



universität  
wien

# DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

## **Burnout Prävention für Betreuerinnen und Betreuer autistisch behinderter Menschen**

Verfasser

Oliver Schörghuber

angestrebter akademischer Titel

Magister der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, im August 2009

Studienkennzahl lt. Studienblatt:  
Studienrichtung lt. Studienblatt:  
Betreuer:

A-297  
Pädagogik  
Dr. Johannes Meyer



## Danksagung

---

Während des Studiums und der Erarbeitung der vorliegenden Diplomarbeit haben mich viele Personen begleitet und unterstützt. Dafür möchte ich mich ganz herzlich bedanken.

Ganz besonderer Dank gilt:

**Martina**, die mit viel Geduld und Liebe meine Launen während des Studiums ertragen hat. Danke für das Verständnis, dass du mir entgegen gebracht hast.

**Meinen Eltern, Geschwistern und Großeltern**. Danke für die Unterstützung in vielerlei Hinsicht.

**Michael**, für viele (fachlich) anregende und motivierende Gespräche.

**Dr. Johannes Meyer**, für viel Zeit und Engagement während der Erarbeitung der Diplomarbeit.



## Abstract

---

Betreuer autistisch behinderter Menschen sind auf Grund der Eigenheiten ihrer Klienten spezifischen Herausforderungen und hohen Belastungen ausgesetzt. Diese Herausforderungen und Belastungen können zu einem erhöhten Energiebedarf führen und in Folge ein Burnout verursachen. Damit die hohen Herausforderungen und Belastungen nicht zu einem Burnout für die Betreuer autistisch behinderter Menschen führen, müssen geeignete Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout gesetzt werden.

In der bisherigen Fachliteratur findet das Themenfeld der Burnout Prävention unzureichend, für Betreuer autistischer Menschen überhaupt keine Bearbeitung. Daher ist das Anliegen der vorliegenden Arbeit, Maßnahmen zur Burnout Prävention für Betreuer autistisch behinderter Menschen aufzuzeigen. Das Aufzeigen von präventiven Maßnahmen erfordert die theoretische Auseinandersetzung mit dem Krankheitsbild des Autismus, den Eigenheiten von autistischen Menschen und den Belastungen für ihre Betreuer. Im Weiteren folgt die Aufarbeitung von Burnout, der Ursachen von Burnout und den theoretischen Erklärungsmodellen. Das Aufzeigen präventiver Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout für autistisch behinderte Menschen schließt die theoretischen Ausführungen.

Um die Aussagen über Burnout Prävention für Betreuer autistisch behinderter Menschen zu vertiefen bzw. zu veranschaulichen, wurden Interviews mit Betreuern autistisch behinderter Menschen durchgeführt.



# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>11</b>
<b>2. Beschreibung des Forschungsvorhabens.....</b>	<b>13</b>
2.1. <b>Aktueller Forschungsstand .....</b>	13
2.2. <b>Forschungslücke und Forschungsfrage .....</b>	13
2.3. <b>Forschungsmethodik und Gliederung .....</b>	14
<b>3. Belastungen in helfenden Berufen .....</b>	<b>16</b>
3.1. <b>Belastungen durch Facetten der eigenen Persönlichkeit .....</b>	16
3.2. <b>Belastungen durch intensiven Kontakt mit Klienten .....</b>	18
3.3. <b>Belastungen durch die Institution und das Arbeitsfeld .....</b>	20
3.4. <b>Zusammenfassung .....</b>	22
<b>4. Autismus und die spezifischen Herausforderungen bzw. Belastungen</b>	
4.1. <b>Begriffsgeschichte .....</b>	23
4.2. <b>Ursachen des Autismus .....</b>	24
4.3. <b>Charakteristische Eigenheiten autistisch behinderter Menschen .....</b>	25
4.3.1.    Beeinträchtigung der Kommunikation .....	26
4.3.1.1. <i>Semantisch-pragmatische Störung</i> .....	26
4.3.1.2. <i>Störung der expressiven Kommunikation</i> .....	28
4.3.1.3. <i>Störung der rezeptiven Kommunikation</i> .....	29
4.3.1.4. <i>Intonation</i> .....	30
4.3.1.5. <i>Echolalie</i> .....	30
4.3.1.6. <i>Spezifische Herausforderungen an die Betreuer</i> .....	31
4.3.2.    Beeinträchtigung der Sozialkompetenz .....	34
4.3.2.1. <i>Blickkontakt</i> .....	35
4.3.2.2. <i>Distanzverhalten</i> .....	36
4.3.2.3. <i>Spezifische Herausforderungen an die Betreuer</i> .....	36
4.3.3.    Beeinträchtigung der Flexibilität.....	38
4.3.3.1. <i>Repetitives Verhalten</i> .....	38
4.3.3.2. <i>Spezifische Herausforderungen an die Betreuer</i> .....	40
4.3.3.3. <i>Zusammenfassung</i> .....	42

<b>5. Burnout</b> .....	<b>45</b>
<b>5.1. Begriffsgeschichte</b> .....	45
<b>5.2. Ursachen des Ausbrennens in sozialen Berufen</b> .....	45
5.2.1. Emotional belastende Arbeit .....	46
5.2.2. Persönlichkeitsmerkmale .....	46
5.2.3. Die klientenzentrierte Orientierung .....	47
<b>5.3. Symptome</b> .....	47
5.3.1. Warnsymptome der Anfangsphase .....	48
5.3.2. Reduziertes Engagement.....	48
5.3.3. Emotionale Reaktionen; Schuldzuweisung .....	49
5.3.4. Abbau der Leistungsfähigkeit .....	50
5.3.5. Verflachung des emotionalen, geistigen und sozialen Lebens.....	51
5.3.6. Psychosomatische Reaktionen .....	51
5.3.7. Verzweiflung.....	52
<b>5.4. Erklärungsansätze</b> .....	52
5.4.1. Persönlichkeitszentrierter Erklärungsansatz .....	53
5.4.1.1. <i>Der Ansatz von Freudenberg</i> .....	53
5.4.1.2. <i>Der Ansatz von Edelwich &amp; Brodsky</i> .....	54
5.4.2. Sozial-, arbeits- und organisationszentrierter Erklärungsansatz ...	56
5.4.2.1. <i>Der Ansatz von Pines, Aronson &amp; Kafry</i> .....	56
5.4.2.2. <i>Der Ansatz von Maslach &amp; Jackson</i> .....	58
<b>5.5. Zusammenfassung</b> .....	59
<b>6. Burnout Prävention für Betreuer autistisch behinderter Menschen</b> .....	<b>60</b>
<b>6.1. Der Begriff Prävention</b> .....	60
<b>6.2. Maßnahmen der Betreuer zur Vorbeugung von Burnout</b> .....	61
<b>6.3. Maßnahmen der Institution zur Vorbeugung von Burnout</b> .....	65
<b>6.4. Zusammenfassung</b> .....	70
<b>7. Die Durchführung der empirischen Untersuchung</b> .....	<b>73</b>
<b>7.1. Untersuchungsmethode</b> .....	73
7.1.1. Das Problemzentrierte Interview .....	73
<b>7.2. Ablauf der Untersuchung</b> .....	74
7.2.1. Formulierung des Problems .....	74
7.2.2. Auswahl der Interviewpartner.....	74
7.2.3. Interviewleitfaden .....	74

7.2.4.	Durchführung der Interviews.....	79
7.2.5.	Aufzeichnung und Transkription .....	80
<b>8.</b>	<b>Die Auswertung der Untersuchung .....</b>	<b>81</b>
8.1.	Die Auswertungsmethode .....	81
8.2.	Die Kategorien .....	82
<b>9.</b>	<b>Die Ergebnisse der Untersuchung .....</b>	<b>84</b>
<b>10.</b>	<b>Querschau .....</b>	<b>102</b>
<b>11.</b>	<b>Ausblick.....</b>	<b>103</b>
<b>12.</b>	<b>Literatur .....</b>	<b>104</b>
12.1.	Literaturverzeichnis.....	104
12.2.	Internetquellen .....	108
12.3.	Tabellenverzeichnis.....	109
<b>13.</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>110</b>
13.1.	Transkriptionen der Interviews.....	110
13.2.	Postskripte .....	130
13.3.	Darstellung der Interviewauswertung mittels qualitativer Inhaltsanalyse – 1. Reduktion.....	131
13.4.	Darstellung der Interviewauswertung mittels qualitativer Inhaltsanalyse – 2. Reduktion.....	147



## 1. Einleitung

Während meiner mehrjährigen beruflichen Tätigkeit in einer Tagesstätte für autistisch behinderte Menschen machte ich die Erfahrung, dass die Arbeit mit autistischen Menschen spezifische Herausforderungen und Belastungen für deren BetreuerInnen mit sich bringt. In ihrer täglichen Arbeit werden die BetreuerInnen von ihren autistisch behinderten Klienten häufig mit ausgeprägten Kontaktschwierigkeiten, massivem Widerstand gegen Veränderungen und schwer abschätzbaren und aggressiven Reaktionen konfrontiert. Diese besonderen Belastungen scheinen mit dafür verantwortlich, dass BetreuerInnen von autistisch behinderten Menschen in besonderem Maß Gefahr laufen, rasch an die Grenzen ihrer persönlichen Belastbarkeit zu gelangen und in Folge am so genannten „Burnout Syndrom“ zu erkranken.

Betroffene BetreuerInnen verspüren einen langsamen, jedoch stetigen Abbau ihres Leistungsvermögens. Die Motivation und die Kreativität sinken und es beginnen sich die ersten körperlichen Beschwerden einzustellen. In dieser Zeit treten auch häufig Probleme im privaten Bereich auf. So können partnerschaftliche Schwierigkeiten die Erholung zu Hause erschweren und die Situation noch mehr belasten. Neben den „privaten“ Konsequenzen für die Betroffenen stellen sich auch Konsequenzen am Arbeitsplatz ein. Am Arbeitsplatz kommt es bei den Betroffenen vermehrt zu Fehlzeiten und Unpünktlichkeit. Besonders problematisch sind die Konsequenzen von Burnout am Arbeitsplatz, wenn der Betroffene mit Menschen arbeitet, die ihm anvertraut sind und seiner Hilfe bedürfen. Infolge eines Burnouts kann sich das Verhalten der vom Burnout betroffenen Person negativ zu den zu betreuenden Klienten verändern. Äußerlich erkennbar wird dieses negative Verhalten in Form von Zynismus, Sarkasmus und Ironie gegenüber den Klienten.

Selbstverständlich gibt es Betreuer von autistischen Menschen, die ihren Beruf mit Freude und Engagement ausüben. Es stellt sich die Frage, wie diese Menschen mit den hohen Herausforderungen und Belastungen umgehen. Was hält diese Betreuer nach jahrelanger Tätigkeit immer noch „fit“? Ist es eine besondere persönliche Einstellung gegenüber der Arbeit oder gibt es Unterstützung seitens der Institution? Viele solcher Fragen haben mich im

Vorfeld dieser Arbeit beschäftigt, zu einigen versucht die vorliegende Diplomarbeit Antwort zu geben.

Ich bin seit einigen Jahren in der Betreuung von autistischen und anders behinderten Menschen tätig. Ich habe an mir persönlich und an KollegInnen die Licht- und Schattenseiten dieses Berufs kennen gelernt. Ich kenne die Herausforderungen des Alltags in der Betreuung autistischer Menschen gut. Deshalb ist mir die Auseinandersetzung mit dem Thema Burnout Prävention ein ganz besonderes Anliegen. Ich möchte im Rahmen dieser Arbeit aufzeigen, mit welchen Maßnahmen sich die geistige und seelische Gesundheit von BetreuerInnen autistisch behinderter Menschen erhalten und stärken lässt.

Zu Beginn der Diplomarbeit wird anhand von Fachliteratur der Autismus und die damit verbundenen Belastungen für die Betreuer bearbeitet. In einem weiteren Kapitel werden Ursachen, Symptome und Erklärungsansätze von Burnout dargestellt. Darauf folgend werden Maßnahmen zur Burnout Prävention für Betreuer autistisch behinderter Menschen herausgearbeitet und aufgezeigt. In einem weiteren Teil werden die Ergebnisse der durchgeführten Befragungen von Betreuern autistischer Menschen dargestellt. Die Ergebnisse der Befragungen sollen die Aussagen über Burnout Prävention für Betreuer von autistisch behinderten Menschen veranschaulichen bzw. ergänzen.

Ich möchte darauf hinweisen, dass Bezeichnungen wie „Betreuer“, „Helfer“ oder „Klient“ aus Gründen der besseren Lesbarkeit in der männlichen Form gehalten wurden, hiermit aber selbstverständlich beide Geschlechter gemeint sind.

## **2. Beschreibung des Forschungsvorhabens**

### **2.1. Aktueller Forschungsstand**

Im Zuge meiner Literaturrecherche hat sich gezeigt, dass viel Literatur zur Forschung nach den Ursachen des Autismus (Remschmidt 2000; Walter 2007), Therapien für autistische Menschen und zu den charakteristischen Eigenheiten von Autisten (Dodd 2007; Rollett/Kastner-Koller 2001) vorhanden ist. Die Forschungen konzentrieren sich zumeist auf die vom Autismus betroffenen Menschen, also die Klienten, und kaum auf die Betreuer autistischer Menschen. Zu Burnout wurde vor allem Literatur über Ursachen von Burnout (Pines 2006; Burisch 2006), Symptome und die möglichen Wege (Fengler 2008; Cherniss 1999; Burisch 2006), um aus einem Burnout herauszukommen, gefunden. Maßnahmen zur Prävention von Burnout werden hingegen wenig Beachtung geschenkt. So ist es wenig überraschend, dass zu präventiven Maßnahmen von Burnout für Betreuer autistisch behinderter Menschen in der Literatur kaum etwas gefunden werden konnte.

### **2.2. Forschungslücke und Forschungsfrage**

Wie bereits angedeutet, gilt das Forschungsinteresse im Bereich Autismus meist dem zu Betreuenden (Klient), und nur selten dem Betreuer. Im Bereich Burnout finden Maßnahmen zur Burnout Prävention nur sporadisch Bearbeitung.

Ziel dieser Arbeit ist es, geeignete Maßnahmen zur Burnout Prävention für Betreuer autistisch behinderter Menschen zu erarbeiten. Es ergibt sich daher folgende Forschungsfrage: „Welche Maßnahmen sind geeignet, um Burnout von Betreuern autistisch behinderter Menschen vorzubeugen?“

Um die Forschungsfrage beantworten zu können, wird methodisch, wie im folgenden Kapitel beschrieben, vorgegangen.

### **2.3. Forschungsmethodik und Gliederung**

Zu Beginn der Arbeit wird, mittels Literaturrecherche, das bestehende Wissen über allgemeine Belastungen für Betreuer in sozialen Berufen dargestellt. Des Weiteren wird der Begriff Autismus erklärt und es folgt die Darstellung möglicher Ursachen des Autismus. Daraufhin werden die spezifischen Eigenheiten autistischer Menschen aufgezeigt, um folgend die hohen und spezifischen Herausforderungen und Belastungen für Betreuer von autistisch behinderten Menschen herausarbeiten zu können. Das Herausarbeiten der hohen Herausforderungen und Belastungen ist Voraussetzung für das Aufzeigen von Maßnahmen zur Burnout Prävention.

