Zusammenhang zwischen der Höhe der Werte im Bereich Spiritualität/Ethik und der Höhe der einzelnen Werte in den Burnout-Dimensionen. Es ließ sich nicht signifikant nachweisen, dass je höher die Werte im Bereich Spiritualität/Ethik sind desto geringer die Werte im Bereich der einzelnen Burnout-Dimensionen sind.**

## 3.6.3 Interpretation der Ergebnisse

Es hat sich in der Untersuchung gezeigt, dass es enorme Unterschiede in der quantitativen Arbeitsbelastung (wenn für diese der Bezugsrahmen der Bevölkerungszahl, Minderjähriqenzahl und Fallzahl gewählt wird) der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter zwischen den Bezirkshauptmannschaften gibt. In der bisherigen Burnout-Literatur (Untersuchungen) hat sich gezeigt, dass die Fülle an Arbeit mit den Burnout-Werten positiv korreliert. Da in diesem Arbeitsbereich so eklatante Unterschiede in der Quantität der Arbeit vorzuliegen scheinen, wäre zu erwarten gewesen, dass sich dies in den Dimensionen des Burnouts, vor allem in der emotionalen Erschöpfung, widerspiegelt. Dies ist aber überhaupt nicht der Fall. Es zeigte sich nahezu kein Zusammenhang dieser Variablen. Eine emotionale Erschöpfung, Depersonalisation oder reduziertes Wirksamkeitserleben ist bei den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern, die den Fragebogen beantwortet haben, im Durchschnitt nicht auszumachen. Im Vergleich mit der Normstichprobe (Maslach) zeigt sich, dass im oberen Belastungsbereich sogar wesentlich weniger Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter (von denjenigen, die an dieser Untersuchung teilgenommen haben), belastet erscheinen als die angeführten Zahlen der Normstichprobe.

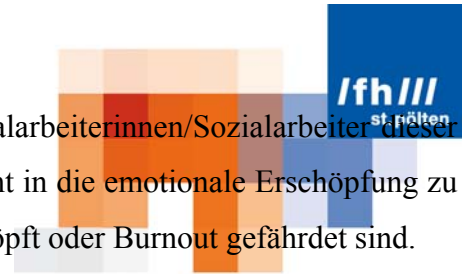
Auch ließ sich kein Zusammenhang zwischen der Ausprägung der einzelnen Kompetenzen und den Burnout Bereichen feststellen.

### **Erklärungsversuche und weitere Möglichkeiten zur Bearbeitung des Themas**

#### **Warum sind die Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter in dieser Untersuchung weniger erschöpft als die Normstichprobe?**

Die Erklärungen können in zwei Richtungen gehen:

- entweder es wurde, aus unterschiedlichen Gründen, die tatsächlich vorhandene Erschöpfung nicht gemessen bzw. erfasst oder



- die andere Möglichkeit ist, dass die Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter dieser Untersuchung Wege gefunden haben, nicht in die emotionale Erschöpfung zu gehen bzw. einfach nicht emotional erschöpft oder Burnout gefährdet sind.

Zur ersten Erklärungsvariante (die tatsächlich vorhandene emotionale Erschöpfung konnte in der Befragung vielleicht nicht erfasst werden):

Die Fragebögen wurden von 54,19% der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter beantwortet. Möglicherweise haben gerade die, die von emotionaler Erschöpfung betroffen sind, den Fragebogen genau aus diesem Grund nicht beantwortet. Dies könnte aber nur in einer Nachfolgeuntersuchung geklärt werden, bei der alle Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter das Maslach Inventory ausfüllen müssten, um eventuelle Unterschiede erheben zu können.

Eine andere Möglichkeit wäre, dass durch die Aufforderung, auch demographische Daten anzugeben, Unsicherheit über die Anonymität bestand und die Ergebnisse beschönigt wurden.

Pensionierungen im vergangenen Jahr wurden nicht mit berücksichtigt, vielleicht sind viele der besonders erschöpften Sozialarbeiterinnen oder Sozialarbeiter innerhalb der letzten beiden Jahre in Pension gegangen (auch diese Frage könnte nur durch eine weitere Erhebung (z. B. durch eine Befragung) der in diesem Zeitraum pensionierten Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter – geklärt werden).

