

Leonhardt, Sophie

**Belastungen und Beanspruchungen von Sozialarbeitenden
im Arbeitsfeld der Wohnungsnotfallhilfe**

Sind Sozialarbeitende im Feld der Wohnungsnotfallhilfe hohen Belastungen und Beanspruchungen ausgesetzt, die deren Gesundheit und dadurch die Wirksamkeit der sozialen Hilfe beeinflussen?

eingereicht als

BACHELORARBEIT

an der

HOCHSCHULE MITTWEIDA

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Fakultät Soziale Arbeit

Mittweida, 2022

Erstprüferin: Professorin Dr. phil. Barbara Wedler

Zweitprüfer: M.A. Niels Weck

Bibliographische Beschreibung:

Leonhardt, Sophie:

Belastungen und Beanspruchungen von Sozialarbeitenden

im Arbeitsfeld der Wohnungsnotfallhilfe. Seiten 51

Mittweida, Hochschule Mittweida (FH), Fakultät Soziale Arbeit,

Bachelorarbeit, 2022

Referat:

Dass der Arbeit zugrundeliegende Erkenntnisinteresse ist die Identifizierung der Arbeitsanforderungen, Ressourcen sowie individueller Handlungsstrategien und deren Auswirkung auf die Arbeitszufriedenheit,- engagement, den wahrgenommenen Arbeitsstress (überforderndes Beanspruchungserleben) sowie gesundheitlicher Folgen auf die Beschäftigten der Wohnungsnotfallhilfe.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	4
Tabellenverzeichnis.....	5
1 Einleitung und Erkenntnisinteresse.....	6
2 Das Arbeitsfeld der Wohnungsnotfallhilfe	7
2.1 Wohnungs-, Obdachlosigkeit und Wohnungsnotfall.....	8
2.2 Statistische Betrachtung des Hilfebedarfes.....	9
2.3 Hilfeangebote im Arbeitsfeld der Wohnungsnotfallhilfe	10
3 Theoretische Anbindung.....	12
3.1 Verortung des Erklärungsproblems.....	12
3.2 Belastungs-/ Beanspruchungskonzept.....	13
3.3 Transaktionales Stressmodell	15
3.4 Arbeitspsychologisches Stressmodell	17
3.5 Zusammenfassung und Hypothesenableitung	22
4 Hypothesenbildung	24
4.1 Operationalisierung der Stressmodelle	24
4.2 Arbeitsanforderungen/ –ressourcen, individuelle Ressourcen	25
4.2.1 Arbeitsinhalte.....	25
4.2.2 Arbeitsorganisation.....	27
4.2.3 Soziale Beziehungen.....	28
4.2.4 Resilienz als individuelle Ressourcen der Beschäftigten.....	28
4.2.5 Problem-/ emotionsorientiertes Coping als personelle Ressource ..	29
4.3 Zwischenfazit	30
5 Empirische Anbindung.....	31
5.1 Studiendesign	31
5.2 Hypothesenprüfung.....	32
5.2.1 Ergebnisse der ersten Regressionsanalysen (Schätzmodelle)	33
5.2.2 Ergebnisse der zweiten Regressionsanalysen (Schätzmodelle)	37
5.3 Zusammenfassung.....	40
6 Fazit und Ausblick.....	41
7 Anhang	46
8 Literaturverzeichnis.....	48

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Zahl der Wohnungslosen 2006 – 2017	9
Abbildung 2: Verortung des Erklärungsprimates	13
Abbildung 3: Transaktionales Stressmodell nach Lazarus	15
Abbildung 4: Erweitertes Arbeitspsychologisches Stressmodell.....	18
Abbildung 5: Arbeitspsychologisches Stressmodell	23
Abbildung 6: Empirisches Modell zur Prüfung der Forschungsfrage	25
Abbildung 7: Erklärungsmodell mit empirischen Hypothesen.....	32
Abbildung 8: Erstes Strukturgleichungsmodell	33
Abbildung 9: Mittelwertvergleich der Skala zur Bedeutung der Arbeit.....	34
Abbildung 10: Wertschätzung durch Führungskräfte.....	35
Abbildung 11: Zweites Strukturgleichungsmodell (I).....	37
Abbildung 12: Zweites Strukturgleichungsmodell (II)	37

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: emotionale Arbeitsanforderungen.....	42
Tabelle 2: quantitative Arbeitsanforderungen.....	42
Tabelle 3: Arbeitsressource soziale Unterstützung	43
Tabelle 4: Arbeitsressource Arbeitsorganisation	44
Tabelle 5: Problem-/ emotionsorientierte individuelle Bewältigungsstrategien .	44

1 Einleitung und Erkenntnisinteresse

Die Bachelorarbeit befasst sich mit den arbeitsbedingten Belastungen und Beanspruchungen von Beschäftigten der Sozialen Arbeit im Arbeitsfeld der Wohnungsnotfallhilfe. Damit ist die Arbeit in den Bereich der Gesundheitswissenschaften der Sozialarbeit zu verorten. Im weiteren Sinne soll sie einen Beitrag zur Verbesserung des Gesundheitsschutzes in der Wohnungsnotfallhilfe leisten.

Der Grund für die Analyse der Arbeitsbedingungen und gesundheitlichen Belastungen besteht darin, dass die Arbeit in der Wohnungsnotfallhilfe – wie in allen Feldern der Sozialen Arbeit – mit großen quantitativen und emotionalen Anforderungen für die Beschäftigten verbunden ist. Während im Bereich der Altenhilfe (Pflege) von einem guten Erkenntnisstand ausgegangen werden kann, ist wenig über die Anforderungen und Beanspruchungsfolgen der Mitarbeiter in der Wohnungsnotfallhilfe bekannt.

Daher lautet die Fragestellung dieser Arbeit: *Sind Sozialarbeitende im Feld der Wohnungsnotfallhilfe hohen Belastungen und Beanspruchungen ausgesetzt, die deren Gesundheit und dadurch die Wirksamkeit der sozialen Hilfe beeinflussen?*

Zur Beantwortung der Frage müssen die arbeitsbezogenen Anforderungen, Ressourcen und Beanspruchungen der Sozialarbeitenden analysiert werden. Um zu tragfähigen Hypothesen zu kommen, erfolgt im ersten Teil dieser Arbeit die theoretische Anbindung der Problemstellung. Dies geschieht über verschiedene Stresskonzepte aus den Arbeits- und Gesundheitswissenschaften, insbesondere dem Belastungs- und Beanspruchungskonzept sowie dem arbeitspsychologischen Stressmodell. Hierbei handelt es sich um anerkannte theoretische Ansätze, die sowohl in der Stress-/ Gesundheitsforschung als auch praktisch bei Arbeitssituationsanalysen der Berufsgenossenschaften (z. B. BGW) eingesetzt werden. Des Weiteren sind sie die Grundlage für die seit 2013 gesetzlich vorgeschriebene psychische Gefährdungsbeurteilung im Rahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes.

Die empirische Anbindung erfolgt über ein Projekt aus dem Jahr 2019 zur *„Arbeit, Gesundheit und zu dem Unterstützungsbedarf von Beschäftigten in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten und wohnungslosen Menschen“*. Die Studien dieses Projektes, die ein breites Methodenrepertoire (Literaturreview, qualitative Interviews,

quantitative Befragung) verwenden, ermöglichen eine fundierte Testung der abgeleiteten Hypothesen.

Daher wird es auch möglich, erste Strategien zur Bewältigung der Belastung abzuleiten. Damit werden Erkenntnisse für die betriebliche Gesundheitsförderung der Beschäftigten gewonnen, die im Ausblick der Arbeit abschließend beschrieben sind.

2 Das Arbeitsfeld der Wohnungsnotfallhilfe

Die Betrachtung von Arbeitsbedingungen und deren Einfluss auf die Arbeitsfähigkeit von Sozialarbeitenden verlangt die Anbindung an ein konkretes Handlungsfeld. Da bisher wenig zu den Arbeitsbedingungen von Sozialarbeitenden in der Wohnungsnotfallhilfe bekannt ist, soll jenes den Untersuchungsgegenstand dieser Arbeit bilden.

Die Wohnungsnotfallhilfe stellt ein gutes Beispiel für die Funktion und Ziele Sozialer Arbeit dar, wie sie durch den Bundesverband für Soziale Arbeit e. V. definiert sind: „Soziale Arbeit ist eine praxisorientierte Profession und eine Disziplin, deren Ziel die Förderung des sozialen Wandels, der sozialen Entwicklung und des sozialen Zusammenhalts sowie die Stärkung und Befreiung der Menschen ist“ (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (DBSH) 2014, 1ff) Diese Definition wurde mit Kommentaren ergänzt, welche die Ziele und Aufgaben konkretisieren. Die Hauptziele sind demnach, die „Armut zu bekämpfen, Unterdrückung abzuschaffen und die soziale Eingliederung zu fördern“ (ebd.). Zudem ist es die Aufgabe der Sozialen Arbeit, die „strukturellen Ursachen für diese Probleme herauszufinden und zu beseitigen“ (ebd.). Die Soziale Arbeit handele überall dort, wo dem Anschein nach Handlungsbedarf besteht und Verbesserungen notwendig sind. Ihre Adressaten sind sowohl Individuen, Familien und Gruppen als auch die Gesellschaft. Dort, wo die strukturellen Bedingungen unproblematisch sind, ist die Soziale Arbeit präventiv tätig, um die soziale Stabilität aufrecht zu erhalten (ebd.).

2.1 Wohnungs-, Obdachlosigkeit und Wohnungsnotfall

Die Unterscheidung der beiden Begriffe Obdachlosigkeit und Wohnungslosigkeit resultiert aus einer verwaltungsrechtlichen Praxis. Sie ist das Ergebnis der Trennung der Fürsorge für nicht sesshafte und sesshafte Obdachlose. Sie kommt ordnungsrechtlich durch die Unterbringungsverpflichtung der kommunalen Obdachlosenhilfe und sozialhilferechtlich durch die Angebote der Wohnungslosenhilfe freier oder kommunaler Träger zustande (Schuler-Wallner 2007, S. 206).

Obdachlosigkeit ist unter den beiden genannten Begriffen der weiter gefasste und „bezeichnet ganz allgemein Menschen, die ihre Wohnung verloren haben.“ (Lutz et al. 2021, S. 115). Gründe können beispielsweise Katastrophen oder Sanierungen, aber auch Räumungen auf Grund von Mietschulden sein. Unabhängig vom jeweiligen Grund ist die zuständige Kommune nach Ordnungsrecht dazu verpflichtet, sobald die Betroffenen ihre Obdachlosigkeit anzeigen, diese durch die Bereitstellung einer Notunterkunft zu beseitigen.

Im Unterschied dazu sind von **Wohnungslosigkeit** betroffene Menschen „über die Tatsache hinaus, dass sie keine Wohnung haben, noch von besonderen sozialen Schwierigkeiten bedroht [...], die eine sozialarbeiterische Maßnahme zur Wiedereingliederung erforderlich machen“ (ebd.). Wohnungslose sind demnach eine spezifische Untergruppe der Obdachlosen. Sie können in Einrichtungen des Hilfesystems selbst (teil- oder vollstationär) oder in Notunterkünften untergebracht sein, leben zum Teil aber auch auf der Straße oder wohnen illegal bei Bekannten (ebd.).

Aufgrund der verwaltungsrechtlichen Trennung von Obdach- und Wohnungslosigkeit mündeten langjährige Diskussionen um ein einheitliches und erweitertes Problemverständnis der beiden Begriffe im Terminus des „**Wohnungsnotfalls**“ (Forschungsverbund Wohnungslosigkeit und Hilfen in Wohnungsnotfällen 2005, S. 7).

Der Forschungsverbund Wohnungslosigkeit und Hilfen in Wohnungsnotfällen definiert **Wohnungsnotfälle** als:

„Haushalte und Personen mit einem Wohnungsbedarf von hoher Dringlichkeit, die aufgrund von besonderen Zugangsproblemen (finanzieller und/oder nicht-finanzieller Art) zum Wohnungsmarkt der besonderen institutionellen Unterstützung zur Erlangung und zum Erhalt von angemessenem Wohnraum bedürfen“ (Forschungsverbund Wohnungslosigkeit und Hilfen in Wohnungsnotfällen 2005, S. 8).

2.2 Statistische Betrachtung des Hilfebedarfes

Im Jahr 2018 waren annähernd 700.000 Menschen (Jahresgesamtzahl) in Deutschland ohne Wohnung.



Abbildung 1: Zahl der Wohnungslosen 2006 – 2017 (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V. 2018)

Die Anzahl der wohnungslosen Menschen in Deutschland ist in den vergangenen zehn Jahren kontinuierlich gestiegen. Die Struktur der Wohnungslosigkeit stellt sich dabei wie folgt dar¹: Ca. 48.000 Menschen leben ohne jede Unterkunft auf der Straße. Ca. 193.000 (70 %) der wohnungslosen Menschen sind alleinstehend, 82.000 (30 %) leben mit Partnern und/oder Kindern zusammen. Die BAG W schätzt die Zahl der Kinder und minderjährigen Jugendlichen auf 8 % (22.000),

¹ Die folgenden Zahlen und Daten zur Struktur der Wohnungslosigkeit beziehen sich auf die Jahresgesamtzahl und berücksichtigen nicht die wohnungslosen anerkannten Geflüchteten, da für diese Gruppe der Wohnungslosen keine entsprechenden soziodemografischen Daten verfügbar sind (ebd.).

die der Erwachsenen auf 92 % (253.000). Der Anteil der erwachsenen Männer liegt bei 73 % (185.000); der Frauenanteil liegt bei 27 % (68.000). Ca. 15 % der Wohnungslosen (ohne Einbezug der wohnungslosen Flüchtlinge) sind EU-Bürger; das sind ca. 40.000 Menschen. Viele dieser Menschen leben ohne jede Unterkunft auf der Straße. Vor allem in den Metropolen beträgt ihr Anteil an den Personen ohne jede Unterkunft auf der Straße bis zu ca. 50 % (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V. 2018).

Die Ursachen für diesen Anstieg liegen vor allem in einem zunehmenden Mangel an bezahlbarem Wohnraum und Sozialwohnungen sowie der Verstärkung von Armut. Die steigende Anzahl der Bedarfe zeigt die Bedeutung des Tätigkeitsfelds der Wohnungsnotfallhilfe innerhalb der Sozialen Arbeit.

