

UNIVERSITÄT GRAZ
UNIVERSITY OF GRAZ



VON DER EINZELSUPERVISION BIS ZUM TEAMTEACHING

Professionelle Unterstützungsangebote für Fachkräfte
in der stationären Kinder- und Jugendhilfe

M A S T E R A R B E I T

an der

Karl-Franzens-Universität Graz

vorgelegt von

De Zordo Lea, BA

Homola Ramona, BA

am Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaften

Begutachter: Heimgartner, Arno, Univ.-Prof. Dr.phil.

Graz, 2021

EHRENWÖRTLICHE ERKLÄRUNG

Hiermit erklären wir ehrenwörtlich, dass wir die vorliegende Masterarbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst, andere als die angegebenen Quellen nicht benutzt und die den benutzten Quellen wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht haben.

Graz, Dezember 2021

Lea De Zordo, BA

Ramona Homola, BA

DANKSAGUNG

Hiermit möchten wir uns ganz herzlich bei allen Personen bedanken, die uns in der Zeit des Studiums und auch während der Masterarbeit motiviert und unterstützt haben.

Unser Dank gilt Markus Meschik, PhD, welcher uns bei der Themenfindung und den ersten Schritten der Masterarbeit tatkräftig unterstützt hat und Univ.-Prof. Mag. Dr. Arno Heimgartner, der uns dann im Weiteren bis hin zur Fertigstellung motiviert und unterstützt hat. Für die wertvollen Ratschläge beider möchten wir uns herzlich bedanken.

Auch möchten wir uns bei unseren Familien und Freunden bedanken, welche uns während des ganzen Studiums immer zum Weitermachen motiviert haben.

Schlussendlich gilt unser Dank jenen Personen, welche sich bereit erklärt haben an unserer Befragung teilzunehmen und durch welche es möglich war die Masterarbeit abschließen zu können.

ZUSAMMENFASSUNG

Diese Masterarbeit befasst sich mit Unterstützungsmöglichkeiten für Professionist*innen in der stationären Kinder- und Jugendhilfe in Österreich. Ziel ist es herauszufinden, welche Unterstützungsmöglichkeiten beim Einstieg in die Institutionen bestehen. Weiters soll erhoben werden, welche Unterstützungsmöglichkeiten bereits für Professionist*innen im Alltag etabliert sind und welche weiteren sich diese wünschen. Hier sollen die internen und externen, sowie persönlichen Möglichkeiten beleuchtet werden, um einen guten Überblick der Angebote zu verschaffen. Dazu wurden acht Professionist*innen von verschiedenen stationären Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen in fünf Bundesländern befragt. Die Befragung wurde mittels leitfadengestütztem Interview durchgeführt. Daraufhin wurden neun Kategorien inklusive Unterkategorien gebildet und auf Basis der erhaltenen Daten nach Mayring ausgewertet. Die zentralen Ergebnisse der Befragung haben ergeben, dass es schon einige Unterstützungsmöglichkeiten gibt und auch wahrgenommen werden. Trotzdem besteht noch Entwicklungspotential in Bezug auf den Personaleinsatz, denn hier sehen die Professionist*innen Handlungsbedarf. Zusätzlich sollte die Einschulungsphase nicht nur durch das bestehende Team abgehalten werden, sondern mittels strukturierten Anschauungsmaterials unterstützt werden. Auch sollten gesetzte Angebote wie Fortbildungen und Supervisionen in der Arbeitszeit ermöglicht werden.

ABSTRACT

This master thesis is working on the question about the possibility of support for professionals, who work in stationary facilities for child and youth welfare in Austria. The main goal is to find out, what kind of support can be offered when professionals start to work in a new institution. Another question to be worked on in this paper is, what kind of support is already offered to professionals respectively what kind of assistance is asked or wished from people who already work in child & youth welfare. To get a good overview of all used methods, 3 parameters will be used: in-house possibilities, external possibilities and personal possibilities. Therefore 8 professionals from different stationary facilities for child and youth welfare in 5 different federal states have been asked in a guideline-based interview. After the interview, nine categories including sub-categories have been formed and the received data have been analysed with Mayring. The main result out of the interview showed, that there are already existing several support offers, which are also been used. The second result points out, that there is development potential in in the field of personnel deployment. The enrolment phase should not just be supported by the existing team. There should be a professional training with structured illustrative material. Another important point would be, that the employees can do there further education and supervision during their working hours.

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	10
1 Stationäre Kinder- und Jugendhilfe	12
1.1 Rechtliche Ausgangspunkte	13
1.2 Der Weg in die stationäre Kinder- und Jugendhilfe	18
2 Herausforderungen für EinsteigerInnen in der stationären Kinder- und Jugendhilfe	20
2.1 Schulische Anforderungen	21
2.2 Pädagogische Betreuungsarbeit	23
2.3 Unterstützung während des Einstiegs	26
3 Mögliche Spannungsfelder für Fachkräfte in der stationären Kinder- und Jugendhilfe	29
3.1 Emotionale Herausforderungen	30
3.1.1 Nähe und Distanz	31
3.1.2 Stress	34
3.1.3 Burnout	37
3.2 Körperliche Herausforderungen	41
3.2.1 Schlafmangel	42
3.2.2 Grenzüberschreitungen	44
3.2.3 Weitere körperliche Herausforderungen	46
3.3 Sonstige Herausforderungen	48
3.3.1 Personelle Herausforderungen	49
3.3.2 Soziale und gesellschaftliche Herausforderungen	53
3.3.3 Konflikte innerhalb des Teams	56
4 Unterstützungsmaßnahmen	58
4.1 Externe Unterstützungsmaßnahmen	59
4.1.1 Supervision	60
4.1.2 Fortbildungen	63
4.1.3 Teambuilding/ Teamcoaching/ Teamteaching	65
4.1.4 Mediation	70

4.2 Interne Unterstützungsmöglichkeiten	74
4.2.1 Teamsitzungen	75
4.2.2 Interventionen	77
4.2.3 Konfliktbewältigung	79
4.2.4 Feedback	81
4.3 Weitere Unterstützungsmaßnahmen – Selbstfürsorge.	84
4.3.1 Meditation	85
4.3.2 Abschließen und Abstand gewinnen	87
4.3.3 Kraft tanken	89
4.4 Rolle der digitalen Unterstützungsmaßnahmen	91
4.4.1 Entgrenzung durch Digitalisierung	92
4.4.2 Digitale Weiterbildungen	94
4.4.3 Informationsaustausch	97
5 Forschungsdesign	100
5.1 Methoden	101
5.2 Stichprobenauswahl	103
5.3 Auswertungsmethode	105
6 Ergebnisse	109
7 Fazit	172
Quellenverzeichnis	180
Abbildungsverzeichnis	195
Anhang	196

Einleitung

Das Interesse für die vorliegende Masterarbeit entstand aufgrund unserer beruflichen Beschäftigung in der stationären Kinder- und Jugendhilfe. Der Einstieg in diesen Bereich gestaltete sich vor allem aufgrund der „neuen“ Covid Situation anders als im Normalbetrieb. Auch stellten sich im Laufe der Zeit immer wieder Fragen zu Unterstützungsmöglichkeiten der Professionist*innen im Alltag. Vor allem wurden Unterstützungen teilweise zurückgeschraubt, da aufgrund von Corona die Wohngemeinschaft möglichst abgeschottet sein sollte, um vor allem die Kinder und Jugendlichen zu schützen.

Sehr schnell wurde uns bewusst, dass aber nicht nur die Kinder und Jugendlichen Unterstützung in ihrer Lebenswelt benötigen, sondern auch die Unterstützung der Professionist*innen einen hohen Stellenwert hat, um der Arbeit mit den Kindern und Jugendlichen nach bestem Gewissen und Können nachgehen zu können. Zusätzlich ist es wichtig Professionist*innen gut zu unterstützen, um so Überlastungen zu vermeiden, damit diese ihre Kräfte gut einteilen können. Um dies zu gewährleisten, muss ein gutes Netzwerk an Unterstützungsmöglichkeiten vorhanden sein, um dem vorzubeugen. Nicht nur seitens der Institution, auch Kolleg*innen und die Selbstfürsorge haben in dieser Hinsicht einen hohen Stellenwert. Die Unterstützung der Professionist*innen soll dazu beitragen, dass diese gut durch herausfordernde Situationen kommen und gute Mitarbeiter*innen durch Überlastung nicht dazu gezwungen sind, den Job zu wechseln.

Aufgrund unserer Erfahrungen wurde dieses Ziel nicht immer erreicht und viele Kolleg*innen trafen die Entscheidung die Institution zu verlassen. Auf Grund dessen sehen wir dieses Thema als ein wichtiges an. Zudem kann Arbeitgeber*innen dadurch eine andere Perspektive gegeben werden und aus Sicht der Mitarbeiter*innen gezeigt werden, welche Maßnahmen eine Möglichkeit darstellen, um die Mitarbeiter*innen bestmöglich zu unterstützen.

Bei der Arbeit im sozialen Bereich, wird von den Fachkräften ein hohes Interesse am Menschen, dessen Lebenserfahrungen sowie dem bisherigen Lebensweg und eine ausgeprägte Empathiefähigkeit verlangt. Das Fachpersonal sollte sich auf die Lebenswelt der KlientInnen einlassen und zeitgleich aber auch die Fähigkeit besitzen, sich von den einzelnen Schicksalen abgrenzen zu können. Die Fachkräfte in der Kinder- und Jugendhilfe müssen sich im beruflichen Alltag unterschiedlichsten Herausforderungen und auch Anforderungen stellen, welche sich in den letzten beiden Jahrzehnten intensiviert und verdichtet haben (Poulsen, 2012).

Die generierte Forschungsfrage befasst sich mit den professionellen Unterstützungsangeboten von Professionist*innen in der stationären Kinder- und Jugendhilfe und zielt auf die Bewertung und Wahrnehmung dieser ab.

Der theoretische Teil dieser Arbeit befasst sich einleitend mit den rechtlichen Gegebenheiten in der stationären Kinder- und Jugendhilfe. Danach wird auf die Herausforderungen eingegangen, welche vor allem beim Einstieg bestehen und welche Voraussetzungen an eine/einen neuen Mitarbeiter*in gestellt werden. Nachfolgend wird auf die verschiedenen Herausforderungen, welche auf die Professionist*innen zukommen, hingewiesen. Hier werden sowohl körperliche, emotionale, als auch sonstige Herausforderungen behandelt. Dementsprechend wird anschließend auf bestehende Unterstützungsmaßnahmen eingegangen und auch mögliche Unterstützungsmaßnahmen, welche herangezogen werden können, dargestellt. In weiterer Folge wird das Forschungsdesign des empirischen Teils vorgestellt und die gebildeten Kategorien näher erläutert. Auch wird die Stichprobe beschrieben und auf die Auswertung der Befragung eingegangen. Abschließend werden die Ergebnisse dargestellt, welche mittels facheinschlägiger Literatur verglichen werden.

1 Stationäre Kinder- und Jugendhilfe

Im ersten Teil dieser Masterarbeit wird auf die rechtlichen Ausgangspunkte eingegangen, welche auf die für diese Arbeit wichtigsten Aspekte verweisen sollen, die durch das Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013 in Kraft getreten sind. Durch die Verfassungsnovelle 2019 wurde dieses Gesetz überarbeitet und trat am 01.01.2020 in Kraft. Zudem wird auf weitere Gegebenheiten eingegangen, welche die Ausgangspunkte für den stationären Bereich darstellen.

1.1 Rechtliche Ausgangspunkte

Die aktuelle Fassung der Kinder- und Jugendhilfe trat am 01.01.2020 in Kraft. Hier schlossen sich alle Bundesländer zusammen und vereinbarten die folgenden Vorgaben. Artikel 1 besagt, dass die Kinder- und Jugendhilfe in Österreich möglichst einheitlich gestaltet werden soll und gemeinsame Standards entwickelt werden, sodass diese den Kinderrechten und Präventionen entsprechen. Trotzdem wird darauf hingewiesen, dass es Bundesländer abhängig noch Abweichungen geben kann und in dieser Arbeit als Beispiel die Gegebenheiten in der Steiermark herangezogen werden (Art. 15a Abs. 1 B-VG).

Das Gesetz der Kinder- und Jugendhilfe ist die rechtliche Grundlage von der ausgegangen wird. In diesem Gesetz werden Personen miteingeschlossen, welche das 18. Lebensjahr noch nicht erreicht haben, aber auch junge Erwachsene bis zum 21. Lebensjahr, sowie werdende Eltern, leibliche Eltern, Pflegeeltern, nahe Angehörige, Familie und Adoptiveltern als auch Personen, welche der Pflege und Erziehung von Kinder und Jugendlichen nachgehen (§3 Abs. 1-9 StKJHG). Weiters kommt dieses Gesetz zur Geltung, wenn die betroffenen Personen ihren Hauptwohnsitz in der Steiermark haben, sonst gelten die gesetzlichen Regelungen der jeweiligen Bundesländer (§4 Abs 1 StKJHG).

In der Steiermark ist das Land Steiermark der Träger der Kinder- und Jugendhilfe, welches die Aufgaben hat die Eignung der privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen festzustellen, diese schriftlich zu beauftragen und später auch zu beaufsichtigen (§5 Abs. 1-3 StKJHG).

Handeln muss im Endeffekt die örtliche Bezirksverwaltungsbehörde, wenn Gefahr in Verzug besteht, auch ist diese für die Prüfung der Eignung von Adoptiveltern und Pflegeeltern zuständig und danach für die Durchführung des Verfahrens, sodass diese mit der Pflege und Erziehung beauftragt werden (§6 Abs. 2-4 StKJHG).

Wenn die Eignung der Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen geprüft wird, muss darauf geachtet werden, dass ein fachliches sozialpädagogisches, psychosoziales und organisatorisches Konzept vorhanden ist, genügend Fachpersonal vor Ort ist, die geeigneten Räumlichkeiten vorhanden sind und die wirtschaftlichen Voraussetzungen gegeben sind (§7 Abs. 3 StKJHG).

Zudem ist es Aufgabe des Kinder- und Jugendhilfeträgers durch die frühzeitige Planung mit Blick auf regionale Strukturen, gesellschaftliche Entwicklungen, wissenschaftlichen Erkenntnissen, der Bevölkerungsentwicklung, geschlechts-, und diversitätsspezifischen Bedürfnissen, dem erwarteten Bedarf an Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen, Kosten- und Zeitplänen und Ergebnissen der Forschung, die Verfügbarkeit von benötigten Unterstützungen zu gewährleisten (§ 16 Abs. 1-2 StKJHG).

Was soll nun geregelt werden? In §1 sind die Grundsätze der Kinder- und Jugendhilfe festgelegt, welche besagen, dass diese ein Recht darauf haben, dass ihre Entwicklung gefördert und die Erziehung gewährleistet sein muss. Die Aufgabe der Pflege und der Erziehung sollten grundsätzlich durch die Eltern oder ihnen vertrauten Personen erfolgen. Eltern sollen dabei durch Informationen und Beratung unterstützt werden und dadurch soll auch das soziale Umfeld gestärkt werden, sowohl aber auch etwaige Probleme, Entwicklungsrisiken oder auch notwendige Unterstützung vorzeitig erkannt werden. Sollten Eltern oder vertraute Personen nicht in der Lage sein das Kindeswohl zu gewährleisten, sollen diese durch Erziehungshilfen Unterstützung erfahren, wobei in deren Rechte und Beziehungen nur eingegriffen werden, wenn das Kindeswohl nicht mehr gewährleistet werden kann. Die Kinder- und Jugendhilfe soll alle Beteiligten miteinbeziehen und situationsgerecht handeln. Weiters wird die Kinder- und Jugendhilfe durch Bildungs-, Gesundheits-, Arbeits- und dem Sozialsystem unterstützt (§1 Abs. 1-7 StKJHG).

In §2 sind die Ziele der Kinder- und Jugendhilfe geregelt, welche besagen, dass ein Bewusstsein geschaffen werden soll, welche Grundsätze und Methoden der Pflege und Erziehung fördern sollen. Weiters sollen die Eltern auf deren Aufgaben aufmerksam gemacht werden, welche die Kinder und Jugendlichen unterstützen sollen, dass diese zu eigenverantwortlichen, selbstständigen und gemeinschaftsfähigen Personen erzogen werden. Vor allem soll das Kindeswohl in keinen Belangen gefährdet werden und eine Reintegration zurück in die Familie gewährleistet werden, solange dies keine Gefährdung darstellt (§2 Abs. 1-4 StKJHG).

Kommt es zu einem konkreten Verdacht einer Kindeswohlgefährdung, so ist eine unverzügliche Abklärung einzuleiten und das Gefährdungsrisiko einzuschätzen. Betroffene Personen müssen hier befragt und beteiligt werden, um eine Gefährdungsabklärung möglich zu machen. Besuche des Aufenthaltsortes des Kindes oder Jugendlichen können hier vorkommen und Stellungnahmen und Berichte von mindestens zwei Fachpersonen müssen erstellt werden (§25 Abs 1-6 StKJHG).

Ergibt dieser Prozess eine Kindeswohlgefährdung so ist zunächst ein Hilfeplan mit allen beteiligten Personen zu erstellen, um das Kindeswohl wieder gewährleisten zu können (§26 Abs. 1 StKJHG). Ist es zu erwarten, dass das Kindeswohl in der Familie nicht gewährleistet werden kann, so kommt es zur Pflege und Erziehung außerhalb des Familienverbandes und es kommt zur Betreuung in sozialpädagogischen Einrichtungen oder bei Pflegepersonen (§28 Abs. 1-2 StKJHG).

Wenn Eltern aus welchen Gründen auch immer, nicht die Möglichkeit haben der Pflege und Erziehung der Kinder und Jugendlichen nachzukommen, werden unter anderem Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen mit diesen Aufgaben beauftragt, welche sich an die Grundsätze, sowie in §1 beschrieben und an die Ziele von §2 halten (§7 Abs. 1 StKJHG).

Sozialpädagogische Einrichtungen dienen zur Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen, welche im Herkunftssystem nach Prüfung der dortigen Verhältnisse nicht mehr bleiben können. Es gibt Einrichtungen für stationäre Kriseninterventionen, für Pflege und Erziehung, für diagnostische Abklärungen und für mobilbetreutes Wohnen (§32 Abs- 1-2 StKJHG).

Die Eignung dieser Einrichtungen muss vorab geprüft werden. Bei dieser Prüfung, muss darauf geachtet werden, dass ein fachliches sozialpädagogisches, psychosoziales und organisatorisches Konzept vorhanden ist, genügend Fachpersonal vor Ort ist, die geeigneten Räumlichkeiten vorhanden sind und die wirtschaftlichen Voraussetzungen gegeben sind (§7 Abs. 3 StKJHG). Die Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen müssen gewährleisten, dass diese nach dem aktuellen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse handeln und einen fachlichen Standard festlegen, sowie eine kontinuierliche Weiterentwicklung anstreben und gewährleisten (§8 Abs. 1 & 2 StKJHG).

Auch müssen diese verantworten, dass nur fachlich ausgebildetes Personal und für diesen Bereich geeignete Personen eingestellt werden. Die Eignungs-, Ausbildungsvoraussetzungen und Anzahl von Personal ist von der Landesregierung vorgegeben, auch ist dafür zu sorgen, dass Fort-, Weiterbildungen, Reflexionen, Supervisionen und Interventionen für die Fachkräfte zugänglich gemacht werden (§9 Abs 1-3 StKJHG).

Zudem muss eine dauerhafte Dokumentation stattfinden, welche unter anderem die Leistungserbringung, Dokumentation über Erziehungshilfen, Gefährdungsmeldungen, Hilfepläne und personenbezogene Daten enthalten. Diese muss vor unbefugten geschützt werden und muss im Nachgang des Endes einer Betreuung, 30 Jahre aufbewahrt werden (§10 Abs. 1-6 StKJHG).

Hier ist auch festzuhalten, dass alle Mitarbeiter*innen zur Verschwiegenheit über alle erlangten Informationen bei der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen verpflichtet sind und dies auch nach Beendigung des Dienstverhältnisses einzuhalten ist, wobei die Verschwiegenheit nicht gegenüber der Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung und bei Strafverfahren gegenüber der Staatsanwaltschaft Gültigkeit hat (§11 Abs 1-4 StKJHG).

Schlussendlich ist noch festzuhalten, dass mit 1.1.2020 die Gesetzgebungskompetenz den Ländern übertragen wurde, davor war der Bund dafür zuständig. Auch verpflichteten sich sowohl Bund als auch Land dazu die Kinder- und Jugendhilfe so gut wie möglich weiterzuentwickeln (Bundeskanzleramt, 2020).

1.2 Der Weg in die stationäre Kinder- und Jugendhilfe

Wie schon im vorherigen Kapitel näher beschrieben, ist die Grundlage der stationären Kinder- und Jugendhilfe im Kinder- und Jugendhilfegesetz von 2013 verankert. Durch das Gesetz soll es ermöglicht werden, dass auf die vielschichtigen Probleme der Familien gut eingegangen und diese gut bearbeitet werden können. Es werden die Ziele und Aufgaben in den Gesetzen bearbeitet, wonach die Fachkräfte zu handeln haben. Zudem werden die Ressourcen festgelegt, welche für die handelnden Personen verfügbar sind (StKJHG, 2013).

Es wird immer wieder von Erziehung gesprochen. Erziehung beschreibt Brezinka damit, dass Menschen durch Handeln versuchen die angelegten psychischen Dispositionen dauerhaft in eine positive Richtung zu beeinflussen (Brezinka, 1978).

Von Voller Erziehung spricht man dann, wenn die leiblichen Eltern nicht in der Lage sind oder das Kindeswohl gefährdet ist. Aufgrund dessen wird das Kind oder der Jugendliche dann zur Betreuung an eine Pflegeperson oder in eine sozialpädagogische Einrichtung gewiesen, um das Kindeswohl aufrecht zu erhalten. Die gänzliche Betreuung in der Einrichtung oder bei der Pflegeperson wird dann als Volle Erziehung beschrieben, sofern der Kinder- und Jugendhilfeträger mit der Pflege und Erziehung beauftragt wurde (§28 Abs. 1-2 StKJHG).

So wie Erziehung im heutigen Rahmen gesehen wird, war dies nicht immer der Fall. In den Arbeits- und Zuchthäusern wurde zwar auf eine Art Beschäftigung der Kinder und Jugendlichen geachtet, jedoch dienten diese nicht zur Bildung und Erziehung. Kinder mussten die gleiche Arbeit leisten wie Erwachsene. Somit war der Unterschied zwischen Erwachsenenem und Kind nicht gegeben (Sachße & Tennstedt, 1983).

Für das heutige Verständnis von Kindheit ist vor allem auch die Kinderrechtskonvention verantwortlich. Diese dient zudem als Leitfaden, welcher den Schutz des Kindes in den Vordergrund stellt. Die Kindheit dient als Vorbereitung auf das Erwachsensein und bietet die Möglichkeit sich Wissen anzueignen und Fähigkeiten und Fertigkeiten zu entwickeln (Pedraza-Gómez, 2007). Um dies allen Kindern zu ermöglichen gibt es die stationären Kinder- und Jugendeinrichtungen. Um diesem Schutzauftrag auch nachgehen zu können, benötigt es vor allem auch die Mithilfe der Gesellschaft. Bei Beobachtungen sind Behörden, Einrichtungen wie z.B. Schule oder Kindergarten und Angehörige von gesetzlich geregelten Gesundheitsberufen wie Ärzte, mitteilungs-pflichtig. Mitgeteilt werden muss, dass was wahrgenommen wurde und die Begründung des Verdachtes. Zudem darf jeder eine Meldung auf eine Kindeswohlgefährdung abgeben und somit kann eine Abklärung des Sachverhaltes eingeleitet werden (Bundeskanzleramt, 2021).

Bevor es zu der Abnahme eines Kindes oder Jugendlichen kommt, gibt es Möglichkeiten welche Familien in Anspruch nehmen können. Der Krisendienst für Familien, welche maximal 12 Wochen in Anspruch genommen werden kann, dient dazu Familien in Krisensituationen zu unterstützen. Hier soll das Wohl und die Sicherheit des Kindes und des Jugendlichen gewährleistet werden. Als weitere Variante gibt es die Familienhilfe, welche für sechs Monate und maximal einer weiteren Verlängerung in Anspruch genommen werden kann. Die Familien sollen über die Krise hinweg gestützt werden und eine Fremdunterbringung vermieden werden. Als letztes Beispiel wird hier noch die sozialpädagogische Familienbetreuung genannt, welche gemeinsam mit der Bezirksverwaltungsbehörde beschlossen wird und durch ein individuelles Konzept soll die betroffene Familie unterstützt werden (Land Steiermark, 2013).

Kommt es schlussendlich doch dazu, dass ein Kind oder Jugendlicher in einer stationären Einrichtung untergebracht wird, so kommt er in Kontakt mit den dort angestellten Professionist*innen. Welche Herausforderungen und Unterstützungsmöglichkeiten die Professionist*innen erwarten, wird in den nächsten Kapiteln näher ausgeführt und bearbeitet. Zusätzlich soll auch die Meinung von acht Personen durch das leitfadengestützte Interview eingefangen werden und mit den vorherrschenden Bedingungen verglichen werden.

2 Herausforderungen für EinsteigerInnen in der stationären Kinder- und Jugendhilfe

Um in der stationären Kinder- und Jugendhilfe arbeiten zu können, kann es zu Beginn für Einsteiger*innen zu unterschiedlichen Herausforderungen kommen. Im folgenden Kapitel werden die schulischen Anforderungen, also welche Ausbildung nötig ist, um in Österreich als Sozialpädagog*in arbeiten zu können genauer erklärt. Zusätzlich werden auch die pädagogische Betreuungsarbeit von drei gängigen Unterbringungsarten in der stationären Kinder- und Jugendhilfe in Österreich erklärt und gegenübergestellt. Auch werden Unterstützungsmöglichkeiten aufgezeigt und erklärt, welche für Einsteiger*innen gerade zu Beginn von Vorteil sein können.

2.1 Schulische Anforderungen

Eine Ausbildung zur/zum Sozialpädagog*in ist in Österreich gesetzlich fixiert. Eine Absolvierung der Ausbildung zur/zum Sozialpädagog*in kann an Bildungsanstalten für Sozialpädagogik oder auch an Kollegs für Sozialpädagogik erfolgen und dauert in der Regel vier bis sechs Semester, je nachdem ob die Ausbildung Vollzeit absolviert wird oder berufsbegleitend. Eine weitere Möglichkeit wäre noch eine universitäre Ausbildung an der Fachhochschule oder an der Universität, hier gibt es unterschiedliche Studienrichtungen wie z.B. Soziale Arbeit oder Erziehungs- und Bildungswissenschaften, mit deren Abschluss das Arbeiten als Sozialpädagog*in möglich ist. Während der Ausbildung werden Unterrichtsgegenstände wie z.B. Inklusive Pädagogik, Didaktik oder supervisorische Begleitung behandelt. (AMS, 2021)

Welche Anforderungen ein Träger an die Stelle als Sozialpädagog*in haben kann, wird anhand eines Beispiels des SOS-Kinderdorfs ersichtlich. Zur Veranschaulichung wurde dieser Träger ausgewählt, da dieser in der Steiermark sehr bekannt ist und auch österreichweit tätig ist. In der Stellenausschreibung Sozialpädagog*in wird eine abgeschlossene pädagogische oder auch sozialpädagogische Ausbildung mit einem Ausmaß von mindestens 120 ECTS bzw. 3.000 Unterrichtsstunden gefordert. Berufserfahrung in der stationären Kinder- und Jugendhilfe ist erwünscht. Zusätzlich wird Erfahrung im Bereich der traumasensiblen Arbeit, Neuer Autorität, Biographiearbeit und Sexualpädagogik erbeten. Weitere wichtige Punkte in der Stellenausschreibung sind ein hohes Maß an Belastbarkeit, Flexibilität, eigenverantwortliches Arbeiten und Handeln sowie die Bereitschaft zur Teamarbeit. Da auch regelmäßig Termine mit den Kindern und Jugendlichen wahrgenommen werden müssen, ist ein Führerschein der Klasse B auch eine Grundvoraussetzung.

Als Aufgabenbereiche gelten die Gestaltung des pädagogischen Alltags, Beziehungsaufbau mit den Kindern und Jugendlichen, Zusammenarbeit mit der Herkunftsfamilie und den zuständigen Behörden sowie die Dokumentation und die dazugehörige Umsetzung der vereinbarten Ziele (SOS-Kinderdorf, 2021).

Wie bereits erwähnt, dient dieses Profil als Beispiel um aufzuzeigen, welche Anforderungen an eine/einen Berufseinsteiger*in als Sozialpädagog*in erfüllen muss, um sich für solch eine Stelle bewerben zu können. Diese Anforderungen können in bestimmten Bereichen variieren und an den jeweiligen Trägerverein mit unterschiedlichen Eckpunkten versehen sein. Um einen Einblick in die verschiedenen stationären Einrichtungen zu bekommen, werden im nächsten Kapitel drei mögliche Betreuungsvarianten vorgestellt.

2.2 Pädagogische Betreuungsarbeit

In der stationären Kinder- und Jugendhilfe gibt es auf die Klient*innen und deren Anforderungen bezogen unterschiedliche pädagogische Konzepte nach denen sich die Sozialpädagog*innen orientieren müssen. Gerade für die Berufseinsteiger*innen beinhalten diese Konzepte viele neue Informationen und Richtlinien mit denen sich diese auch auseinandersetzen müssen. In diesem Kapitel werden die pädagogische Betreuungsarbeit in der Kinder- und Jugendwohngruppe, die sozialpädagogische Wohngemeinschaft für Kinder und Jugendliche und die Krisenunterbringung laut der DVO (Durchführungsverordnung) der steiermärkischen Kinder- und Jugendhilfe näher erläutert.

Kinder- und Jugendwohngruppe

Laut DVO sollen durch die pädagogische Betreuungsarbeit die Klient*innen in deren Aufarbeitung der biografischen Besonderheiten unterstützt werden und der Aufbau einer emotionalen Stabilität und Beziehungsfähigkeit steht im Vordergrund. Auch sollen die Klient*innen, mit Hilfe des pädagogischen Konzeptes, ihre Selbstständigkeit und Eigenverantwortung weiterentwickeln und ihre Selbstsicherheit und ihr Selbstwertgefühl stärken, zudem soll eine altersgemäße Persönlichkeitsentwicklung stabilisiert werden.

Dazu sollen sie ihre Kommunikations- und Konfliktfähigkeit weiterentwickeln und ausbauen. Durch das Zusammenleben in der Wohngruppe, werden die Kinder und Jugendliche in ihrer Gruppenfähigkeiten und Teamfähigkeit gestärkt und lernen Rücksicht aufeinander zu nehmen. Den Klient*innen werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie sie mit Stresssituationen in ihrem Alltag umgehen können.

Die Schaffung einer Alltags- und Tagesstruktur ist ein weiteres pädagogisches Ziel in der Kinder- und Jugendwohngruppe. Des Weiteren sollen die Klient*innen in der Gestaltung der Freizeitinteressen unterstützt werden und ihnen soll aufgezeigt werden, welche Möglichkeiten ihnen schulisch und beruflich zur Verfügung stehen. Gleichzeitig soll ihnen vermittelt werden, welchen Pflichten sie dafür nachkommen müssen, um berufliche und schulische Ziele erreichen zu können. Eine weitere wichtige pädagogische Arbeit ist die Zusammenarbeit mit der Herkunftsfamilie und die damit mögliche Reintegration in das heimische Umfeld (Land Steiermark, 2013).

Sozialpädagogische Wohngemeinschaft für Kinder und Jugendliche

Bezogen auf die pädagogischen Betreuungsarbeiten, ähnelt diese Art der stationären Unterbringung sehr der Kinder- und Jugendwohngruppe. Auch hier werden die Klient*innen in ihrer Persönlichkeitsentwicklung gestärkt, die Selbstverantwortung und Eigenständigkeit unterstützt und sie werden in ihrer Beziehungs- und Bindungsfähigkeit gefördert. Die schulischen und beruflichen Möglichkeiten werden hier den Kindern und Jugendlichen näher gebracht. Die Bewältigung von persönlichen oder familiären Problemen wird den Klient*innen vermittelt und das Entdecken der individuellen Stärken der/des Einzelnen wird gefördert. Zusätzlich bei dieser Unterbringungsform ist, dass die Kinder und Jugendlichen auf ein Leben in einer anderen Betreuungsform vorbereitet werden, da hier die Betreuungsform in der Regel mit 18 Jahren endet. Es wird darauf geachtet, dass die möglichen dissozialen Verhaltensstrukturen durchbrochen werden und bestmöglich aufgearbeitet werden (Land Steiermark, 2013).

In der Krisenunterbringung werden die Klient*innen im Wahrnehmen neuer Perspektiven unterstützt und es wird dafür gesorgt, dass der Handlungsspielraum erweitert wird. Das bedeutet, dass den Klient*innen Möglichkeiten aufgezeigt werden sollen, wie sie weiter vorankommen und ihr Leben teils auch selbst in die Hand nehmen können z.B. in Bezug auf Ausbildungen.

Eine der wichtigsten pädagogischen Aufgaben in dieser Unterbringungsform ist das Herausfinden, Einbeziehen und die Stärkung der Ressourcen der betroffenen Personen, um so eine Reaktivierung des Selbsthilfepotentials zu ermöglichen. Auch die Kooperation mit anderen Professionist*innen beinhaltet diese Unterbringungsform, um mögliche gesundheitliche Defizite abschwächen zu können. Des Weiteren werden die Klient*innen in ihrer Alltagsbewältigung angeleitet und unterstützt. Dies beinhaltet auch die beruflichen oder schulischen Möglichkeiten aufzuzeigen und die dazu notwendigen Pflichten zu vermitteln. Besteht die Möglichkeit einer Rückführung in das Herkunftssystem, werden die Klient*innen darauf vorbereitet und unterstützt (Land Steiermark, 2013).

Die drei stationären Unterbringungsformen wurden ausgewählt, da die interviewten Personen in diesen Settings tätig sind. Es wird ersichtlich, dass sie sich in einigen pädagogischen Betreuungsarbeiten ähneln bzw. grundsätzlich die Stärkung der Klient*innen in ihrer Persönlichkeit und Eigenständigkeit eine der wichtigsten Aufgaben sind, um sie so auf ein zukünftiges selbständiges Leben vorzubereiten. Zusätzlich zu der pädagogischen Arbeit der Sozialpädagog*innen werden meist noch externe Expert*innen hinzugezogen, um bisher Erlebtes aufzuarbeiten und Fähigkeiten zu erlernen, mit herausfordernden Situationen umgehen zu können.

Da gerade der berufliche Neueinstieg viel Neues mit sich bringt und auch zu Beginn bereits die ein oder andere herausfordernde Situation gemeistert werden muss, wird im nächsten Abschnitt auf Unterstützungsmöglichkeiten eingegangen, welche gerade für berufliche Einsteiger*innen hilfreich sein können.

2.3 Unterstützung während des Einstiegs

In den durchgeführten Interviews kristallisierte sich eine Unterstützungsmöglichkeit während des Einstiegs heraus, nämlich das Mentoring. In diesem Kapitel, werden zwei Formen genauer erklärt, das One-to-one Mentoring und das Peer- bzw. Gruppen-Mentoring.

Das Mentoring findet seinen Ursprung bereits in den griechischen Mythen. Es geht hervor, dass der Name und das dazugehörige Konzept auf den Freund von Odysseus in Homers Odyssee, namens Mentor, zurückzuführen ist. Als Odysseus in den Krieg ziehen muss, bittet dieser seinen Freund Mentor, sich während seiner Abwesenheit, um seinen Sohn Telemachos zu kümmern und diesen auf den Thron vorzubereiten. Mentor steht dem Jungen jahrelang als väterlicher Freund zur Seite und Telemachos ist schlussendlich auch in der Lage den Thron zu besteigen. Es wird auch immer wieder erwähnt, dass die Göttin der Weisheit, Athene, immer wieder die Gestalt von Mentor annahm, um den Jungen zu leiten und somit würde der erste Mentor in der Geschichte männliche und weibliche Züge enthalten (Romahn, 2017).

One-to-one-Mentoring

Der Begriff Mentoring bezeichnet eine Beziehung zwischen einer bereits erfahreneren Person (Mentor*in) und einer Person mit weniger Erfahrung (Mentee). Ziel dieser Beziehung ist es, dass die weniger erfahrene Person mittels Hilfestellung und Unterstützung der/des Mentors*in, sich notwendiges Wissen und Kontext für die Arbeit oder auch das Studium mittels Lernerfahrung aneignet und sich somit besser zurechtfindet.

Im beruflichen Kontext handelt es sich bei den Mentees meist um Berufsneulinge oder auch Nachwuchsführungskräfte. Die Mentoren*innen hingegen sind Personen, welche bereits länger im Unternehmen arbeiten und in der Regel eine Hierarchieebene höher als die/der Mentee stehen (Biemann & Weckmüller, 2014).

Die/der Mentor sollte mit seiner Erfahrung und den aufgebauten Netzwerken in seinem Berufsfeld der/dem Mentee bei der Karriereentwicklung, aber auch bei der persönlichen Entwicklung helfend zur Seite stehen. Geht es nach Mac Lennan, so sollte die/der Mentor vor allem als Vorbild wirken und ihrem/seinem Schützling Feedback geben und sie/ihn beurteilen. Die/der Mentor soll näherbringen, wie die Einrichtung bzw. das Unternehmen aufgebaut ist und funktioniert, aber auch die/den Mentee in formelle und informelle Abläufe einführen und die Firmenkultur näherbringen. Gesamt ist die Aufgabe der/des Mentors*in alle notwendigen Fakten zu vermitteln, welche die/der Mentee benötigt, um effektiv in der Einrichtung oder dem Unternehmen arbeiten zu können (Niemeier, 2009).

Peer- bzw. Gruppen-Mentoring

Die Form des Peer-Mentoring erlangt immer mehr an Beliebtheit im Bereich des Mentorings. Es kann als selbständiges Programm durchgeführt werden oder auch ergänzend zum One-to-one-Mentoring eingesetzt werden. Im Gegensatz zum One-to-one-Mentoring bei dem eine Wissensvermittlung vertikal stattfindet, da die/der Mentor ranghöher im Unternehmen positioniert ist, findet beim Peer- bzw. Gruppen-Mentoring die Vermittlung von Erfahrungen und Wissen auf einer horizontalen Ebene statt. Die Peers befinden sich in der Regel auf derselben beruflichen Ebene. Dies bringt den Vorteil mit sich, dass die Personen sich in ähnlichen Kontexten wiederfinden und können sich daher besser in Situationen und dem Befinden der Gruppenmitglieder hineinversetzen und diese verstehen. Während im One-to-one-Mentoring das Ziel darin besteht, noch nicht bekanntes Wissen zu vermitteln, besteht im Peer- bzw. Gruppen-Mentoring das Ziel darin, die persönlich erlebten Situationen, Herausforderungen und Entscheidungsprozesse untereinander zu reflektieren.

Als Ergebnis dieser Reflektionen können fruchtbare Impulse entstehen, nicht nur bezogen auf das Erfahrungs- und Wissensgefälle, sondern auch in Bezug auf die subjektive Wahrnehmung einzelner Situationen.

In einem Peer- bzw. Gruppen-Mentoring bringt jede/jeder Einzelne bereits viel Erfahrung und Wissen mit, von dem jedes Gruppenmitglied profitieren kann (Brocke, Brüschke, Ogawa-Müller & Gaede, 2017).

Bei einem Neueinstieg in eine Einrichtung ist in kürzester Zeit sehr viel Neues zu erlernen. In dieser Phase jemanden an der Seite zu haben, welche/welcher Sicherheit und Wissen vermittelt, hilft enorm und bringt den Vorteil, dass eine Einarbeitung der/des Neulings meist rascher zu einem selbstständigen Arbeiten führt und sich die Person schneller und sicherer zurechtfindet, als wenn dieses Wissen und Informationen sich selbst angeeignet werden muss. Ob dies als One-to-one-Mentoring stattfindet oder mittel Peer- bzw. Gruppen-Mentoring bleibt der Einrichtung überlassen, auch eine Kombination beider Formate wäre als sinnvoll zu betrachten.

Durch das Mentoring wurde beispielhaft beschrieben, wie der Einstieg in den stationären Bereich erleichtert werden kann bzw. könnte. Im nachfolgendem Kapitel werden auf mögliche Spannungsfelder in der stationären Kinder- und Jugendhilfe genauer eingegangen. Es wird erläutert welche Herausforderungen auf den/die Sozialpädagog*in im beruflichen Alltag zukommen können.

3 Mögliche Spannungsfelder für Fachkräfte in der stationären Kinder- und Jugendhilfe

Bei der Arbeit mit Klient*innen im pädagogischen Bereich ist zu beachten, dass viele oft nicht freiwillig in den Einrichtungen untergebracht sind. Dieser Aspekt ist nicht außer Acht zu lassen vor allem dann, wenn die Betroffenen ihr Unlustgefühl und Vermeidungsverhalten an den in der Einrichtung arbeitenden Personen auslassen. Vor allem dürfen die Launen der Klient*innen nicht persönlich genommen werden, sondern sollen freundlich und verständnisvoll aufgefasst und als pädagogische Aufgabe aufgegriffen und betrachtet werden. Wichtig für die Qualität und die Wirksamkeit der gesetzten Angebote sind die Handlungsfähigkeit, der Elan und Ethos der Pädagog*innen und an vorderster Stelle steht zudem die Gestaltung der zwischenmenschlichen Beziehungen, welche wichtiger sind als eine gute Ausstattung und die Konzeptionen, nach denen gehandelt wird (Schlee, 2019).

3.1 Emotionale Herausforderungen

Wird ein Beruf ausgeübt, in dem tagtäglich mit Menschen gearbeitet wird, so wird früher oder später auch eine Verbindung zu den Klient*innen aufgebaut. Diese Verbindung ist für die Arbeit in der stationären Kinder- und Jugendhilfe ein Grundbaustein. Infolge werden die Professionist*innen in der Arbeit mit ihren Klient*innen mit emotionalen Herausforderungen konfrontiert. In diesem Kapitel werden drei emotionale Herausforderungen genauer beschrieben, nämlich Nähe und Distanz, Stress und Burnout, welche auftreten können.

3.1.1 Nähe und Distanz

Bei den Worten „Nähe“ und „Distanz“ handelt es sich um Begriffe, welche in Diskussion zueinanderstehen und auf die Bewegung in einem Raum aber auch in der Zeit hinweisen. Darunter wird eine bildliche Annäherung an oder auch eine Distanzierung von anderen Personen verstanden, welche auf Interaktionsprozesse bezogen, funktionieren aber auch fehlschlagen können.

In diesem Prozess geht es nicht nur um Nähe und Distanz an sich, sondern um das Herausfinden, welches Ausmaß von Nähe und Distanz für das eigene Empfinden als „richtig“ aufgefasst wird. Die beiden Begriffe sind interpretierbar und wandelbar. Es handelt sich offensichtlich um ein Begriffspaar, das eine widersprüchliche Konstruktion aufweist und dies wird bereits in den alltäglichen Beziehungserfahrungen sichtbar. Bereits als Kind wird der Ablauf von Nähe und Distanz, in Form von Intimität und Abgrenzung in unterschiedlichsten Konstellationen nähergebracht. Der Reifungsprozess, Entwicklungsauftrag und auch die Erwartungen der Gesellschaft nehmen darauf einen Einfluss. (Dörr & Müller, 2012).

Auf professioneller Ebene muss eine gefühlsmäßige Beziehung zwischen Professionist*innen und Klient*innen aufgebaut werden. Die Professionist*innen müssen sich auf die geschilderten Herausforderungen einlassen und von den Schicksalen auch berühren lassen können und gleichzeitig muss eine Abgrenzung stattfinden, um weiterhin agieren zu können (Schäfter, 2010).

Für Personen welche im sozialpädagogischen Bereich arbeiten, spielt die eigene Persönlichkeit eine große Rolle und wird als wichtiges Instrument für die berufliche Tätigkeit gesehen. Des Weiteren sind Empathiefähigkeit, Engagement und das Interesse am Menschen wichtige Eigenschaften für diesen Beruf.

Die Klient*innen geben den Professionist*innen einen tiefen Einblick in deren Lebensverhältnisse, Schicksale und Seelenleben. Umso wichtiger ist es für die sozialpädagogischen Fachkräfte ein professionelles Nähe-Distanz-Verhältnis aufrecht zu erhalten um sich so von den persönlichen Schicksalsschlägen der Klient*innen zu distanzieren. Die Professionist*innen lassen ihre eigene Persönlichkeit in die Arbeit mit einfließen und verwenden diese als Werkzeug für die professionelle Beziehung zu den Klient*innen. Diese Art von Beziehung ist die Grundsäule für den Kontakt zu den Klient*innen, denn es wird das Interesse und Engagement der Fachkräfte gegenüber der Lebenswelt der Klient*innen vermittelt und gleichzeitig muss aber auch die Distanz und Abgrenzung stattfinden. Damit dies gelingen kann, müssen die Professionist*innen in Reflexionsprozessen ihre eigenen individuellen Grenzen klar definieren und diese auch setzen und dafür einstehen (Poulsen, 2009). „Die Asymmetrie der professionellen Beziehung verlangt eine besondere Aufmerksamkeit und Sensibilität, um die richtige Position zwischen ‚Nähe‘ und ‚Distanz‘ zu finden.“ (Heiner 2007, S.470).

Es fällt jedoch vielen Professionist*innen schwer, nein zu sagen, wenn sie es fühlen. Besonders Personen, welche im sozialen Bereich arbeiten, wird nachgesagt, dass ihnen dies oftmals nicht gelingt. Die Unterscheidung zwischen Mitgefühl und Mitleid für die Situationen in denen sich die Klient*innen befinden, welche den Fachkräften oftmals selbst nahe gehen, ist existenziell von großer Wichtigkeit für die professionelle Psychohygiene, damit auch weiterhin die professionelle Beziehungsebene gehalten werden kann. Es bleibt ein wichtiger Balanceakt zwischen sich einlassen und abgrenzen können, welche die Professionist*innen sich immer wieder aufs Neue stellen müssen (Poulsen, 2009).