Im nächsten Schritt wird mittels Fachliteratur der Begriff Burnout erklärt, Ursachen und Symptome von Burnout werden aufgezeigt. Anhand von verschiedenen Erklärungsmodellen von Burnout wird das Fundament zur Erarbeitung von Maßnahmen zur Burnout Prävention gelegt.

Auf Basis der Erkenntnisse über die hohen Herausforderungen und Belastungen für die Betreuer autistisch behinderter Menschen, den Kenntnissen über Symptome und Verlauf von Burnout und meinen persönlichen Erfahrungen, werden Maßnahmen zur Burnout Prävention für Betreuer autistisch behinderter Menschen ausgearbeitet.

Nachdem die Maßnahmen zur Burnout Prävention von autistisch behinderten Menschen aufgezeigt wurden, möchte ich mit Hilfe einer Befragung die getätigten Aussagen über Burnout Prävention für Betreuer autistisch behinderter Menschen vertiefen bzw. veranschaulichen. Aus diesem Grund werden sieben Interviews mit Betreuern autistisch behinderter Menschen durchgeführt. Den Betreuern werden einerseits Fragen zu den Herausforderungen und Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen und andererseits Fragen, wie man ihrer Meinung nach diesen Herausforderungen und Belastungen entgegenwirken kann, also einem Burnout vorbeugen kann, gestellt.

Für die Durchführung<sup>1</sup> der Interviews wird die Methode des problemzentrierten Interviews angewendet. Die Durchführung erfolgt mit Hilfe eines Interviewleitfadens, die Interviews werden auf Tonband aufgezeichnet und für jedes Interview wird ein Postskript angelegt. Nach der Durchführung der Befragungen erfolgt die Auswertung.

Im ersten Schritt der Auswertung<sup>2</sup> werden die auf Tonband protokollierten Interviews transkribiert. Nach der Transkription der Interviews werden die Aussagen, stark an der qualitativen Inhaltsanalyse<sup>3</sup> orientiert, analysiert und bearbeitet. Anhand der transkribierten Interviewtexte und der gewonnenen Erkenntnisse der Arbeit werden Kategorien gebildet. Danach werden die für die Forschungsfrage relevanten Aussagen der Befragten den einzelnen Kategorien zugeordnet. Auf diese Weise lassen sich die in Kategorien gebündelten Aussagen der Befragten auf übersichtliche Weise veranschaulichen.

Mit den Ergebnissen der Befragungen werden die theoretischen Überlegungen der Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout ergänzt. Auf diese Weise lassen sich Maßnahmen zur Burnout Prävention für Betreuer von autistischen Menschen darstellen, welche sich auf die theoretischen Erörterungen dieser Arbeit sowie auf die praktischen Erfahrungen der befragten Betreuer stützen.

---

<sup>1</sup> vgl. Kap. 7

<sup>2</sup> vgl. Kap. 8

<sup>3</sup> vgl. Kap. 8.1

### **3. Belastungen in helfenden Berufen**

In diesem Kapitel werden Belastungen von „Helfern“, denen sie in der täglichen Arbeit ausgesetzt sind, aufgezeigt. Diese Belastungen können im intensiven Umgang mit den Klienten, der engen Zusammenarbeit mit Kollegen, den Rahmenbedingungen innerhalb der Institution oder in der eigenen Persönlichkeit des Helfers selbst wurzeln.

Belastungen in der täglichen Betreuungsarbeit sind für viele Helfer nichts Ungewöhnliches. Einige Helfer mögen mit diesen Belastungen besser umgehen, andere schlechter. Das Aufzeigen der allgemeinen Belastungen ist deshalb von Bedeutung, weil für die Betreuer autistischer Menschen zu diesen allgemeinen Belastungen noch hohe und spezifische Belastungen auf Grund der Eigenheiten der autistischen Klienten hinzukommen.

#### **3.1. Belastungen durch Facetten der eigenen Persönlichkeit**

Wenn Helfer über Belastungen nachdenken, so stellen sich viele selbst die Frage, inwiefern sie in Persönlichkeit und Verhalten zu diesen Belastungen beitragen. Fengler (2008) spricht in diesem Zusammenhang von der so genannten „Selbstbelastung“ der Helfer. Der Selbstbelastung nach Fengler können das Helfersyndrom, die Methodenvielfalt und die mangelnde Selbstabgrenzung zugerechnet werden.

Mit dem Begriff *Helfersyndrom* „wird eine Situation erfasst, in der die Hilfsbereitschaft weder spontan noch rollengebunden ist, sondern auf der Abwehr anderer Gefühle oder Handlungsbereitschaften beruht. Der Helfersyndrom-Helfer meidet alle sozialen Beziehungen, in denen er nicht der Gebende, der Stärkere, der Versorgende ist“ (Schmidbauer 2002, S. 4f).

Schmidbauer (1999, S. 121) spricht von einer unbewussten Motivation einen Helferberuf zu ergreifen und nennt das Motiv des „Nehmens im Geben“. Dieses Motiv leitet er daraus ab, dass zumeist selbst bedürftige Personen Helfer werden und sich somit im scheinbaren Geben an den Anderen Befriedigung

ihrer eigenen Geborgenheitsbedürfnisse verschaffen (vgl. Schmidbauer 1999, S. 43ff).

Die Ursache des Helfersyndroms hängt mit einer unbewussten Komponente zusammen, in der sich die späteren Helfer in der Kindheit abgelehnt fühlten und ihr Bedürfnis nach Anerkennung nicht befriedigt wurde. Um diese Mangelerlebnisse auszugleichen, versuchen sich die Helfer mit einer idealen Helfergestalt zu identifizieren, die anderen genau das gibt, was der Helfer in der Kindheit nicht ausreichend bekommen hat.

Kennzeichnend für das Helfersyndrom sind *starre Werthaltungen* und die Unfähigkeit zu akzeptieren, dass alle Menschen nach Idealen streben, diese aber nicht immer erreichen können. Weiters werden *eigene Aggressionen verleugnet bzw. indirekt ausgelebt*. So werden beispielsweise abwertende Äußerungen über Kollegen nicht direkt vermittelt, sondern erreichen diese (Kollegen) auf Umwegen über Dritte. So wird eine direkte Auseinandersetzung vermieden, das Arbeitsklima jedoch negativ belastet. „Helfersyndrom-Helfer“ haben zumeist auch ein *unersättliches Verlangen nach Bestätigung*. Die Helfer sind süchtig nach der Bestätigung von anderen Menschen „gebraucht zu werden“. In extremen Fällen kann es so weit kommen, dass solche Helfer während eines Urlaubes depressiv werden, da sie keine Möglichkeit haben für andere etwas zu tun und die damit verbundene Befriedigung „gebraucht zu werden“ nicht bekommen. Weiters kennzeichnend für das Helfersyndrom ist die *Vermeidung von Gegenseitigkeit*. Emotionale Beziehungen bei Erwachsenen beruhen darauf, dass beide in ähnlicher Weise voneinander abhängig und unabhängig sind. „Helfersyndrom-Helfer“ gestalten ihre Beziehungen so, dass sie (die Helfer) die Gebenden sind; sie „erziehen“ ihre Partner geradezu zur Abhängigkeit. Als letztes Kennzeichen des Helfersyndroms ist das *Idealisierungs-Entwertungs-Dilemma* zu nennen. „Helfersyndrom-Helfer“ sind darauf angewiesen, sich selbst immer als besonders gute Helfer zu sehen und zu erleben. Sie können mit Kritik nicht offen umgehen und setzen diese mit völliger Entwertung gleich. „Helfersyndrom-Helfer“ haben auch nur vermindert die Fähigkeit, über Kränkungen offen zu sprechen (vgl. Schmidbauer 2002, S. 20ff).

Ein weiterer Aspekt der Selbstbelastung findet sich in der *Methodenvielfalt* wieder. Die große Anzahl verschiedener Therapien und Fortbildungen ist eine Chance einen höheren Professionalisierungsgrad zu erreichen. Der Helfer sieht sich einem riesigen Angebot von Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten gegenüber. Diese Angebote führen dem Helfer immer wieder vor Augen, was er alles noch *nicht* kann. Denn immer wieder findet man in seiner Nähe Kollegen, die eine bessere Ausbildung haben oder verschiedene Zusatzqualifikationen aufweisen. Diese innere Belastung kann dazu führen, dass sich der verantwortungsbewusste Helfer dahingehend hinterfragt, ob er überhaupt hinreichend für die Arbeit mit seinen Klienten qualifiziert ist (vgl. Fengler 2008, S. 42). Die Auseinandersetzung mit diesen Gedanken setzt den Helfer weiter unter Druck.

Ein weiterer, häufig anzutreffender Punkt der Selbstbelastung stellt die *mangelnde Selbstabgrenzung* des Helfers selbst dar. Bei der Arbeit mit Menschen können die Grenzen zwischen Selbst und dem Gegenüber rasch verwischen. Diese Vermischung bzw. das Fehlen des nötigen inneren Abstandes zwischen Betreuer und Klienten kann dazu führen, dass Probleme des Klienten in das eigene (private) Leben einfließen. Einerseits ist es gewiss eine humane Haltung, wenn Helfer mit ihren Klienten „mitleiden“ und Anteil nehmen. Zugleich muss man jedoch bedenken, dass diese Haltung sehr viel Energie kostet und müde wie auch krank machen kann (vgl. Fengler 2008, S. 44).

### **3.2. Belastungen durch intensiven Kontakt mit Klienten**

Die Belastungen von Helfern haben zu einem großen Teil ihren Ursprung in der direkten und intensiven Arbeit mit den Klienten. Es gibt Helfer, die mit „schwierigen“ Klienten gut umgehen können, andere Helfer wieder nicht. Das ist keine Situation, die umgehend zu überhöhten Belastungen führt, jedoch kann es zu Demotivation und Ermüdung kommen, wenn immer mehr Klienten Antipathie beim Betreuer hervorrufen.

Es gibt eine Reihe von Merkmalen der Klienten, die den Helfern auf Dauer zu schaffen machen. Es werden nun einige Merkmale von „schwierigen“ Klienten

aufgezeigt, welche die Helfer oft als frustrierend und blockierend erleben. Diese Darstellung soll keine Schuldzuschreibung sein, sondern vielmehr als eine Darstellung mit beschreibender Absicht verstanden werden.

Die „gierigen Klienten“ sind Klienten, die ihren Helfer vollkommen vereinnahmen. Sie saugen den Helfer regelrecht aus, sodass er sich am Abend eines Arbeitstages völlig leer fühlt. Die „intrigierenden Klienten“ findet man in Gruppen. Sie versuchen die Helfer untereinander auszuspielen. Diese Klienten äußern sich beispielsweise nebenbei zur höheren Kompetenz des Kollegen. Dies kann rasch zu Zwist innerhalb eines Teams führen. „Unerreichbare Klienten“ lösen oft besonders schmerzhaft Erfahrungen beim Helfer aus. Es ist ziemlich enttäuschend, wenn der Helfer Unterstützung für den Klienten „bereit“ hat, diese aber nicht vermitteln kann und den Klienten nicht erreicht. Auf Grund von kommunikativen, kognitiven und emotionalen Barrieren in der Arbeit mit diesen Klienten kommt es zu ungeheuer hohen Belastungen (vgl. Fengler 2008, S. 54ff).

Die höchste und am meisten verbreitete Belastung für Helfer lässt sich der Gruppe der „erfolglosen Klienten“ zuschreiben. Die Klienten, die nichts begreifen und nichts verändern wollen, führen den Helfern die Erfolglosigkeit tagtäglich vor Augen. Fengler (2008, S. 63) empfiehlt den Helfern, nicht den Kopf hängen zu lassen, indem er meint: „Man kann Helfern aber nicht raten, dem Klientenfortschritt gegenüber eine indifferente Haltung einzunehmen, sich also über Erfolge nicht mehr zu freuen und sich über Stagnation nicht mehr zu beunruhigen. Denn manche Erfolge kommen gewiss nur in der Wechselwirkung zwischen Klienten-Bemühen und Helfer-Engagement zustande.“

Die Beziehung zwischen Betreuer und Klient kann durch Übertragung und Gegenübertragung belastet werden. Wenn der Klient Gefühle und Erwartungen die er damals seiner Bezugsperson gegenüber hegte auf den Helfer überträgt und der Helfer ebenfalls seine Bedürfnisse im Klienten widerspiegelt (Gegenübertragung), so kann es zu starken emotionalen Reaktionen kommen. Laut Kiehne (2008, S. 41) dürfen „solche Projektionen (Übertragungen A. d. V.) nicht unterdrückt werden; vielmehr dienen sie bei bewusster Reflexion der Einsicht in Ursachen tief liegender, seelischer Problematiken.“

### **3.3. Belastungen durch die Institution und das Arbeitsfeld**

#### **Belastungen durch die Institution**

Eine ganze Reihe der Helferbelastungen geht von den Rahmenbedingungen der Institution aus. Für den Helfer können diese Belastungen durch Verstehen, Abgrenzen oder Änderung der eigenen Einstellung gemildert werden. In den meisten Fällen haben die Helfer jedoch sehr wenig Einfluss auf diese Belastungen.

Die häufigste Belastung in Bezug auf die Rahmenbedingungen der Institution ist der Personalmangel. Aus persönlichen Erfahrungen kenne ich die schwierige Situationen von Betreuern, die in einer Institution sozial arbeiten sollen, zugleich jedoch Personal wegrationalisiert wird und die Anzahl der Klienten stetig steigt. Die logische Konsequenz ist, dass in vielen Fällen wichtige Aufgaben unerledigt bleiben, da zu wenig Personal vorhanden ist (vgl. Fengler 2008, S. 80). In sozialen Berufen ist, auf Grund der verschiedenen Belastungen (Klienten, Team, Institution), eine erhöhte Fluktuation der Mitarbeiter zu beobachten. Eine hohe Fluktuation im Personalbereich belastet die Klienten, die Betreuer und die gesamte Institution mitunter enorm. Fengler (2008, S. 80) stützt diese Aussage, indem er schreibt: „Wenn eine Institution 30 - 50 Prozent Personalwechsel im Jahr zu verkraften hat, so ist dies für die Klienten, aber auch für jeden der verbleibenden Mitarbeiter eine extreme Belastung. Mit Recht schlussfolgert man aus solchen Quoten, dass in der Institution vieles im argen liegen müsse.“

Neben den bereits dargestellten „qualitativen“ Belastungen durch die Klienten ist auch die „Quantität“ der Klienten, also die Anzahl der zu Betreuenden, von großer Bedeutung. Bei genauem Hinsehen handelt es sich hierbei jedoch nicht um Belastungen, die von den Klienten ausgehen, sondern von der Institution. Denn die Institution legt fest, wie viele Klienten in welcher Zeit betreut werden.

