

Betriebliche Gesundheit von Sozialarbeiter*innen in der Wohnungslosenhilfe

Ergebnisse einer qualitativen Interviewstudie

Sozialarbeiter*innen in der Wohnungslosenhilfe unterstützen Menschen, die besonders stark von den Folgen sozialer Ungleichheit betroffen sind. Um sich dieser Aufgabe erfolgreich stellen zu können, brauchen die Sozialarbeiter*innen aber auch selbst gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen und müssen vor Gesundheitsrisiken und Burnout geschützt werden. Ein empirisch basierter Blick auf die Arbeitsbedingungen von Sozialarbeiter*innen in der Wohnungslosenhilfe zeigt, dass diesbezüglich noch vieles im Argen liegt und dringender Handlungsbedarf besteht.

MAREIKE HÜTHER, ALFONS HOLLEDERER

1 Hintergrund

Bereits in den 1970er Jahren beobachtete der Psychiater Freudenberg (1974) in seinem Umfeld, wie Kolleg*innen „ausbrennen“. Kurz darauf entwickelten Maslach und Jackson (1981) das *Maslach Burnout Inventory* mit drei Burnout-Dimensionen: emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und reduzierte Leistungsfähigkeit. Seit 2022 wird Burnout anhand dieser Dimensionen in der 11. Version des *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (ICD-11)* als eigenständige Diagnose aufgelistet. Wie schon die Burnout-Forschung frühzeitig feststellte, sind besonders Personen in helfenden Berufen betroffen. Dies hat nicht nur gesundheitliche Folgen für die einzelne Person, sondern auch Auswirkungen auf die Arbeitsleistung und das gesamte Hilfesystem (Kim et al. 2011).

Sozialarbeiter*innen sind, gemessen an den Arbeitsunfähigkeitsfällen, eine der am stärksten von Burnout betroffenen Berufsgruppen (Badura et al. 2022, S.348). Burnout fiel bisher unter die Z73-Diagnose des ICD-10-GM „Probleme mit Bezug auf Schwierigkeiten bei der Lebensbewältigung“. Im Jahr 2021 waren Sozialarbeiter*innen nach Auswertungen von Krankenkassendaten fast doppelt so häufig wie andere Berufe aufgrund dieser Z73-Diagnose arbeitsunfähig gemeldet (Hollederer 2023a). In der BIBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2018 gab ein

Viertel der Sozialarbeiter*innen an, in den letzten zwölf Monaten häufig physische und emotionale Erschöpfung erlebt zu haben (Hollederer 2022). Dies ist ein signifikant höherer Anteil als bei anderen Berufen.

Durch das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) sind die Arbeitgeber*innen dazu verpflichtet, die körperliche und seelische Gesundheit ihrer Beschäftigten durch geeignete Maßnahmen zu schützen (§ 3 ArbSchG). Die Implementierung von freiwilliger betrieblicher Gesundheitsförderung geht über den Arbeitsschutz hinaus und kann zur Verbesserung der Gesundheit, zum Rückgang von Krankenständen sowie zur Erhöhung der Arbeitsfähigkeit beitragen (Barthelmes et al. 2019; Tarro et al. 2020). Die Sekundäranalyse der BIBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2018 von Holleder (2022) ergab, dass bei nur etwa der Hälfte der Sozialarbeiter*innen Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung angeboten wurden.

Um spezifische Angebote zu entwickeln, ist es hilfreich, die Ursachen für Gesundheitsrisiken zu analysieren. Ein theoretisches Rahmenkonzept dafür ist das *Job-Demands-Resource Model of Burnout (JD-R-Model)* von Demerouti et al. (2001). Dieses Modell besagt, dass die Entwicklung von Burnout durch berufsspezifische Arbeitsanforderungen und -ressourcen beeinflusst wird. Hohe Arbeitsanforderungen können bei längerem Andauern zu Erschöpfung führen. Arbeitsanforderungen beziehen sich auf physische, soziale oder organisatorische Aspekte der Arbeit, die Personen physisch oder mental beanspruchen. Überdies kann ein Mangel an Ressourcen

dazu führen, dass die Arbeitsanforderungen nicht mehr erfüllt werden können und schließlich Rückzugsverhalten auftritt. Ressourcen tragen dazu bei, Arbeitsziele zu erreichen, Arbeitsanforderungen zu reduzieren sowie persönliches Wachstum und Entwicklung zu fördern. Nach dem *JD-R-Model* lösen Arbeitsanforderungen und -ressourcen einen Prozess der gesundheitlichen Beeinträchtigung und einen Motivationsprozess aus. Eine Online-Befragung von Mette et al. (2020) bei 253 Sozialarbeiter*innen, die in der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe in Deutschland tätig sind, bestätigte empirisch die Zusammenhänge zwischen Arbeitsanforderungen, Burnout, Ressourcen und Arbeitsengagement.