Die Professionist*innen welche in der Kinder- und Jugendhilfe, Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit tätig sind, haben den Auftrag die Kinder und Jugendliche zu unterstützen, für sie da zu sein und sich um deren Kindeswohl zu sorgen. Weiters sind die Fachkräfte dafür zuständig die Kinder zu schützen.

Sie sollen sich um die Organisation des Alltags der Kinder und Jugendlichen kümmern, kooperieren, neue Projekte initiieren, sie fördern, Vernetzungsarbeit leisten, die Elternarbeit pflegen, Entwicklungsprozesse fördern, helfen, heilen und noch unzählige weitere Aufgaben erledigen. Gesamt handelt es sich dabei um vielseitige Aufgaben, welche hohe Kompetenzen und Ansprüche fordern und nach einem bedeutenden fachlichen Wissen und Professionalität verlangen. Auch die Prävention findet in der Jugendhilfe einen wichtigen Platz und hat immer Priorität gegenüber reaktiven Maßnahmen. Es wird ersichtlich, dass die Jugendhilfe ein sehr umfangreicher Tätigkeitsbereich ist, in dem sehr viel Verantwortung getragen werden muss. Die Professionist*innen der Kinder- und Jugendhilfe sind einem großen Druck ausgesetzt, den eigenen Ansprüchen, jenen der Kinder und Jugendlichen und deren Eltern, den gesetzlichen Richtlinien und den Anforderungen des Arbeitgebers und der Gesellschaft nachzukommen. (Poulson, 2012).

Die Arbeit in der stationären Kinder- und Jugendhilfe ist einem hohen Druck nicht nur innerhalb der Institution, sondern auch außerhalb ausgesetzt und kann somit zu weiteren Herausforderungen führen. Deshalb werden in den nächsten beiden Kapiteln die Themen Stress und Burnout näher erklärt.

3.1.2 Stress

Stress leitet sich ursprünglich aus dem Englischen ab und bezieht sich auf das Testen der Belastbarkeit von Metallen oder Glas. Der Begriff gewann durch den Biochemiker Hans Selye in der Psychologie und Medizin an Bedeutung. Selye stellte fest, dass der menschliche Organismus auf die Umwelt und deren Reize reagiert und benennt diese Reize Stressoren. Er spricht dann von Stress, wenn der Körper auf den Reiz mit einer Aktivierung reagiert, dies kann aufgrund von positiven aber auch negativen Ereignissen geschehen. Bei Dis-Stress handelt es sich um negativen Stress welcher dazu führen kann, dass die psychische und physische Verfassung in Mitleidenschaft gezogen wird und die Leistungsfähigkeit abnimmt. Der Gegensatz dazu ist der Eu-Stress, welcher als positiver Stress bezeichnet wird. Stress hilft den Menschen sich im Gegensatz zu anderen Säugetieren Vorteile zu verschaffen und sich stets weiterzuentwickeln. Wurde eine Person zum Beispiel in der Arbeit in angemessenem Ausmaß gefordert und konnte diese dabei etwas leisten, so kann dies positiven Stress auslösen, da sich die Person beweisen konnte (Litzcke & Schuh, 2005).

Stress, erhöhte Belastungsanforderungen bis zur Überlastung, sowie Erschöpfung und Burnout im beruflichen Alltag sind Themen, welche in den letzten Jahren medial immer mehr an Aufmerksamkeit erlangt haben. Die WHO führt Stress, als eine der größten gesundheitlichen Gefahren des 21. Jahrhunderts an und geht davon aus, dass 2020 jeder zweite Krankenstand aufgrund von Stress gemeldet wird. In den letzten zwei Jahrzehnten haben sich die Wahrnehmung von Stress, Ermüdung sowie Zeit- und Termindruck genauso wie die Verantwortlichkeit jeder einzelnen Person am Arbeitsplatz signifikant erhöht. Auch wenn die Krankenkassen davon ausgehen, dass ein offener und vorurteilsfreier Umgang mit psychischen Überanstrengungen und Erkrankungen ein Grund für den rasanten Anstieg sind, so wird aber dennoch ersichtlich, dass die psychischen Belastungen an den jeweiligen Arbeitsplätzen, den Anstieg zu verschulden haben.

2011 wurde vom Robert-Koch-Institut eine Studie in Deutschland veröffentlicht, in der belegt wird, dass 36% der Frauen und 44% der Männer, welche in einem normalen Beschäftigungsverhältnis stehen, Zeit- und Termindruck als häufigste Einzelbelastung nennen (Poulson, 2012).

Sogenannte Stressoren, lösen den Stress im Körper aus. Dabei wird zwischen physischen Stressoren (Lärm, Hitze, Kälte), psychischen Stressoren (Versagensängste, Überforderung, Zeitmangel) und sozialen Stressoren (Konflikte, Isolation, Mobbing) unterschieden. Meist wird Stress als Außeneinfluss beschrieben, das bedeutet, die Person fühlt sich gegenüber den äußeren Belastungen ausgeliefert. Jedoch ist diese Ansicht unvollständig. Geht es nach der transaktionalen Stressforschung, so entsteht Stress durch eine Kombination aus situativen Anforderungen und individuellen Beurteilungen von den eigenen Ressourcen und Fähigkeiten. Um das Stresslevel zu senken bzw. den Stress zu bewältigen, gibt es sogenannte Bewältigungsstrategien und dazu gibt es eine Vielzahl an Möglichkeiten.

Eine gut verständliche Methode ist die Taxonomie, die von Perrez und Reicherts (1992) entwickelt wurde. Diese lässt sich in die folgenden drei Überbegriffe aufteilen. Die situationsbezogene Bewältigung umfasst die aktive Einflussnahme, Fluch/Rückzug und Passivität. Die repräsentationsorientierte Bewältigung behandelt die Informationssuche und die Informationsunterdrückung und die evaluationsorientierte Bewältigung, beinhaltet die Umbewertung/Sinngebung und Zieländerung. Dies bedeutet, ist eine Situation kontrollierbar, so ist eine aktive Einflussnahme auf den Stressor sinnvoll. Befindet sich eine Situation im Wandel, könnte Passivität von Vorteil sein, ist ein Stressor nicht kontrollierbar oder wandelbar und negativ, so wäre Flucht in Form eines Wechsels des Arbeitsplatzes naheliegend. Durch Informationssuche oder Informationsunterdrückung wird die Wahrnehmung der Stressoren bei der repräsentationsorientierten Bewältigung verändert, während die evaluationsorientierte Bewältigung die eigentliche Einstellung dem Stressor gegenüber verändert. (Litzcke & Schuh, 2005)

Während Stress ein temporärer Zustand ist, welchen die Professionsist*innen ausgesetzt sind, ist Burnout eine Krankheit, die sich in kleinen Schritten in den Arbeitsalltag einschleicht. Im nächsten Kapitel wird darauf eingegangen was Burnout ist, welche Merkmale die Krankheit hat und welche möglichen Phasen eine betroffene Person durchlaufen muss.

3.1.3 Burnout

Nicht nur die Erforschung von Burnout erweist sich als sehr komplex, auch die Definition des Begriffs lässt sich nicht klar bestimmen. Um die Krankheit erforschen und ihre Komplexität und Unterschiedlichkeit studieren zu können, benötigt es bereits eine Definition oder Regel, um festzustellen, dass es sich tatsächlich um Burnout handelt (Burisch, 2003). In der englischen Umgangssprache versteht man unter Burnout, dass man so erschöpft ist und deshalb nichts mehr erledigen kann. Burnout zeichnet sich durch einen Zustand der Erschöpfung und Frustration aus, dies tritt häufig bei Menschen auf, welche sich eingehend mit ihrem Mitmenschen befassen. Aufgrund dessen überarbeiten sie sich dabei psychisch und physisch so stark, dass sie nicht mehr in der Lage sind, ihre Arbeit und ihren Alltag im üblichen Ausmaß zu meistern (Litzcke & Schuh, 2005).

2016/17 wurden in Österreich durch eine repräsentative Befragung Zahlen zum Thema Burnout bzw. der Erkrankung an Burnout erfasst. Daraufhin gelten 52% der österreichischen Bevölkerung als gesund, 19% befinden sich bereits in einem problematischen Stadium, 17% finden sich in einer Art Übergangsphase (Stadium II), 8% werden als bereits krank erfasst (Stadium III) und schließlich 4% der österreichischen Bevölkerung sind rein depressiv. Es ist zu ergänzen, dass auch Depression ein Teil von Burnout sein kann (Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, 2017).

Burnout ist ein Prozess, welcher schleichend und phasenartig verläuft. Die Symptome können unterschiedlich auftreten und das körperliche, gefühlsmäßige oder geistige Empfinden betreffen oder sich in Form eines veränderten Verhaltens äußern. Die Zuordnung der Symptome oder Merkmale dieser Krankheit sind schwierig und können keiner klar definierbaren Ursache zugeordnet werden (Poschkampt, 2011).

Buchka & Hackenberg haben dazu eine Liste von Merkmalen erstellt, welche die Erschöpfung als Hauptmerkmal angeführt haben und diese mit den drei Unterkategorien nach Aronson ergänzt haben. Die erste Kategorie umfasst die körperliche Erschöpfung, darunter werden z.B. Energiemangel, chronische Müdigkeit oder Schwäche verstanden. In der zweiten Kategorie befindet sich die emotionale Erschöpfung, welche z.B. das Gefühl von Niedergeschlagenheit, Gefühl der Hilflosigkeit und Gefühl der Hoffnungslosigkeit miteinbezieht. Als dritte Kategorie wird die geistige Erschöpfung genannt, diese Kategorie befasst sich zum z.B. mit der negativen Einstellung zum Selbst, die negative Einstellung zur Arbeit oder die negative Einstellung zum Leben. Wie stark die Merkmale gemeinsam auftreten ist situativ und individuell und kann von Person zu Person unterschiedlich sein (Litzcke & Schuh, 2005).

Die nachfolgende Grafik listet die unterschiedlichen Kategorien von Erschöpfung auf. Die verschiedenen Erschöpfungszustände werden in körperliche, emotionale und geistige Erschöpfung geteilt.

Kategorie 1: Körperliche Erschöpfung	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Energiemangel ■ Chronische Müdigkeit ■ Schwäche ■ Unfallträchtigkeit ■ Verspannungen der Hals- und Schultermuskulatur ■ Rückenschmerzen ■ Veränderung der Essgewohnheiten ■ Veränderung des Körpergewichts 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Erhöhte Anfälligkeit gegenüber Erkältungen und gegenüber Virusinfektionen ■ Schlafstörungen ■ Alpträume ■ Erhöhte Einnahme von Medikamenten oder Alkohol, um die körperliche Erschöpfung aufzufangen
Kategorie 2: Emotionale Erschöpfung	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Gefühl der Niedergeschlagenheit ■ Gefühl der Hilflosigkeit ■ Gefühl der Hoffnungslosigkeit ■ Unbeherrschtes Weinen ■ Versagen der Kontrollmechanismen gegenüber Emotionen ■ Gefühl der Ernüchterung 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gefühl des emotionalen Ausgehörtseins ■ Reizbarkeit ■ Gefühl der Leere und Verzweiflung ■ Gefühl der Vereinsamung ■ Gefühl der Entmutigung ■ Lustlosigkeit
Kategorie 3: Geistige Erschöpfung	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Negative Einstellung zum Selbst ■ Negative Einstellung zur Arbeit ■ Negative Einstellung zum Leben, Überdruß ■ Aufbau einer entwertenden Einstellung gegenüber dem Klienten (Zynismus, Verachtung, Aggressivität) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verlust der Selbstachtung ■ Gefühl der Unzulänglichkeit ■ Gefühl der Minderwertigkeit ■ Verlust der natürlichen Kontakte gegenüber dem Klienten und den Kollegen

Abbildung 1: Erschöpfungskategorien
(Litzcke & Schuh, 2005, S.148)

Doch wie kann es erst zu Burnout kommen? Zahlreiche Autoren sprechen von Phasen, wenn sie über den Verlauf von Burnout sprechen und somit wird Burnout auch als Prozess gesehen, welcher zeitlich über einen längeren Zeitraum andauert. Dies bedeutet aber nicht, dass jede einzelne Phase absolviert werden muss, es können Bereiche auch übersprungen werden. Dazu wurden einige Modelle erstellt. Das kürzeste Modell umfasst drei Phasen und das längste beinhaltet 12 Phasen. Als Beispiel wird nun das Phasenmodell von Edelwich & Brodsky näher erläutert. Dieses umfasst vier Phasen und verdeutlicht, dass die Bereiche nicht eindeutig voneinander abgegrenzt werden können, sondern ineinander übergehen. (Stock, 2015).



Abbildung 2: Verlauf von Burnout
(Stock, 2015, S.20)

Die idealistische Begeisterung ist die erste Phase des bereits oben genannten Modells. Hier gehen die Forscher von einem Typ Menschen aus, welcher beruflich sehr stark engagiert und motiviert ist. Ein/e Sozialarbeiter*in wird als Beispiel genannt. Sein Ziel ist es alle Drogenabhängigen in seinem Arbeitsbezirk zu retten. Er/Sie ist davon überzeugt, dass auch die Institution dabei uneingeschränkt unterstützend mitwirkt und auch seine Klient*innen wollen das Angebot mit ernstesten Absichten annehmen. Es kommt zu einer Selbstüberschätzung des/der Sozialarbeiters*in und einem grenzenlosen Optimismus. Ein weiteres Beispiel könnte sein, dass die Person nur noch für die Arbeit lebt und sich von seinem sozialen Umfeld komplett isoliert. Es muss aber auch erwähnt werden, dass Personen in ihrem Beruf sehr engagiert sind und ihr Gegenüber realistisch einschätzen können und somit nicht an Burnout erkranken.

In der zweiten Phase wird der/die Sozialarbeiter*in mit der Realität konfrontiert und er/sie passt die eigenen Ideale daran an. Er/Sie erledigt seinen/ihren Job nach wie vor, jedoch mit weniger Begeisterung und Dinge, die zu Beginn unwichtig waren, wie z.B. Bezahlung oder Aufstiegschancen, gewinnen an Bedeutung. Das Privatleben leidet, da sich das Leben hauptsächlich um die Arbeit dreht.

Die Frustration setzt in der dritten Phase ein. Der/Die Sozialarbeiter*in befasst sich mit der Sinnfrage. Er/Sie stellt seine/ihre Arbeit und die Effektivität infrage und die Problematik mit der fehlenden Anerkennung seitens des Arbeitgebers und seiner/ihrer Klient*innen wird zunehmend größer. Der Zwiespalt zwischen dem was die Person gerne bewirken würde und dem was tatsächlich erreicht wird, wird immer größer und dies führt wiederum zu einer größeren Enttäuschung. In der vierten und letzten Phase unseres Beispiels folgt die Apathie, die Folge dabei ist, die innere Kündigung als Folge der Frustration. Es wird nur noch das Notwendigste erledigt, da keine Veränderung in Sicht ist, somit die Frustration allgegenwärtig ist. Die anfängliche Euphorie hat sich verabschiedet. Der/Die Sozialarbeiter*in gibt sich seinem/ihrer Schicksal hin und die fehlende berufliche Alternativmöglichkeit führt zusätzlich zur Verzweiflung (Stock, 2015).

Wie bereits erwähnt ist dies ein Beispiel anhand des Phasenmodells von Edelwich & Brodsky und kann bei jeder betroffenen Person individuell verlaufen. Dies ist auch der Grund, warum die Angehörigen der Personen, welche an Burnout erkrankt sind, erst sehr spät bemerken, was vor sich geht.

3.2 Körperliche Herausforderungen

Zusätzlich zu den emotionalen, sind auch die körperlichen Herausforderungen zu erwähnen, welchen die Professionist*innen in ihrem Arbeitsalltag ausgesetzt sind. Im folgenden Kapitel wird auf drei mögliche körperliche Herausforderungen näher eingegangen, wobei diese nicht als vollständige Aufzählung gewertet werden dürfen.

3.2.1 Schlafmangel

Schon seit Beginn der Menschheit, schläft dieser in der Nacht. Ein schwerwiegender Grund dafür ist, dass die Sinnesorgane des Menschen in der Nacht eingeschränkt sind, vor allem der Sinn des Sehens. So brachte die Evolution mit sich, dass die Nacht für die Erholung des Menschen und somit für das Schlafen geschaffen wurde. Trotz alledem gibt es immer wieder die Frage, wie viel Schlaf für den Menschen notwendig ist, um die beste Leistung zu bringen. Forscher berichteten, dass es mehrere Faktoren gibt, welche für die passende Stundenanzahl an Schlaf zur Berechnung benötigt werden. Allerdings sind sieben Stunden für Erwachsene die Durchschnittsangabe. Dies bedeutet, dass der Mensch circa ein Drittel seines Lebens mit schlafen verbringt. Zusätzlich ist zu beachten, dass die Extreme von zu wenig, aber auch zu viel Schlaf, ein erhöhtes Gesundheitsrisiko bewirken kann und sich langfristig auch auf die Lebenserwartung eines Menschen negativ auswirken kann. So können diese Extreme zum Beispiel Übergewicht, Diabetes, Depressionen und andere Erkrankungen begünstigen (Weeß, 2016).

Schmal beschreibt in seinem Buch zu Schichtdiensten, welche teilweise vergleichbar sind mit den vorhandenen Turnusdiensten in der stationären Kinder- und Jugendhilfe, dass diese zu körperlichen und psychischen Beschwerden aufgrund von Schlafmangel führen können. Sein Beispiel wird anhand von Pflegepersonal beschrieben. Auch dieses hat teilweise ähnliche Aufgaben und kann somit gut mit den Professionist*innen der Kinder- und Jugendhilfe verglichen werden. Der Schichtdienst beeinflusst die innere Uhr des Menschen, denn dadurch kommt dieser nicht zu seinem gewohnten Schlaf. Durch die Versorgung aufwändiger Patientengruppen und personeller Engpässe verstärken sich die Auswirkungen der unregelmäßigen Schichten noch zusätzlich (Schmal, 2015).

Auch in der stationären Kinder- und Jugendhilfe gibt es immer wieder Klient*innen, welche den Schlafrhythmus der Professionist*innen durcheinanderbringen, indem sie diese nachts noch brauchen. Zudem sind auch personelle Engpässe in der Kinder- und Jugendhilfe nicht auszuschließen. Alleine die Tatsache, dass Personen im Team erkranken, schafft für die anderen einen strafferen Dienstplan, da die Dienste meist innerhalb des Teams abgedeckt werden müssen.

Auch im Interview mit den Professionist*innen wurde deutlich, dass Schlafmangel einen belastenden Faktor darstellt und dieser als körperliche Herausforderung gesehen wird. Die genaue Auswertung wird unter Punkt 6 „Ergebnisse“ beschrieben.

Nicht nur Schlafentzug kann unangenehm sein, denn im nächsten Kapitel wird ein Thema behandelt, welches zu unerwünschten Auswirkungen führen kann, es handelt sich dabei um die Grenzüberschreitungen.

3.2.2 Grenzüberschreitungen

Grenzüberschreitungen beschreiben ein Verhalten einer Person, welches aufdringlich ist und ohne Einwilligung des anderen geschieht. Dieses Handeln einer Person wird als übergriffig angesehen und hat unangenehme Auswirkungen auf das Gegenüber. Auch ist darauf zu achten, dass eine Grenzüberschreitung geschieht, sobald die individuelle Grenze einer Person überschritten ist. Vor allem muss dies nicht immer körperlich geschehen, auch verbale Grenzüberschreitungen sind nicht zu missachten (Focus, 2013).

Als Beispiel wird der Qualitätsstandard des SOS-Kinderdorfs herangezogen. Dieser verfolgt das Ziel Kindeswohlgefährdungen und Grenzüberschreitungen im SOS-Kinderdorf zu minimieren, Anforderungen verbindlich und transparent zu gestalten, sowie Präventionen zu entwickeln. Weiters wird beschrieben, dass Gewalt in keiner Form toleriert wird und der Schutz der Person an erster Stelle steht. Mitarbeiter*innen sollen in grenzüberschreitenden Situationen deeskalierend agieren und Selbst- und Fremdschutz dabei immer beachten. Jeder Vorfall soll hier bearbeitet werden, unter der Voraussetzung, dass der Erregungszustand wieder abgefallen ist. Zudem sollen Opfer als auch Täter Unterstützung erhalten und keine Abweisung erfahren.

Zusätzlich wird klar dargelegt, dass Grenzüberschreitungen nicht nur zwischen Kindern und Jugendlichen stattfinden können, sondern auch zwischen Mitarbeiter*innen und Kindern und Jugendlichen. Zudem werden folgende Formen von Grenzüberschreitungen und Kindeswohlgefährdungen erwähnt: Misshandlungen im Sinne von physischer Gewalt, Quälen und Vernachlässigungen im Sinne von psychischer Gewalt, als auch sexuelle Gewalt und sonstige Kindeswohlgefährdungen wie Sucht, Abgängigkeit und Schulverweigerung. Zusätzlich wird ein Handlungsleitfaden preisgegeben, welcher beschreibt wie mit grenzüberschreitenden Situationen umzugehen ist.

Zuerst sollen Schutzmaßnahmen eingeleitet werden und wenn nötig Erste Hilfe geleistet werden. Auch kann Unterstützung herangezogen werden, um die Situation besser beruhigen und überblicken zu können. Wenn notwendig müssen die betroffenen Personen getrennt werden, danach die Leitung informiert und die Situation dokumentiert werden. Anschließend sollte eine Nachbesprechung im Team stattfinden und auch eine Nachbearbeitung mit den Beteiligten stattfinden (SOS-Kinderdorf, 2018).

Wenn all diese Punkte des Leitfadens beachtet werden, kann dies für Professionist*innen mehrere Herausforderungen darstellen. Wenn es sich um eine körperliche Auseinandersetzung der Beteiligten handelt, fordert dies das Eingreifen körperlich heraus. Es sind zusätzliche Schritte zu bedenken, welche beachtet werden müssen. Somit kann zu der körperlichen Herausforderung auch eine psychische hinzukommen.

Nicht nur Schlafmangel und Grenzüberschreitungen können körperliche Herausforderungen darstellen. Durchaus sind Aktivitäten zu beachten an welche man nicht sofort denkt, wenn von körperlichen Herausforderungen gesprochen wird. Im nächsten Teil wird auf mögliche Aspekte eingegangen, welche im Arbeitsalltag herausfordernd werden können.

3.2.3 Weitere körperliche Herausforderungen

Körperliche Belastungen können wie bei den meisten Themen, individuell wahrgenommen werden und nicht jede Person bezeichnet die gleiche Tätigkeit als belastend. Aufgrund der durchgeführten Interviews wird zum Beispiel angegeben, dass der Umzug eines Kindes oder Jugendlichen eine körperliche Belastung darstellen kann (I 8, A 25).

Im Jahr 2020 wurden 12.678 Minderjährige im Rahmen der vollen Erziehung betreut, davon 60,5% in stationären Einrichtungen. Dies ist ein Rückgang in Bezug auf 2019, um insgesamt 107 Kinder und Jugendliche (Statistik Austria, 2021). Diese Zahl bedeutet aber nicht, dass kein Wechsel in den Einrichtungen stattgefunden hat. Kinder und Jugendliche ziehen aus und kommen in andere Wohnformen und andere ziehen wieder in den Einrichtungen ein. Dies bedeutet einen ständigen bzw. zumindest immer wieder vorkommenden Wechsel in den einzelnen Einrichtungen. Meist bleibt das Kistenschleppen an den Professionist*innen hängen. Hier müssen in Summe hohe Gewichtsmengen getragen werden, welche vor allem den Rücken und die Arme beanspruchen (Umzugshelfer Berlin, 2015). Im Durchschnitt kommt die Belastung eines Umzuges circa sechs Mal im Leben eines Österreichers vor, denn so oft ist die durchschnittliche Anzahl an Umzügen (Profil, 2017). Wenn diese Arbeit von Mitarbeiter*innen als belastend angesehen wird, sollte einrichtungsspezifisch daran gearbeitet werden, dass im Falle eines Ein- oder Auszuges das ganze Team mithilft, oder im gegebenen Fall auch externe Hilfe in Anspruch genommen werden kann.

Als weitere körperliche Belastung wurde der Haushalt genannt. Albert und Härtig beschreiben in ihrem Artikel, dass Hausarbeit vorwiegend körperliche Anforderungen hat. Dazu zählen unter anderem die Zubereitung von Mahlzeiten, das Einkaufen von Lebensmitteln, das Instandhalten und Instandsetzen der bewohnten Räumlichkeiten und die Kinderbetreuung (Albert & Härtig, 2014). Diese Tätigkeiten in Kombination mit herausfordernden Kindern und Jugendlichen kann eine höhere Belastung darstellen als in normalen Familienverbänden, da auf die individuellen Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen, im besten Fall noch besser eingegangen wird und zusätzlich deren Geschichten bearbeitet werden.

Zu diesem Punkt ist zu erwähnen, dass die Professionist*innen ihre eigenen Grenzen und Möglichkeiten gut kennen sollten und Aktivitäten nur im Rahmen ihrer Fähigkeiten anbieten sollten. Ist die Situation gegeben, dass gewisse Angebote ihre persönlichen Kompetenzen überschreiten, so wäre es möglich aus dem eigenen Team eine passende Person zu suchen oder eine externe Person als Hilfe heranzuziehen.

Es ist zu erwähnen, dass die körperlichen Belastungen für Professionist*innen verschiedene Schwerpunkte haben können, da dies oft ein individuelles Empfinden ist. Auch ist zu beachten, dass zu den emotionalen und körperlichen Herausforderungen weitere kommen können, wovon einige in den nächsten Kapiteln genannt und vorgestellt werden.

3.3 Sonstige Herausforderungen

Neben den emotionalen und körperlichen Herausforderungen im sozialpädagogischen Bereich gibt es auch personelle oder ökonomische Schwierigkeiten und auch Konflikte innerhalb des Teams, welche die Professionist*innen zusätzlich im Arbeitsalltag belasten können. In den nächsten Kapiteln werden diese Herausforderungen näher erklärt und beschrieben.

3.3.1 Personelle Herausforderungen

Die Mitarbeiter*innenplanung ist einer der wichtigsten Aspekte, denn ohne Mitarbeiter*innen kann in der Kinder- und Jugendhilfe nicht gearbeitet werden. Bei der Ressourcenplanung sind die Mitarbeiter*innen ein wichtiger Teil. Das Ziel dieser Planung ist es genügend Mitarbeiter*innen zur Verfügung zu haben, diese mit den für sie passenden Aufgaben zu beauftragen und sie in gleichem Maß nicht zu überlasten (Dews & Hillebrand, 2010).

Berens-Gechter erwähnt, dass die Personalplanung das Herzstück der Ressourcenplanung ist, was auch auf den Kinder- und Jugendbereich umzulegen ist. So wie schon beschrieben, ist es wichtig, dass die Mitarbeiter*innen mit den richtigen Aufgaben betraut werden. Dies setzt bei der Einstellung aber auch die passende Qualifikation für die zu bearbeitenden Aufgaben voraus. Die Personalplanung erfolgt auf zuvor erstellten Arbeitspaketen, welche die zu erfüllenden Aufgaben der Mitarbeiter*innen darlegen (Berens-Gechter, 2019).

Die DVO zum StKJHG bildet für diese Arbeit die Basis, um ein Beispiel für die Personalplanung zu geben. Hier wird die DVO für die Steiermark als Beispiel herangezogen und die Kinder- und Jugendwohngruppen, sozialpädagogische Wohngemeinschaften, sowie die Krisenunterbringungen näher beleuchtet. Um einen genauen Einblick zu bekommen und die Arbeitsaufgaben von Professionist*innen genauer betrachten zu können, werden diese drei Einrichtungsformen kurz beschrieben und auf die Ziele der verschiedenen Formen eingegangen und zum Schluss wird ein Vergleich der drei ausgewählten Gruppen vorgenommen.

Krisenunterbringung

Die Krisenunterbringung dient vorrangig als Beratungs- und Zufluchtsstelle, welche auch über einen stationären Bereich verfügt. Dieser steht Kindern und Jugendlichen zwischen 13 und 18 Jahren zu Verfügung, welche sich in akuten Krisensituationen befinden. Kinder und Jugendliche sollen hier Halt finden und deren Situation soll durch Einbeziehen von Sozialarbeiter*innen und Bezirksverwaltungsbehörde abgeklärt und gemildert werden. Gemeinsam mit den Kindern und Jugendlichen soll daran gearbeitet werden, wie die zukünftigen Perspektiven aussehen. Bei einer Unterbringung in einer Krisenunterbringung haben diese das Recht auf einen 12-wöchigen Aufenthalt, bis deren Situation geklärt ist oder weitere Maßnahmen eingeleitet werden. Das Ziel dieser Einrichtung ist es eine kurzzeitige Zufluchtsmöglichkeit zu bieten, welche zu jeder Uhrzeit verfügbar ist. Dort sollen vorab die Grundbedürfnisse der Kinder und Jugendlichen erfüllt werden, die Psyche stabilisiert werden und Perspektiven geschaffen werden. Das Betreuungsangebot soll rund um die Uhr verfügbar sein, um die Krisen der Kinder zu jeder Zeit auffangen zu können. Hierfür stehen in der stationären Unterbringung acht Plätze zur Verfügung, wobei zwei davon als Notplätze angedacht sind. Für die Betreuung sind 600% Dienstposten inklusive Leitung vorgesehen (Land Steiermark, 2013).

Sozialpädagogische Wohngemeinschaften

Die sozialpädagogischen Wohngemeinschaften für Kinder und Jugendliche sind für fremduntergebrachte Kinder zwischen 10 und 18 Jahren (in Ausnahmefällen kann das Alter abweichen und bis zum 21. Lebensjahr erweitert werden) und sollen dazu dienen, dass diese Selbstbestimmung und Alltagskompetenzen entwickeln. Weiters sollte darauf geachtet werden, dass diese möglichst familiennahe gestaltet werden und nach Möglichkeit eine Rückführung stattfindet. Die sozialpädagogischen Wohngruppen verfolgen zusätzlich das Ziel den Kindern und Jugendlichen Entscheidungsfähigkeit, Handlungskompetenz und Mitwirkungsmöglichkeiten zu geben und diese zu erlernen. Es sollen Defizite reduziert und die Kinder und Jugendlichen unterstützt werden.

In der genannten Einrichtung werden maximal neun Kinder und Jugendliche aufgenommen und es werden 65,5% Dienstposten pro Kind inklusive Leitung bereitgestellt. Das Fachpersonal richtet sich nach der Anzahl der zu betreuenden Kinder und Jugendlichen und kann dazu führen, dass mehr als eine Fachperson am Tag im Dienst ist. Die Dienstzeiten sind so ausgelegt, dass am Tag zwischen 6:00 Uhr und 8:00 Uhr und 14:00 Uhr bis 22:00 Uhr mindestens eine Fachperson zur Verfügung steht und für die Vollpflege der Kinder und Jugendlichen zuständig ist. Weiters gibt es eine Tagbereitschaft zwischen 8:00 Uhr und 14:00 Uhr, welche für Kinder und Jugendlichen die keiner Beschäftigung nachgehen, oder aufgrund von Krankheiten anwesend sind zur Verfügung steht und zudem ist eine Nachtbereitschaft zwischen 22:00 Uhr und 6:00 Uhr eingerichtet, welche tätig wird, wenn diese gebraucht wird (Land Steiermark, 2013).

Kinder- und Jugendwohngruppen

Die Kinder- und Jugendwohngruppen werden gleich beschrieben wie die sozialpädagogischen Wohngruppen. Zusätzlich wird noch erwähnt, dass auf die individuellen, entwicklungsbedingten, emotionalen, körperlichen und sozialen Bedürfnisse geachtet werden soll. Hier ist die Altersgruppe von fünf bis 15 Jahren festgelegt, wobei es in Ausnahmefällen oder bei Unterbringung von Geschwistergruppen auch zu Abweichungen kommen kann. Die Ziele, Erwerb von Ressourcen für die Aufarbeitung von Defiziten, soziale Reintegration und die Zukunftsplanung, sowie die Selbstständigkeit stehen hier im Vordergrund. In der genannten Einrichtung werden maximal 13 Kinder und Jugendliche aufgenommen und es werden 50% Dienstposten pro Kind inklusive Leitung bereitgestellt. Das Fachpersonal richtet sich nach der Anzahl der zu betreuenden Kinder und Jugendlichen und kann dazu führen, dass mehr als eine Fachperson am Tag im Dienst ist. Die Dienstzeiten sind so ausgelegt, dass am Tag zwischen 6:00 Uhr und 8:00 Uhr und 12:00 Uhr bis 22:00 Uhr mindestens eine Fachperson zur Verfügung steht und für die Vollpflege der Kinder und Jugendlichen zuständig ist.

Weiters gibt es eine Tagbereitschaft zwischen 8:00 Uhr und 12:00 Uhr, welche für Kinder und Jugendliche die keiner Beschäftigung nachgehen, oder aufgrund von Krankheiten anwesend sind zur Verfügung steht und zudem ist eine Nachtbereitschaft zwischen 22:00 Uhr und 6:00 Uhr eingerichtet, welche tätig wird, wenn diese gebraucht wird (Land Steiermark, 2013).

Beim Vergleich dieser drei Einrichtungsformen ist zu sagen, dass vor allem bei der Beschreibung Unterschiede erkennbar sind. Die Kinder- und Jugendwohngruppe, sowie die sozialpädagogische Wohngemeinschaft sind sich hier sehr ähnlich, wobei die beiden sich vor allem zu der Krisenunterbringung unterscheiden, da diese als kurzfristiges Angebot gesehen wird und so wie es der Name schon sagt, in Krisen für die Kinder und Jugendlichen bereitsteht. Zudem unterscheiden sie sich bei den Zielgruppen und auch bei den verfolgten Zielen, wobei bei allen Formen das Wohl der Kinder und Jugendlichen im Vordergrund steht. Der wichtigste Punkt für dieses Kapitel sind die vorhandenen Dienstposten, welche für die verschiedenen Unterbringungsformen zur Verfügung stehen. Am höchsten ist hier der Dienstpostenschlüssel bei der Krisenunterbringung. Es ist anzunehmen, dass die Krisen möglichst gut abgefangen werden sollen, um diese so gut wie möglich mit den Kindern und Jugendlichen durchleben zu können. Auch gibt es einen Unterschied bei den Kinder- und Jugendwohngruppen und der sozialpädagogischen Wohngemeinschaft für Kinder und Jugendliche, wobei es hier schwierig ist nachzuvollziehen, wieso diese Unterschiede bestehen. Wie oben beschrieben hängen die Dienstposten vor allem bei der Kinder- und Jugendwohngruppe und bei der sozialpädagogischen Wohngruppe für Kinder und Jugendliche mit der Anzahl der untergebrachten Kinder zusammen. Es ist klar, dass eine Auslastung von 100 % immer gegeben sein muss, da die Betreuung rund um die Uhr gewährleistet werden muss. Werden jedoch weniger Kinder und Jugendliche als die maximale Anzahl aufgenommen, kann es dazu führen, dass eine Person alleine im Dienst ist. Auch in Bezug auf das durchgeführte Interview ist anzunehmen, dass die Professionist*innen gerne eine zweite Person bei sich haben, um in herausfordernden Situationen eine Unterstützung bekommen zu können.

3.3.2 Soziale und gesellschaftliche Herausforderungen

Zusätzlich zu den personellen Herausforderungen kommen auch noch soziale und gesellschaftliche Herausforderungen hinzu, welche auch belastend für die Professionist*innen sein können und sich somit auch auf das Wohlbefinden auswirken kann.

Professionist*innen aus dem Sozialbereich und aus Bildungs- und Pflegeberufen ringen nach wie vor damit, dass jene Berufe als semi-professionell angesehen werden. Im Vergleich mit Personen, welche im technischen Bereich berufstätig sind, fehlt den Personen im sozialen bzw. helfenden Bereichen die Anerkennung ihrer Professionalisierung (Müller, 2012). Teilweise wird diese Berufssparte sogar belächelt, da die Gesellschaft oftmals eine falsche Vorstellung hat, welche Ziele und Absichten die Professionist*innen mit ihrer Arbeit verfolgen (Seithe, 2012). Diese fehlende Anerkennung und mögliche Erwartungshaltung der Gesellschaft, kann zu einer zusätzlichen Belastung der Professionist*innen führen.

Eine weitere Herausforderung für die Professionist*innen könnte sich im privaten Bereich befinden. Gerade wenn es beruflich eine fordernde Zeit ist oder es im Dienst eine herausfordernde Situation gab, ist es oftmals hilfreich zu wissen, dass es eine Gruppe von Personen im privaten Umfeld gibt, welche in solchen Momenten Sicherheit und Hilfe vermitteln können und die Professionist*innen sich auf diese Personen verlassen können. Diese Menschen sind meist der/die Lebenspartner*in, Familie und enge Freunde. Auch Haustiere, Orte oder Gegenstände können einen Teil des sozialen Unterstützungssystems darstellen. Diese wichtige Ressource kann von Person zu Person anders wahrgenommen werden und auch unterschiedlich in Anspruch genommen werden. Diese Gruppe von Menschen wird für die Professionist*innen meist als eine Art Puffer wahrgenommen, welche das psychische Wohlbefinden aufrecht erhalten.

Diese Pufferwirkung wurde von Pines, Aronson und Kafry genauer untersucht und es wurde herausgefunden, dass Personen, welche auf ein gutes soziales Unterstützungssystem zurückgreifen können, weniger Überdross verspüren. Auch das Thema Einsamkeit wurde in dieser Untersuchung abgefragt und so kamen sie zu dem Ergebnis, dass vermehrte Gefühle der Einsamkeit aufgrund fehlender sozialer Beziehungen, mit dem Überdross in schwierigen Zeiten korrelieren. Wichtig zu erwähnen ist noch, dass mit Überdross, ein körperlicher Zustand verstanden wird, welcher mit einem Burnout gleichgesetzt werden kann (Pines, Aronson & Kafry, 2006).

Fehlt den Professionist*innen dieses soziale Unterstützungssystem, kann es zusätzlich zu den alltäglichen beruflichen Herausforderungen auch noch zu privaten Herausforderung kommen. Ein Abschalten und zur Ruhe kommen wird in solch einer Situation schwierig und als Folge könnte ein andauernder Stresszustand sein oder der Beginn eines Burnouts.

Professionist*innen welche im Schichtdiensten arbeiten, finden im Idealfall eine gute Balance zwischen Arbeits-, Privat- und Familienleben. Fällt es jedoch den Professionist*innen schwer den Anforderungen der verschiedenen Lebensbereiche nachzukommen, so entsteht hier ein Interrollenkonflikt. Damit ist gemeint, dass Anforderungen und Erwartungshaltungen seitens der Arbeit nicht mit jenen Anforderungen und Erwartungshaltungen seitens der Familie übereinkommen und andersherum. Grund, dass keine Balance zwischen Arbeits- und Privatleben gefunden wird, ist meist der unterschiedliche Tagesrhythmus. Da sich der Tagesrhythmus bei Schichtarbeiter*innen meist von jenen Personen unterscheidet, welche einen normalen Tagesrhythmus folgen, fällt es den Schichtarbeiter*innen oftmals schwer, am täglichen Geschehen teilzunehmen (Müller & Lück, 2019).

Werden die Professionist*innen den Erwartungen und Anforderungen seitens der Arbeit oder seitens der Familie oder Freunden nicht gerecht, kann auch hier eine andauernde Anspannung entstehen und die Professionist*innen können nicht zur Ruhe kommen und keine Energie tanken. Diese Tatsache könnte wiederum zu Beginn eines Burnouts führen. Für den gelingenden Balanceakt zwischen der Arbeitswelt und dem privaten Leben ist es wichtig, dass das soziale Umfeld unterstützend zur Seite steht. Wie wichtig ein gutes Team dabei ist, wird im nächsten Kapitel genauer erläutert, denn Konflikte innerhalb des Teams können als zusätzliche Herausforderung wahrgenommen werden.

3.3.3 Konflikte innerhalb des Teams

Wie gut einzelne Kolleg*innen als Team funktionieren und ob die Teamarbeit als entlastend oder mehr als belastend wahrgenommen wird, hängt von mehreren Faktoren ab. Ausschlaggebend kann die langjährige Berufserfahrung eines Teammitgliedes sein oder welche Stellung Kolleg*innen innerhalb des Teams haben. Im nachfolgenden Kapitel werden die möglichen Gegebenheiten innerhalb eines Teams beschrieben.

Bereits die Anzahl der Teammitglieder kann zu einer Herausforderung für das gesamte Team führen. Ist das Team zu groß, herrscht ein ständiger Dienstwechsel und dadurch wird es schwierig, alle Kolleg*innen kennenzulernen. Ein kleines Team hat daher den Vorteil, dass die Teammitglieder sich einer Kerngruppe angehörig fühlen, welche immer wieder zusammentreffen, gemeinsame Dienste absolvieren und auch ein gegenseitiger Austausch findet statt. Der Nachteil von einem kleinen Team kann sein, dass durch den täglichen Kontakt der Kolleg*innen eine zu private Zusammenarbeit entsteht. Es kennen sich alle Kolleg*innen sehr gut und so werden Informationen aus dem Privatleben, sowie im Berufsleben geteilt und die Rückzugsmöglichkeit geht dadurch verloren. Die Vielfalt hält sich in einem kleinen Team sehr begrenzt. Gerade bei Arbeiten mit großen Belastungen ist es von Vorteil eine Vielfalt an Charakteren zu haben und somit auch ein lebendiges Teamleben. Dies trifft auch auf konzeptionelle Uneinigkeiten zu, treten solche auf, wird die Arbeit defensiv, aggressiv oder mit keinem guten Gewissen von einzelnen Kolleg*innen erledigt. Dies wirkt sich wiederum auf die Klient*innen aus und diese beeinflussen daraufhin auch das Team negativ. Ein weiterer Faktor, welcher das Team negativ beeinflusst, ist die Rivalität. Eine starke Ausprägung von Rivalität führt zu einer Belastung des gesamten Teams, jedoch muss erwähnt werden, dass ein gewisses Maß an Rivalität in jedem Team auftreten kann.

Des Weiteren ist das Team auch ein wichtiger Ort, um Kontakte und Beziehungen aufzubauen, welches anschließend als zentrales Unterstützungssystem fungiert. Dazu zählen Respekt, Loyalität und Zustimmung. Werden diese Faktoren nicht geachtet, verspottet oder Gleichgültigkeit entgegengebracht, so fehlt den Kolleg*innen die notwendige Unterstützung und wird zur Belastung im Arbeitsalltag des gesamten Teams. Wichtig für eine gute Harmonie und eine gute Zusammenarbeit innerhalb des Teams ist regelmäßiges Feedback und wechselseitige Ideen unter den Kolleg*innen (Fengler, 2008).

Feedback unter den Kolleg*innen ist sehr wichtig, da direkte Rückmeldungen von Klient*innen meist nicht gegeben werden. Gerade als Berufsanfänger*in ist es wichtig Kolleg*innen an der Seite zu haben, die ihre eigenen Ratschläge, Informationen oder Rückmeldungen weitergeben, denn nur so kann der/die Berufsanfänger*in eigenes Wissen sammeln und Kompetenzen und Fähigkeiten ausbauen (Cherniss, 1999).

Um mit den zuvor erwähnten Herausforderungen umgehen und somit den beruflichen Alltag gut meistern zu können, beinhaltet das nächste Überkapitel Unterstützungsmaßnahmen, welche von Professionist*innen individuell in Anspruch genommen werden können.

4 Unterstützungsmaßnahmen

Im pädagogischen Bereich gibt es verschiedene Unterstützungsmaßnahmen, welche im folgenden Kapitel vorgestellt werden. Diese werden hier in externe und interne Unterstützungsmaßnahmen geteilt, um diese besser aufgliedern zu können.

4.1 Externe Unterstützungsmaßnahmen

In den vorherigen Kapiteln wurde auf mögliche Herausforderungen im stationären Bereich eingegangen, aber auch diesen muss entgegengewirkt werden. Es gibt unterschiedliche Maßnahmen, welche getroffen werden können, um vorzubeugen, dass Situationen nicht bearbeitet werden und sich negativ auf das Personal auswirken. In Folge werden einige Möglichkeiten vorgestellt, welche durch externe Professionist*innen durchgeführt werden, um ein gutes Arbeitsklima zu ermöglichen.

4.1.1 Supervision

Um 1900 wurde in den Vereinigten Staaten die Supervision als wichtiger Fixpunkt in der Ausbildung „Social Casework“ aufgenommen. Erst 1945 wurde in Wien die Supervision, im Rahmen der Errichtung des Instituts für Erziehungshilfen, für Mitarbeiter*innen von Beginn an integriert. 1981 wurde von Rosa Dvorschak in Salzburg, welche eine der ersten Supervisorinnen war, der erste Hochschullehrgang für Supervision eröffnet. Mit der Eröffnung dieses Lehrgangs etablierte sich Supervision zu einem bedeutsamen Fortbildungs- und Qualitätssicherungsinstrument (Mehta et al., 2004).

Beim Einsatz von Supervisionen wurde anfangs befürchtet, dass diese mit Kontrolle und Aufsicht verbunden ist und wurde aufgrund dessen eher abgelehnt. Diese Angst war auch berechtigt, da in den frühen Jahren die Supervision in der Sozialarbeit, in der Tat einen kontrollierenden Aspekt verfolgte. Allerdings wurde dieser schnell aufgegeben und wurde durch die beratende und unterstützende Funktion ersetzt. Da die Supervision auch ein Teil der therapeutischen Ausbildung ist, wurde diese oftmals mit Therapie gleichgesetzt, wobei diese Befürchtung falsch ist. Auch entstand dadurch die Annahme, dass diese nur für Anfänger*innen bzw. Nichtkönnen*innen sei, da sie im Zuge der Ausbildung stattfindet. Die Supervision stellt die Bearbeitung von Inhalten dar und ist eine Sonderform von Beratung für Berufe, in welchen die Personen mit hohen psychischen Anforderungen und dauernden Änderungen der Anforderungen arbeiten müssen. Vorrangig geht es bei der Supervision um Reflexions- und Klärungsprozesse, wobei diese auch zur Psychohygiene beitragen können und sollen. Durch die Reflexion der Arbeit in der Supervision sollen neue Perspektiven ermöglicht und das persönliche Handlungswissen für den eigenen Gebrauch erweitert und weiterentwickelt werden.