Zur zweiten Erklärungsvariante

Nach dem Salutogenese-Modell von Antonovsky (Medizinsoziologe und Stressforscher) gibt es drei Komponenten, die die Gesundheit von Menschen schützen: Verstehbarkeit, Gefühl der Bedeutsamkeit/Sinnhaftigkeit und/oder Handhabbarkeit (vgl. <http://www.salutogenese-zentrum.de>). Es wäre möglich, dass Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, auf Grund ihrer hohen Kompetenzen im methodischen aber auch im personal/sozialen Bereich, ihre Situation (vielleicht gerade während Erschöpfungszuständen) besser verstehen können als die Durchschnittsbevölkerung und auch eher das Gefühl haben, diese handhaben zu können. Vielleicht besteht auch weniger Widerstand gegen eine Diagnose aus dem

## Soziale Arbeit

psychiatrischen/psychologischen Bereich und weniger Scheu, eine diesbezügliche Behandlung in Anspruch zu nehmen und eigene Verhaltensweisen und Wertvorstellungen zu hinterfragen (hohe Reflexionsbereitschaft). Auch dies sind reine Spekulationen, könnten aber zu interessanten weiteren Untersuchungen führen.

### **Warum gibt es kaum einen Zusammenhang zwischen quantitativer Arbeitsbelastung und den Werten in den einzelnen Burnout-Dimensionen?**

Hier könnte der gewählte Bezugsrahmen für die quantitative Arbeitsbelastung eine Rolle spielen. Möglicherweise spielen hier noch andere Variablen eine bedeutsamere Rolle als die Bevölkerungszahl, Anzahl der Minderjährigen oder die Fallzahl pro Dienstposten. Das könnte sich z. B. beziehen: auf das Beschäftigungsausmaß (wie viele Personen sich die Fälle teilen bzw. gleichzeitig anwesend sind), Vertretungstätigkeiten, Zeitaufwand pro Fall bzw. Minderjährigen, weil Zeitaufwand in sozialen Brennpunktsprengeln (gekennzeichnet z. B. durch hohe Arbeitslosigkeit, viele Zuwanderer, viele Alleinerzieher und –erzieherinnen, wenig Ressourcen, geringe soziale Netzwerke u. ä.) im Durchschnitt vermutlich pro Fall und Minderjährigen höher ist.

### **Warum gibt es nur geringen Zusammenhang zwischen den einzelnen Kompetenzen und den Burnout-Dimensionen?**

In Bezug auf die Kompetenzen siedeln sich die meisten Befragten im Mittelbereich an; im personalen Bereich deutlich mehr im hohen Bereich als bei der fachlich/methodischen Kompetenz. 65% der Personen (55 von 84 Personen) befinden sich sowohl bei den personalen Kompetenzen als auch bei den fachlichen im Mittelbereich. Dies würde auf eine sehr hohe Ausgewogenheit der Kompetenzen hinweisen. Kleve bezeichnet diese Ausgewogenheit als professionelle soziale Hilfe (Kombination von Berufsarbeit und Nächstenliebe). Möglicherweise ist diese Ausgewogenheit das Fundament für die relativ geringe emotionale Erschöpfung trotz enormer Fallbelastung. Hier könnte eine weitere Untersuchung klären, ob Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, die eher über ähnlich hohe Werte in den beiden Bereichen verfügen (fachlich/methodische Kompetenz und personale Kompetenz) weniger hohe Burnout Werte haben als Kolleginnen und Kollegen mit sehr unterschiedlich hohen Werten.



### **Warum gibt es keinen Zusammenhang zwischen den Werten im Bereich Ethik/Spiritualität und den einzelnen Burnout-Dimensionen?**

In Bezug auf die Spiritualität/Ethik könnte angenommen werden, dass gewisse Unsicherheit bezüglich der Fragen bestand. Eine Kollegin gab die Rückmeldung, sie habe es so interpretiert, dass im Fragebogen nach „esoterisch angehauchten“ Sozialarbeiterinnen „gesucht“ werde und angenommen wird, dass diese besonders von Erschöpfung betroffen sind. Vielleicht besteht im Arbeitskontext auch ein gewisses Tabu, zu spirituellen Themen zu stehen, oder fachliche und personale Kompetenzen werden in diesem Rahmen einfach höher/wichtiger eingeschätzt. Vielleicht haben Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter im ethischen Bereich sehr hohe Idealvorstellungen und haben deshalb (im Vergleich) ihre „Kompetenzen“ in diesem Bereich nieder eingeschätzt.

### **Mögliche Folgeuntersuchungen**

Ein paar der Möglichkeiten wurden bereits angesprochen. Die interessanteste wäre wahrscheinlich, die Ausgewogenheit bzw. Nicht-Ausgewogenheit der Kompetenzen in Zusammenhang mit der Entstehung von Burnout zu untersuchen.