Die Wohnungslosenhilfe bzw. Obdachlosenfürsorge ist traditionell ein besonderes Praxisfeld der Sozialen Arbeit. Die Sozialarbeiter*innen in der Wohnungslosenhilfe arbeiten besonders intensiv mit einer vulnerablen Klientel zusammen. Trotz einer breiten Studienlage zu Burnout in der Sozialen Arbeit allgemein ist bisher relativ wenig über die spezifischen Arbeitsbedingungen und Gesundheitsbelastungen in der Wohnungslosenhilfe in Deutschland bekannt. Die wenigen Studien in Deutschland (Wirth et al. 2019; Nienhaus/Harth 2020; Mette et al. 2020) zeigen, dass Sozialarbeiter*innen in der Wohnungslosenhilfe besonders stark mit vielfältigen Arbeitsanforderungen konfrontiert sind. Die internationale Studienlage zu den Arbeitsbedingungen und der Gesundheitslage in der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe wurde von Wirth et al. (2019) im Überblick dargestellt. Belastungen im Bereich der Arbeitsorganisation ergeben sich demnach aus Widersprüchen zwischen den Anforderungen des bürokratischen Systems und den Bedürfnissen der Klient*innen. Es werden eine hohe Fallbelastung, ein geringer Entscheidungsspielraum, die traumatischen Lebensgeschichten der Klientel sowie geringe Erfolge berichtet. Eine Ressource ist dagegen der Sinn der Arbeit. In Abgrenzung zu den Klient*innen ist die Wahrung einer professionellen Distanz wichtig. Des Weiteren können unrealistische Erwartungen und aggressives Verhalten vonseiten der Klient*innen die Sozialarbeiter*innen vor Herausforderungen stellen. Zu den Auswirkungen der Covid-19-Pandemie besteht in der Wohnungslosenhilfe ein Forschungsdefizit.

2 Methode

Das Ziel der Interviewstudie, die diesem Beitrag zugrunde liegt, ist es, Gesundheitsbelastungen in der Wohnungslosenhilfe zu identifizieren, zu explorieren und Handlungsempfehlungen für die Verbesserung der betrieblichen Gesundheit von Sozialarbeiter*innen abzuleiten. Dabei stehen einerseits die wahrgenommenen Arbeitsanforderungen und andererseits die Ressourcen im Fokus der Leit-

fadeninterviews. Dieses Vorgehen stützt sich auf den theoretischen Rahmen des *JD-R-Model* von Demerouti et al. (2001).

Erhebungsmethode: Die Interviews wurden in Anlehnung an das problemzentrierte Interview nach Witzel (2000) durchgeführt. Diese Methode hat das Ziel, „subjektive Sichtweisen oder Sinnkonstruktionen von Individuen im Hinblick auf ein bestimmtes gesellschaftlich relevantes Thema („Problem“) zu untersuchen, um abschließend zu einer Theoriegenerierung zu gelangen“ (Misoich 2019, S. 71). Durch ein „induktiv-deduktives Wechselverhältnis“ (Witzel 2000) werden die Erkenntnisse gewonnen. Dies bedeutet, dass zum einen das Vorwissen der forschenden Person dafür genutzt wird, einen Fragekatalog zu erstellen. Zum anderen gilt das Offenheitsprinzip, bei dem die Relevanzsetzung im Frageprozess durch die Narration des Subjekts bestimmt wird.

Feldzugang und Sample: Für die Interviews wurden Sozialarbeiter*innen zweier Wohnungslosenhilfeträger in Kassel telefonisch oder per E-Mail angefragt. Die Kriterien für die Auswahl der Teilnehmer*innen waren ein Abschluss der Sozialen Arbeit und eine Tätigkeit in der Wohnungslosenhilfe. Insgesamt wurden sechs Teilnehmer*innen für die Interviewstudie gewonnen, um ausführliche Gespräche zu ermöglichen, in denen die individuelle Problemsicht deutlich wird. Bei den Trägern der Wohnungslosenhilfe handelt es sich um einen gemeinnützigen Verein mit ca. 30 Beschäftigten (mit Betriebsrat) und um einen kirchlichen Träger in ähnlicher Größe, die diese Aufgaben subsidiär für die Stadt Kassel wahrnehmen. Die Stadt Kassel kann exemplarisch für eine mittelgroße deutsche Stadt stehen. Kassel ist eine kreisfreie Stadt in Nordhessen mit einer Einwohnerzahl von gut 202 000, darunter gut 43 000 Einwohner*innen ohne deutsche Staatsangehörigkeit (2022). Im Jahresdurchschnitt 2022 waren gut 8200 Bürger*innen arbeitslos (Quote: 7,5%). Knapp 5900 Einwohner*innen bezogen Ende 2021 Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, etwas über 1000 bekamen Leistungen der Sozialhilfe nach dem Sozialgesetzbuch XII (alle Angaben nach den Kreiszahlen des Hessischen Statistischen Landesamts 2023).