Dadurch soll das Ziel verfolgt werden, die berufliche Handlungssicherheit zu fördern, das professionelle Selbstverständnis zu stärken und die Erweiterung der Selbstständigkeit im Berufsalltag erhöht werden. Auch der Blick auf die Situation soll geschärft werden, denn es geht um das Erkennen und Begreifen, Einsehen und Lernen, aber nicht um die Verschönerung einer Situation. Die Supervisand*innen sollen von ihrem Handlungsdruck befreit werden und mit Ruhe die Erfahrungen, Situationen und Handlungen reflektieren können. Es sollen bei der Supervision äußere Gegebenheiten, strukturelle Rahmenbedingungen und persönliche Sichtweisen betrachtet werden, um möglicherweise neue Handlungsperspektiven erkennen zu können. Auch sollte dieser Prozess über einen längeren Zeitraum stattfinden und regelmäßig wiederholt werden (Schlee, 2019).

Um die Wiederholungen dieses Prozesses zu ermöglichen, muss dieser auch regelmäßig stattfinden. Im Kinder- und Jugendhilfegesetz Steiermark und auch anderen Bundesländern wurde somit auch festgehalten, dass die Träger dazu verpflichtet sind, ihren Mitarbeiter*innen die Möglichkeit der Supervision zu geben (§9 Abs. 3 StKJHG, 2013).

Um dies genauer zu erläutern, wird nun auf den Ablauf einer Supervision eingegangen. Dieser Prozess wird meist in verschiedene Phasen unterteilt, welcher sich nicht auf den Prozess selbst, sondern auf die Entwicklung der Supervisand*innen bezieht. So beschreiben Bernler und Johnsson die fünf Phasen von Bertha Reynolds. In der ersten Phase „the stage of acute consciousness of self“, sind Supervisand*innen in der intensiven Selbstbeschäftigung und können sich hier auch in einer ängstlichen und unsicheren Form der Selbstzentrierung befinden. Sie reagieren hier oftmals mit einer für sie charakteristischen Art. Supervisor*innen, müssen dann Geborgenheit vermitteln und den Supervisand*innen dabei helfen zur persönlichen Kompetenz zurückzufinden, um sich mit neuen Themen auseinandersetzen zu können. Die zweite Phase „the stage of sink or swim adaption“, dient dazu, dass die Supervisand*innen etwas bewältigen, wobei dies noch nicht bewusst oder mit klarem Verständnis geschieht. Dadurch soll die Möglichkeit geschaffen werden, sich für die Umgebung zu interessieren. Supervisor*innen müssen in dieser Phase Geduld zeigen und die Kenntnisse und Fähigkeiten der Supervisand*innen mobilisieren.

Die dritte Phase „the stage of understanding the Situation without power to control one’s own activity in it” kann jahrelang anhalten. Die Supervisand*innen erkennen die Situation, können sie aber noch nicht gezielt lösen. Von den Supervisor*innen wird viel Verständnis benötigt, um die nächste Stufe erreichen zu können. In der vierten Phase „the stage of relative mastery, in which one can both understand and control one’s own activity in the art which is learned”, können eigene Aktivitäten bereits verstanden und kontrolliert werden. Auch schaffen es die Supervisand*innen sich selbst von außen zu betrachten, zu analysieren und zu kritisieren. Die fünfte Phase „state of learning to teach what one has mastered” beschreibt, dass nun weitergegeben werden kann, was selbst bewältigt wurde. Allerdings ist ein Rückschritt in eine der vorherigen Phasen immer möglich (Bernler & Johnsson, 1993).

Dieses fünf Phasen Modell ist nur eines der möglichen Modelle der Supervision, welches in der Praxis Anwendung findet. Auch ist dies eine von vielen Möglichkeiten die Mitarbeiter*innen bei ihrer Arbeit zu unterstützen und ihnen eine Perspektive von außen auf ihr Handeln und Tun zu ermöglichen.

Um gut handeln zu können ist auch das theoretische Wissen wichtig und im nächsten Punkt wird hier nun auf Möglichkeiten eingegangen, welche das Wissen der Professionist*innen erweitern können.

4.1.2 Fortbildungen

Fortbildungen sind ein wichtiges Instrument, um im Berufsleben weiterzukommen. Hier ist darauf zu achten, dass die Fortbildung im Vergleich zu einer Weiterbildung sich auf den ausgeübten Beruf bezieht und darauf abzielt die beruflichen Möglichkeiten zu erweitern. Im Gegensatz dazu sind Weiterbildungen unabhängig von der aktuellen Tätigkeit und können das eigene Qualifikationsprofil erweitern (Studiengemeinschaft Werner Kamprath, o.J.). Auch wird im Kinder- und Jugendhilfegesetz unter §9 festgehalten, dass die Kinder- und Jugendhilfeträger für die berufsbegleitende Fort- und Weiterbildung der Professionist*innen sorgen müssen (§9 Abs. 3 StKJHG). Dies gilt auch in den anderen Bundesländern in Österreich.

Hier kommt der Begriff des lebenslangen Lernens zu tragen, dieser Begriff beschreibt laut Statistik Austria vor allem das Lernen im Alter zwischen 25 und 64 Jahren und nimmt an Bedeutung zu. Im Jahr 2016/17 wurde erhoben, dass 58,4% der Personen in diesem Altersbereich an Fort- und Weiterbildungen teilgenommen haben, dies beschreibt die Fortbildungen in der gesamten Arbeitswelt und nicht nur im Sozialbereich (Statistik Austria, 2021).

In Kooperation mit der Wirtschaftskammer gibt auch das Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft an, dass es für Sozialpädagog*innen eine hohe Wichtigkeit hat, dass diese immer auf dem neuesten Stand sind. Als Beispiele für Weiterbildungen werden hier die Bereiche Sozialwirtschaft, Sozialmanagement, Kommunikation, Konfliktmanagement, Gesundheitsökonomie, Medienpädagogik, Freizeitpädagogik, Psychosoziale Arbeit, Supervision und Coaching angeführt (ibw, 2021).

Auch wurde in der getätigten Befragung klar, dass den Professionist*innen Fortbildungen wichtig sind und diese sich mehr eingeplante Arbeitsstunden für solch wichtige Themen wünschen würden. Die zur Verfügung stehenden Stunden variieren zwischen den verschiedenen Trägern. Vor allem kam heraus, dass die Professionist*innen dadurch besser auf die Klient*innen eingehen können.

Zudem ist zu erwähnen, dass Mitarbeiter*innen im allgemeinen Fortbildungen aus persönlichem Interesse und sich nicht immer ein erhoffter Karrieresprung dahinter verstecken muss (Karriereblog, 2015).

Hierzu ist festzuhalten, dass die Unternehmen den Wert jener Mitarbeiter*innen erkennen sollten, welche motiviert sind an Fortbildungen teilzunehmen und diese auch dabei bestmöglich zu unterstützen. Wie bereits in dem Artikel beschrieben wird, dienen die Fortbildungen vielen Personen dazu, für sich selbst einen Mehrwert herauszuarbeiten, aber auch eine Umorientierung in einen neuen Arbeitsbereich wird dadurch möglich. Dies zeigen die nachfolgenden Zahlen, denn nur noch 20% der 20-24-Jährigen, 33% der 35-44-Jährigen und 18% der 55-60-Jährigen, gehen nach zwei Arbeitsjahren der gleichen Beschäftigung nach (Der Standard, 2016).

Die Ausbildung und Weiterbildung der Mitarbeiter*innen ist wichtig, aber auch zusammen müssen diese miteinander kooperieren. Um dies zu gewährleisten, gibt es die Möglichkeit das Team mit verschiedenen Techniken zu bilden und zu stärken. Ein paar werden im nächsten Abschnitt vorgestellt.

4.1.3 Teambuilding/ Teamcoaching/ Teamteaching

Einsteigend ist festzuhalten, dass der Begriff Team ständig im Alltag verwendet wird. Allerdings wird oftmals eine Gruppe als Team bezeichnet. Hier ist abzugrenzen, dass nicht jede Gruppe zudem ein Team darstellt. Allerdings ist jedes Team zugleich eine Gruppe. Im deutschsprachigen Raum wird diese Abgrenzung aber nicht immer eingehalten bzw. das Wort Team leichtfertig verwendet (Topan, 2011).

In diesem Fall wird davon ausgegangen, dass es sich um Teams handelt, da die Mitarbeiter*innen in den Einrichtungen, eindeutige Aufgaben haben, diese für alle gleich sind und ein und dasselbe Ziel verfolgt werden. Weiters sind diese Teil eines schon vorhandenen, größeren Organisationskontexts und deren Kommunikationsmuster, sowie deren Beziehungsnetzwerke bestehen bereits (Thornton, 2016).

Teambuilding

Teambuilding ist dazu da, dass ein Team die optimale Arbeitsleistung erreichen kann mit Beachtung von vorliegenden Funktions-, Prozess- und Strukturmerkmalen. Hierzu sollen verschiedene Maßnahmen gesetzt werden, um dies erreichen zu können (Birrner & Seiler, 2008).

Durch das Teambuilding sollen der Gruppe gestellte Aufgaben bearbeitet werden und die Identifikation mit dem Team gesteigert werden. Vor allem geht man davon aus, dass die Wichtigkeit der Gruppe einen hohen Stellenwert hat, um die eigene Faulheit überwältigen zu können, was heißen soll, dass wenn das Gefühl besteht, gut in der Gruppe integriert zu sein und die Gruppe für jede einzelne Person eine hohe Bedeutung hat, sich die Gruppenmitglieder dadurch mehr anstrengen (Ohlert & Zepp, 2020).

Weiters ist es wichtig, dass eine Zufriedenheit in und mit der Gruppe besteht und es auch Platz für individuelle Ziele gibt, welche aber Großteils mit den Zielen der anderen übereinstimmen sollten. Nur so können die Ziele aller durch Engagement und Motivation bestimmt werden und auch gemeinsam erreicht werden. Um bei kleinen Abweichungen bei den Zielen Konflikte zu vermeiden, können hier weitere teambuildende Maßnahmen ergriffen werden, um Konflikte im bestehenden Team zu minimieren oder sogar aus dem Weg räumen zu können (Wegner, 2020).

Um die Phasen der Teamentwicklung näher zu bringen wird das Phasenmodell von Bruce Wayne Tuckman herangezogen, welches er 1965 entwickelte und die Coautorin Mary Ann Jensen um eine weitere fünfte Phase ergänzte. Die erste Phase wird als Forming (Bewusstsein) beschrieben, in der die Formung der Gruppe im Vordergrund steht. Die Teammitglieder orientieren sich und tasten sich gegenseitig auf Zuverlässigkeit ab. Durch diese erste Phase sollen Beziehungen im Team geschaffen werden. In der zweiten Phase des Stormings (Konflikt) kommt es meist zu Widerständen in der Gruppe, wodurch auch Konflikte entstehen können. Hierdurch ist die Leistung des gesamten Teams meist eher eingeschränkt. In der dritten Phase des Normings (Kooperation) werden die zuvor entstandenen Widerstände behoben und durch Kooperation miteinander soll ein Konsens entstehen. Das Gruppengefühl und der Zusammenhalt sollen geschaffen werden, sowie Regeln und Strukturen werden gemeinsam erarbeitet. In der vierten Phase des Performings (Ergebnisse) ist der wichtigste Aspekt die Leistungserbringung. Alle Teammitglieder sollen ihre Funktionen ausführen, um so auf ein gemeinsames Ergebnis zu kommen und die gewünschte Leistung zu erbringen. Die fünfte Phase des Adjourings (Separierung) ist das Ende des Projekts. Im besten Fall wird ein neues gemeinsames Projekt gestartet, ansonsten steht die Auflösung des Teams bevor (Kühne, 2011).

In Bezug auf den stationären Bereich sind die Phasen der Teamentwicklung auch von hoher Wichtigkeit, auch wenn diese möglicherweise nicht ganz klar eingehalten werden. Wenn man eine bestehende Wohngemeinschaft als Beispiel heranzieht, werden aber trotzdem alle Phasen in einer bestimmten Form durchlaufen. Beim Forming kann das Beispiel verwendet werden, wenn eine neue Person in das Team hinzukommt.

Hier müssen sich auch die Teammitglieder neu kennen lernen und zumindest die neue Person auf deren Zuverlässigkeit abtasten und auch kann es zu einer Neuformierung im bestehenden Team kommen.

Die zweite Phase des Stormings kann durch das neue Mitglied mittels Konflikte geprägt sein, da sich auch dieses seine Position im Team erarbeiten möchte und muss. Diese Konflikte werden dann wie oben beschrieben in der Phase des Normings beseitigt. Die Phase des Performings ist erst wieder vollständig, wenn sich das Team geeinigt und alle Unklarheiten beseitigt wurden. Jedoch darf das bestehende Team die Performingphase nie ganz verlieren, da die Kinder und Jugendlichen auch bei einem Mitarbeiter*innenwechsel anwesend sind und deren Bedürfnisse gedeckt werden müssen. Zu einer Adjourningphase kommt es in der Praxis äußerst selten, außer eine Wohngemeinschaft wird aufgelöst, denn das Team sollte nach Möglichkeit so lange bestehen bleiben, bis die Kinder und Jugendlichen diese verlassen.

Teamcoaching

Das Wort „Coach“ wird abgeleitet vom Wort Kutscher*in, welche*r die Pferde so schnell wie möglich gut ans Ziel bringen soll. Weiters wird im Sport der/die Coach*in als eine Person beschrieben, welche nicht nur für das Training zuständig ist, sondern auch beraten, betreuen und motivieren soll. Teamcoaching ist eine Methode für Teams, welche die gleichen Aufgaben und Ziele verfolgen. Die verfolgten Ziele können als Einzelperson nicht erreicht werden, was in diesem Fall z.B. die Abdeckung von 365 Tagen Betreuung der Kinder und Jugendlichen darstellt. Ein Teamcoaching ist dann von Vorteil, wenn die Ziele für das Team nicht mehr klar erkennbar sind, oder diese aus den Augen verloren wurden (Lippmann, 2013).

Der/die Coach*in soll das Team bei der Zielerreichung unterstützen und braucht aufgrund dessen auch Schnittstellenqualifikationen, um die Thematiken verstehen und einordnen zu können. Jedoch muss diese/r kein/e Expert*in sein. Der/die Coach*in dient dazu, dass seine/ihre Klient*innen ihre Selbstreflexions- und Selbstmanagementfähigkeiten so weit ausdehnen, sodass diese in Zukunft möglicherweise auch ohne Coach*in auskommen können. Zudem sollte der/die gewählte Coach*in eine neutrale und unabhängige Person sein, welche nicht die eigene Meinung aufdrängt, sondern als Feedbackgeber*in fungiert (Rauen, 2014).

Eine weitere Aufgabe für eine/n Coach*in ist es, dass mit dem Team eine Vertrauensbeziehung aufgebaut wird. Dies stellt sich aber oftmals in einem Team schwieriger dar, als bei Einzelcoachings. Auch Abgrenzungen zu anderen Methoden wie z.B. Supervisionen oder Teamtrainings sollten gewahrt werden. Im Gegensatz zu anderen Methoden besteht der Vorteil des Teamcoachings darin, dass die Sichtweisen aller Teammitglieder sofort berücksichtigt werden können und Themen und Aufgaben im gemeinsamen Kollektiv bearbeitet bzw. erarbeitet werden können. Vor allem wirken sich das Wissen, die Erfahrungen und die Ideen aller Beteiligten an diesem Prozess positiv auf die Findung einer Lösung aus. Vor allem werden in Teams Fachwissen und Fähigkeiten aller Beteiligten kombiniert, woraus zu schließen ist, dass alle gemeinsam stärker sind, als eine Person alleine. Auch lernen Personen innerhalb eines Teams voneinander und auch beim Verlassen eines Teams sollte das generierte Wissen im Team verbleiben (Topan, 2011).

Teamteaching

Teamteaching erlangte Mitte der 1950er Jahre in den USA einen Aufschwung, wobei es um eine Fixierung der Aufgabenteilung von unterschiedlich qualifizierten Lehrpersonal geht. In den 1960er Jahren wurde dieser Ansatz in Großbritannien zu einem wichtigen pädagogischen Ansatz, der meist in Schulen Anwendung fand. Es sollte jedem/r Schüler*in eine optimale Lehrchance ermöglicht werden, wobei die Zusammenarbeit des Lehrpersonals einen wichtigen Faktor darstellt. Teamteaching und Teamarbeit werden oftmals gegenseitig als Synonyme verwendet, wobei hier wie schon erwähnt die Zusammenarbeit des Lehrpersonals im Vordergrund steht.

Auch wird dieses Konzept in Verbindung mit dem Integrationsmodell gebracht, bei welchem es gilt behinderten und nicht behinderten Kindern einen gemeinsamen Unterricht zu ermöglichen, wobei die Individualisierung des/der Einzelnen im Zentrum steht. Wichtige Aspekte für Teamteaching sind hier die Bereitschaft der Kooperation, die Verbindung zwischen Lehrpersonal und Schüler*innen, die Flexibilität der Gruppenbildung, die gemeinsame Planung, Durchführung und Evaluierung und vor allem die gemeinsam getragene Verantwortung (Halfhide, 2009).

In Bezug auf den stationären Bereich ist hier festzuhalten, dass es sich möglicherweise nicht immer um behinderte und nicht behinderte Kinder handelt, allerdings sind es immer Kinder und Jugendliche mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Wünschen auf welche eingegangen werden muss. Um die Arbeit des Fachpersonals zu vereinfachen, stellt die klare Aufgabenverteilung so wie oben beschrieben, eine gute Möglichkeit dar, um möglicherweise besser bzw. genauer auf gewisse Bedürfnisse eingehen zu können, wenn die Aufgabenbereiche klar definiert sind. Dies soll allerdings nicht heißen, dass akute Problemstellungen nicht von der anwesenden Fachperson bearbeitet werden sollen. Als Beispiel aus der Praxis soll hier ein besonderer Ausflugswunsch herangezogen werden. Möchte ein Kind z.B. in den Tierpark, die anderen Kinder aber nicht, kann dieser von der Bezugsperson des Kindes übernommen werden und somit auf das individuelle Bedürfnis des Kindes eingegangen werden, ohne die anderen Kinder miteinzubeziehen, weil diese möglicherweise eine Tierhaarallergie haben.

Trotzdem muss hier das Fachpersonal gut miteinander kommunizieren, gemeinsam ein klares Ziel festlegen, die Rollen verteilen, eine Person die Verantwortung für die Tätigkeit übernehmen und die Zeitressourcen dafür besprochen und geschaffen werden, um dies zu ermöglichen (Halfhide, 2009).

Wie beschrieben ist das Bilden eines Teams wichtig und eine Zusammenarbeit auch im stationären Bereich notwendig, auch wenn sich die Teams nicht immer zur gleichen Zeit am Arbeitsplatz befinden. Gerade deshalb ist es umso wichtiger, dass sich die Arbeitskolleg*innen gut miteinander absprechen und sich aufeinander verlassen können. Gibt es allerdings Schwierigkeiten innerhalb des Teams müssen diese ausgesprochen und bearbeitet werden. Hier besteht die Möglichkeit einer Mediation, welche im nächsten Punkt beschrieben wird.

4.1.4 Mediation

Dort wo sich Teams bilden und Teams bestehen, kann es durchaus zu Konflikten kommen. Wenn ein normales Gespräch zwischen den Konfliktparteien zu keiner Lösung führt oder ein Gespräch in diesem Setting nicht mehr möglich ist, gibt es die Möglichkeit der Mediation, welche eine Unterstützungsmöglichkeit darstellen kann.

Das Wort Mediation wird im weiteren Sinn vom Lateinischen „medius“ abgeleitet und bedeutet wörtlich übersetzt „mitten oder dazwischen“, in weiterem Sinn bedeutet dies „vermittelnd, neutral oder unparteiische“. In der europäischen Geschichte kommen in nahezu allen Epochen Mediator*innen vor, wobei diese noch nicht mit den aktuellen Aufgaben von Mediation gleichgesetzt werden können. Die heutige Mediation hat ihren Ursprung in der USA, welche 1898 erstmals bei Arbeitskonflikten eingesetzt wurde. 1913 wurden Eisenbahnkonflikte mittels Mediation gelöst, 1920 wurden anschließend Organisationen gegründet, welche das Ziel der „Conciliation“ (Versöhnung) hatten. 1939 wurden weiters gerichtsinterne Versöhnungsberatungsstellen errichtet, 1947 das „Federal Mediation and Conciliation Service“ für Arbeitskämpfe eingerichtet. Weiters kam es in den 1960er Jahren zu einem großen Aufschwung von Mediation in der Bürgerrechtsbewegung und 1970 kam es zu einer weiteren Zunahme durch Scheidungsverfahren (Köstler, 2019).

Definition

Mediation ist ein außergerichtliches Verfahren, welches dazu dient Konflikte zu klären. Die Wirtschaftsmediation kann zum Beispiel in den Bereichen für Konflikte im Team, Konflikte bei Umstrukturierungen, Kompetenzstreitigkeiten oder arbeitsrechtlichen Streitigkeiten eingesetzt werden (WKO, 2017).

Seit den 1970er Jahren ist Mediation auch im deutschsprachigen Raum bekannt und nimmt immer mehr zu. Vorerst wurden hauptsächlich Familienstreitigkeiten und Scheidungskonflikte mittels Mediation geschlichtet. Nun findet diese auch immer mehr Bedeutung im wirtschaftlichen und politischen Bereich (Konfliktpiloten, o.J.).

Seit 2004 ist Mediation auch gesetzlich geregelt, im Zivilmediationsgesetz. Dieses regelt unter anderem die Ausbildung und die Rechte und Pflichten der Mediator*innen (Janitsch & Vetter, 2017).

Neun Eskalationsstufen

So wie schon zuvor erwähnt dient Mediation dazu einen Konflikt zu lösen. Hier sind die verschiedenen Eskalationsstufen zu beachten. Friedrich Glasl hat neun Stufen definiert. Die erste ist die Verhärtung, bei der beide Parteien fixe Standpunkte vertreten, aber noch an eine verbale Lösung glauben. Die zweite Stufe ist die der Polarisation, hier gibt es noch gemeinsame Ziele, wobei die Konkurrenz der betroffenen Parteien zunimmt und sich jeder zu behaupten versucht, allerdings ist ein Interesse an der bestehenden Beziehung der Parteien noch vorhanden.

Die dritte Stufe heißt Taten statt Worte, bei dieser soll die Konkurrenz durch Druck und Taten von der eigenen Auffassung überzeugt werden. Die vierte Phase ist die Sorge um Images und Koalition, wo beide Parteien versuchen die eigene Existenz zu sichern und ein erhöhtes Selbstbild entsteht. Die fünfte Phase ist die des Gesichtsverlustes, bei der versucht wird, dass die Konkurrenz bei anderen Personen ihr Gesicht verliert. Ein direkter Kontakt zwischen den Parteien ist hier kaum mehr möglich. Die sechste Phase ist die der Drohstrategien, hier können aggressive Handlungen stattfinden und die Konkurrenz soll kontrolliert werden. Die siebte Phase ist die der begrenzten Vernichtungsschläge, bei der der Konkurrenz alles zugetraut wird und der eigene Standpunkt durchgesetzt werden soll. Die achte Phase ist die der Zersplitterung, bei der die Existenzgrundlage der Konkurrenz vernichtet werden soll. Die Schädigung des/der Anderen steht nun im Vordergrund, wobei die eigene Existenz noch bestehen bleibt.

Die neunte Phase ist der gemeinsame Abgrund, bei der auch auf eine Selbstvernichtung keine Rücksicht mehr genommen wird. Hier wird gezeigt, dass Konflikte meist in Stufen stattfinden, wobei in den letzten beiden Stufen eine Mediation kaum bis gar nicht mehr in Frage kommt. Nach Möglichkeit sollen Konflikte möglichst früh gelöst werden, um Eskalationen zu vermeiden. Vor allem können in den ersten drei Stufen noch beide Parteien mit einem Gewinn aussteigen, in den Stufen vier bis sechs, gibt es meist eine/n Verlierer*in und in den letzten drei Phasen kommt es meist dazu, dass beide Parteien mit einem Verlust aussteigen (Berning & Schwamberger, 2008).

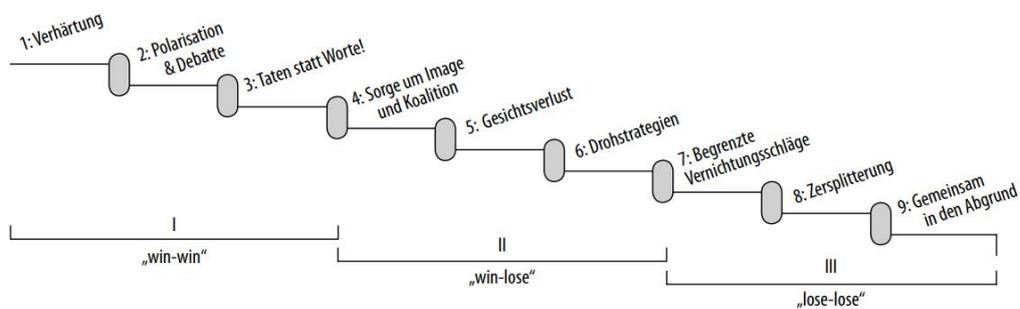


Abbildung 3: Eskalationsstufen
(Berning & Schwamberger, 2008, S.106)

Wenn einer der zuvor beschriebenen Eskalationsstufen besteht und Mediation noch zur Anwendung kommen kann, soll diese nun bei Konflikten vermitteln. Das Gespräch zwischen den Konfliktparteien wird durch eine dritte Person angeleitet, welche neutral und allparteilich handelt. Beide Parteien müssen freiwillig an diesem Prozess teilnehmen wollen, sodass eine einvernehmliche Lösung, bei der die Bedürfnisse und Interessen der Beteiligten berücksichtigt werden, gefunden werden kann. Auch muss die Motivation bestehen den Konflikt lösen zu wollen, sodass dieser Prozess erfolgreich stattfinden kann. Sind nun all diese Faktoren gegeben, kann nun eine Mediation im geschützten Rahmen stattfinden und gemeinsam am Konflikt gearbeitet werden (Köstler, 2019).

Die Mediation ist eine von vielen Möglichkeiten Konflikte zu beseitigen, jedoch sind auch interne Unterstützungsmöglichkeiten von hoher Bedeutung, welche schon im Vorfeld Konflikte im Team vorbeugen können und auf welche im nächsten Kapitel eingegangen werden.

4.2 Interne Unterstützungsmöglichkeiten

Im folgenden Kapitel werden nicht nur die externen Unterstützungsmöglichkeiten behandelt, sondern auch ein Augenmerk auf die internen Möglichkeiten der Unterstützung gelegt. In den meisten Fällen kommen diese eher zur Anwendung als externe Angebote, da diese meist einen leichteren Zugang darstellen. Nachfolgend werden die Bereiche Teamsitzung, Intervision, Konfliktbewältigung und Feedback näher erläutert und wie diese unterstützend wahrgenommen werden können.

4.2.1 Teamsitzungen

Durch die bereits erwähnten Turnusdienste ist es nicht jedem/r Professionist*in möglich, täglich in der stationären Einrichtung anwesend zu sein. Jedoch ist es wichtig, dass jedes Teammitglied als Ansprechperson für die Kinder und Jugendlichen fungieren und somit auch die Beziehungsarbeit gesteigert werden kann. Um diese Teilhabe als Professionist*in gewährleisten zu können ist es bedeutend, an die vorherigen Tagen, an denen die Person nicht im Dienst war, anzuknüpfen. Damit der regelmäßige Dienstwechsel nicht auf Kosten der Kinder und Jugendlichen geht, sind Dienstübergabegespräche zwischen den Kolleg*innen sehr wichtig. Zusätzlich zu diesen Übergabegesprächen ist die wöchentliche Teamsitzung ein weiterer wichtiger Termin für die Professionist*innen.

Die Teamsitzung ist ein weiterer Ort an dem die Kolleg*innen sich über die Tage austauschen und updaten können, an denen sie selbst nicht im Dienst waren. So erhalten alle Teammitglieder eine Übersicht über die aktuelle Situation und die besonderen Vorkommnisse innerhalb der Wohngemeinschaft. Dieser regelmäßige Austausch dient auch dazu, um Aufgaben und Termine für die Kinder und Jugendlichen koordinieren zu können und das diese im Turnusdienst nicht verloren gehen. Die Teamsitzungen werden auch als Raum genutzt, um sich auszutauschen und zu erzählen welche Erfahrungen mit den Kindern und Jugendlichen gemacht worden sind, oder ob Auffälligkeiten bemerkt wurden und gleichzeitig können so auch weitere pädagogische Ziele festgelegt werden. Auch dienen Teamgespräche zur kollegialen Beratung, gerade in sehr fordernden Situationen oder krisenhaften Umständen können Gespräche mit den Kolleg*innen sehr hilfreich sein (Henn, 2017).

Dennoch werden Teamsitzungen oftmals auch als nutzlos, überflüssig, langweilig und zäh empfunden. Dies kann daran liegen, dass die Leitungsperson oder die Teammitglieder nicht aktiv daran teilnehmen. Um die Teamsitzungen bestmöglich nutzen zu können, gibt es entsprechende Maßnahmen, welche von der Leitung und den restlichen Teammitgliedern ergriffen werden können. Die Schwierigkeiten einer Teamsitzung werden in Probleme der Sitzungskultur und der Sitzungstechnik unterteilt. Die Schwierigkeiten in der Sitzungskultur können z.B. ein emotionales verschlossenes Klima sein, Passivität der Beteiligten, Konflikte oder sogar Machtkämpfe. Die Probleme in der Sitzungstechnik können möglicherweise eine schlechte Vorbereitung der Teammitglieder bedeuten, das Fehlen der Tagesordnung oder Unklarheiten von Zielen (Widulle, 2020).

Werden die Probleme erkannt und bestmöglich gelöst, indem z.B. auf die Teammitglieder eingegangen wird oder vorab eine klare Tagesordnung zur Besprechung erstellt wird, kann ein optimaler Informationsaustausch innerhalb eines Teams gewährleistet werden. Ein guter Austausch im Team ist auch für die Intersession nötig, auf welche im nächsten Kapitel näher eingegangen wird.

4.2.2 Intervisionen

„Lass uns zusammen arbeiten, ohne uns krampfhaft zu umklammern, uns gegenseitig wertschätzen, ohne einander zu beurteilen, aufeinander eingehen, ohne sich aufzudrängen, uns gegenseitig einladen, ohne sich übermäßig zu beanspruchen, so dass wir uns gegenseitig kritisieren können, ohne anzuklagen, und uns gegenseitig helfen, ohne zu beleidigen, so dass wir uns auch wieder trennen können ohne Schuld. Wenn diese Vorstellungen auf Gegenseitigkeit beruhen, so können wir uns wahrhaftig begegnen und uns wechselseitig bereichern und befruchten.“ (Virginia Satir, 1916–1988, zitiert nach Lippmann 2013, Vorwort)

Die Intervision befasst sich mit dem Austausch zwischen („inter“) Kolleg*innen innerhalb eines Teams und den daraus neu entstehenden Sichtweisen („vision“), bezogen auf das professionelle pädagogische Handeln. Bei einer Intervision handelt es sich um eine Beratungsform, ohne externe Professionist*innen, bei der die Teammitglieder strukturierte und methodische Gespräche untereinander führen, um so zu individuellen Lösungsansätzen zu gelangen (Kühl & Schäfer, 2020).

Bei einer Intervision oder auch kollegiale Beratung genannt, handelt es sich um eine Gruppe gleichrangiger Personen, welche normalerweise auch derselben beruflichen Sparte angehört und somit den gleichen Interessenshintergrund hat. In dieser Gruppe besteht für jede Person die Möglichkeit, Fragen oder Problemstellungen vorzulegen. Dabei wird das Ziel festgelegt, Lösungsansätze für die Fragen bzw. Problemstellungen gemeinsam zu erarbeiten. Es kann natürlich nicht ausgeschlossen werden, dass keine sofortigen Lösungen erzielt werden, jedoch ein guter Informationsaustausch unter Kolleg*innen stattfindet und diese berufliche bedeutende Auswirkungen für einzelne Kolleg*innen mit sich bringen kann (Lippmann, 2013).

In der Intervision gibt es verschiedene Rollen, welche zugeteilt werden müssen. Eine Rolle ist der/des Falleinbringer*in. Diese Person will offen über eine Herausforderung oder Problemstellung sprechen. Der/die Falleinbringer*in ist an einer Klärung und im besten Fall an einer Lösung interessiert, dabei bringt sie die Situation den restlichen Teammitgliedern näher und ist dabei auch bereit, persönliche Empfindungen offen darzulegen. Der/die Moderator*in ist eine weitere Position innerhalb der Intervision. Er/Sie leitet die Gruppe und achtet dabei, dass methodische Problemlösungen und eine konstruktive Zusammenarbeit gewahrt werden. Der/die Moderator*in behält dabei auch die Zeit im Auge und gibt dabei acht, dass gewisse Kommunikationsregeln eingehalten werden. Eine weitere wichtige Aufgabe, haben die Berater*innen. Sie hören sich die Falldarstellung an, ohne den/die Falleinbringer*in dabei zu unterbrechen. Lediglich am Ende besteht die Möglichkeit, Verständnisfragen zu stellen und teilen anschließend ihre Vermutungen zu dem Fall. Die Berater*innen bleiben dabei respektvoll und äußern ihre Gefühle, Wahrnehmungen und Eindrücke so offen und ehrlich wie es ihnen möglich ist. Diese drei Positionen sind die Grundlage für eine erfolgreiche Intervention. Die Besetzung von Protokollant*in und Prozessbeobachter*in werden noch zusätzlich empfohlen. Der/die Protokollant*in hat die Aufgabe mitzuschreiben und Ergebnisse festzuhalten. Er/Sie entlastet auch den/die Moderator*in. Der/die Prozessbeobachter*in behält den Prozess der Problembearbeitung im Auge und gibt im Anschluss den Teammitgliedern ein Feedback (Kühl & Schäfer, 2020).

Der Vorteil einer Intervision innerhalb des Teams liegt darin, dass die Teammitglieder sich bereits kennen, die Klient*innen und deren Eigenschaften bekannt sind und auch auf die Erfahrungen der Teammitglieder zurückgegriffen werden kann. Trotzdem können in einem Team immer wieder Konflikte auftreten, damit diese bestmöglich gelöst werden können, müssen sie früh genug erkannt und bearbeitet werden. Im nächsten Kapitel wird daher das Thema Konfliktbewältigung näher beleuchtet.

4.2.3 Konfliktbewältigung

Konflikte entstehen in der Regel, wenn Situationen entstehen, welche das Selbstwertgefühl einer Person bedroht oder in Frage stellt. Jedoch handelt es sich nicht bei jeder Situation des Nichtübereinkommens um einen Konflikt. Als Beispiel nehmen wir das Thema Politik, sind hier zwei Personen verschiedener Meinungen bezogen auf eine politische Frage, so können beide Beteiligten darüber diskutieren und argumentieren, ohne dass dabei zwangsläufig ein Konflikt entsteht. Es würde dann zu einem Konflikt kommen, wenn Aussagen über persönliche Qualifizierungen ins Spiel kommen und nicht mehr auf sachlicher Ebene diskutiert wird. Durch diesen persönlichen Bezug fühlt sich das Selbstwertgefühl der betroffenen Person bedroht. Die Reaktion auf diese Bedrohung kann dann auf der Gefühlsebene erfolgen, indem die Personen mit Empörung, Wut oder Angst reagiert. Es ist aber auch eine Reaktion auf körperlicher Ebene möglich, welche sich mit einem Kloß im Hals, Magendrücken oder einer versteifenden Körperhaltung äußern kann.

Dieses Beispiel kann auch auf das Berufsleben Bezug nehmen, indem zum Beispiel der/die Vorgesetzte der/dem Mitarbeiter*in in Form einer unprofessionellen Bemerkung, das Selbstwertgefühl des/der Mitarbeiter*in trifft (Pfab, 2020).

Es ist wichtig, dass Konfliktpotentiale innerhalb eines Teams, früh erkannt werden. Wird von Konfliktmanagement gesprochen, so wird klar, dass dies keine Konflikte unterdrückt, sondern offen und professionell damit umgegangen wird. Wichtig ist auch zu erwähnen, dass nicht bei jedem Konflikt aktiv eingegriffen werden muss. Es reicht manchmal schon, wenn man den Konfliktparteien zuhört. Eingegriffen werden muss dann, wenn die Arbeitsqualität oder sogar Klient*innen beginnen darunter zu leiden. Dabei wird zwischen Konfliktmanagement und Konfliktlösung unterschieden.

Während bei Konfliktmanagement nicht jeder Konflikt unterbunden wird, fokussiert sich die Konfliktlösung darauf, dass die Konflikte reduziert, eliminiert und schlussendlich beendet werden. Zur Bearbeitung eines Konflikts innerhalb eines Teams, müssen gewisse Schritte beachtet werden, welche Konfliktwahrnehmung, Konfliktlokalisierung, Ursachenforschung, Lösungsstrategien und -findung beinhalten. Diese Schritte bzw. Mechanismen sollten von dem Team erlernt werden. Dafür besteht die Möglichkeit des Hinzuziehens einer externen Person, welche bereits entstandene Konfliktsituationen nachbespricht und dabei verschiedene Ansichtspunkte den Teammitgliedern näherbringt. Dabei ist es von Vorteil, Abstand zu den eigenen Emotionen zu nehmen und versucht wird, das Problem oder den Konflikt aus einer anderen Position zu betrachten. Ziel ist es, ein Ergebnis zu erhalten, womit beide Konfliktparteien zufrieden sind. Lernt ein Team, Konflikte professionell und förderlich zu nutzen, geht dieses auch gestärkt aus jedem Konflikt hervor (Weimann & Weimann, 2013).

Werden Konflikte innerhalb des Teams nicht gesehen, nicht besprochen und nicht aufgelöst so besteht die Gefahr, dass ein gesamtes Team an dem Konflikt zerbricht, ist jedoch das Gegenteil der Fall, so besteht die Möglichkeit, dass das Teamgefühl gefestigt wird und stärker aus dem Konflikt hervorgeht als zuvor.

Eine Möglichkeit Konflikte zu vermeiden, wäre ein regelmäßiges Feedback, da dieses auf positive und negative Aspekte des professionellen Handelns einer Person eingeht. Wie dies genau funktioniert, wird im nächsten Kapitel erklärt.

4.2.4 Feedback

Der Begriff Feedback findet sich in vielen unterschiedlichen Bereichen wieder. Ganz allgemein beschreibt es eine kreisförmige Rückkoppelung Minimum zwischen zwei Personen oder Systemen. Mitarbeitergespräche sind zum Beispiel eine Form in dem Feedback gegeben werden kann. Feedback hat die Eigenschaft das Verhalten zu steuern oder zu modulieren. Die größte Wirkung dabei ist, dass auf das Verhalten einer Person Einfluss genommen werden kann, denn ein Individuum benötigt eine Rückmeldung bezüglich seiner Leistungen und seinem Verhalten, um diese stets weiterentwickeln und weiter ausbauen zu können. Ohne einer Rückmeldung über den aktuellen IST-Stand, ist es nicht möglich den gewünschten SOLL-Stand zu erreichen. Feedback kann in unterschiedlichster Form angewendet werden, dadurch auch seine Funktion. Blickensderfer, Cannon-Bowers und Salas (1997) sehen die Aufmerksamkeits-, Lern- und Motivationsfunktion als vorrangig, Bungar (2005) fügt ergänzend die Diagnose-, Kommunikations-, Evaluations-, Steuerungs- und Sozialisationsfunktion hinzu. Ziel von Feedback ist es die mittels angemessener Instrumente die Effizienz zu steigern und somit auch die Sicherung der Existenz der Einrichtung bzw. Organisation. Um einen Zugang zu diesem Themenbereich zu erhalten, wird zunächst zwischen Feedbackgeber*in, Feedbacknehmer*in und dessen Inhalt unterschieden. Bei einem/einer Feedbackgeber*in kann es sich um eine Person handeln, welche Mitarbeiter*in ist, ein/e Kolleg*in oder ein/e Vorgesetzte*r. Es kann sich dabei aber auch um eine Gruppe wie ein Team oder ein gesamter Arbeitsbereich handeln. Diese Möglichkeiten herrschen auch bei dem/der Feedbacknehmer*in, das Feedback kann an eine Person oder aber auch an eine Gruppe gerichtet sein. Dies zeigt, dass sie zahlreiche Kombinationen zwischen Feedbackgeber*innen und Feedbacknehmer*innen ergeben können.

Inhaltlich wird in der Regel zwischen arbeitsbezogenem Feedback, welches in der Regel eine Rückmeldung bezüglich des Arbeitsverhaltens und Arbeitsergebnissen beinhaltet und dem interpersonellen Feedback unterschieden. Bei dem interpersonellen Feedback gibt es Rückmeldung, wie die Person in der Organisation wahrgenommen wird und auch die bisherigen Folgen des Verhaltens jener Person werden besprochen (Hennlein & Jöns, 2008).

*„Zweck von effektivem Feedback ist Stärken zu stärken
und Schwächen zu schwächen“.
(Greif & Breckwoldt, 2012, S.193).*

Das wichtigste bei Feedbacks ist, dass eine positive Wertschätzung unter den Beteiligten gegeben ist. Der/die Feedbackgeber*in muss auch darauf achten, dass das Feedback klar beschrieben wird und der/die Feedbacknehmer*in genau weiß, worum es geht. Dabei richtet sich der Fokus auf das Verhalten und dem/der Feedbacknehmer*in fällt es leichter, die Rückmeldung nicht persönlich zu nehmen. Des Weiteren ist es wichtig, das Feedback zeitnah zum eigentlichen Ereignis zu geben, da sich alle Beteiligten gut an die Situation erinnern können und auch genau reflektieren können. Damit ein Feedback gut vermittelt wird, gibt es auch noch einzelne Feedback-Regeln für Feedbackgeber*in und Feedbacknehmer*in. Der/die Feedbackgeber*in sollte darauf achten, dass z.B. Wertschätzung vorhanden ist, sachliche und konkrete Beispiele genannt werden, keine Vermutungen aufgestellt werden, Stärken stärken und Schwächen schwächen. Der/die Feedbacknehmer*in sollt im Gegenzug darauf achten, dass er/sie ruhig bleibt und das Feedback bis zu Ende anhört, keine Erklärungen oder Rechtfertigungen abgibt, Vorschläge ausprobiert und sich Veränderungen für die Zukunft überlegt. Wichtig ist noch zu erwähnen, dass Feedback kein Muss ist und somit auch keine Verpflichtung besteht, dieses anzunehmen (Greif & Breckwoldt, 2012).

In der Regel lohnt es sich aber das Feedback anzunehmen und zu reflektieren, ob eine Veränderung des eigenen Verhaltens hilfreich sein könnte, um den Arbeitsalltag ein wenig zu vereinfachen oder sogar zu verbessern. Nicht nur Anregungen von außen sind nötig um besser handeln zu können, sondern auch eine gute Selbstfürsorge hat eine hohe Wichtigkeit. Im nächsten Teil wird auf ein paar mögliche Arten der Selbstfürsorge eingegangen, welche das persönliche Wohlbefinden aufrechterhalten können.

4.3 Weitere Unterstützungsmaßnahmen – Selbstfürsorge.

Nicht nur die Unterstützung im Unternehmen, sondern auch die eigene Unterstützung hat eine hohe Bedeutung. Es gibt zahlreiche Möglichkeiten sich selbst wieder zu beruhigen oder sein Wohlbefinden wieder herzustellen. Es ist nur wichtig die für sich passende Methode zu finden um abschalten zu können und die Arbeit, Arbeit sein zu lassen. In den vorherigen Kapiteln wurden Unterstützungsmaßnahmen vorgestellt, welche hauptsächlich von der Institution ausgehen bzw. initiiert werden. Es ist allerdings nicht nur wichtig zu warten, bis Hilfe oder Unterstützung angeboten wird, sondern jede Person ist selbst für das eigene Wohlbefinden zuständig.

So werden nun durch Inspiration von dem Buch „Selbstfürsorge und Schutz vor eigenen Belastungen für Soziale Berufe“ Teile als unterstützende Maßnahmen vorgestellt. Hier ist darauf zu achten, dass jeder Charakter individuell ist und nicht jeder Vorschlag für jede Person geeignet ist. Es gilt selbst herauszufinden, was einem gut tut und welche Dinge nicht weiterhelfen. Deswegen wird in nächster Folge ein kleiner Ausschnitt von Möglichkeiten vorgestellt, um die Selbstfürsorge für die eigene Persönlichkeit wieder zu erreichen.

4.3.1 Meditation

Eine direkte Definition für Meditation zu finden ist schwierig, denn es gibt viele verschiedene Formen und es besteht die Gefahr, dass eine genaue Definition den Begriff zu eng fasst oder auch zu weit offenlässt. Vom Lateinischen „meditari“ oder „meditatio“ übersetzt, bedeutet es nachdenken oder nachsinnen, wobei diese Definition nicht ganz richtig erscheint, da die Meditation auf Bewusstseinszustände fokussiert ist. In den Sprachen Pali und Sanskrit wird Meditation als „bhavana“ bezeichnet und dies bedeutet übersetzt kultiviert, pflegen oder hervorbringen, was auch einer Definition schon näherkommt, denn Meditation soll bestehende Qualitäten zum Vorschein bringen und es ermöglichen, diese weiterzuentwickeln. Malinowski beschreibt den Prozess der Meditation wie folgt und veranschaulicht diese mit der folgenden Abbildung.