2.3 Hilfeangebote im Arbeitsfeld der Wohnungsnotfallhilfe

Aus diesen beschriebenen Problemlagen entwickelten sich in den letzten vierzig Jahre mobile, ambulante, teilstationäre und stationäre Hilfeangebote. Die Zielgruppe sind nach dem Gesetz (§§ 67 ff SGB XII) alle Personen, deren Lebenssituation durch besondere Lebensverhältnisse und

soziale Schwierigkeiten so beeinträchtigt ist, dass sie der Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft entgegensteht und aus eigenen Kräften nicht überwunden werden kann.

Wohnungslosenhilfe, hier dargestellt am Beispiel der Diakonie Sachsen, wird in Form folgender **Beratungs- und Hilfeangebote** erbracht.

Dazu gehören:

- „Kontakt- und Beratungsstellen
Kontakt- und Beratungsstellen sind ambulante Hilfeangebote persönlicher Hilfe, die Beratung, gegebenenfalls Betreuung sowie spezielle Serviceleistungen umfassen. Eine Beratungsstelle kann eng verknüpft mit anderen ambulanten Angeboten, z.B. Tagesaufenthalten und Straßensozialarbeit geführt werden.

- **Tagestreff / Tagesaufenthalte**
Tagesaufenthalte sind Einrichtungen, die nur einen Teil des Tages geöffnet sind und keine Übernachtungsmöglichkeiten vorhalten. Sie geben der Zielgruppe die Möglichkeit zum Aufenthalt und zur Nutzung spezieller Serviceleistungen, ohne die Verpflichtung zur Inanspruchnahme weiterer Hilfen.
- **Straßensozialarbeit**
Straßensozialarbeit ist eine eigenständige aufsuchende Form der Beratung und Betreuung in der Regel mit einer Hintergrundeinrichtung, z.B. Beratungsstelle, Tagesaufenthalt / Tagestreff.
- **Ambulant Betreutes Wohnen**
Ambulant Betreutes Wohnen ist die Verbindung einer selbstständigen Lebensführung in Räumen, die vom Leistungsempfänger aufgrund privatrechtlicher Gestaltung eigenverantwortlich genutzt werden, mit einer planmäßigen Beratung und persönlichen Hilfe durch Fachkräfte.
- **Stationär Betreutes Wohnen**
Stationär Betreutes Wohnen ist ein Angebot der persönlichen Hilfe in einer stationären Einrichtung, das Beratung, Betreuung sowie spezielle Serviceleistungen umfasst. Es wird vorgehalten für Personen, bei denen durch ambulante Hilfe die Überwindung der Schwierigkeiten nicht erreicht wird (Diakonie Sachsen 2013, S. 5).“

Die Untersuchung der Arbeitsbedingung der Sozialarbeiter im Feld der Wohnungshilfe, wird sich auf diese Beratungs- und Hilfeangebote beziehen.

3 Theoretische Anbindung

Im Zentrum dieses Kapitels steht die theoretische Anbindung des Forschungsproblems. Zur weiteren Spezifizierung des Erkenntnisinteresses der Arbeit werden folgende aufeinander aufbauende Stressmodelle (Erklärungsansätze) beschrieben und gegenübergestellt: Belastungs-/ Beanspruchungskonzept, Transaktionales Stressmodell sowie das arbeitspsychologische Stressmodell. Diese Erklärungsansätze bilden die Grundlage zur Ableitung theoriebasierter Hypothesen zur Beantwortung der Forschungsfrage.

3.1 Verortung des Erklärungsproblems

Wohnungsnotfallhilfe beschränkt sich nicht auf das Fehlen von Wohnraum. Vielmehr weisen die Betroffenen eine Vielzahl von Problemlagen, wie beispielsweise Armut, Arbeitslosigkeit sowie soziale Ausgrenzung, physische und psychische Erkrankungen, Gewalt und Kriminalität, auf. Daher bestehen komplexe Wechselwirkungen der Problemlagen im Zusammenhang mit Versorgungslücken oder erschwerten Zugangsvoraussetzungen zu Institutionen (Ratzka 2012, S. 1235). Diese multiplen Problemlagen der Klienten stellen hohe Anforderungen an die Sozialarbeitenden, die – so die zentrale Hypothese – zu Belastungen und Beanspruchungen (Stress) führen, die sich auf die Leistungserbringung und letztlich auf die Wirksamkeit der sozialen Hilfe auswirken.

Der Fokus der Arbeit liegt dabei nicht in einer Wirksamkeitsanalyse des Arbeitsfeldes Wohnungsnotfallhilfe. Gegenstand ist die Analyse jener Arbeitsbedingungen und Anforderungen sowie die individuellen Voraussetzungen (Ressourcen), die sich positiv oder negativ auf die Sozialarbeitenden und deren Leistungserbringung (Arbeitserfolg, Arbeitszufriedenheit, Gesundheit) auswirken. Im Kern geht es um die Erklärung der Entstehung von Stress bei der Arbeit sowie mögliche kurz- und langfristige Folgen für die Gesundheit.

Zur Verortung des Erkenntnisinteresses ist der Gesamtzusammenhang in das Makro–Meso–Mikro Modell sozialwissenschaftlicher Erklärung übertragen worden (Esser 1993, 91ff):

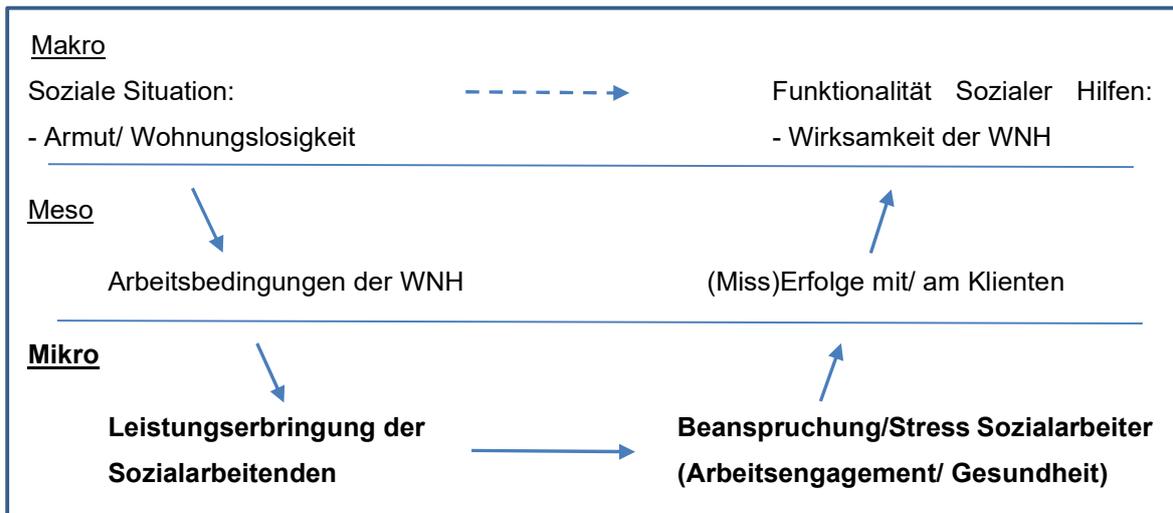


Abbildung 2: Verortung des Erklärungsprimates

Der Erklärungsprimat liegt auf der Mikroebene der Akteure, den Sozialarbeitenden in der Wohnungsnotfallhilfe. Entsprechend spezifiziert sich die Fragestellung: **Welchen Bedingungen (Belastungen, Stressoren) in der Arbeitssituation und den damit einhergehenden Anforderungen haben welche Auswirkungen (Beanspruchungen/ Stressfolgen) auf die Sozialarbeitenden?**

3.2 Belastungs-/ Beanspruchungskonzept

Das Belastungs-Beanspruchungs-Konzept ist ein arbeitswissenschaftlicher Ansatz zur Erklärung von Stress (Beanspruchungen). Dieser wurde von Rohmert und Rutenfranz als ein Reiz-Reaktions-Modell entwickelte, welches Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge in Arbeitssystemen beschreibt (Rohmert 1984). Aus der Materialforschung kommend, standen nicht psychische, sondern physiologische Beanspruchungen im Fokus, die durch Belastungen wie äußere Kraft-, Lärm- und Schadstoffeinwirkungen entstanden sind (Oesterreich 2001). In den achtziger Jahren wurde der Ansatz in die Psychologie und Sozialwissenschaft übernommen.

Belastungen sind demnach objektiv erfassbare und von außen (extern) auf eine arbeitende Person einwirkende Faktoren, während deren subjektiven Auswirkungen auf das Individuum als Beanspruchungen bezeichnet werden (Rohmert und Rutenfranz 1975). Die beiden Begriffe bilden die Grundlage der Definition nach Europäischer Norm (EN ISO 10075 2000):

Psychische Belastung ist „die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken“. Demnach ergeben sich die Belastungen aus der Arbeitsumwelt und sind personenunabhängig. Zu diesen externen Einwirkungen zählen unter anderem die Arbeitsaufgabe, die Arbeitsmittel sowie die physische, gesellschaftliche und soziale Arbeitsumgebung. Abweichend zum Alltagssprachgebrauch wird der Begriff „Belastung“ neutral definiert, d. h. der einwirkenden Belastung wird grundsätzlich eine neutrale Bedeutung zugeordnet, da die Art der Auswirkungen personenbedingt sind.

Beanspruchung wird nach der Europäischen Norm wie folgt definiert: „Psychische Beanspruchung ist die unmittelbare (nicht langfristige) Auswirkung der psychischen Belastung im Individuum in Abhängigkeit von seinen jeweiligen überdauernden und augenblicklichen Voraussetzungen, einschließlich der individuellen Bewältigungsstrategien.“ Psychische Beanspruchung meint demnach die individuelle und unmittelbare Auswirkung der psychischen Belastung auf den Menschen. Demzufolge resultiert das Ausmaß der Beanspruchung aus individuellen Faktoren sowie aus der Belastung selbst. Unter individuellen Faktoren werden beispielsweise biologische Voraussetzungen (Alter, Geschlecht, Konstitution), Persönlichkeitsmerkmale, der Trainings- und Gesundheitszustand, sowie Fähigkeiten, Fertigkeiten und Erfahrungen in Bezug auf die Anforderungssituation zusammengefasst (Greif 1991). Die kurzfristigen (nicht langanhaltenden) Auswirkungen können positiv oder negativ sein. Es wird von „Anregung“ beziehungsweise „Beeinträchtigung“ gesprochen. Daher können identische Belastungen bei Menschen zu unterschiedlichen Beanspruchungen führen, welche sich in einer veränderten Leistungsfähigkeit und Befinden der Person äußern (Letzel 2007).

Zusammenfassend wird die Fragen wie Belastungen und Beanspruchungen gemäß dem Konzept zustande kommen wie folgt beantwortet: Belastungen können durch Umgebungsbedingungen und durch die Arbeitsaufgabe gegeben sein. Beanspruchung entsteht als unmittelbare Auswirkung der Belastung. Da Belastungen durch spezifisches subjektives Verhalten und Prozesse verarbeitet werden, können gleiche Belastungen Individuen unterschiedlich beanspruchen (Bamberg et al. 2012, S. 8).

3.3 Transaktionales Stressmodell

Dieses Modell ist ein von Lazarus entwickelter psychologischer Erklärungsansatz zur Entstehung von Stress. Stress wird definiert als „Beziehung zwischen Person und Umwelt, die von der Person als ihre eigenen Ressourcen auslastend oder überschreitend und als ihr Wohlbefinden gefährdend bewertet wird (Lazarus und Folkman 1984, S. 19)“. Stress entsteht demnach, wenn das Individuum ein Ungleichgewicht zwischen sich und der Umwelt wahrnimmt und dies als Bedrohung einstuft. Lazarus nahm an, dass nicht die objektiven externen Reize, sondern die subjektiven Interpretationen einer Person für die Entstehung von Stress verantwortlich sind und setzte den Schwerpunkt des Modells auf die - in einer Situation wirkenden - individuelle Bewertungs- und Bewältigungsprozesse. Diese Prozesse erklären, warum sich psychische Belastungen nicht auf alle Menschen gleich auswirken. Mittels dieses Fokus wird das Belastungs- und Beanspruchungskonzept erweitert, welches weitestgehend über externe Anforderungen (Reize), die Beanspruchung (Reaktion) einer Person erklärt. Stress ist somit – im Unterschied zu Beanspruchung – nicht mehr neutral zu definieren, sondern es werden die negativen Folgen von Stress für die Person herausgestellt.

Transaktional bezeichnet die Beziehung zwischen der Person und seiner Umwelt. Entscheidend dabei ist, dass erst durch kognitive Bewertungsprozesse Situationen stressrelevant werden. Die Bewertung ist ein evaluativer, das heißt einschätzender Prozess, der festlegt, warum und in welchem Ausmaß eine bestimmte Beziehung zwischen Person und Umwelt als stressend wahrgenommen wird (Lazarus 1999).

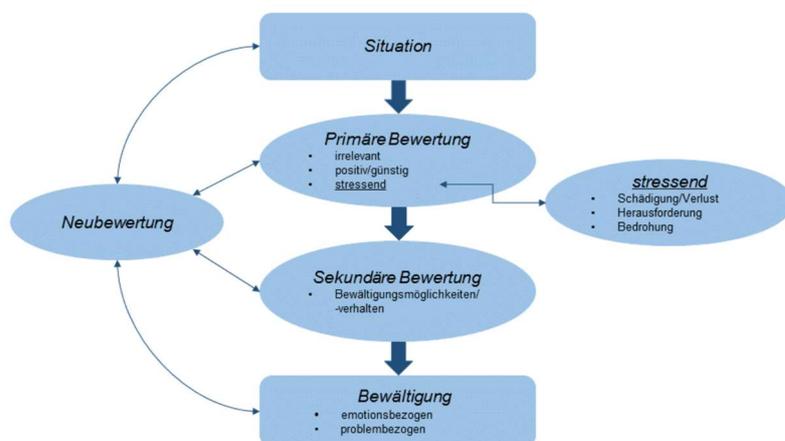


Abbildung 3: Transaktionales Stressmodell nach Lazarus (Lazarus und Launier 1981)

Im Modell werden drei Ebenen der subjektiven Bewertung durch eine Person beschrieben, welche zwischen Einwirkung der Stressoren und der Stressreaktion geschaltet sind (Lazarus und Launier 1981). Stressoren werden definiert als Faktoren, die die Wahrscheinlichkeit für das Eintreten von Stressreaktionen erhöhen.