Auswertungsmethode: Die Interviews wurden nach der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2022) ausgewertet, bei der die einzelnen Analyseschritte nach dem „allgemeinen inhaltsanalytischen Ablaufmodell“ strukturiert sind. Es liegen sechs Interview-Transkripte mit dazugehörigen Kurzfragebögen und Postskripten vor. Für die Verschriftlichung der Interviews wurden die einfachen Transkriptionsregeln von Dressing/Pehl (2015) verwendet. Anhand der Strukturierung als eine der drei Grundtechniken der qualitativen Inhaltsanalyse wurde das Material ausgewertet. Diese Technik zielt darauf ab, das Material mittels eines vorher festgelegten Kategoriensystems

zu ordnen und Aspekte des Materials herauszuarbeiten (Mayring 2022). Die Kategorien ergaben sich deduktiv aus dem gesammelten Vorwissen zu Burnout bei Sozialarbeiter*innen. Die Hauptunterteilung erfolgte nach Arbeitsanforderungen und Ressourcen mit den Unterkategorien Arbeitsverhältnis, Arbeitsorganisation, Arbeitsinhalt, soziale Beziehungen und personelle Faktoren. Aufgrund des lückenhaften Wissensstands über die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie in der Wohnungslosenhilfe wurden Äußerungen zu dieser Thematik ergänzend ausgewertet.

3 Ergebnisse der qualitativen Interviews

Die *Tabelle 1* informiert über sozio-demografische und erwerbsbiografische Merkmale des Samples. Von den sechs interviewten Sozialarbeiter*innen sind jeweils die Hälfte Männer und Frauen. Die Hälfte der Befragten ist über 40 Jahre alt. Die Sozialarbeiter*innen sind in ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe tätig. Die Hälfte hat Berufserfahrungen in der Wohnungslosenhilfe von über zehn Jahren.

Die Auswertung der Interviews zeigt, dass Sozialarbeiter*innen in der Wohnungslosenhilfe auf verschiedene Arbeitsanforderungen treffen und durch unterschiedliche Ressourcen unterstützt werden. Sie werden hier anhand der verschiedenen Kategorien zunächst ausführlich dargestellt und anschließend in *Übersicht 1* zusammengefasst.

Arbeitsverhältnis: Alle sechs interviewten Sozialarbeiter*innen stehen in einem unbefristeten Beschäftigungsverhältnis. Vier von ihnen berichteten von einer subjektiv zu niedrigen Entlohnung. Mit den steigenden Kosten wird es für manche Befragte nach eigenen Aussagen finanziell knapp. Für andere stellt die Bezahlung keine Belastung dar.

Arbeitsorganisation: Die Fachkräfte berichteten von hohen Fallzahlen und hinzukommendem Personalmangel, was subjektiv zu Überlastungen führe. Es wurden viele Ausfälle und fehlende Vertretungen konstatiert. Auch sei es teilweise schwer, neues Personal zu gewinnen, wie eine Leitungsperson schildert. Die Arbeitsmenge sei trotz einer gewissen Struktur des Arbeitsalltags wenig planbar, und es träten immer wieder Überraschungen auf, die die berufliche Tätigkeit anspruchsvoll machten.

„Ja es entwickelt sich auf jeden Fall in so eine Richtung, wo man auf jeden Fall auch überlegen muss, wie weit ist sowas tragbar mit so einem Klienten-Schlüssel. [...] Aber wenn man dann doch jemanden hat, der mehr Bedarf hat und eine psychische Erkrankung kommt meistens dieser Mehrbedarf auf, dann kommt es zum Thema Zeitdruck, dass einem die Zeit nicht reicht, alles zu bearbeiten.“

(Interview 6, Z. 138ff., 146ff.)

TABELLE 1

Übersicht über die Merkmale des Samples

Angaben in absoluten Zahlen

Geschlecht	
Weiblich	3
Männlich	3
Alter (in Jahren)	
Unter 30	2
31 bis 40	1
Über 40	3
Berufliche Qualifikation	
Bachelor Soziale Arbeit	3
Master Soziale Arbeit	1
Diplom Soziale Arbeit	2
Arbeitsverhältnis	
befristet	0
unbefristet	6
Arbeitszeit (in Wochenstunden)	
Unter 30	1
30–35	2
Über 35	3
Berufserfahrung in der Wohnungslosenhilfe (in Jahren)	
Unter 5	3
Über 10	3
Einrichtungsart (Mehrfachnennung möglich)	
Tagesaufenthalt	2
Straßensozialarbeit	1
Stationäre Einrichtung	4
Betreutes Wohnen	3
Übernachtungsstellen	1

WSI Mitteilungen

Quelle: Eigene Darstellung

Bestimmte Praktiken wie ein Freizeitausgleich nach Wochenenddiensten oder feste Vertretungsregelungen entlasten die Befragten allgemein. Sie nehmen besonders den Arbeitskontext der Wohnungslosenhilfe, der auf Freiwilligkeit und Selbstbestimmung der Klient*innen beruht, in der Tagesaufenthaltsstätte als förderlich wahr. Die gesellschaftliche Stellung des Hilfesystems erschwere die Arbeit nach Angaben der Sozialarbeiter*innen, da in der Öffentlichkeit meist eher Desinteresse bestehe – abgesehen von der Adventszeit. Gewisse gesellschaftliche Vorbehalte gegenüber wohnungslosen Menschen störten den Hilfeprozess. Eine befragte Person sagte, dass es teilweise zu Stigmatisierungen der Klient*innen durch andere Behörden komme. Die Sozialarbeiter*innen erleben große bürokratische Hürden, beispielsweise bei langwierigen Antragsprozessen für die Kostenzusage. Sie berichten von aktuellen negativen Entwicklungen wie eine steigende Wohnungslosenzahl, immer mehr jüngeren Wohnungslosen und solchen mit psychischer Belastung. Darüber hinaus

bestünden strukturelle Hürden wie fehlender Wohnraum, zu wenig therapeutische Angebote und fehlende finanzielle Unterstützung.