Abbildung 4: Prozess Meditation
(Malinowski, 2019, S.22)

Im inneren Kreis werden die Anweisungen der Meditation beschrieben. Zuerst fokussiert sich die Person auf ein Objekt, in seinem Beispiel die körperlichen Empfindungen, welche mit der Atmung kombiniert werden sollen. Nach einiger Zeit schweifen die Gedanken ab, dies wird dann erkannt, darf auch kurz zugelassen werden und danach wird die Aufmerksamkeit wieder auf das Objekt fokussiert. Dieser Prozess wird wiederholt, allerdings nicht bewertet. Der mittlere Kreis beschreibt die Beziehung des Erfahrenen in Bezug auf die kognitiven Funktionen und der äußerste Kreis beschreibt die betroffenen Netzwerke im Gehirn, welche durch diese Übung betroffen sind, auf welche aber weiters nicht näher eingegangen wird (Malinowski, 2019).

Weiters gibt es viele weitere Arten der Meditation, welche in diesem Rahmen aber nicht alle vorgestellt werden, da dies nur als Anregung dienen soll. Zito und Martin beschreiben auch, dass Meditation, Wahrnehmung ohne Wertung ist. Die Technik „sitzen und wahrnehmen“ bietet die Möglichkeit eine Art der Meditation auszuprobieren. Wenn diese Form nicht die richtige Möglichkeit darstellt, können auch andere Formen wie z.B. Yoga oder Gehmeditation herangezogen werden (Zito & Martin, 2021).

Allgemein gilt die Meditation auch als Entspannungsverfahren, welcher schon positive Auswirkungen auf den Körper und Geist nach achtwöchigem Training zu je 45 Minuten täglich, nachgewiesen werden konnte. Meist gaben Personen an, eine der Techniken zu vollziehen, um Stress abzubauen, die Gesundheit zu fördern oder auch die körperliche Fitness zu fördern (dasgehirn.info, 2014).

Vor allem bezogen auf das Kapitel 3.1.2 Stress, ist Meditation ein guter Ausgleich, um diesen möglicherweise abbauen zu können. Wie schon zuvor erwähnt, dient dies nur als Möglichkeit und die Wirksamkeit kann nicht auf jede Person gleich ausgelegt werden, da die individuellen Empfindungen unterschiedlich sind und ausprobiert werden müssen. Um das innere Gleichgewicht finden zu können ist es auch wichtig Abschalten zu können. Diese Thematik soll im nächsten Kapitel behandelt werden.

4.3.2 Abschließen und Abstand gewinnen

Wie schon in Kapitel 3.1.1 beschrieben, spielen die Begriffe Nähe und Distanz eine tragende Rolle in der stationären Kinder- und Jugendhilfe. Vor allem auch deswegen, weil die Professionist*innen einen weitreichenden Einblick in die Lebensumstände der Klient*innen bekommen. Von den Professionist*innen wird erwartet, dass diese eine beziehungsorientierte Haltung annehmen, um für die Klient*innen eine möglichst verlässliche Beziehung aufzubauen. Wird dies erreicht, so kann es zu gelingendem pädagogischem Handeln kommen, auf welches sich die Klient*innen einlassen. Um tragfähige Beziehungen zu schaffen, ist es vor allem für die Professionist*innen wichtig, immer wieder eine gute Balance zwischen Nähe und Distanz schaffen zu können, Reflexionen zu erzeugen, die Fähigkeit zur Selbstfürsorge aufrecht zu erhalten und allgemein viel Zeit zu investieren (FICE Austria, 2019).

Hier ist vor allem wichtig, dass Personen es schaffen eine gewisse Distanz aufrecht zu erhalten, auch wenn es oft schwierig ist den Abstand zu gewinnen, welcher persönlich gebraucht wird. Abstand gewinnen muss sich nicht auf einen räumlichen Umstand beziehen, sondern bedeutet, dass die Professionist*innen es schaffen Distanz zwischen den eigenen Emotionen und dem Erlebten zu schaffen. Dies dient als Bewältigungsstrategie und Schutzmechanismus für die eigene Person, welche helfen soll besser mit komplizierten Situationen umgehen zu können und diese auch langfristig nicht mitzutragen. Wird dies langfristig mitgeschleppt, so kann es zu hohen Erwartungen kommen, welche zu Stress und im schlimmsten Fall wiederum zu Burnout führen können (Warkentin, 2020).

Zito und Martin erwähnen in ihrem Buch „Selbstfürsorge und Schutz vor eigenen Belastungen für Soziale Berufe“ (2021) einige Übungen, welche dazu dienen sollen Abstand zu gewinnen und gut die Arbeitsstelle verlassen zu können. Die hier genannten Beispiele sind nicht vollständig und wurden willkürlich aus den genannten im Buch ausgewählt. Als erstes wird das bewusste Abschließen beschrieben, welches durch ein Ritual den bewussten Abschluss des Arbeitstages symbolisieren soll. Als zweites wird das Beispiel des „den Weg nutzen“ herangezogen. Hier soll der Heimweg von der Arbeit für die Verarbeitung von Geschehnissen genutzt werden. Am besten sollen Abläufe, Gespräche oder sonstiges Erlebtes im Kopf nochmals durchgegangen werden, ohne sich mit anderen Dingen, wie z.B. Medien abzulenken. Auf dem Heimweg sollte dann bewusst eine Stelle gewählt werden, welche das Umdenken von Arbeitsthemen zu Freizeitthemen umlenkt. Dies kann eine Kreuzung sein, ein gewisser Baum oder auch eine andere Stelle, welche als konkreter Abschluss mit der Arbeit verbunden wird.

Als letztes soll hier noch Platz für die Tresorübung sein, welche auch in der Traumatherapie angewendet wird. Bilder, die im Kopf unwillkürlich produziert werden, über Themen die einen fesseln, sollen in einen vorgestellten Tresor gesperrt werden. Vorerst wird die Vorstellungskraft benötigt, welche aus der erlebten Situation einen Film bilden bei welchem die Stopptaste gedrückt wird und welcher dann abgespeichert werden muss. Nun stellt sich die Person einen Tresor vor, am besten mit genauen Details und versperrt diesen zum Schluss im Gedanken. Es kann immer wieder auf den Tresor zugegriffen werden, wenn dieser benötigt wird oder auch neue Pakete darin abgelegt werden (Zito & Martin, 2021).

Für dieses Kapitel ist wieder zu erwähnen, dass jede Person für sich selbst herausfinden muss, welche Übung am besten passt. Es gibt es noch viele weitere, welche ausprobiert werden und helfen können. Diese jedoch aufzuzählen und die Wirkung der verschiedenen Methoden zu erforschen könnte eine weiterführende Arbeit darstellen.

Um die Energie, welche im Arbeitsalltag verbraucht wurde, wieder aufzutanken muss auch hier etwas getan werden. Im nächsten Abschnitt soll auf einige Beispiele eingegangen werden, welche dazu dienen können.

4.3.3 Kraft tanken

Nicht nur das zu sich finden und das Abstand gewinnen vom teilweise stressigen Arbeitstag hat eine Wichtigkeit für die Gesundheit, auch die eigenen Energiequellen wieder aufzutanken ist wichtig, um die Psyche gesund zu halten. Oftmals nehmen sich arbeitende Personen nur bei zwei Ereignissen im Jahr die Zeit ihre Kraftreserven wieder aufzutanken. Diese sind meist der Jahresurlaub, oder wenn der/die Arbeitnehmer*in krank ist und selbst hier wird die Zeit oftmals nicht genutzt (Warkentin, 2020).

Vor allem ist es wichtig, Dinge außerhalb der Arbeit zu tun, welche Spaß machen und uns vor allem auf andere Gedanken bringen und in einen positiven Zustand versetzen. Es soll zu einem guten Ausgleich führen, aber nicht in Freizeitstress enden (Zito & Martin, 2021).

Um eine völlige Erschöpfung zu vermeiden können einige kleine Dinge in den Alltag integriert werden, um die Energiereserven bis zum nächsten Urlaub zu erhalten und nicht komplett zu entleeren. Es sollte darauf geachtet werden, dass Pausen eingelegt werden, genügend geschlafen wird, auf die Ernährung geachtet wird, Zeit für Hobbies ist, Entspannungsübungen ausprobiert werden, man sich etwas gönnt, sich zurückzieht oder an die frische Luft geht, wenn die Energiereserven sinken (Warkentin, 2020).

Die meisten der genannten Dinge, sind leicht im Alltag umzusetzen und erfordern keinen großen Aufwand diese zu integrieren. Vor allem sind die genannten, nur eine kleine Ideensammlung, welche durchaus beliebig erweitert werden kann und vor allem sind diese individuell abzuwiegen und für jede Person zu prüfen, ob diese auch für sie selbst geeignet ist. Den einzigen Punkt, welchen keine Person umgehen kann, ist die des Schlafens. Es wird circa ein Drittel des Lebens mit Schlafen verbracht und das ist auch gut so. Forscher empfehlen eine Schlafdauer von sieben bis neun Stunden pro Nacht, sodass der Körper gut ausgeruht ist. Schläft man dauerhaft weniger, so kann dies langfristig zu gesundheitlichen Schäden führen (Hoffmann, 2018).

Aber wie schon erwähnt ist Schlaf nicht die einzige Möglichkeit Kraft zu tanken, sondern es muss ein guter Ausgleich gefunden werden, sodass positive Situationen die Negativen überwiegen und genug Kraft vorhanden ist, die schwierigeren Zeiten durchzustehen. Zudem sind dies nur Möglichkeiten, welche jede Person für sich selbst tun kann und das passende für sich selbst herausfinden muss. Wer dies nicht mehr alleine schafft muss sich Möglichkeiten suchen, um Unterstützung von anderen Personen zu bekommen, egal ob die Unterstützung vorerst im Freundeskreis gesucht und gefunden wird oder später dann auch bei Therapeut*innen oder ähnlichen Professionist*innen.

Die Liste der Maßnahmen zur Selbstfürsorge kann beliebig erweitert werden und individuell angepasst werden. Zudem wurden in den letzten Kapiteln die internen und externen Unterstützungsmöglichkeiten beschrieben, sowie einige Aspekte der Selbstfürsorge. Im nächsten Kapitel wird nun noch auf die digitalen Unterstützungsmöglichkeiten eingegangen.

4.4 Rolle der digitalen Unterstützungsmaßnahmen

Die digitalen Medien sind in der stationären Kinder- und Jugendhilfe allgegenwärtig, unabhängig ob diese von den Klient*innen genutzt werden oder von den Professionist*innen. Die digitalen Medien sind aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. In den nächsten Kapiteln wird auf die digitalen Medien näher eingegangen und wie diese auf die Professionist*innen wirken können.

4.4.1 Entgrenzung durch Digitalisierung

Die Digitalisierung hat den Menschen in seinem alltäglichen Tun und Handeln weltweit verändert. Es werden dadurch die Arbeitsabläufe, die Kommunikation und auch die Fortbewegung beeinflusst. Laut Internetworldstats 2018 sind bereits mehr als die Hälfte aller Haushalte in der ganzen Welt mit dem Internet verbunden und dies führt dazu, dass das Internet und die dazugehörigen Medien bereits, als Grundbedürfnis bezeichnet werden. Vor allem das Smartphone hat sich in den letzten Jahren stark in unseren Lebensalltag integriert. Es wird heutzutage nicht mehr nur als ein Kommunikationsmittel für den privaten und beruflichen Bereich gesehen, sondern bietet uns die Möglichkeit unendliches Informations- und Unterhaltungsmaterial in kürzester Zeit abzurufen. Diese Entwicklung macht auch vor dem Arbeitsplatz nicht halt. Wichtig zu erwähnen ist, dass gerade der Arbeitsplatz ein Ort ist, welche die physische und psychische Gesundheit der Menschen beeinflusst. Die Digitalisierung bringt daher eine große Veränderung des bisherigen Arbeitsalltags mit sich. Durch diverse digitale Medien wie Laptop, Tablets oder Handys ist eine ständige Erreichbarkeit beruflich, aber eben auch privat gegeben und lassen so die Grenzen zwischen Privatzeit und Arbeitszeit verschwinden. Dies ermöglicht eine Flexibilisierung der Arbeitszeit, gleichzeitig kann der arbeitsbedingte Stress dadurch steigen (Welledits, Schmidkonz & Kraft, 2020).

Mit dem Begriff Entgrenzung wird daher Bezug auf die Arbeitszeit genommen, genauer ist damit die Verlängerung der Arbeitszeit gemeint. Es wird die Flexibilisierung der Arbeitszeiten beschrieben, welche zuvor klar mit einem Beginn und einem Ende definiert waren, diese werden dadurch nicht mehr klar abgegrenzt. Ein klares Arbeitszeitmodell wird von Arbeitszeiten abgelöst, bei denen kurzfristig entschieden wird, wann und wie lange gearbeitet wird. Folgend kommt es zunehmend zu einer Vermischung von Arbeit und Freizeit (Flecker, 2017).

Demnach sind ein Drittel der Österreicher*innen immer für die Arbeit erreichbar. Dies ist das Ergebnis einer Umfrage des Jobportals Karriere.at. 37% der 3.000 befragten Personen sind für den/ die Arbeitgeber*in und auch die Kolleg*innen immer erreichbar, 22% sind länger greifbar, wenn überdurchschnittlich mehr Arbeit zu erledigen ist, 17% sind fast immer erreichbar jedoch grenzen sich an freien Tagen klar von der Arbeit ab und lediglich 24% der befragten Beschäftigten sind ausnahmslos nur während der Arbeitszeit erreichbar. Es gibt meist keine klare Regelung zwischen Arbeitgeber*innen und Arbeitnehmer*innen bezüglich der Erreichbarkeit. Zu Beginn dieses Jahres nahm das EU-Parlament dies zum Anlass, um ein Grundrecht zur Nichterreichbarkeit einzufordern. Ziel dabei ist es, die Arbeitnehmer*innen präventiv vor den möglichen negativen Folgen wie Depressionen oder Burnout welche durch die ständige Erreichbarkeit entstehen können, zu schützen (karriere.at, 2021).

Die Digitalisierung brachte eine gewisse Flexibilität und Vereinfachung in den Arbeitsalltag der Arbeitnehmer*innen und auch den Arbeitgeber*innen. Mit dieser Flexibilität entsteht ein großes Maß an Eigenverantwortung, damit es zu keiner Überarbeitung kommt. Hilfreich dabei können Regeln sein, um so einen klaren Abstand zur Arbeit auch im Privatbereich zu erhalten. Die Regeln können beinhalten, dass die Personen ab einer gewissen Uhrzeit nicht mehr erreichbar sind, dass am Wochenende keine Mails gelesen oder bearbeitet werden oder ein Zweithandy benutzt wird, über das ausschließlich berufliches kommuniziert wird. Diese klaren Strukturen sollten nicht nur seitens Arbeitnehmer*innen erstellt werden, sondern auch seitens der Arbeitgeber*innen.

Nicht nur die Arbeitszeiten wurden aufgrund der voranschreitenden Technologien beeinflusst, auch der Bereich Weiterbildungen wurde dadurch stark geprägt. Diese Entwicklung wird im nächsten Abschnitt dargelegt.

4.4.2 Digitale Weiterbildungen

Weiterbildungen auf digitaler Ebene werden schon länger angeboten und auch genutzt. Das Angebot reicht von kurzen online Videos bis hin zu umfangreichen Kursen oder Seminaren zu unterschiedlichsten Themenbereichen. 2019 zeigt die Studie von MAKAM Research, dass noch 63% der gesamten Weiterbildungen in Präsenz genutzt werden. Laut dieser Studie sei ein Trend hin zur digitalen Weiterbildung zu erkennen, jedoch wurde die Präsenzlehre nach wie vor bevorzugt, bis Covid 19 alles zum Stillstand brachte. Wo es möglich war, wurde von zuhause aus gearbeitet, schulpflichtige Kinder wurden via distance-learning weiterhin unterrichtet, Hörsäle an den Fachhochschulen und Universitäten blieben leer und digitale Meetings gehörten zur neuen Tagesordnung. Dadurch erweiterte sich das Angebot zur online Weiterbildung enorm und auch die Abneigung gegenüber der digitalen Weiterbildung senkte sich aufgrund der neuen Gegebenheiten (MAKAM Research, 2019).

Aufgrund der aktuellen Lage führte IMAS (Institut für Markt- und Sozialanalysen) drei Erhebungen durch. In dieser Studie wurden im Jänner und Februar vor Covid 19 insgesamt 1.042 Personen Face-to-Face zum Thema Weiterbildung befragt. Erneut wurden im Juni bzw. Juli Face-to-Face Befragungen von 566 Arbeitnehmer*innen durchgeführt und telefonisch wurden zusätzlich 300 Unternehmer*innen befragt. Die Studie kam zu dem Ergebnis, dass 59% der befragten Arbeiter*innen digitale Weiterbildungen nutzen und auch digitale Inhalte verwenden. Dieser Prozentsatz steigt bei den höhergebildeten Personen. Die Befragung ergab, dass die online Variante den eindeutigen Vorteil mit sich bringt, dass eine Anreise damit hinfällig ist. Es wurde aber auch klar ersichtlich, dass ein dauerhaftes Onlinelernen keine Option für die befragten Personen ist, sich diese jedoch eine Mischung aus Präsenz- und Onlinelernen gut vorstellen können (IMAS, 2020).

Einen großen Vorteil der Online-Formate bringt die einfache Zugänglichkeit mit sich. Es fallen keine teuren Fahrt- und Unterbringungskosten an und auch geografisch sind der Weiterbildung keine Grenzen gesetzt. Zusätzlich erweitert sich auch das Angebot von unterschiedlichen Referent*innen, welche dadurch individuell ausgewählt werden können. Zusätzlich kann online individuell auf vertiefende Fragen eingegangen werden, indem man sogenannte „Breakout-Rooms“ eröffnet und den Teilnehmer*innen somit Platz bietet, miteinander zu diskutieren und sich auszutauschen. Als weiterer Vorteil wird auch die rasche Datenverarbeitung betrachtet.

Erfasste Ergebnisse während der Einheiten, welche mittels Brainstormings oder erstellten Whiteboards festgehalten werden, können mittels weniger Klicks online an alle Teilnehmer*innen verschickt bzw. weitergeleitet werden. Des Weiteren können Einheiten aufgezeichnet werden und unter Einhaltung des Datenschutzes auch nach der Weiterbildung verwendet werden (Erwachsenenbildung.at, 2021).

Wie so oft, gibt es aber auch negative Faktoren, welche bezogen auf das Onlinelernen zu erwähnen sind. Als größtes Manko kann sicherlich der soziale Aspekt genannt werden. Gleichwohl, dass mittlerweile verschiedenste Tools in den jeweiligen Programmen installiert wurden, um die Onlineeinheiten interaktiver gestalten zu können wie z.B. Emoticons oder Breakout-Rooms, fehlt trotzdem der zwischenmenschliche Kontakt zu den Personen.

Weiters sitzen die Teilnehmer*innen meist zuhause oder im Unternehmen vor dem Bildschirm. Dies sind meist keine passenden Lernumgebungen und die Lernenden werden meist in ihrer Konzentration mittels Anrufe, Kollegen oder Familienmitglieder gestört (Astleitner/Baumgartner, 2000).

Zusätzlich sollte noch erwähnt werden, dass ein gewisses technisches Knowhow und eine technische Grundausstattung z.B. Laptop mit Kamera und Mikrofon vorausgesetzt werden, um an den Online-Formaten teilnehmen zu können.

Weiterbildungen seit Covid 19 haben sich nicht nur qualitativ gesteigert, sondern auch die Nachfrage ist gestiegen. Die herausfordernde Zeit hat den Menschen gezeigt, welche Vorteile die Online-Formate mit sich bringen und wie diese bestmöglich genutzt werden können um so trotz Pandemiezeit beruflich und karrieremäßig weiter voranzukommen. Natürlich dürfen dabei die negativen Aspekte nicht außer Acht gelassen werden und daher wäre eine Mischung aus Präsenz- und Onlinelernen eine optimale Kombination für zukünftige Weiterbildungen.

Nicht nur bezogen auf Weiterbildungen werden die digitalen Medien immer interessanter, auch der Informationsaustausch zwischen den Menschen wird dadurch vereinfacht. Dies wird im nächsten Abschnitt genauer beleuchtet.

4.4.3 Informationsaustausch

Die digitalen Medien gehören mittlerweile zum täglichen Begleiter der Menschen und prägen den Alltag. Mehrmals fällt der Blick am Tag auf das Handy und auch die Emails werden regelmäßig kontrolliert. Medien werden heute regelmäßig genutzt und können im Arbeitsalltag unterstützend wahrgenommen werden.

Die vermehrte Nutzung bestätigt auch die Studie von Statista Research Department, in welcher hervorgeht, dass Mobiltelefone bzw. Smartphones, Laptops bzw. PCs und Tablets die am häufigsten genutzten Endgeräte der Österreicher*innen sind (Statista, 2021).

Der Laptop oder PC wird in der stationären Kinder- und Jugendhilfe nicht nur zur Verschriftlichung der Tagesdokumentation genutzt, sondern auch der Schriftverkehr mit anderen Professionist*innen findet heutzutage eher via Emails statt als per Post. Trotz der Gerüchte, dass die E-Mail immer mehr an Relevanz verliert, bezogen auf die Kommunikation innerhalb des Teams, zeigen neueste Ergebnisse, dass über ein Drittel der Teamkommunikation nach wie vor via Emails stattfindet. Trotz dem Fall, dass soziale Netzwerke und Messengers immer mehr an Wichtigkeit gewinnen, können diese die E-Mail bis dato nicht ablösen. Lediglich 10% der Teamkommunikation verläuft über das Telefon und ein noch kleinerer Prozentsatz kommuniziert via Video-Telefonie oder Messengers wie WhatsApp (IAP, 2017). Des Weiteren wird der Laptop oder PC auch für die meist wöchentlichen Teamsitzungen verwendet. Die Nutzung dieser Onlineteamsitzungen ist aufgrund der Pandemie stark angestiegen. Die Vor- und Nachteile dieser Onlinemeetings sind gleich wie jene, welche bereits im Kapitel „Digitale Weiterbildungen“ zuvor erläutert wurden.

Als weiteres digitales Endgerät wurde das Handy bzw. Smartphone erwähnt. Smartphones sind aus dem alltäglichen Leben kaum noch wegzudenken. Für weniger als ein Drittel der österreichischen Bevölkerung ist ein Leben ohne Smartphone noch vorstellbar. Der aktuelle Anteil an Smartphonebesitzer*innen in Österreich ab 15 Jahre, liegt bei 83%.

Bei den unter 30-Jährigen liegt der Nutzungsanteil an mobilen Endgeräten am höchsten. Im Durchschnitt kontrolliert die/der Österreicher*in das Handy 18 Mal pro Tag ob Anrufe versäumt wurden, neue Nachrichten oder E-Mails eingegangen sind oder holen sich ein Update auf den sozialen Netzwerken. Die jüngere Generation hingegen überprüft das Handy im Vergleich deutlich häufiger. Neben dem Telefonieren sind das Instant Messaging, Fotografieren, Internetnutzung und das Senden und Empfangen von E-Mails die beliebtesten Funktionen am Smartphone (Statista, 2021).

Der größte Vorteil, welche durch die Nutzung des Smartphones entsteht, ist die rasche und unkomplizierte Erreichbarkeit. Ist die gewünschte Person nicht erreichbar, wird im privaten Bereich meist eine Nachricht verschickt und im beruflichen Bereich eine kurze E-Mail versendet.

Ein weiteres Endgerät stellt das Fax dar. Lange Zeit zählte das Fax zu einem unverzichtbaren Kommunikationsmittel in Büros, doch in der heutigen Zeit scheint es eher nur noch ein Relikt zu sein. Den Vorteilen eines Fax steht ein E-Mail nichts nach und die Nachteile, welche ein Fax mit sich bringt (wie z.B. benötigt das Gerät genügend Platz und der Versand ist meist langwierig und aufwändig) können in der heutigen technischen Zeit leicht umgangen werden (Selbstständig im Netz, 2021).

Die Verwendung eines Faxgerätes in der heutigen Zeit hängt meist noch mit den Richtlinien der Institution zusammen, da wichtige Dokumente, welche via Fax verschickt werden, aufgrund der Sendeprotokolle gut nachvollziehbar sind. Doch auch dies kann mittels einer Empfängerbestätigung via E-Mail ersetzt werden.

Insgesamt wird ersichtlich, dass unsere interviewten Personen den aktuellen Stand der Digitalisierung in Österreich gleichkommen und die Medien genutzt werden, um den Arbeitsalltag unkomplizierter zu gestalten, vor allem wenn es um den Informationsaustausch geht. Durch die schnelle Erreichbarkeit können nicht nur Informationen innerhalb des Teams ausgetauscht werden, sondern auch die Klient*innen sind einfacher zu erreichen bzw. zu kontaktieren. Zukünftig werden die digitalen Medien und Geräte zunehmend an Wichtigkeit gewinnen, auch in der stationären Kinder- und Jugendhilfe.

Die nächsten beiden Kapitel befassen sich nun mit der durchgeführten Befragung von acht Professionist*innen. Zuerst wird allgemein auf das Forschungsdesign und die Durchführung eingegangen, woraufhin die Ergebnisse näher erläutert werden und eine Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse aufgestellt wird.

5 Forschungsdesign

Nach Klärung der Zielsetzung und der Fragestellung dieser Arbeit wird nun das Forschungsdesign beschrieben und in weiterer Folge die Methode, welche verwendet wurde, nähergebracht. Die Erhebung und die Ausarbeitung der Daten wurden mittels einer qualitativen Forschungsmethode „leitfadengestützte Interviews“ vorgenommen. Die qualitative Forschung basiert auf nichtnumerischen Daten, sprich Verbaldaten. Diese dürfen nur interpretativ ausgewertet werden (Bortz & Döring, 2006). Zweck einer qualitativen Forschung ist es den Sinn bzw. die Sichtweisen des Einzelnen wiederzugeben (Helfferich, 2009).

5.1 Methoden

Im Folgenden wird die ausgewählte empirische Forschungsmethode, das offene leitfadengestützte Interview beschrieben, sowie die damit zusammenhängende Datenerhebung, Datenerfassung und Datenauswertung. Darüber hinaus werden die gewonnenen Daten dargelegt und mit den theoretischen Grundlagen verknüpft und interpretiert. Das Leitfadeninterview ist Teil der qualitativen empirischen Sozialforschung und dient in dieser Arbeit der Ermittlung von Expert*innenwissen der Pädagog*innen aus sozialpädagogischen Kinder- und Jugendeinrichtungen im stationären Bereich sowie der Erfassung und Analyse der subjektiven Perspektive (Flick, Von Kardorff & Steinke 2010).

Das Leitfadeninterview ist halbstandardisiert und bedeutet in diesem Kontext, dass es bei der Befragung einen Fragenkatalog (Leitfaden) gibt. Der Leitfaden dient dazu, wichtige Fragen abzudecken und diese während des Interviews nicht außer Acht zu lassen, diese können jedoch individuell angepasst werden, um einen natürlichen Gesprächsverlauf zu gewährleisten. Das heißt, es können Frageformulierungen sowie die Reihenfolge der Fragen, von der interviewenden Person angepasst und verändert werden (Gläser & Laudel 2010).

Diese Methode dient zu Forschungszwecken und die Auskünfte, die die befragte Person gibt, bleiben folgenlos für diese, denn die Vertraulichkeit ist ein wichtiger Aspekt, welcher zu beachten ist. Wichtig bei dieser Befragung ist es neutrale Interviewtechniken anzuwenden und Zustimmung oder Missbilligungen zu vermeiden, um die interviewte Person nicht zu verunsichern und alle nötigen Informationen zu erhalten.

Ein weiterer relevanter Faktor ist das Interesse der/des Befragten am Thema zu wecken und die Bereitschaft den/die Interviewführende*n bei der Befragung zu unterstützen, sowie die Kooperationsbereitschaft der/des Befragten zu erzeugen. Unter anderem sollte man auch die Meinungen der befragten Personen anerkennen, da dies meist die Motive sind an einer Befragung teilzunehmen. Auch hier ist nochmals zu erwähnen, dass die Objektivität, Reliabilität und Validität zu beachten sind, um zu gewährleisten, dass die Auswertungen der Daten unabhängig davon, welche Person die Befragung auswertet, gleich sind. Prinzipiell finden diese Befragungen mündlich in einem Face to Face Gespräch statt und gehören zum Typ der „persönlichen“ Befragung. Allerdings wurden diese aufgrund von Covid 19 via Videokonferenz abgehalten. Durch gezielte Fragen soll die interviewte Person dazu angeregt werden verbale Informationen preiszugeben. Auch ist eine gemeinsame Sprache der Gesprächspersonen wichtig, denn wenn die interviewte Person die Fragestellungen nicht versteht, kann das Interview nicht sinnvoll abgeschlossen werden (Diekmann, 2014).

5.2 Stichprobenauswahl

Die Stichprobe an Expert*innen setzt sich aus acht Personen zusammen, welche alle in verschiedenen Wohngemeinschaften arbeiten. Von den acht befragten Personen sind fünf Personen weiblich und drei männlich, sind zwischen 25 und 45 Jahre alt und haben eine unterschiedliche Berufserfahrung, von fünf Monaten bis zu acht Jahren.

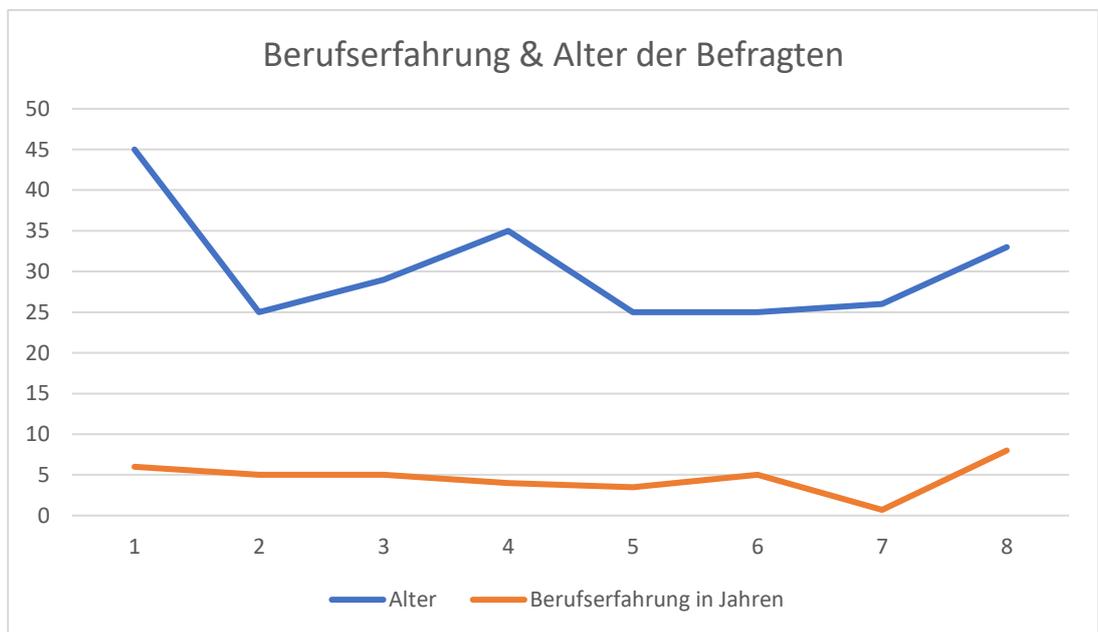


Abbildung 5: Berufserfahrung & Alter der Befragten
(eigene Abbildung)

Auch wurde darauf geachtet, dass die Personen nicht alle den gleichen Trägerverein als Arbeitgeber*in haben und somit konnten wir Mitarbeiter*innen von sechs verschiedenen Trägervereinen für unser Interview gewinnen.

Die befragten Personen sind auch in verschiedenen Bundesländern tätig, hier sind drei Personen von der Steiermark, zwei Personen von Wien, eine Person aus Linz und eine Person aus Vorarlberg vertreten.

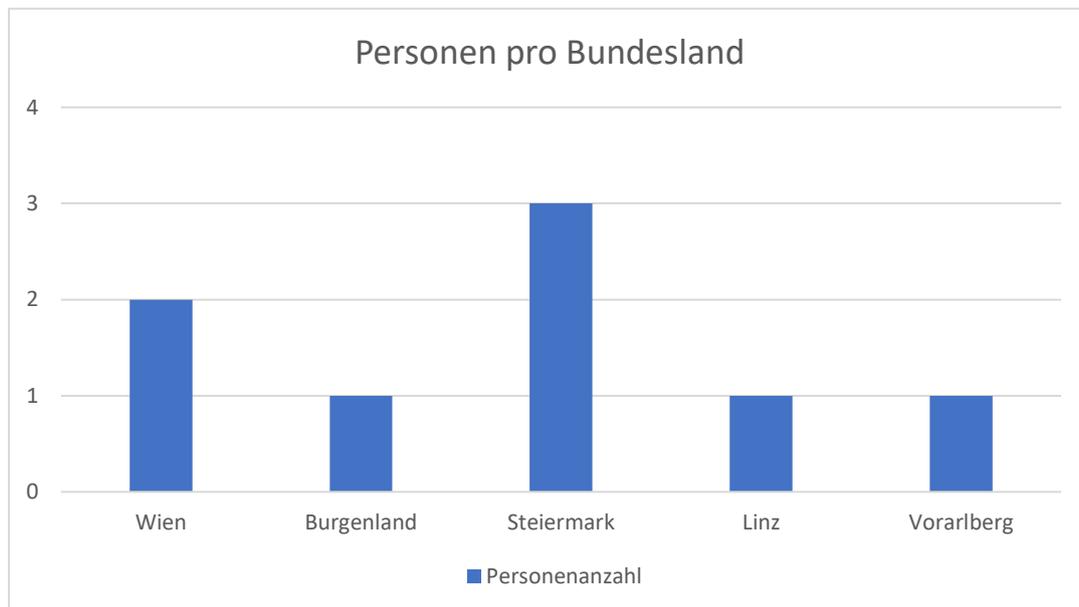


Abbildung 6: Personen pro Bundesland
(eigene Abbildung)

Sieben von acht Personen haben aktuell als höchsten Abschluss den Bachelor in Bildungswissenschaften und eine Person ist diplomierte*r Sozialpädagog*in und Traumapädagog*in. Die Stichproben wurden im Zeitraum von Oktober 2020 bis Mai 2021 erfasst, somit sind die angegebenen Daten für diesen Zeitpunkt als aktuell anzusehen.

5.3 Auswertungsmethode

Damit eine Auswertung der auf den Audiodateien vorliegenden Daten durchgeführt werden kann, muss das umfangreiche Material durch Abtippen des Gesprochenen in eine schriftliche Form übertragen werden (Lamnek, 2005).

Dies bedeutet, dass der Fokus hierbei auf den Inhalten der Gespräche liegt, daher wird bei der Transkription auf genauere Details der Aussprache verzichtet. Ansonsten erfolgt die Transkription wortwörtlich. Die Transkription des Gesagten kann jedoch nie eine vollständige Gesprächssituation festhalten (Pehl & Dresing 2013).

Es gibt drei Grundformen der qualitativen Inhaltsanalyse. Diese sind die Zusammenfassung – das Material wird auf die wichtigsten Inhalte reduziert, um ein Abbild des Grundmaterials schaffen zu können. Die Explikation – hier muss zusätzliches Material für das Verständnis gesammelt werden. Die Strukturierung – es werden bestimmte Aspekte aus den Daten gefiltert und aufgrund bestimmter Kriterien eingeschätzt (Mayring, 2002).

In der hier vorliegenden Arbeit lehnen sich die Forschenden für die Auswertung der Interviewdaten an die strukturierende qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2002) an.

In der Auseinandersetzung mit dem Datenmaterial werden dabei Kategorien für die Auswertung gebildet. Da es in dieser Arbeit um die Erfassung von sachlichen Inhalten und Argumenten der Befragten geht, wird das Kategoriensystem vorwiegend aus den Fragen des Interviews gebildet, welche aus dem theoretischen Hintergrund abgeleitet wurden. Diese werden als deduktive Kategorien bezeichnet. Des Weiteren können zusätzliche Aspekte in dem gewonnenen Datenmaterial auftauchen, welche als induktive Kategorien bezeichnet werden (Bortz & Döring 2006).

Bei den gebildeten Kategorien handelt es sich um folgende Unterteilungen:

Einstieg:

- Kategorie 1a: Unterstützungsangebot beim Einstieg
- Kategorie 1b: gewünschte Unterstützungsangebote

Belastungen:

- Kategorie 2a: körperliche Belastungen
- Kategorie 2b: emotionale Belastungen
- Kategorie 2c: weitere Belastungen

Interne Unterstützung:

- Kategorie 3a: laufende interne Unterstützung
- Kategorie 3b: gewünschte interne Unterstützung

Externe Unterstützung

- Kategorie 4a: laufende externe Unterstützungen
- Kategorie 4b: gewünschte externe Unterstützung
- Kategorie 4c: Einzelsupervision

Bewertung der Unterstützung:

- Kategorie 5a: Nutzung der Unterstützung
- Kategorie 5b: Sinnhaftigkeit der Unterstützung

Digitale Medien

- Kategorie 6a: Vor- und Nachteile digitaler Medien
- Kategorie 6b: optimale Nutzung der digitalen Medien

Austausch der Professionist*innen

- Kategorie 7a: Austausch mit anderen Trägervereinen
- Kategorie 7b: Format des Austausches

Genutzte Formen:

- Kategorie 8a: bevorzugte Kanäle
- Kategorie 8b: bereits genutzte Kanäle

Szenario:

- Kategorie 9: Beispiele für Unterstützungsmöglichkeiten

Hierbei muss das Material wiederholt gelesen werden. Ziel ist es, die Themen, die in den Interviews vorkommen zu erkennen und deren einzelne Aspekte herauszulesen und zu notieren. Hierfür sind drei wichtige Schritte notwendig. Zuerst werden Kategorien definiert, danach werden „Ankerbeispiele“ für jede Kategorie ausgewählt und zuletzt wird eine Kodierregel festgelegt, um die richtige Zuordnung gewährleisten zu können. Damit eine Abgrenzung von nicht gebrauchtem Material vorgenommen werden kann (Mayring, 2002).

Das gesamte Material wird kodiert. Kodieren bedeutet, Textstellen einer bestimmten Kategorie zuzuordnen. Es gibt hierbei natürlich (wie bei allen Schritten) verschiedene Variationen. Die Kategorien können zum Beispiel auch anhand des Kodierens des gesamten Materials erstellt werden. In weiteren Schritten werden die Ergebnisse des kodierten Materials übersichtlich und meist in Tabellenform dargestellt. Es werden Häufigkeitsangaben gemacht. Dies sind noch nicht die endgültigen Ergebnisse. Auch in Kreuztabellen können Zusammenhänge zwischen den einzelnen Kategorien ersichtlich werden. Zuletzt findet eine vertiefende Fallinterpretation statt. Ziele können sein Hypothesen zu formulieren oder im Einzelfall neue theoretische Überlegungen zu formulieren, den theoretischen Rahmen zu überarbeiten oder Konzepte ausdifferenzieren. Fälle können dadurch für eine weitere, vertiefende Analyse ausgewählt werden. Es gibt verschiedene Techniken für die weitere Interpretation dieser Fälle (Flick, Kardorff & Steinke, 2015).

Dies ist nur eine der vielen Auswertungsmöglichkeiten von leitfadengestützten Interviews. Hierbei liegt es im Ermessen der ForscherInnen zu entscheiden, welche Methoden diese verwenden möchten.

Im nächsten Kapitel werden die einzelnen Kategorien der jeweiligen Interviews auf Gemeinsamkeiten und Widersprüche geprüft. Bei der Benennung der Kategorien wurde darauf geachtet, dass den Leser*innen verdeutlicht wird, welche Inhalte die einzelnen Kategorien aufweisen. Um eine explizitere Kodierung zu ermöglichen, wurden Unterkategorien gebildet. Nachdem das Kategoriensystem gebildet wurde, mussten die Textteile beziehungsweise relevanten Textpassagen aus den Interviews den einzelnen Kategorien zugeordnet werden (Bortz & Döring, 2006)

6 Ergebnisse

Zur besseren Verständlichkeit der Ergebnisse der empirischen Erhebung werden die gewonnenen Ergebnisse den Kategorien zugeordnet.

Kategorie 1a: Unterstützungsangebot beim Einstieg

Zum Einstieg sollten die befragten Personen Angaben über das Unterstützungsangebot zum Einstieg in ihr Unternehmen machen. Allgemein zusammengefasst haben drei von acht befragten Personen die erhaltene Unterstützung als sehr gut bewertet, nur eine Person als gut und jeweils eine Person als eher schlecht und schlecht. Zwei Personen konnten keine direkte Angabe machen. Person 2 kann den Aussagen nach zu eher schlecht zugeordnet werden *„[...] Man bekommt sehr viele Informationen, also man bekommt einen Wall an Informationen was alles beachtet werden muss [...] sobald man das Gefühl hat, man ist jetzt so halbwegs drinnen kommt dann meistens dann noch das Formular und das Formular [...]“ (I 2, A 25).*

Person 5 bewertete als einzige Person das Unterstützungsangebot als schlecht *„[...] allgemein würde ich es schon als schlecht bewerten [...]“ (I5, A25)*, für diese Person gab es kaum eine Einführung, da die Situation im Team sowie allgemein in der Wohngemeinschaft von dieser Person als schwierig beschrieben wurde *„Das war in meinem Fall praktisch kaum gegeben, weil die WG gerade eine recht schwierige Zeit und recht schwierige Team und Kindergruppenkonstellation gehabt hat. [...]“ (I 5, A 21).* Zudem musste sich diese Person die benötigten Infos durch Nachfrage bei anderen Teammitgliedern selbst erarbeiten. Auch Person 2 erwähnt, dass diese nachfragen musste, um die nötigen Informationen über die Abläufe zu erhalten *„[...] am meisten Unterstützungen von meinen Kolleginnen und Kollegen geholt [...]“ (I 2, A 23).*

Person 5 erwähnt auch, dass es trotz alledem für sie passend war, da die Person wusste, was auf sie zukommt „[...] Also ich glaub für mich persönlich hat das ganz gut gepasst, weil ich ja auch circa gewusst habe auf was ich mich da einlasse. [...]“ (I 5, A 25).

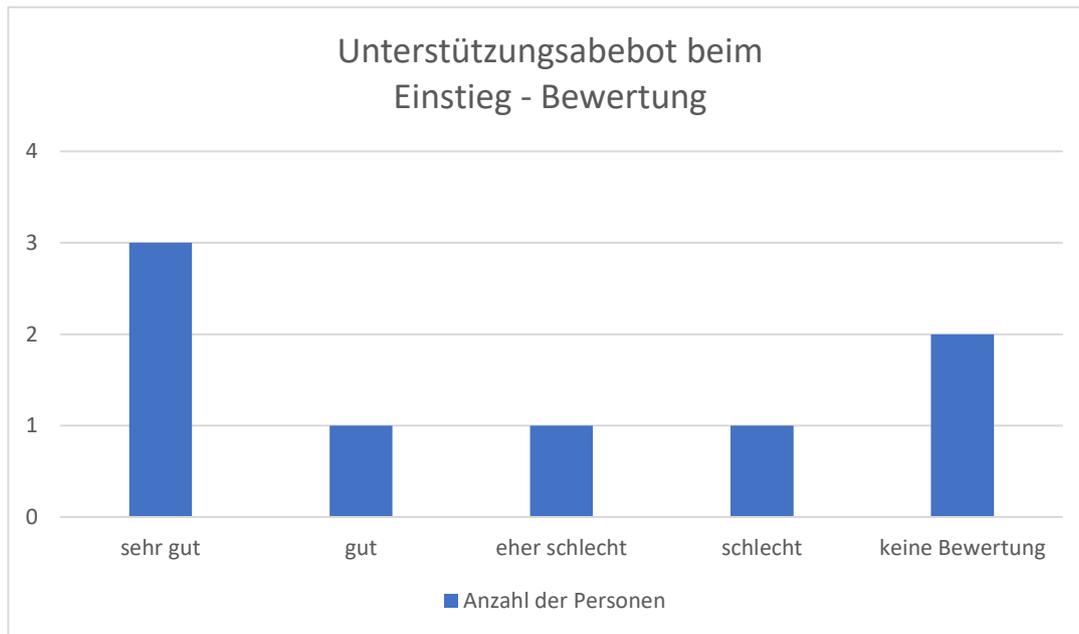


Abbildung 7: Unterstützungsangebot beim Einstieg - Bewertung (eigene Abbildung)

Die Einschulung von neuen Mitarbeiter*innen sollte eine höhere Priorität erlangen, denn wenn diese gut und schnell eingearbeitet werden, können diese sich schneller wohlfühlen und sich integrieren und auch produktiver und selbstständiger arbeiten, als wenn die Einschulung nur teilweise stattfindet oder sogar fehlt. Auch ist es wichtig, dass Informationen an die neuen Mitarbeiter*innen weitergegeben werden, welche für die Arbeitsabläufe von Bedeutung sind (Fleig, 2021).