Folgende drei Bewertungsstufen werden dabei unterschieden: primäre, sekundäre Bewertung sowie Neubewertung. Diese Bewertungsebenen stehen in ständiger Interaktion und laufen nicht in einer zeitlichen Abfolge nacheinander ab. Reichen die persönlichen Ressourcen nicht aus, um den Stressoren in angemessenen Umgang entgegenzuwirken, resultiert aus dieser psychischen Dissonanz (Ungleichgewicht) eine Stressreaktion (Lazarus und Folkman 1984).

Stufen der Bewertung (Appraisal)

Das transaktionale Stressmodell unterscheidet primäre und sekundäre Bewertungen und damit einhergehende Neubewertungen. Der *primäre Bewertungsprozess* bezeichnet die Bewertung eines Ereignisses hinsichtlich des Wohlbefindens eines Menschen. Ein Ereignis kann als irrelevant, positiv/günstig oder stressend bewertet werden. Im Kontext des Stressprozesses interessiert vor allem die letztgenannte Bewertung. Drei Varianten werden hier unterschieden:

- Bedrohung – noch nicht eingetretene, sondern antizipierte Schädigung
- Schädigung/Verlust – bereits eingetretene Schädigung
- Herausforderung – eine Schädigung kann die Folge sein, aber die positiven Konsequenzen stehen im Vordergrund

Der *sekundäre Bewertungsprozess* bezieht sich darauf, welche Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten in Bezug auf das stressauslösende Ereignis verfügbar sind. Während dieses Bewertungsprozesses werden die Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten (physische, soziale, psychische und materielle) bewertet und Bewältigungsstrategien evaluiert. Die sekundäre Bewertung findet nicht immer bewusst statt, jedoch kann diese die primäre Bewertung verändern, es kann sich eine *Neubewertung* vollziehen. Ein Ereignis, das als gut zu bewältigend eingestuft wird, wird nicht als Bedrohung bewertet.

Bewältigung (problem- und emotionsbezogene Coping)

Prozesse, die Stress reduzieren, werden als Bewältigung (Coping) bezeichnet. Bewältigungsverhalten kann sich auf zwei Bereiche beziehen: auf das stressauslösende Problem und auf die ausgelösten Emotionen. Je nach Schwerpunkt werden problem- und emotionsbezogenes Bewältigungsverhalten unterschieden. Beim *problemorientierten Coping* versucht die Person eine direkte Lösung des Problems bzw. des Konflikts zu erzielen, von dem eine Schädigung, Bedrohung oder Herausforderung ausgeht. Dies kann entweder durch eine Veränderung der Umwelt oder durch eine Modifikation der eigenen Verhaltensweisen und Ansprüche gelingen. Das *emotionsbezogene Coping* stellt den Versuch einer Person dar, nicht das Problem in der Interaktion zwischen Person und Umwelt zu lösen, sondern die durch die Belastung entstandenen körperlichen und emotionalen Symptome zu reduzieren. Nach den Bewältigungsversuchen wird das Ereignis neu bewertet. Je nach Ergebnis dieser Bewertung führt dies zu erneuten Bewältigungsversuchen.

3.4 Arbeitspsychologisches Stressmodell

Im Mittelpunkt des arbeitspsychologischen Stressmodells steht der Prozess der Entstehung von Stress und Stressfolgen im Arbeitskontext. Der Ansatz stellt eine Erweiterung und Synthese des Belastungs-/ Beanspruchungskonzeptes sowie des transaktionalen Stressmodells dar, indem es die Kritikpunkte der Konzepte aufgreift. Ist es die unzureichende Berücksichtigung psychologischer Prozesse (Bewertung, Bewältigung) im Belastungs-/ Beanspruchungskonzept, welches nicht erklären kann, warum Personen auf gleiche Belastungen unterschiedlich reagieren. So sind im transaktionalen Stressmodell die auslösenden Bedingungen (Arbeit, Arbeitsorganisation, ...) nur unvollständig berücksichtigt. Die Bewertung des Individuums bestimmt, ob Stress vorliegt oder nicht. Die Bedeutung objektiver Stressfaktoren steht im Hintergrund.

Das arbeitspsychologische Stressmodell synthetisiert die Ansätze und entwickelt diese weiter. So spielen ebenfalls Bewertungs- und Bewältigungsprozesse eine zentrale Rolle für die Entstehung von Stress. Zudem wird zwischen Stressoren/ Risikofaktoren, Ressourcen als Bedingungen und Stressfolgen als Wirkung un-

terschieden. Damit berücksichtigt der Erklärungsansatz Tätigkeitsmerkmale, individuelle Merkmale und Bewertungs- und Bewältigungsmechanismen genauso wie deren Auswirkung auf die Gesundheit und Leistungsfähigkeit von Erwerbstätigen.

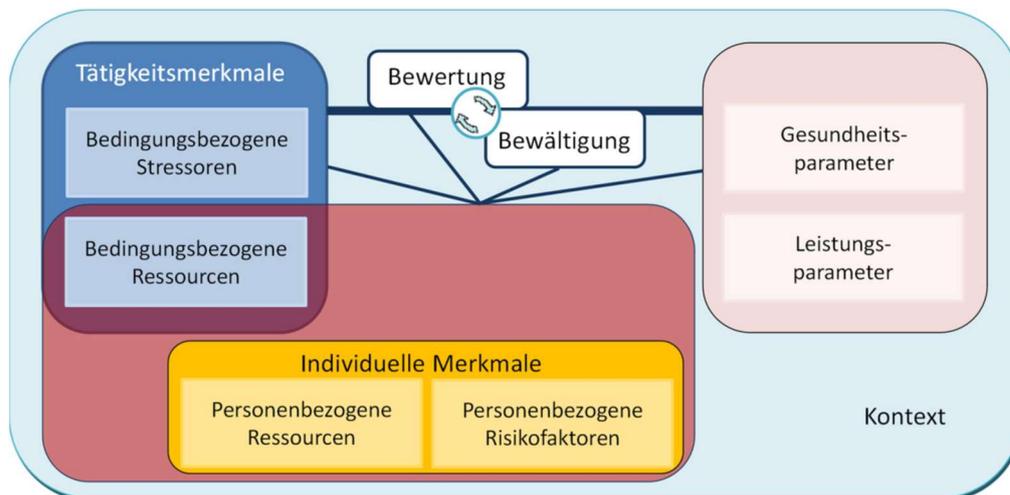


Abbildung 4: Erweitertes Arbeitspsychologisches Stressmodell (Kottwitz et al. 2019, S. 19)

Nachfolgend wird auf die einzelnen Elemente des Modells eingegangen:

Stress

Stress wird definiert als „ein subjektiv intensiv unangenehmer Spannungszustand, der aus der Befürchtung entsteht, dass eine stark aversive, subjektiv zeitlich nahe (oder bereits eingetretene) und subjektiv lang andauernde Situation sehr wahrscheinlich nicht vollständig kontrollierbar ist, deren Vermeidung aber subjektiv wichtig erscheint.“ (Greif 1991, S. 13). Im Unterschied zum Belastungs- und Beanspruchungskonzept, in dem Beanspruchung neutral definiert ist, bekommt der Begriff Stress im arbeitspsychologischen, analog dem transaktionalen Stressmodell, eine negative Bedeutung. In der Definition wird zudem das transaktionale Moment bei der Entstehung von Stress berücksichtigt. Stress wird als Prozess verstanden, der aus der Bewertung der Situation entsteht.

Bedingungsbezogene Stressoren und personenbezogene Risikofaktoren

Belastungen, die bei Personen mit erhöhter Wahrscheinlichkeit mit Stress (Fehlbeanspruchung) einhergehen, werden als Stressoren bezeichnet. Laut Bamberg et al. versteht man unter **bedingungsbezogenen Stressoren** Gegebenheiten, Charakteristika und Ereignisse, die sich aus der Umwelt ergeben und potenziell

schädlich für den Organismus sein können. In der arbeitspsychologischen Forschung beziehen sie sich vor allem auf die Arbeitsaufgaben, -bedingungen, -organisation sowie auf das Arbeitsumfeld. Beispiele dafür sind die Komplexität der Arbeitsaufgabe, Probleme der Arbeitsorganisation wie ständige Arbeitsunterbrechungen oder Kommunikationsprobleme zwischen Arbeitskollegen. Lärm und andere Umgebungsbelastungen spielen ebenfalls eine wichtige Rolle (Bamberg et al. 2012).

Während Stressoren durch die Arbeitsbedingungen und/ oder die Beschäftigungsform gegeben sind, beziehen sich **personenbezogene Risikofaktoren** auf die Person selbst. Sie nehmen, genau wie bedingungsbezogene Stressoren, Einfluss auf die Wahrscheinlichkeit einer Stressreaktion, wobei interindividuelle Unterschiede diese Wahrscheinlichkeit beeinflussen. Somit gehen stressauslösende Ursachen nicht mehr allein von exogenen Ereignissen (Belastungen) aus, sondern auch von individuellen Merkmalen einer Person. Als personenbezogene Risikofaktoren gelten biologische und physiologische Faktoren wie beispielsweise Geschlecht, Alter, Erkrankungen sowie Ärger oder die Motivation der Person (Bamberg et al. 2012).

Sowohl bedingungsbezogene Stressoren als auch personenbedingte Risikofaktoren gehen mit einer erhöhten Wahrscheinlichkeit von Stress und weiterführenden Folgen, z. B. für die individuelle Gesundheit, einher. Insofern ist die Differenzierung bzw. Identifizierung von Stressoren und Risikofaktoren für die Entwicklung zielgerichteter Maßnahmen (Interventionen) unabdingbar.

Bedingungsbezogene und personenbezogene Ressourcen

Ressourcen beschreiben die einer Person zur Verfügung stehenden Mittel und Möglichkeiten, die durch Stressoren/ Risikofaktoren entstandenen Anforderungen zu bewältigen und deren Wirkungen zu reduzieren, um somit zur Aufrechterhaltung bzw. Wiederherstellung von Wohlbefinden und Gesundheit beizutragen. Ressourcen können von der Umwelt oder der Person selbst ausgehen.

In Bezug auf die Tätigkeit verfügen Personen über bedingungsbezogene Ressourcen. Diese sind durch das Arbeitsumfeld und die Arbeitsaufgabe gegebene Möglichkeiten, den Stressoren und Risikofaktoren entgegenzuwirken.

Zu den bedeutendsten Ressourcen gehören Autonomie bzw. Entscheidungs- und Handlungsspielräume bei der täglichen Arbeitsgestaltung, wie die Möglichkeit zu entscheiden, wie man sich die Arbeit einteilt (Zeitspielraum) oder wie diese erledigt werden soll (Methodenspielraum). Weiterhin sind wichtige Ressourcen ausreichende Erholungsmöglichkeiten (Pausen) sowie soziale Unterstützung. Als soziale Unterstützung bei der Arbeit wird eine Vielzahl von Verhaltensweisen von Kollegen und Vorgesetzten zusammengefasst, die einer Person helfen, schwierige Situationen zu bewältigen. Dies können beispielweise informative, emotionale und materielle Hilfestellungen, gemeinschaftliche Aktivitäten, Feedback-Gespräche oder Unterstützungen durch helfendes Verhalten sein. Ausschlaggebend ist die Qualität der Unterstützung.

Personenbezogenen Ressourcen beschreiben Fähigkeiten, Eigenschaften und Mittel, über die eine Person selbst verfügt (individuelle Merkmale). Sie können erblich bedingt, aber auch im Laufe des Lebens durch Lernprozesse erworben sein. So ist die Gesundheit selbst eine personenbedingte Ressource. Persönlichkeitsmerkmale wie Motivation, Zuversicht, positives und stabiles Selbstwertgefühl, soziale und fachliche Kompetenzen, entwickelte Bewältigungsstrategien oder Vertrauen gegenüber anderen Personen tragen als individuelle Merkmale einer Person dazu bei, mit den Anforderungen der Situation umzugehen und einer möglichen Stressreaktion vorzubeugen bzw. diese einzudämmen (Bamberg et al. 2012; Greif 1991; Rohmert 1984).

Bewertung und Bewältigung

Die beschriebenen Elemente des Modells unterliegen Bewertungs- und Bewältigungsprozessen. Wie im Transaktionalen Stressmodell dargestellt, wird zwischen primärer und sekundärer Bewertung unterschieden. Wird ein/e Ereignis/Situation durch eine Person als stressend bewertet, kann es sich um eine Bedrohung, Schädigung/ Verlust oder Herausforderung handeln. Die primäre kann durch eine sekundäre Bewertung beeinflusst werden. Das daraus resultierende Bewältigungsverhalten kann problem- oder emotionsbezogen, also lösend oder umgehend, sein. Die einer Person zur Verfügung stehenden Ressourcen sind eine wesentliche Voraussetzung für ein effektives Bewältigungsverhalten. Sie be-

einflussen sowohl die Bewertung der Situation als auch mögliche Bewältigungsstrategien. So kann eine Person mit unterschiedlichen (Arbeits-)Strategien auf eine Belastung reagieren. Bei gleicher Belastung ist die Beanspruchung umso geringer, je effizienter die eingesetzten Strategien sind. Darüber hinaus werden Bewertungs- und Bewältigungsprozesse auch von den Bedürfnissen und Motiven der Person bestimmt.

Stressfolgen

Das Zusammenspiel der beschriebenen Elemente ist entscheidend für etwaige Stressfolgen und somit für verschiedenen Gesundheits- und Leistungsparameter. Gemäß Bamberg werden die Stressfolgen nach Ausprägung ihrer Symptome in vier Bereiche gegliedert: somatische (körperliche), kognitive sowie emotionale Stressfolgen und Folgen im Verhalten des Individuums (Bamberg et al. 2012). Die resultierenden Auswirkungen werden zudem aufgrund ihres Entstehungszeitraumes in *kurz- und langfristige Folgen* eingeteilt.

Kurzfristige somatische Stressfolgen sind unter anderem die Ausschüttung von Hormonen wie Cortisol sowie die Erhöhung des Blutdrucks und der Herzfrequenz. Kurzfristige psychische (kognitiv-emotionale) Folgen sind Gefühle wie Ängstlichkeit, Ärger, Frustration, Gereiztheit, psychische Ermüdung. Stressfolgen auf der Verhaltensebene beeinflussen die Aktivitäten und betreffen damit auch die Leistung, es kommt zu Leistungsschwankungen und Fehlern.

Langfristige Stressfolgen auf der körperlichen Ebene äußern sich in organischen Krankheiten und psychosomatischen Beschwerden wie etwa Erkrankungen des Herz-Kreislaufsystems oder Magenproblemen. Langfristige psychische (kognitiv-emotionale) Auswirkungen sind zum Beispiel Ängstlichkeit, Depressivität, Arbeitsunzufriedenheit und Burnout. Auf der Verhaltensebene lassen sich unter anderem Absentismus, Kündigung, Leistungsverweigerung, negatives Gesundheitsverhalten wie Rauchen, Alkohol- oder Medikamentenkonsum sowie Einschränkungen des Freizeitverhaltens und der sozialen Kontakte feststellen.