„Da könnte weniger Arbeit sein, wenn die Strukturen anders wären, die gesellschaftlichen Strukturen anders wären. Man könnte da viel dran verändern politisch, wenn der Wille oder das Geld da wären.“ (Interview 2, Z. 411ff.)

Beim Thema der betrieblichen Gesundheitsförderung antworteten die Befragten zunächst zögerlich. Regelmäßige Mitarbeiterbefragungen zum Gesundheitsschutz gebe es nicht. Fortbildungsangebote bestünden, würden von den Fachkräften allerdings unterschiedlich genutzt. Die angebotene Supervision wird von allen Befragten wahrgenommen und als sinnvoll erachtet. Mit der Arbeitsplatzumgebung fühlten sich die Befragten allgemein wohl. Bauliche Maßnahmen wie abgeschlossene Türen, Sicherheitsglas oder ein Notknopf am Schreibtisch trügen zum Sicherheitsgefühl bei. Feste Vorschriften der Einrichtungen wie Regeln und Hausverbote ermöglichten einen friedlichen Arbeitsrahmen. Die Sozialarbeiter*innen äußerten weitere Wünsche zur betrieblichen Gesundheitsförderung, darunter Angebote zur Stärkung der eigenen Resilienz oder regelmäßige Befragungen zur Belastungssituation.

Arbeitsinhalt: Die schweren Schicksale der Klient*innen fordern die Sozialarbeiter*innen in der Wohnungslosenhilfe emotional. Das Einhalten eines angemessenen Nähe-Distanz-Verhältnisses zu den Klient*innen empfinden sie als herausfordernd.

„Es gibt aber immer noch Einzelfälle, die einfach so ungerecht sind. Also wo ich mir denke, das Leben kann so ungerecht sein, und wo mir dann wirklich jemand so leid tut in seiner Situation, dass ich das schon mit nach Hause nehme.“ (Interview 3, Z. 183ff.)

Die Sozialarbeiter*innen berichteten von verschiedenen Situationen, in denen es zu grenzverletzendem Verhalten der Klient*innen kam. Das Spektrum reiche von verbalen Drohungen bis hin zu aggressivem Verhalten. Häufig spielten dabei die psychischen Erkrankungen oder der Drogenkonsum der Klient*innen eine Rolle. Weibliche Fachkräfte berichteten, dass es seitens des überwiegend männlichen Klientel zu Grenzüberschreitungen gekommen sei. Im Hilfeprozess könnten sprachliche und kulturelle Barrieren auftreten. Des Weiteren seien die Sozialarbeiter*innen immer wieder mit unrealistischen Erwartungen der Klient*innen, wenig Erfolg und vielen Hilfeabbrüchen konfrontiert.

„Ich finde immer am schwierigsten, wenn ich das Gefühl habe, wir haben ganz viel aufgebaut und die Klientin dreht sich um und geht.“ (Interview 4, Z. 457f.)

Die Arbeitsinhalte sind in der Wohnungslosenhilfe durch die verschiedenen Hilfebedarfe der Klient*innen sehr umfangreich. Einerseits ist es dadurch schwierig, den Über-

blick zu behalten. Andererseits kommt es durch die abwechslungsreiche Tätigkeit zu wenig Monotonie. Zudem empfinden die Sozialarbeiter*innen die Rücksichtnahme und Rückmeldungen der Klient*innen als stärkend. Die Arbeit in der Wohnungslosenhilfe bereitet ihnen Freude und ist für sie sinnstiftend.

„Also das Gefühl, dass man irgendwie was Sinnvolles macht, erfüllt mich persönlich schon. Und dann fällt es natürlich auch leichter, das alles zu machen.“ (Interview 5, Z. 317f.)

Soziale Beziehungen: Die Zusammenarbeit mit den Kolleg*innen ist für die Befragten eine wichtige Unterstützung im Arbeitsalltag. Der Austausch untereinander in Tür-und-Angel-Gesprächen oder in Teamsitzungen wird als entlastend erlebt. Auch ein regelmäßiger Austausch mit Vorgesetzten sei hilfreich. Weitere Vernetzungstreffen und Kooperationen mit anderen Stellen ermöglichten eine gute und schnelle Zusammenarbeit über die Betriebsgrenzen hinweg. Fehlt die soziale Unterstützung bei der Arbeit, beispielsweise durch Konkurrenzverhalten, belastet dies die Befragten. Ebenso als belastend wird fehlender Rückhalt bei Entscheidungen oder fehlendes Verständnis für die Bedürfnisse der Mitarbeitenden vonseiten der Vorgesetzten empfunden.