Ebenso spielten Kolleg*innen auch bei den anderen befragten Personen eine große Rolle. Person 1 erwähnt, dass ihr viel Vertrauen entgegengebracht wurde und sie vor allem von langjährigen Mitarbeiter*innen profitiert hat „[...] *Da habe ich wirklich sehr profitiert von der Erfahrung der langjährigen Mitarbeiter dort. [...]*“ (I 1, A 17). Auch die Personen 2, 3, 7 und 8 geben an, dass sie ihr Team als sehr unterstützend wahrgenommen haben und sie durch die Erfahrung des Teams viel lernen konnten. „[...] *ich finde ich hatte Glück gehabt, da ich finde, dass ich ein gutes Team gehabt habe, dass auch schon viel Erfahrung hatte und mir auch echt viel sagen und zeigen konnte [...]*“ (I 3, A 43). Auch die positive Aufnahme ins Team erscheint für Personen, welche neu in ein Team kommen von hoher Wichtigkeit. „[...] *Ich find auch, dass es sehr aufs Team darauf ankommt [...] dadurch, dass ich sehr willkommen war, war auch ein Grund, dass ich gut eingeschult worden bin [...]*“ (I 8, A 21). Im Bezug auf Peer- bzw. Gruppen-Mentoring ist festzuhalten, dass Erfahrungen und Wissen innerhalb einer Gruppe ohne Hierarchieebenen vermittelt werden, daher können sich neue Mitglieder in Situationen besser hineinfinden (Bocke, Brüsckke, Ogawa-Müller & Gaede, 2017).

Die pädagogische Leitung der Wohngruppe wurde nicht von allen befragten Personen genannt und scheint somit nicht direkt von allen Personen als unterstützend angesehen zu werden. Jedoch ist dies auch nicht immer der Fall, denn Person 3 und 7 haben gute Erfahrungen mit der Leitung gemacht. In diesen beiden Fällen stand die Leitung zumindest telefonisch immer zur Verfügung und Fragen konnten an diese gerichtet werden. „[...] *meine erste pädagogische Leitung, die ich hatte [...] konnte ich eigentlich jederzeit anrufen und nachfragen wie gewisse Dinge funktionieren [...]*“ (I 3, A 35). Bei Person 7 gab es sowohl vor dem Einstieg als auch währenddessen Unterstützung der Teamleitung „[...] *wir haben, bevor ich dort begonnen habe zu arbeiten, Gespräche geführt, während des Einstiegs mehrere und es gibt jetzt auch nach wie vor einen Austausch unter der Teamleitung [...]. Wenn man mehr benötigen würde, kann man auch jederzeit die Bereichsleitung einschalten oder fragen, ob man Unterstützung bekommt*“ (I 7, A 19). Person 2 erwähnt die pädagogische Leitung, allerdings nur um scheinbar strukturelle Gegebenheiten wie die Schlüsselübergabe abzuklären und wird dann in den Alltag entlassen.

Dies ist nicht als unterstützend für den Einstieg in den Arbeitsbereich zu betrachten, da nur formale Sachverhalte geklärt wurden „[...] das erste was ich machen hab müssen war zu meinem pädagogischen Leiter gehen und der hat mir dann quasi anhand eines Einstiegsformulars erklärt was ich alles zu beachten habe und mir die Schlüssel überreicht und das war bei mir relativ kurz [...]“ (I 2, A 23).

Weitere Einführungsmaßnahmen waren bei Person 3 und 8 der einmonatige Beidienst (= Dienst ohne Übernachtung), bei dem sie Mitarbeiter*innen, Strukturen und Arbeitsweisen kennenlernen konnten, wobei das Erlernte von den anwesenden Kolleg*innen abhing „Da hing es eben davon ab, was meine Kollegen mir in den Diensten so mitgeteilt und gezeigt haben, was ich da so im Prinzip gelernt hab“ (I 3, A 35). Person 8 bewertete dieses Vorgehen sogar als sehr gut „[...] damals als ich angefangen habe, war man im 1. Monat immer mit Beidiensten. Also keine Hauptdienste, sondern paar Monate mal Beidienste, lernst alle Kollegen kennen, lernst alle Arbeitsweisen von den Kollegen kennen, lernst auch die Tagesstruktur kennen dann erst steigst in den Turnusdienst ein. Das habe ich auch als sehr gut empfunden.“ (I 8, A 21), allerdings änderte sich das Ausmaß dieser Einschulungszeit seit Covid 19 auf 2 Wochen „[...] Mittlerweile wegen Corona ist dies auf 2 Wochen begrenzt worden. [...]“ (I 8, A 23).

Weiters gaben beide Personen an, dass es nach ca. einem halben Jahr auch eine „Newcomer Schulung“ gab, welche das System rundherum, wie Rechtsabteilung usw. den neuen Mitarbeiter*innen vorgestellt wird. Wobei die Meinungen der beiden Personen dazu unterschiedlich sind, denn Person 3 fand, dass dies viel Input in kurzer Zeit und schwer nachvollziehbar war „[...] eine Newcomer Schulung. Da haben sich dann alle Magistratsabteilungen, die mit der Wiener Kinder- und Jugendhilfe zusammenarbeiten also zum Beispiel der psychologische Dienst und die Rechtsabteilung und sowas vorgestellt. War für mich zu dem Zeitpunkt aber noch schwer nachzuvollziehen, weil es doch recht viel Input in doch kurzer Zeit war [...]“ (I 3, A 35) und Person 8 dies als sehr informativ beschrieb „[...] Den habe ich auch sehr informativ gefunden [...]“ (I 8, A 21).

Es liegt an den Institutionen, dass diese Schulung zu verschiedenen Zeitpunkten angeboten wird und die Mitarbeiter*innen die Möglichkeit bekommen diese Schulung z.B. in einem Zeitraum von sechs Monaten bis zu einem Jahr frei wählen können, um allen die Chance zu geben, einen für sich passenden Zeitpunkt für die Vorstellung der Abteilungen zu finden. Auch Person 1 gab an Einführungstage erhalten zu haben, wobei die Informationen dazu dienten, das Unternehmen allgemein kennenzulernen *„[...] Es hat einen Einführungstag gegeben, oder Einführungstage waren das. Die waren in Innsbruck, da hat man einmal die Organisation so im Großen und Ganzen kennengelernt. Von der Gründung über die damaligen Ziele bis jetzt eben die Weiterentwicklung, wie es jetzt weitergeht [...]“ (I 1, A 17)*. Die Informationen, welche Person 1 erhalten hat, sind für den Einstieg als informativ zu betrachten, allerdings sind die Informationen, welche Person 3 und 8 erhalten haben von höherer Wichtigkeit, da diese die Kinder und Jugendlichen direkt betreffen und auch für die Arbeit mit diesen eine Bedeutung haben können.

Person 4 beschrieb das Unterstützungsprogramm der Peer Group, wobei dieses von der Leitung ausging, diese aber seit dem Leitungswechsel nicht mehr angeboten wird. Es ist zu hoffen, dass diese Unterstützungsmöglichkeit öfter angeboten wird, da dies als sehr unterstützend angesehen wurde und vor allem den Austausch von verschiedenen Personen gefördert hat *„Ja schon sehr. Schon alleine, weil man sich zusammenschließen hat können mit Sozialpädagogen aus verschiedenen Wohngruppen und jeder andere Erfahrungen miteinbringen hat können.“ (I 4, A 29)*.

Weiters wurde von Person 7 von einem Mentoring Programm gesprochen, welches schon vor Arbeitsbeginn gestartet wurde und über drei Monate dauerte. Es wurde eine Person als Mentor*in von der Leitung zugeteilt und somit konnten offene Fragen immer gleich geklärt werden und die Person fühlte sich mit den auftretenden Herausforderungen nicht alleine gelassen *„[...] das war sehr gut bzw. bevor ich im August begonnen habe, habe ich im Juli schon ein Mentorengespräch gehabt [...]“ (I 7, A 15)*. Hier kann auf das One-to-one Mentoring Bezug genommen werden, da das Ziel verfolgt wird, weniger erfahrene Personen, mittels bereits eingearbeiteter Personen zu unterstützen und Wissen weiterzugeben (Biemann & Weckmüller, 2014).

Als Schwachstelle für Unterstützungsmaßnahmen wurde von Person 2 die Unübersichtlichkeit der Arbeitsabläufe genannt und das Gefühl, dass die Flut an Informationen nicht endet „[...] sobald man das Gefühl hat, man ist jetzt so halbwegs drinnen, kommt dann meistens dann noch das Formular und das Formular [...]“ (I 2, A 25), dies wird bei der nächsten Frage nochmals aufgegriffen und thematisiert. Person 6 gab keine Bewertung zur Einführung ab, da diese zuvor den Zivildienst in dem Unternehmen absolvierte und somit keine Einschulung erhielt.

Resümierend ist zu sagen, dass ein guter Einstieg sehr wichtig ist und vor allem das bestehende Team für neue Mitarbeiter*innen eine höhere Wichtigkeit bei der Einschulung hat, als die Leitung selbst, denn wie schon zuvor beschrieben haben die meisten Befragten die Unterstützung von Mitarbeiter*innen ausführlicher genannt und diese auch als unterstützend wahrgenommen, als die der Leitung oder der Institution, falls diese überhaupt erwähnt worden ist. Bei der Einschulung von Mitarbeiter*innen sollte mehr darauf geachtet werden, diese gut zu unterstützen und auch seitens der Leitung sollten mehr Angebote gesetzt werden, sodass sich die Mitarbeiter*innen bei Fragen an diese wenden können. Mentoringprogramme als auch Peer Groups wurden von den befragten Personen gut aufgenommen und können eine gute Unterstützungsmöglichkeit darstellen. Fraglich ist, ob die Dauer angemessen ist, bzw. ob es eine Weiterführung in Form von Stammtischen oder Ähnlichem geben sollte, um den Austausch der Mitarbeiter*innen aufrecht zu erhalten.

Kategorie 1b: gewünschte Unterstützungsangebote

In weiterer Folge wurden die Personen gefragt, was sie sich beim Einstieg gewünscht hätten um eine bessere Unterstützung zu erfahren.

Die Befragten sollten angeben, ob sie sich ein weiteres Unterstützungsangebot beim Einstieg in das Unternehmen gewünscht hätten. Die Personen 1, 4 und 7, welche das Unterstützungsangebot als sehr gut bewertet haben, sowie Person 8, die das Angebot als gut bewertet hat, äußerten keine Wünsche bzw. keine Verbesserungsvorschläge. Trotz der Menge an Informationen, welche bei einem Einstieg auf die Personen zukamen, fühlten sich diese gut unterstützt „[...] *ja es war das richtige Maß.*“ (I 4, A 33).

Person 8 erwähnte weiters noch, dass das Angebot etwas zu viel für den Einstieg war. Hier ein gutes Zwischenmaß zu finden ist oftmals schwer, denn jede Person wünscht sich ein anderes Ausmaß an Betreuung „[...] *ich hab das Angebot jetzt sogar etwas als Überangebot empfunden. Also mir war es fast ein wenig zu viel Angebot.*“ (I 8, A 26). Person 2, 3 und 5 hätten sich eine schriftliche Übergabe oder ein Nachschlagewerk für den Einstieg gewünscht, um wichtige Infos nachschlagen zu können. Vor allem ist durch eine Art To-Do-Liste die Gefahr gemindert einen wichtigen Arbeitsschritt zu übersehen.

„[...] *eine gewisse Übersicht [...] wo draufsteht, das und das ist zu beachten [...] was für Formulare sind täglich zu machen, monatlich zu machen, wöchentlich zu machen. Also dass man da so ein bisschen einen Überblick bekommt [...] Irgendsoein kurzes und zusammengefasstes Formular wäre auf jeden Fall nicht schlecht.*“ (I 2, A 27 & A 29).

Als Anregung wurde auch genannt, dass die Nachschlagewerke für jede Wohngemeinschaft individuell gestaltet werden müssen und auch immer aktuell gehalten werden. Hierfür müsste es eine zuständige Person geben, um die Aktualität gewährleisten zu können „[...] Wobei ich glaub, dass das halt auch ein bissl ein mühsamer Prozess ist, weil das muss ja jemand durchgehend aktuell halten oder bewusst zusammenstellen, wenn neue Leute angestellt werden. [...]“ (I 5, A 27).

Weiters wurde von Person 3 und 5 ein Mentoring Programm erwähnt, welches für besondere Fragen der Neulinge als Unterstützung dienen kann „[...] so eine Art Mentoring Konzept, dass du halt jemanden aus dem Team bewusst zur Verfügung gestellt kriegst, an den du dich mit organisatorischen Fragen wendest.“ (I 5, A 27). Durch diese Form des Mentorings profitiert jedes Gruppenmitglied, da Erfahrung und Wissen ausgetauscht wird (Brocke, Brüscke, Ogawa-Müller & Gaede, 2017).

Weiters wurde von Person 3 auch eine Peergroup gewünscht, da sich vor allem die Vernetzung und der Erfahrungsaustausch für Einsteiger*innen leichter gestalten würde „[...] Peer Groups, dass man sich so regelmäßig treffen kann. Mit so Neueinsteigern, damit man sich auch vernetzen kann, halt da auch Erfahrungen austauschen kann [...] Leute dabei sind die halt auch schon länger dabei sind, damit man sich da halt auch austauschen kann [...]“ (I 3, A 53). Peers befinden sich oftmals auf derselben beruflichen Ebene, was den Vorteil mit sich bringt, dass sie sich im selben Kontext und ähnlichen Situationen bewegen und somit gegenseitig unterstützen können (Brocke, Brüscke, Ogawa-Müller & Gaede, 2017).

Person 6 wünscht sich zudem vor allem Feedback. Dieses Feedback soll allerdings nicht nur beim Einstieg erfolgen, sondern dauerhaft und immer wieder in regelmäßigen Abständen „[...] ich brauch Feedback, ich will Feedback bekommen, weil wie soll ich was besser machen, wenn mir keiner sagt, was ich nicht gut mache. Also ich würd mir einfach mehr Feedback wünschen. Ganz allgemein.“ (I 6, A 29). Wie auch schon oben bei Punkt 3.3.3 erwähnt, ist Feedback ein wichtiges Instrument, sodass in einem Team Harmonie und gute Zusammenarbeit herrschen kann (Fengler, 2008).

Im Allgemeinen ist zu sagen, dass einige Institutionen schon vieles richtig machen. Trotzdem sollte in regelmäßigen Abständen eine Evaluation intern stattfinden, um das Unterstützungsangebot besser für neue Mitarbeiter*innen zu gestalten. Nur durch die Erfahrung und Vorschläge der Mitarbeiter*innen, kann das Angebot verbessert und eventuell erneuert werden. Auch individuelle Möglichkeiten sollten hier nicht außer Acht gelassen werden, da jeder Mensch ein Individuum ist und die Möglichkeit für einen guten Einstieg gewährleistet werden sollte, um diese lange im Unternehmen halten zu können.

Kategorie 2a: körperliche Belastungen

Im nächsten Abschnitt sollten die befragten Personen angeben, welchen körperlichen Belastungen diese in ihrem Arbeitsalltag ausgesetzt sind.

Vier von acht Personen, nannten die Dienstzeiten als körperliche Herausforderung. Da die interviewten Personen in der Regel im Turnusdienst bzw. 24 Stunden-Diensten arbeiten und neben den geplanten Diensten auch schon mal der ein oder andere zusätzliche Dienst übernommen werden muss, werden diese als körperliche Herausforderung gesehen *„[...] und ich glaub die Dienstzeiten an sich, also der Turnusdienst und 24/25 Stunden Dienst das ist auch als körperliche Belastung einzustufen.“ (I 6, A 33).*

Zusätzlich wurde von Person 3, Person 5 und Person 8 auch der Schlafmangel erwähnt. Oftmals sind die Nächte sehr kurz und der Tag fängt mit den schulpflichtigen Kindern auch wieder früh an *„[...] die Schlafgeschichten auf jeden Fall, wenn man mehrere zache Nachtdienste hintereinander hat das ist dann schon anstrengend.“ (I 8, A 31).* Person 6 erzählt, dass das Dienstzimmer ein Grund dafür ist, dass sie den notwendigen Schlaf in der Dienstzeit nicht findet. Ausschlaggebend dafür ist, dass das Dienstzimmer gleichzeitig das Schlafzimmer für die Professionist*innen ist und sich dort ebenso Computer und weitere elektronische Geräte befinden. Zusätzlich ist das Zimmer auch sehr klein *„[...] dass es ein winziger Büroraum ist, der gleichzeitig Schlafzimmer ist.“ (I 6, A 37).* Zu wenig Schlaf kann sich auf das gesundheitliche Befinden, als auch auf die Lebenserwartung negativ auswirken (Weeß, 2016).

Als weiteres wurden auch die Konfliktsituationen erwähnt, welche körperlich anstrengend sein können. Damit sind Situationen gemeint, in denen die befragten Personen als Streitschlichter*innen eingreifen müssen, quasi als menschliche Barriere, um eine Gefährdung anderer Klient*innen zu vermeiden „[...] also zum einen in Konfliktsituationen, sprich bei Streitigkeiten, bei Kindern die gerade, ja auffällig werden in irgendeiner Art und Weise und du körperlich einschreiten musst[...]“ (I 2, A 33), aber auch Grenzüberschreitungen der Klient*innen an den Professionist*innen selbst wurden aufgezählt „Also was wir schon haben sind Jugendliche die körperliche aggressiv werden können, auch uns gegenüber.“ (I 5, A 33). Übergriffe von Personen können auf das Gegenüber unangenehme Auswirkungen haben. Bereits ein aufdringliches Verhalten, welches die individuelle Grenze einer Person überschreitet, wird als Grenzüberschreitung beschrieben (Focus, 2013).

Person 2 und Person 8 erwähnen zusätzlich noch, dass auch die Haushaltsführung, als körperliche Belastung wahrgenommen wird „[...] alltägliche Sachen wie die Wäsche zu tragen.“ (I 2, A 33). Hierzu muss zusätzlich erwähnt werden, dass Person 2 zum Wäsche waschen, mit der gesamten Wäsche in ein anderes Gebäude gehen muss. Person 8 erzählt, dass sie Umzugskisten und Möbel tragen müssen, wenn ihre Klient*innen ausziehen, was auch zu körperlichen Belastungen führt „[...] da gibt es eigentlich kein Angebot der Einrichtung, dass da jemand kommt und schleppt. Da müssen wir das halt selber machen.“ (I 8, A 33).

Lediglich Person 1 kann keine körperlichen Belastungen in ihrem beruflichen Alltag nennen „Körperliche Belastungen sehe ich jetzt nicht wirklich.“ (I 1, A 25) und auch Person 7 erwähnt, dass ihr Arbeitsalltag eine gute Balance zwischen körperlicher Bewegung und den Bürozeiten ist „[...] man ist nicht ständig im Büro oder man rennt auch nicht ständig herum, ein gutes Dazwischen.“ (I 7, A 25).

Zusammenfassend werden Schlafmangel, Dienstzeiten und Konfliktsituationen in denen eingegriffen werden muss, als die häufigsten körperlichen Herausforderungen genannt. Gerade wenn es bereits zu Konfliktsituationen gekommen ist und auch noch der nötige Schlaf fehlt, kommt der/die Professionist*in recht schnell an ihre/seine körperlichen Grenzen. Gut wäre hier ein/e unterstützende/r Kolleg*in, welche/r dann übernehmen kann, wenn es zu einer weiteren Konfliktsituation kommt oder einfach nur helfend zur Hand geht „[...] da wäre eine zweite helfende Hand nicht schlecht.“ (I 3, A 73).

Kategorie 2b: emotionale Belastungen

Zusätzlich zu den körperlichen Herausforderungen wurden die Personen zu den emotionalen Herausforderungen befragt, mit denen sie in ihrer täglichen Arbeit mit ihren Klient*innen konfrontiert werden. Person 2 ist der Meinung, dass emotionaler Stress und auch emotionale Belastungen teilweise ein fester Bestandteil in diesem Berufsfeld sind „[...] emotionaler Stress und emotionalen Belastungen bist du fast tagtäglich ausgesetzt.“ (I 2, A 35). Daraus wird geschlossen, dass die ausgewählten Mitarbeiter*innen schon bei der Entscheidung diesen Job ausüben zu wollen, eine gefestigte Persönlichkeit besitzen sollten und eine gute Möglichkeit finden müssen, mit eigenem Stress und Belastungen umgehen zu können. Damit das Stresslevel gesenkt werden kann, besteht die Möglichkeit verschiedene Bewältigungsstrategien anzuwenden. Die unterschiedlichen Methoden, können individuelle Wirkungen auf die betroffenen Personen haben (Litzcke & Schuh, 2005).

Person 1, 3, 4, 5, 6 und 8 sind der Meinung, dass die Abgrenzung zwischen dem privaten und beruflichen Bereich eine der schwierigsten emotionalen Herausforderungen ist. Gerade die persönlichen Geschichten und Biografien der Klient*innen sind emotional sehr bewegend „[...] auf jeden Fall eine Belastung ist, sind auch einfach die Biografien und Geschichten der Kinder und der Jugendlichen [...]“ (I 4, A 41). Abstand muss sich nicht immer auf das Räumliche beziehen, sondern bedeutet Abstand zu den eigenen Emotionen schaffen zu können. Dies zu schaffen bedeutet, dass Stress vermindert werden kann (Warkentin, 2020).

Zusätzlich wird auch die Beziehungsarbeit als emotionale Herausforderung wahrgenommen. Im stationären Bereich ist die Arbeit stark mit der eigenen Person und Beziehungen zu Klient*innen verbunden. Aufgrund dessen ist der Balanceakt zwischen Arbeit und Privatem recht schwierig „[...] mein Team arbeitet ganz viel mit Bindungs- und Beziehungsangeboten [...] diese Bindungsangebote sind sehr belastend.“ (I 8, A 37). Wie bereits im Kapitel 3.1.1 erläutert wurde, lassen die Professionist*innen ihre Persönlichkeit mit in den Arbeitsalltag einfließen und verwenden diese als Werkzeug, um eine professionelle Beziehung zu ihren Klient*innen aufbauen zu können. Diese Art von Beziehung ist die Voraussetzung für eine gelingende Arbeit mit den Klient*innen, da ihnen das Gefühl von Interesse und Verständnis vermittelt wird und dennoch muss gleichzeitig eine Abgrenzung für den/die Professionist*in möglich sein (Poulsen, 2009).

Vor allem als Neueinsteiger*in ist es wichtig einen guten Umgang mit fordernden Situationen zu finden und diese nicht mit nach Hause zu nehmen „Für mich war am Anfang ganz schwer mich abzugrenzen, also ich habe dann wirklich immer drüber nachgedacht, wenn ich heimgegangen bin, was an dem Tag falsch gelaufen ist, was gut gelaufen ist.“ (I 1, A 29). Person 3 erzählt, dass sie sogar im Urlaub an die Arbeit und die Klient*innen gedacht hat „[...] also ich hätte mich tatsächlich etwas besser abgrenzen müssen. Auch im Urlaub hab ich mir gedacht ob ich alles richtig aufgeschrieben habe [...] oh Gott und nachher wird ein Kind nicht abgeholt oder steht dann irgendwo [...]“ (I 3, A 77). Umso wichtiger ist es dann, dass der/die Professionist*in einen Weg oder eine Methode findet, welche gut funktioniert, um sich von der Arbeit abgrenzen zu können „[...] irgendwann muss man herausfinden, wie man das gut macht und wie man trotzdem authentisch bleibt. [...]“ (I 5, A 35). Die Möglichkeiten dazu kennen keine Grenzen, Sport kann ein Ausgleich sein, um den Kopf freizubekommen oder Gespräche mit Kolleg*innen bevor der Heimweg angetreten wird.

Person 5 hilft die Akzeptanz, dass es gar nicht geht, sich vollständig von der Arbeit abzugrenzen und solange sich die Gedanken an die Arbeit in einem angemessenen Rahmen halten, ist dies für Person 5 auch in Ordnung „[...] Akzeptanz, dass das gar nicht geht mich so sehr abzugrenzen [...]“ (I 5, A 41).

Sehr fordernden Situationen versucht dieselbe Person mit viel Humor zu begegnen „[...] Humor ist super super wichtig für mich.“ (I 5, A 41). Person 6 wiederum verarbeitet den Dienst während der Heimfahrt und sobald das Auto verlassen wird, bleibt auch die Arbeit dort. Die Person gesteht aber auch, dass dies nicht immer so einfach ist „[...] man muss sich da ein bisschen dazu zwingen, dass man dann nicht zu viel grübelt.“ (I 6, A 55). Es wird ersichtlich, dass die Abgrenzung zwischen beruflichen und privaten Bereich eine wichtige und große Rolle spielt, vor allem in Berufen, in denen mit Menschen gearbeitet wird. Wie diese Abgrenzung aussieht, bleibt jedem/jeder Professionist*in selbst überlassen. Jedoch würde sich hier ein Seminar anbieten, um den Professionist*innen zahlreiche Möglichkeiten näher zu bringen, wie eine Abgrenzung gut funktionieren kann bzw. was eventuell notwendig ist, damit eine Abgrenzung überhaupt gelingen kann.

Auch empfinden zwei von acht befragten Personen das Verhalten der Klient*innen als große emotionale Herausforderung. Gerade wenn die Professionist*innen auf persönlicher Ebene attackiert, beschimpft oder beleidigt werden ist es oft schwierig, dies als Person nicht an sich heranzulassen „[...] wenn Kinder dich persönlich attackieren oder sich auf persönlicher Ebene treffen mit verschiedensten Beleidigungen oder sonstigem.“ (I 2, A 35). Da Grenzüberschreitungen individuell wahrgenommen werden, kann auch eine Beleidigung als solche definiert werden (Focus, 2013).

Person 3 und Person 4 erwähnen auch das Thema Personal, welches in Folge auch zu emotionalen Belastungen führen kann „Ja Unterbesetzung nimmt mich schon immer mit [...]“ (I 3, A 83). Leider sind Personen, welche im sozialen Bereich arbeiten, stark gefährdet sich zu überarbeiten oder im schlimmsten Fall an Burnout zu erkranken. Die Personalkosten sollen so gering wie möglich gehalten werden, was als Folge auch wenig Personal im Arbeitsalltag hat. Wird ein/e Kolleg*in dann auch noch krank, wackelt bereits das gesamte personelle Konzept „Ich war einmal zwei Wochen die Einzige im Team, weil alle anderen im Krankenstand waren [...]“ (I 3, A 89). Person 3 erzählt auch, dass bereits einige Kolleg*innen an Burnout erkrankt sind „Ich hab leider auch schon viele Leute ins Burnout gehen sehen, weil sie eben auch so sehr für den Job leben [...]“ (I 3, A 87).

Bei Burnout handelt es sich um eine Krankheit, welche sich durch Erschöpfung und Frustration bemerkbar macht und tritt vermehrt bei Personen auf, die sich mit ihren Mitmenschen befassen. Gerade diese Arbeit fordert diese Menschen psychisch und physisch so stark, dass diese nicht mehr in der Lage sind, ihren Arbeitsalltag zu meistern (Litzcke & Schuh, 2005).

Person 4 erläutert das personelle Problem, indem bereits von Beginn an alleine im Dienst gearbeitet werden muss und gerade als Neuling einem die Erfahrung und Sicherheit fehlt „*Was ich nur bemerk, dass gerade als Neueinsteiger ist das halt extrem belastend, dass man alleine im Dienst ist und völlige Verantwortung trägt für acht Kinder oder Jugendliche und ähm teilweise nicht genau weiß wie man da mit gewissen Situationen am Besten umgeht [...]*“ (I 4, A 39). Der Personalschlüssel wird durch die DVO festgelegt und kann je nach Konzept variieren (Land Steiermark, 2013). Zuvor erstellte Arbeitspakete stellen die Grundlage der Personalplanung dar, welche von den Mitarbeiter*innen erfüllt werden müssen (Berens-Gechter, 2019).

Zusätzlich erwähnt Person 3, dass in der aktuellen Einrichtung nach einem anderen pädagogischen Konzept gearbeitet wird, als in der zuvor. Den Klient*innen wurden keine Entscheidungsfreiheiten eingeräumt „*Die Kinder haben keine Entscheidung treffen können, nicht mal willst du den Pullover oder den Pullover anziehen [...]*“ (I 3, A 77) und zusätzlich wurde dort auch kein Interesse gezeigt, dass die Traumatisierungen der Klient*innen aufgearbeitet werden „*[...] das hat mich echt emotional mitgenommen und auch die Geschichten der Kinder [...] massive Traumatisierungen an denen einfach nicht gearbeitet wurde [...]*“ (I 3, A 81). Ein solch verfahrenes Konzept aufzurollen, umzukrempeln und der aktuellen Zeit anzupassen, erfordert viel Kraft, Geduld und gerade wenn es auch noch traumatisierte Klient*innen betrifft, kommt es zu einer zusätzlichen emotionalen Herausforderung beider Parteien, nämlich für die Klient*innen und Professionist*innen.

Person 3 spricht auch noch das Thema Mobbing an, da ein/e Kolleg*in die befragte Person mit Mobbingvorwürfen belastet hat „*Das hat mich extrem belastet, emotional, also das habe ich auch mit nach Hause genommen. [...] ich habe mir dann auch Unterstützung von der Mobbingberatung geholt [...] aber das hat mich dann noch lange verfolgt*“ (I 3, A 77). Es zeigt erneut, wie wichtig ein gut funktionierendes und harmonisches Team ist, da wie bereits ersichtlich wird, der Job an sich, genug Energie raubt.

Bereits im Kapitel 3.3.3 wird erklärt, dass das Team ein zentrales Unterstützungssystem ist und als solches auch fungiert. Ist dies nicht vorhanden oder wird von Kolleg*innen nicht geachtet, so fehlt dem gesamten Team die notwendige Unterstützung und kann zu einer zusätzlichen Belastung führen (Fengler, 2008).

Kategorie 2c: weitere Belastungen

In weiterer Folge wurden die Personen gefragt, ob es neben den emotionalen und körperlichen Herausforderungen, weitere Belastungen gibt, denen die Professionist*innen ausgesetzt sind.

Person 2 findet es zusätzlich fordernd, eine Beziehung zu jedem Kind aufzubauen und diese auch stets zu verbessern. Da viele Kinder und Jugendliche zuvor, vielen toxischen Beziehungen ausgesetzt waren, ist es umso wichtiger ihnen zu zeigen, wie eine gesunde Beziehung bzw. Bindung mit anderen Personen funktionieren kann „*[...] eine Beziehung zu den Kindern aufzubauen und die zu verbessern.*“ (I 2, A 37). Der Gedanke dahinter ist gut nachzuvollziehen, allerdings ist es schwierig, dass dieses Gefühl jedem Kind vermittelt werden kann.

Für Person 3 wiederum stellt das gesamte System ihrer Einrichtung eine Herausforderung dar. Da die Institution recht groß und damit auch umfangreich ist, was einzelne Anlaufstellen betrifft, dauert es seine Zeit, um das System zu verstehen und um zu wissen wann und wer, wofür zuständig ist und kontaktiert werden kann *„[...] wer ist für was zuständig, an wen kann ich mich in der Situation wenden [...] dann gibt es extrem viele Stellen ... also es gibt eigentlich ein super tolles Angebot ... aber eigentlich weiß man es nicht.“* (I 3, A 97). In solchen Fällen wäre ein Handbuch von Vorteil, gerade für Neueinsteiger, in dem nachgelesen werden kann, wenn Situation A oder Formular B gegeben ist, dann muss folgende Person kontaktiert werden. Zusätzlich erwähnt Person 2, dass auch Corona eine Herausforderung war *„[...] Corona ist momentan eben auch eine große Herausforderung gewesen [...]“* (I 3, A 99).

Die Tatsache, dass jedes Kind und jede/r Jugendliche individuell ist, fordert Person 5 zusätzlich. Somit sollte auch ein individueller Weg gefunden werden, einen Zugang zu jedem Kind oder Jugendlichen zu finden und dabei gleichzeitig dafür zu sorgen, dass der Alltag in der Wohngemeinschaft weiterläuft.

Gleichzeitig erwähnt die Person 5, dass es auch manchmal schwierig ist zu akzeptieren, dass die Beziehung nicht zu jedem Kind oder Jugendlichen gleich gut ist und es in Ordnung ist, wenn z.B. ein Kind, eine/n Kolleg*in in gewissen Situationen bevorzugt *„Zum Beispiel ist es glaub ich recht schwierig zu akzeptieren, dass nicht jedes Kind, jeder Jugendliche gleich gut auf einen reagiert [...]“* (I 5, A 45). Zusätzlich ist der Tagesablauf und die Freizeitgestaltung eine weitere Belastung, findet Person 5. Termine der Kinder und Jugendlichen sind meist individuell und müssen tagtäglich organisiert und berücksichtigt werden. Zusätzlich soll das Freizeitprogramm abgestimmt werden *„[...] man muss sehr stark mit seinen eigenen Stärken, Fähigkeiten und Ressourcen arbeiten [...]“* (I 5, A 45).

Person 6 spricht als zusätzliche Belastung, den Personalmangel an, welcher bereits in der Kategorie der emotionalen Herausforderungen genannt wurde. Es wird beschrieben, dass auch im Team von Person 6 der Personalschlüssel knapp aufgestellt ist und vor allem wenn Vertretungsdienste übernommen werden müssen „[...] *finden Personalschlüssel einfach zu niedrig. Grad was so Vertretungen angeht.*“ (I 6, A 61) und Kolleg*innen einspringen und Zusatzdienste machen. Es wird auch noch angemerkt, dass dadurch die so wichtigen Erholungsphasen möglicherweise auf der Strecke bleiben.

Die Arbeitszeiten sind für Person 8 eine zusätzliche Herausforderung. Gerade wenn im Turnusdienst gearbeitet wird, sind die Arbeitszeiten immer wieder anders, denn regelmäßigen Arbeitsrhythmus gibt es nicht. Auch Wochenend- und Feiertagsdienste gehören zum beruflichen Alltag dazu, da die Kinder und Jugendlichen auch dann Betreuung benötigen. Hier wird viel Verständnis von der Familie und dem/der Lebenspartner*in der Professionist*innen benötigt „[...] *dass es privat einfach nicht das Radl gibt [...] natürlich an Wochenenden und am 24. Dezember arbeiten sind schon immer wieder neue Belastungen [...]*“ (I 8, A 39).

Für Person 1 ist es wichtig, dass eine emotionale Stabilität gegeben ist und eben jede/r Professionist*in gut darauf achten muss und ein gutes Mittelmaß für sich selbst finden sollte, dies ist eine zusätzliche Herausforderung „[...] *ich versuch mit sehr viel Sport meinen Geist dann wieder sozusagen fit zu bekommen [...]*“ (I 1, A 45).

Es wird also ersichtlich, dass es neben den körperlichen und emotionalen Herausforderungen in der stationären Kinder- und Jugendhilfe, auch noch zahlreiche zusätzliche Belastungen für die Professionist*innen gibt. Manche könnten einfach behoben werden, indem der Personalschlüssel angehoben wird. Somit könnte es auf mehreren Ebenen zu einer Erleichterung kommen und manche Herausforderungen können die Professionist*innen selbst aufarbeiten und für sich persönlich klären. Hier sollte das Unterstützungsangebot der Institution gut aufgestellt sein, um den Professionist*innen dabei gut helfen zu können. Welche Unterstützungsangebote sich die befragten Personen vorstellen, wird in den nächsten Kapiteln näher erläutert.

Kategorie 3a: laufende interne Unterstützung

Im nächsten Block sollten die befragten Personen Auskunft über die Unterstützungsmöglichkeiten intern, sowie extern in ihrer Institution geben. Vorab ist zu erwähnen, dass eine ganz klare Abgrenzung von internen und externen Unterstützungsmöglichkeiten nicht immer ganz möglich war. Die Gründe dafür sind entweder, dass es keine klare Abgrenzung gibt, es Mischformen gibt oder die Befragten nicht zur Gänze bestätigen können, ob die Angebote intern oder extern einzuordnen sind, da zwar eine externe Person nötig ist, diese aber zeitweise intern zur Verfügung steht.

Die häufigste genannte Unterstützung, welche intern laut allen acht Befragten stattfindet, ist die Gruppensupervision. Es ist anzunehmen, dass diese als erstes in Erinnerung gerufen wird, da diese meist regelmäßig abgehalten wird und oftmals die Teilnahme zu dieser mehr oder weniger verpflichtend ist „[...] *Supervision, die ist eh verpflichtend [...]*“ (I 1, A 19). Auch werden hier Themen bearbeitet, welche die Mitarbeiter*innen beschäftigen „[...] *da kommen halt dann alles Sachen zum Besprechen die einem auf dem Herzen liegen [...]*“ (I 2, A 41).

Der zweite Punkt, welcher am häufigsten genannt wurde, stellen die internen Fortbildungen dar. Person 1, 2, 6 und 8 haben angegeben, dass es bei ihnen in der Institution interne Fortbildungsmöglichkeiten gibt, wobei hier wie schon oben erwähnt, eine Mischform vorhanden sein kann. Vor allem Person 1 beschreibt hier, dass einer Person im Team die Möglichkeit gegeben wird, an einer externen Fortbildung teilzunehmen und diese dann als Multiplikator*in eingesetzt wird und intern eine weitere Fortbildung hält, um das erlangte Wissen in das Team weiterzutragen „[...] *eine Kollegin, die hat die Gordon Familie, das Gordon Familientraining absolviert, die hat dann eine intern interne Fortbildung angeboten, wo wir dann über Wochen immer eine Stunde vom Team, als sozusagen Fortbildung gehabt haben für dieses Familientraining.*“ (I 1, A 31).

Zudem wurde von Person 2, 6 und 7 auch angegeben, dass eine Teambesprechung stattfindet. Hier ist nicht anzunehmen, dass die anderen Personen keine Teambesprechungen haben, sondern eher, dass diese Personen Teambesprechungen nicht als Unterstützungsmaßnahme wahrnehmen. Hier hebt Person 2 heraus, dass in diesen Besprechungen Platz für organisatorische Themen ist bis hin zu Themen, die die Kinder und Jugendlichen betreffen „[...] da wird also eben alles besprochen von organisatorischen Dingen bis hin zu Aufgaben, die bei gewissen Kindern anstehen [...]“ (I 2, A 41). Eine Teambesprechung ist oftmals die Möglichkeit, dass alle Teammitglieder zur gleichen Zeit miteinander sprechen können. Da oftmals die Wahrscheinlichkeit sehr gering ist, dass alle zugleich im Dienst sind, da es sich in der stationären Kinder- und Jugendhilfe meist um Turnusdienste handelt.

Wie schon in Punkt 4.2.1 beschrieben, dienen Teambesprechungen dazu die Teilhabe von Professionist*innen zu gewährleisten, auch wenn diese nicht im Dienst waren. Weiters ist dies wichtig, um auf dem aktuellen Stand zu sein und eine Übersicht über die vergangenen Geschehnisse zu erhalten. Vor allem können auch Auffälligkeiten, welche nicht persönlich miterlebt wurden, durch Teambesprechungen an alle Professionist*innen weitergeleitet werden (Henn, 2017).

Des Weiteren wurde von jeweils zwei Personen, die Fallbesprechung (Person 1 und 5), die Klausur (Person 3 und 6) und Teamfindungstage (Person 4 und 5) als intern angebotene Unterstützung genannt. Die Bearbeitung von aktuellen Themen hat in diesem Bereich sicherlich eine hohe Wichtigkeit, jedoch ist auch das Zusammenfinden und das Zusammenarbeiten eines jeden Teams wichtig. So wie Person 4 beschreibt „[...] ja und dann gibt es auch noch diese Teamfindungstage wo wir auch angeleitet werden und unterstützt werden uns als Team einfach wiederzufinden oder neu zu positionieren [...]“ (I 4, A 47). Ziel bei Teambuilding ist es gestellte Aufgaben gemeinsam zu meistern. Dabei steht die Gruppe im Vordergrund und das Gruppengefühl soll hierbei gestärkt werden (Ohlert & Zepp, 2020).

Von Person 1 wurde noch die Intervision genannt, welche als Austausch mit anderen Expert*innen dient, um Fallbesprechungen durchzuführen „[...] *Intervisionen mit unserer Familienberaterin, mit unserer Psychologin, dass wir dann Fallbesprechungen machen [...]*“ (I 1, A 31). Von Person 5 wurden noch eine eingerichtete Rufbereitschaft für die Wochenenden genannt, welche im Notfall eine gute Hilfe sein kann, wenn Kolleg*innen wichtige Fragen haben oder auch Hilfe benötigen.

Kategorie 3b: gewünschte interne Unterstützung

Auf die Frage welche internen Unterstützungen weiters angeboten werden sollten, haben Person 2, 6, 7 und 8 keine konkreten Beispiele genannt, wobei es für Person 2 nicht genug Unterstützung geben kann „[...] *Unterstützung ist immer gut und umso mehr Unterstützung umso besser [...]*“ (I 2, A 49). Ein umfassendes Angebot von Unterstützungsmöglichkeiten ist sicherlich von Vorteil, trotzdem muss auch abgewogen werden, welche Angebote unterstützend wirken bzw. welche nur einen unnötigen Mehraufwand darstellen. Wenn dies nicht klar ist, besteht die Möglichkeit eines Probelaufes über einen gewissen Zeitraum, sodass ein Nutzen oder auch die Notwendigkeit geprüft werden kann.

Person 3 würde es bevorzugen, wenn strukturelle Themen, wie eine verpflichtende Gruppensupervision „[...] *Ja, verpflichtende Teamsupervisionen fände ich auch gut. [...]*“ (I 3, A 121), Klausuren oder auch ein Leitfaden für öfter auftretende Situationen bestehen würde „[...] *Ja generell einfach eine Verschriftlichung, wenn Situation A dann muss ich den und den anrufen oder brauche das und das Formular oder muss mich an die und die Abteilung wenden oder was man den Eltern anbieten kann oder sowas, das fände ich schon gut.*“ (I 3, A 119).

Wie schon vorhin beschrieben, ist die Gruppensupervision allerdings die am häufigsten genannte Unterstützungsmöglichkeit in den Institutionen und auch die Regelmäßigkeit. Auf welche noch eingegangen wird ist hier in den meisten Fällen gegeben. Es ist fraglich, ob es in diesem Einzelfall nicht auch einen Vorteil hat, wenn die Gruppensupervision verpflichtend im Dienstplan verankert wird. In der Steiermark ist die Supervision zwar nicht verpflichtend für Mitarbeiter*innen in der Kinder- und Jugendhilfe, allerdings sollte diese seitens der Institution für die Mitarbeiter*innen ermöglicht werden. Dies ist wie auch schon oben in Punkt 4.1.1 erwähnt für die Träger der Kinder- und Jugendhilfe im Gesetz verankert, sodass diese dafür sorgen müssen, dass die Supervision für Mitarbeiter*innen ermöglicht werden muss (§9 Abs. 3 StKJHG, 2013).

Person 3 wünscht sich zudem für die Wochenenden eine Rufbereitschaft bzw. eine „helfende Hand“ für schwierige Situationen. Diese Aussagen lassen annehmen, dass sich die Mitarbeiter*innen in gewissen Situation alleine gelassen fühlen „[...] eine Rufbereitschaft wäre da schon super, also dass man sagt an dem Wochenende ist der zuständig [...]“ (I 3, A 65). Vor allem in Gefahrensituationen, oder Situationen mit unerwarteten Ereignissen, ist es von Vorteil, wenn die Mitarbeiter*innen wissen an wen sie sich wenden können.

Person 8 legt dar, dass sie viele Angebote haben was Fortbildungen betrifft, allerdings wird hier auch an schlechten Fortbildungen festgehalten „*Ich sage, mit Veränderungen tut sich Institution 8 generell schwer und grad so junge Kolleginnen und Kollegen, die sehen das auch nicht wirklich positiv.*“ (I 8, A 61). Dies sollte seitens der Institution überdacht und überarbeitet werden. Falls die Rückmeldungen zu gewissen Fortbildungen allerdings nicht bekannt sind, sollte hier ein Feedback eingeführt werden (aktuell ist dies nicht bekannt, ob dies eingefordert wird), um auf Reaktionen der Teilnehmer*innen reagieren zu können. Auch sollten sich Fortbildungen weiterentwickeln und auch neue Inhalte aufgreifen, welche Wichtigkeit erlangen und nicht jahrelang gleich bestehen bleiben. Auch führt Person 8 an, dass es intern eine Art Krankenkasse gibt, bei der Workshops in Bezug auf Burnoutprävention oder ähnliches wahrgenommen werden können, dies aber nicht immer in Anspruch genommen wird. Bei der befragten Person liegt dies am Wohnort, welcher nicht dem Arbeitsort entspricht.

Jedoch sollten hier Möglichkeiten gefunden werden, die Angebote auch extern oder via Fernlehre wahrnehmen zu können „[...] Also es gibt eine eigene Krankenkasse und durch die werden eigenen Gesundheitsangebote also da gibt es Burnoutprävention, Stressabbau trainings und so. [...]“ (I 2, A 49). Dieses Angebot intern zur Verfügung zu haben, kann einen positiven Faktor darstellen, allerdings muss dies auch von den Mitarbeiter*innen genutzt werden.

Weiters führt Person 4 aus, dass sie sich eine offene Kommunikation und Transparenz erwartet, vor allem seitens der Leitung gegenüber den Mitarbeiter*innen „[...] also was ich mir wünschen würde, wäre eine offene und transparente Kommunikation von der Leitung hin bis zu den Sozialpädagogen [...]“ (I 3, A 57). Es ist allgemein bekannt, dass eine gute Kommunikation das Miteinander fördert, aber auch die Kommunikation mit der Leitung stellt eine hohe Wichtigkeit für die Mitarbeiter*innen dar. Durch eine gute Kommunikation kann verhindert werden, dass sich die ausführenden Personen übergangen oder ausgeschlossen fühlen und von der Leitungsebene auch verstanden fühlen. Weiters führt Person 4 in diesem Zuge an, dass sie sich auch weitere Kommunikation mit anderen Pädagog*innen wünschen würde, dies scheinbar seitens der Leitung aber nicht gewünscht ist „[...] Förderung von ja so internen Treffen von den Sozialpädagogen vielleicht auch überregional oder unter den verschiedenen Regionen dass man sich austauschen kann [...] ich glaub das die Leitung halt mehr oder weniger, das eher unterbinden möchte, weil mehr Austausch würde mehr Transparenz mit sich bringen und das könnte gefährlich werden und könnte auch eine Unruhe reinbringen [...] „ (I 4, A 57). Es scheint so, als würde die Wichtigkeit von Transparenz und Kommunikation heute zunehmen, allerdings ist die Umsetzung nicht von allen Beteiligten gewünscht oder leicht durchführbar. Vor allem ist die Forderung nach Transparenz hoch, allerdings kommen auf der anderen Seite immer mehr Gesetze von Datenschutz hinzu, welche dies oft zusätzlich erschweren.