Wie die Ausführungen zeigen, betreffen die Stressfolgen sowohl das Individuum selbst und haben auch Auswirkungen auf das soziale Umfeld, die Familie und Partnerschaft sowie auf die Organisation bzw. den Betrieb.

3.5 Zusammenfassung und Hypothesenableitung

Das arbeitspsychologische Stressmodell greift Inhalte des transaktionalen Stresskonzeptes und des Belastungs-Beanspruchungskonzeptes auf. Die in den Modellen verwandten Begriffe unterscheiden sich, jedoch gibt es inhaltlich Überschneidungen bei den Begriffen Belastungen und Stressoren sowie Beanspruchungen und Stressfolgen.

Die Begriffe Belastungen und Stressoren werden im Rahmen des arbeitspsychologischen Stresskonzeptes synonym verwendet. Belastungen sind Ausgangspunkt für die Entstehung von Stress und Stressfolgen, nach dem Belastungs-/Beanspruchungskonzept folgt auf eine Belastung eine Beanspruchung. Im Unterschied dazu differenziert das arbeitspsychologische Stressmodell die Wirkung von Belastungen, indem es Bewertungs- und Bewältigungsprozesse sowie kurz- und langfristige Folgen von Belastungen einbezieht. Weiterhin wird die Bedeutung von Ressourcen betont. Ressourcen sind Kompetenzen und Mittel, z. B. Copingstrategien, die den Stressprozess günstig beeinflussen. Im Unterschied zum Belastungs- und Beanspruchungskonzept, in dem Beanspruchung neutral definiert ist, bekommt der Begriff Stress im arbeitspsychologischen, analog dem transaktionalen Stressmodell, eine negative Bedeutung auf Grund potenziell gesundheitsschädlicher und/ oder negativer leistungsseitiger Folgen (Bamberg et al. 2012, S. 17).

Aus den Ansätzen lassen sich zur Erklärung der Forschungsfrage, **welchen Bedingungen in der Arbeitssituation und den damit einhergehenden Anforderungen, welche Auswirkungen auf die Sozialarbeitenden, haben**, folgende allgemeine Hypothesen ableiten:

- Die Wahrscheinlichkeit des Eintretens von Stressfolgen ist umso höher, je umfanglicher bedingungsbezogene **Stressoren** (Belastungen) in einer Arbeitssituation vorliegen und personenbezogene **Risikofaktoren** bei den Sozialarbeitenden wirksam sind.
- Je mehr **bedingungsbezogene Ressourcen** in der Arbeitssituation vorliegen und je größer die **individuelle (personenbezogene) Ressourcen** eines Sozialarbeiters sind, desto wahrscheinlicher können die Belastungsfaktoren

(Stressoren) kompensiert werden und desto weniger Stressfolgen sind zu erwarten.

- Je stärker vorliegende **Stressoren und Risikofaktoren** durch die **bedingungsbezogenen Ressourcen** der Arbeitssituation und den **individuellen (personenbezogenen) Ressourcen** eines Sozialarbeiters kompensiert werden, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit negativer Stressfolgen.

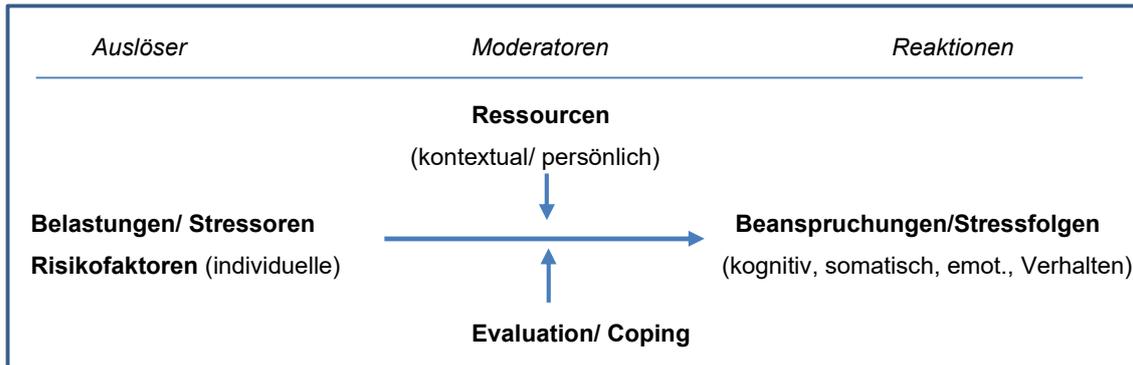


Abbildung 5: Arbeitspsychologisches Stressmodell

4 Hypothesenbildung

Nachdem mittels der ausgeführten Modelle eine theoretische Anbindung erfolgt ist, geht es nachfolgend um die Operationalisierung der Stressoren / Risikofaktoren, der bedingungsbezogenen und individuellen Ressourcen und den Stressfolgen (Beanspruchungsreaktionen) für das Helfefeld der Wohnungsnotfallhilfe, so dass die Formulierung **empirischer Hypothesen** zu den Arbeitsbedingungen sowie Ressourcen und deren Auswirkung möglich wird.

4.1 Operationalisierung der Stressmodelle

Wie ausgeführt, unterscheidet die Forschung zwischen Stressoren und Stressreaktionen. Stress ist dabei das Ungleichgewicht zwischen Anforderungen und Möglichkeiten. Persönliche und kontextuale Ressourcen sowie Bewertungsprozesse und Copingstrategien haben eine moderierende Rolle hinsichtlich der aus den Belastungen resultierenden Folgen.

Jene Faktoren, die als **Stressoren** operationalisiert werden sollen, orientieren sich eng an den Handlungsfeldern aus den Empfehlungen der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie zur Umsetzung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung.

Hierbei handelt es sich um

- **„Arbeitsinhalt und Arbeitsaufgabe:** Diese Faktoren umfasst Einflüsse wie Vollständigkeit der Arbeit, Handlungsspielraum, Abwechslungsreichtum, Information und Informationsangebot, Verantwortung, Qualifikation und emotionale Inanspruchnahme.
- **Arbeitsorganisation:** Dies umfasst Faktoren wie Arbeitszeit, Arbeitsabläufe sowie Kommunikation und Kooperation.
- **Soziale Beziehungen:** Hier sind Einflüsse angesprochen wie das Team und Führungskräfte/ -verhalten.
- **Arbeitsumgebung:** Diese nimmt Bezug auf physikalische und chemische Faktoren und physische Faktoren sowie den Arbeitsplatz und die Informationsgestaltung.
- **Neue Arbeitsformen:** Adressiert formale arbeitsvertragliche Aspekte (Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) 2013, 15ff)“.

Stressreaktionen als Antwort eines Organismus auf die Stressoren werden, wie bereits ausgeführt, differenziert in körperliche (somatische), mentale (kognitiv-emotionale), psychische und verhaltensbezogene Reaktionen. Als Items für die Operationalisierung der Stressfolgen sollen zur Hypothesenbildung die **Arbeitszufriedenheit/ -engagement sowie der wahrgenommene Arbeitsstress** (welche den kognitiv-emotionalen und den verhaltensbezogenen Reaktionen zuzuordnen sind) sowie der **Gesundheitszustand** (körperliche Folgen) verwendet werden.

Zusammenfassend stellt sich das empirische Modell zur Beantwortung der Forschungsfrage wie folgt dar:

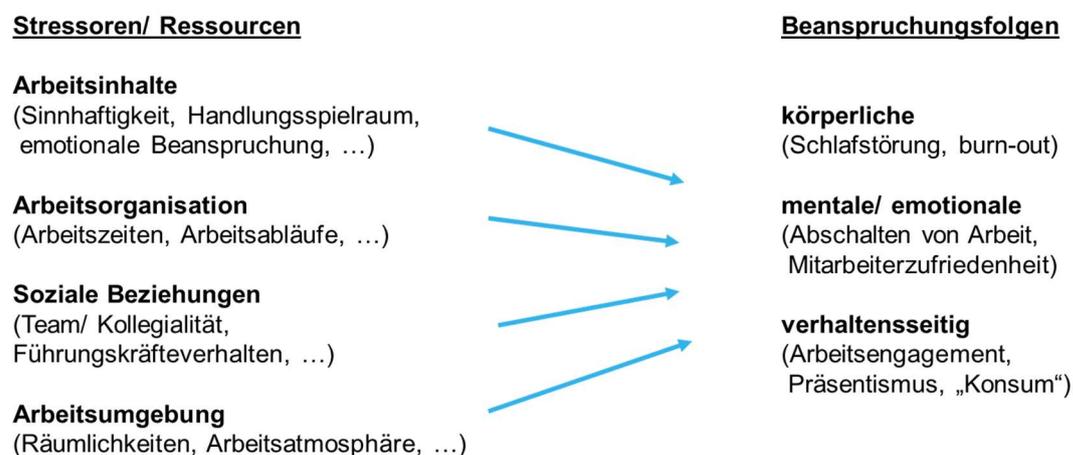


Abbildung 6: Empirisches Modell zur Prüfung der Forschungsfrage

4.2 Arbeitsanforderungen/ –ressourcen, individuelle Ressourcen

Die Analyse nationaler und internationaler Literatur zeigt, dass die häufigsten Arbeitsanforderungen im Bereich der Wohnungsnotfallhilfe sich auf die **Arbeitsinhalte**, die **Arbeitsorganisation** sowie auf die **sozialen Beziehungen** beziehen (Wirth et al. 2019; Robelski et al. 2020; Mette et al. 2020b; Mette et al. 2020a).

4.2.1 Arbeitsinhalte

Wie Nienhaus und Harth ausführen, gehören zu den Arbeitsinhalten die **emotionalen Anforderungen** wie das „Erleben des Leids der Betreuten“, die „Wahrung der professionellen Distanz“ oder die „Schwierigkeiten in der Zusammen-

arbeit mit den Klienten“, welches in Form eines aggressiven Verhaltens (körperliche oder verbale Aggression) seinen Ausdruck finden kann.

Die „**Arbeitsmenge**“ (großes Fall- und Arbeitsaufkommen) als quantitative Anforderung umfasst Aspekte wie zahlreiche unterschiedliche Arbeitsaufgaben, eine zu große Anzahl von Klienten und die Übernahme zusätzlicher Arbeitsaufgaben aufgrund von Personalausfällen (Nienhaus und Harth 2020, 13ff).

Zu den Arbeitsressourcen zählen die „Bedeutung der Arbeit“ und die Erfolgsaussichten der Klienten im Sinne einer positiven Entwicklung sowie deren Wertschätzung und Anerkennung für die von den Sozialarbeitenden erbrachte Arbeit (ebd.).

Aus diesen Ausführungen lassen sich folgende empirische Hypothesen ableiten:

Emotionshypothese: Umso höher die emotionalen Anforderungen (Zurückstellung eigener Gefühle und Meinungen = Wahrung professioneller Distanz, Aussetzung körperlicher und verbaler Aggressionen) sind, desto wahrscheinlicher sind gesundheitliche Folgen (Burnout-Gefährdung) sowie negativen Auswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit und –engagement und die Zunahme des wahrgenommenen Arbeitsstress.

Arbeitsmengenhypothese: Je größer das Fall- und Arbeitsaufkommen (Anzahl und Problemlagen der Klienten) ist, desto wahrscheinlicher sind negativen gesundheitliche Folgen sowie die Abnahme der Arbeitszufriedenheit und –engagement sowie die Zunahme des wahrgenommenen Arbeitsstress.

Sinnhaftigkeitshypothese: Das Arbeitsengagement und -zufriedenheit ist umso höher, je stärker die wahrgenommene Arbeit die eigenen Werten und Interessen entsprechen. Entsprechend sinkt die Wahrscheinlichkeit negative gesundheitlicher Folgen wie Burn-out. Gleichzeitig relativiert sich der wahrgenommene Arbeitsstress.

Gratifikationshypothese (Teilhypothese Sinnhaftigkeit der Arbeit): Die Arbeitszufriedenheit und -engagement ist umso größer, je höher die Wertschätzung und Anerkennung für die geleistete Arbeit durch die Klienten ist.

4.2.2 Arbeitsorganisation

Zur Arbeitsorganisation, als weitere Arbeitsanforderung und –ressource, zählen die „Personalausstattung“, die „Arbeitszeiten“, der „Zeitdruck“ sowie die „Zusammenarbeit mit Dritten/ Netzwerken“ (Nienhaus und Harth 2020, 22ff).

Die **Personalausstattung** bezieht sich auf die Betreuungsschlüssel, der Relation von Personal zu Klienten. Schlechte Personalrelationen im Zusammenhang mit hohen Krankenständen und ggf. einer hohen Mitarbeiterfluktuation kann insbesondere bei Konfliktsituationen zu Überforderungen führen oder dass die Sicherheit als nicht gewährleistet betrachtet wird.

Beschäftigten in der Wohnungsnotfallhilfe arbeiten kaum in Schichten. **Arbeitszeiten** können sich als kritisch durch Überstunden als Folge von Personalmangel bzw. krankheitsbedingten Ausfällen darstellen. Damit führen lange Arbeitszeiten zu Konflikten zwischen Privat- und Berufsleben.

Im direkten Zusammenhang zur Personalausstattung (Betreuungsschlüssel), den Arbeitszeiten (Überstunden) sowie der Arbeitsmenge (hohe Anzahl an Klienten) dürfte der empfundene **Zeitdruck** stehen. Dringend oder gleichzeitig zu erledigende Aufgaben, häufige Arbeitsunterbrechungen, ein hoher Verwaltungs- und Dokumentationsaufwand bei zu wenig Personal können zum Gefühl der zeitlichen Überforderungen führen.

Ein weiterer Faktor der Arbeitsorganisation stellt die **Zusammenarbeit mit Dritten** dar. Grundsätzlich ist die Arbeit der Wohnungsnotfallhilfe von einem hohen Kooperationsgrad geprägt durch die Zusammenarbeit mit anderen Hilfsangeboten, Behörden/Ämtern, dem Jobcenter oder den Netzwerken der Klienten, wie z. B. Vormündern, Lehrern und Rechtsanwälten.