Ein weiterer wichtiger Gesichtspunkt der Belastungen seitens der Institution ist die fehlende institutionelle Unterstützung. Fehlende institutionelle Unterstützung kann sich in fehlender Supervision, schlechten Fort- und

Weiterbildungsangeboten sowie mangelnder Unterstützung und fehlende Wertschätzung der Vorgesetzten manifestieren. Diese Umstände können dazu führen, dass die humane Arbeit zu einer mechanischen Arbeit wird und nur mehr „Dienst nach Vorschrift“ geleistet wird (vgl. Fengler 2008, S. 79ff).

### **Belastungen durch das Arbeiten in einem Team**

Wenn Helfer in ein Team eingebunden sind, kann das einerseits sehr positiv und unterstützend sein, sich aber andererseits auch negativ und belastend auswirken. Selbstverständlich spielt es dabei eine Rolle, ob man neu in ein Team kommt, ob man schon längere Zeit im Team ist oder ob man als Leiter dem Team vorsteht. Es werden folgend einige Besonderheiten von Teams beschrieben, die zu Belastungen führen können.

Ein überaus interessanter Aspekt, der meine Erfahrungen in Teams stark widerspiegelt, ist, dass der Helfer, der sich im Team belastet erlebt, selbst der schwerste Störfall im Team ist bzw. sein kann. Dieser Helfer beanstandet besonders die Erschwernisse, die er selbst verursacht hat.

Manche Helfer beklagen sich, dass das Team zu groß ist. In großen Teams herrscht allzu oft eine unpersönliche Atmosphäre. Durch ein ständiges Kommen und Gehen neuer Kollegen ist das Entstehen eines Zusammengehörigkeitsgefühls kaum möglich.

Helfer, die Teilzeitarbeit leisten, sind meist „überlastungsgeschützt“. Für Teams ist eine hohe Anzahl an Teilzeitkräften jedoch oft von Nachteil. Diese Mitarbeiter nehmen beispielsweise oft nicht an Supervisionen teil und sind daher von gemeinsamen Erfahrungen im Team ausgeschlossen. Wenn sie teilnehmen, werden sie häufig als „eigentlich nicht zum Team gehörend“ empfunden. Die Teilzeitmitarbeiter werden oft nicht als vollwertige Mitarbeiter angesehen.

Im Gegensatz zur großen Teamgröße kann auch eine kleine Teamgröße zu Belastungen führen. Die Belastungen an jeden Einzelnen sind von anderer Art. Es gibt Mitarbeiter, die Arbeit und Privates trennen möchten. Es ist ihnen unangenehm, meist jedoch unvermeidbar, in das Privatleben des Kollegen

einbezogen zu werden. In kleinen Teams bietet sich kaum Gelegenheit zum Rückzug.

Ein wichtiger Aspekt in Teams ist der Kontakt und die Unterstützung der Kollegen. Die Helfer verbringen viel Zeit miteinander und für manche ist es der wichtigste Ort für Kontakte und Beziehungen. So sind Respekt, Loyalität und Zustimmung der Kollegen bedeutende Faktoren für eine positive Atmosphäre am Arbeitsplatz.

Es gibt Teams, die leisten nicht das, was sie nach eigenem oder fremdem Urteil leisten sollten. Andere Teams haben eine gute Meinung von sich selbst, die in ihrer Umwelt nicht geteilt wird. In beiden Fällen wird der Selbstwert des Teams angegriffen. Trotz Reaktionen wie Beschönigungen der Situation leidet jedes einzelne Mitglied im Team darunter. Für jedes Teammitglied, das nach dem Team gefragt wird, ergibt sich eine unangenehme Situation. Soll das Teammitglied die Wahrheit sagen oder doch ausweichen? Soll es die Vorzüge des Teams herausstreichen – an die es vielleicht selbst gar nicht glaubt? Diese schwierige Situation kann zu einer erhöhten Belastung führen (vgl. Fengler 2008, S. 69ff).

### **3.4. Zusammenfassung**

Zusammenfassend ist festzustellen, dass die Belastungen für Helfer sehr vielschichtig sein können. Facetten der eigenen Persönlichkeit, der ständige und intensive Kontakt mit (schwierigen) Klienten, schlechte Rahmenbedingungen innerhalb der Institution, fehlende Unterstützung und mangelnde Wertschätzung von Vorgesetzten sowie die einengende oder unpersönliche Arbeitssituation im Team können zu hohen Belastungen für den Einzelnen führen.

In diesem Kapitel aufgezeigte Belastungen erleben Betreuer von autistischen Menschen täglich in ihrer Arbeit. Im folgenden Kapitel soll hinführend auf die Herausforderungen für Betreuer autistisch behinderter Menschen auf den Begriff Autismus, mögliche Ursachen von Autismus und die charakteristischen Eigenheiten von Autisten eingegangen werden.

## **4. Autismus und die spezifischen Herausforderungen bzw. Belastungen**

### **4.1. Begriffsgeschichte**

Der Begriff Autismus hat seinen Ursprung im griechischen Wort „autos“ und bedeutet übersetzt „selbst“. Die Entstehung des Begriffs geht auf den schweizer Psychiater Eugen Bleuler zurück. Bleuler beschrieb ein „auf sich selbst bezogenes Denken“ bei schizophrenen Patienten als „autistisch“.

Diesen Begriff aufnehmend beschrieben nahezu zeitgleich der austro-amerikanische Kinderpsychiater Leo Kanner (1943) und der Wiener Pädiater Hans Asperger (1944) die autistische Störung bei Kindern (vgl. Remschmidt 2000, S. 9). Für Kanner standen die aktive Abwendung und die Isolation des Kindes von seiner menschlichen Umwelt durch die zugrunde liegende Beziehungsstörung im Vordergrund. Für Asperger (zit. n. Kehrer, 1995a, S. 59) lag ein Vererbungszusammenhang vor, denn „in jedem Fall, bei dem es uns möglich war, Eltern und Verwandte genauer kennenzulernen, haben wir in der Aszendenz verwandte psychopathische Züge feststellen können.“

Bruno Bettelheim griff Kanners Ansatz auf und erweiterte diesen um eine Störungskomponente der Mutter-Kindbeziehung. Laut Bettelheim wendet sich der Säugling von seiner Mutter ab, weil er sich abgelehnt fühlt. Diese Ansicht führte zu einer indirekten Schuldzuweisung an die Mütter. Erst in den 1990er Jahren kam man auf Grund mangelnder wissenschaftlicher Nachweise zu der Überzeugung, dass eine Beziehungsstörung zwischen Mutter und Kind nicht als Ursache, sondern vielmehr als Folge der autistischen Störung gesehen werden muss (vgl. Heyder 2001).

Im Jahr 1979 entwarf der deutsche Erziehungswissenschaftler Georg Feuser, stark von der Praxis beeinflusst, eine neue und ausführliche Theorie des Autismus. Feuser entwarf ein Modell, bei dem die Wahrnehmung eines Individuums als zentrale Beziehung zwischen Individuum und Umwelt im Mittelpunkt stand. Diese Wahrnehmungstätigkeit ist beim autistischen Kind insofern gestört, als ein adäquates Verhalten des autistischen Kindes gegenüber seiner Umwelt nicht möglich ist (vgl. Feuser 1979).

Eine einheitliche Definition des Autismus ist in Hinblick auf die Divergenz der Standpunkte nicht möglich. Für den weiteren Verlauf erscheint es jedoch zweckmäßig, eine Definition – stark an Dodd (2007) angelehnt - des Autismus dieser Arbeit zugrunde zu legen. Die folgende Definition von Autismus orientiert sich deshalb stark an Dodd, da Dodd in ihren Aussagen über Autismus besonders die drei für diese Arbeit zentralen Bereiche der autistischen Störung (Kommunikation, Sozialverhalten, Unflexibilität), hervorhebt.

*Autismus ist eine tiefgreifende Entwicklungsstörung, besonders im Bereich der Wahrnehmungsverarbeitung. Die autistische Störung manifestiert sich im Besonderen in der Kommunikation, im Sozialverhalten und in der Flexibilität der betroffenen Menschen. Autisten leben in einer für den Außenstehenden oftmals unverständlichen Welt.*

Im folgenden Teilkapitel wird auf die Ursachen des Autismus eingegangen. Das Aufzeigen der Ursachen des Autismus soll vorbereitend für die Bearbeitung der charakteristischen Eigenschaften von autistischen Menschen erfolgen.

## **4.2. Ursachen des Autismus**

Das Forschungsfeld des Autismus ist ein stark untersuchtes Gebiet in den verschiedensten Fachdisziplinen. Zahlreiche Veröffentlichungen zum Thema Autismus lassen selbst Fachleute den Überblick verlieren. Die Schwerpunkte der Forschung nach den Ursachen schwanken je nach Entwicklungsstand der Theorien und neuen Erkenntnissen.

Im Folgenden sollen in der Fachliteratur häufig genannte mögliche Ursachen dargestellt werden.

Ausgehend von Familienforschungen wurde eindeutig aufgezeigt, dass es einen Zusammenhang zwischen Familienkonstellationen und autistischen Syndrom gibt. So zeigten Zwillingsstudien in den USA und in Europa, dass die Wahrscheinlichkeit, dass ein eineiiger Zwilling eines autistischen Kindes auch autistisch ist, bei ca. 95 Prozent liegt. Dies lässt auf eine *genetische Ursache* schließen (vgl. Remschmidt 2000, S. 24ff).

Weitere Untersuchungen zeigten, dass die vererbten Faktoren nicht auf ein Gen beschränkt sind, sondern dass es sich vielmehr um eine Gruppe von mehreren Genen handeln muss. So wurde beispielsweise bei einer Untersuchung von 100 Familien, von denen mindestens zwei Kinder autistisch sind, festgestellt, dass bis zu zehn Gene auf dem Chromosom 7 für den Autismus verantwortlich sein sollen (vgl. Heyder 2001, S. 20).

Nach zahlreichen Untersuchungen sieht Dodd die Ursachen des Autismus durch *Fehlbildungen in den Hirnstrukturen oder -funktionen*. Für Dodd scheint es klar, dass „Autismus von etwas ausgelöst wird, das das Hirn entweder vor, während oder nach der Geburt schädigt oder es hindert, sich normal zu entwickeln“ (Dodd 2007, S. 11). Forschungen zur Anatomie und Funktionsweise des menschlichen Gehirns haben gezeigt, dass es zwischen den Gehirnen von autistischen und nicht autistischen Menschen Unterschiede gibt.

Auch Remschmidt stellt die Störung der Gehirnfunktionen ins Zentrum der „Ursachenforschung“. Er weist auf Untersuchungen hin, bei denen bei Autisten beim Lösen bestimmter Aufgaben eine Mehrdurchblutung bestimmter Bereiche im Gehirn als bei der Kontrollgruppe geschieht. Er deutet dieses Ergebnis als mögliche Fehlfunktion des Gehirns (vgl. Remschmidt 2000, S. 54).

Die nun abgeschlossene Kurzbeschreibung über mögliche Ursachen des Autismus soll dem nicht vorinformierten Leser zu einem Grundverständnis für das „Phänomen“ Autismus verhelfen und als Hinführung zu den charakteristischen Eigenheiten autistisch behinderter Menschen dienen.

#### **4.3. Charakteristische Eigenheiten autistisch behinderter Menschen**

Wenn man sich mit den hohen Belastungen für die Betreuer in der Arbeit von autistisch behinderten Menschen auseinandersetzt, so ist es unabdingbar, sich vorab mit den Eigenheiten autistischer Menschen näher zu beschäftigen. In der Literatur immer wieder genannte charakteristische Eigenheiten sind die Beeinträchtigung im Bereich der Kommunikation, im Sozialverhalten und in der

Flexibilität der autistischen Menschen. Susan Dodd (2007, S. 2) spricht in diesem Zusammenhang von einer „Beeinträchtigungstriade“ beim Autismus.

In folgenden Teilkapiteln wird näher auf die Beeinträchtigungen autistisch behinderter Menschen eingegangen, um darauf folgend die Herausforderungen und Belastungen für die Betreuer aufzuzeigen. In der abschließenden Zusammenfassung findet sich in einer Tabelle ein Überblick über die Herausforderungen an die Betreuer.

#### 4.3.1. Beeinträchtigung der Kommunikation

Kommunikation ist das Senden und Empfangen von Botschaften. Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess, da nicht nur das Sprechen einer Person Voraussetzung ist, sondern auch das Verstehen des Gegenübers. Neben der gesprochenen Kommunikation finden wir auch noch Kommunikation in Form von Gesten, Körpersprache und Hinweisreizen aus der Umwelt (vgl. Dodd 2007, S. 68).

Kommunikation kann demnach verbal oder nonverbal ablaufen. Damit verbale Kommunikation - Sprechen - als kommunikativ bezeichnet werden kann, muss diese Kommunikation in einem sozialen Kontext stattfinden (vgl. ebd., S. 69).

Eine Reihe von Störungen kann die Kommunikation von autistischen Menschen massiv beeinträchtigen. Störungen im Bereich der Kommunikation sind die semantisch-pragmatische Störung, die Störung der expressiven Kommunikation, die Störung der rezeptiven Kommunikation sowie die Intonation und die Echolalie.

##### 4.3.1.1. *Semantisch-pragmatische Störung*

„Die Semantik der Sprache bezieht sich auf die Fähigkeit, die Bedeutung von Worten und Sätzen zu verstehen und diese Worte und Sätze sinnvoll zu verwenden. Die Pragmatik der Sprache bezieht sich auf die Fähigkeit, zu

wissen, was man in unterschiedlichen sozialen Kontexten sagt“ (Dodd 2007, S. 71).

Die größten Probleme in der Sprachentwicklung autistischer Menschen zeigen sich im Erwerb des semantischen Systems (Bedeutungssystem) der Sprache. Der Wortschatz dieser Personen muss nicht zwingend retardiert sein, jedoch zeigen Autisten ein Sprachverständnis in sehr konkreter und „kleinkariierter“ Weise.

In den frühen Stadien der Sprachentwicklung zeigt sich eine mangelnde Generalisation von Wortbedeutungen. So lassen Autisten zu Beginn der Sprachentwicklung nur einen Ausdruck für ein Wort zu. Im weiteren Verlauf haben autistische Kinder Probleme mehrere Bedeutungen für ein Wort zu verstehen. (z. B.: wird nur ein Adler als Vogel bezeichnet; eine Taube nicht) Autistische Kinder (auch Erwachsene) haben Probleme Gegenstände, deren Name ihnen nicht geläufig ist, zu beschreiben. Während „normale“ Kinder zumeist die Funktion des Gegenstandes benennen, beginnen autistische Menschen die Namen zuvor genannter Gegenstände zu nennen.

Die massivsten Verständnisschwierigkeiten zeigen autistische Menschen, wenn Wörter in einem bestimmten Kontext verwendet werden. Je kontextabhängiger ein Wort verwendet wird, desto mehr Verständnisschwierigkeiten hat der autistische Mensch (vgl. Klicpera/Innerhofer 1988, S. 84f).

