

## Löst Soziale Arbeit sozialen Stress aus?

Andrea Eggli, Dr. phil. in Psychologie

Ein Doktorat ist stressig – wieso also nicht gleich die Doktorarbeit über Stress schreiben? Mit einem Schmunzeln kann ich sagen, dass meine Dissertation nicht nur spannende Stressmechanismen empirisch aufgedeckt hat. Ich habe diese teilweise sogar selbst erlebt.

Mein Interesse für die Stressthematik entflammte während der Studienzzeit. Ich arbeitete als Pflegemitarbeiterin in verschiedenen Institutionen, wo ich soziale und berufliche Belastungen täglich beobachtete und erlebte. Dieses berufliche Handlungsfeld zu optimieren, motivierte mich für mein Studium der Arbeits- und Organisationspsychologie.

Als ich meine erste Arbeitsstelle als Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der BFH antrat, entdeckte ich mit der Sozialen Arbeit eine andere Branche, die von Arbeitsstress geprägt ist. Mich fasziniert daran, wie sie ihrer Professionsbenennung stets treu bleibt und der soziale Aspekt in jeglicher Hinsicht Einfluss hat. Soziale Interaktionen sind ein wesentliches Element dieses Berufs. Fachpersonen müssen mit anderen Parteien (u.a. mit Klienten\*innen, Fachpersonen aus anderen Disziplinen, Vorgesetzten oder Teammitgliedern) kommunizieren und Lösungen erarbeiten, um ihr Mandat zu erfüllen. Das kann Meinungsverschiedenheiten, Missverständnisse und Konflikte auslösen. Inwiefern dieser Alltag Stress auslöst – diese Frage untersuchte meine Dissertation.

Dormann und Zapf (2004) definieren soziale Stressoren als Situationen und Verhaltensweisen, die psychische und physische Belastungen verursachen (Dudenhöffer & Dormann, 2013). Dazu können unter anderem unverhältnismässige Erwartungen von Klient\*innen oder verbale Konflikte mit diesen zählen. Um die Auswirkungen solcher sozialer Stressoren auf die Gesundheit zu erforschen, führte ich eine Tagebuchstudie durch. 81 Sozialarbeitende füllten während einer Woche morgens und abends einen Fragebogen aus.

Dieses methodische Verfahren erlaubte es mir, kurzfristige Veränderungen des täglichen Befindens zu erkennen. Mich interessierten verschiedene Aspekte: Zum Beispiel wollte ich herausfinden, wie sich ein Streit mit der Vorgesetzten auf die Schlafqualität der an der Untersuchung teilnehmenden Person auswirken würde, und siehe da, meine Forschung

### eingetaucht – aufgetaucht

Wer forscht zu welchem Thema am Departement? Ob Dissertation, Nationalfonds oder Master-Thesis: Jenseits von Fachbegriffen schreiben in dieser Reihe Lehrpersonen und Nachwuchs, was am eigenen Projekt bewegt, ins Stolpern bringt oder einen Schritt weiterführt.

**Andrea Eggli** arbeitet seit 2017 als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut Organisation und Sozialmanagement. Sie hat einen Master in Arbeits- und Organisationspsychologie der Universität Fribourg. Ihr Doktorat verfasste sie im Rahmen einer Qualifikationsstelle des Departements Soziale Arbeit und hat dieses im Frühjahr 2022 an der Universität Bern erfolgreich abgeschlossen. Sie lebt mit ihrem Partner in Burgdorf.

zeigte, dass Sozialarbeitende an den Tagen besonders gefährdet sind, an denen sie viele oder intensive soziale Stressoren erleben. Schlafstörungen in der Folgenacht (Eggli et al., 2022) oder psychosomatische Beschwerden am nächsten Tag können die Folge sein (Eggli et al., 2021). Auch konnte ich beobachten, dass sie an solchen Tagen oft eine distanzierte Haltung gegenüber der Arbeit und ihrer Klientel einnehmen, um sich zu schützen (Eggli et al., 2022).

Der soziale Charakter der Sozialen Arbeit ist deshalb mit Vorsicht zu geniessen. Bereits kurzfristig kann die Gesundheit Sozialarbeitender darunter leiden. Das muss jedoch nicht sein. Ist man sich bewusst, was diese negativen Situationen auslöst, kann man mit Coping-Strategien dagegen wirken und Resilienz aufbauen. ■

### Literatur:

- Dormann, Christian & Zapf, Dieter. (2004). Customer-related social stressors and burnout. *Journal of occupational health psychology*, 9, 61–82. doi: 10.1037/1076-8998.9.1.61
- Dudenhöffer, Sarah & Dormann, Christian. (2013). Customer-related social stressors and service providers' affective reactions. *Journal of Organizational Behavior*, 34, 520–539. doi: 10.1002/job.1826
- Eggli, Andrea, Romano-Pereira, Diana, & Elfering, Achim. (2021). Short-term effects of social stressors at work on rumination and physical symptoms in social workers. *Industrial Health*, 59(4), 220–228. Advance online publication. doi.org/10.2486/indhealth.2020-0192
- Eggli, Andrea, Pereira, Diana, Gyax, Fabienne, Igic, Ivana, Galliker, Sibylle, & Elfering, Achim. (2022). *Double the trouble? – An investigation of how social stressors and time pressure simultaneously and interdependently predict sleep quality in social workers*. *Sleep & Vigilance*, 6, 185–197. doi: org/10.1007/s41782-022-00194-
- Eggli, Andrea, Pereira, Diana, & Elfering, Achim. (2022). An analysis of social stressors with clients, emotional labor strategies, and disengagement: A diary study on social work. *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology*.

«Es sollte nicht sein, dass Sozialarbeitende Arbeitsstress als Alltagsnorm akzeptieren müssen.»