Aus diesen Ausführungen lassen sich folgende empirische Hypothesen ableiten:

Arbeitsorganisationshypothese: Je suboptimaler die Bedingungen und Ressourcen der Arbeitsorganisation in Form von nicht bedarfsgerechter Personalausstattung, die Regelarbeitszeit überschreitenden Diensten und daraus resultierendem Arbeitsdruck sind, desto wahrscheinlicher sind negative Folgen für den Gesundheitszustand der Beschäftigten sowie deren Arbeitszufriedenheit und –engagement bzw. dem wahrgenommenen Arbeitsstress.

Kooperationshypothese: Je besser die Zusammenarbeit mit Dritten (Behörden, Betreuern, komplementären Hilfeangeboten) funktioniert, desto stärker werden die Beschäftigten von suboptimalen arbeitsorganisatorischen Faktoren (Personalausstattung, Dienstzeiten, Arbeitsdruck) entlastet, was die Wahrscheinlichkeit negativer gesundheitlicher Folgen reduziert und die Arbeitszufriedenheit/ -engagement erhöht bzw. den wahrgenommenen Arbeitsstress minimiert.

4.2.3 Soziale Beziehungen

Die dritte Arbeitsanforderung und –ressource liegt in den sozialen Beziehungen der Arbeitssituation. Hierunter wird die „soziale Unterstützung im Team“ sowie die „Unterstützung und Wertschätzung durch die Führungskräfte“ verstanden.

Die soziale Unterstützung des Teams stellt eine der wichtigsten Ressourcen und Copingstrategien im Arbeitskontext dar. Bezogen auf arbeitsbezogenen Problemlagen sind die Arbeitskollegen in der Regel die ersten Ansprechpartner. Eine weitere Ressource in der Wohnungsnotfallhilfe dürfte die Unterstützung und Wertschätzung der eigenen Arbeit durch den/ die Vorgesetzten sein. Wenngleich Wohnungsnotfallhelfer einen hohen Autonomiegrad in ihrer täglichen Arbeit haben und auf sich selbst verwiesen sind, sollte die Hilfe von Führungskräften in Krisensituation sowie positives Feedback im Arbeitsalltag einen entlastenden Effekt haben.

Hieraus lässt sich folgende empirische Hypothese ableiten:

Soziale Unterstützungshypothese: Die Arbeitszufriedenheit und -engagement ist umso größer, je höher die soziale Unterstützung (bspw. gemeinsames Einstehen in herausfordernden Situationen und Wertschätzung (z. B. positives Feedback im Arbeitsalltag) durch Kollegen und Vorgesetzte ist. Entsprechend verringert sich die Wahrscheinlichkeit negativer gesundheitlicher Folgen und der wahrgenommene Arbeitsstress für die Beschäftigten.

4.2.4 Resilienz als individuelle Ressourcen der Beschäftigten

Die dargestellten theoretischen Modelle zur Entstehung von Stress unterscheiden sich u. a. darin, warum sich psychische Belastungen nicht auf alle Menschen gleich auswirken. Einen wichtigen Erklärungsansatz bildet dabei das Resilienzkonzept. Nach Stangl bezeichnet Resilienz „in der Entwicklungspsychologie die

Widerstandsfähigkeit von Kindern, sich trotz belastender Umstände und Bedingungen normal zu entwickeln. Ganz allgemein betrachtet, ist Resilienz die Fähigkeit von Menschen, auf wechselnde Lebenssituationen und -anforderungen in sich ändernden Situationen flexibel und angemessen zu reagieren und stressreiche, frustrierende, schwierige und belastende Situationen ohne psychische Folgeschäden zu meistern, d.h. solchen außergewöhnlichen Belastungen ohne negative Folgen standzuhalten (Stangl 2022).

Wenn Stress ein Ungleichgewicht aus Anforderungen und Möglichkeiten darstellt, ist resilientes Verhalten als personale Ressource zu verstehen, mittels derer eine Belastungsbewältigung erfolgt, ohne dass es zu einer signifikanten negativen psychischen oder somatischen Beanspruchung von Personen kommt.

Nach Henninger zeigen resiliente Mitarbeitende eine höhere Akzeptanz gegenüber schwierigen Situationen, eine optimistische und problemlöseorientierte Einstellung und suchen eher nach externer Unterstützung (Henninger 2016).

Resilienzhypothese: Die Wahrscheinlichkeit negativer gesundheitliche Folgen (Burn-out-Symptome) oder überfordernden Beanspruchungserlebens (wahrgenommener Arbeitsstress) bei Sozialarbeitenden ist umso geringer, je höher die Resilienz der Beschäftigten in der Wohnungsnotfallhilfe ausgeprägt ist.

4.2.5 Problem-/ emotionsorientiertes Coping als personelle Ressource

Eine weitere entscheidende personale Ressource ist die Art (Strategie) der Belastungsbewältigung, das Coping-Verhalten einer Person. Wie im Zusammenhang mit dem transaktionalen Modell (s. Kapitel 3.3) vorgestellt, geht es beim Coping um das Bemühen mit den Anforderungen in der jeweiligen Situation umgehen zu können. Diese Handlungsstrategie, die zur individuellen Belastungsbewältigung eingesetzt wird, sind in dem Stressmodell von Lazarus, neben dem der Bewertung („appraisal“), der zweite wichtige vermittelnde Prozess. Wie bereits ausgeführt, unterscheidet Lazarus zwischen problembezogenen (instrumentellen) und emotionsbezogenen Coping. Mittels der ersten Bewältigungsstrategie wird eine direkte Lösung der Beanspruchung angestrebt von der die Bedrohung oder Herausforderung ausgeht. Letztere Handlungsstrategie setzt nicht auf die Lösung des Problems, sondern auf einen Umgang (Reduzierung) mit der empfundenen körperlichen oder emotionalen Belastung.

Sozial-Coping-Hypothese (Teilmenge: Soziale Unterstützungshypothese):

Je häufiger in herausfordernden Situationen mit Klienten Unterstützung bei den Kollegen oder Vorgesetzten gesucht wird, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit überfordernden Beanspruchungserlebens (wahrgenommener Arbeitsstress) bei den Sozialarbeitenden.

Resilienz-Coping-Hypothese (Teilmenge: Resilienzhypothese):

Je höher die Fähigkeit ist, sich emotional persönlich abzugrenzen, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit von negativen gesundheitlichen Folgen (Burn-out-Symptome) oder überfordernden Beanspruchungserlebens bei den Sozialarbeitern.

4.3 Zwischenfazit

Auf Grundlage der theoretischen Erklärungsansätze und den Handlungsfeldern aus den Empfehlungen der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie zur Umsetzung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung wurden zehn empirischen Hypothesen abgeleitet. Diese werden im folgenden Kapitel einer Überprüfung mittels der Datenbestände unterzogen, die aus qualitativen und quantitativen methodischen Ansätzen generiert wurden.

5 Empirische Anbindung

Die empirische Anbindung erfolgt über ein Projekt aus dem Jahr 2019 zur „*Arbeit, Gesundheit und zu dem Unterstützungsbedarf von Beschäftigten in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten und wohnungslosen Menschen*“ (Wirth 2020). Im Rahmen der Studie wurden die Arbeits- und Gesundheitssituation der Beschäftigten im Helfefeld der Wohnungslosen- und Geflüchtetenhilfe untersucht und Handlungsempfehlungen für Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung und zur Prävention für diese Berufsgruppe abgeleitet. Die Untersuchung ist ein Kooperationsprojekt zwischen dem Zentralinstitut für Arbeitsmedizin und Maritime Medizin (ZfAM), dem Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) und dem dortigen Kompetenzzentrum Epidemiologie und Versorgungsforschung bei Pflegeberufen (CVcare) sowie der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW).

5.1 Studiendesign

Die Studie beruht auf einem umfangreichen methodischen Ansatz: Einer Literaturrecherche (Einbeziehung von 25 internationalen Studien), 26 qualitativen Interviews mit Beschäftigten des Arbeitsfeldes sowie einer quantitativen Online-Befragung. Die Überprüfung der in dieser Arbeit formulierten Hypothesen bezieht sich primär auf die in der Online-Befragung gewonnenen Daten.

An der Online-Befragung nahmen insgesamt 253 hauptamtliche Beschäftigte aus den Bundesländern Hamburg, Berlin, Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern teil. Es wurden 305 Institutionen aus den Bereichen Geflüchteten- und Wohnungsnotfallhilfe angeschrieben von denen 128 an der Studie teilnahmen, was einer Rücklaufquote von 42 % entspricht. Der Anteil der Beschäftigten beläuft sich auf 23 % der befragten Teilnehmerorganisationen. Davon sind rund 62 % der Befragten Sozialarbeiter. Hinsichtlich der Verteilung der Berufsfelder arbeiten 50 % in der Wohnungsnotfallhilfe, rd. 39 % in der Geflüchtetenhilfe und 11% in beiden Arbeitsfeldern. Bezüglich der Einrichtungsarten arbeiten rd. 23 % in ambulanten Beratungsstellen, rd. 41 % in Wohnheimen/ Gemeinschaftsunterkünften und 20 % im betreuten Wohnen. Rund 57 % sind zwischen 25 und 44

Jahren alt. Berufserfahrung im Umfang von 4 bis über 20 Jahre weisen rd. 41 % der Teilnehmer auf. 30 % sind in einer Leitungsposition².

Der Fragebogen besteht aus validierten Skalen der Stressforschung sowie eigens für diese Berufsgruppe entwickelter Fragen zu deren Arbeits- und Gesundheitssituation. Bei einigen Skalen wurden Vergleichsgruppen aus der Datenbank des Copenhagener Psychosocial Questionnaire herangezogen (Nuebling und Hasselhorn 2010). Die Daten wurden mittels statistischer Verfahren (Signifikanztest, Faktoren- und Regressionsanalysen) analysiert³.

5.2 Hypothesenprüfung⁴

Dass der Arbeit zugrundeliegende Erkenntnisinteresse ist die Identifizierung der Arbeitsanforderungen, Ressourcen sowie individueller Handlungsstrategien und deren Auswirkung auf die Arbeitszufriedenheit, -engagement, den wahrgenommenen Arbeitsstress (überforderndes Beanspruchungserleben) sowie gesundheitlicher Folgen auf die Beschäftigten der Wohnungsnotfallhilfe.

Dazu wurden zusammenfassend folgende Hypothesen gebildet⁵:

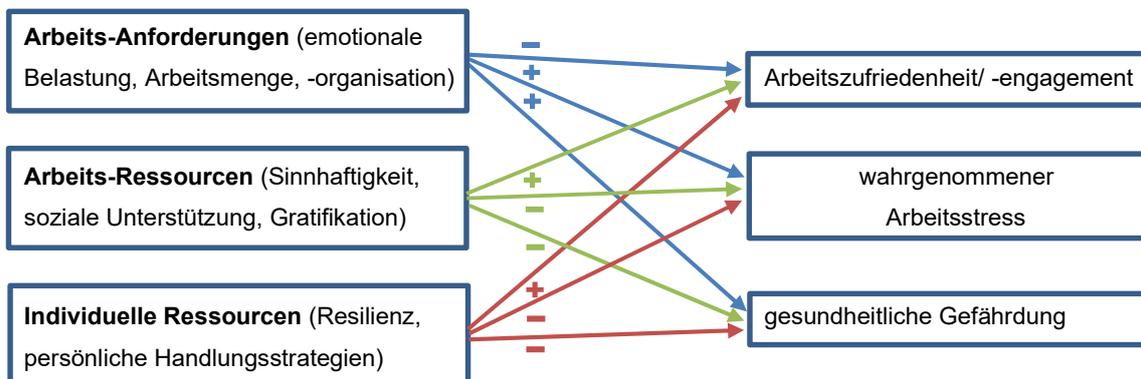


Abbildung 7: Erklärungsmodell mit empirischen Hypothesen

² Im Anhang sind die „Charakteristika der Teilnehmenden an der Onlinebefragung“ nochmals zusammengefasst.

³ Zur Güte der Messinstrumente befindet sich im Anhang eine zusammenfassende Darstellung zur Reliabilität der Variablen.

⁴ Die Gratifikationshypothesen wird indirekte mit über die Sinnhaftigkeitshypothese untersucht. Die Social-Coping-Hypothese erfährt ebenfalls eine indirekte Testung über die Soziale Unterstützungshypothese, wie die Resilienz-Coping-Hypothese eine indirekte Untersuchung über die Resilienzhypothese erfährt. Die Kooperationshypothese erfährt auf Grund der Nichteinbeziehung in die Schätzmodell keinerlei Überprüfung.

⁵ Der als plus gekennzeichnete Zusammenhang stellt eine positive Abhängigkeit (z. B. umso größer, desto größer). Der mit Minus bezeichnete Zusammenhang unterstellt eine negative Abhängigkeit (z. B. je mehr, desto geringer).

In zwei Publikationen wurden diese Zusammenhänge mittels Strukturgleichungsmodellen (Regressionsanalysen) auf Grundlage der Daten der Online-Befragung untersucht (Mette et al. 2020a; Robelski et al. 2020). Die publizierten Ergebnisse bestätigen grundsätzlich die formulierten Hypothesen. Die Erklärungskraft (Signifikanz) der multivariaten Modelle liegt dabei zwischen 40 % - 69 %. D. h. Stressreaktionen in Form von Arbeits(un)zufriedenheit/ -engagement, wahrgenommener Arbeitsstress sowie Burn-out-Gefährdung lassen sich bis zu Zweidritteln aus den operationalisierten Arbeitsanforderungen sowie den kontextuellen und individuellen Ressourcen erklären. Nachfolgend werden die gewonnenen Ergebnisse im Einzelnen dargestellt und interpretiert.