„Aber in der Situation war es für sie [...] extrem oder doppelt belastend, dass sie sich von der Leitung nicht ernst genommen gefühlt hat mit dieser Angst.“ (Interview 3, Z. 157ff.)

Personelle Faktoren: Ein geringer Altersunterschied zu den Klient*innen wird als herausfordernd erlebt, da Rollenbilder vermischt werden. Zudem könne eine fehlende Selbstfürsorge zur Belastung werden, wenn beispielsweise eigene Warnsignale missachtet werden. Die Fachkräfte konstatierten persönliche Abgrenzungsschwierigkeiten zu den Klient*innen.

„Und ich glaube, wenn man mit Menschen arbeitet, ist es nochmal mehr der Fall. Weil man sich auch selber den Druck macht, für die anderen noch da sein zu müssen. [...] Aber so hängen noch Menschen mit drinnen, die ohnehin schon extrem belastet sind. Und die belastet man ja auch noch mehr mit, wenn man ausfällt. Und ich glaube, das macht es halt gerade in der Sozialen Arbeit nochmal besonders schwierig.“ (Interview 1, Z. 436ff.)

Andererseits berichteten die Sozialarbeiter*innen auch von ihren persönlichen Ressourcen. Dazu zählen das eigene Fachwissen, die professionelle Haltung sowie die Wahrung der eigenen Grenzen. Die Befragten mit langer Berufserfahrung im Arbeitsfeld erklärten, dass auch diese Berufserfahrung dazu beitrage, mit den Arbeitsanforderungen besser umzugehen. Des Weiteren entwickelten die Fachkräfte eigene Bewältigungsstrategien, etwa das Wertschätzen kleiner Erfolge der Klient*innen. Zudem wurde eine formale Überlastungsanzeige erwähnt, um sich zu entlasten und abzusichern. Für die Sozialarbeiter*innen

ÜBERSICHT 1

Arbeitsanforderungen und Ressourcen nach ausgewählten Kategorien

	Arbeitsanforderungen	Ressourcen
Arbeitsverhältnis	Niedrige Bezahlung	
Arbeitsorganisation	Hohe Eigenverantwortung Hohe Fallbelastung, viele Personalausfälle und Personalmangel Unplanbare Arbeitsmenge Bürokratische Hürden Stellung im Hilfesystem Strukturelle Hürden	Freiwilliger Kontext Autonomie in der Arbeitseinteilung Feste Vertretungsregelung, Wochenendausgleich Allgemeine Struktur im Arbeitsalltag Betriebliche Gesundheitsförderung Supervision Möglichkeit einer Überlastungsanzeige
Arbeitsinhalt	Biografien der Klient*innen Nähe-Distanz-Verhältnis Grenzverletzungen durch Klient*innen Unrealistische Erwartungen Viele Hilfeabbrüche, niedrige Erfolgsrate bei der Klientel Sprachliche und kulturelle Barrieren Komplexe Arbeitsaufgaben Personalverantwortung	Abwechslungsreiche Tätigkeit Rücksichtnahme von den Klient*innen Freude an der Arbeit Hohe Sinnhaftigkeit der eigenen Arbeit
Soziale Beziehungen	Fehlende Unterstützung von Kolleg*innen (z. B. Konkurrenzverhalten) Fehlende Unterstützung von Vorgesetzten (z. B. fehlender Rückhalt)	Unterstützung von den Kolleg*innen Teamsitzungen Austausch mit Vorgesetzten Zusammenarbeit mit anderen Stellen
Personelle Faktoren	Geringer Altersunterschied zwischen Klient*in und Mitarbeiter*in Fehlende Selbstfürsorge Abgrenzungsschwierigkeiten Doppelbelastung und schlechte Vereinbarkeit von Familie und Beruf	Professionswissen, berufliche Haltung Berufserfahrung Verschiedene Bewältigungsstrategien Selbstreflexion und -fürsorge Ausgleich nach der Arbeit Austausch mit Freunden und Familie

Quelle: Eigene Darstellung

WSI Mitteilungen

ist die Selbstfürsorge sowohl in der Arbeit als auch danach wichtig. Ein Ausgleich nach der Arbeit durch Hobbys hilft den Befragten abzuschalten. Ebenso ist ihnen der Austausch mit Freunden und der Familie wichtig.

Veränderungen in der Covid-19-Pandemie: Die Covid-19-Pandemie hatte verschiedene Auswirkungen auf den Arbeitsalltag der Befragten. Sie berichteten von neuen Arbeitsanforderungen (vgl. *Übersicht 2*). Durch den Wegfall von Ehrenamtlichen seien zusätzliche Aufgaben auf die Sozialarbeiter*innen zugekommen. Die Beziehungsarbeit zu den Klient*innen habe sich aufgrund von Einlassbeschränkungen, durch den Ausfall von Angeboten und Hygienevorschriften verschlechtert. Beispielsweise habe beim betreuten Wohnen nur telefonischer Kontakt zu den Klient*innen bestanden. Die Maßnahmen zum Infektionsschutz hätten zur Vereinsamung der wohnungslosen Menschen und zur Verschlechterung ihrer Lage beigetragen. Viele Aufgaben hätten von der Wohnungslosenhilfe aufgefangen werden müssen, da andere Unterstützungs-

möglichkeiten im System nur eingeschränkt verfügbar oder erreichbar waren. Auch die Unterstützung und der Austausch unter den Sozialarbeiter*innen sei durch neue Arbeitsformen wie Homeoffice oder Abstandsregeln weggefallen. Zudem wurde der Ausfall der Teamsitzungen als sehr belastend erlebt.