Die Störung im pragmatischen Bereich sehen Klicpera und Innerhofer (1988, S. 90ff) darin, dass Sprache nur begrenzt zur Kommunikation und zum Weitergeben von Information eingesetzt wird. Die Sprache wird sehr oft in Form eines lauten Denkens oder in der Begleitung eigener Handlungen verwendet.

Im Bereich der semantisch-pragmatischen Störung formuliert Dodd (2007, S. 71) sechs Schwierigkeiten, welche Menschen mit semantisch-pragmatischer Störung haben:

- *Die Sprache anderer zu verstehen und sich durch Sprache auszudrücken, zum Beispiel klare, gut gebaute Sätze zu artikulieren*
- *Mit neuen Situationen oder unbekanntes Situationen umzugehen*
- *Einen Wortschatz zu entwickeln*
- *Die Gedanken und Gefühle anderer zu interpretieren*

- *Mit anderen angemessen zu interagieren; zum Beispiel zu wissen, wann sie im Gespräch an der Reihe sind, Körpersprache einzusetzen, Blickkontakt aufrechtzuerhalten oder bei einem Thema zu bleiben; sowie*
- *Geschriebene Texte aufzunehmen; zum Beispiel kann die Lesefähigkeit für das Alter der Person außergewöhnlich groß sein, zugleich hat sie Probleme, das Gelesene auch zu verstehen.*

#### 4.3.1.2. Störung der expressiven Kommunikation

„Expressive Kommunikation bezeichnet die Fähigkeit, Sprache oder andere Kommunikationsformen zu verwenden, um etwas auszudrücken. Um etwas effektiv kommunizieren zu können, brauchen wir sowohl verbale wie nonverbale Sprachfähigkeiten“ (Dodd 2007, S. 77).

Alle autistischen Menschen sind in ihrer verbalen und nonverbalen Ausdrucksfähigkeit beeinträchtigt. Die Beeinträchtigung kann jedoch in Schwere und Ausprägung individuell sehr verschieden sein. Der Grad der Ausprägung bzw. der Beeinträchtigung kann in drei Stufen eingeteilt werden: schwer, moderat und leicht.

Autisten mit einer schweren Beeinträchtigung kommunizieren ausschließlich nonverbal. Vokale Laute sind nicht als Worte erkennbar und können nicht als verbale Kommunikation eingestuft werden. Im nonverbalen Bereich benutzen Menschen mit schwerer Beeinträchtigung keine Gesten, sie vermeiden Blickkontakt und haben nur geringen Gesichtsausdruck.

Bei autistischen Menschen mit moderater Beeinträchtigung sind die verbalen Fähigkeiten eingeschränkt. Sie kommunizieren gelegentlich mit anderen Menschen, indem sie gelernte Sätze oder einzelne Worte verwenden. Es kommt bei verbal moderater Beeinträchtigung der expressiven Kommunikation gehäuft zur Echolalie<sup>4</sup>. Zur nonverbalen Kommunikation werden Gesten verwendet. Sie zeigen teilweise auf Dinge und es kann für kurze Zeit Blickkontakt entstehen.

Leicht beeinträchtigte autistische Personen sind meist gesprächig, haben einen großen Wortschatz und sprechen grammatikalisch korrekte Sätze. Auffällige Beeinträchtigungen sind etwa die Unfähigkeit, die Stimmlage der Situation

---

<sup>4</sup> vgl. Kap. 4.3.1.5.

anzupassen. Bei der nonverbalen Kommunikation kann es zu einem fehlenden Gefühl der Körperdistanz oder einem Anstarren des Gegenübers kommen (vgl. Dodd 2007, S. 79).

#### 4.3.1.3. *Störung der rezeptiven Kommunikation*

„Rezeptive Kommunikation ist der Prozess, in dem man die von einem anderen ausgesandte Botschaft interpretiert oder versteht“ (Dodd 2007, S. 82).

Bei den meisten Autisten sind die rezeptiven Fähigkeiten stärker beeinträchtigt als die expressiven. Im Alltag können dahingehend Schwierigkeiten auftreten, dass autistische Menschen das „nicht verstehen“ der Botschaft mit Hilfe von auswendig gelernten Alltagsroutinen überblenden. Für Mitmenschen scheint es daher so, als ob der Autist die Botschaft verstanden hätte obwohl er es nicht hat.

Die bereits bei den Störungen der expressiven Kommunikation lassen sich beim Grad der Beeinträchtigung der rezeptiven Kommunikation ebenfalls drei Schweregrade – schwer, moderat, leicht – benennen.

Bei einer schweren Beeinträchtigung der rezeptiven Kommunikation reagieren Autisten häufig nicht auf die menschliche Stimme. Oft müssen einfachste Worte mehrmals wiederholt und durch Gesten unterstützt werden.

Moderat beeinträchtigte Autisten reagieren auf einfache Hinweise, die Teil einer Routine sind. Sie können einfache Fragen beantworten und sind in der Kommunikation mit vertrauten Menschen offener als in der Kommunikation mit nicht vertrauten Menschen.

Leicht beeinträchtigte Betroffene haben ein konkretes Sprachverständnis. Verständnisprobleme treten bei Worten mit mehreren Bedeutungen und abstrakten Begriffen auf (vgl. Dodd 2007, S. 82ff).

#### 4.3.1.4. *Intonation*

Auffälligkeiten bei der Intonation autistischer Menschen manifestieren sich vor allem in einer hölzernen Sprechweise, die oft als „singend“ oder „papageienhaft“ bezeichnet wird (vgl. Klicpera/Innerhofer 1988, S. 89).

Auffallend ist eine starke Variation der Stimmlage und der Sprechgeschwindigkeit. Das Stimmvolumen wird dem Gesprächsinhalt nicht angepasst und so kommt es, dass das Stimmvolumen zu stark oder zu schwach ist. Es findet ein ungewöhnlicher Verlauf der Sprechmelodie statt, bei dem auch Tempowechsel auftreten können. Auffälligkeiten in der Intonation sind auch häufig bei Autisten mit guter Sprachentwicklung zu beobachten (vgl. ebd., S. 89). Die ungewöhnliche Intonation bei autistischen Menschen kann in der Kommunikation mit den Mitmenschen oft Irritation hervorrufen, da sich Stimmvolumen, Sprechtempo und Sprechmelodie nicht mit dem Gesprächsinhalt decken.

#### 4.3.1.5. *Echolalie*

Die Echolalie, die Wiederholung von gehörten Worten und Sätzen, kommt bei ungefähr 75 Prozent der autistischen Kinder vor. Im Laufe des Erwachsenwerdens legt ein Teil der Autisten echolalisches Verhalten ab. Bei einem anderen Teil bleibt die Echolalie bis ins hohe Alter erhalten.

Echolalie wird als Strategie des Spracherwerbs betrachtet. Man geht davon aus, dass Echolalie zur Unterstützung der Kommunikation genutzt wird. Die Echolalie hilft den Betroffenen bei der Sinnerfassung des Gehörten.

Die Echolalie kann in zwei Ausprägungen vorkommen. Unmittelbare Echolalie liegt vor, wenn auf eine Aussage oder Frage nicht geantwortet wird, sondern unmittelbar die Aussage, Frage oder Teile davon, wiederholt werden. Bei einer verzögerten Echolalie wird die Aussage oder Frage vom Autisten verzögert, nach Sekunden oder Minuten, wiederholt.

Die Echolalie kann sich in ungewohnten und unvorhersehbaren Situationen verstärken. Ebenso ist eine Verstärkung der Echolalie bei belastenden Aufgaben und Herausforderungen beobachtet worden. In Situationen, in welchen der autistische Mensch überfordert ist, Angst hat oder die Sprache des Gegenübers zu komplex ist, verstärkt sich die Echolalie gleichermaßen (vgl. Klicpera/Innerhofer 1988, S. 98ff).

#### 4.3.1.6. *Spezifische Herausforderungen an die Betreuer*

Betreuer autistisch behinderter Menschen sehen sich der Herausforderung gegenüber, Situationen zu schaffen, in denen Kommunikation mit dem autistischen Menschen möglich ist. Situationen zu schaffen, in denen Kommunikation möglich ist, bedeutet, die autistischen Menschen zu Kommunikation zu motivieren sowie genügend Zeit und passende Räumlichkeiten zur Verfügung zu haben. Die Motivation zur Kommunikation ist oftmals schwierig, da die Wünsche vieler Autisten von Eltern und Verwandten soweit antizipiert werden, dass für diese autistischen Menschen zumeist keine „Notwendigkeit“ zur Kommunikation bestand. So haben die autistischen Menschen nicht gelernt ihre Wünsche und Bedürfnisse zu formulieren (vgl. Dodd 2007, S. 69).

Ausgehend davon, dass die Motivation zur Kommunikation „erfolgreich“ war und Zeit und Raum zur Kommunikation vorhanden sind, stellt das „Verstehen“ der „autistischen“ Sprache eine weitere Herausforderung für die Betreuer dar.

Autistische Menschen haben Schwierigkeiten, die Bedeutung von Worten und Sätzen zu verstehen und diese Worte und Sätze sinnvoll zu verwenden. Diese Aspekte der semantisch-pragmatischen Sprachstörung sind besonders schwerwiegend, da diese Beeinträchtigung beinahe den gesamten Alltag des Autisten betrifft. „Alltagskommunikation“ kann so zu einer nicht zu bewältigenden Situation für den autistischen Menschen werden, und zugleich eine oft unlösbare Aufgabe für den Betreuer. Denn autistische Menschen haben von vielen Worten und Bezeichnungen andere, eigene Vorstellungen entwickelt. Manche Autisten entwickeln ein wortwörtliches Sprachverständnis. Sie haben

kein Verständnis für Witze, Wortspiele oder kontextabhängige Aufforderungen. Das folgende Beispiel aus meiner Praxis soll dies verdeutlichen.

*Felix ist 18 Jahre alt und wird in der Gruppe mit acht anderen, teilweise auch autistischen, Klienten betreut. Am Vormittag steht „Kreatives Gestalten“ am Plan und die Betreuerin, die neu in der Gruppe ist, möchte, dass jeder Klient ein Herbstbild malt. Die Betreuerin sagt zu Felix: „Felix, kannst du die Farbstifte aus dem Kasten holen?“ Felix antwortet: „Ja“, und bleibt sitzen. Nach kurzem Warten fragt die Betreuerin etwas verärgert nach, warum er denn die Farbstifte nicht aus dem Kasten geholt hat. Felix antwortet: „Du hast nur gefragt ob ich kann.“*

Dieses Beispiel veranschaulicht die Schwierigkeiten im Bereich des Sprachverständnisses. In diesem Fall hat das „Nicht-Verstehen“ von Felix keine ernststen Konsequenzen. Jedoch besonders bei Aktivitäten außerhalb eines geschützten Rahmens, beispielsweise bei U-Bahn Fahrten oder der Überquerung von Straßen, muss der Betreuer klare und eindeutige Anweisungen geben, um folgenschwere Missverständnisse (Überquerung der Straße bei roter Ampel) zu vermeiden.

Eine weitere Herausforderung in der Kommunikation mit autistischen Menschen ist die Intonation der Autisten. Die anormale Sprechweise kann folgendermaßen beschrieben werden: Die Stimmlage, das Stimmvolumen und die Sprechgeschwindigkeit sind nicht aufeinander bezogen, sondern variieren zufällig. In einer normalen Kommunikation haben die Kommunikationspartner eine Vorstellung vom Gespräch, die sie nicht verbalisieren, auf die sich jedoch die gesprochenen Sätze beziehen, sodass sie in der Vorstellung erst einen Sinn ergeben. Diese Vorstellung stellt den Kontext dar. Mithilfe des Kontextes können Gesprächsinhalte verkürzt oder übersprungen werden. Dies bedeutet jedoch, dass beide Kommunikationspartner eine Vorstellung vom Kontext haben müssen (vgl. Klicpera/Innerhofer 1988, S. 89).

Die Intonation enthält Hinweise auf den Kontext eines Ausdrucks. Autisten haben große Schwierigkeiten im kontextabhängigen Verständnis. So fällt auf, dass sich die Intonation und der Inhalt eines Gespräches nicht decken und sehr irreführend sein können. Ein Beispiel soll dies wiederum veranschaulichen.

*Benjamin kommt gut gelaunt in die Tagesstätte. Beim gemeinsamen Frühstück erzählt er der neben ihm sitzenden Praktikantin mit fröhlicher Stimme, dass seine Großmutter gestern Nachmittag im Krankenhaus verstorben ist. Verwirrt und irritiert sucht die Praktikantin beim im Nebenraum sitzenden Betreuer Rat.*

Für die Gesprächspartner von autistischen Menschen können solche Gespräche sehr befremdend sein. Diese Gespräche können im Laufe der Zeit sehr belastend und herausfordernd für den Betreuer werden, da nicht behinderte Menschen ständig versuchen, Intonation und Inhalt in Beziehung zu setzen.

Eine weitere auffällige Besonderheit in der „autistischen“ Sprache ist die Echolalie. Wie bereits aufgezeigt wurde, dient die Echolalie – das Wiederholen von Worten oder Satzteilen - unter anderem zur Unterstützung der Kommunikation bei autistischen Menschen (das Wiederholen von Worten und Satzteilen hilft beim Verstehen, was andere sagen). Da Echolalie für autistische Menschen unterstützend in der Kommunikation sein kann, darf echolalisches Verhalten, auch wenn es störend ist, vom Betreuer nicht unterbunden werden. Schließlich würde man auf diese Weise dem Autisten ein Tor zur Kommunikation schließen (vgl. Rollett/Kaster-Koller, 2001, S. 193)

Herausfordernd für die Betreuer ist, wenn auch echolalisches Verhalten des Klienten bekannt ist, dass das echolalische Verhalten unstrukturiert, zufällig und unvorhersehbar auftreten kann (vgl. Dodd 2007, S. 80).

Als Betreuer von autistischen Menschen muss man auf Sprache sehr sensibilisiert sein, besonders wenn die autistische Person echolalisches Verhalten zeigt. Am folgenden Beispiel soll die Komplexität und die Problematik echolalisches Verhaltens im Alltag veranschaulicht werden.

*Hans-Peter ist 62 Jahre alt und Autist. Auf Grund seines fortgeschrittenen Alters ist das Team in der Tagesstätte besonders auf ausreichende Flüssigkeitszufuhr bedacht. Auch die für einige Tage anwesende Praktikantin fragt Hans-Peter mehrmals täglich, ob er noch Durst hat. Sei fragt: „Hans-Peter, möchtest du noch etwas trinken?“ Und Hans-Peter antwortet immer: „Noch etwas trinken.“ Da die Praktikantin nichts von Hans-Petes*

*echolalischen Verhalten weiß, gibt sie ihm immer wieder zu trinken – bis nach einigen Bechern Wasser Hans-Peter ihr den Wasserbecher über den Kopf lehrt.*

Dieses Beispiel von Hans-Peter zeigt, welche Folgen Echolalie bzw. die falsche Reaktion auf Echolalie haben kann. In obigem Fall sind alle Betreuer bzw. Praktikanten zu einer engen Zusammenarbeit und zu ständiger Kommunikation, intensiver als in der Arbeit mit anders behinderten Menschen, angehalten.