5.2.1 Ergebnisse der ersten Regressionsanalysen (Schätzmodelle)

In dem Artikel „Engaged, burned out, or both? A structural equation model testing risk and protective factors for social workers in refugee and homeless aid“ (Mette et al. 2020a) wurden folgende Ergebnisse veröffentlicht:

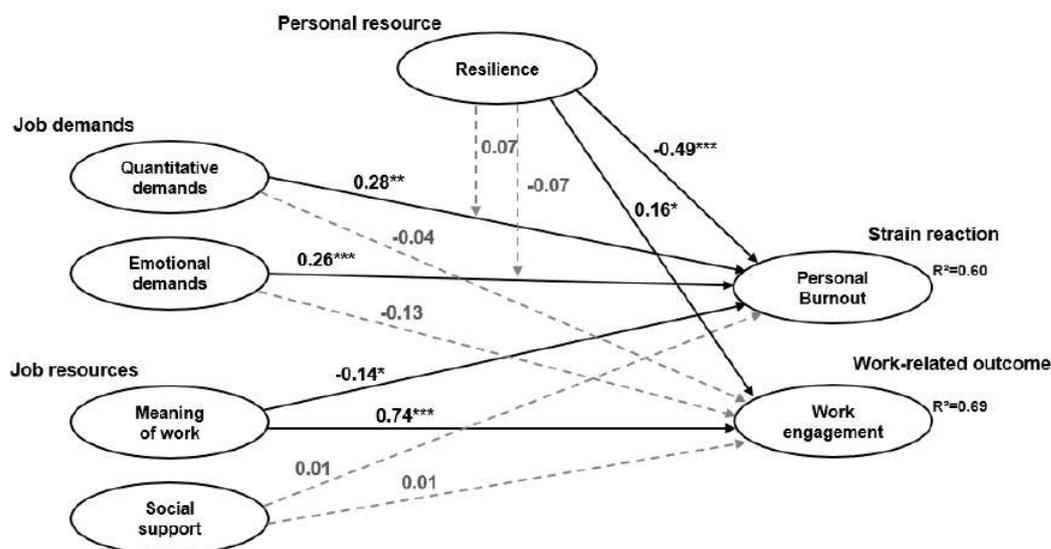


Abbildung 8: Erstes Strukturgleichungsmodell (Mette et al. 2020a, S. 9)

Insgesamt erreichen die beiden Schätzmodell (personal burnout, work engagement) eine bestätigte Erklärungskraft von beträchtlichen 60 bzw. 69 %.

Den höchsten Effekt mit $\beta=0,74^{***}$ auf das Arbeitsengagement der Sozialarbeitenden hat die Sinnhaftigkeit der Arbeit. Damit wird die **Sinnhaftigkeitshypothese** verifiziert, nach der die Bedeutung der Arbeit als kontextuelle Ressource

einen hohen Stellenwert hat. Dies zeigt auch der Vergleich zu Beschäftigten anderer Bereiche, wo Beschäftigte in der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe ihre Arbeit als sehr sinnvoll erleben und ihr eine größere Bedeutung zuschreiben (Nienhaus und Harth 2020, S. 15).

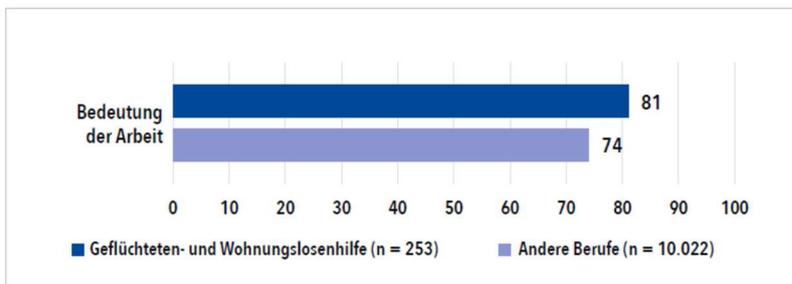


Abbildung 9: Mittelwertvergleich der Skala zur Bedeutung der Arbeit (ebd.)

Wie bedeutsam „meaning of work“ ist, zeigt auch deren signifikanter Effekt ($\beta = -0.14^*$) auf die Senkung des Burn-out-Risikos. In Bezug auf die Erfolgsaussichten im Helfefeld, wo Sozialarbeitende eher geringe Veränderungs- und Lösungsmöglichkeiten für die Problemlagen der Klienten sehen, ist der Selbstwert der Arbeit eine wichtige Ressource zum Schutz der Arbeitsfähigkeit. Der deutlich geringere Effekt und die geringere Signifikanz von $-0,14^*$ zeigt jedoch auch, dass eine positive subjektive Bewertung der Situation („framing“) nicht ausreichen, negative gesundheitliche Folgen zu kompensieren.

Die **soziale Unterstützungshypothese** findet keine Bestätigung. Es gibt keinen signifikanten direkten Effekt auf das Arbeitsengagement ($\beta=0,01$) oder die Burn-out-Wahrscheinlichkeit ($\beta=0,01$). Wie Mette et al. ausführen, steht dies im Kontrast zu Studien anderer Berufsgruppen. Die Ursachen könnten methodologisch in der Operationalisierung der Variablen liegen. Während sich die meisten Faktoren auf die individuelle Bewertung der Arbeitsanforderungen beziehen, bildet die soziale Unterstützung durch Kollegen oder Vorgesetzte einen Interaktionszusammenhang (Mette et al. 2020a, S. 14). Inhaltlich lässt sich der fehlende Zusammenhang so interpretieren, dass die Ressource Teamunterstützung nur vorhanden ist, sollte es keinen hohen Personalwechsel, keine hohe Arbeitsbelastung sowie unterschiedliche Sicht- und Arbeitsweisen beispielsweise der Sanktionierung (Aufbau von Druck) oder des Grades der gewährten Hilfestellungen für Klienten geben (vgl. Nienhaus/ Harth 2020: 26).

Betrachtet man die deskriptiven (nicht signifikanten) Ergebnisse der Studie, so bewerten die „Beschäftigte[n] in der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe die erhaltene soziale Unterstützung durch Kollegen/-innen und unmittelbare Vorgesetzte mit einem Durchschnittswert von 73 von maximal 100 Punkten vergleichsweise gut“ (Nienhaus und Harth 2020, S. 26). Das Bild zeichnet sich für die Unterstützung durch Führungskräfte, als zweite Facette der sozialen Unterstützungshypothese, differenzierter. „Ein Großteil (44,3 %) der Befragten in der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe erfährt in hohem oder sehr hohem Maß Anerkennung und Wertschätzung durch die Führung. Jedoch geben auch 21 % an, dies nur in geringem oder sehr geringem Maß zu erhalten (ebd., S. 27).“

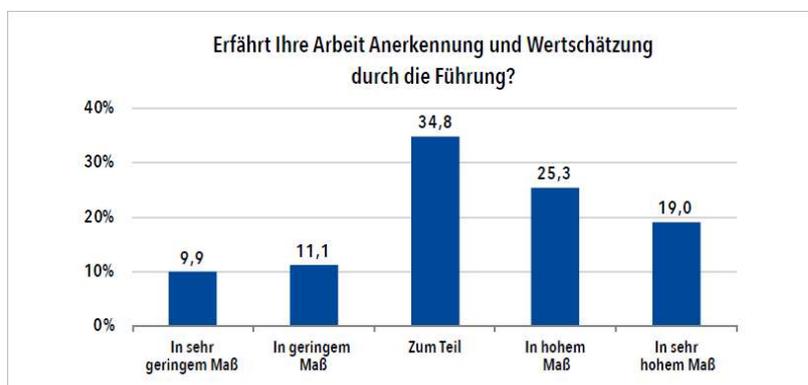


Abbildung 10: Wertschätzung durch Führungskräfte (ebd.)

Gleichwohl diese Ergebnisse nicht statistisch signifikant sind, zeigen sie die praktische Signifikanz sozialer Unterstützung auf, wie die zweiten Strukturgleichungsmodell noch zeigen werden.

Ein weiteres wichtiges Ergebnis der Studie ist der direkte Einfluss von Resilienz als persönliche Ressource auf die burn-out Wahrscheinlichkeit ($\beta = -0,49^{***}$) und auf das Arbeitsengagement ($\beta = 0,16^*$). Damit erfährt die **Resilienzhypothese** entsprechend vorangegangener Studien eine Bestätigung. Auch im hiesigen Arbeitsfeld gibt es Beschäftigte mit hoher Widerstandsfähigkeit, die sich trotz belastender Arbeitsanforderungen psychisch im Gleichgewicht halten, ohne gesundheitliche Folgen davon zu tragen.

Erkenntnisreich sind auch die Ergebnisse zu den Arbeitsanforderungshypothesen zur emotionalen und quantitativen Beanspruchung der Beschäftigten in der Wohnungsnotfallhilfe. Die **Emotionshypothese**, je höher die emotionalen Anforderung

derungen sind, desto wahrscheinlicher sind gesundheitliche Folgen, wird bestätigt ($\beta=0,26^{***}$). Auch die **Arbeitsmengenhypothese**, je größer das Fall- und Arbeitsaufkommen ist, desto wahrscheinlicher sind negative gesundheitliche Folgen, wird verifiziert ($\beta=0,28^{**}$). Interessanterweise findet die Vermutung, dass bei ebenfalls hohen emotionalen Beanspruchungen und quantitativ hohen Arbeitsaufkommen auch das Arbeitsengagement abnimmt, keine Bestätigung (nicht signifikant). Das heißt im Umkehrschluss: Auch eine hohe emotionale Belastung in Form des Erlebens des Leides der Klienten, des Zurückstellens eigener Gefühle und Meinungen zur Wahrung der professionellen Distanz oder dem Ausgesetztsein von verbal oder körperlich aggressiven Verhaltens der Klienten führt zu keinem Abbruch des Arbeitsengagements. Korrespondierend zur emotionalen Belastung führen auch suboptimale quantitative Anforderungen, wie ein großes Fall- und Arbeitsaufkommen, zahlreiche unterschiedliche Arbeitsaufgaben, die Übernahme zusätzlicher Arbeitsaufgaben aufgrund von Personalausfällen, zu keiner Minderung des Einsatzes für die Klienten.

Die Akzeptanz herausfordernder Arbeitsbedingung und -anforderungen in Verbindung mit der als sinnvoll bewerteten Arbeit dürfte zu einem erheblichen Beanspruchungspotenzial der Beschäftigten in der Wohnungsnotfallhilfe führen, wovor es die Beschäftigten seitens des Arbeitgebers – bei allem Engagement für die Klienten – zu schützen gilt.

5.2.2 Ergebnisse der zweiten Regressionsanalysen (Schätzmodelle)

In dem zweiten Artikel „(Un)bounded social work? Analysis of working conditions in refugee and homeless aid in relation to perceived job stress and job satisfaction“ (Robelski et al. 2020) zur hier herangezogenen Studie wurden folgende Ergebnisse veröffentlicht:

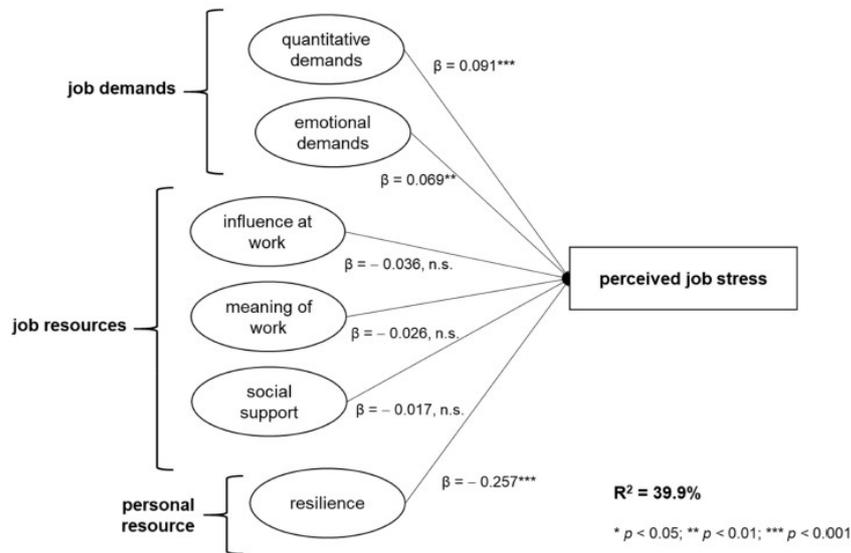


Abbildung 11: Zweites Strukturgleichungsmodell (I) (Robelski et al. 2020, S. 12)

Beide Schätzmodelle haben erneut eine hohe Erklärungskraft. Die einbezogenen Variablen erklären zwischen 40 % und rd. 50 % der Varianz des **wahrgenommenen Arbeitsstress**es und der **Arbeitszufriedenheit** der Beschäftigten.

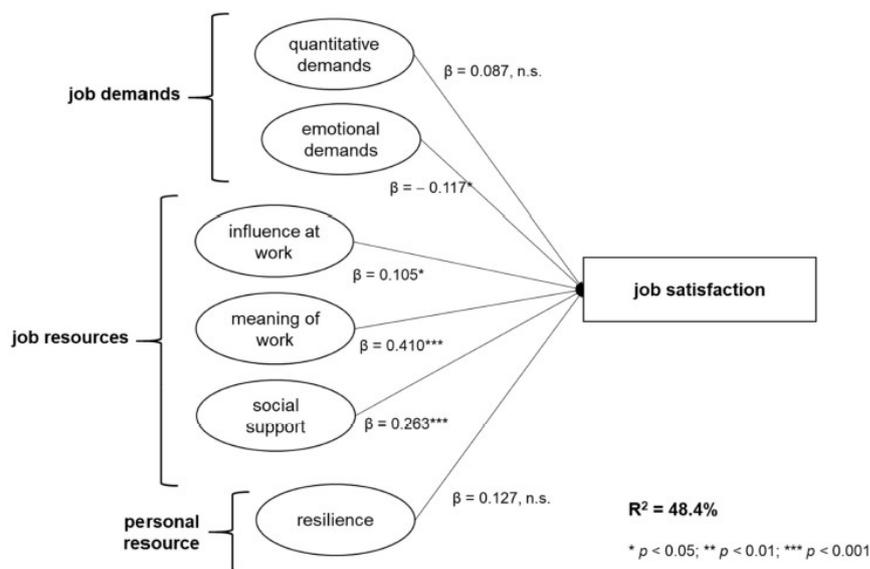


Abbildung 12: Zweites Strukturgleichungsmodell (II) (ebd., S. 13)

Grundsätzlich erfahren auch in diesen Modellen die Hypothesen zu dem Einfluss der Arbeitsanforderungen und kontextuellen und persönlichen Ressourcen eine Bestätigung. Die Einbeziehung veränderter abhängiger Variablen (Arbeitsstress, Arbeitszufriedenheit), es erfolgt keine Schätzung auf die Burn-out-Gefährdung und des Arbeitsengagements, wie in den zuvor betrachteten Schätzmodellen, führt zu weiterführenden Ergebnissen, die die bisher beschriebenen Erkenntnisse weiter differenzieren.

Der stärkste Effekt auf die Arbeitszufriedenheit hat die Sinnhaftigkeit der Arbeit ($\beta=0,41^{***}$), was die **Sinnhaftigkeitshypothese** erneut verifiziert. Bezogen auf den wahrgenommenen Arbeitsstress ist der Effekt jedoch nicht signifikant ($\beta= -0,026$ n. s.). D.h. der vermutete Zusammenhang, dass per se sinnvolle Arbeit auch Arbeitsstress relativiert, nicht bestätigt wird. Dies ist im Sinne der Wahrnehmung von Stressfolgen der beanspruchenden Arbeit positiv zu bewerten und zeigt die Grenzen eines emotionalen Copings („Schönredens der Situation“) auf.