4 Diskussion

Trotz der emotional anspruchsvollen Arbeit in der Wohnungslosenhilfe bereitet die Tätigkeit den Fachkräften Freude und erfüllt einen Sinn. Die Sinnhaftigkeit der Arbeit stellt für Sozialarbeiter*innen eine essenzielle Ressource (Hollederer 2022) und einen Schutzfaktor gegen Burnout dar (Mette et al. 2020; Poulsen 2009). Die Sozialarbeiter*innen haben viele verschiedene Copingstrategien

im Sinne von Lazarus/Folkman (1984) entwickelt, um sich selbst zu schützen, z. B. das Akzeptieren der eigenen Einflussmöglichkeiten oder das Anerkennen von kleinen Erfolgen.

Auffällig ist die relativ große Anzahl von Berichten über verschiedene Konfliktsituationen im Arbeitsalltag. Einige Konfliktsituationen in der Wohnungslosenhilfe scheinen primär weibliche Fachkräfte zu betreffen. Sie erleben übergreifendes Verhalten durch die überwiegend männliche Klientel der Wohnungslosenhilfe. Auch kulturelle Differenzen beim Frauenbild führen dazu, dass Sozialarbeiterinnen sich in ihrer Rolle behaupten müssen. Des Weiteren treten bei jüngeren Fachkräften spezifische Anforderungen durch einen geringen Altersunterschied zu den Klient*innen auf. Die Ergebnisse zeigen, dass „altgediente“ Beschäftigte in der Wohnungslosenhilfe von einer langen Berufserfahrung im Arbeitsalltag profitieren. Daher scheint es wichtig, von erfahrenen Fachkräften zu lernen und Berufseinsteiger*innen auf die Arbeitsanforderungen, die speziell im Kontext der Wohnungslosenhilfe auftreten, vorzubereiten.

Unter Sozialarbeiter*innen ist die soziale Unterstützung eine wichtige Ressource (Hollederer 2022). Dies bestätigen die Aussagen der Interviewten. Sowohl die Teamsitzungen als auch der informelle Austausch untereinander werden als unterstützend empfunden. Viele Studien ziehen die Schlussfolgerung, dass die kollegiale Unterstützung Sozialarbeiter*innen vor Stress schützt und daher die Möglichkeit des Austausches durch die Organisation gefördert werden sollte (Collins 2008). Die Interviews weisen außerdem auf die Wichtigkeit einer Vereinbarkeit von Familie und Beruf hin. Dies stimmt mit empirischen Untersuchungen in der Sozialen Arbeit überein (Hollederer 2023b).

Die Ergebnisse belegen zudem, dass die Sozialarbeiter*innen durch hohe Fallzahlen und viele Personalausfälle an ihre Belastungsgrenzen kommen. Sorgen der Leitungen über einen ausreichenden Personalschlüssel deuten parallel darauf hin. Aktuelle Entwicklungen wie fehlender Wohnraum und zu wenige therapeutische Angebote für die Klient*innen belasten das Hilfesystem und letztendlich die Sozialarbeiter*innen in ihrer Tätigkeit. Die niedrige Bezahlung wird von Sozialarbeiter*innen als Stressor angesehen. Angesichts eines festgestellten Fachkräftemangels in der Sozialen Arbeit (BA 2023) werden sich die Arbeits- und Entgeltbedingungen verbessern müssen, um Nachwuchs zu gewinnen.

Eine wichtige Erkenntnis ist, dass die Covid-19-Pandemie als externer Faktor große Schwächen im Hilfesystem der Wohnungslosenhilfe aufgedeckt hat. Sozialarbeiter*innen waren besonders betroffen (Holmes et al. 2021). Auch andere Studien bestätigen, dass die Krise für wohnungslose Menschen, aber auch für das Hilfesystem belastend war (Rosenke/Lotties 2021; Sartorius/Simon 2021). Sie zeigen die Bedeutung der betrieblichen Gesundheit für Sozialarbeiter*innen in der Wohnungslosenhilfe auf,