Autistische Menschen kommunizieren sowohl verbal, als auch nonverbal. In der nonverbalen Kommunikation verwenden Autisten kaum Gesten zum Ausdruck von Wünschen und Bedürfnissen.

Gesten bekommen erst im Zusammenhang mit der Situation eine Bedeutung. So kann beispielsweise die Zeigegeste (mit dem Finger auf etwas zeigen) verschiedenes bedeuten: „Bring mir das“, „das ist schön“ oder „Pass auf“.

Autistische Menschen verwenden Gesten oft sehr missverständlich. Autistisch behinderte Menschen haben Schwierigkeiten einer Geste mehrere Bedeutungen zu geben. Für die Betreuungssituation bedeutet dies erhöhte Aufmerksamkeit, um die (spärlich) verwendeten Gesten richtig zu verstehen und zu interpretieren.

Die eben aufgezeigten spezifischen Herausforderungen im Bereich der Kommunikation stellen an die Betreuer von autistisch behinderten Menschen eine hohe Belastung im Betreuungsalltag dar.

Nachstehend wird auf die Beeinträchtigung im Bereich der Sozialkompetenz, auf den (fehlenden) Blickkontakt und auf das (unnatürliche) Distanzverhalten autistischer Menschen eingegangen, um im Weiteren die spezifischen Herausforderungen an die Betreuer aufzuzeigen.

#### 4.3.2. Beeinträchtigung der Sozialkompetenz

„Soziale Kompetenz zeigt sich in der Fähigkeit, sich auf soziale Situationen und soziale Interaktionen einzustellen und sich an sie anzupassen. Anders als die kognitive und sprachliche Entwicklung, die auf Regeln basiert, unterliegt die

soziale Entwicklung einem ständigen Wandel“ (Quill 2000; zit. n. Dodd 2007, S. 93).

Das Einstellen und sich Anpassen an soziale Situationen stellt für autistische Menschen bzw. für die Menschen im Umfeld ein großes Problem dar.

Bereits in jungen Jahren zeigen autistische Kinder Auffälligkeiten im Sozialverhalten. Autistische Kinder sind zurückgezogen und tauschen wenig Zärtlichkeiten, auch nicht mit den Eltern, aus.

Mit dem Älterwerden verlieren viele Autisten den Drang, sich stark zurückzuziehen. Dieser Umstand muss nicht zwingend eine Verbesserung mit sich bringen, da nun der Mangel an sozialen Fertigkeiten besonders auffällig wird.

Die Störung im Sozialverhalten lässt sich in Schwere und Ausprägung in Typen unterteilen. Es lassen sich drei Verhaltenstypen formulieren, die das Spektrum der sozialen Interaktion beim Autismus charakterisieren: „unnahbar“, „passiv“ oder „aktiv – aber – sonderbar“ (vgl. Dodd 2007, S. 95).

Die autistische Person, die als „unnahbar“ charakterisiert wird, neigt dazu, soziale Interaktion zu vermeiden. Jedoch zeigen auch diese Menschen ein einfaches Bindungsverhalten zu vertrauten Personen. Der als „passiv“ klassifizierte autistische Mensch wohnt den verschiedenen Aktivitäten bei. Er nimmt jedoch nicht aktiv daran teil. Ein Großteil der als passiv klassifizierten Personen zeigt repetitive Handlungen, wie Schaukeln mit dem Oberkörper oder rhythmisches Klopfen. Als auf seine Mitmenschen zugehende, jedoch „sonderbare Person“ wird der „aktive Autist“ wahrgenommen. Er beginnt Gespräche mit anderen, stellt ständig wiederholend seine Fragen und ist an den Antworten seines Gegenübers kaum oder gar nicht interessiert (vgl. Dodd 2007, S. 93ff).

#### 4.3.2.1. *Blickkontakt*

Eine Eigenheit im sozialen Verhalten und der sozialen Kontaktaufnahme bei autistischen Menschen ist der fehlende Blickkontakt. Autistische Menschen

nehmen, je nach Ausprägung und Schwere der Beeinträchtigung, selten Blickkontakt zu anderen Menschen auf und können diesen auch nur kurz halten. Als Grund für dieses Verhalten wird einerseits ein Versuch, „soziale“ Situationen zu vermeiden genannt. Andererseits deuten viele Fachleute dieses Verhalten als ein nur sehr oberflächliches „wahrnehmen können“ visueller Reize (vgl. Innerhofer/Klicpera 1988, S. 113f).

#### 4.3.2.2. *Distanzverhalten*

Neben den Auffälligkeiten im Blickkontakt erschwert ein unnatürliches Distanzverhalten zwischen dem Autisten und seinem Gegenüber die soziale Kontaktaufnahme. Bei einer Kontaktaufnahme neigen autistische Personen dazu, größere Distanz zu anderen Menschen zu schaffen. In Situationen, in denen man mit dem Autisten alleine in einem Raum ist, zeigt sich das unnatürliche Distanzverhalten oft in abgeschwächter Form. Je größer die Gruppe ist, desto stärker tendiert der Autist sich aktiv zurückzuziehen und mehr Distanz zu schaffen (vgl. Innerhofer/Klicpera 1988, S. 115ff).

#### 4.3.2.3. *Spezifische Herausforderungen an die Betreuer*

Schon als Kinder meiden Autisten den sozialen Kontakt, da sie durch die soziale Situation überfordert werden. Durch das Vermeiden von sozialen Situationen findet auch häufig keine Auseinandersetzung mit Konfliktsituationen statt. Diesen Kindern fällt es später meist schwer, Konflikte in adäquater Weise auszutragen. Das Fehlen dieser „Konfliktlösungskompetenz“ ist bei einer großen Anzahl autistischer Menschen zu beobachten. Besonders in Gruppen kann der Umstand der fehlenden Konfliktlösungskompetenz immer wieder zu schwierigen Situationen und Herausforderungen für die Betreuer führen. Zur Illustration wiederum eine knappe Fallvignette.

*Jakob geht in der Tagesstätte jeden Tag zur selben Zeit auf die Toilette. Der Weg zur Toilette führt durch einen schmalen Gang. Eines Tages, als Jakob zur Toilette geht*

*begegnet er Heinrich, der gerade vom Toilettengang zurück kommt. Als die beiden sich im schmalen Gang treffen und Jakob nicht sofort an Heinrich vorbeikommt, schlägt Jakob Heinrich ins Gesicht.*

Das Beispiel zeigt, dass Jakob nicht in der Lage ist, Heinrich zu bitten aus dem Weg bzw. zurückzugehen. Jakob ist, sowohl im kommunikativen als auch im intellektuellen Bereich, so weit entwickelt, dass er die Konfliktsituationen verbal lösen könnte. In ähnlichen Situationen hat Jakob solche Konfliktsituationen in verbaler Form gelöst.

An diesem Beispiel ist bereits das Erkennen der Konfliktsituation eine Herausforderung für den Betreuer. Denn welche Situationen der autistische Mensch als Konflikt interpretiert, ist für Außenstehende oftmals nicht erkennbar. So stehen die Betreuer der belastenden Aufgabe gegenüber, ständig auf unvorhersehbare und uneinschätzbare Situationen vorbereitet sein zu müssen.

Ein weiterer Aspekt der Beeinträchtigungen im Sozialverhalten von autistischen Menschen ist der fehlende Blickkontakt. Der Blickkontakt ist ein wichtiges Kontaktsignal. Durch den fehlenden Blickkontakt signalisieren autistische Menschen unbewusst und fälschlicherweise ihrem Umfeld, dass sie keine Beziehung zu ihnen möchten und geraten in die soziale Isolation (vgl. Rollett/Kastner-Koller 2001, S. 26). In Betreuungssituationen wird versucht, den Aufbau von Blickkontakt zu fördern. Die Förderung nimmt viel Vorbereitungsarbeit, Umsicht, Zeit, Ausdauer und Energie in Anspruch. Denn das Erzwingen des Blickkontaktes durch den Betreuer kann beim Autisten Abwehrreaktionen und Aggressionen hervorrufen (vgl. Klicpera/Innerhofer 1988, S. 113ff). Der Umstand, dass „ein bisschen zuviel“ zu fremdaggressiven Handlungen des autistischen Klienten führen kann, ist eine starke psychische Belastung für den Betreuer.

Ebenfalls zu Abwehrreaktionen und aggressivem Verhalten kann eine zu geringe räumliche Distanz zwischen dem Autisten und dem Betreuer führen. Autisten ziehen sich aktiv vom anderen zurück und schaffen somit eine größere räumliche Distanz. Je größer die Menschengruppe rund um einen Autisten ist, desto eher neigt er dazu sich zurückzuziehen (vgl. Klicpera/Innerhofer 1988, S. 115f). Auf Grund oftmals ungeeigneter Räumlichkeiten zur Betreuung von

autistischen Menschen in den Tagesstätten sind die Betreuer besonders gefordert, auf Situationen zu achten, die dem „autistischen Distanzverhalten“ entgegenwirken. Des Weiteren muss eine Situation geschaffen werden, die einerseits genügend Distanz für den Autisten bietet, ihn andererseits aber aktiv am Gruppengeschehen teilhaben lässt.

#### 4.3.3. Beeinträchtigung der Flexibilität

Autistisch behinderte Menschen haben das Bedürfnis, in einer gleich bleibenden und unveränderten Umgebung zu leben. Veränderungen in der Umgebung von autistisch behinderten Menschen können nicht nur Protest und Widerwillen hervorrufen, sondern auch Angstzustände und Aggressionen hervorrufen.

Veränderungen, wie beispielsweise das Verstellen von Möbeln oder der Sitzplatzwechsel, können massiven Stress bei autistischen Menschen auslösen. Auch das menschliche Verhalten ist für autistische Personen sehr schwer vorherseh- und abschätzbar. Daher ist für autistische Menschen Routine wichtig, da routinemäßige Handlungen für sie Ordnung in einer chaotischen Welt bedeuten. Nach Attwood (1995; zit. n. Dodd 2007, S. 119) „scheint Routine den Zweck zu erfüllen, das Leben vorhersehbar zu machen und Ordnung zu gewährleisten, während alles Neue, Chaos und Unsicherheit unerträglich sind. Sie dient auch dazu, Angst zu vermindern.“

##### 4.3.3.1. *Repetitives Verhalten*

Veränderungen lösen bei autistischen Menschen meist Angst und Stress aus. Um diesen Stress zu bewältigen und das Gefühl der inneren Ordnung wiederherzustellen, zeigen viele Autisten als Reaktion repetitive Verhaltensweisen. Repetitive Verhaltensweisen, wie beispielsweise das Wiederholen einer Textstelle aus einem Märchen oder rhythmische Körperbewegungen, beruhigen den Autisten. Repetitive und ritualistische Verhaltensweisen treten in vielen Bereichen des autistischen Lebens auf.

Neben der beruhigenden Wirkung dieses Verhaltens geht man bei repetitiven Verhaltensweisen von einem Mittel zur Regulation der sensorischen Stimulation aus. Mithilfe des repetitiven Verhaltens wird versucht, die belastenden visuellen, auditiven, taktilen und kinästhetischen Stimulationen auszublenden (vgl. Dodd 2007, S. 117 ff).

*Sebastian ist 23 Jahre alt und wird in einer Wiener Tagesstätte betreut. Eines Tages besichtigt eine Gruppe von Schülern die Tagesstätte. Die Schüler sprechen laut miteinander und stellen den Betreuern viele Fragen. Es wird enger in den Räumen und der Lärmpegel steigt. Sebastian wird immer unruhiger. Es scheint, als würde ihm sprichwörtlich „alles zuviel werden“. Er beginnt im Kreis zu gehen und wiederholt immer wieder die Worte: „Und wenn sie nicht gestorben sind, dann leben sie noch heute“.*

Dieser Autist ist offensichtlich mit den vielen auf ihn einströmenden Reizen (Lärm, fremde Menschen, wenig räumliche Distanz zu den Schülern) überfordert. Er versucht mithilfe repetitiver Verhaltensweisen (im Kreis gehen, Wiederholung eines Satzes aus einem Märchen) die auf ihn einströmenden Reize auszublenden und sich zu beruhigen.

Das Imkreisgehen und Wiederholen eines Satzes sind zwei von vielen verschiedenen möglichen repetitiven Verhaltensweisen. Dodd (2007, S. 117f) formuliert häufig beobachtbare repetitive und stereotype Verhaltensmuster, Interessen und Aktivitäten:

- *Wiederholtes Anschauen bestimmter Videos oder Videoszenen*
- *Aufreihen und/oder Anordnen von Objekten*
- *Starke Bindung an Gegenstände wie ein bestimmtes Spielzeug, Kordelstück oder Gerät*
- *Fasziniertsein von einer bestimmten Bewegung wie dem Drehen des Ventilators oder von Rädern, Öffnen und Schließen von Türen und Schubläden*
- *Auf- und Abschreiten oder immer Im-Kreis-Gehen oder Rennen*
- *Erkunden der Umgebung durch Lecken, Riechen und Betasten von Gegenständen und Personen*
- *Überempfindlichkeit gegenüber bestimmten Geräuschen wie Gesang, Toilettenspülung oder Staubsaugerlärm*
- *Schwierigkeiten mit dem Warten*

- *Geringe Empfindlichkeit gegenüber Temperatur oder Schmerz*
- *Fasziniertsein von visuellen Mustern, Lichtern oder glänzenden Oberflächen*
- *Mangel an Angst oder Wahrnehmung von realer Gefahr*
- *Abnorme Angst vor bestimmten Objekten oder fremden Wesen wie Puppen, Hunden oder Clowns*
- *Scheu vor Berührung, die nicht von ihnen selbst ausgeht*
- *Ess- und Schlafstörungen*

Zur Wahrung der inneren Ordnung und zur Reduktion von Stress und Angst auf Grund von Veränderungen der Umwelt zeigen autistische Menschen repetitives Verhalten. Bereits geringe Veränderungen in ihrer Umwelt können starke Gefühlsregungen auslösen. Die massive Unflexibilität ihrer Umwelt gegenüber stellt für Menschen im Umfeld des Autisten oft eine hohe Belastung dar.

#### *4.3.3.2. Spezifische Herausforderungen an die Betreuer*

Autistische Menschen scheinen geradezu abhängig von Routinen und vertrauten Erfahrungen zu sein. Die logische Folge aus diesem Verhalten ist eine Abneigung gegenüber neuen Erfahrungen und Veränderungen. Diese Abneigung betrifft das gesamte soziale Umfeld des autistischen Menschen. Autistische Menschen wechseln nur widerwillig ihre Kleidung und sträuben sich gegen Abwechslung im Speiseplan. Ein Eingreifen in diese vertrauten Erfahrungen seitens des Betreuers, sei es bewusst oder unbewusst, kann zu massiven Gefühlsschwankungen und Aggressionen führen.