Wenn Treffen stattfinden, müssen diese von den Mitarbeiter*innen organisiert werden und von der Leitung genehmigt werden. Hier scheint die Kontrolle von oben erhöht zu sein. Dies könnte mit geplanten Treffen einen angenehmeren Charakter erlangen und auch der Leitungsebene sollte es wichtig sein, den Erfahrungsaustausch zwischen den Mitarbeiter*innen zu fördern „[...] so Vernetzungstreffen. Finden halt eher statt indem sich halt Sozialpädagogen zusammenschließen und dann an die Leitung herantreten und sagen, du wir würden das gerne machen, passt das für euch. [...]“ (I 4, A 57).

Eine weitere Problematik, welche sich aufgezeigt hat, sind die der Ressourcenknappheit im Bereich des Personals. Bei den befragten Personen äußerte sich nur Person 3 dazu „Ja Unterbesetzung nimmt mich schon immer mit, weil ich leider das Potential dazu habe, mich sehr verantwortlich zu fühlen [...]“ (I 3, A 83). Allerdings sollten diese Bedenken ernst genommen werden. Gerade in einem Bereich, in dem es um Arbeit mit Menschen geht, sollten die personellen Ressourcen kein Diskussionspunkt sein.

Auch sollten Gegebenheiten wie Urlaubs- und Freizeitanspruch keinen Platz für Diskussionen haben, da diese gesetzlich geregelt sind. Der Personalmangel darf hier keine Ausrede darstellen, für die Absage oder Nichtgenehmigung von Urlauben „[...] also Personalmangel ist eines der schlimmsten Dinge muss ich sagen [...] und man merkt auch immer viel zu spät ich habe über meine Grenzen gearbeitet und wenn dir dann noch der Urlaub oder Zeitausgleich verweigert wird (lachen) schaust du halt durch die Finger“ (I 3, A 91). Ziel ist es genügend Personal zur Verfügung zu haben, um Aufgaben gut bewältigen zu können und es zu keiner Überlastung kommen kann (Dews & Hillebrand, 2010).

Auch wird mit der Aussage „[...] man merkt auch immer viel zu spät, ich habe über meine Grenzen gearbeitet [...]“ (I 3, A 91) angedeutet, dass das Personal, welches teilweise unter hohem Druck arbeitet, nicht nur ausgelastet ist, sondern oftmals auch überlastet ist. Wenn dies zudem noch durch nicht eingehaltene Ruhepausen „Ja das unterschätzt man total, vor allem wenn man häufiger hintereinander Dienst hat und nicht die 3 Tage frei dazwischen [...]“ (I 3, A 71) und nicht genehmigte Urlaube „[...] wenn dir dann noch der Urlaub oder Zeitausgleich verweigert wird (lachen) schaust du halt durch die Finger“ (I 3, A 91) zu einer Verschärfung der individuellen Situation führt, kann dies zu Erkrankungen führen und weiters dann zu weiterem Personalmangel, welcher zu Lasten der übrigen Mitarbeiter*innen geht. Wenn dies im schlechtesten Fall zu Burnout führt, fällt die betroffene Person nicht nur für einen kurzen Zeitraum, sondern wahrscheinlich länger aus, welcher dann durch andere abgedeckt werden muss. Bei Burnout kann der Ausfall zwischen sechs Wochen und bei schweren Fällen auch bis zu einem Jahr oder länger dauern (Neubauer, 2020).

Weg von den strukturellen Gegebenheiten wünscht sich Person 5, dass die soziale Ebene im Team mehr gefördert wird. Um das Team zu stärken, sollen Möglichkeiten geschaffen werden, dass dieses auch gemeinsam zusammenwachsen kann „[...] Teambuilding schaffen, aber halt auch nicht im Sinne von wir machen jetzt coole Selbsterfahrungsseminare, sondern im Sinne von den Tag schmeißt mal wer anders die WG und wir fahren mal einfach wohin [...]“ (I 5, A 57). Hier ist oft das Problem der Ressourcen schuld, dass dies nicht ermöglicht wird. Die zeitliche Komponente ist ein wichtiger Faktor, denn die zu betreuenden Kinder und Jugendlichen müssen in dieser Zeit auch betreut werden und auch ist es fraglich, ob die zeitlichen Ressourcen als Arbeitszeit oder Freizeit gewertet werden. Eine Einigung hier von Mitarbeiter*innen und Arbeitgeber*innen müsste verhandelt werden. Wie aber auch schon in Punkt 3.3.3 in Kombination mit kleinen Teams erwähnt wurde, muss auch darauf geachtet werden, dass die Kontakte zwischen den Mitarbeiter*innen nicht zu sehr ins Private reichen und so ein professioneller Rahmen zwischen den Mitarbeiter*innen gewahrt wird (Fengler, 2008).

Hiermit sind die internen Unterstützungsmöglichkeiten für dieses Kapitel abgeschlossen und es wird weiters auf die externen Möglichkeiten eingegangen. Auch hier sollte wie bei den internen Unterstützungsmöglichkeiten erhoben werden, welche laufenden Unterstützungsmöglichkeiten extern für die Mitarbeiter*innen angeboten werden.

Kategorie 4a: laufende externe Unterstützungen

Zum Thema externe Unterstützungsmöglichkeiten wurde deutlich, dass Person 1, 3, 4, 6 und 8, hauptsächlich interne Unterstützungsmöglichkeiten angeboten bekommen *„Bei mir... externe Angebote das ist ein bisschen schwierig, weil bei der ... haben wir nichts Externes. Supervisionen laufen intern, Fortbildungen laufen intern.“ (I 8, A 45)*. Bei Person 3 und Person 6 werden lediglich die Einzelsupervisionen und die Teamsupervisionen von externen Expert*innen geleitet *„[...] extern Einzelsupervisionen [...] (I 6, A 74)*. Person 4 erklärt, dass externe Professionist*innen nur in speziellen Situationen oder mit guter Begründung genehmigt werden. *„[...] nur aus triftigen Gründen dürfen wir externe Zuschaltung in Anspruch nehmen.“ (I 4, A 53)*. Grund dafür kann sein, dass die jeweiligen Einrichtungen bereits intern aus personeller Sicht sehr gut aufgestellt sind, das heißt dass bereits unterschiedliche Expert*innen in der Einrichtung angestellt sind und aus Kostengründen keine externen Expert*innen hinzugezogen werden. Trotzdem sollte darauf geachtet werden, dass die involvierten Personen nicht zur Betriebsblindheit neigen.

Person 2 erwähnt, dass in ihrer Einrichtung ein gewisses Stundenmaß vorgegeben ist, welches an externen Fortbildungen verpflichtend erfüllt werden muss. Hier besteht die Möglichkeit, diese Fortbildungsstunden mit dem laufenden Studium zu verknüpfen, wie es Person 2 auch macht *„[...] ich kann das genaue Stundenausmaß nicht sagen, was da vorgeben ist, weil ich selber keine Fortbildungen machen muss, weil ich noch in Ausbildung bin [...]“ (I 2, A 41)*. Die Möglichkeit, die Studienzeit als Fortbildungsstunden anrechnen lassen zu können, kann ein großer Vorteil sein, da zeitlich zwischen Studium und Arbeit nicht viel Spielraum bleibt. Jedoch sollte nicht darauf vergessen werden, dass diese Stunden für eine externe Fortbildung außerhalb der Universität für die Person bestimmt auch von Interesse sein könnten.

Darum sollte es für Personen, welche sich noch in Ausbildung befinden, die Möglichkeit bestehen selbst zu entscheiden, ob diese noch zusätzliche Fortbildungen besuchen wollen. Person 8 bestätigt diese Fortbildungsstunden in ihrer Einrichtung auch. In diesem Zuge wurde eine pädagogische Traumausbildung absolviert *„Also die Traumapädagogikausbildung habe ich schon bei einem auswärtigen Träger gemacht, da bekommen wir also wir haben 40 Fortbildungsstunden im Jahr und ähm und auch die Finanzierung der Schulungen, weil es nebenher ist und ja.“ (I 8, A 47).*

Dieses Beispiel zeigt, dass solche externen Fortbildungsmöglichkeiten für jede/jeden Professionst*in von Interesse sein können und die/der Professionist*in in ihrer/seiner Individualität gefördert werden kann. Person 1 spricht auch davon, dass immer auf das Stundenausmaß zu achten ist, da sonst die Überstunden in die Höhe schießen, wenn zu viele Weiterbildungen absolviert werden *„[...] Es ist nur so, dass wenn man in einem Turnusdienst arbeitet, in einem 32 Stunden Rad, dass man da einfach gut schauen muss, wann man diese Fortbildungen unterbringt, weil wir doch relativ oft dann in der WG sind, dass wir mit unseren Stunden nicht zu viel drüber kommen mit Fortbildungen.“ (I 1, A 35).* Hier sollte ein gutes Zwischenmaß gefunden werden. Mit den Mitarbeiter*innen sollte vereinbart werden, Weiterbildungen zu fördern und diese zu ermöglichen. Wenn dies bedeutet, dass die zusätzlichen Stunden der Fortbildung das angedachte Ausmaß für Fortbildungen überschreiten, sollte hier ein Kompromiss gefunden werden, um die Fortbildungen zu ermöglichen. Denn auch wenn dadurch einige Mehrstunden anfallen, sollten Arbeitgeber*innen die Möglichkeit bereitstellen, diese trotzdem zu absolvieren, da im Endeffekt auch dieser davon profitiert.

Fortbildungen haben im Berufsleben eine hohe Wichtigkeit, da sie den Grundstein die berufliche Karriere bilden und zusätzliche Möglichkeiten für einzelnen Personen erweitern (Studiengemeinschaft Werner Kamprath, o.J.)

Person 5 erzählt von einem Fachdienst, welcher sich gerade im Aufbau befindet. Dieser Fachdienst wird aus Expert*innen bestehen, welche zu unterschiedlichen Themenbereichen Unterstützung anbietet *„[...] so eine Art Fachdienst, das heißt die erstellen so ein Netzwerk von speziellen Themenbereichen wie Deeskalation, Traumapädagogik, Sexualpädagogik wo man sich dann bei bestimmten Stellen Experten, Expertinnen ins Team holen kann, um da Austausch zu generieren.“ (I 5, A 47).*

Solch ein Fachdienst, welcher österreichweit von jeder Institution genutzt werden kann, wäre ein großer Gewinn und würde jeder/jeden Professionst*in ein zusätzliches Sicherheitsnetz bieten. Person 7 erhält externe Unterstützung durch die Zusammenarbeit mit Psycholog*innen, Beidienste durch eine andere Einrichtung und durch den allgemeinen Kontakt mit der Kinder- und Jugendhilfe in ihrem Bezirk „*Es gibt immer wieder mal Berührungspunkte mit anderen Institutionen [...]*“ (I 7 A 31). Eine Vernetzung mit anderen Expert*innen bringt die Möglichkeit mit sich, blinde Punkte aufzudecken oder ermöglichen auch einen Perspektivenwechsel, um neue Lösungsansätze für herausfordernde Situationen bzw. Probleme zu finden. Zusätzlich sollte dies in den größeren Einrichtungen implementiert werden, da es oft Fragen gibt, die eine hohe Wichtigkeit haben und es gut ist, wenn diese sofort abgeklärt werden können oder eine Unterstützung für die Pädagog*innen zur Verfügung steht.

Kategorie 4b: gewünschte externe Unterstützung

Darüber hinaus wurden die 8 Personen gefragt, welche zusätzlichen externen Unterstützungsmöglichkeiten sie sich wünschen würden, welche den Arbeitsalltag erleichtern bzw. angenehmer machen würden.

Person 1 wünscht sich, dass weiterhin, wenn eine Fortbildung für die Wohngruppe aus aktuellem Anlass gut passen würde, diese auch machen zu dürfen „*Ich würde mir einfach wünschen, dass wenn ich etwas sehe was mich interessiert, oder wo ich mir denke das würde z.B. für unsere Wohngruppe gut passen [...] dann wird das auch meistens umgesetzt*“ (I 1, A 43). Dies ist in der Praxis jedoch oft schwierig, da wie zuvor bereits erwähnt, für Fortbildungen die dafür notwendigen Arbeitsstunden nicht vorhanden sind und der Dienst der Professionist*in in der Wohngruppe ersetzt werden muss. Es wird wieder ersichtlich, dass hier die zeitlichen Ressourcen eine ausschlaggebende Rolle spielen.

Person 2, 4, 5 und 6 äußern keinen expliziten Wunsch nach weiteren externen Unterstützungsmöglichkeiten. Grund dafür könnte sein, dass das Unterstützungsangebot intern bereits breit gefächert ist und die Interessensbereiche der befragten Personen gut abgedeckt sind.

Person 3 würde sich zusätzlich eine gute Vernetzung mit den zuständigen Sozialarbeiter*innen wünschen, damit ein Austausch auf multiprofessioneller Ebene stattfinden kann „[...] generell diese Vernetzung, dass eben die Möglichkeit gibt sich generell auszutauschen [...] mit den Sozialarbeitern [...]“ (I 3, A 119). Durch regelmäßige Treffen könnten Themen gut bearbeitet werden, Fortschritte der Kinder und Jugendlichen erkannt und weiterhin gefördert werden. Auch ein gegenseitiger Austausch wäre möglich und würde eine gute Unterstützung im Arbeitsalltag sein. Person 3 erwähnt auch noch kurz, dass sie das Thema Medienpädagogik wichtig findet „Ja jetzt gerade auch das Thema Medienpädagogik fände ich sehr wichtig [...]“ (I 3, A 121). Hier könnte man davon ausgehen, dass die Person in diese Richtung eine Fortbildung machen möchte, oder an einem Workshop teilnehmen würde, um das Thema zu bearbeiten. Vor allem seit der Covid 19 Situation gewann die Nutzung der Medien an Bedeutung.

Person 8 äußert auch den Wunsch die Traumata der Klient*innen mittels Kunst- und Sportangeboten besser bearbeiten zu können und wünscht sich bezogen auf das Thema Trauma mehr Weiterbildungsangebote „[...] so traumasensible Geschichten wie Yoga was ja auch schon viele Angebote gäbe, das wäre cool“ (I 8, A 63). Diese Fortbildungen würden Klient*innen in der stationären Kinder- und Jugendhilfe zu Gute kommen, um deren Belastungen aufzuarbeiten.

Kategorie 4c: Einzelsupervision

Zusätzlich wurden die Personen zur Inanspruchnahme der Einzelsupervisionen befragt, welche sich durchaus als eine gewünschte Unterstützungsmöglichkeit durch die Befragung herausstellte.

Alle acht interviewten Personen gaben an, dass eine Einzelsupervision bei Bedarf in Anspruch genommen werden kann. Darüber muss die Leitung informiert werden und der Bedarf auch begründet sein „[...] Einzelsupervision kann man sich ausmachen, wobei das Kontingent auch begrenzt ist [...] es braucht immer eine gute Begründung warum man diese gerne hätte [...]“ (I 3, A 103). Es wird immer wieder darauf hingewiesen, dass eine Inanspruchnahme gut begründet sein muss und pro Mitarbeiter*in ein gewisses Kontingent zur Verfügung steht. Zusätzlich wird erwähnt, dass es durch das Stundenpensum, zu einer Verweigerung der Einzelsupervision kommen kann, da dieses bereits überschritten ist „[...] teilweise diese Ansuchen gestrichen werden weil man bereits zu viele in Anspruch genommen hat oder weil es eben das Stundenpensum übersteigt, eben solche Geschichten.“ (I 4, A 59).

Hier sollte dennoch ein Weg gefunden werden, wie der/die Mitarbeiter*in dennoch die Einzelsupervision in Anspruch nehmen kann. Diese wird nicht ohne Grund beantragt und es ist sehr wichtig für die betroffene Person, die herausfordernde Situation oder das Problem zu besprechen und im besten Fall auch auflösen zu können. Person 3 und 7 sind sich einig, dass die Teilnahme an Supervisionen verpflichtend sein sollte und für Person 7 ist die verpflichtende Teilnahme an der Einzelsupervision besonders wichtig „[...] eine Einzelsupervision auch als verpflichtend oder dass es zumindest Fixteil ist, nicht nur dass wenn ein Problem besteht [...] für die eigene Psychohygiene wäre es gut [...]“ (I 7, A 43). Bereits im Kapitel 4.1.1 wird die Supervision genauer erklärt und auf ihre Wichtigkeit hingewiesen. Da diese generell sehr förderlich für die Psychohygiene sein kann und für die Professionist*innen die Möglichkeit besteht, ein Problem frühzeitig anzusprechen und somit auch aufzuarbeiten. Zusätzlich sollen durch die Supervision neue Perspektiven aufgezeigt werden und das Wissen über Handlungsmöglichkeiten für den alltäglichen Gebrauch soll dadurch erweitert und auch weiterentwickelt werden (Schlee, 2019).

Person 1, 2 und 5 haben bisher noch keine Einzelsupervision in Anspruch genommen „[...] habe mir schon öfter gedacht, dass ich mir jetzt einmal eine Einzelsupervision nehmen werde [...] das hat sich dann aber immer wieder für mich vorher aufgelöst.“ (I 1, A 39). Person 4, 7 und 8 hingegen haben das Angebot einer Einzelsupervision bereits wahrgenommen „Ja, habe ich schon gemacht [...]“ (I 7, A 47). Bei den Personen 3 und 6 geht im Interview nicht genau hervor, ob sie bereits an einer Einzelsupervision teilgenommen haben.

Person 5 erzählt, dass die Einzelsupervision von den/die Kolleg*innen kaum genutzt wird „[...] wird auch kaum in Anspruch genommen.“ (I 5, A 63) und Person 6 gibt an, dass die Einzelsupervision von den Teammitgliedern gar nicht genutzt wird „Also bei uns macht keiner Einzelsupervisionen.“ (I 6, A 80). Hierzu könnte in weiterer Folge erforscht werden, welche Gründe vorliegen, dass die Einzelsupervision vom Team selten bzw. gar nicht genutzt wird.

Person 4 wiederum erzählt, dass in ihrer Einrichtung den Neueinsteigern nahegelegt wird, die Einzelsupervisionen in Anspruch zu nehmen, gerade zu Beginn, um herausfordernde Situationen gut besprechen und auch verarbeiten zu können „[...] für die Newcomer also die Neueinsteiger, wird das von Anfang an so von der Leitung transportiert, dass es wichtig ist, dass man das in Anspruch nimmt“ (I 4, A 59). Person 8 berichtet, dass sie sich nicht ganz sicher ist, aber sie denkt, dass die Einzelsupervision auch von den Teamkolleg*innen gut angenommen wird „[...] aber so generell glaube ich wird es schon gut angenommen, ja (I 8, A 69).

Zusammenfassend wird die Einzelsupervision großteils von den befragten Personen genutzt und auch als hilfreich empfunden. Die Einzelsupervision dient nicht nur zur Lösungsfindung aus problematischen Situationen, sondern kann auch für die persönliche Psychohygiene der Sozialpädagog*innen genutzt werden. Eine Hürde stellt jedoch das Ansuchen einer Einzelsupervision dar, da diese gut begründet sein muss und auch nur ein gewisses Kontingent pro Mitarbeiter*in gegeben ist. Hier sollte es keine Beschränkung der Anzahl der Einzelsupervisionen pro Mitarbeiter*in geben, da diese unterschiedlich oft in Anspruch genommen werden.

Kategorie 5a: Nutzung der Unterstützung

Nun wurde auch gefragt, welche der Unterstützungsmöglichkeiten, die in den verschiedenen Institutionen angeboten werden, auch von den Mitarbeiter*innen genutzt werden. Am häufigsten wurden, wie bereits zuvor erwähnt, die Gruppensupervisionen genannt, die von allen acht befragten Personen in Anspruch genommen werden können und teilweise verpflichtend sind. Person 1 und 6 geben an, dass diese einmal im Monat stattfindet *„[...] Supervision, die ist eh verpflichtend. Die haben wir einmal im Monat [...]“ (I 1, A 19)*, bei Person 2 und 4 wird diese sogar zweimal im Monat abgehalten. Weiters gibt Person 2 an, dass die Gruppensupervisionen auch ohne pädagogische Leitung stattfinden. Dies ermöglicht den Mitarbeiter*innen offener zu sprechen und das Gefühl der Kontrolle wird dadurch gemindert *„[...] Und 2x im Monat gibt's dann noch die Supervision [...] wir besprechen dort die Dinge ohne unseren pädagogischen Leiter, also es ist wirklich nur teamintern und da kommen halt dann alles Sachen zum Besprechen die einem auf dem Herzen liegen [...]“ (I 2, A 41)*.

Person 5 und 7 geben auch an, dass die Gruppensupervisionen in regelmäßigen Abständen abgehalten werden, jedoch ist kein genauer Abstand bekannt. Person 3 gibt an, dass die Möglichkeit der Supervision besteht, es allerdings teamabhängig ist, ob diese abgehalten werden oder nicht *„[...] dann kann man das Angebot der Teamsupervision haben, wird einem auch nahe gelegt das zu tun, sehen aber auch nicht alle Kollegen so, in einer WG die haben das komplett verweigert zu machen [...]“ (I 3, A 103)*. Fraglich ist, ob für die Teams durch die Supervision ein Mehraufwand entsteht, oder wieso diese die Supervision ablehnen. Hier wäre es interessant dem Grund in einer weiteren Forschungsarbeit nachzugehen. Person 8 gibt auch an, Teamsupervisionen in Anspruch zu nehmen, da diese für sie einen Mehrwert haben, allerdings ist die Häufigkeit nicht bekannt *„[...] also die Teamsupervisionen bringen mir persönlich mehr als diese Einzelsupervisionen“ (I 8, A 67)*. Der Mehrwert, den Person 8 beschreibt, kann dadurch entstehen, dass verschiedene Situationen aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet werden können und auch Personen, welche nicht beteiligt waren, Meinungen zu Situationen äußern können.

Die Häufigkeit der angebotenen Gruppensupervisionen scheint verschieden zu sein, allerdings finden diese meist zumindest ein bis zwei Mal im Monat statt. Teilweise gaben die befragten Personen an, dass diese ein fixer Bestandteil im Dienstplan sind. Auch gibt es Institutionen, bei denen die Regelmäßigkeit nicht ganz geklärt ist. Wie schon in Kapitel 4.1.1 erwähnt, ist es wichtig, dass die Supervision über einen längeren Zeitraum in regelmäßigen Abständen stattfindet, sodass die teilnehmenden Personen von diesem Prozess profitieren können (Schlee, 2019).

Meist ist die Entscheidung der Abhaltung von Gruppensupervisionen von der Leitung vorgegeben. Nur in Einzelfällen wie bei Person 3, wird von den Mitarbeiter*innen entschieden, dass diese nicht stattfindet. Trotzdem kann die Abhaltung von oben vorgegeben werden und somit ist der/die Vorgesetzt*e Hauptentscheidungsträger.

Im Gegensatz zu den Gruppensupervisionen ergibt die Befragung zur Einzelsupervision ein ganz anderes Bild. Es besteht zwar meist die Möglichkeit eine Einzelsupervision in Anspruch zu nehmen, aber aus verschiedensten Gründen wird diese oftmals nicht genutzt. Bei Person 3 und 4 wird diese beim Einstieg in das Unternehmen der Person nahegelegt, welche die Möglichkeit auch nutzt „[...] Einzelsupervision habe ich mir auch recht schnell genommen [...] Es wurde einem schon ans Herz gelegt, dass man sich als Neueinsteiger in Einzelsupervision begeben sollte aber es war schlussendlich freiwillig und das habe ich die letzten 4,5 Jahre am Stück gemacht. Das war schon sehr sehr gut.“ (I 3, A 37 & 39). Person 3 bewertet die Entscheidung zur Einzelsupervision für sich als sehr gut, dies scheint für sie eine ideale Unterstützung darzustellen. Alle anderen Personen geben an, dass die Einzelsupervision nur selten oder bei Bedarf in Anspruch genommen wird. Die Frage ist, wann dieser Bedarf gegeben ist bzw. muss erst eine Extremsituation entstehen, sodass sich Personen für eine Einzelsupervision entscheiden „[...] Wir haben eine recht schwierige Situation mit einer Kollegin gehabt vor einem halben, dreiviertel Jahr, weil die ist verletzt worden im Dienst durch ein Kind und die war auch lange im Krankenstand danach und die hat Einzelsupervisionen, viele, in Anspruch genommen [...]“ (I 5, A 65).

Eine Eskalation sollte nicht der Auslöser für eine Einzelsupervision sein, denn meist sind schwierige Situationen schon vorab gegeben, welche besprochen werden sollten. Auch Person 1 gibt an schon überlegt zu haben eine Einzelsupervision in Anspruch zu nehmen, bis die Person aber dazu kam löste sich das Problem für sie auf. Trotzdem ist es fraglich, ob schwierige Situationen ausgesessen werden sollten, oder womöglich nicht doch eine Nachbesprechung von Vorteil sein kann, vor allem wenn in Zukunft ähnliche Situationen auftreten sollten „[...] *ich hab es mir schon öfter gedacht, dass ich mir jetzt einmal eine Einzelsupervision nehmen werde, zu einem gewissen Thema und das hat sich dann aber immer wieder für mich vorher aufgelöst.*“ (I 1, A 39).

Es bestehen oftmals auch andere Hürden, Einzelsupervisionen in Anspruch zu nehmen wie zum Beispiel die Freizeit dafür zu nutzen. Person 6 beschreibt, dass ihnen nahegelegt wird Einzelsupervisionen in Anspruch zu nehmen und erachtet diese auch als wichtig, dieses Angebot aber kaum genutzt wird, da dies in der Freizeit genutzt werden muss. Eine Möglichkeit wäre es vor Ort mit einem Dienstbeginn oder Dienstende zu verbinden, um die Inanspruchnahme zu erhöhen. „[...] *Ich glaub sie sind sehr wichtig, ich finds auch sehr gut, dass wir die Möglichkeit haben 10 Einzelsupervisionen im Jahr zu nehmen, nur ich verstehe jeden, der sagt ich mach sie nicht, weil ich mich in meiner Freizeit nicht wieder mit der Arbeit auseinandersetzen will.*“ (I 6, A 78).

Person 2 und 7 beschreiben auch, dass es die Möglichkeit gibt Einzelsupervisionen in Anspruch zu nehmen, dies aber selbstständig angeregt werden muss. Möglicherweise stellt dies für die ein oder andere Person auch eine Hürde dar, sodass diese sich nicht trauen zur pädagogischen Leitung zu gehen, um vor dieser nicht als schwach zu wirken „*Die gibt es bei Bedarf. Also, dass musst du dann mit deinem päd. Leiter absprechen [...]*“ (I 2, A 51). Hier wäre es gut die Möglichkeit zu schaffen, sodass alle im Team einmal im Monat einen Termin erhalten und die in Anspruch genommenen Einheiten anonym mit der Institution abgerechnet werden.

Meist wurde angegeben, dass die Einzelsupervisionen extern stattfinden. Nicht jedoch von Person 8, diese gibt an, dass es die Möglichkeit zur Absolvierung gibt und sie diese schon in Anspruch genommen hat, jedoch dies oft schwierig ist, da man sich intern eine Person suchen muss, mit der man allerdings nicht im engeren Kontakt steht oder gestanden ist. Dies stellt für Personen, welche schon öfters einen Positionswechsel hinter sich haben eine große Herausforderung dar „[...] Einzelsupervision habe ich sehr wohl schon in Anspruch genommen [...] ich finde es bei der Supervision teilweise schwierig, weil es Menschen sind die bei Einrichtung 8 arbeiten und man aufpassen muss, dass man nicht zu nahe beieinander ist [...]“ (I 8, A 51 & 53). Wie beschrieben scheint es sich hier um ein in sich geschlossenes System zu handeln und es ist fraglich, ob die Möglichkeit einer externen Supervision nicht von Vorteil wäre. Auch ist es oftmals gut einen Blick von außen bekommen zu können, da in verschiedenen Abteilungen einer Institution aufgrund der gleichen Firmenphilosophie meist ähnlich oder gleich gehandelt wird.

Person 4 beschreibt, dass bei ihr die Einzelsupervisionen in Anspruch genommen werden, aber das Kontingent schon aufgebraucht wurde „[...] da nutzen jetzt der Neuzugang und ich die Einzelsupervision, es wird uns auch immer wieder nahe gelegt diese in Anspruch zu nehmen, was aber auch manchmal gar nicht so einfach ist, weil teilweise diese Ansuchen gestrichen werden, weil man bereits zu viele in Anspruch genommen hat oder weil es eben das Stundenpensum übersteigt [...]“ (I 4, A 59). Dies kann auch ein Problem darstellen. Hier ist auch fraglich, ob es bestimmte Gründe für den höheren Konsum der Einzelsupervisionsstunden gibt und dieses Kontingent in dem Fall nicht erhöht werden sollte. Wie auch schon weiter oben erwähnt sind Supervisionen ein wichtiges Instrument und müssen seitens der Arbeitgeber*in für die Mitarbeiter*innen ermöglicht werden. Das genaue Ausmaß ist jedoch in dem Gesetzestext nicht verankert (§9 Abs. 3 StKJHG, 2013).

Als weiteres Angebot, welches genutzt wird, geben 6 von 8 Personen an, dass Teambesprechungen abgehalten werden. Person 2 und 7 haben wöchentliche Teammeetings, Person 3 und 6 alle 2 Wochen und Person 1 und 5 geben keine genauen Angaben, sagen allerdings, dass diese regelmäßig stattfinden (I 1, A 31/I 2, A 41/ I 3, A 37/ I 5, A47/ I 6, A 88/ I 7, A 39).

Ebenfalls geben 5 von 8 Personen (Person 1, 2, 3, 6 und 8) an, dass Fortbildungen in ihrer Institution regelmäßig genutzt werden. In den meisten Fällen werden Infos seitens der Leitungsebene an die Mitarbeiter*innen weitergegeben. Dies spricht dafür, dass es den Institutionen wichtig ist, dass ihre Mitarbeiter*innen gut ausgebildet sind und diese sich auch weiterbilden. Es ist auch teilweise möglich selbst Weiterbildungen vorzuschlagen, hier muss mit dem/ der Arbeitgeber*in vereinbart werden, ob diese bezahlt werden bzw. Arbeitsstunden dafür angerechnet werden oder nicht. Meist kommen Arbeitgeber*innen den Mitarbeiter*innen aber entgegen, da die Fortbildungen für die Arbeit einen Mehrwert darstellen. *„Es ist eigentlich so, dass wir immer per Mail informiert werden was es alles gibt und wir können das uns durchschauen und wenn wir eigene Vorschläge haben [...] das muss dann halt mit der Leitung abgestimmt werden wie das möglich ist, ob da Einrichtung 1 einen Teil bezahlt oder ob man das in seiner Privatzeit macht und dafür Arbeitszeit anrechnen kann, das ist ganz individuell [...]“ (I 1, A 21).* Person 1 gibt aber auch an, dass Teamstunden für interne Weiterbildungen, sprich Multiplikatoren genutzt werden, um mehr Wissen in die Teams zu bringen *„[...] die hat dann eine intern interne Fortbildung angeboten, wo wir dann über Wochen immer eine Stunde vom Team, als sozusagen Fortbildung gehabt haben für dieses Familientraining“ (I 1, A 31).* Auch dieses Vorgehen zeigt nochmals, wie wichtig der Leitung die Weiterbildung der Mitarbeiter*innen ist, wenn die Arbeitszeit genutzt werden darf.

Die Stunden, welche für Weiterbildungen zur Verfügung stehen sind unterschiedlich. Genaue Angaben gaben Person 3, welche auch über einen Onlinekatalog in der Institution informiert wurde *„Es gibt einen Fortbildungskatalog von Einrichtung 3, wird einmal im Jahr online gestellt und da muss man 14 Stunden im Jahr absolvieren“ (I 3, A 115)* und Person 8 *„[...] wir haben 40 Fortbildungsstunden im Jahr [...]“ (I 8, A 47).* Auch Person 3 gibt an, dass es eine verpflichtende Anzahl von Fortbildungsstunden gibt, diese allerdings ausgesetzt werden, solange sich eine Person noch in Ausbildung befindet, sprich z.B. einen Masterabschluss macht *„[...] die intern abgewickelten Fortbildungen, die dann aber extern stattfinden sind bei uns auch angeboten, sind auch verpflichtend. Dort, ich kann das genaue Stundenausmaß nicht sagen, was vorgegeben ist, weil ich auch selber keine Fortbildungen machen muss, weil ich noch in Ausbildung bin und was da noch verpflichtend ist für jeden Pädagogen, für jede Pädagogin ist die Part-Ausbildung [...]“ (I 2, A 41).*

Dies zeigt auch ein Entgegenkommen der Institutionen, sodass den Mitarbeiter*innen genug Zeit bleibt für die Ausbildung, welche absolviert wird. Die einzige vorgegebene Fortbildung, welche absolviert werden muss, ist die, welche eine körperliche Unversehrtheit der eigenen Person gewährleistet. Das ist auch ein Zeichen, dass die Institution auf die Gesundheit der Mitarbeiter achtet.

Person 8 gibt weiters an, dass die Fortbildungen für die eigene Gesundheit eher weniger in Anspruch genommen werden als andere. Hier liegt die Vermutung nahe, dass die Weiterbildung im fachlichen Kontext einen höheren Stellenwert für Mitarbeiter*innen hat, da diese eher im Vorankommen in der Arbeitswelt helfen als Fortbildungen, welche die eigene Gesundheit betreffen. Auch werden für gesundheitliche Fragen eher Personen des Vertrauens aufgesucht, als jene die vorgegeben werden „[...] Also es gibt eine eigene Krankenkasse und durch die werden eigene Gesundheitsangebote also da gibt es Burnoutprävention, Stressabbau trainings und so [...] diese Gesundheitsschiene habe ich noch gar nicht in Anspruch genommen [...]“ (I 8, A 49 & 51).

Allgemein stellte auch Corona für gewisse Fortbildungen eine Schwierigkeit dar, da diese nicht abgehalten werden durften. Das ist hier nicht außer Acht zu lassen, allerdings hoffen die Befragten, dass sich diese Situation bald wieder legt „Ja, soweit es jetzt geht durch Corona ist es ein bisschen schwieriger, aber so die letzten Jahre haben wir eigentlich alles in Anspruch genommen. Das war unseren Leitungen, die wir gehabt haben, auch sehr wichtig. [...]“ (I 1, A 33). In einer Befragung wurde festgestellt, dass die Nutzung von digitalen Weiterbildungen seit Covid 19 zugenommen hat. Trotz der steigenden Nachfrage wünschen sich Teilnehmer*innen eine Mischvariante aus Präsenz- und Onlinelernen (Der Standard, 2020).

Auch werden Klausuren angeboten wie Person 3, 6 und 7 mitteilen, welche aber teilweise durch personelle Probleme oder Corona aktuell nicht stattfinden. Die Abhaltung dieser hängt von den Teams vor Ort ab und das Angebot wird nicht immer angenommen (I 3, A 109/ I 6, A 74/ I 7, A 39).

Von Person 1 und 5 werden regelmäßige Fallbesprechungen mit Fachpersonal oder anderen Professionist*innen erwähnt, auf welche aber nicht genauer eingegangen wurde (I 1, A31 & I 5, A 47). Des Weiteren beschreibt Person 7 Liaisondienste, welche ähnlich wie eine Fallbesprechung sind, nur dass diese im direkten Kontakt vor Ort und teilweise mit fachlicher Unterstützung stattfinden „[...] die Liaisondienste gibt es auch regelmäßig [...]“ (I 7, A 39). Fallbesprechungen sind zudem nicht außer Acht zu lassen, denn gewisse Situationen können wieder in ähnlicher Weise auftreten und können durch eine gute Bearbeitung später besser durchlebt werden.

Des Weiteren wird als genutzte Unterstützungsmöglichkeit von Person 1 noch die Intervision genannt, welche auch eine gute Bearbeitung von Situation darstellen kann „[...] Intervisionen mit unserer Familienberaterin [...]“ (I 1, A 31).

Die Intervision stellt wie in Punkt 4.2.2 beschrieben, die kollegiale Beratung dar, welche dazu dient Fragen und Problemstellungen zu bearbeiten, wobei nicht immer eine sofortige Lösung generiert werden muss (Lippmann, 2013).

Weiters erwähnt Person 5 die Rufbereitschaft, wobei diese existiert, allerdings nicht klar definiert ist. Es ist fraglich, wie oft diese in Anspruch genommen wird. Auch sollte klar definiert werden, wer bei dieser Rufbereitschaft erreicht wird, um mögliche Hemmungen zu minimieren, sich an diese Person zu wenden „[...] wegen Rufbereitschaft das wird wenig genutzt, weil man sich erst mal überwinden muss dort anzurufen. Dann nicht weiß, wen erreicht man da, wie kompetent ist die Person, inwiefern kann die einem jetzt helfen und ich glaub was da viel hilft, ist das was ich vorher glaub ich gesagt hab, so Normalität schaffen [...]“ (I 5, A 57). Um den Mitarbeiter*innen den Scham zu nehmen anzurufen, wäre es eine Möglichkeit, dass die Person welche Rufbereitschaft hat, einmal am Tag in der Wohngemeinschaft anruft, um kurz klarzumachen wer die Person ist, die diese Stelle an dem Tag besetzt und nachfragt ob alles in Ordnung ist. Mit dieser kleinen Intervention wäre die Hemmschwelle etwas niedriger, diese Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Weiters geht es nicht nur darum was angeboten werden kann oder soll, sondern auch wie sinnvoll die gesetzten Angebote sind.

Somit behandelt die nächste Kategorie die Frage, wie sinnvoll Unterstützungsangebote für die befragten Personen sind. Hier ist klar zu sagen, dass dies sehr individuell ausfallen kann, denn ob ein Angebot als unterstützend bewertet wird, kann von Person zu Person verschieden sein.

Kategorie 5b: Sinnhaftigkeit der Unterstützung

Den Einstieg in das Unternehmen haben Person 1 und 4 als gelungen bewertet. Person 4 wurde durch eine Peergroup begleitet, was auf jeden Fall einen unterstützenden Aspekt für den Einstieg darstellen kann *„Also bei mir fand ich das ganz gelungen, weil zu der Zeit auch eine Peer Group stattgefunden hat [...]“ (I 4, A 25)*. Zudem beschreibt Person 1 auch, dass sie durch die Kolleg*innen gut aufgenommen und eingeschult wurde und dies als unterstützend erfahren hat *„[...] bin ich sozusagen gleich in den ersten Nachtdienst geschickt worden und konnte einen Tag als Beidienst mitlaufen und alle Kollegen und Kolleginnen, die damals gearbeitet haben bei uns, die haben mir irrsinnig viel Vertrauen erstens einmal entgegen gebracht und haben immer versucht auf meine Fragen gleich einzugehen [...]“ (I 1, A 15)*.

Person 2 *„[...] Man bekommt sehr viele Informationen, also man bekommt einen Wall an Informationen was alles beachtet werden muss usw... Dass ist am Anfang schon sehr viel [...]“ (I 2, A 25)* und Person 3 *„[...] War für mich zu dem Zeitpunkt aber noch schwer nachzuvollziehen, weil es doch recht viel Input in doch kurzer Zeit war [...]“ (I 3, A 35)* gaben an, dass sie sich mit der Menge an Informationen etwas überfordert gefühlt haben.

Hier kann auf die Wünsche der Personen verwiesen werden, welche wie schon oben erwähnt einen Leitfaden oder ein Handbuch als Unterstützungsangebot vorgeschlagen haben. Es ist klar, dass es auch im Interesse der Institution ist, neue Mitarbeiter*innen so schnell wie möglich arbeitsfähig zu machen und zu schauen, dass diese möglichst viele Informationen auf einmal aufnehmen können.

Auf die Fortbildungen gingen besonders Person 1 und 8 ein. Wobei diese auch Kritik dazu äußerten. Person 1 beschrieb, dass vor allem auf das Stundenausmaß geachtet werden muss *„Ja ich sehe das schon als sinnvoll [...] dass man da einfach gut schauen muss, wann man diese Fortbildungen unterbringt, weil wir doch relativ oft dann in der WG sind, dass wir mit unseren Stunden nicht zu viel drüber kommen mit Fortbildungen.“* (I 1, A 35). Hier wäre es gut, wenn in manchen Fällen ein höheres Kontingent an Stunden vorhanden wäre, welches für die Weiterbildung genutzt werden könnte. Wenn dies die Normalarbeitszeit überschreitet, wäre es eine Überlegung wert, die Mehrstunden für Weiterbildungen den Mitarbeiter*innen zu bezahlen. Person 8 beschrieb zudem, dass die meisten Fortbildungen intern stattfinden und an Fortbildungen, welche keinen Mehrwert haben, festgehalten wird. Hier ist zu überdenken, ob es nicht sinnvoller wäre die Weiterbildungen extern absolvieren zu können bzw. die schlecht bewerteten zu überarbeiten oder aus dem Angebotskatalog zu entfernen *„[...] Genau und bei den Fortbildungen und so ist es so, dass sie auch schlechte Fortbildungen nicht einstellen [...]“* (I 8, A 53).

Im Allgemeinen ist festzuhalten, dass Fortbildungen für Mitarbeiter*innen immer einen hohen Stellenwert haben und einen Mehrwert darstellen. Vor allem ist es im sozialpädagogischen Bereich wichtig, denn es gibt laufend Veränderungen und neue Herausforderungen zu meistern. Weiters beschreibt Person 2 die verpflichtende Part-Ausbildung *„[...] was da noch verpflichtend ist für jeden Pädagogen, für jede Pädagogin ist die Part-Ausbildung, das ist eine Technik wie man vor allem wenns körperlich wird bei Auseinandersetzungen, Kinder richtig, wie man die Kinder richtig angreifen kann unter Anführungszeichen jetzt und die Situation so deeskalieren kann“* (I 2, A 41), um in Situationen in welchen es zu Handgreiflichkeiten kommt, gut handeln zu können. Hier sollten sich die Institutionen ein Beispiel nehmen, denn es gibt wenige, die schon vorab mit körperlichen Ausschreitungen in Kontakt getreten sind.

Weiter geht es mit der Einzelsupervision, welche oft zwar möglich ist, aber nicht immer in Anspruch genommen wird, wird von den meisten, wie auch von Person 1 als sinnvoll interpretiert *„Ich finde es aber gut, wenn man es macht“ (I 1, A 41)*, allerdings sollte diese als fixer Bestandteil eingeführt werden. Denn wenn es nur in der Freizeit möglich ist diese in Anspruch zu nehmen, scheuen sich viele, denn sie wollen die Freizeit nicht mit Gedanken an die Arbeit verbringen, so wie es auch Person 6 beschreibt *„[...] Ich finde wie das mit den Einzelsupervisionen geregelt ist, finde ich einfach nicht gut, weil mich wundert es nicht, dass keiner die Einzelsupervisionen wahrnimmt. Weil im Endeffekt muss ich mich in meiner Freizeit privat darum kümmern [...] (I 6, A 78)*. Auch wäre die Implementierung einer regelmäßigen Einzelsupervision zu überlegen, denn wenn diese nur im Akutfall angenommen wird, kann dies schon zu spät sein. So wie Person 5 beschrieben hat, wurde von einer weiteren Person die Einzelsupervision erst nach einem Vorfall angenommen. Das konnte aber nicht bewirken, dass die Person weiter in der Institution blieb *„[...] Wir haben eine recht schwierige Situation mit einer Kollegin gehabt vor einem halben, dreiviertel Jahr, weil die ist verletzt worden im Dienst durch ein Kind und die war auch lange im Krankenstand danach und die hat Einzelsupervisionen, viele, in Anspruch genommen, aber sie ist dann trotzdem nicht mehr zurück ins Team gekommen.“ (I 5, A 65)*. Mit einer Regelmäßigkeit könnten solche Situationen zwar nicht ausgeschlossen werden, es besteht allerdings die Möglichkeit die Professionist*innen auf Extremsituationen vorzubereiten und eine mögliche Hilflosigkeit abzufangen.

Ähnlich sieht es mit den Meinungen zur Gruppensupervision aus. Diese wird auch meist als sinnvoll bewertet. Person 3 gibt an, dass sie diese als gut empfindet, vor allem weil die Betriebsblindheit minimiert werden kann *„[...] und blinde Flecke so aufgehoben werden können [...]“ (I 3, A 103)*. Person 2 beschreibt, dass es oft von den Supervisor*innen abhängt und beschreibt hier einen wichtigen Aspekt *„[...] die Supervision finde ich so auch in Ordnung. Ich finde, das ist auch immer sehr stark davon abhängig wie gut die Supervisorin/der Supervisor ist [...]“ (I 2, A 45)*. Es sollte immer gut geschaut werden, welche Person gewählt wird und ob diese im pädagogischen Bereich Vorerfahrungen hat, welche nützlich sein könnten. Auch sollte die Scheu nicht bestehen eine andere Person zu wählen, wenn sich die Supervisand*innen nicht wohl fühlen oder möglicherweise auf der persönlichen Ebene nicht mit der gewählten Person klar kommen.