Hinsichtlich der Beanspruchungsreaktion wirken sich die emotionalen ($\beta=0,069^{**}$) und quantitative Anforderungen ($\beta=0,09^{***}$) signifikant auf den wahrgenommenen Arbeitsstress aus. Dieser Effekt korrespondiert zu der bereits bestätigten Erhöhung der burn-out Wahrscheinlichkeit durch die gleichen Arbeitsanforderungen, so dass die **Emotions- und Arbeitsmengenhypothese** erneut verifiziert wird. Eine interessante Erkenntnis aus dem zweiten Schätzmodell ist der signifikante Effekt des „emotional demands“ ($\beta=-0,117^*$) auf die Arbeitsunzufriedenheit. D.h., dass sich rund 11 % der Arbeitsunzufriedenheit aus der hohen emotionalen Beanspruchung (Professionelle Distanz, Aggression, Leid der Klienten) erklären. Daher erfährt die Emotionshypothese eine Verifizierung. Dies relativiert die ausgeführten Ergebnisse, dass die beanspruchenden Arbeitsbedingungen keinerlei Effekt auf das Arbeitsengagement haben. Offensichtlich wirken die emotionalen Arbeitsanforderungen auf die Arbeitszufriedenheit, was die Suche nach Kompensationsmöglichkeiten (persönliche, arbeitsbezogenen Ressourcen) nahelegt, wie die nachfolgenden Ergebnisse zeigen werden.

Betrachtet man die in das Strukturgleichungsmodell eingegangenen Arbeits- und persönlichen Ressourcen kommt das Erklärungsmodell zum Teil zu anderen Ergebnissen als die bisher dargestellten Erkenntnisse.

Die **Resilienzhypothese** wird bestätigt. Resilienz als Prädiktor auf den wahrgenommenen Arbeitsstress hat eine Erklärungskraft von rund 26 %. D.h. bei einem Viertel ($\beta=-0,257^{***}$) des arbeitsbedingten Überbeanspruchungspotential relativiert die Resilienzfähigkeit der Beschäftigten den wahrgenommenen Arbeitsstress. Gleichzeitig ist der Effekt von Resilienz auf die Arbeitszufriedenheit im Unterschied zum Arbeitsengagement nicht mehr signifikant ($\beta=-0,127$ n. s.). Die Resilienzhypothese erfährt damit keine Bestätigung. D. h. Arbeitsunzufriedenheit auf Grund hoher emotionaler Belastungen und großem Arbeits- und Fallaufkommen kann nicht durch eine hohe psychische Widerstandsfähigkeit kompensiert werden, was sich langfristig auch auf das Arbeitsengagement und den Gesundheitszustand der Beschäftigten auswirken dürfte.

Vor diesem Hintergrund erscheinen die nachfolgenden Ergebnisse nicht mehr widersprüchlich zu den bereits gewonnenen Erkenntnissen. Auch in den hier betrachteten Strukturgleichungsmodellen wurde die soziale Unterstützung und der Einfluss auf die Arbeit (Arbeitsorganisation) als Jobresource betrachtet. Bezogen auf den wahrgenommenen Arbeitsstress haben die Faktoren „social support“ ($\beta= -0,017$, n. s.) und „influence at work“ ($\beta= -0,036$, n.s.) erneut keinen Einfluss. Demnach relativieren diese arbeitsbezogenen Ressourcen, wie auch die Sinnhaftigkeit der Arbeit, nicht die Stressfolgen, wie sie von den Beschäftigten wahrgenommen werden. Hingegen hat die Arbeitsorganisation ($\beta=0,105^*$) und die soziale Unterstützung durch das Team und die Führungskräfte ($\beta=0,263^{***}$) einen hohen bis sehr hohen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit, was die soziale **Unterstützungs- und Arbeitsorganisationshypothese** bestätigt.

Dass diese Entlastungsfaktoren (Ressourcen) wirken können, muss eine möglichst langfristige und enge Zusammenarbeit und ein regelmäßiger Austausch unter den Beschäftigten hergestellt werden. Ebenso wirkt sich Führung entlastend dann auf die Beschäftigten aus, wenn es Unterstützung in Krisensituationen gibt, die Ansprechbarkeit bei fachlichen Fragen und Problemen gewährleistet ist, Maßnahmen zur Arbeitsbelastungsminimierung vollzogen werden, Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Führungsentscheidungen gegeben sind, Anerkennung der erbrachten Leistung erfolgt sowie die Berücksichtigung von Ideen und Wünschen der Beschäftigten geschieht (vgl. Nienhaus/ Harth 2020: 27). Diese

Faktoren sind wichtige Ansatzpunkte für Bedingungen, die es seitens des Trägers herzustellen gilt.

5.3 Zusammenfassung

Die gewonnenen Erkenntnisse der Studien dürften exemplarisch für den Bereich der Sozialen Arbeit stehen.

Auch im Arbeitsfeld der Wohnungsnotfallhilfe sind die Arbeitsbedingung von hohen emotionalen Anforderungen an die Sozialarbeitenden und einem umfangreichen Arbeitsaufkommen gekennzeichnet. Diese Rahmenbedingung führt bei den Beschäftigten weder zu einer Verminderung des Arbeitsengagements noch zu einer wesentlichen Einschränkung der Arbeitszufriedenheit, wenngleich der wahrgenommene Arbeitsstress steigt und die Gefahr gesundheitlicher Folgen (Burn-out-Gefährdung) wahrscheinlicher wird. Die Gründe liegen im Wesentlichen in der Sinnhaftigkeit der Arbeit, als kontextuelle Ressource und der Resilienzfähigkeit der Sozialarbeitenden, als deren persönliche Kompetenz. Weitere Arbeitsressourcen liegen in Form sozialer Unterstützung durch Kollegen und Vorgesetzte oder der eigene Einfluss auf die Arbeitsorganisation vor, wenngleich deren Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit/ -engagement sowie negativer gesundheitlicher Folgen im Vergleich zu den anderen Einflussfaktoren (Resilienz und Sinnhaftigkeit) deutlich geringer ist.

Welche Schlussfolgerungen sich aus den Ergebnissen für Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung und zur Prävention der Sozialarbeitenden der Wohnungsnotfallhilfe ziehen lassen, soll Gegenstand des abschließenden Kapitels dieser Arbeit sein.

6 Fazit und Ausblick

Die erkenntnisleitende Fragestellung dieser Arbeit lautet: *Sind Sozialarbeitende im Feld der Wohnungsnotfallhilfe hohen Belastungen und Beanspruchungen ausgesetzt, die deren Gesundheit und dadurch die Wirksamkeit der sozialen Hilfe beeinflussen?*

Die Teilfragen lassen sich beide bejahen. Die Ergebnisse zeigen, dass Sozialarbeitende hohen Belastungen, insbesondere quantitativer und emotionaler Art ausgesetzt sind: Damit gehen potenzielle gesundheitliche Überbeanspruchungen einher, die auch die Wirksamkeit der sozialen Hilfe beeinflussen können. Die dargestellten Ergebnisse zeigen jedoch auch, dass den arbeitsbezogenen (Sinnhaftigkeit der Arbeit) und individuellen Ressourcen (Resilienz) eine signifikante Rolle zur Relativierung/ Kompensation der Arbeitsanforderungen zukommt.

Welche Strategien und Maßnahmen lassen sich aus den gewonnenen Ergebnissen für das betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) und zur Gesundheitsprävention für die Sozialarbeitenden der Wohnungsnotfallhilfe ableiten?

Modellimmanent gedacht, bedarf es Maßnahmen zur Reduzierung der arbeitsbezogenen Anforderungen und zur Stärkung der kontextuellen und individuellen Ressourcen. Damit würde die gesundheitliche Beanspruchung minimiert, motivationale Faktoren, wie Arbeitszufriedenheit und -engagement, erhöht sowie die Wirksamkeit der sozialen Hilfe optimiert.

Im Folgenden werden Handlungsempfehlungen abgeleitet, die seitens der Leistungsträger der Wohnungsnotfallhilfe berücksichtigt werden sollten (Nienhaus und Harth 2020, 16ff). Dabei wird zwischen **verhältnisbezogenen**, sich auf die Organisation beziehenden, und **verhaltensbezogenen**, die Person betreffenden, **Maßnahmen** unterschieden.

Hinsichtlich der **arbeitsbezogenen Anforderungen** zeigen die Ergebnisse der Schätzmodelle, dass die Arbeitsmenge und die arbeitsbezogene emotionale Belastung die Burn-out-Wahrscheinlichkeit als auch den wahrgenommenen Arbeitsstress signifikant erhöhen. Keinen bzw. nur einen marginalen Einfluss haben diese Arbeitsanforderungen auf die Arbeitszufriedenheit bzw. -engagement. Wie beschrieben, legen die Ergebnisse nahe, dass Beschäftigte der Sozialen Arbeit

die Probleme der Klienten als wichtiger erachten, als ihre eigenen Bedürfnisse, mit dem Potential der emotionalen, psychischen und somatischen Überforderung.

Handlungsempfehlungen zu **emotionalen Arbeitsanforderungen**:

verhältnisorientierte Maßnahmen	verhaltensorientierte Maßnahmen
<ul style="list-style-type: none"> - Regelmäßige Fallbesprechungen im Team - Gruppensupervisionen - Einzelsupervisionen - Notfallpläne für besonders belastende Vorfälle (z. B. Suizidversuche, Todesfälle) 	<ul style="list-style-type: none"> - Wahrnehmen von Kursangeboten (z. B. zur Stärkung der Resilienz und zum Erlernen adäquater Problemlösungs- bzw. Bewältigungsstrategien)

Tabelle 1: emotionale Arbeitsanforderungen (Nienhaus und Harth 2020, S. 17)

Handlungsempfehlungen zu **quantitativen Arbeitsanforderungen**:

verhältnisorientierte Maßnahmen	verhaltensorientierte Maßnahmen
<ul style="list-style-type: none"> - realistische Gestaltung von Zielvorgaben (z. B. zu Beratungs- oder Belegungszahlen) - Meldesystem bei Überlastung einschließlich Hilfemechanismen, die Verbesserung erzielen - Politisches Lobbying: Reduktion von Fallzahlen bzw. Anpassung der Personalschlüssel 	<ul style="list-style-type: none"> - Priorisierung von Arbeitsaufgaben - Reflexion des eigenen Anspruchs, individuell und im Team; Anpassen an realisierbare Arbeitsmenge/-qualität - Aufgabenverteilungen im Team besprechen und iterativ festlegen - Überlastungen der Führungskraft melden - vertrauensvolle Basis im Team schaffen, in der Mitarbeiter eine zu große Arbeitsbelastung an Führungskräfte melden - Führungskräfte regelmäßig gezielt nach der Arbeitsbelastung im Team fragen und gemeinsam Lösungen entwickeln

Tabelle 2: quantitative Arbeitsanforderungen (Nienhaus und Harth 2020, S. 18)

Hinsichtlich der **arbeitsbezogenen Ressourcen** zeigen die Ergebnisse der Schätzmodelle, dass die Sinnhaftigkeit der Arbeit, die soziale Unterstützung durch das Team und Führungskräfte und der Einfluss auf die Arbeitsorganisation sich positiv auf die Arbeitszufriedenheit und –engagement auswirken. Die Sinn-

haftigkeit der Arbeit reduziert zudem die Wahrscheinlichkeit einer Burn-out-Gefährdung. Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse lassen sich folgende Handlungsempfehlungen ableiten.

Handlungsempfehlungen zur **Sozialen Unterstützung:**

verhältnisorientierte Maßnahmen	verhaltensorientierte Maßnahmen
<p>Team:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regelmäßige Teamsitzungen mit „Positivrunde“ - Zusammenhalt im Team stärken durch teambildende Maßnahmen, z. B. regelmäßig gemeinsame Mittagsrunden - Förderung einheitlicher Arbeitsweisen durch Ablaufpläne und Vorgaben zur Betreuung der Klienten, Einarbeitung neuer Beschäftigter <p>Führungskraft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etablierung von Mitarbeiterjahresgesprächen (Besprechung u. a. Wünsche, Erfolge, Erwartungen) - Betriebliches Vorschlagswesen - Fort- und Weiterbildungen der Führungskräfte (z. B. zum Thema Unterstützung und Wertschätzung von Mitarbeiter/-innen) 	<p>Team:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wertschätzenden Umgang mit Kollegen pflegen - Kollegen im Arbeitsalltag positives Feedback geben - Gegenseitige Unterstützung: „offenes Ohr“ für Kollegen haben <p>Führungskraft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Partizipation von Beschäftigten bei wichtigen Entscheidungen - Offenheit für fachliche Fragen und Probleme der Beschäftigten - Arbeitsaufwand und Leistungen der Mitarbeiter anerkennen - Verantwortungsbewusstsein für die Gesundheit der Beschäftigten - Zeit für Führungsarbeit nehmen

Tabelle 3: Arbeitsressource soziale Unterstützung (Nienhaus und Harth 2020, 26f)

Handlungsempfehlungen zur **Arbeitsorganisation:**

verhältnisorientierte Maßnahmen	verhaltensorientierte Maßnahmen
<ul style="list-style-type: none"> - Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben individuell berücksichtigen z. B. durch Langzeitarbeitspläne - Partizipation der Beschäftigten hinsichtlich Arbeitszeiten - Erfassung von Überstunden und Möglichkeit zum Überstundenausgleich und/oder -abgeltung - organisationsseitig keine/streng regulierte Kontaktaufnahme zu Beschäftigten in deren Freizeit 	<ul style="list-style-type: none"> - Verantwortungsbewusster Umgang mit Überstunden - Zeit für Pausen einplanen und Erholungspausen einlegen - Im Team auf die Einhaltung von Arbeits- und Pausenzeiten achten - keinen privaten Kontakt mit Klienten pflegen - arbeitsbezogene E-Mails/Anrufe außerhalb der Arbeitszeit vermeiden

<ul style="list-style-type: none"> - Angebot von Seminaren zur Reflexion über und Förderung der Abgrenzungsfähigkeit - Beratungsbüros (für vertrauliche Gespräche mit Klienten) - Pausen- und Rückzugsräume (für Klienten nicht zugänglich) - Regelmäßige Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen 	<ul style="list-style-type: none"> - erholsame Aktivitäten zur Regeneration in der Freizeit ausüben - Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse der Kollegen - Einhalten von Pausen- und Regenerationszeiten
---	--