In Bezug auf das Salutogenese-Modell wäre ein weiterer interessanter Forschungsansatz zu klären, inwieweit Sozialarbeiter/Sozialarbeiter ihre Tätigkeit als sinnhaft/bedeutsam erleben (vielleicht im Vergleich zu einer Berufsgruppe, die nicht im sozialen Bereich tätig ist) und dann die Burnout-Werte zu vergleichen. Würde sich ein Unterschied zeigen, wäre es spannend (vielleicht in einer qualitativen Untersuchung) zu erforschen, was den Sinn in dieser Arbeit ausmacht (vielleicht Menschen etwas glücklicher zu machen? Mitgefühl zeigen zu dürfen? – Es wird deutlich, dass sich die Autorin dieser Arbeit nur schwer von ihren Hypothesen trennen kann!). (vgl. Simon, Simon-Rech, 2000)

Interessant wären auch Untersuchungen anderer externer Faktoren, die laut Burnout-Forschung eine Rolle spielen: Tätigkeits- und Handlungsspielraum, Mangel an sozialer Unterstützung, Übermaß an Verantwortlichkeit, unmotivierte, aggressive bzw. problembeladene Klientel, Organisationsgröße und Arbeitstrukturen,



## Soziale Arbeit

mangelnde Zielsicherheit und Transparenz, mangelndes Feedback, Mangel an Einflussmöglichkeiten, Unterforderung, geringe Aufstiegsmöglichkeiten ... (vgl. Körner 2003: 55, modifiziert zit. in: Hedderich 2009: 30)



### **4. Schlussfolgerungen**

Quantitative Arbeitsbelastung scheint keine große Rolle für die Befindlichkeit der behördlichen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter zu spielen. Es müssen andere Faktoren sein, die diese wesentlich beeinflussen.

Aus der Literaturliteratur scheinen folgende Schlussfolgerungen schlüssig:

Fachlich/methodische und personal/soziale Kompetenzen sind gleich zu fördern und gleichwertig zu behandeln.

Bei einem „Überhang“ oder der Gefahr der „Entartung“ eines Pols liegt die „Lösung“ im Beachten und Fördern des anderen Pols, also der „Schwesterntugend“.

Die ethische Komponente ist dennoch nicht aus den Augen zu verlieren und es sicher wichtig, gemeinsam am Mitgefühl für uns selbst und die anderen (Kolleginnen und Kollegen, Klientinnen und Klienten) zu arbeiten und dieses als wesentlich anzusehen für die eigene Befindlichkeit, aber auch für die Wirksamkeit der Sozialarbeit. Und es liegt nahe, dass es sich in einem fürsorglich/mitfühlenden Umfeld besser, freier und friedlicher leben lässt.



## Literatur

Abel, Peter (2009): Spirituelle Wege aus dem Burnout. 1. Auflage. Regensburg.

Bauer, Joachim (2007): Warum ich fühle, was du fühlst. Intuitive Kommunikation und das Geheimnis der Spiegelneuronen. 5. Auflage, München.

Benson, Bernard (1987): Der Weg ins Glück. 1. Auflage. Hamburg.

Braun-Prager, Käthe (1953): Liebe. Das Maß der Liebe ist Lieben ohne Maß. Wien.

Chödrön, Pema (2001): Tonglen. Der tibetische Weg mit sich selbst und anderen Freundschaft zu schließen

Dalai Lama (2008): Das Buch der Menschlichkeit. Eine neue Ethik für unsere Zeit. 8. Auflage, Bergisch Gladbach.

Dalai Lama (2005): Die Welt in einem einzigen Atom. Meine Reise durch Wissenschaft und Buddhismus. Berlin.

Dalai Lama – CD: siehe Riedel, Lutz.

Enzmann, Dirk/Kleiber, Dieter (1989): Helfer – Leiden. Streß und Burnout in psychosozialen Berufen. Heidelberg.

Enzmann, Dirk (1996); Gestresst, erschöpft oder ausgebrannt? Einflüsse von Arbeitssituation, Empathie und Coping auf den Burnoutprozeß. In: Kleiber, Dieter (Hg.) (1996): Prävention und psychosoziale Gesundheitsforschung. Band 3. München, Wien.

Fischer, Karl-Maximilien (Hg) (2003): Heimkehr der Seele. Psychotherapie und Spiritualität. Linz.

## Soziale Arbeit



Flosdorf, Burkhard (1998): Berufliche Belastung, Religiosität und Bewältigungsformen. Eine qualitative Untersuchung von Burnout und Sinnfragen bei Ordensfrauen in der Caritas. Würzburg.

Gilbert, Daniel (2008): Ins Glück stolpern. München.

Goleman, Daniel (Hg) (2008): Die heilende Kraft der Gefühle. Gespräche mit dem Dalai Lama über Achtsamkeit, Emotion und Gesundheit. 5. Auflage, München

Huber, Oswald (1995): Das psychologische Experiment: Eine Einführung. 2. Auflage. Bern.