Es ist ebenfalls wichtig, dass die gewählte Person Erfahrung im pädagogischen Bereich mitbringt, allerdings muss die Ferne zu den Supervisand*innen bestehen um den ganzen Prozess sinnvoll durcharbeiten zu können, so wie es auch Person 8 beschreibt *„[...] Supervision teilweise schwierig weil es Menschen sind die bei Einrichtung 8 arbeiten und man aufpassen muss dass man nicht zu nahe beieinander ist [...]“ (I 8, A53).*

Person 5 beschreibt weiters, dass es schwierig ist, wenn der Gesprächsstoff fehlt *„Das ist ganz unterschiedlich. Ich weiß nicht, also... teils ja, teils nein und das ist auch so bissl sitzungsweise unterschiedlich kommt mir vor. Ich erleb beide aus der Supervision als recht kompetent, aber wir haben halt wenns teamtechnisch grad wenig zu besprechen gibt und zur Zeit gibt's meistens wenig zu besprechen, weil wir wenig im Team arbeiten, weil wir uns ja nicht viel sehen. Dann kann das auch schon recht mühsam werden da irgendwie eineinhalb Stunden abzusitzen. [...]“ (I 5, A53).* Hier sollte die Möglichkeit bestehen, herausfordernde Fälle durchzugehen, oder Szenarien durchzuspielen, um die Zeit nicht ungenutzt verstreichen zu lassen.

Person 4 *„[...] gemeinsam mit dem Team eine Gruppensupervision macht, den Austausch mit den Teamkollegen pflegt, ja und wenn es das nicht gibt, ist es glaub ich schon eine extrem hohe Belastung einfach, mit dem Ganzen klarzukommen“ (I 4, A 41)* und Person 7 *„[...] Teamsupervisionen sind regelmäßig, das erachte ich als sehr sinnvoll weil... genau, da wird einfach über Themen gesprochen wenn es Schwierigkeiten im Team selbst gibt oder belastende Situationen mit den Kindern gibt [...]“ (I 7, A 39)* bewerten die Gruppensupervision allgemein als gut und sinnvoll, um auch die Psychohygiene zu pflegen.

Zusätzlich werden meist nicht nur Gruppensupervisionen abgehalten, sondern auch die Teambesprechungen. Vor allem Person 2 „[...] wie Teambesprechungen, die mir sehr geholfen haben mir auch einen Überblick zu verschaffen über die Kinder und ihre aktuellen Problemlagen oder sonstiges [...]“ (I 2, A 23) und Person 7 „[...]das ist meines Erachtens sehr sinnvoll bzw. sehr wichtig weil so immer jeder am aktuellsten Stand ist, gerade wenn man mal länger nicht im Dienst war oder jemand Urlaub, dass dann immer jeder Bescheid weiß oder da kann man dann auch Themen besprechen welche man im Alltag nicht so gut übergeben kann [...]“ (I 7, A 39) sehen die Teambesprechungen als sehr sinnvoll an.

Vor allem dann, wenn die Personen frisch ins Team einsteigen oder man nach einem Urlaub wieder zurückkehrt.

Hier können die Kolleg*innen auf den neuesten Stand gebracht werden und/oder auch wichtige Vorkommnisse besprochen werden, welche oft einen hohen Nutzen darstellen, wenn diese allen im Team bekannt sind. Person 3 gibt weiters an, dass es auch von der Teamleitung und den Kolleg*innen abhängig ist, ob Teammeetings sinnvoll und unterstützend wirken „[...] ja das kommt auch auf die Leitung und den Kollegen an wie unterstützend dann sowas ist [...]“ (I 3, A 103). Hier sollte auch die Möglichkeit bestehen eine Rückmeldung zu geben. Wenn dies nicht offen möglich ist, sollte die Möglichkeit bestehen dies in einer anonymen Form weiterzugeben.

Über die Teambesprechungen hinaus gibt Person 3 auch an, dass weitere Vernetzungen mit Kolleg*innen außerhalb der eigenen Wohngemeinschaft sinnvoll wären „[...] genau und eben generell diese Vernetzung, dass eben die Möglichkeit gibt sich generell auszutauschen, vielleicht auch angeleitet zu gewissen Themen [...]“ (I 3, A 119). Um dies für die Leitung nicht als Tratsch abzustempeln, macht Person 3 auch den Vorschlag, dies unter Anleitung durchzuführen. Ein Austausch in diesem Sinne wäre ein großer Vorteil, denn auch wenn jede Situation individuell ist, gibt es dennoch Ähnlichkeiten oder eine außenstehende Person kann aus einem anderen Blickwinkel Ratschläge erteilen, welche zuvor noch nicht bedacht wurden.

Abschließend zu dieser Kategorie ist noch zu erwähnen, dass aus allen Interviews hervorgeht, dass die beste und sinnvollste Unterstützung andere und kompetente Kolleg*innen sind, welche ihr Wissen weitergeben.

Kategorie 6a: Vor- und Nachteile digitaler Medien

Digitale Medien spielen in der heutigen Zeit eine große Rolle und diese können kaum noch ignoriert werden. Nicht nur im privaten Bereich, sondern auch im Arbeitsbereich stellen diese oftmals eine Unterstützungsmöglichkeit dar, wobei sie auch das Gegenteil bewirken können. In dieser Folge sollten die Befragten die Vor- und Nachteile angeben, welche digitale Medien in ihrem Arbeitsbereich für sie darstellen. Zu erwähnen ist, dass dazu sieben der acht befragten Personen interviewt wurden, da der Fragebogen im Nachhinein noch ergänzt wurde. Die Medien, welche als unterstützend angesehen wurden sind in allen Fällen PC/ Laptops und Handys. Beim Computer wurde von Person 2 angegeben, dass diese nützlich sind, um immer wieder wichtige Informationen zu erhalten *„Vorteile sind natürlich, dass du immer beim Computer Zugang hast für auch, neben arbeitstechnischen Sachen, dass du immer Sachen auch die Kinder betreffend nachschauen kannst [...]“ (I 2, A 59).*

Dies kann oftmals eine Wichtigkeit haben, da nicht immer alle im Turnusdienst am gleichen Stand sind und so Infos gut ausgetauscht werden können und Informationen nachlesbar sind, welche im Alltag nicht oft gebraucht werden. Zudem wurde von Person 3 angegeben, dass es vor allem in der Zeit von Covid-19 gut war PC/ Laptop zur Verfügung zu haben, da in der Zeit des social distancing die Möglichkeit bestand, um Supervisionen oder Teambesprechungen aufrecht zu erhalten *„[...] dass man über Skype jetzt diese Teamsupervisionen machen kann oder auch Einzelsupervision, das find ich wichtig, dass das aufrecht erhalten bleibt. Da ist es natürlich sehr nützlich.“ (I 3, A 141).* Auch Person 8 bestätigt dies mit ihrer Aussage, da diese auch angibt, dass Wege erleichtert werden und auch nach anfänglichen Schwierigkeiten sieht diese Supervisionen und Teambesprechungen positiv entgegen *„[...] ich denk mir die ganze Verwaltung ist viel leichter und es bleibt einem Wege erspart [...]“ (I 8, A 67), „[...] mittlerweile positiv. Also als Corona angefangen hat waren die Onlinegeschichten schwer, mittlerweile bin ich aber daraufgekommen, dass ganz viele Wege erspart bleiben. Was ich gut finde. Zum Beispiel der Teamsupervision muss jetzt nicht jeder irgendwohin fahren, sondern kann es von zuhause machen [...]“ (I 8, A 77).*

Person 7 schließt sich den vorherigen Aussagen an „[...] *Ja also Laptop ist so, der ist für uns Betreuer und Kinder da. Mit dem machen wir auch die Teams und schreiben die Protokolle. Das ist natürlich ein Vorteil, dass man nicht immer ständig im Büro sitzen muss und man auch in einen anderen Raum gehen kann und dort mitschreiben kann [...]*“ (I 7, A 55). Zudem wurde laut Person 4 auch der Zugang zu Fortbildungen erleichtert, da die Anfahrt und der Rückweg wegfallen und somit auch die Flexibilität gesteigert wurde, um kurz nach Dienstende an einer Fortbildung teilnehmen zu können „[...] *Ja das finde ich ganz gut, weil es auch mal ganz schwierig ist an Fortbildungen teilzunehmen, weil die sich zeitlich mit irgendwas überschneiden und wenn man den Zugang über die digitalen Medien wählt, dann erleichtert das einem halt, also find ich. [...]*“ (I 4, A 73).

In Bezug auf PC/ Laptop wurden kaum negative Angaben gemacht. Nur Person 6 gab an, dass es eine zentralisierte IT gibt und dies oft zu Hindernissen führt, um die doch guten Geräte nicht optimal nutzen zu können „[...] *was für mich ein riesen Nachteil ist, ist dass das ... die IT an sich ist ja zentralisiert [...]*“ (I 6, A 96). Dies ist für die Institution selbst sicherlich ein Vorteil, allerdings sollte an einer Lösung gearbeitet werden, wenn die Hardware aufgrund dessen nicht optimal genutzt werden kann und dies kritisiert wird.

Weiters wurde als Kritik von Person 3 noch angegeben, dass der persönliche Austausch, vor allem in den Pausen bei Fortbildungen wegfällt, wenn diese Online stattfinden „[...] *es fehlt halt einfach dieses Zwischenmenschliche in der Pause einfach mal kurz plaudern, zwischendurch mal flüstern oder so. Dieses Socializing fehlt halt einfach total find ich.*“ (I 3, A 147). Mit dieser Aussage wird wieder sichtbar, dass die komplette Umstellung auf Onlinemodi nicht sinnvoll ist, denn die persönliche Kommunikation kann nicht ganz durch ein Onlineformat ersetzt werden.

Auch wurde das Handy genannt, mit positiven als auch negativen Aspekten. Positiv ist laut Person 3, dass die private Handynummer nicht bekanntgegeben werden muss, da es eine zentrale Stelle (Dienstnummer) gibt, an welche sich alle Personen wenden können „[...] *man muss nicht seine eigene Handynummer dafür hergeben.*“ (I 3, A 137) auch Person 4 sieht dies als Vorteil, sodass die eigene Telefonnummer anonym bleiben kann „[...] *also man muss seine private Nummer zwangsweise nicht hergeben, um über dieses Medium zu kommunizieren [...]*“ (I 4, A 67). Im Allgemeinen wird auch von Person 3 die Erreichbarkeit positiv bewertet, wenn Eltern in eine schwierige Situation gelangen und somit schnell eine Hilfestellung über das Telefon gegeben werden kann „[...] *Andererseits ist es ja auch mal ganz praktisch manchmal, man kann dann den Eltern sagen, ok wenn sie Probleme haben dann rufen sie halt einfach an, dann kann man auch da irgendwie unterstützen [...]*“ (I 3, A 137).

Person 5 dehnt dies auf verschiedene Gesprächspartner aus und findet auch, dass dadurch die Kommunikation mit vielen verschiedenen Personen erleichtert wird „*Ja und ich find das ist notwendig. Wenn man elf Kinder betreut und für die einen Tagesalltag, -rythmus mit allem was dazu gehört macht, dann braucht man viele verschiedene andere Institutionen, Gesprächspartner und die muss man irgendwie erreichen können also.*“ (I 5, A 85). Weiters gibt auch Person 6 an „[...] *ist für mich voll in Ordnung [...]*“ (I 6, A 110), dass die Erreichbarkeit im Dienst angemessen ist und auch Person 7 erwähnt die schnelle Erreichbarkeit positiv durch das Handy „[...] *Diensthandy ist natürlich ein Vorteil, dass... also ich könnte es mir ohne Diensthandy gar nicht vorstellen [...]*“ (I 7, A 55).

Auch geben Person 4 und Person 8 an, dass nicht nur die Erreichbarkeit der Professionist*innen durch ein Handy vereinfacht wird, sondern auch die Erreichbarkeit der Kinder und Jugendlichen erleichtert „[...] *in den meisten Fällen, kommt man auch viel schneller in Kontakt mit den Teenagern.*“ (I 4, A 67), „[...] *Obs jetzt ist, dass ich die Mädels einfacher und besser erreiche und auch schneller. Allein die Vorstellung, dass es früher einfach nur 1 Festnetztelefon gegeben hat und sonst nichts ist irgendwie verrückt.*“ (I 8, A 65).

Durchaus gibt es aber auch Kritik, welche geäußert wurde. Person 2 „[...] Nachteile die ich schon sehe, es liegt auch in meiner Person, ich mag nicht gerne, wenn ich meinen päd. Alltag und in meinem päd. Tun dauernd klingelt ein Handy oder durch sonst was gestört werd, weil es nervt mich teilweise schon [...]“ (I 2, A 59) und Person 3 „[...] Ich finde es ganz schrecklich, dass wir immer erreichbar sein müssen [...]“ (I 3, A 137) gaben an, dass durchaus überflüssige Gespräche stattfinden können bzw. die dauernde Erreichbarkeit störend sein kann und auch bei der Arbeit mit den Kindern und Jugendlichen einen negativen Einfluss hat. Hier ist es fraglich, ob wirklich eine ständige Erreichbarkeit notwendig ist, oder ob diese nicht auf Telefonzeiten beschränkt werden kann.

Weiters geben Person 4, 6 und 8 an, dass die Abgrenzung durch die ständige Erreichbarkeit auch Schwierigkeiten mit sich bringt. Vor allem ist meist auch eine WhatsApp Gruppe im Team aktiv, welche immer wieder Informationen an alle Teammitglieder weiterleitet und dadurch wird das Abschalten in der Freizeit erschwert. Vor allem für die Personen, welche sich im Team verantwortlich fühlen Dinge oder Aufgaben zu übernehmen, kann dies so wie es Person 4 beschreibt zu einem erhöhten Stresspotential führen „[...] in Krisenzeiten sind wir füreinander immer erreichbar. Da merke ich schon, dass es das Potential erhöht, dass man eigentlich ständig gestresst ist [...]“ (I 4, A 83). Person 8 beschreibt, dass dies allerdings nicht auf die vorhandenen Medien zurückzuführen ist, sondern ein Problem der Wohngruppe darstellt, sodass sich jedes Teammitglied selbst beibringen muss sich auch abzugrenzen „[...] Da bin ich ständig zuhause am Handy gehängt. Aber das hat eigentlich nichts mit den Medien zu tun, die zur Verfügung waren, sondern es betrifft die ganze Wohngruppe und nicht ob die Medien es schwieriger oder leichter gemacht haben. [...]“ (I 8, A 83).

Diesbezüglich gibt auch Person 6 an, dass man sich selbst an der Nase packen muss und die Erreichbarkeit für sich klar definieren muss, um abschalten zu können „[...] dass man das auch durchzieht und sagt: Nein, ich bin jetzt nicht erreichbar.“ (I 6, A 110). Meist gibt es keine klare Abgrenzung bei der Erreichbarkeit zwischen Arbeitszeit und Freizeit. Dies erkannte auch das EU-Parlament und forderte zu Beginn des Jahres 2021 die Einführung des Grundrechts der Nichterreichbarkeit (Der Standard, 2021).

Kategorie 6b: optimale Nutzung der digitalen Medien

Im Zuge dessen sollten die Befragten auch angeben, wie für sie die optimale Nutzung der Medien im Alltag aussehen kann. Person 2 wünscht sich, dass die Nutzung auf das Minimum reduziert wird und diese für Organisatorisches auf Zeiten verlegt wird, in denen die Person nicht mit den Kindern arbeitet. *„Die optimale Nutzung ist: so wenig wie möglich, so viel wie nötig. Also ich arbeite gerne meine ganzen Sachen die ich am Computer usw. erledigen muss in den Zeiten ab, wo ich gerade mit keinem Kind rede, wo ich gerade keine Thematiken hab in der Gruppe und schaue auch immer, dass ich so wenig wie möglich von den Medien gestört werde und das alles so nach hinten verschiebe, sobald die Kinder schlafen oder sonstiges, auf Ausflug sind oder in der Schule sind usw. und dass dann alles, das Organisatorische dann machen kann wenn, wenn Zeit dafür ist und wenn ich mich auch richtig darauf konzentrieren kann.“* (I 2, A 61). Mit dieser Aussage lässt sich annehmen, dass diese Person sich voll und ganz auf die Klient*innen konzentrieren möchte und sich nicht von Medien ablenken lassen will, sodass die Kinder und Jugendlichen die volle Aufmerksamkeit erhalten.

Person 4 gibt an, dass vor allem auch eine Schulung wichtig ist, um eine optimale Nutzung erzielen zu können. *„Die optimale Nutzung find ich kann nur stattfinden, wenn halt wirklich die Sozialpädagogen wirklich gut geschult sind [...] diesbezüglich gibt es gegenwärtig nur eine Fortbildung ähm mit dem Thema digitale Medien und das befasst sich hauptsächlich mit Problemen oder Risiken, die eben im Internet lauern also weniger dieses How to [...]“* (I 4, A 69). Person 4 gibt hier an, dass es auch bei den Fortbildungen diesbezüglich mehr Angebote geben sollte, welche nicht nur die Gefahren der Nutzung beinhalten. Es wird oftmals davon ausgegangen, dass vor allem jüngere Mitarbeiter*innen sich mit den Medien auskennen und somit keine Schulungen notwendig sind. Allerdings ist es bei dem heutigen schnellen Wandel der Technologien nötig alle Generationen immer wieder auf den neuesten Stand zu bringen.

Person 6 würde sich wünschen, dass die Potentiale der vorhandenen Hardware auch ausgeschöpft werden können, sodass eine optimale Nutzung stattfinden kann „[...] *Ja es wäre halt einfach gut, wenn die Funktionen die möglich wären auch einfach freigeschalten sind und so funktionieren. [...] Also ich find, dass was da ist, hat viel Potential, aber es wird nicht ausgeschöpft, weil man vielleicht keine IT-Beauftragten am Standort haben. Und ich glaub, wenn wir einen hätten, der sich um das alles schert würde es anders ausschauen.*“ (I 6, A 102). Diese Aussage spricht dafür, dass die Institution darauf achtet, dass die Mitarbeiter*innen gut ausgerüstet sind, die Nutzung aber nicht optimal stattfinden kann.

Zur optimalen Nutzung gehört für Person 7 auch ein zweites Diensthandy, da dies im Alltag mit einem Handy oftmals schwierig ist, wenn sich die Professionist*innen an verschiedenen Orten aufhalten. Dies ist der einzige Kritikpunkt welcher von dieser Person angeführt wurde, ansonst passt die aktuelle Nutzung der Medien für sie „[...] *Ein zweites Diensthandy [...] also finde ich es passt so wie es eigentlich ist. [...]*“ (I 7, A 59 & 61).

Für Person 5 ist die aktuelle Nutzung in ihrer Institution in Ordnung, so wie es angeboten und verlangt wird „*Ich find das so absolut ok, ich wüsste nicht für wozu ma mehr brauchen würden.*“ (I 5, A 75). Auch für Person 8 ist die aktuelle Nutzung passend, da diese die Möglichkeit zur freien Gestaltung haben und die Nutzung von Medien individuell einteilen können „*Wir haben in unseren Diensten großen Freiraum diesen frei zu gestalten und es so zu gestalten, dass die Nutzung für mich optimal passt. Ja, ja, die Nutzung passt schon.*“ (I 8, A 75).

Aus diesen Angaben ist zu schließen, dass im Großen und Ganzen die Nutzung der digitalen Medien für die Professionist*innen in Ordnung ist, aber kleine Anpassungen im individuellen Rahmen gemacht bzw. erlaubt werden sollten, um so auch den Arbeitsalltag dadurch erleichtern zu können. Durchaus kann man auch sagen, dass der Verzicht von digitalen Medien nicht mehr möglich ist.

Kategorie 7a: Austausch mit anderen Trägervereinen

Im folgenden Kapitel wurden die 8 Personen gefragt, ob es einen Informationsaustausch zwischen Sozialpädagog*innen mit anderen Trägervereinen gibt. Dabei wurde festgestellt, dass es für alle befragten Personen keinen offiziellen Austausch mit weiteren Sozialpädagog*innen von anderen Trägervereinen gibt *„Offiziell gibt es keinen, nein.“ (I 1, A 49).*

Lediglich Person 7 erwähnt einen sozialen Stammtisch, welcher jedoch mehr den Student*innen gewidmet ist *„[...] das weiß ich noch vom Studium, dass es da so eine Art sozialen Stammtisch gibt [...]“ (I 7, A 69).*

Person 4, 6 und 8 äußern auch klar und deutlich, dass ihre Einrichtung einen offiziellen Austausch extern mit anderen Sozialpädagog*innen nicht forciert bzw. auch ein interner Austausch mit anderen Wohngruppen nicht gerne gesehen wird. Person 6 erklärt dies, indem der interne Austausch in den Pausen eher als Tratschen von der Leitungsebene gesehen wird und bewusst kein Platz dafür geschaffen wird *„Aber ich finde genau den informellen Austausch am Raucherplatz schon sehr wichtig. [...] aber ich hab halt das Gefühl das jeder eher in seinem Haus bleiben sollte und ja nicht eine Information vom anderen Haus ins nächste geht, weil dann wird ja nur geratscht.“ (I 6, A 118).* Person 8 erzählt, dass es in ihrer Einrichtung früher sogar regelmäßige Kaffeetreffen gegeben hat, diese jedoch von der Einrichtung wieder eingestellt wurden *„[...] angeblich wurde sich zu viel ausgetauscht ähm, zu viel Kritik wurde dann laut, genau, weil zu viel Transparenz dann herrscht und mittlerweile wird dies gar nicht mehr gerne gesehen.“ (I 8, A 87).* Wie bereits von Person 8 beschrieben, fürchtet die Leitungsebene meist, dass durch zu viel Transparenz Probleme entstehen könnten, z.B. gemeinsam Kritik an einem Konzept ausgeübt wird. Dies könnte somit weitreichendere Folgen haben, als wenn nur ein/e Mitarbeiter*in ihre/seine Kritik äußert. Jedoch sollte der Nutzen eines Austausches dabei nicht außer Acht gelassen werden, da dadurch auch neue Ideen gesammelt werden können, ein verbessertes Teamklima entstehen kann oder auch der reinen Psychohygiene für die Professionist*innen untereinander dienen könnte *„[...] weil dann wird ja nur getratscht. Na, da geht's um Psychohygiene.“ (I 6, A 118).*

Kategorie 7b: Format des Austausches

Wie dieser interne Austausch innerhalb derselben Einrichtung mit anderen Professionist*innen stattfinden könnte, erklären Person 2, 5 und 6. Meist werden für den Informationsaustausch gemeinsame (Rauch)Pausen genutzt *„Dass ich zumindest zu meinem Austausch mit anderen Sozialpädagogen aus anderen Häusern am Raucherplatz komme.“* (I 6, A 118) oder nach Dienstschluss der Kontakt gesucht wird *„Also ich such schon am Abend den Kontakt zu anderen WGs, da schau ich dann im Dienstplan nach, wer dann Dienst hat und überleg mir oh will ich mit dem reden oder nicht.“* (I 3, A 155).

Der Austausch bei Person 3 und 6 findet nur dann statt, wenn sich diese Personen auch um den Austausch bemühen und von sich aus den Kontakt aufnehmen. In der Einrichtung von Person 5 gibt es sogenannte Roundtables, bei denen sich die Professionist*innen austauschen können *„[...] von anderen WG's innerhalb desselben Trägervereins gibt's so Roundtables.“* (I 5, A 87). Diese Treffen werden von der Einrichtung organisiert.

Ein Austausch mit Professionist *innen aus anderen Trägervereinen finden für Person 2, 4, 6 zwar statt, jedoch nur, wenn es Terminvereinbarungen, Telefonate oder Umstrukturierungen betrifft, welche sich auf die Klient*innen beziehen *„Da müssen wir schon auch Kontakt aufnehmen zu anderen Sozialpädagog*innen und wenn ich Termine zum Treffen usw. vereinbar, aber das ist so der einzige Austausch [...]“* (I 2, A 69) bzw. *„[...] dass ein Minderjähriger bei uns nicht wirklich gut andockt und andere Angebote vielleicht besser wären, dann nehmen wir mit den unterschiedlichen Trägern Kontakt auf, genau.“* (I 4, A 87). Ein wirklicher Austausch findet hier meist nur klient*innenbezogen statt. Themen welche den Arbeitsalltag der jeweiligen Professionist *innen betreffen, finden hier keinen Platz.

Person 4, 6 und 8 ergänzen noch, dass sie im privaten Bereich den Austausch mit anderen Professionist *innen von anderen Trägervereinen pflegen, da sich diese meist im direkten Freundeskreis befinden „[...] *ich mach das ganz viel selber, weil ich viel Leute kenne, mit recht viel Leute befreundet bin, die in ähnlichen Bereich arbeiten.*“ (I 5, A 89). Ein Austausch über die Arbeit im privaten Bereich heißt auch, dass die Professionist *innen nicht wirklich abschalten können und sich immer wieder mit der Arbeit auseinandersetzen, um einen Lösungsweg für belastende Situationen oder ein berufliches Problem zu finden. Jedoch sollte die private Zeit genutzt werden, um neue Energie zu sammeln, um wieder positiv und motiviert in den nächsten Dienst starten zu können. Genau hier wird ersichtlich wie wichtig es wäre einen regelmäßigen Austausch zu fördern. Ob dieser Austausch nur intern innerhalb einer Einrichtung stattfindet oder sogar extern ermöglicht wird, ist nebensächlich. Die Sorge der Leitungsebene bezüglich Tratsch über interne Angelegenheiten oder Kritikäußerungen könnte berechtigt sein, aber es könnte dabei auch viel Positives gewonnen werden, z.B. neue Ideen oder ein verbessertes Teamklima.

Mit der nächsten Kategorie soll aufgezeigt werden, welche Medien und Formate zum Austausch für Professionist*innen zur Verfügung stehen. In weiterer Folge, welche sich die befragten Personen wünschen und welche genutzt werden.

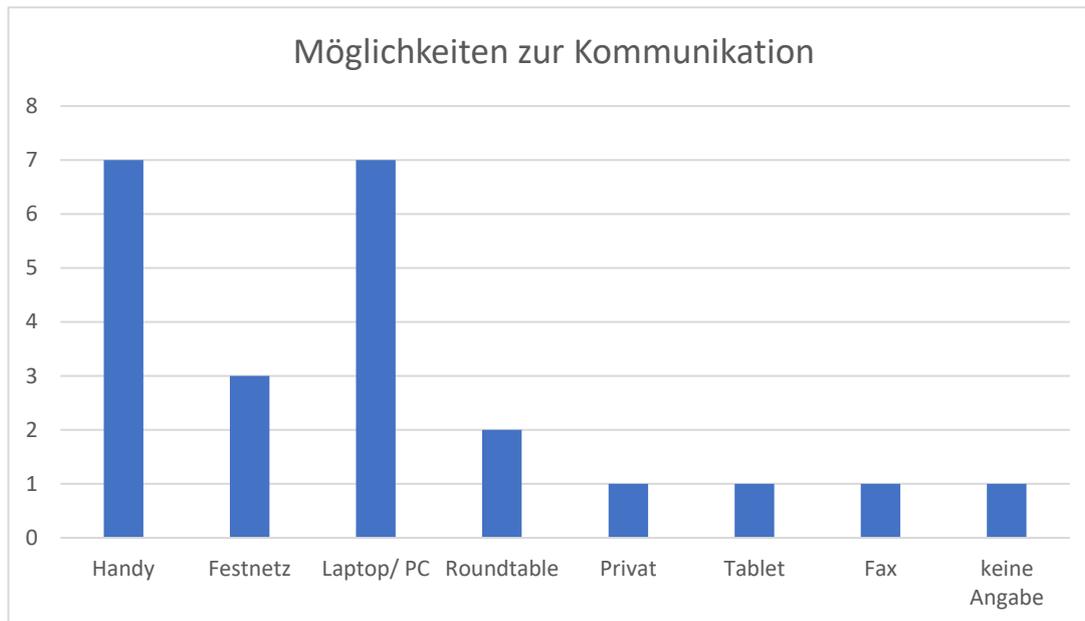


Abbildung 8: Möglichkeiten zur Kommunikation
(eigene Abbildung)

Sieben von acht Personen geben an, dass sie für den Alltag in der Wohngemeinschaft ein Diensthandy zur Verfügung gestellt bekommen (I 2, A 57/ I 3, A 135/ I 4, A 61/ I 5, A 71/ I 6, A 94/ I 7, A 53/ I 8, A 63). Dies ist mittlerweile zeitgemäß und kann aus dem Alltag nicht mehr weggedacht werden.

Weiters werden Diensthandys auch für Programme genutzt, welche für Schulangelegenheiten der Kinder notwendig sind. Hier wurden vor allem die Programme Schoolfox und Schoolupdates genannt, über die Informationen an die Professionist*innen von der Schule weitergeleitet wurden „[...] elektronischen Mitteilungshefte wie Schoolfox und Schoolupdates [...]“ (I 3, A 131).

Nicht nur für schulische Belangen ist das Diensthandy ein wichtiger Faktor, sondern auch um mit Ärzt*innen, Therapeut*innen uvm. in Kontakt zu treten oder auch zu halten „[...] Arzt-, Therapeutentermine was da zum ausmachen ist [...]“ (I 5, A 83).

Zusätzlich gibt Person 3 an, dass es wichtig ist für die Eltern erreichbar zu bleiben, denn in Notfällen kann hier ein schneller Kontakt hergestellt werden und auch übers Telefon eine schnelle Hilfestellung ermöglicht werden „[...] Andererseits ist es ja auch mal ganz praktisch manchmal, man kann dann den Eltern sagen, ok wenn sie Probleme haben dann rufen Sie halt einfach an, dann kann man auch da irgendwie unterstützen [...]“ (I 3, A 137).

Auch WhatsApp wird über das Diensthandy genutzt, wobei hier oftmals die Kommunikation mit den Kindern und Jugendlichen erleichtert wird „[...] da ist es mittlerweile erlaubt WhatsApp darauf zu speichern, also damit zu kommunizieren und wir kommunizieren ganz viel mit unseren Teenies darüber [...]“ (I 4, A 65). Dieses Medium wird so wie Person 7 beschreibt ebenfalls genutzt, damit die Kolleg*innen untereinander in Kontakt bleiben können „[...] wir haben dann auch eine Whatsapp Gruppe [...]“ (I 7 A 57). Dies hat den Vorteil, dass alle Betroffenen dieselben Informationen zeitgleich erhalten. Aufgrund der Vollständigkeit ist auch zu erwähnen, dass das Programm Signal auf den Diensthandys in Verwendung sein kann „[...] da gibt es noch diverse Medien darauf wie Signal [...]“ (I 8, A 63).

Drei Personen geben auch an, dass zusätzlich zum Diensthandy ein Festnetzanschluss besteht (I 2, A57/ I 5, A 71/ I 7, A 55). Person 2 beschreibt hier die Wichtigkeit der Erreichbarkeit, welche immer gegeben sein sollte „[...] wichtig und immer täglich im Einsatz sind das Diensthandy und auch das Festnetztelefon [...]“ (I 2, A 57).

Die allgemeine Erreichbarkeit im Sinne von Diensthandy oder Festnetz stellt heutzutage einen wichtigen Punkt dar, da viele Dinge schnell abgesprochen werden können und Wartezeiten dadurch verringert werden können. Die telefonische Erreichbarkeit wird den anderen Möglichkeiten gerne vorgezogen, so wie es Person 2 beschreibt „Also vorrangig das Telefon. Also Handy, Festnetz [...]“ (I 2, A 71). Zudem beschreibt Person 5, dass das Festnetz immer mehr an Bedeutung verliert, da dies kaum genutzt wird „[...] Das Festnetz wird kaum benutzt [...]“ (I 5, A 71).

Weiters geben sieben von acht Personen an, dass sie einen PC oder Laptop, oder auch beides zur Verfügung haben (I 2, A 71/ I 3, A 129/ I 4, A 61/ I 5, A 69/ I 6, A 94/ I 7, A 53/ I 8, A 63). Vor allem wenn die Erreichbarkeit über Telefon in der aktuellen Situation nicht gegeben ist, beschreibt Person 2 auch, dass die weitere Option das E-Mail schreiben ist, um mit den gewünschten Personen in Kontakt zu treten „[...] also die E-Mail ist dann meistens so der, der letzte Ausweg, wenn diejenige Person nicht erreichbar war dann schreibt man da noch eine E-Mail hin bitte melden [...]“ (I 2, A 71). Weiters kann dies auch einen Vorteil aufweisen, wenn eine schriftliche Bestätigung für Termine oder für die Kommunikation nötig ist. Auch Person 3 beschreibt, dass die organisatorischen Dinge für die Kinder über den PC oder Laptop abgearbeitet werden „[...] Ja und dann halt eben für die Kinder halt eben alles organisieren über den Laptop die ganzen Teams Geschichten, wo die gerade ihre Schulsachen checken“ (I 3, A 129).

Zudem wird der PC oder Laptop auch für Team- oder Einzelsupervisionen genutzt. Person 3 gibt an, dass dadurch die Aufrechterhaltung dieser wichtigen Punkte stattfinden konnte „[...] Ja, ich meine ich bin ganz froh, dass man über Skype jetzt diese Teamsupervisionen machen kann oder auch Einzelsupervision, das find ich wichtig, dass das aufrecht erhalten bleibt. Da ist es natürlich sehr nützlich.“ (I 3, A 141). Vor allem in der Zeit von Corona war dies eine gute Möglichkeit die Routine für wiederholende Termine aufrechtzuerhalten, da sich in dieser Zeit nicht alle Personen an einem Tisch zusammensetzen konnten „[...] Verschiedene Plattformen, bei und speziell jetzt das interne, worüber wir jetzt sozusagen unsere Gruppensupervisionen abhalten, weil wir uns ja nicht treffen durften [...]“ (I 4, A 61). Person 6 gibt ebenso an, dass Supervisionen über den Laptop abgehalten werden „[...] Supervisionen über den Laptop [...]“ (I 6, A 108).

Gleichfalls werden die Teambesprechungen online abgehalten und für die Dokumentation werden PC und Laptops genutzt „[...] Mit dem machen wir auch die Teams und schreiben die Protokolle [...]“ (I 7, A 55). Auch die Dokumentationen stellen einen wichtigen Teil der Arbeit im stationären Bereich dar, welcher durch den PC oder Laptop sicher erleichtert wurde. Alle Dokumente können online abgerufen werden oder es kann mittels Suchbegriffen gesucht werden, was bei handschriftlichen Protokollen nicht der Fall wäre.

Zur Zeit können Fortbildungen nur über den Laptop abgehalten werden, da diese in Präsenz nicht stattfinden dürfen „[...] weil zur Zeit Coronaspaßpandemie ist, das heißt es gibt von der Institution selbst Fortbildungen, die eigentlich in Person stattfinden, die sind zur Zeit digital [...]“ (I 5, A 79).

Zusätzlich gibt Person 7 an, dass ein Tablet zur Verfügung steht, dies aber nicht genutzt wird, da hier kein Mehrwert gesehen wird „[...] Tablet benutze ich eigentlich nie. Da kann ich weder Vorteil noch Nachteil nennen.“ (I 7, A 55). Dieses Medium wurde auch nur einmal in der Befragung angegeben.

Ein eher wenig genanntes Format stellt der Roundtable bzw. der Stammtisch dar, welche meist aber trägerintern abgehalten werden, so wie es Person 5 beschreibt „[...] innerhalb desselben Trägervereins da gibt's so Roundtables.“ (I 5, A 87). Person 7 beschreibt zudem auch einen sozialen Stammtisch, kann dazu aber keine genaueren Infos geben, da sie diesen nicht in Anspruch nimmt „[...] eine Art sozialen Stammtisch gibt, ehrlich gesagt weiß ich aber nicht wann und wie oft der stattfindet [...]“ (I 7, A 69).

Person 6 gibt auch an, dass sie den informellen Austausch mit anderen Professionist*innen sehr schätzt und dies teilweise oft in der Freizeit stattfindet, da der Austausch in der Arbeitszeit nicht gerne gesehen wird. Hier sollte natürlich darauf geachtet werden, dass keine empfindlichen Daten ausgetauscht werden. Trotzdem ist es oft wichtig, nach einer herausfordernden Situation eine Person zu haben, mit der man sich austauschen kann, oder die einen selbst beruhigen kann „[...] So informeller Austausch, so einfach unter Sozialpädagogen eher nicht, dass ist eher dann im Privaten zu verorten.“ (I 6, A 115).

Die ausgefallenste Antwort zu dieser Kategorie kam hier von Person 8, die angab, dass offizielle Dokumente noch via Fax verschickt werden *„Ja, Dokumente werden zusätzlich auch per Fax geschickt.“ (I 8, A 69)*. Dies wurde von keiner anderen Person genannt, wobei hier auch die Annahme besteht, dass in den meisten Institutionen das Fax durch E-Mails abgelöst wurde. Allerdings bestehen hierzu keine genauen Angaben.

Kategorie 8a: bevorzugte Kanäle

Zusätzlich wollten wir von den Befragten wissen, welchen Austausch sie sich vorstellen können, wenn dieser unter Kolleg*innen stattfindet und möglicherweise auch mit anderen Wohngemeinschaften stattfinden soll. Sechs von acht befragten Personen gaben an, dass sie sich einen persönlichen Austausch am ehesten vorstellen können. Person 1 gab an, in Form eines Vereinsfrühstücks auf andere Personen treffen zu wollen *„[...] vielleicht so ein quasi Vereinsfrühstück wird, wo man dann halt einmal im Monat sich trifft oder hingehen kann und wo man andere Leute trifft von anderen Vereinen oder auch von anderen Wohngruppen aus dem gleichen Verein [...]“ (I 1, A 51)*. Person 3 *„Da wäre ich dann für die Stammtischrunde.“ (I 3, A 161)*, Person 5 *„Ich persönlich glaub würd was Digitales eher gar net benutzen [...] lieber einen Stammtisch [...]“ (I 5, A 93)*, und Person 8 *„Die Stammtischrunde, also vielleicht bin ich da auch etwas old school [...]“ (I 8, A 93)* würden einen Stammtisch anderen Möglichkeiten vorziehen.

Wobei hier auch immer das Bedenken der Befragten beachtet werden sollte, ob eine Art Stammtisch von den Professionist*innen überhaupt angenommen wird. Dies müsste in weiterer Folge durch eine kurze Befragung evaluiert werden und in Form von einigen Terminen ausgetestet werden.

Auch Person 4 und Person 6 würden den persönlichen Kontakt bevorzugen. Beide geben an, vor allem aufgrund von Mimik und Gestik der anderen Personen von persönlichen Gesprächen viel mehr mitzunehmen, als wenn diese Online stattfinden. *„Also ich würden den persönlichen Kontakt bevorzugen.“ (I 4, A 89), „Ja, weil man einfach ein Gesicht dazu bekommt und ja weil weil auch Mimik und Gestik ganz viel weitergibt, anstatt immer nur vorm Kastl zu sitzen und Medien zu benutzen. Ja der persönliche Austausch ist einfach ein ganz anderer [...]“ (I 4, A 91), „Eindeutig, persönlich. Also face to face. Kaffeekränzchen am Vormittag im Rathaus, zusammensitzen sich austauschen [...] dass du die Mimik und die Gestik vernünftig ablesen kannst von deinem Gegenüber. Du hast keine direkte Reaktion, die du aus dem Gesicht ablesen kannst über die Medien und das ist schon ein Problem. Das kann problematisch sein. Weil wenn ich wem gegenüber sitze und wir reden über was, dann merk ich sofort an deinem Gesicht, he das gefällt dem was ich sag, oder nicht und dementsprechend passt man ja automatisch sein Reden an und das was man sagt und das fehlt halt voll im Digitalen. [...]“ (I 6, A 122).*

Wie schon zuvor erwähnt wünschen sich Professionist*innen bei Fortbildungen eine Mischvariante zwischen Präsenz- und Onlineformaten, dies kann auch für den allgemeinen Austausch angenommen werden (Der Standard, 2020).

Person 2 gibt an, dass diese selbst keinen Bedarf hat sich mit anderen Personen von anderen Vereinen auszutauschen, jedoch eine Onlineplattform für diese am ehesten in Frage kommt *„Also ich hätte jetzt keinen Bedarf mich mit anderen Pädagogen von anderen Trägern auszutauschen. Wie ich es mir vorstellen könnte, wäre also was für mich am einfachsten wäre wäre eine Plattform oder ein Forum Online, wo man das machen kann. Ich glaube das wäre das Einfachste und das Schnellste [...]“ (I 2, A 75).* Auch Person 7 kann sich eine Onlineplattform mit Chatfunktion für den Austausch am ehesten vorstellen *„[...] Eine Onlineplattform, wo man sich so austauschen kann, chatten und sich gegenseitig Fragen stellen kann, ja.“ (I 7, A 71),* sowie Person 8, welche sich zum persönlichen Austausch zudem auch eine Onlinevariante vorstellen kann *„[...] Onlineplattform find ich schon große Plattformen gut [...]“ (I 8, A 93).* Außerdem gibt Person 8 an, dass sie der möglichen Nutzung einer Handy-App offen gegenübersteht *„App am Handy wäre ja ganz was Neues, ja. Da bin ich prinzipiell sehr offen.“ (I 8, A 95).*

Im Zuge der bevorzugten Kanäle für die Kommunikation mit anderen Personen wurde auch befragt, ob es ihnen wichtig ist, dass ihre eigene Anonymität gewahrt wird. Alle befragten Personen gaben an, dass sie kein Problem haben sich anderen Personen in persönlicher Form, als auch bei Onlinekonversationen offen zu zeigen, allerdings sollte die Anonymität der Klient*innen aufrecht bleiben (I 1, A 53/ I 2, A 77/ I 3, A 169/ I 4, A 93/ I 5, A 95/ I 6, A 123/ I 7, A 73/ I 8, A 99).

Zusammenfassend ist zu erwähnen, dass die meisten noch den persönlichen Kontakt bevorzugen. Vor allem auch die Mimik und Gestik in der Kommunikation eine wichtige Rolle spielt. Auch ist allen befragten Personen die eigene Anonymität in diesem Fall nicht wichtig und können und wollen alle offen zu ihrer Meinung stehen. Im Bezug auf die Klient*innen soll die Anonymität trotzdem gut gewahrt sein um diese zu schützen.

Kategorie 8b: bereits genutzte Kanäle

Im nachfolgenden Kapitel sollte ermittelt werden, welche medialen Kanäle die Personen bereits nutzen.

Von Person 1, 4, 5, 6 und 8 geben keine konkrete Antwort darauf. Jedoch geben Person 2 und 7 an, dass sie Handy mit den bekanntesten Apps, Festnetz, und Laptop bzw. PC inkl. dem Emailaccount der Einrichtung und dem Programm für Teamsitzungen nutzen „Also vorrangig das Telefon. Also Handy, Festnetz und wenn das nicht machbar ist dann wird halt, also die E-Mail ist dann meistens so der letzte Ausweg, wenn diejenige Person nicht erreichbar war [...]“ (I 2 A 71) und „Äh. Ja Teams auch noch, wenn wir dann die online Teamsitzungen haben oder Besprechungen haben.“ (I 7, A 81). Beide Personen nennen die üblichsten medialen Kanäle welche aktuell genutzt werden, dies bestätigt auch das Diagramm (Abbildung 8) zuvor bezüglich der Kommunikationsmittel.

Person 3 berichtet, dass keine medialen Kanäle aktuell genutzt werden, erklärt jedoch, dass es in der vorherigen Institution eine Arbeitsgruppe via Handy gab *„Ja das habe, also hatte ich schon...aktuell jetzt nicht. Weil die jetzigen Kollegen die möchten das halt nicht so gern, damit man halt in der Privatzeit privat ist [...]“* (I 3, A 157). Person 3 bezieht sich hier ausschließlich auf eine mediale Arbeitsgruppe, wobei diese Person mit hoher Wahrscheinlichkeit weitere mediale Kanäle nutzt wie z.B. Handy oder Laptop inklusive Emailaccount für die tägliche Korrespondenz. Die Tatsache, dass die Kolleg*innen keine mediale Arbeitsgruppe haben wollen um ihre Privatzeit nutzen zu können, um so abzuschalten und Energie zu tanken, ist nachvollziehbar. Es kann aber von Vorteil sein solch eine Gruppe zu haben, gerade wenn eine/ein Kolleg*in im Dienst ist und eine wichtige Frage haben sollte, erreicht sie/er damit in kürzester Zeit alle Kolleg*innen. Sollte eine solche Gruppe erstellt werden, ist es von Vorteil klare Regeln zu vereinbaren, dass z.B. nur dienstliche Dinge kommuniziert werden.

Zusammengefasst wird erneut erkennbar, dass Telefon, Handy und Laptop inklusive deren Apps und Programmen die meist genutzten medialen Kanäle sind, dies liegt bestimmt auch daran, dass diese Medien auch im privaten Bereich regelmäßig genutzt werden. Die Tatsache, dass die Kolleg*innen auf eine online Arbeitsgruppe verzichten, um in der Privatzeit auch Kraft und Energie tanken zu können ist auf der einen Seite verständlich, aber es sollten dabei die Vorteile nicht außer Acht gelassen.

Kategorie 9: Beispiele für Unterstützungsmöglichkeiten

Als Abschluss unseres Leitfadeninterviews wurden den 8 Personen folgendes Szenario vorgegeben, welches im Arbeitsalltag einer/eines Sozialpädagog*in des Öfteren vorkommen könnte: Stell dir vor, ein Kind hat den ganzen Tag schon schlechte Laune und du bist genervt und hast eigentlich auch schon Kopfweg. Welche Unterstützungsmöglichkeit würdest du dir in diesem Moment wünschen, wenn du zaubern könntest?

5 von den 8 befragten Personen würden sich in diesem Moment eine/einen Kolleg*in herbei wünschen, die/der unterstützend anwesend ist oder sogar die Situation übernimmt „[...] dann würde ich mir einen Kollegen oder Kollegin wünschen der sich der Situation annimmt [...]“ (I 3, A 177) oder „[...] dass ich eine Möglichkeit habe aus der Situation zu gehen und ein Kollege oder eine Kollegin halt übernimmt.“ (I 6, A 128) zusätzlich würden 4 von den 5 Personen die Zeit nutzen und sich eine Pause nehmen, um sich zu beruhigen und um Energie und Kraft zu tanken „[...] und sagen könnte passt ich hab jetzt da bissl Zeit zum Kraft, Energie, Ressourcen tanken und komm danach gestärkt wieder zurück.“ (I 5, A 97). Eine/ Ein unterstützende/r Kolleg*in in solchen Situationen reicht oftmals schon aus, um diese zu entschärfen und es wird gezeigt, dass eine kurze Auszeit schon reichen würde, um mit neuer Energie sich der Situation stellen zu können.