Tabelle 4: Arbeitsressource Arbeitsorganisation (Nienhaus und Harth 2020, 23ff)

Hinsichtlich der Sinnhaftigkeit der Arbeit lassen sich keine Handlungsempfehlungen geben. Sinnhaftigkeit ist ein Wert an sich und ist verbunden mit den eigenen Wertevorstellungen. Insofern kann die Sinnhaftigkeit der Arbeit, wie die Resilienzfähigkeit einer Person, auch zu den **persönlichen Ressourcen** zugeordnet werden. Bezüglich dieser beiden Ressourcen spielen die bereits angesprochenen individuellen Bewältigungsstrategien (Coping-Strategien) eine wichtige Rolle. Es verwundert wenig, dass die in den qualitativen Interviews gefundenen zentralen Bewältigungsstrategien der Befragten, eine hohe Schnittmenge zu den ausgeführten verhaltensbezogenen Handlungsstrategien aufweisen. Nachfolgend werden, die in problem- und emotionsorientiert zu unterscheidende, Bewältigungsstrategien zusammengefasst:

Bewältigungsstrategien	
problemorientiert	emotionsorientiert
Arbeitsaufgaben/ -inhalte: <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsaufgaben reduzieren - Wissen aneignen Arbeitsorganisation: <ul style="list-style-type: none"> - gutes Zeitmanagement - Prioritäten setzen Soziale Beziehungen: <ul style="list-style-type: none"> - Grenzen ggü. Klienten setzen - Ruhigen, bestimmtes Auftreten bei Konflikten - Unterstützung in schwierigen Situationen suchen Persönliche Strategien <ul style="list-style-type: none"> - Psychotherapie, Schlafmedikamente 	Soziale Beziehungen: <ul style="list-style-type: none"> - Emotionale Unterstützung suchen Freizeitaktivitäten <ul style="list-style-type: none"> - Sport - Aktivitäten mit Freunden - Kreative Hobbies, Mediennutzung Selbstfürsorge und Achtsamkeit: <ul style="list-style-type: none"> - Seine eigenen Grenzen kennen Distanz zur Arbeit: <ul style="list-style-type: none"> - Abgrenzung z. B. von Problemen der Klienten - Misserfolge nicht persönlich nehmen

Tabelle 5: Problem-/ emotionsorientierte individuelle Bewältigungsstrategien (Wirth 2020, S. 44)

Das Wissen um diese Bewältigungsstrategien der Sozialarbeitenden und das Etablieren der beschriebenen Strategien und Maßnahmen durch Träger/ Organisationen der Sozialen Arbeit im Rahmen eines zu schaffenden oder zu erweiternden Betrieblichen Gesundheitsmanagements, erscheint nicht nur stressmodellimmanent gedacht als sinnvoll, sondern auch praktisch zweckdienlich.

Es ist ein wesentliches Kennzeichen von Sozialarbeit (u. a. der Wohnungsnotfallhilfe), in der direkten Arbeit mit und in intensiven Beziehungen zu den Klienten zu stehen. Im Vergleich zu anderen Arbeitnehmern sind Sozialarbeitende eine besonders geforderte und gefährdete Berufsgruppe hinsichtlich der Arbeitsbelastungen und der Aufgabenkomplexität. Der damit einhergehende Rollenstress und die Rollenambiguität, insbesondere das Leid der Klienten über die eigenen Bedürfnisse zu stellen, kann anforderungsentlastend mit den beschriebenen organisatorischen und individuellen Bewältigungsstrategien begegnet werden.

7 Anhang

Anhang 1: Charakteristika der Teilnehmenden an der Onlinebefragung

Charakteristik	Anzahl	Prozent
Geschlecht		
Weiblich	173	69,2
Männlich	77	30,8
Alter (Jahre)		
≤24	1	0,4
25-34	74	29,2
35-44	69	27,3
45-54	52	20,6
≥55	57	22,5
Arbeitsbereich		
Wohnungslosenhilfe	126	50,0
Geflüchtetenhilfe	98	38,9
Beide Bereiche	28	11,1
Einrichtungsart		
Ambulante Beratungsstelle	57	23,3
Tagesaufenthalts-/Übernachtungsstätte	23	9,4
Erstaufnahmeeinrichtung	3	1,2
Gemeinschaftsunterkunft/Wohnheim	100	40,8
Betreutes Wohnen	49	20,0
Straßensozialarbeit/Straßenmagazin	3	1,2
Krisen-/Notunterkunft	3	1,2
Leitung, Koordination, Geschäftsstelle	7	2,9
Berufliche Qualifikation*		
Sozialarbeiter/-in, Sozialpädagoge/-in	161	62,4
Erzieher/in	8	3,1
Heilerziehungspfleger/in	4	1,6
Geisteswissenschaftler/-in	19	7,4
Rechts-, Wirtschafts-, Sozialwissenschaftler/-in	47	18,2
Gesundheitsbezogene Lehre	8	3,1
Andere berufliche Qualifikation	11	4,3

Charakteristik	Anzahl	Prozent
Berufserfahrung im Arbeitsbereich (Jahre)		
≤3	66	26,2
4-10	81	32,1
11-20	41	16,3
>20	64	25,4
Leitungsposition		
Ja	75	30,1
Nein	174	69,9
Bundesland		
Berlin	99	39,1
Hamburg	92	36,4
Mecklenburg-Vorpommern	26	10,3
Schleswig-Holstein	36	14,2

* Mehrfachantworten waren möglich

Fehlende Werte: Geschlecht (n = 3), Arbeitsbereich (n = 1), Einrichtungsart (n = 8), Berufserfahrung (n = 1), Leitungsposition (n = 4)

Anhang 2: Reliabilität der wichtigsten Variablen des Strukturgleichungsmodells

Table 2 displays the characteristics of the variables. Reliability was confirmed for all of them ($\alpha > 0.7$).

Table 2. Characteristics of the variables.

Variables	Mean	SD	Range	Minimum	Maximum	α
Quantitative demands	53.96	17.38	0–100	0	100	0.79
Emotional demands	66.24	15.97	0–100	8.33	100	0.77
Meaning of work	81.40	17.42	0–100	16.67	100	0.85
Social support	72.76	20.51	0–100	12.50	100	0.81
Work engagement	68.74	11.17	0–100	0	100	0.84
Personal burnout	48.00	20.30	0–100	3.83	100	0.91
Resilience	61.32	18.97	13–91	32.00	90	0.88

Note: α = Cronbach's Alpha.

8 Literaturverzeichnis

Bamberg, Eva; Keller, Monika; Wohler, Claudia; Zeh, Annett (2012): BGW Forschung: BGW-Stresskonzept - Das arbeitspsychologische Stressmodell. Hg. v. BGW – Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege. Hamburg. Online verfügbar unter https://epub.sub.uni-hamburg.de/epub/volltexte/2013/20919/pdf/EP_SKM1_Stresskonzept_Das_arbeitspsychologische_StressmodellpropertypdfDownload.pdf, zuletzt geprüft am 24.06.2022.

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V. (2018): Zahlen und Grafiken zur Schätzung für 2018. Online verfügbar unter https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/PRM/PRM_2019_11_11_Schaetzung_Datasheet.pdf, zuletzt geprüft am 26.06.2022.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (Hg.) (2013): Gemeinsame Erklärung Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt. Bonn. Online verfügbar unter https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/a-449-gemeinsame-erklaerung-psychische-gesundheit-arbeitswelt.pdf;jsessionid=662120435DA4AA6590976F097BFA5696.delivery1-master?__blob=publicationFile&v=1, zuletzt geprüft am 25.06.2022.

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (DBSH) (Hg.) (2014): Kommentar zur "Global Definition of Social Work". Online verfügbar unter https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/downloads/2014_DBSH_Dt_%C3%9Cbersetzung_Kommentar_Def_SozArbeit_02.pdf, zuletzt geprüft am 26.06.2022.

Diakonie Sachsen (2013): Wohnungslosenhilfe. Rahmenkonzeption. Qualitätsstandards.

Esser, Hartmut (1993): Soziologie. Allgemeine Grundlagen. Frankfurt/Main, New York: Campus-Verl.

Forschungsverbund Wohnungslosigkeit und Hilfen in Wohnungsnotfällen (Hg.) (2005): Grundlagen für eine Politik zur Verbesserung des „Hilfesystems“ in Wohnungsnotfällen (Hilfesystemforschung). Online verfügbar unter <https://www.iwu.de/forschde/dateien/FVGesamtbericht.pdf>, zuletzt geprüft am 26.06.2022.

Greif, Siegfried (Hg.) (1991): Psychischer Streß am Arbeitsplatz. Göttingen: Hogrefe.

Henninger, Mirka (2016): Resilienz. In: Dieter Frey (Hg.): Psychologie der Werte. Von Achtsamkeit bis Zivilcourage – Basiswissen aus Psychologie und Philosophie. 1. Aufl. 2016. Berlin, Heidelberg: Springer (Springer eBook Collection), S. 157–164.

Kottwitz, Maria U.; Otto, Kathleen; Hünefeld, Lena (2019): Belastungsfaktoren, Ressourcen und Beanspruchungen bei Soloselbstständigen und Mehrfachbe-

schäftigten. Online verfügbar unter https://www.baua.de/DE/Angebote/Publicationen/Berichte/F2371.pdf?__blob=publicationFile&v=8, zuletzt geprüft am 26.06.2022.

Lazarus, Richard S. (1999): *Stress and emotion. A new synthesis*. New York: Springer.

Lazarus, Richard S.; Folkman, Susan (1984): *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

Lazarus, Richard S.; Launier, Raymond (1981): Streßbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt. In: Henning Allmer, Rainer Fuchs, Dieter Hackfort, Raymond Launier, Richard S. Lazarus, Lennart Levi et al.: *Stress. Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen*. Hg. v. Jürgen R. Nitsch. Bern, Stuttgart, Wien: Verlag Hans Huber.

Letzel, Stephan (Hg.) (2007): *Handbuch der Arbeitsmedizin. Arbeitsphysiologie, Arbeitspsychologie, klinische Arbeitsmedizin, Prävention und Gesundheitsförderung*. 3. Auflage. Landsberg am Lech: ecomed MEDIZIN.

Lutz, Ronald; Sartorius, Wolfgang; Simon, Titus (2021): *Lehrbuch der Wohnungslosenhilfe. Eine Einführung in Praxis, Positionen und Perspektiven*. 4., überarbeitete Auflage. Weinheim: Beltz; Beltz Juventa (Studienmodule Soziale Arbeit).

Mette, Janika; Robelski, Swantje; Wirth, Tanja; Nienhaus, Albert; Harth, Volker; Mache, Stefanie (2020a): "Engaged, Burned Out, or Both?" A Structural Equation Model Testing Risk and Protective Factors for Social Workers in Refugee and Homeless Aid. In: *International journal of environmental research and public health* 17 (2). DOI: 10.3390/ijerph17020583.

Mette, Janika; Wirth, Tanja; Nienhaus, Albert; Harth, Volker; Mache, Stefanie (2020b): "I need to take care of myself": a qualitative study on coping strategies, support and health promotion for social workers serving refugees and homeless individuals. In: *Journal of occupational medicine and toxicology* 15 (1), S. 1–15. DOI: 10.1186/s12995-020-00270-3.

Nienhaus, Albert; Harth, Volker (Hg.) (2020): *Praxishandbuch. Gesundheit und Unterstützung in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten und wohnungslosen Menschen*. Online verfügbar unter <https://www.bgw-online.de/resource/blob/22474/0fd65445009021f660cec2b5454a36c5/sozialarbeiter-handbuch-data.pdf#page=2&zoom=auto,-274,160>, zuletzt geprüft am 22.06.2022.

Nuebling, Matthias; Hasselhorn, Hans Martin (2010): The Copenhagen Psychosocial Questionnaire in Germany: from the validation of the instrument to the formation of a job-specific database of psychosocial factors at work. In: *Scandinavian Journal of Public Health* 38 (3 Suppl). DOI: 10.1177/1403494809353652.

Oesterreich, Rainer (2001): Das Belastung-Beanspruchungs-Konzept im Vergleich mit arbeitspsychologischen Konzepten. In: *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft* (55), S. 162–178.

Ratzka, Melanie (2012): Wohnungslosigkeit. In: Axel Groenemeyer und Albrecht Günter (Hg.): *Handbuch soziale Probleme*. 2., überarbeitete Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften (SpringerLink Bücher), S. 1218–1252.

Robelski, Swantje; Mette, Janika; Wirth, Tanja; Kiepe, Niklas; Nienhaus, Albert; Harth, Volker; Mache, Stefanie (2020): (Un)bounded Social Work?-Analysis of Working Conditions in Refugee and Homeless Aid in Relation to Perceived Job Stress and Job Satisfaction. In: *International journal of environmental research and public health* 17 (2). DOI: 10.3390/ijerph17020601.

Rohmert, Walter (1984): Das Belastung-Beanspruchungs-Konzept. In: *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft* (38), S. 193–200.

Rohmert, Walter; Rutenfranz, Joseph (1975): *Arbeitswissenschaftliche Beurteilung der Belastung und Beanspruchung an unterschiedlichen industriellen Arbeitsplätzen*. Bonn: Bundesminister für Arbeit und Sozialordnung.

Schuler-Wallner, Gisela (2007): Wohnungslosigkeit und der urbane Kontext: Sozialarbeit im Handlungsfeld „Wohnungslosigkeit“. In: Detlef Baum (Hg.): *Die Stadt in der Sozialen Arbeit. Ein Handbuch für soziale und planende Berufe*. 1. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 204–223.

Stangl, Werner (2022): Resilienz. Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. Wien Linz Freiburg. Online verfügbar unter <https://lexikon.stangl.eu/593/resilienz>, zuletzt aktualisiert am 25.06.2022, zuletzt geprüft am 26.06.2022.

Wirth, Tanja (2020): *Arbeitsbedingte Belastungen und Beanspruchungen bei Beschäftigten in der Sozialen Arbeit – Schwerpunkt: Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe*. 1. Auflage. Hg. v. Albert Nienhaus. Hamburg: tredition (Edition Gesundheit und Arbeit, 14).

Wirth, Tanja; Mette, Janika; Prill, Jerrit; Harth, Volker; Nienhaus, Albert (2019): Working conditions, mental health and coping of staff in social work with refugees and homeless individuals: A scoping review. In: *Health & social care in the community* 27 (4), e257-e269. DOI: 10.1111/hsc.12730.

Erklärung

Ich erkläre, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe.

Wechselburg, 29.06.2022