Hagemann, Wolfgang (2003): Burn-out bei Lehrern. Ursachen, Hilfen, Therapien. München.

Hedderich, Ingeborg (2009): Burnout. Ursachen, Formen, Auswege. München.

Jerich, Lisbeth (2008): Burnout. Ausdruck der Entfremdung. Sozial- und Wirtschaftswissenschaften. Graz

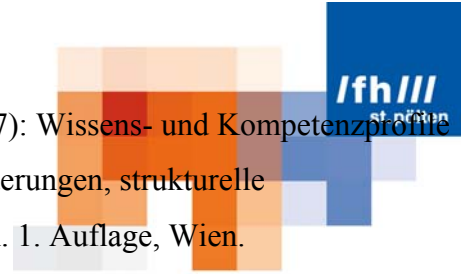
Kirchhof, Sabine/Kuhnt, Sonja/Lipp, Peter/Schlawin, Siegfried (2008): Der Fragebogen. Datenbasis, Konstruktion und Auswertung. 4. Auflage, Heidelberg.

Kleve, Heiko (1997): Ausgearbeitete Fassung des Vortrags „Konstruktivismus als praktische Theorie“ im Rahmen der Vortragsreihe Kunst, Konstruktivismus, Beratung des Instituts für Beratung und Supervision Aachen in der Kunstsammlung des Lands Nordrhein-Westfalen in Düsseldorf.

Kleve, Heiko (2005): Konstruktivismus, Postmoderne und Wissenschaft der Sozialen Arbeit (unter <http://www.agsp.de/html/a57.html> 2005)

Kleve, Heiko (2007): Postmoderne Sozialarbeit. Ein systemtheoretisch-konstruktivistischer Beitrag zur Sozialarbeitswissenschaft. 2. Auflage, Aachen.

## Soziale Arbeit



Mayrhofer, Hemma/Raab-Steiner, Elisabeth (2007): Wissens- und Kompetenzprofile von SozialarbeiterInnen. Berufspraktische Anforderungen, strukturelle Spannungsfelder und künftige Herausforderungen. 1. Auflage, Wien.

Müller, Ellen (2008): Zum Glück gibt es Lachen. Lachyoga – der Weg zur heiteren Gelassenheit, Wien

Müller, C. Wolfgang (1999): Wie Helfen zum Beruf wurde. Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit 1883 – 1945. Band 1, überarbeitete Neuauflage, Weinheim und Basel.

Müller, C. Wolfgang (1997): Wie Helfen zum Beruf wurde. Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit 1945 – 1995. Band 2, 3. Auflage, Weinheim und Basel.

Riedel, Lutz (2004/2006) liest: Dalai Lama. Das Buch der Menschlichkeit. Eine neue Ethik für unsere Zeit. Bücher zum Hören. Bergisch Gladbach.

Röhrig, Sindy (2003): Burnout in der Sozialen Arbeit. 1. Auflage, Augsburg.

Rösing, Ina (2003): Ist die Burnout-Forschung ausgebrannt? Analyse und Kritik der internationalen Burnout-Forschung. Heidelberg und Kröning.

Schmidbauer, Wolfgang (1983): Helfen als Beruf. Die Ware Nächstenliebe. 1. Auflage, Reinbek bei Hamburg.

Schmidbauer, Wolfgang (1985): Die hilflosen Helfer. Über die seelische Problematik der helfenden Berufe. Reinbek bei Hamburg.

Schmidbauer, Wolfgang (2002): Helfersyndrom und Burnout-Gefahr. 1. Auflage, München.

Schulz von Thun, Friedemann (1981): Miteinander reden. Störungen und Klärungen. Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation. Reinbeck bei Hamburg.

# Soziale Arbeit



Schulz von Thun, Friedemann (1989): Miteinander reden 2. Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Reinbek bei Hamburg.

Seligman, Martin E. P. (2008): Der Glücks-Faktor. Warum Optimisten länger leben. 4. Auflage, Ulm

Shimoff, Marci/Kline, Carol (2008): Glücklich ohne Grund! In 7 Schritten das Glück entdecken, das längst in Ihnen steckt. 1. Auflage, München

Simon, Fritz B./Rech-Simon Ch. (2008): Zirkuläres Fragen. Systemische Therapie in Fallbeispielen: Ein Lernbuch. 3. Auflage, Heidelberg

## Internet-Quellen

Wikipedia: Stichwortartikel Nächstenliebe,  
<http://de.wikipedia.org/wiki/nächstenliebe> am 14. 2. 2009