*Eine achtköpfige Gruppe einer Tagesstätte zur Betreuung behinderter Menschen macht einen Ausflug. Ludwig ist auch dabei – er ist Autist. Zu Mittag kehrt die Gruppe in ein Gasthaus zum Essen ein. Ludwig bestellt ein Wiener Schnitzel. Die Kellnerin bringt das Schnitzel und stellt den Teller vor Ludwig hin. Am Teller sind ein Schnitzel mit Reis und Erbsen. Ludwig schaut auf den Teller, nimmt ihn und schmeißt den Teller gegen die Wand.*

Die Erklärung für Ludwigs Verhalten ist einfach und kompliziert zu gleich. Ludwig bekommt in der Tagesstätte zu Mittag regelmäßig ein Schnitzel. In der Tagesstätte gibt es zum Schnitzel jedoch als Beilage nur Reis, keine Erbsen. Laut Ludwigs Erfahrung muss ein Schnitzel nur mit Reis serviert werden, es dürfen keine Erbsen dabei sein. In dieser Situation war Ludwig nicht in der Lage, sein Problem zu artikulieren oder die Erbsen einfach nicht zu essen. Sein einziger Ausweg in dieser Situation war, den Teller „zu beseitigen“.

An diesem Beispiel ist zu erkennen, wie schwierig es ist, solche Situationen vorherzusehen. Die Betreuungsarbeit geschieht ständig mit dem Wissen, dass jederzeit etwas Unvorsehbares und nicht Einschätzbares geschehen kann. Dieses Wissen bzw. Gefühl kann zu einer sehr belastenden psychischen Situation für die Betreuer führen.

Die Mehrheit der autistischen Menschen reagiert auf Veränderungen jedoch nicht mit Aggression, sondern wird unruhig und zieht sich zurück. Sie versuchen, den durch die Veränderung ausgelösten Stress mit Hilfe von repetitiven Verhaltensweisen zu kompensieren. Repetitive Verhaltensweisen sind, vereinfacht gesagt, starre Verhaltensstrukturen, deren sich Autisten, zumeist in Stress- und Angstsituationen, zur Beruhigung bedienen. Repetitive Verhaltensweisen sind bei autistischen Menschen häufig zu beobachten, weil für sie der „normale“ Alltag geradezu mit Veränderungen und Herausforderungen „gespickt“ ist.

*In einer gemeinsamen Gruppenarbeit werden die Eigenschaften von Haustieren besprochen. Nachdem jeder ein Haustier genannt und beschrieben hat, gibt die Betreuerin jedem Klienten ein Blatt mit einem vorgezeichneten Haustier zum Anmalen. Hannes erledigt wie immer sein Arbeitsblatt sehr schnell und ist nach wenigen Minuten bereits fertig. Hannes fällt es besonders schwer zu warten und er wird unruhig. Er beginnt stark mit dem Oberkörper hin und her zu schaukeln und stößt bei jeder Vorwärtsbewegung ein lautes „Fertig!“ aus. Durch die lauten Schreie von Hannes wird ein anderer Klient ängstlich. Er beginnt wiederholt vom Sessel aufzuspringen und sich wieder zu setzen.*

Repetitives Verhalten hilft einem Klienten ein - ihm unangenehmes - Gefühl auszublenden. In einer Gruppensituation kann repetitives Verhalten rasch zu einer negativen Beeinträchtigung der Gruppendynamik führen. Die Betreuer sind täglich mit diesen Situationen konfrontiert. Besonders bei Urlauben oder Krankheit von Kollegen und der damit verbundenen veränderten Situation und größeren Klientengruppen ist die Belastung sehr massiv.

#### 4.3.3.3. Zusammenfassung

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass es, auf Grund der spezifischen Eigenheiten autistisch behinderter Menschen, zu erhöhten Herausforderungen und Belastungen für die Betreuer kommen kann. Besonders in der Kommunikation, im Sozialverhalten und bei Flexibilität verstärken sich die Belastungen für die Betreuer von Autisten im Gegensatz zu anders behinderten Menschen.

Die folgende Tabelle veranschaulicht die hohen Herausforderungen und Belastungen für Betreuer autistisch behinderter Menschen.

Herausforderungen und Belastungen für Betreuer autistisch behinderter Menschen	Erklärung/Beispiele
Herausforderungen und Belastungen im Bereich der Kommunikation	
Herausforderungen und Belastungen auf Grund <i>mangelnder Motivation zur Kommunikation</i>	Schwieriger Kommunikationsaufbau Probleme, Wünsche und Bedürfnisse der Klienten zu erfahren
Herausforderungen und Belastungen auf Grund <i>von mangelndem Sprachverständnis</i>	Mangelndes Sprachverständnis führt zu Fehlinterpretation (für den Betreuer)  Allgemeine Kommunikationsprobleme, da Zusammenhänge nur eingeschränkt verstanden werden
Herausforderungen und Belastungen auf Grund <i>„unstimmiger“ Intonation</i>	„Unstimmige“ Intonation führt zur Irritation des Zuhörers

	Stimmlage, Stimmvolumen und Sprechgeschwindigkeit passen nicht zusammen. Es ist für den Zuhörer sehr schwer dem Gespräch zu folgen.
Herausforderungen und Belastungen auf Grund <i>vorhandener Echolalie</i>	Wiederholen von Satzteilen führt zu Missverständnissen
Herausforderungen und Belastungen auf Grund <i>mangelnder nonverbaler Kommunikation</i>	Nonverbale Kommunikation wird nicht sinngemäß verwendet Wichtige Informationen für die Kommunikation fehlen
Herausforderungen und Belastungen im Bereich der Sozialkompetenz	
Herausforderungen und Belastungen auf Grund der <i>Tendenzen sozialen Kontaktaufbau zu vermeiden</i>	Vermeidung von Kontaktaufbau Gesteigertes Rückzugsverhalten
Herausforderungen und Belastungen auf Grund <i>fehlender Konfliktlösungskompetenz</i>	Probleme beim Lösen von Konflikten Oft auto- und fremdaggressive „Konfliktlösung“ anstatt verbale
Herausforderungen und Belastungen auf Grund von <i>fehlendem Blickkontakt zum Kontaktaufbau</i>	Schwierigkeiten im Aufbau von Kontakt
Herausforderungen und Belastungen auf Grund von <i>zu wenig räumlicher Distanz zum Klienten</i>	Probleme auf Grund zu kleiner Räumlichkeiten Schwierigkeiten bei der Gruppenarbeit
Herausforderungen und Belastungen im Bereich der Unflexibilität	
Herausforderungen und Belastungen auf Grund des <i>Widerstandes der Klienten gegenüber Veränderungen</i>	Verweigerung von Kleidungswechsel Kein Umstellen der Möbel möglich Essen nur bestimmter Nahrungsmittel
Herausforderungen und Belastungen auf Grund von <i>unvorhersehbarem Verhalten</i> (starke psychische Belastung)	Plötzliche Gefühlsausbrüche Unvorhersehbares, fremdaggressives Verhalten
Herausforderungen und Belastungen auf Grund <i>repetitiver Verhaltensweisen</i>	Wiederholtes lautes Schreien Immer wieder die gleiche Frage stellen

*Tabelle 1: Überblick von Herausforderungen und Belastungen für Betreuer von autistisch behinderten Menschen*

Es wurden in diesem Kapitel die Herausforderungen für die Betreuer von autistisch behinderten Menschen aufgezeigt. Diese Herausforderungen können zu einem erhöhten Energieverlust, einem Burnout, führen.

Im nächsten Schritt soll der Themenkomplex Burnout bearbeitet werden, um danach die präventiven Maßnahmen zur Vermeidung eines Burnouts für Betreuer autistisch behinderter Menschen in den Mittelpunkt rücken zu können.

## **5. Burnout**

### **5.1. Begriffsgeschichte**

Der Begriff Burnout (engl. „to burn out“: ausbrennen) wurde vom deutschstämmigen Psychoanalytiker Herbert Freudenberger eingeführt, als er 1974 einen Artikel über das Ausbrennen ehrenamtlicher Mitarbeiter in „helfenden“ Einrichtungen veröffentlichte. Nach Freudenberger (1981; zit. n. Röhrig/Reiners-Kröncke 2003, S. 10) bedeutet Ausbrennen „sich entleeren. Die eigenen körperlichen und seelischen Reserven erschöpfen. Sich selbst bei dem Versuch zerstören, unter Aufbringung aller Kräfte unrealistische Erwartungen zu verwirklichen, die selbst gesetzt oder vom Wertesystem der Gesellschaft aufgezwungen sind.“

In den 1980er Jahren sorgten die Bücher von Freudenberger (1980) und Pines et al. (1983) für Aufmerksamkeit. Nachfolgend erschienen auch die ersten Veröffentlichungen deutschsprachiger Autoren<sup>5</sup> (vgl. Röhrig/Reiners-Kröncke 2003, S. 10f; Driller 2008, S. 11ff).

Während Freudenberger und Maslach vom Burnout betroffene Mitarbeiter den helfenden Berufen zusprachen, machten andere Autoren ähnliche Phänomene auch in anderen Berufsgruppen aus. So fasste Gusy (1995) Berufsgruppen in einer Tabelle zusammen, die im Zusammenhang mit Burnout stehen. In dieser Tabelle fanden sich neben den Mitarbeitern psychosozialer Arbeitsfelder beispielsweise auch Ärzte und Bibliothekare.

### **5.2. Ursachen des Ausbrennens in sozialen Berufen**

In sozialen Institutionen arbeiten Menschen, die Folgendes gemeinsam haben: Einen emotional sehr belastenden Beruf, bestimmte Persönlichkeitsmerkmale sowie die gleiche klientenzentrierte Orientierung. Diese drei Eigenschaften schaffen die Ausgangslage zum Ausbrennen (vgl. Pines et al. 2006, S. 60).

---

<sup>5</sup> Enzmann und Kleiber (1989), Burisch (1990)

### 5.2.1. Emotional belastende Arbeit

Die Betreuer von autistisch behinderten Menschen arbeiten meist über längere Zeit in emotional belastenden Situationen. Wie im vorangestellten Kapitel dargestellt wurde, sind Betreuer von autistischen Menschen besonders hohen und emotionalen Herausforderungen ausgesetzt. Angesichts dieser hohen Belastungen für Betreuer von autistischen Menschen, ist die Gefahr des Ausbrennens besonders gegeben.

In der Arbeit mit autistischen Menschen zählen die „kleinen Erfolge“. So müssen Ziele, die der autistische Klient erreichen soll, in viele „kleine Ziele“ unterteilt werden. Auf diese Weise lassen sich auch kleine Fortschritte des Klienten sichtbar machen. Das bewusste Aufzeigen dieser Fortschritte bzw. das Erreichen der „kleinen Ziele“ motiviert Klient und Betreuer gleichermaßen. Doch auch „kleine“ Fortschritte und Ziele lassen oft auf sich warten. Wenn die Betreuer in der Arbeit ihre Ziele nicht erreichen, so glauben viele, dass der Misserfolg nicht nur auf einen Mangel an fachlichen, sondern auch an persönlichen Kompetenzen zurückzuführen ist.

In allen Berufen in denen man mit Menschen arbeitet, ist man den (intensiven) Gefühlen anderer ausgesetzt. Schwierig und belastend für die Betreuer wird es jedoch besonders, wenn „der Strom der emotionalen Unterstützung nur in eine Richtung fließt, nämlich vom Helfer zum Klienten“ (Pines et al. 2006, S. 63).

### 5.2.2. Persönlichkeitsmerkmale

Betreuer, die sich für einen sozialen, helfenden Beruf entscheiden, haben oftmals Persönlichkeitszüge, die sie für den, mit diesem Beruf untrennbar verbundenen, typischen und emotionalen Stress anfällig macht. Typische Merkmale solcher Betreuer sind, dass sie verständnisvoll, hilfsbereit und besonders einfühlsam sind. Diese Eigenschaften sich durchwegs positive Persönlichkeitsmerkmale. Diese Betreuer haben jedoch durch ihr übergroßes Einfühlungsvermögen Schwierigkeiten sich von ihrer Arbeit und den Klienten abzugrenzen. Sie müssen sich mit den Grenzen ihrer Hilfeleistungen abfinden.

Für viele dieser Betreuer bedeutet das intensive Mitgefühl für ihre Klienten auch ein intensives Mitleiden für sich selbst (vgl. Pines et al. 2006, S. 64f).

### 5.2.3. Die klientenzentrierte Orientierung

Emotional belastende Arbeit und gewisse Persönlichkeitsmerkmale eines Menschen können den Prozess des Ausbrennens beschleunigen. Ein weiterer Aspekt, der das Ausbrennen „fördern“ kann ist die klientenzentrierte Orientierung. Bei der klientenzentrierten Orientierung steht im Zentrum des Betreuerinteresses der Mensch, dem geholfen werden soll.

„Normale“ menschliche Beziehungen sind ausgewogen, sie haben eine Symmetrie. Beziehungen zwischen Klienten und ihren Pflegern, Schwestern und Betreuern sind immer asymmetrisch. Der Helfer gibt, der Klient nimmt. Die Arbeit der Helfer wird immer mehr zu deren Lebensinhalt. Pines et al. (2006, S. 65) stützt diese Aussage, indem sie schreibt: „Viele der Menschen in diesen Berufen sehen ihre Arbeit als Berufung, die Belohnung ist das Geben.“

Die Auswirkungen der klientenorientierten Zentrierung verstärken sich in Kombination mit der emotionalen Belastung und den Persönlichkeitsmerkmalen der Helfer. Da diese drei Faktoren (emotional belastende Arbeit, Persönlichkeitsmerkmale, klientenzentrierte Orientierung) nahezu in jedem helfenden Beruf gegeben sind, „scheint der Prozess des Ausbrennens beinahe unvermeidlich“ (Pines et al. 2006, S. 67).

## 5.3. Symptome

Zur weiteren Annäherung an den Begriff Burnout werden Symptome von Burnout dargestellt. Die nachstehenden Symptome (vgl. Burisch 2006, S. 25ff) müssen weder in der hier genannten Reihenfolge auftreten, noch müssen alle Symptome beim Betroffenen eintreten.

### 5.3.1. Warnsymptome der Anfangsphase

Vor allem in der älteren Burnout Literatur findet man noch die Ansicht, dass zu Beginn von Burnout Prozessen ein Überengagement steht. In dem Sinnspruch „Wer ausbrennt, muss einmal gebrannt haben“ findet sich der deutsche Psychologe Burisch nicht mehr. Burisch (2006, S. 27) zieht es vor, neutraler von einem „überhöhten Energieeinsatz“ zu sprechen. Diese Formulierung ist laut Burisch allgemein gültiger.