ÜBERSICHT 2

Arbeitsanforderungen und Ressourcen nach ausgewählten Kategorien

	Situation während der Covid-19-Pandemie
Arbeitsorganisation	Veränderte Arbeitsstrukturen (Homeoffice, Schichtdienst) Hygienemaßnahmen (Masken- und Testpflicht, Impfteams, Unsicherheiten bei den Regeln) Einschränkungen der Angebote (Einlassbeschränkungen, weniger Schlafplätze, keine Freizeitangebote) Ausfall der ehrenamtlichen Helfer*innen Keine Supervision Fehlende Erreichbarkeit anderer Behörden, Einrichtungen etc. Schwierigere Wohnungs- und Therapieplatzsuche
Arbeitsinhalt	Lage der Klient*innen (Verschlechterung, Vernachlässigung, Vereinsamung, psychische Belastung) Veränderter Kontakt zu den Klient*innen (telefonisch, keine Hausbesuche, Maske während der Gespräche) Weniger Auslastung – veränderte Gesamtstimmung Erweiterte Arbeitsaufgaben (Hygieneregeln durchsetzen, Clearingstelle für andere Arbeitsbereiche, Auffangen von Aufgaben von anderen Stellen)
Soziale Beziehungen	Fehlender Kontakt und Austausch mit den Kolleg*innen Ausfälle der Mitarbeitenden Keine oder nur digitale Teamsitzung

Quelle: Eigene Darstellung

WSI Mitteilungen

da diese das Hilfesystem während der Krisenzeit getragen haben und weiterhin tragen.

Die Verantwortung für den Arbeitsschutz obliegt den Arbeitgebern. Es mangelt an der Durchführung von Gefährdungsanalysen, wie sie § 5 Arbeitsschutzgesetz vorgibt. Freiwillige Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderungen stellen darüber hinaus einen Schutzfaktor dar (Hollederer 2022). Die Auswertung zeigt, dass besonders die Supervision als ein hilfreiches Unterstützungsangebot wahrgenommen wird. Eine sichere und gesunde Arbeitsumgebung und Arbeitsplatzgestaltung trägt dazu bei, körperliche und psychische Belastungen zu reduzieren (Nienhaus/Harth 2020). Die betriebliche Gesundheitsförderung sieht die Partizipation der Mitarbeitenden konzeptionell vor. Hier bestehen Handlungsansätze für vorhandene Mitbestimmungsstrukturen in Form eines Betriebs- oder Personalrats (Hollederer/Wießner 2015) und außerbetriebliche Kooperationspartner wie Berufsgenossenschaften und Krankenkassen, aber auch Gewerkschaften.

Als Limitation der Erhebungsmethode ist zu berücksichtigen, dass die gewonnenen Ergebnisse prinzipiell einer gewissen Subjektivität der Interviewpersonen unterliegen, wie sie in der qualitativen Forschung üblich ist. Dennoch können durch das qualitative Vorgehen neue Erkenntnisse in der Wohnungslosenhilfe generiert werden. Da sich diese Interviewstudie exemplarisch auf die Stadt

Kassel bezieht, können weitere Studien mit anderen sozialräumlichen Strukturbedingungen, Betriebsgrößen und Trägerschaften die Datenlage für einen bundesweiten Blick vergrößern.

5 Fazit

In der Gesamtschau der Ergebnisse gilt es, die Ressourcen der Sozialarbeiter*innen zu stärken und Gesundheitsbelastungen zu reduzieren. Auf der Betriebsebene mangelt es bereits an der Bedarfsermittlung, z. B. an Krankenstandsanalysen, Gesundheitsbefragungen oder Gefährdungsanalysen. Daraus könnten passgenaue Maßnahmen abgeleitet werden. Die Interviews zeigen, dass die Sozialarbeiter*innen Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung oder Supervision annehmen. Die Covid-19-Pandemie hat als Gesundheitskrise demonstriert, wie anfällig das Hilfesystem der Wohnungslosenhilfe ist. Die Interviewstudie legt offen, dass sich die Arbeitsbelastungen für die Sozialarbeiter*innen in der Pandemie erheblich verschärft haben, während gleichzeitig der Hilfebedarf stieg. Die Bedingungen der Arbeitsorganisation sind deshalb so zu gestalten, dass sie zur Entlastung der Fachkräfte beitragen. Die Gesundheit ist eine Voraussetzung dafür, dass sowohl das Hilfesystem als auch die Sozialarbeiter*innen handlungsfähig bleiben – insbesondere bei Fachkräftemangel. Die Auswertungen zeigen einen Bedarf, aber auch konkretes Verbesserungspotenzial in der betrieblichen Gesundheit und bei den Arbeitsbedingungen auf. Es fehlt eine gesundheitliche Gesamtstrategie für die Wohnungslosenhilfe. ■