Wikipedia: Stichwortartikel

[http://www.welt.de/wissenschaft/article1838414/Gehirne\\_von\\_Tibet\\_Moennen](http://www.welt.de/wissenschaft/article1838414/Gehirne_von_Tibet_Moennen) am 17. 5. 2009

<http://science.orf.at/science/news/151141> vom 14. 2. 2009

<http://www.salutogenese-zentrum.de/cms/main/salutogenese-wissenschaft> vom 14. 6. 2009

## Weitere Quellen

Steirische Statistiken: Steiermark. Wohnbevölkerung am 1. 1. 2008, Heft 8/2008

Steirische Statistiken: Steiermark. Wohnbevölkerung am 1. 1. 2007, Heft 9/2007

Statistik Austria, Bearbeitung: Landesstatistik Steiermark: Steiermark. Wohnbevölkerung am 1. 1. 2007 und 1. 1. 2008 (0 – 18 Jahre).

# Soziale Arbeit



Fachabteilung 5 Personales

Krankenstände der Sozialarbeiter 2007 – 2008.

Fachabteilung 11A Soziales, Arbeit und Beihilfen. Referat VIII – Sozialarbeit:  
Fallstatistik 2007

Fachabteilung 11A Soziales, Arbeit und Beihilfen. Referat VIII – Sozialarbeit:  
Fallstatistik 2008

Fachabteilung 11A Soziales, Arbeit und Beihilfen. Referat VIII – Sozialarbeit:

Personalzahlen. 13. 8. 2007, 18. 12. 2007, 9. 4. 2008., 19. 9. 2008.

Weltgesundheitsorganisation (2000). Internationale Klassifikation psychischer Störungen. ID-10 Kapitel V (F). Klinisch-diagnostische Leitlinien. 4. Auflage, Bern, Göttinger, Toronto, Seattle.

Fragebogen (2009): 86 retournierte Fragebogen, ausgefüllt von den behördlichen Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen der Steiermark.



## Weitere Verzeichnisse

### Tabellen

Tabelle 1 Bevölkerungszahlen und Minderjährige in Bezirken .....	50
Tabelle 2 Fallzahl pro Bezirk .....	50
Tabelle 3 Dienstposten pro Bezirk .....	51
Tabelle 4 Bevölkerung und Fälle pro Dienstposten/ Bezirk.....	51
Tabelle 5 Minderjährige pro Dienstposten/Bezirk .....	53
Tabelle 6 Krankenstände .....	56
Tabelle 7 Grad der Belastung .....	57
Tabelle 8 Vergleich mit Normstichprobe .....	58
Tabelle 9 Burnout-Dimensionen pro Bezirk .....	59
Tabelle 10 Emotionale Erschöpfung, Bevölkerungszahl, Fälle pro Bezirk .....	61
Tabelle 11 Emotionale Erschöpfung und Minderjährige pro Dienstposten .....	62
Tabelle 12 Korrelation der Krankenstände mit der emotionalen Erschöpfung .....	63
Tabelle 13 Kompetenzen (Ergebnisse aus den Fragen, bei denen nur nach der Einschätzung der Kompetenzen gefragt wurde - keine Vergleichsfragen) .....	64
Tabelle 14 Kompetenzen (alle Fragen – Vergleichsfragen und Fragen nach jeweils einer bestimmten Kompetenz).....	65

### Abbildungen

Abbildung 1 Wertequadrat .....	5
Abbildung 2 Wertequadrat und spirituelle Ebene .....	6
Abbildung 3 Wertequadrat und das Burnout-Modell von Maslach .....	13
Abbildung 4 Wertequadrat und das Psychologische Modell Coping.....	15
Abbildung 5 Wertequadrat und das psychologische Modell Empathie .....	19
Abbildung 6 Wertequadrat und das Psychologische Modell Emotionsarbeit .....	20
Abbildung 7 Wertequadrat und das neurologische Modell Spiegelneuronen .....	25
Abbildung 8 Wertequadrat und spirituelle Modelle.....	34
Abbildung 9 Wertequadrat und das sozialarbeiterische Modell Postmoderne Sozialarbeit .....	36
Abbildung 10 Wertequadrat und die Geschichte der Sozialarbeit.....	38
Abbildung 11 Fälle pro Dienstposten.....	52
Abbildung 12 Minderjährige/Bevölkerung pro Dienstposten .....	54
Abbildung 13 Krankenstände und emotionale Erschöpfung.....	63

### Begleitbrief zum Fragebogen



Gudrun Weissensteiner  
Untere Teichstraße 9b  
8010 Graz

Telefon: 0664/5 111 815

[gudrun.weissensteiner@stmk.gv.at](mailto:gudrun.weissensteiner@stmk.gv.at)

Weiz, 04.05.09

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

ich möchte Sie bitten, etwas Zeit (ca. 10 bis maximal 15 Minuten) zu erübrigen, um sich an einer Umfrage über die Arbeitssituation der behördlichen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter zu beteiligen. Der beiliegende Fragebogen (nur zum Anklicken) soll u.a. dazu beitragen, Veränderungsmöglichkeiten zu erarbeiten, die zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen beitragen. Daher ist es allerdings wichtig, dass sich alle angeschriebenen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter beteiligen.