Burisch beschreibt Warnsymptome nicht als physisch verursachte Gefühlszustände, sondern vielmehr psychisch bedingt. Als Warnsymptome der Anfangsphase nennt Burisch (vgl. 2006, S. 25):

- *freiwillige unbezahlte Mehrarbeit*
- *Gefühl der Unentbehrlichkeit*
- *Verleugnung eigener Bedürfnisse*
- *Verdrängungen von Enttäuschungen*
- *Nicht Abschalten können*
- *Unausgeschlafenheit*

So spricht er davon, dass es reicht, wenn Betreuer den größten Teil ihrer Arbeitszeit mit angespanntem Zwerchfell verbringen, weil jederzeit etwas Bedrohliches passieren könnte. Weiters ist Burisch der Überzeugung, dass nicht die Arbeitsmenge, sondern die Gefühlslage, mit der die Arbeit geleistet wird, entscheidend ist. Denn, wenn Einsatz und Ertrag, Anstrengung und Belohnung, Negatives und Positives in einem ausgewogenen Verhältnis stehen, dann kann ein hoher Grad von Engagement lange Zeit aufrechterhalten werden.

### 5.3.2. Reduziertes Engagement

Betreuer mit bereits reduziertem Engagement versuchen, die Beziehungen zu „entpersönlichen“. Betreuer im sozialen Bereich versuchen ihre

Betreuungsaufgaben auf Verwahrung und Beaufsichtigung umzudefinieren. Im Zentrum steht das Verringern des Kontakts mit den ihnen anvertrauten Klienten. Symptome von Betreuern mit reduziertem Engagement sind (vgl. Burisch 2006, S. 25):

- *Verlust positiver Gefühle gegenüber den Klienten*
- *Größere Distanz zu Klienten*
- *Meidung von Kontakt mit Klienten und/oder Kollegen*
- *Verschiebung des Schwergewichts von Hilfe auf Beaufsichtigung*
- *Höhere Akzeptanz von Kontrollmitteln wie Strafen oder Tranquilizern*

Besonderes Augenmerk in dieser Kategorie ist auf die so genannte „innere Kündigung“ zu lenken. Diese Personen haben es aufgegeben zu leben, um zu arbeiten, sie arbeiten um zu leben. Besonders schlimm ist solch eine Situation für Angehörige von Sozialberufen, haben ja gerade derartige Personen meist intensive Kontakte zu Mitmenschen.

### 5.3.3. Emotionale Reaktionen; Schuldzuweisung

Das Aufgeben zentraler Ziele ist ein schmerzlicher Prozess. Betreuer haben Vorstellungen und Ziele in der Arbeit mit den Klienten. Wenn diese Vorstellungen und Ziele nicht eintreffen bzw. erreicht werden, so erfordert dies, einmal als unumgänglich akzeptiert, Trauerarbeit. Es bestehen zwei Möglichkeiten dieser Trauerarbeit - zum einen gibt man sich selbst, zum anderen der Umwelt die Schuld für den unbefriedigenden Zustand.

Sucht der Betroffene die Schuld in erster Linie bei sich selbst, so reagiert er überwiegend depressiv. Das Gefühl der Hilflosigkeit wird als persönliches Versagen interpretiert und dies führt wiederum zu einer Verminderung des Selbstwertgefühls.

Wer die Schuld nicht bei sich, sondern bei anderen sucht, der zeigt oft als Symptom die Aggression. So können Betroffene bereits auf kleinste

Veränderungen in ihrer Umwelt mit gereizter Stimmung und Wutausbrüchen reagieren.

Folgende Symptome sind bei Betroffenen zu beobachten (vgl. Burisch 2006, S. 25):

#### Depression

- *Schuldgefühle*
- *Selbstmitleid*
- *Humorlosigkeit*
- *Pessimismus*

#### Aggression

- *Vorwürfe an andere*
- *Ungeduld*
- *Intoleranz*
- *Misstrauen*

#### 5.3.4. Abbau der Leistungsfähigkeit

In Wechselwirkung mit den vorstehenden Reaktionsweisen kann es zum Abbau kognitiver Leistungsfähigkeit kommen. Flüchtigkeitsfehler und vergessene Termine sind nur zwei Beispiele in dieser Kategorie. Grundsätzlich findet, sofern möglich, Dienst nach Vorschrift statt, um möglichst nicht aufzufallen.

Symptome bei betroffenen Betreuern können sein (vgl. Burisch 2006, S. 25):

- *Konzentrationsschwäche*
- *Ungenauigkeiten*
- *Dienst nach Vorschrift*
- *Verringerte Flexibilität*

Die bereits erwähnten Wechselwirkungen bestehen darin, dass der Abbau, soweit er ins Bewusstsein tritt, Depressionen verstärkt und diese im Sinne eines Kreislaufs wiederum verstärkend zurückwirken.

### 5.3.5. Verflachung des emotionalen, geistigen und sozialen Lebens

In Folge des Abbaus kognitiver Leistungsfähigkeit kann es zu einer emotionalen Verflachung kommen.

Beobachtbar bei der emotionalen Verflachung sind (vgl. Burisch 2006, S. 25):

- *Gleichgültigkeit*
- *Einsamkeit*
- *Desinteresse*
- *Langeweile*

Diese Verflachung betrifft nicht nur das emotionale Leben, sondern auch das soziale und geistige Leben des Betroffenen. Dieser Verlust von Emotionen kann zu einem Teufelskreis führen. Wer desinteressiert anderen gegenübertritt, dem wird meist auch kein Interesse entgegengebracht. Freunde und Familie ziehen sich zurück und die Situation für den Betroffenen wird noch aussichtsloser.

### 5.3.6. Psychosomatische Reaktionen

Psychosomatische Reaktionen zeigen sich bereits parallel zu den Anfangssymptomen. Symptome wie Schlafstörungen, Kreislaufbeschwerden, Verspannungen und Verdauungsprobleme treten gehäuft auf. Der Konsum von Alkohol und Nikotin kann massiv ansteigen.

Weitere Symptome sind (vgl. Burisch 2006, S. 25):

- *Herzklopfen*
- *Atembeschwerden*
- *Rückenschmerzen*
- *Übelkeit*
- *Kopfschmerzen*

### 5.3.7. Verzweiflung

Das vorerst temporäre Gefühl der Hilflosigkeit hat sich zu einem chronischen Gefühl der Hoffnungslosigkeit gewandelt. Das Leben hat keinen Sinn mehr und es können Selbstmordgedanken aufkommen.

Symptome bei „verzweifelten“ Betreuern sind (vgl. Burisch 2006, S. 25):

- *negative Einstellung zum Leben*
- *Existenzielle Verzweiflung*

## 5.4. Erklärungsansätze

Während meiner Literaturrecherchen fiel mir auf, dass es eine Vielzahl von verschiedenen Zugängen bzw. Erklärungsmodellen zum Burnout gibt. Zur Vereinfachung fasste Gusy (1995) die Erklärungsmodelle, wie zu Beginn der Arbeit im Forschungsstand angedeutet, in zwei Kategorien zusammen. Gusy formulierte die Kategorie der persönlichkeitszentrierten sowie sozial-, arbeits- und organisationszentrierten Erklärungsansätze (vgl. Gusy 1995, S. 31).

Beim *persönlichkeitszentrierten Ansatz* steht die Persönlichkeit des Einzelnen im Vordergrund. Somit werden die Gründe von Burnout an der Person selbst, und weniger in seiner Umwelt gesucht. Als bedeutende Vertreter des persönlichkeitszentrierten Ansatzes sind Freudenberg und Edelwich & Brodsky zu nennen (vgl. <http://www.hilfe-bei-burnout.de/nano.cms/Erklaerung/-Persoenlichkeitszentriert/>).

Im Gegensatz zum persönlichkeitszentrierten Ansatz steht der *sozial-, arbeits- und organisationszentrierte Erklärungsansatz*. Im Mittelpunkt des sozial-, arbeits- und organisationszentrierten Ansatzes steht die Umwelt des Betroffenen, wobei im Besonderen die Arbeitsbedingungen der Betroffenen Beachtung finden. Die Persönlichkeit des Einzelnen wird kaum berücksichtigt. Eine klare Trennung von persönlichkeitszentrierten sowie sozial-, arbeits- und organisationszentrierten Ansatzes ist nicht möglich und meiner Meinung nach auch nicht zweckmäßig. Pines et al. (2006, S. 74) stützt dies, indem sie

festhält: „Dieser Ansatz [sozialer Ansatz, A. d. V.] leugnet die Bedeutung von individuellen Zügen und Persönlichkeitsmerkmalen nicht, berücksichtigt jedoch, dass antisoziales Verhalten auch durch Komponenten der Situation beeinflusst sein kann.“ Bedeutende Vertreter des sozial-, arbeits- und organisationszentrierten Ansatzes sind Pines et al. und Maslach & Jackson.

#### 5.4.1. Persönlichkeitszentrierter Erklärungsansatz

##### 5.4.1.1. *Der Ansatz von Freudenberger*

Mitarbeiter in sozialen Institutionen sind Idealisten. Sie arbeiten mit der Vorstellung, den ihnen anvertrauten Menschen helfen zu können und diesen Menschen ein nahezu normales Leben zu ermöglichen. Doch genau die Menschen, denen die Mitarbeiter helfen wollen, sind oft mit einer unüberwindbaren Mauer umgeben. Schließlich kommt es zu Enttäuschungen und die Arbeit wird nur mehr mit halben Einsatz geleistet. Freudenberger sieht die Enttäuschung und den verminderten Arbeitseinsatz als „langsam quälenden Prozess, bei dem die Mitarbeiter von einem Teil ihrer selbst Abstand nehmen“ (Freudenberger 1981; zit. n. Röhrig/Reiners-Kröncke 2003, S. 30).

Freudenberger definiert das Ausbrennen als eine „Krankheit des Überengagements“. Zu einem späteren Zeitpunkt präzisiert er seine Definition, indem er Burnout als „Zustand der Ermüdung oder der Frustration, der hervorgerufen wird, wenn sich der Betroffene auf einen Fall, eine Lebensweise oder eine Beziehung einlässt, die den erwarteten Lohn nicht bringt“ (Freudenberger 1981; zit. n. Röhrig/Reiners-Kröncke 2003, S. 31).

Laut Freudenberger ist nicht jede Menschen vorherbestimmt auszubrennen. Wenn Menschen nur sehr geringe Ansprüche haben, so werden sie kaum in ein Burnout geraten. Personen, die motiviert, engagiert und zielstrebig sind, diese sind gefährdet. Sie stecken sich die Ziele so hoch, dass sie nicht erreicht werden können, oder sie können diese nur mit einem unverhältnismäßigem hohen Energieaufwand erreichen. So bleibt entweder der Erfolg aus, das Ziel

erreicht zu haben oder die Belohnung für das Erreichen des Zieles entspricht nicht dem geleisteten Energieaufwand.

Für Freudenberg ist Burnout kein akutes Phänomen. Es ist ein langwieriger Prozess, der sich über längere Zeit anbahnt.

Freudenberg teilt den Prozess des Burnouts in zwei Phasen. In der „empfindenden Phase“ versucht der Betroffene die chronische Müdigkeit mit noch mehr Anstrengungen auszugleichen. Er beginnt, alles was mit dem Beruf in Verbindung steht zu hassen. Er ist gereizt, zynisch gegenüber den ihm Anvertrauten und es kommt schließlich zur kognitiven Erschöpfung. In der „empfindungslosen Phase“ verdrängt er negative Gefühle und stumpft ab (vgl. Röhrig/Reiners-Kröncke 2003, S. 31f).

#### *5.4.1.2. Der Ansatz von Edelwich & Brodsky*

Edelwich & Brodsky definieren Burnout als einen zunehmenden Verlust von Energie. Sie nennen eine Reihe von Bedingungen, wie beispielsweise die Überlastung durch zu viele Klienten oder die Diskrepanz zwischen Zielsetzung und dem Erreichten, auf Grund deren man in ein Burnout geraten kann. Edelwich & Brodsky versuchen ihr Verständnis von Burnout in einem vierstufigen Modell der Desillusionierung darzustellen. Dieser Prozess lässt sich, beginnend mit Enthusiasmus, über die Stagnation zur Frustration bis hin zur Apathie beschreiben. Diese vier Stadien lassen sich nicht klar von einander abgrenzen, wobei auch eine genaue zeitliche Abfolge nicht eindeutig beobachtet werden kann (vgl. Röhrig/Reiners-Kröncke, S. 32ff).

#### Idealistische Begeisterung – Stadium 1

Zu Beginn ist die Arbeit durch Hoffnungen und unrealistische Erwartungen geprägt. Der Mitarbeiter weiß noch nicht, was ihn erwartet. Die anfängliche Begeisterung kann sich auf Kollegen, Klienten und den Helfer selbst positiv auswirken. Der Helfer läuft jedoch Gefahr, Engagement mit Hingabe zu

verwechseln. Durch die hohe Begeisterung kann der Beruf somit zum primären Lebensinhalt werden. Es ist daher besonders wichtig, dass eine Unterscheidung zwischen angemessenen Engagement und Überengagement gemacht wird, um so eine klare Grenze zwischen dem Arbeitsleben und dem Privatleben zu ziehen.

### Stagnation – Stadium 2

Der Zustand der Stagnation beschreibt ein „Festgefahresein“ des Prozesses. Der Helfer empfindet seine Arbeit als nicht mehr reizvoll und sein Engagement hat sich eingependelt. So haben die Helfer das Bedürfnis, ein gutes Einkommen zu haben, mehr Anerkennung zu bekommen und mehr Freizeit zur Verfügung zu haben. Auch wird vielen Helfern bewusst, in welcher sozialen Isolation sie sich nun auf Grund des Überengagements zu Beginn der Arbeit, befinden.

### Frustration – Stadium 3

„Frustration ist der Kernpunkt des Burnout“ (Edelwich & Brodsky 1984, S. 107). Die Helfer erkennen, dass die hohen Erwartungen nicht erfüllt werden. Durch lange Arbeitszeiten und schlechte Bezahlung wird die Frustration noch verstärkt. Die Helfer erfahren zum ersten Mal ein Gefühl der Leere. Die Frustration entsteht auf Grund von Machtlosigkeit und fehlenden Reaktionen von den ihnen Anvertrauten. Eine Folge dieser Frustration ist Zynismus und Gleichgültigkeit den Klienten gegenüber. Die Helfer distanzieren sich von den Klienten und ignorieren diese.

### Apathie – Stadium 4

Apathie ist das letzte Stadium der Desillusionierung. Die Helfer verfallen in eine emotionale Gleichgültigkeit. In diesem Stadium leistet der Helfer nur mehr „Dienst nach Vorschrift“ (Edelwich & Brodsky 1984, S. 25).

Der Helfer investiert möglichst wenig Zeit in die Arbeit, vermeidet jede Anstrengung und versucht seine „gesicherte Position“ nicht zu gefährden.

Die Apathie kann individuell, aber auch kollektiv sein. Wenn sich in der gesamten Institution nichts mehr bewegen und verändern lässt, so kann ein ganzes Team Apathie erfahren. Apathie kann einerseits die Ursache von hoher Mitarbeitfluktuation sein, andererseits die Folge davon. Für Edewich & Brodsky (1984, S. 177) bedeutet Gruppenapathie, dass „die ‚alten Hasen‘ die ‚Neuen‘ auf kurz oder lang, in ihre Apathie vereinnahmen.“

#### 5.4.2. Sozial-, arbeits- und organisationszentrierter Erklärungsansatz

##### 5.4.2.1. *Der Ansatz von Pines, Aronson & Kafry*

Eine der bekanntesten Forschungsgruppen in der Burnout Forschung ist die Gruppe um Ayala Pines. Mit ihren Kolleginnen Aronson und Kafry untersucht sie seit knapp drei Jahrzehnten das Phänomen Burnout.