LITERATUR

- Badura, B. / Ducki, A. / Meyer, M. / Schröder, H.** (Hrsg.) (2022): Fehlzeiten-Report 2022. Verantwortung und Gesundheit, Berlin
- Barthelmes, I. / Bödeker, W. / Sörensen, J.** (2019): Wirksamkeit und Nutzen arbeitsweltbezogener Gesundheitsförderung und Prävention. Zusammenstellung der wissenschaftlichen Evidenz 2012 bis 2018. Initiative Gesundheit und Arbeit: iga.Report 40, Dresden
- BA (Bundesagentur für Arbeit)** (2023): Fachkräfteengpassanalyse 2022. Berichte: Blickpunkt Arbeitsmarkt Juli 2023, Nürnberg
- Collins, S.** (2008): Statutory Social Workers. Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences, in: *The British Journal of Social Work* 38 (6), S. 1173–1193
- Demerouti, E. / Bakker, A. B. / Nachreiner, F. / Schaufeli, W. B.** (2001): The Job Demands-resources Model of Burnout, in: *Journal of Applied Psychology* 86 (3), S. 499–512
- Dressing, T. / Pehl, T.** (2015): Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende, 6. Aufl., Marburg
- Freudenberger, H. J.** (1974): Staff Burn-out, in: *Journal of Social Issues* 30 (1), S. 159–165
- Hessisches Statistisches Landesamt** (2023): Hessische Kreiszahlen, Wiesbaden
- Hollederer, A.** (2022): Working Conditions, Health and Exhaustion among Social Workers in Germany, in: *European Journal of Social Work* 25 (5), S. 792–803
- Hollederer, A.** (2023a): Arbeitsunfähigkeit in der Sozialen Arbeit in Deutschland. Covid-19, Burnout und Arbeitsunfälle bei Berufen der Sozialarbeit/-pädagogik in der Corona-Pandemie, in: *Klinische Sozialarbeit* 19 (02), S. 9–12
- Hollederer, A.** (2023b): Wer leidet in der Sozialen Arbeit an Erschöpfung? Ergebnisse einer Repräsentativerhebung, in: *Soziale Passagen* 15 (1), S. 233–250
- Hollederer, A. / Wießner, F.** (2015): Prevalence and Development of Workplace Health Promotion in Germany – Results of the IAB Establishment Panel 2012,

in: *International Archives of Occupational and Environmental Health* 88 (7), S. 861–873

- Holmes, M. R. / Rentrop, C. R. / Korsch-Williams, A. / King, J. A.** (2021): Impact of COVID-19 Pandemic on Posttraumatic Stress, Grief, Burnout, and Secondary Trauma of Social Workers in the United States, in: *Clinical Social Work Journal* 49 (4), S. 1–10
- Kim, H. / Ji, J. / Kao, D.** (2011): Burnout and Physical Health among Social Workers. A Three-year Longitudinal Study, in: *Social Work* 56 (3), S. 258–268
- Lazarus, R. S. / Folkman, S.** (1984): *Stress, Appraisal and Coping*, New York
- Maslach, C. / Jackson, S. E.** (1981): The Measurement of Experienced Burnout, in: *Journal of Occupational Behaviour* 2 (2), S. 99–113
- Mayring, P.** (2022): *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*, 13. überarb. Aufl., Weinheim/Basel
- Mette, J. / Robelski, S. / Wirth, T. / Nienhaus, A. / Harth, V. / Mache, S.** (2020): "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
- Misoch, S.** (2019): *Qualitative Interviews*. 2., erw. u. aktual. Aufl., Berlin
- Nienhaus, A. / Harth, V.** (Hrsg.) (2020): *Praxishandbuch. Gesundheit und Unterstützung in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten und wohnungslosen Menschen*, Hamburg
- Poulsen, I.** (2009): Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit. Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften, Wiesbaden
- Rosenke, W. / Lotties, S.** (2021): Corona und die Auswirkungen auf Menschen in Wohnungsnot und Wohnungslosigkeit und auf das Hilfesystem. Eine Online-Erhebung der BAG Wohnungslosenhilfe, in: *Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge* 101 (7), S. 349–356
- Sartorius, W. / Simon, T.** (2021): Wohnungslosigkeit und Wohnungsnotfallhilfe in pandemischen Zeiten, in: Lutz, R. / Steinhilber, J. / Kniffiki, J. (Hrsg.): *Covid-19 – Zumutung an die Soziale Arbeit. Praxisfelder, Herausforderungen und Perspektiven*, Weinheim/Basel, S. 249–261
- Tarro, L. / Llauro, E. / Ulldemolins, G. / Hermoso, P. / Solà, R.** (2020): Effectiveness of Workplace Interventions for Improving Absenteeism, Productivity, and Work Ability of Employees: A Systematic Review and Meta-Analysis of Randomized Controlled Trials, in: *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17 (6), DOI:10.3390/ijerph17061901
- Wirth, T. / Mette, J. / Prill, J. / Harth, V. / Nienhaus, A.** (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), S. e257–e269
- Witzel, A.** (2000): Das problemzentrierte Interview, in: *Forum Qualitative Sozialforschung / Qualitative Social Research* 1 (1), Art. 22

AUTOR*INNEN

ALFONS HOLLEDERER, Prof. Dr., Professur für „Theorie und Empirie des Gesundheitswesens“ am Fachbereich 01 Humanwissenschaften der Universität Kassel. Forschungsschwerpunkte: Gesundheitssystemanalyse, Soziale Determinanten von Gesundheit, Gesundheit in der Sozialen Arbeit.

@ alfons.hollederer@uni-kassel.de

MAREIKE HÜTHER, Soziale Arbeit Bachelor of Arts, Hilfskraft im Fachgebiet „Theorie und Empirie des Gesundheitswesens“ am Fachbereich 01 Humanwissenschaften der Universität Kassel. Forschungsschwerpunkte: Soziale Arbeit in der Wohnungslosenhilfe, Gesundheit in der Sozialen Arbeit.

@ mareike.huether@student.uni-kassel.de