Die Fragebogen-Erhebung findet im Rahmen meiner Diplomarbeit statt (Nachgraduierung Masterlehrgang für Sozialarbeit, FH St. Pölten).

Der Fragebogen ist anonym, die Bestimmungen des Datenschutzes werden eingehalten. Falls Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte direkt an, die oben angeführte Telefonnummer oder e-Mailadresse.

Damit die Anonymität sicher gewahrt bleibt und keine Portokosten anfallen, bitte ich Sie nun, den Fragebogen auf folgende Seite zu gehen: [www.weissensteiner.at](http://www.weissensteiner.at) Bitte tragen Sie unter **Benutzername** und **Kennwort** jeweils **dsa** ein, danach klicken Sie **DSA Fragebogen** an und können mit der Befragung starten. Beenden Sie die Befragung, indem Sie auf „Abschicken“ klicken.

Alle Fragebögen bitte bis zum **13.05.09** abschicken.





### Behördliche Sozialarbeit in der Steiermark

BEZIRK .....

#### 1. Geschlecht:

- männlich  weiblich

#### 2. Alter:

- 20-25 Jahre  46-50 Jahre  
 26-30 Jahre  51-55 Jahre  
 31-35 Jahre  56-60 Jahre  
 36-40 Jahre  61-65 Jahre  
 41-45 Jahre

#### 3. Beschäftigungsausmaß: Arbeitsstunden pro Woche

Stunden

#### 4. Dienstalster: Ich bin als behördlicher Sozialarbeiter oder behördliche Sozialarbeiterin tätig seit dem Jahr

1958 ..... 2009

#### 5. Ausbildung: Ich habe folgende sozialarbeiterische Ausbildung absolviert

- Zweijährige Ausbildung  Dreijährige Ausbildung mit Vorbereitungslehrgang  
 Zweijährige Ausbildung mit Vorbereitungslehrgang  Fachhochschule  
 Dreijährige Ausbildung  eine der obigen plus Nachgraduierung

Bitte klicken Sie bei folgenden Fragen (Frage 6 bis 14) an, wie sehr die jeweilige Aussage auf Sie zutrifft.

#### 6. Ich kann komplexe Fallzusammenhänge gut erfassen.

- trifft sehr zu  trifft zu  trifft mittel zu  trifft weniger zu  trifft nicht zu

#### 7. Tätiges Mitgefühl auszuüben, gehört zu meinen Stärken.

- trifft sehr zu  trifft zu  trifft mittel zu  trifft weniger zu  trifft nicht zu

#### 8. Ich verfüge über ein hohes Ausmaß an psychischer Belastbarkeit.

- trifft sehr zu  trifft zu  trifft mittel zu  trifft weniger zu  trifft nicht zu

#### 9. Ich habe eine stabile, gefestigte Persönlichkeit.

# Soziale Arbeit

trifft sehr zu       trifft zu       trifft mittel zu       trifft weniger zu       trifft nicht zu

**10. Ich verfüge über hohe Kompetenz im Umgang mit Konflikten im Team.**

trifft sehr zu       trifft zu       trifft mittel zu       trifft weniger zu       trifft nicht zu

**11. Ich spüre die Einheit alles Seienden.**

trifft sehr zu       trifft zu       trifft mittel zu       trifft weniger zu       trifft nicht zu

**12. Es gelingt mir, kreative Lösungen zu finden.**

trifft sehr zu       trifft zu       trifft mittel zu       trifft weniger zu       trifft nicht zu

**13. Krisenintervention liegt mir.**

trifft sehr zu       trifft sehr       trifft mittel zu       trifft weniger zu       trifft nicht zu

**14. Es gelingt mir, allen Menschen liebevolle Gefühle entgegen zu bringen.**

trifft sehr zu       trifft zu       trifft mittel zu       trifft weniger zu       trifft nicht zu

Stufen Sie bitte folgende Aussagen ( Fragen 15 bis 25) so ein, wie sie generell gesehen, auf Sie selbst zutreffen:

**15. Durch meine Arbeit fühle ich mich ausgelaugt.**

nie       selten       manchmal       oft       fast immer

**16. Am Ende eines Arbeitstages fühle ich mich erledigt.**

nie       selten       manchmal       oft       fast immer

**17. Ich fühle mich schon müde, wenn ich morgens aufstehe und wieder einen Arbeitstag vor mir habe.**

nie       selten       manchmal       oft       fast immer

**18. Den ganzen Tag mit Leuten zu arbeiten, ist wirklich eine Strapaze für mich.**

nie       selten       manchmal       oft       fast immer

**19. Durch meine Arbeit bin ich gefühlsmäßig am Ende.**

nie       selten       manchmal       oft       fast immer

**20. Ich glaube, ich arbeite zu hart.**

# Soziale Arbeit



- nie       selten       manchmal       oft       fast immer

21. Mit Menschen in der direkten Auseinandersetzung zu arbeiten, belastet mich zu sehr.

- nie       selten       manchmal       oft       fast immer

22. Ich glaube, ich bin mit meinem Latein am Ende.

- nie       selten       manchmal       oft       fast immer

23. Welche der folgenden Aussagen trifft für Sie am meisten zu? (bitte nur eine Möglichkeit anklicken)

- Es gelingt mir gut, Gleichmut/Gelassenheit zu zeigen (im Sinne von der Beherrschung von negativen Gefühlen wie Wut)       Ich verfüge über eine gute Übersicht über die Organisationslandschaft im Sozialbereich
- Mein Wissen und Können adaptiere und erweitere ich laufend

24. Welche der drei folgenden Aussagen stimmt für Sie am meisten? (bitte nur eine anklicken):

- Es gelingt mir in meiner Arbeit gut, meine professionelle Distanz zu wahren       Ich bin liebevoll und halte dies für essentiell für meine Arbeit
- Ich beherrsche "Konfliktmanagement" im hohen Ausmaß

25. Wählen Sie wieder eine der drei folgenden Aussagen als für Sie am besten passend aus:

- Das Interesse am Wohlergehen Anderer ist eine meiner verinnerlichten Wertvorstellungen       Ich verfüge über eine hohe Fähigkeit zur Vernetzungsarbeit
- Ich erkenne meine persönlichen Grenzen und respektiere sie

Stufen Sie bitte folgende Aussagen ( Fragen 26 bis 33) so ein, wie sie generell gesehen, auf Sie selbst zutreffen:

26. Es gelingt mir gut, mich in meine Klienten hineinzuzusetzen.

- nie       selten       manchmal       oft       fast immer

27. Mit den Problemen meiner Klienten kann ich sehr gut umgehen.

- nie       selten       manchmal       oft       fast immer

28. Ich glaube, dass ich das Leben anderer Menschen durch meine Arbeit positiv beeinflusse.

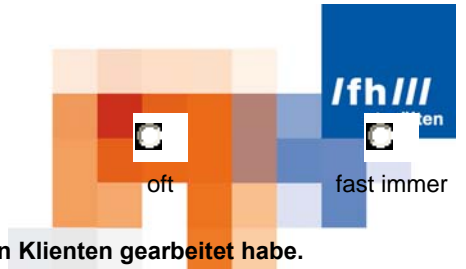
- nie       selten       manchmal       oft       fast immer

29. Ich fühle mich voller Tatkraft.

- nie       selten       manchmal       oft       fast immer

30. Es fällt mir leicht, eine entspannte Atmosphäre mit meinen Klienten herzustellen.

# Soziale Arbeit



nie       selten       manchmal       oft       fast immer

**31. Ich fühle mich angeregt, wenn ich intensiv mit meinen Klienten gearbeitet habe.**

nie       selten       manchmal       oft       fast immer

**32. Ich habe viele wertvolle Dinge in meiner derzeitigen Arbeit erreicht.**

nie       selten       manchmal       oft       fast immer

**33. In der Arbeit gehe ich mit emotionalen Problemen sehr ruhig und ausgeglichen um.**

nie       selten       manchmal       oft       fast immer

**34. Über welche der beiden Kompetenzen verfügen Sie im höheren Ausmaß?**

Psychische Belastbarkeit       Fähigkeit zur Zusammenarbeit im multiprofessionellen Team

**35. Über welche der beiden Fähigkeiten verfügen Sie in einem höheren Ausmaß?**

Reflexionskompetenz des eigenen beruflichen Handelns       Wissen über soziale Anspruchs- und Unterstützungssysteme

**36. Über welche der beiden Fähigkeiten verfügen Sie in einem höheren Ausmaß?**

Die Beherrschung der Methoden der Beratung       Die Fähigkeit sich in Andere hinein versetzen zu können