3 Personen würden auf die/den Klient*in eingehen und mittels Zauberkraft die Liebessüßigkeit oder das Lieblingsspielzeug herbeiwünschen „Ich würde mit den Finger schnipsen und dann würde genau diese Liebessüßigkeit auf dem Tisch stehen und das Lieblingsspiel [...]“ (I 1, A 55). Person 1 und 7 würden auch mittels Zauberkraft den Grund für die schlechte Laune herausfinden wollen, um so auf den/die Klient*in besser eingehen zu können „[...] und dann auch kurz, weil ich wahrscheinlich weiß was der Grund für die seine schlechte Laune ist, würd ich das vielleicht auch noch wegzaubern.“ (I 7, A 87). Person 8 würde ihren Klientinnen eine Limousine oder eine Kutsche mit weißen Pferden organisieren mit der sie alle durch die Stadt fahren würden, damit sich die schlechte Laune in Luft auflöst „[...] das wünschen sich unsere Mädels immer dass wir mit einer Limousine durch die Innenstadt düsen.“ (I 8, A 109). Person 4 würde sich die Kopfschmerzen wegzaubern um sich so vollständig auf die Bedürfnisse der/des Klient*in konzentrieren zu können „Dass mein Kopfweh verschwindet und ich meine ganze Energie ähm ja für das Kind aufbringen kann.“ (I 4, A 95).

Diese Zaubereien zeigen, dass das Wohl der Klient*innen, trotz anstrengendem Arbeitsalltag nach wie vor im Vordergrund steht und oftmals die persönlichen Bedürfnisse der Professionist*innen hinten angestellt werden.

Anhand des Szenarios wird deutlich, dass gerade in solchen täglichen herausfordernden Situationen eine/ein Kolleg*in sehr hilfreich sein kann. Nicht um sich vor der Situation zu drücken, sondern, dass die/der Professionist*in aus der Situation gehen kann, die Zeit nutzt, um Kraft und Energie zu tanken und somit einen Lösungsweg findet. In der Realität sieht dies jedoch meist anders aus, da nicht immer eine/ein Kolleg*in da ist bzw. der Personalschlüssel dies nicht zulässt. Gerade hier sollte darauf geachtet werden, dass tagsüber im Alltag eine Zusatzkraft eingeteilt ist und so für Entlastung beider Parteien gesorgt werden kann. Zusätzlich wird auch gezeigt, dass die Klient*innen in ihrer Persönlichkeit wahrgenommen werden und trotz persönlicher Herausforderungen der Professionist*innen, diese im Vordergrund stehen und auf diese auch eingegangen wird.

Die Personen sollten zum einen mittels dieses Szenarios positiv aus dem Leitfadeninterview gehen und zum anderen sollte daraus hervorgehen, welche konkrete Unterstützungsmöglichkeit sich die Personen im Arbeitsalltag wünschen würden.

Zusätzlich wurde von den Befragten öfter das Thema Corona als herausfordernder Faktor genannt, warum Unterstützungsangebote nicht stattfinden können, oder Dinge verschoben wurden „[...] aber das ist zurzeit alles pandemiemäßig alles ein bisschen schwierig [...]“ (I 5, A 47). Die Covid 19 Situation war für alle sehr herausfordernd, aber trotzdem sollte nicht auf Kosten von Mitarbeiter*innen bei den Unterstützungsangeboten gespart oder diese eingeschränkt werden. Denn vor allem sind Unterstützungsmöglichkeiten generell in schwierigen Zeiten ein wichtiger Aspekt. Genaue Auswirkungen der Covid 19 Situation wären eine weitere Forschungsmöglichkeit.

Resümee:

Gesamt geht hervor, dass die befragten Professionist*innen mit den Unterstützungsmöglichkeiten in der stationären Kinder- und Jugendhilfe grundsätzlich zufrieden sind.

Vor allem Unterstützung durch das eigene Team in der Einführungsphase mittels Mentoring-Programmen wird als sehr positiv und hilfreich wahrgenommen und auch Gruppensupervisionen oder Teambesprechungen werden als gute Unterstützungsmaßnahmen genannt. Zusätzlich wird auch in allen Institutionen unserer interviewten Personen die Einzelsupervision angeboten und Großteils auch wahrgenommen. Hier ist zu erwähnen, dass die Einzelsupervision prinzipiell als hilfreich angesehen wird, jedoch kommt es auch vor, dass auf diese verzichtet wird, da die Professionist*innen dieses Angebot in ihrer Freizeit wahrnehmen müssten. Hier würden sich Termine anbieten, welche direkt vor Dienstbeginn oder anschließend, nach Dienstende vereinbart werden.

Auch werden Fortbildungen als gute Unterstützungsmaßnahme aufgezählt, jedoch wurde hier kritisiert, dass je nach Institution, bereits seit Jahren immer wieder die gleichen Fortbildungen angeboten werden. Als Lösung könnten die Institutionen regelmäßiges Feedback der Professionist*innen einholen, um so den Fortbildungskatalog attraktiver gestalten zu können oder auch externe Schulungen fokussieren. Zusätzlich wurde erwähnt, dass ein Leitfaden oder Katalog von Vorteil wäre, indem nachgeschlagen werden kann, wenn die/der Professionist*in in einer herausfordernden Situation Hilfe benötigt. Gerade in der Einführungsphase für Berufseinsteiger*innen, würde solch eine Leitfaden mehr Sicherheit vermitteln können.

Zusätzlich wird sich von den interviewten Professionist*innen gewünscht, dass Dienste mit Kolleg*innen gemeinsam gemacht werden, da gerade in herausfordernden Situationen eine unterstützende Hand von großem Vorteil wäre. Somit wäre eine Anpassung des aktuellen Personalschlüssels eine weitere Möglichkeit, um auf ein gutes Unterstützungssystem zurückgreifen zu können.

Auch die digitalen Medien werden als Unterstützung im Arbeitsalltag wahrgenommen, da Kontaktaufnahme mit Professionist*innen außerhalb der Institution erleichtert wird und auch die Weitergabe von Informationen innerhalb des Teams einfacher gestaltet werden kann. Hier werden Handy, Laptop bzw. PC inklusive der dazugehörigen Apps genutzt.

Wichtig ist hier, dass vorab Regeln innerhalb des Teams erstellt werden, damit die Professionist*innen sich von der Arbeit gut abgrenzen können und in ihrer Freizeit sich von der Arbeit erholen und abschalten können. Im Großen und Ganzen wird schon viel richtiggemacht und gute Möglichkeiten der Unterstützung angeboten. Allerdings sollten sich die Institutionen auf dem Status quo nicht ausruhen, sondern eine stetige Verbesserung ins Auge fassen und vor allem auch die Meinungen der Professionist*innen mit einbeziehen. In Aussicht auf zukünftige Unterstützungen gibt es sicherlich in Bezug auf Medien Weiterbildungspotential, da sich dieser Bereich in einem schnellen Wandel befindet. Aber auch die fachliche Weiterbildung sollte nicht außer Acht gelassen werden, um somit gut ausgebildetes Personal für die Betreuung der Kinder und Jugendlichen verfügbar zu haben.

7 Fazit

Kinder und Jugendliche sind darauf angewiesen verlässliche Beziehungen zu Erwachsenen aufzubauen. Vor allem dann, wenn deren Kindheit durch Traumata und Bindungsabbrüche geprägt ist. Die Professionist*innen stellen daher oftmals einen Elternersatz dar und sollten daher in der Lage sein, in den stationären Einrichtungen einen sicheren Ort für diese Kinder und Jugendlichen zu schaffen. Um den Heranwachsenden einen sicheren Ort und andere gute Erfahrungen mitgeben zu können, müssen diese bei den auf sie zukommenden Herausforderungen unterstützt werden und vor allem ist dazu ein rechtlicher Rahmen nötig.

Den rechtlichen Rahmen hierfür bietet das Gesetz der Kinder- und Jugendhilfe, durch welchen das Wohl der Kinder- und Jugendlichen gewährleistet werden soll. In die Regelung eingeschlossen sind Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene bis zum vollendeten 21. Lebensjahr und Personen, welcher mit der Pflege und Erziehung dieser betraut sind. Träger der Kinder- und Jugendhilfe sind die jeweiligen Bundesländer und dazu das handelnde Organ die Bezirksverwaltungsbehörden. Im Kinder- und Jugendhilfegesetz werden unter anderem die Rechte auf Entwicklung und Erziehung der Kinder und Jugendlichen festgelegt, die Ziele der Kinder- und Jugendhilfe erörtert, das Vorgehen bei Kindeswohlgefährdungen beschrieben und die Aufgaben von sozialpädagogischen Einrichtungen, deren Arbeitsweisen und deren Kontrolle vorgegeben.

Diese Maßnahmen waren aber nicht immer so wie im heutigen Ausmaß vorhanden. Früher gab es Arbeits- und Zuchthäuser, in welchen Kinder arbeiten mussten und kein Unterschied zwischen der Arbeit von Kindern und die Arbeit von Erwachsenen gemacht wurde.

Das heutige Verständnis des Kindeswohles ging einher mit den Kinderrechtskonventionen, welche ausschlaggebend waren für den heutigen Schutzauftrag von Kindern und Jugendlichen. Um diesen auch ausführen zu können ist es wichtig, dass diese alle zusammenarbeiten. Die Gesellschaft sollte bei einem Verdacht eine Meldung an die Bezirksverwaltungsbehörde abgeben, diese den Fall prüfen, nach Möglichkeit Unterstützung anbieten und im äußersten Fall erfolgt durch diese eine Kindesabnahme und somit die Unterbringung bei Pflegeeltern oder in einer sozialpädagogischen Einrichtung.

Für sozialpädagogische Einrichtungen ist ein ausgebildetes Fachpersonal notwendig. Eine Ausbildung kann in einer Bildungsanstalt für Sozialpädagogik, am Kolleg für Sozialpädagogik oder durch verschiedene universitäre Lehrgänge an Universität oder Fachhochschule erworben werden. Zudem sollten einige persönliche Stärken wie zum Beispiel Belastbarkeit vorhanden sein, um die pädagogische Betreuungsarbeit mit den Kindern und Jugendlichen meistern zu können. Auch gibt es im stationären Bereich verschiedene Arten der Unterbringungsformen, welche sich für das Personal oftmals in der Arbeitslänge, Aufenthaltsdauer der Kinder und Jugendlichen, der Gruppengröße und der Altersgruppe unterscheiden. Als Beispiele wurden in dieser Arbeit die Kinder- und Jugendwohngruppe, die sozialpädagogische Wohngemeinschaft für Kinder und Jugendliche und die Krisenunterbringung angeführt und näher erklärt.

Nebensächlich für welche Form sich eine Person entscheidet, eine gute Unterstützung bei Arbeitsbeginn ist wichtig. Hier besteht die Möglichkeit eines One-to-One Mentorings, welches eine erfahrene Person dem/der Neueinsteiger*in für Fragen an die Seite gestellt wird. Auch ein Peer- oder Gruppenmentoring wäre eine Möglichkeit, welches im Gegensatz zum One-to-One Mentoring beinhaltet, dass sich Gleichgesinnte durch Erfahrungsaustausch unterstützen.

Allerdings können auch trotz der besten Einschulung emotionale, als auch körperliche Herausforderungen auftreten, welche im Vorhinein nicht komplett ausgeschlossen werden können. Eine Herausforderung stellt Nähe und Distanz dar, denn einerseits sollen die Professionist*innen Nähe zulassen, aber andererseits auch die persönliche Distanz wahren. Dies kann zu innerlichen Konflikten führen, welche ausgesprochen werden müssen. Ein weiterer Faktor ist Stress, dieser lässt sich nicht immer vermeiden. Stress kann aufgrund von dauerhafter Belastung ausgelöst werden, was im schlimmsten Fall zu Burnout führen kann. Burnout wird durch einen schleichenden Prozess gekennzeichnet, welcher oftmals erst spät wahrgenommen wird, aber therapierbar ist.

Auch können körperliche Herausforderungen wie Schlafmangel zur Herausforderung werden, denn es ist bewiesen, dass ein Erwachsener ungefähr sieben Stunden Schlaf benötigt und zu wenig, aber auch zu viel Schlaf auf Dauer ein Gesundheitsrisiko darstellen kann.

Eine weitere körperliche Herausforderung stellen Grenzüberschreitungen dar. Das Personal wird in Hinsicht dessen im Normalfall gut geschult, allerdings können diese Situationen im betreffenden Moment eine große Herausforderung für die beteiligten Personen darstellen. Diese sollten im Nachgang gut bearbeitet werden, um weitere emotionale Belastungen aufgrund einer Grenzüberschreitung zu vermeiden.

Aber auch einfache Situationen im Haushalt oder die mehrmaligen Ein- und Auszüge von Kindern und Jugendlichen können eine Herausforderung darstellen, welche immer wieder auf die Professionist*innen zukommen. Auch ist festzuhalten, dass Situationen unterschiedlich wahrgenommen werden und von einer Person als Belastung angesehen werden und von der anderen Person nicht.

Somit ist zusammenfassend zu sagen, dass aus den Erkenntnissen der Theorie und Empirie demnach zu schließen ist, dass es einige Herausforderungen gibt, welche auf Professionist*innen zukommen. Nach einer abgeschlossenen Ausbildung können diese im stationären Bereich durchstarten. Herausforderungen wie zum Beispiel Stress, Schlafmangel oder Grenzüberschreitungen können dann auf die Personen zukommen. In den Interviews werden hierzu positive als auch negative Erfahrungen geteilt.

Auch ist zu erwähnen, dass es nicht nur persönliche Herausforderungen gibt, sondern auch jene die von den Professionist*innen nicht direkt beeinflusst werden können. Wie zum Beispiel die personelle Herausforderung, dass oftmals zu wenig Personal vorhanden ist. Der Personalschlüssel ist in der Kinder- und Jugendhilfe in der DVO verankert, welche genau beschreibt für welches Angebot, wie viel Personal zur Verfügung gestellt werden sollte. Hier wäre es zu überdenken den Personalschlüssel möglicherweise etwas aufzustocken, um den meist traumatisierten Kindern, mehr Aufmerksamkeit schenken zu können.

Allerdings ist es auch oftmals das Problem, dass Professionist*innen im Sozialbereich oftmals abgewertet und belächelt werden, da dieser Beruf nicht mit einem technischen in der Gesellschaft gleichgesetzt wird. Zudem sind Professionist*innen auf ein gutes eigenes soziales Umfeld angewiesen, welches diese im Ernstfall auffängt und wieder aufbaut. Auch ist es wichtig, dass das Umfeld nachsichtig reagiert, denn meist gleichen die Dienstzeiten in der stationären Arbeit einem nine-to-five Job keinesfalls. Zudem ist nicht nur das Umfeld wichtig, sondern auch das Kollegium. Es ist wichtig, dass hier möglichst keine Konflikte herrschen und wenn doch, diese gleich aus der Welt geschaffen werden, um eine gute Zusammenarbeit gewährleisten zu können. Eine gute Gesprächskultur sollte hier vorherrschen, sodass alle Probleme gemeinsam bearbeitet werden können.

Wo es zu Herausforderungen kommt, müssen auch Maßnahmen gesetzt werden, um diese zu entschärfen bzw. ihnen frühzeitig entgegenzuwirken. Unterstützungsmöglichkeiten wie Supervisionen oder Fortbildungen sind hier von hoher Bedeutung. Die Selbstfürsorge und die Unterstützung durch digitale Medien sind ein wichtiger Aspekt, welche nicht außer Acht gelassen werden dürfen. Einige Maßnahmen sind bereits gesetzlich verankert und die regelmäßige Durchführung sollte beachtet werden.

Es gibt externe, als auch interne Angebote, wobei die Grenze oftmals nicht ganz wahrnehmbar ist. Zu den externen Angeboten zählt die Supervision, bei welcher ein/e Supervisor*in eingeladen wird, um verschiedene Sichtweisen zu erlangen und möglicherweise neue Handlungsansätze erarbeiten zu können.

Zusätzlich sind auch Fortbildungen ein wichtiges Tool in der Kinder- und Jugendhilfe. Nicht nur persönlich können diese einen großen Vorteil verschaffen, sondern auch für die Arbeit mit den Kindern und Jugendlichen können diese neue Perspektiven eröffnen und auch neue Ideen werden dadurch in bestehende Teams gebracht. Bei einem bestehendem Team wäre auch die Möglichkeit eines Teamcoachings, welches dann sinnvoll wäre, wenn das Ziel, welches gemeinsam erreicht werden soll nicht mehr für alle klar erkennbar ist. Auch das Teamteaching, welches klare Aufgaben im Team verteilt, wäre eine Möglichkeit im Team besser handeln zu können.

Wie schon erwähnt ist das Team ein wichtiger Faktor, sodass sich die Professionist*innen als auch die Kinder und Jugendlichen wohlfühlen können. Durch die Methode des Teambuildings soll gewährleistet werden, dass alle Mitglieder ihre Position im Team finden, aber auch ist zu beachten, dass sich diese wieder verändern können.

Kommt es trotz allen Maßnahmen zu einer Eskalation im Team, besteht die Möglichkeit einer Mediation. Hier wird ein/e Mediator*in hinzugezogen, welche gemeinsam mit den betroffenen das Problem bearbeiten kann. Wichtig ist es für den/die Mediator*in herauszufinden wie hoch der Konflikt zwischen den Parteien entfacht ist, wobei hier eine Einstufung nach den neun Eskalationsstufen vorgenommen werden kann. Danach begleitet der/die Mediator*in die betroffenen Personen gemeinsam durch den Mediationsprozess, wobei diese am Ende im besten Fall zu einem Konsens kommen.

Als interne Unterstützungsmöglichkeiten kann die Teamsitzung gezählt werden, welche dazu dient, dass sich alle Kolleg*innen miteinander austauschen und auf den gleichen Stand bringen können. Es sollte darauf geachtet werden, dass diese Sitzungen sinnvoll gestaltet werden und informativ für diejenigen sind, welche in den beschriebenen Situationen nicht teilhaben konnten. Bei einem konkreten Problem kann auch eine Intervision herangezogen werden, bei welcher sich das Team intern berät, um Lösungsansätze gemeinsam zu generieren. Eine weitere interne Möglichkeit, um das Team zu stärken ist das Feedback, welches Rückmeldung über das eigene Arbeitsverhalten und mögliche Verbesserungsvorschläge enthalten soll, um Denkanstöße für die betroffene Person zu geben und eine Reflexion in Gang zu setzen.

Zusätzlich sollte die Bereitschaft der Institutionen gegeben sein, den Rahmen über gesetzlich vorgeschriebene Maßnahmen zu erweitern, um deren Personal bestmöglich zu unterstützen. Vor allem sind die Professionist*innen der ausschlaggebende Punkt, um die Kinder und Jugendlichen in deren Lebenswelten und Problematiken zu unterstützen und gemeinsam mit ihnen die beste Lösung zu erarbeiten.

Auch ist die Selbstfürsorge ein wichtiger Punkt, wobei sich hier die Professionist*innen selbst an die Nase fassen sollten. Hier gibt es viele individuelle Maßnahmen, welche gesetzt werden können. Als Beispiele wurden hier Meditation, Abschließen und Abstand gewinnen und Kraft tanken herangezogen. Die Meditation hat sich auf Bewusstseinszustände fokussiert, welche bestehende Qualitäten zum Vorschein bringen sollen und als Entspannungsverfahren dienen kann, vor allem wenn Personen unter hohem Stress stehen. Weiters ist das Abschließen und Abstand gewinnen eine gute Möglichkeit den Arbeitsalltag hinter sich zu lassen. Hier geht es darum für sich selbst eine geeignete Methode zu finden, um von der Arbeit mit gutem Gewissen nach Hause gehen zu können und keine belastenden Dinge mit in die Freizeit zu nehmen. Hier können verschiedene Übungen angewendet werden, wenn dies eine Schwierigkeit darstellen sollte.

Die Energie, welche im Arbeitsalltag verbraucht wurde, muss dann wieder aufgeladen werden, um eine völlige Erschöpfung zu vermeiden. Dies kann mit genügend Schlaf, guter Ernährung und Zeit für Freunde oder Hobbies gemacht werden. Hier setzt es der Fantasie keine Grenzen und jeder muss für sich selbst herausfinden wie die eigenen Akkus wieder gut geladen werden.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Psychohygiene und Stabilität der Professionist*innen eine zentrale Rolle bei der stationären Arbeit ist. Die aktuell vorherrschenden Unterstützungsmöglichkeiten sind gut und sollten auch bestehen bleiben.

Ein wichtiges Thema in der heutigen Zeit sind die digitalen Medien, welche als Fluch und Segen angesehen werden können. Diese haben vieles im Alltag mit den Kindern und Jugendlichen erleichtert, kann aber im Bezug auf die Arbeit mit ihnen auch eine Herausforderung darstellen. Durch die ständige Erreichbarkeit kann Stress bei den Professionist*innen ausgelöst werden. Allerdings ist die andere Seite, dass Kinder und Jugendliche, deren Herkunftssystem oder andere wichtige Kontaktpersonen leichter erreichbar sind, nicht außer Acht zu lassen. Jedoch sollte auch in der Kinder- und Jugendhilfe die digitale Weiterbildung eine wichtige Rolle spielen, denn auch Professionist*innen werden älter und können nicht immer mit den Skills der Kinder und Jugendlichen mithalten.

Vor allem wurde dies durch die Covid 19 Situation nochmals verschärft, sodass Online Lernen nochmals mehr in den Vordergrund gerückt wurde und die Professionist*innen auch hier die Kinder und Jugendlichen gut unterstützen müssen. Somit muss auch das Handling mit immer moderneren Endgeräten geübt und gut eingesetzt werden, wobei die Professionist*innen hier nicht im Stich gelassen werden dürfen.

Die Arbeit kann als Appell für Institutionen gesehen werden, um die Unterstützungsmöglichkeiten auszubauen bzw. bei der Maßnahmensetzung die Professionist*innen mehr einzubeziehen.

Quellenverzeichnis

Albert, M. & Härtig, I. (2014). Methoden zur Analyse körperlicher Belastungen und Beanspruchungen. Verfügbar unter Microsoft Word - Hausarbeit (econstor.eu) [25.10.2021].

AMS (2021). AMS Berufslexikon. Sozialpädagoge/-pädagogin. Verfügbar unter <https://www.berufslexikon.at/berufe/1923-Sozialpaedagoge-paedagogin/#ausbildung> [21.09.2021].

Astleitner, H. & Baumgartner, A. (2000). Abbrecherquote bei Fernlehrgängen. In: R. Kammerl (Hrsg.), Computerunterstütztes Lernen. (S.166-187). München: Oldenbourg.

Berens-Gechter (2019). Konzeptionelle Überlegungen für ein zentrales Projektmanagement – dargestellt am Beispiel eines mittelständischen Chemie-Unternehmens. In C. Muchna (Hrsg.), Aspekte des Innovations- und Changemanagements – Ein Theorie-Praxis-Transfer (S. 291-330). Hamburg: Springer Verlag.

Berning, D. & Schwamberger, G. (2008): Wirtschaftsmediation für Steuerberater – Mediation als neues Beratungsfeld. Wiesbaden: GWV Fachverlag GmbH.

Bernler, G. & Johnsson, L. (1993). Supervision in der psychosozialen Arbeit. Weinheim: Beltz.

Biemann, T. & Weckmüller, H. (2014). Mentoring: Wann nützt es wem nützt es? Zeitschrift PERSONALquarterly. Wissenschaftsjournal für die Personalpraxis, 02/2014, 46-49.

Birrer, D. & Seiler, R. (2008). Gruppendynamik und Teambuilding. In J. Beckmann & M. Kellmann (Hrsg.), Anwendungen der Sportpsychologie. Enzyklopädie der Psychologie. Sportpsychologie (S. 311–392). Göttingen: Hogrefe.

- Blankertz, H. (1982). Die Geschichte der Pädagogik - Von der Aufklärung bis zur Gegenwart (Orig.-Ausg.). Wetzlar: Verlag Büchse d. Pandora.
- Bortz, J. & Döring, N. (2006). Forschungsmethoden und Evaluation - Für Human- und Sozialwissenschaftler (4. Auflage). Heidelberg: Springer Verlag.
- Brezinka, W. (1978). Metatheorie der Erziehung – Eine Einführung in die Grundlagen der Erziehungswissenschaft, der Philosophie der Erziehung und der Praktischen Pädagogik (4. Auflage). München: Reinhardt Verlag.
- Brocke, P.S., Brüscke, G.V., Ogawa-Müller, Y & Gaede, I. (2017). Mentoring-Formate: Peer- und Gruppen-Mentoring. In: R. Petersen, M. Budde, P.S. Brocke, G. Doebert, H. Rudack & H.Wolf (Hrsg.), Praxishandbuch Mentoring in der Wissenschaft (S. 91-104). Wiesbaden: Springer VS.
- Bundeskanzleramt (2020). Kinder- und Jugendhilfe. Verfügbar unter Kinder- und Jugendhilfe: Frauen, Familien und Jugend im Bundeskanzleramt (bmfj.gv.at) [17.10.2021].
- Bundeskanzleramt (2021). Mitteilungspflicht an die Kinder- und Jugendhilfe. Verfügbar unter Mitteilungspflicht an die Kinder- und Jugendhilfe: gewaltinfo.at [31.10.2021].
- Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2017). Zusammenfassung der Studie: Prävalenz des Burnout-Syndroms in Österreich. Verfügbar unter [praevalenz_des_burnout_syndroms_in_oesterreich_zusammenfassung_der_studie_barrierefrei \(2\).pdf](#) [06.12.2021]
- Burisch, M. (2003). Das Burnout-Syndrom - Theorie der inneren Erschöpfung (Nachdruck 2003). Berlin/Heidelberg: Springer Verlag.

B-VG über die Kinder- und Jugendhilfe (B-KJHG) idF 28.11.2019 (LGBl. Nr. 92/2019) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 28.11.2019 (LGBl. Nr. 92/2019). Verfügbar unter RIS - Vereinbarung gemäß Art. 15a B-VG über die Kinder- und Jugendhilfe - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Cherniss, C. (1999). Jenseits von Burnout und Praxisschock - Hilfen für Menschen in lehrenden, helfenden und beratenden Berufen. Weinheim: Beltz.

CS Caritas Socialis Privatstiftung (o.J.). Portrait Hildegard Burjan. Verfügbar unter Hildegard Burjan - CS Caritas Socialis [16.10.2021].

Dasgehirn.info (2014). Warum Meditation?. Verfügbar unter Meditation & Hirnforschung: Warum wir meditieren sollten, erklärt Hirnforscher Ulrich Ott (dasgehirn.info) [21.09.2021].

Der Standard (2016). Österreicher bleiben selten länger als zwei Jahre in demselben Job. Verfügbar unter Österreicher bleiben selten länger als zwei Jahre in demselben Job - Arbeitsmarkt - derStandard.at › Wirtschaft [15.09.2021].

Dews, G. & Hillebrand, N. (2010). Lexikon der Projektmanagement - Methoden (2. Auflage). Freiburg: Haufe Mediengruppe.

Diekmann, A. (2014). Empirische Sozialforschung (9. Auflage). Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Dörr, M. & Müller, B. (Hrsg.) (2012). Nähe und Distanz - Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität (3., aktualisierte Auflage). Weinheim: Beltz.

Dresing, T. & Pehl, T. (2013). Praxisbuch Interview - Transkription und Analyse Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende (5. Auflage). Marburg: Eigenverlag.

- Erwachsenenbildung.at (2021). Online-Lehre: Vorteile nutzen statt Präsenz nachbilden. Verfügbar unter <https://erwachsenenbildung.at/digiprof/neuigkeiten/15487-online-lehre-vorteile-nutzen-statt-praesenz-nachbilden.php> [23.10.2021].
- Fengler, J. (2008). Helfen macht müde - Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Flecker, J. (2017). Arbeit und Beschäftigung – Eine soziologische Einführung. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Fleig, J. (2021). Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Verfügbar unter: Warum Sie einen Einarbeitungsplan für neue Mitarbeiter brauchen – Einarbeitung neuer Mitarbeiter – business-wissen.de [31.05.2021].
- Flick, U. & Von Kardorff, E. & Steinke, I. (2010). Qualitative Forschung - Ein Handbuch. Rowohlt Verlag: Reinbeck bei Hamburg.
- Focus (2013). Missbrauch und Grenzüberschreitung. Verfügbar unter Missbrauch und Grenzüberschreitung - FOCUS Online [17.10.2021].
- Gläser, J. & Laudel, G. (2010). Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse: als Instrument rekonstruierender Untersuchungen (4. Auflage). VS Verlag für Sozialwissenschaften: Wiesbaden.
- Greif, R. & Breckwoldt, J. (2012). Warum lebenslanges Lernen ohne effektives Feedback nicht wirkungsvoll ist - Vom „Feedback“ zum „Feedforward“. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10049-011-1518-9.pdf> [29.06.2021]
- FICE Austria (Hrsg.). (2019). Qualitätsstandards für die stationäre Kinder- und Jugendhilfe. (1. Auflage). Wien: Plöchl Verlag.

- Halfhide, T. (2009). Teamteaching. In S. Fürstenau & M. Gomolla (Hrsg.), Migration und schulischer Wandel: Unterricht (S. 103-120). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Heiner, M. (2007). Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten. München: Reinhardt.
- Helfferrich, C. (2009). Die Qualität qualitativer Daten - Manual für die Durchführung qualitativer Interviews (3. überarbeitete Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Henn, S. (2017). Kollegiale Kooperation in der stationären Kinder- und Jugendhilfe. Beziehungen teilen als zentrale Herausforderung für gelingende Zusammenarbeit. Zeitschrift Sozial Extra, 41, 16-19.
- Hennlein, S. & Jöns, I. (2008). Entwicklung durch Feedback. In Jöns, I. (Hrsg.), Erfolgreiche Gruppenarbeit. Konzepte, Instrumente, Erfahrungen. (S. 117-128). Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH.
- Hoffmann, S. (2018). Studien zeigen, wie ungesund zu wenig Schlaf wirklich ist. Verfügbar unter Gesundheit: Studien zeigen, wie ungesund zu wenig Schlaf wirklich ist - [GEO] [26.09.2021].
- IAP Institut für Angewandte Psychologie (2017). Der Mensch in der Arbeitswelt 4.0. Verfügbar unter https://digitalcollection.zhaw.ch/bitstream/11475/1861/1/2017_Genner_IAP_Studie_ZHAW.pdf [25.10.2021].
- Ibw – institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (2021). Sozialpädagoge/ Sozialpädagogin. Verfügbar unter BIC.at - Sozialpädagoge / Sozialpädagogin [15.09.2021].

- IMAS International (2020). Weiterbildung in Corona-Zeiten – Wenn sich die Arbeitswelt verändert. Verfügbar unter PowerPoint-Präsentation (wko.at) [06.12.2021].
- Janitsch, J. & Vetter, E. (2017): Geschichte der Mediation und Verbreitung. Verfügbar unter MEDIATION-GESCHICHTE | STREITSCHLICHTER [20.07.2021].
- Jordan, E., Maykus, S. & Stuckstätte E.C. (2015). Kinder- und Jugendhilfe – Einführung in Geschichte und Handlungsfelder, Organisationsformen und gesellschaftliche Problemlagen (4. Auflage). Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Karriere.at (2021). Umfrage: Jeder Dritte ist für den Chef immer erreichbar. Verfügbar unter karriere.at-Umfrage: Jeder Dritte ist für den Chef... | karriere.at [06.12.2021].
- Karriereblog (2015). Weiterbildung: Nicht für die Arbeit, sondern für das Leben lernen wir. Verfügbar unter Weiterbildung: Nicht für die Arbeit, sondern für das Leben lernen wir | karriere.at [15.09.2021].
- Konfliktpiloten (o.J.). Geschichte der Mediation. Verfügbar unter Geschichte der Mediation - konfliktpiloten [20.07.2021].
- Köstler, A. (2019). Mediation (2. Überarbeitete und erweiterte Auflage). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Kremnser, G. (2017). Vom Einschluss der Ausgeschlossenen zum Ausschluss der Eingeschlossenen - Biografische Erfahrungen von so genannten Menschen mit Lernschwierigkeiten. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt Verlag.
- Kühl, W. & Schäfer, E. (2020). Intervision - Grundlagen und Perspektiven. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

Kühne, A. (2011). Interkulturelle Teams – Neue Strategien der globalen Zusammenarbeit. Wiesbaden: Springer Fachmedienverlag.

Lamnek, S. (2005). Qualitative Sozialforschung - Lehrbuch (4. Auflage). Weinheim: Beltz Verlag.

Land Steiermark (2013). Leistungsbeschreibungen zur StKJHG-DVO – Anlage 1. Verfügbar unter StKJHG-DVO Anlage 1 idF LGBI 2014_xx.pdf (steiermark.at) [21.10.2021].

Lippman, E. (2013). Coaching – Angewandte Psychologie für die Beratungspraxis(Hrsg.) (3., überarbeitete Auflage). Teamcoaching. (S. 91-94). Zürich: Springer Verlag.

Lippman, E. (2013). Coaching – Angewandte Psychologie für die Beratungspraxis(Hrsg.) (3., überarbeitete Auflage). Was ist Coaching. (S. 14-36). Zürich: Springer Verlag.

Lippmann, E. (2013). Intervision. Kollegiales Coaching professionell gestalten (3., überarbeitete Auflage). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.

Litzcke, S. & Schuh, H. (2005). Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.

MAKAM Research (2019). B2B Befragung HR- und Personalverantwortliche. Verfügbar unter Microsoft PowerPoint - PBEB Weiterbildungsstudie 2019 MAKAM.pptx (plattform-erwachsenenbildung.at) [06.12.2021].

Malinowski, P. (2019). Vielfalt Meditation – Ein Überblick über Meditations- und Achtsamkeitsübungen. Wiesbaden: Springer Fachmedienverlag.

Mayring, P. (2002). Einführung in die Sozialforschung (5. Auflage). Weinheim: Beltz Verlag.

Metha, G. (Hrsg.). (2004). Die Praxis der Psychologie. Wien: Springer-Verlag.

Müller, B. (2012): Professionalität: In: Thole, W. (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 955-974.

Müller, G., Lück, M. Schichtarbeit, die Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben und psychosomatische Beschwerden – Eine Mediationsanalyse auf Basis der BIBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2018. Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 73/2019, 439–452.

Neubauer, S. (2020). 8 häufige Fragen zu Burnout. Verfügbar unter Burnout » 8 Fragen zu Anzeichen, Symptomen & Behandlung | minimed.at [21.06.2021].

Niemeier, M. (2009). Mentoring als Instrument der Personalentwicklung - Die Mentorausbildung im Blickpunkt. IGEL Verlag GmbH.

Ohlert, J. & Zepp, C. (2020). Gruppenleistungen im Sport. In J. Schüler, M. Wegner & H. Plessner (Hrsg.), Sportpsychologie – Grundlagen und Anwendungen (S. 395-426). Berlin: Springer Verlag.

Pedraza-Gómez, Z. (2007). Working Children and the Cultural Perception of Childhood. In B. Hungerland, M. Liebel, B. Milne & A. Wibstutz (Hrsg.), Working to Be Someone (S. 23-30). London: Jessica Kingsley Publisher.

Pfab, W. (2020). Konfliktkommunikation am Arbeitsplatz. Grundlagen und Anregungen zur Konfliktbewältigung. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Pines, A./Aronson, E./Kafry, D. (2006): Ausgebrannt. Vom Überdruß zur Selbstentfaltung. 10. Auflage. Stuttgart: Klett-Cotta.

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

- Poulsen, I. (2009). Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit - Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Poulsen, I. (2012). Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe - Ein Beitrag zur Burnoutprävention. Wiesbaden: Springer-Verlag.
- Profil (2017). Österreicher ziehen im Leben durchschnittlich sechs Mal um. Verfügbar unter Österreicher ziehen im Leben durchschnittlich sechs Mal um| profil.at [25.10.2021].
- Romahn, A. (2017). Mentoring – traditionsreicher Begriff und bewährtes Konzept. In: R. Petersen, M. Budde, P.S. Brocke, G. Doebert, H. Rudack & H. Wolf (Hrsg.), Praxishandbuch Mentoring in der Wissenschaft (S. 8). Wiesbaden: Springer VS.
- Sachße, C. & Tennstedt, F. (Hrsg.). (1983). Bettler, Gauner und Proleten – Armut und Armenfürsorge in der deutschen Geschichte Ein Bild – Lesebuch. Hamburg: Rowohlt.
- Salzburger Nachrichten (2021). Was ist Supervision? Bedeutung, Funktion und Ziele einer Supervision. Verfügbar unter Was ist Supervision? Bedeutung, Funktion und Ziele einer Supervision | karriere.SN.at [18.06.2021].
- Schäfter, C. (2010). Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit - Eine theoretische und empirische Annäherung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Scheipl, J. (2007). Geschichte der Sozialpädagogik in Österreich – unter besonderer Berücksichtigung der Jugendwohlfahrt. In G. Knapp & S. Sting (S. 134-138). Verlag Hermagoras/ Mohojeva.
- Scherpner, H. (1966). Geschichte der Jugendfürsorge. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.

Schlee, J. (2019). Kollegiale Beratung und Supervision für pädagogische Berufe (4. erweiterte Auflage). Stuttgart: Kohlhammer.

Schödl, I. (1991). Männerwelten – Frauenwerke: Hildegard Burjans Vermächtnis an Politik und Kirche. Wien: Tau.

Seithe, M. (2012): Schwarzbuch Soziale Arbeit. 2., erweiterte Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Selbstständig im Netz (2021). Macht ein Faxgerät heute noch Sinn? Verfügbar unter <https://www.selbstaendig-im-netz.de/technik-fuer-selbstaendige/buero-technik/macht-ein-faxgeraet-heute-noch-sinn/> [27.10.2021]

SOS-Kinderdorf (2018). Pädagogischer Qualitätsstandard – Für den Umgang mit Kindeswohlgefährdungen und Grenzüberschreitungen – In Angeboten von SOS-Kinderdorf. Verfügbar unter 2018-Standard-Umgang-mit-KWG-GU-bei-SOS-KD_2.pdf (sos-kinderdorf.at) [17.10.2021].

SOS-Kinderdorf (2021). SOS-Kinderdorf. Offene Jobs. Verfügbar unter <https://sos-kinderdorf.bewerberportal.at/Jobs> [22.09.2021].

Stadt Graz (2017). Ein Rückblick auf die 100-jährige Geschichte des Amtes Jugend und Familie. Verfügbar unter EIN RÜCKBLICK. auf die 100-jährige Geschichte des Amtes für Jugend und Familie - PDF Free Download (docplayer.org) [21.10.2021].

Statista (2021). Umfrage in Österreich zu genutzten Endgeräten 2020. Verfügbar unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/430641/umfrage/umfrage-in-oesterreich-zu-genutzten-endgeraeten/> [25.10.2021].

Statista (2021). Statistiken zur Smartphone-Nutzung in Österreich. Verfügbar unter <https://de.statista.com/themen/3654/smartphone-nutzung-in-oesterreich/#dossierKeyfigures> [25.10.2021].

Statistik Austria (2021). Weiterbildungsaktivitäten. Verfügbar unter Weiterbildungsaktivitäten der Bevölkerung (statistik.at) [15.09.2021].

Statistik Austria (2021). Kinder- und Jugendhilfe. Verfügbar unter Kinder- und Jugendhilfe (statistik.at) [25.10.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (BGBl. I 69/2013) zuletzt geändert durch die 63. Kundmachung vom 09. Juli 2018 (LGBl. 63/2018). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 19.06.2021 (bka.gv.at) [19.06.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 1 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 2 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 3 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 4 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 5 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 6 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 7 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 8 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 9 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 10 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 11 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 16 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 25 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 26 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 28 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG) idF vom 15.10.2013 (LGBl. Nr. 138/2013) zuletzt geändert durch die Kundmachung vom 31.12.2013 (LGBl. Nr. 138/2013). Verfügbar unter RIS - Kinder- und Jugendhilfegesetz § 32 - Landesrecht konsolidiert Steiermark, Fassung vom 30.07.2021 (bka.gv.at) [30.07.2021].

Studiengemeinschaft Werner Kamprath (o.J.). Fortbildung oder Weiterbildung – was ist der Unterschied?. Verfügbar unter Unterschied von Fortbildung & Weiterbildung - Ratgeber der SGD [15.09.2021].

Thornton, C. (2016). Gruppen- und Teamcoaching. Paderborn: Junfermann Verlag.

Topan, A. (2011). Teamcoaching. Stuttgart: Richard Booberg Verlag.

Umzugshelfer Berlin (2015). Gesundheit und Umzug – Was der Physiotherapeut rät. Verfügbar unter Gesundheit und Umzug - Was der Physiotherapeut rät- Umzugshelfer Berlin (umzugshelferinberlin.de) [25.10.2021].

Warkentin, N. (2020). Abstand nehmen: 6 Effekte des Loslassens. Verfügbar unter Abstand nehmen: 6 Effekte des Loslassens (karrierebibel.de) [24.09.2021].

- Warkentin, N. (2020). Kraft tanken: Neue Energie schöpfen. Verfügbar unter Kraft tanken: Neue Energie schöpfen (karrierebibel.de) [26.09.2021].
- Weeß, H.G. (2016). Die schlaflose Gesellschaft – Wege zu erholsamen Schlaf und mehr Leistungsvermögen. Stuttgart: Schattauer GmbH.
- Wegner, M. (2020). Gruppendynamik und Teambuilding im Sport. In J. Schüler, M. Wegner & H. Plessner (Hrsg.), Sportpsychologie – Grundlagen und Anwendungen (S. 479-498). Berlin: Springer Verlag.
- Weimann, E. & Weimann, P. (2013). Professionelles Konfliktmanagement. Schlüssel zur verbesserten Mitarbeiterzufriedenheit. Verfügbar unter <http://www.weimann4performance.com/documents/Professionelles-Konfliktmanagement.pdf> [30.06.2021].
- Welledits, V., Schmidkonz, C. & Kraft, P. (2020). Digital Detox im Arbeitsleben – Methoden und Empfehlungen für einen gesunden Einsatz von Technologien. Wiesbaden: Springer.
- Widulle, W. (2020). Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit - Grundlagen und Gestaltungshilfen (3., vollständig überarbeitete Auflage) Wiesbaden: Springer-Verlag.
- WKO (2017). Info zur Wirtschaftsmediation. Verfügbar unter Info zur Wirtschaftsmediation - WKO.at [20.07.2021].
- Zehetner, J. (1954). Handbuch der Fürsorge und Jugendwohlfahrtspflege. Linz.
- Zito, D., Martin, E. (2021). Selbstfürsorge und Schutz vor eigenen Belastungen für Soziale Berufe. (1. Auflage). Weinheim: Beltz Juventa.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Erschöpfungskategorien	38
Abbildung 2: Verlauf von Burnout	39
Abbildung 3: Eskalationsstufen.....	72
Abbildung 4: Prozess Meditation	73
Abbildung 5: Berufserfahrung & Alter der Befragten	73
Abbildung 6: Personen pro Bundesland	73
Abbildung 7: Unterstützungsangebot beim Einstieg - Bewertung	73
Abbildung 8: Möglichkeiten zur Kommunikation	73

Anhang

Leitfadeninterview

Demografische Daten:

- Geschlecht
- Alter
- Institution
- Berufserfahrung/ Jahre im aktuellen Unternehmen
- Ausbildung
- Wie alte sind die Kinder/Jugendliche, die Sie betreuen?

Unterstützung beim Einstieg

1. Wie war das Unterstützungsangebot beim Einstieg in die Institution?
2. Wie bewerten Sie das Unterstützungsangebot bei Ihrem Arbeitsbeginn?
3. Welche weiteren Unterstützungsangebote hätten Sie sich bei Ihrem Einstieg gewünscht?

Belastungen

4. Welche körperlichen Belastungen gibt es in Ihrem Arbeitsbereich? Wie würden Sie diese beschreiben?
5. Welche emotionalen Belastungen gibt es in Ihrem Arbeitsbereich? Wie würden Sie diese beschreiben?
6. Welche weiteren Herausforderungen (außer körperlich und emotional) sehen Sie noch in Ihrem Arbeitsbereich?

Interne und externe Unterstützung

7. Welche laufenden Unterstützungsangebote gibt es intern und extern in Ihrer Institution?
 - a. Wie nehmen Sie diese wahr?
8. Welche Unterstützungsangebote werden regelmäßig abgehalten/in Anspruch genommen?
 - a. Wie Sinnvoll sind diese?
9. Welche weiteren Unterstützungsangebote intern und extern würden Sie sich wünschen?
10. Wie wird die Einzelsupervision bei Ihnen angenommen?

Digitale Medien

11. Welche digitalen Medien werden von Ihnen in der Einrichtung genutzt?
 - a. Welche Vor- und Nachteile bringen diese digitalen Medien für Sie?
 - b. Wie schaut für Sie die optimale Nutzung von digitalen Medien in Ihrem Arbeitsbereich aus?
 - c. Wie bewerten Sie digitale Medien im Bezug auf Weiterbildung und Erreichbarkeit?

Austauschmöglichkeiten

12. Welchen Austausch gibt es mit Sozialpädagog*innen von anderen Trägervereinen? Wenn es keinen gibt, wie kann dieser Austausch aussehen?
 - a. Würden Sie lieber eine Plattform/App/ Whatsapp-Gruppe/ Stammtische bevorzugen?
 - b. Welche Kanäle werden von Ihnen bereits genutzt?
 - c. Wie wichtig ist Ihnen Ihre eigene Anonymität bei solch einem Austausch?

Szenario

13. Stellen Sie sich vor, ein Kind hat den ganzen Tag schlechte Laune und Sie sind genervt und haben Kopfschmerzen. Welche Unterstützungsmöglichkeit würden Sie sich in diesem Moment wünschen, wenn Sie zaubern könnten?