**37. Ich verfüge im höheren Ausmaß über:**

Die Fähigkeit Mitgefühl zu zeigen       Die Kompetenz zur Bearbeitung komplexer Fall-Zusammenhänge

**38. Von folgenden zwei Möglichkeiten verfüge ich mehr über folgende Fähigkeit:**

Feedbackkompetenzen (aktiv und passiv)       Selbstlos zu lieben

**39. Von folgenden zwei Fähigkeiten liegt mir mehr:**

Das "sich freuen können mit Anderen"       Die Kompetenz, sich in Organisationsstrukturen bewegen zu können

**40. Von folgenden zwei Fähigkeiten/Kompetenzen liegt mir mehr:**

Die Beherrschung der eigenen negativen Gefühle (wie Hass, Neid, Gier)       Die Kompetenz, mit unerwarteten und unterschiedlichen Situationen flexibel umgehen zu können.

**41. Von folgenden zwei Möglichkeiten/ Fähigkeiten verfüge ich mehr über:**

Die Fähigkeit, Wissen aus Fortbildungen in der täglichen Arbeit umsetzen zu können       Liebende Güte

**42. Von folgenden zwei Fähigkeiten verfüge ich im größeren Ausmaß:**

Hohe psychische Belastbarkeit       Danach zu streben, dass ich und Andere glücklich sind

Stufen Sie bitte folgende Aussagen ( Fragen 43 bis 47) so ein, wie sie generell gesehen auf Sie selbst zutreffen:

# Soziale Arbeit

43. Ich glaube, ich behandle Klienten zum Teil ziemlich unpersönlich.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nie	selten	manchmal	oft	fast immer

44. Seit ich diese Arbeit mache, bin ich gleichgültiger gegenüber Menschen geworden.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nie	selten	manchmal	oft	fast immer

45. Ich befürchte, dass mich diese Arbeit emotional verhärtet.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nie	selten	manchmal	oft	fast immer

46. Bei manchen Klienten interessiert es mich im Grunde nicht, was aus / mit ihnen wird.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nie	selten	manchmal	oft	fast immer

47. Ich habe den Eindruck, Klienten geben mir die Schuld für ihre eigenen Probleme.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nie	selten	manchmal	oft	fast immer

Gewichten Sie für sich die Aussagen 48, 49, 50 (1trifft am meisten zu, ... 3 trifft am wenigsten zu) und vergeben Sie jede Zahl nur einmal, z. B. 48 (3) 49 (1) 50 (2)

Ein Fall ist für mich gescheitert, wenn .....

	1	2	3
48. .... wenn ich mein Mitgefühl verloren habe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3
49. .... wenn ich über meine persönlichen Grenzen gegangen bin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3
50. .... wenn es mir nicht gelungen ist, die Klienten zur Bearbeitung ihrer Problemlagen zu motivieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gewichten Sie für sich die Aussagen 51, 52, 53 (1trifft am meisten zu, ... 3 trifft am wenigsten zu) und vergeben Sie jede Zahl nur einmal, z. B. 51 (2) 52 (1) 53 (3)

Ein Fall ist für mich gelungen, wenn .....

	1	2	3
51. .... wenn ich meine persönliche Distanz wahren konnte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3
52. .... wenn ich liebevolle Gefühle für alle Beteiligten entwickeln konnte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Soziale Arbeit

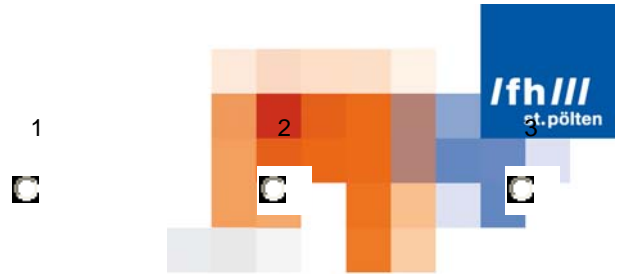
53. .... wenn es mir gelungen ist,  
mein Vorgehen der Situation und  
dem Klienten anzupassen

Der Fragebogen ist jetzt:

- noch nicht fertig  
 fertig zum Abschicken

Abschicken

Eingaben loeschen



---

Autor des Fragebogens: DSA Gudrun Weißensteiner  
Dieses Formular wurde mit GrafStat (Ausgabe 2009 / Ver 4.07) erzeugt.  
Ein Programm v. Uwe W. Diener 2/2009.  
Informationen zu GrafStat: <http://www.grafstat.de>



## Eidesstattliche Erklärung



Ich, Gudrun Weißensteiner, geboren am 4. Juni 1971 in Graz, erkläre,

1. dass ich diese Diplomarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Diplomarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe

Graz,

Unterschrift