Pines et al. unterscheidet in ihrem Erklärungsmodell zwischen Ausbrennen (Burnout) und Überdross (Life tedium). Ihre Unterscheidung trifft sie hinsichtlich der Ursache und nicht der Symptomatik. So spricht sie im Zusammenhang mit helfenden Berufen von Burnout, hingegen bei Angestellten von bürokratischen Organisationen von Überdross.

Pines et al. ist der Ansicht, dass, besonders die begeisterungsfähigen Menschen, die „entflammt“ gewesen sein müssen, vom Burnout am stärksten betroffen sind. Pines et al. definiert das Gefühl von Burnout und Überdross wie folgt: „Überdross und Ausbrennen sind Zustände körperlicher, emotionaler und geistiger Erschöpfung. Die Betroffenen fühlen sich körperlich verausgabt, hilflos, hoffnungslos und emotional erschöpft. Sie entwickeln negative Einstellungen zum Selbst, zu ihrem Beruf, zu anderen Menschen und zum Leben ganz allgemein. Ausbrennen und Überdross sind Empfindungen des Unglücks und der Unzufriedenheit, des vergeblichen Strebens nach Idealen. In extremen Formen berauben sie die Menschen der Fähigkeit, sich mit ihrer

Umwelt auseinanderzusetzen und sich an ihr zu freuen“ (Pines et al. 2006, S. 25).

Nach Pines et al. lässt sich Burnout durch drei Erschöpfungszustände beschreiben. Eine Darstellung der drei Erschöpfungszustände zeigt folgende Tabelle.

	Gekennzeichnet durch	Beispiel
Körperliche Erschöpfung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Energiemangel</li> <li>▪ Chronische Müdigkeit bei gleichzeitigen Schlafschwierigkeiten</li> <li>▪ Erhöhte Krankheitshäufigkeit</li> <li>▪ Häufigen Kopf- und Gliederschmerzen</li> <li>▪ Verspannungen an Kopf- und Schultermuskulatur</li> <li>▪ Veränderungen der Essgewohnheiten und des Körpergewichts</li> </ul>	„Am Abend kann ich nur noch vor dem Fernsehapparat zusammenbrechen und Riesenportionen Eis essen.“
Emotionale Erschöpfung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reizbarkeit</li> <li>▪ Niedergeschlagenheit</li> <li>▪ Hilf- und Hoffnungslosigkeit, die in extremen Fällen bis zu Selbstvernichtungsgedanken führen können. Glück und Hoffnung weichen Einsamkeit, Entmutigung, Ernüchterung</li> </ul>	„Manchmal möchte ich meinen Klienten sagen: ‚Wen kümmert das? Glauben Sie, nur Sie haben Probleme? Ich vielleicht nicht?‘“
Geistige Erschöpfung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die negative Einstellung zu sich selbst, zur Arbeit und zum Leben allgemein („Dehumanisierung, d. h. Menschen, die diesem Prozess verfallen ,verlieren die Fähigkeit, die persönliche Identität ihrer Mitmenschen wahrzunehmen, sprechen immer weniger auf sie an und behandeln sie, als wären sie keine“ [Aronson, Pines &amp; Kafry, 1983b, S. 22]). Demzufolge kann geistige Erschöpfung zu Einstellungs- und Verhaltensänderungen führen. Beobachtete Reaktionen sind die</li> <li>▪ Ausdehnung der Arbeitspausen</li> <li>▪ Vermeidung von Klientenkontakten sowie</li> <li>▪ Rückzug aus der Arbeit</li> </ul>	„Ich will nichts mehr mit diesen Verlierern zu tun haben. Wenn sie schon so lange das Opfer der Gesellschaft sind, haben sie es wahrscheinlich nicht besser verdient.“

*Tabelle 2: Beschreibung des Burnoutsyndroms durch drei verschiedene Erschöpfungskomponenten (Aronson et al. 1983b; zit. n. Röhrig/Reiners-Kröncke 2003, S. 38)*

Für die Entstehung von Burnout machen Pines et al. die Persönlichkeit des Einzelnen nur nebensächlich verantwortlich. Die Ursachen für Burnout „seien in den meisten Fällen nicht in der Persönlichkeit, sondern in deren Umwelt zu suchen“ (Pines et al. 1983, S. 44).

Zu diesen verursachenden Umweltbedingungen zählen (vgl. Röhrig/Reiners-Kröncke 2003, S. 39):

- *Geringer Handlungs- und Entscheidungsspielraum der Person*
- *Geringe Flexibilität der Organisation (z. B. gleichförmige Routine)*
- *Schlechte Rahmenbedingungen (z. B. schlechte Bezahlung)*
- *Überforderung durch zu viele Aufgaben*
- *Mangelndes Feedback sowohl von Kollegen und Vorgesetzten als auch von den Klienten*
- *Fehlende soziale Unterstützung*
- *Schlechte Ausbildung*

Als Persönlichkeitsfaktoren, die die Entstehung von Burnout „fördern“ können, jedoch nicht als hauptverantwortlich gelten, sehen Pines et al. die spezielle Helfermotivation und den Versuch Selbstwertgefühl durch Sympathie und Verständnis für andere zu erlangen (vgl. Röhrig/Reiners-Kröncke 2003, S. 39f).

#### 5.4.2.2. *Der Ansatz von Maslach & Jackson*

Wie Pines et al. sehen auch Maslach & Jackson die wesentlichen Ursachen nicht in der Persönlichkeit der Helfer, sondern im „schlechten“ Arbeitsumfeld. Verbesserungen und Prävention sehen Maslach und Jackson daher besonders im Bereich der Organisation (vgl. <http://www.hilfe-bei-burnout.de/nano.cms/Erklaerung/-Organisationsorientiert/?Block=2>)

Zu den organisationszentrierten Faktoren, die ein Burnout begünstigen, zählen laut Maslach & Jackson (vgl. Driller 2008, S. 21):

- *Mangel an positivem Feedback*
- *Eine schlechte Teamarbeit*

- *Druck von Vorgesetzten*
- *Schlechte Arbeitsorganisation*

Maslach & Jackson warnen davor, die Ursache von Burnout auf die Persönlichkeit zu reduzieren, denn die Helfer neigen schon berufsbedingt dazu, die Bedeutung der Persönlichkeitsvariablen zu überschätzen. Des Weiteren werden die am Arbeitsplatz aufkommenden negativen Gefühle nicht mit Kollegen besprochen. Somit bleibt jegliche soziale Unterstützung verwehrt. Stattdessen beginnen die Helfer immer härter zu arbeiten, was den Burnoutprozess weiter verstärkt. Wenn es den Helfern in solchen Situationen nicht gelingt, Abstand zur emotionalen Belastung zu finden, so kann dies zu einem Burnout führen (vgl. Röhrig/Reiners-Kröncke 2003, S. 41).

## **5.5. Zusammenfassung**

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass es verschiedene Ursachen und Erklärungsmodelle für die Entstehung von Burnout gibt. Hervorzuheben ist die Unterteilung in persönlichkeitszentriert und organisationszentriert.

Diese „strukturelle“ Unterteilung (persönlichkeitszentriert und organisationszentriert) findet sich in der Erarbeitung der präventiven Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout bei Betreuern autistisch behinderter Menschen wieder.

In einem nächsten Schritt folgt die Auseinandersetzung mit den präventiven Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout für Betreuer autistisch behinderter Menschen. Zu Beginn wird auf den Begriff Prävention bzw. Prophylaxe eingegangen. Folgend werden Maßnahmen zur Burnout Prävention dargestellt. In der abschließenden Zusammenfassung zeigt eine Tabelle einen Überblick über die aufgezeigten Maßnahmen.

## **6. Burnout Prävention für Betreuer autistisch behinderter Menschen**

### **6.1. Der Begriff Prävention**

Der Begriff *Prävention* wird in der Alltagssprache fälschlicherweise oftmals als „verhindern“ oder „abwehren“ verwendet.

Damit mögliche Begriffsunklarheiten vermieden werden, wird im weiteren Verlauf dieser Arbeit dann von Prävention gesprochen, wenn das im Zentrum stehende Problem – „Burnout“ – noch nicht aufgetreten ist.

Beim Versuch einer Definition des Präventionsbegriffs fällt auf, wie paradox dieser Begriff ist. So lässt sich meiner Meinung nach der Begriff Prävention am besten durch seine Aufgabe beschreiben, die wie folgt lautet: „Durch Interventionsversuche soll ein gegenwärtiger, als positiv beurteilter Zustand so beeinflusst werden, dass er auch positiv bleibt“ (Hafen 2003, S. 21).

Im Rahmen von meiner Literaturrecherche zeigte sich, dass der Begriff Prophylaxe immer wieder synonym zum Begriff Prävention gebraucht wurde. Auf Grund der gebräuchlichen Verwendung von Prävention und Prophylaxe in der Fachliteratur erscheint mir die synonyme Verwendung dieser Begriffe im weiteren Verlauf der Arbeit als durchaus legitim, sodass beide Begriffe Anwendung finden werden.

## **6.2. Maßnahmen der Betreuer zur Vorbeugung von Burnout**

In der Fachliteratur werden zahlreiche Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout (Fengler 2008; Pines 2006; Burisch 2006) für Mitarbeiter in sozialen Berufen dargelegt. Im vorliegenden Kapitel soll aufgezeigt werden, inwiefern die in der Fachliteratur vorgeschlagenen Maßnahmen zur Burnout Prävention für Betreuer autistisch behinderter Menschen umsetzbar sind.

### **Psychohygiene**

Ein wesentliches Ziel von Betreuern in der sozialen Arbeit sollte sein, auf die eigene Psychohygiene zu achten. Eine Beschreibung der Psychohygiene lässt sich, wie bereits beim Präventionsbegriff, am besten auf die Aufgaben der Psychohygiene bezogen formulieren. Die Psychohygiene hat die Aufgabe, „die Gesundheit des Individuums zu erhalten“ (Mierke 1967, S. 8).

Auf eine positive Psychohygiene bzw. auf das seelische Gleichgewicht zu achten, ist für viele Betreuer in belastenden Situationen eine schwierige Aufgabe. Faktoren, wie auf seinen persönlichen Biorhythmus zu hören oder der Wechsel zwischen Aktivitäts- und Erholungsphasen stärken das seelische Gleichgewicht. Aktivitäts- und Erholungsphasen beziehen sich nicht ausschließlich auf Arbeit und Freizeit, die Phasen sollten auch in einem Wechselspiel während des Arbeitsalltags ablaufen. Besonders in der Betreuung von autistischen Menschen sind Aktivitäts- und Erholungsphasen während der Betreuungszeit sehr schwierig, da die Betreuer während der Betreuungszeit ständig „auf der Hut“ und stets auf unvorhersehbare Handlungen vorbereitet sein müssen, bleiben die Erholungsphasen während des Arbeitstages beinahe völlig aus. Ein Vorschlag zur Verbesserung dieser Situation wäre, dass der Betreuer auch Tätigkeiten ausübt, in denen er nicht unmittelbar mit den Klienten in Kontakt steht. Diese Tätigkeiten, so genannte „time outs“, können von der Vorbereitung des Essens bis hin zu Schreibarbeiten, Telefonaten oder Vorbereitungsarbeiten reichen.

## **Sport und Entspannung**

Die Art und Weise wie sich jeder Mensch erholt ist individuell sehr verschieden. Vor allem sollen die Aktivitäten bewusst erlebt werden. Sport und Entspannungstechniken wie beispielsweise Yoga haben sich bei der Vorbeugung gegen Burnout bewährt. Welche Entspannungsmöglichkeit für den jeweiligen Menschen Erfolg versprechend ist, kann nur durch Ausprobieren festgestellt werden (vgl. Buchka/Hackenberg 1987, S. 52ff).

## **Offenheit für neue Arbeitsmethoden**

Ein weiterer Vorschlag zur Burnout Prävention für die Betreuer ist die Offenheit für neue Arbeitsmethoden. Denn nur „durch Offenheit für ganz neue didaktische Ideen und neue Methoden und Medien bekommen wir wieder neuen Zugang zu unserer Arbeit und zum Hilfesuchenden“ (Buchka/Hackenberg 1987, S. 58). Vorschläge hierzu sind beispielsweise neue Lehr- und Lernmaterialien auszuprobieren oder Abwechslung bei neuen Speisen in einer neuen Umgebung. Es lassen sich bei dieser Maßnahme bereits die ersten Einschränkungen in der Arbeit mit autistischen Menschen erahnen. Auf Grund der Abneigungen autistischer Menschen gegenüber Veränderungen der Materialien bzw. der Umgebung sind solche Maßnahmen aber kaum durchführbar. Diese Veränderungen könnten, auf Grund der Reaktionen der Klienten auf diese, zu einer Verstärkung der Belastungen für die Betreuer führen. Es sind Veränderungen, die nicht den Klienten direkt betreffen, anzuraten. So kann man, anstatt in der Mittagspause im Personalraum zu sitzen, einen Spaziergang machen oder in ein nahe liegendes Gasthaus essen gehen. Bei genauerem Hinsehen seiner eigenen Gewohnheiten und Abläufe lassen sich einige positive Veränderungen erzielen.

## **Ziele setzen**

Wichtig für alle Betreuer in sozialen Einrichtungen ist Ziele zu definieren. Für Betreuer autistischer Menschen sind diese besonders wichtig. Ziele und auch Zwischenziele sind auf Grund der oft nur sehr kleinen Schritte in der Betreuungsarbeit von autistischen Menschen, von besonderer Bedeutung. Es ist wichtig, Ziele und Zwischenziele zu formulieren und zu überprüfen, denn das Erreichen von Zwischenzielen wirkt motivierend und steigert die Energie. Burisch (2006, S. 262) betont ebenfalls die positive Wirkung von Zielen, indem er schreibt: „Das Erreichen von Zwischenzielen, das Beobachten von Fortschritten motiviert. Man gerät wieder in Aktion, nimmt sein Schicksal wieder in die Hand.“

## **Selbstbelohnung**

Als weitere präventive Möglichkeit führt Fengler die Selbstbelohnung an. Hier soll der Betreuer „bei ersten kleinen Erfolgen des Patienten durchaus innehalten und sich selbst mit einer kleinen Sonderanerkennung versorgen“ (<http://www.assista.org/files/Fengler94.pdf>). Das kann beispielsweise Sport, Einkaufen gehen oder ein Kinobesuch sein. Die Selbstbelohnung als präventive Maßnahme gegen Burnout in der Betreuung autistischer Menschen scheint sehr zweckmäßig zu sein. Da bei den meisten autistischen Menschen Fortschritte nur in Nuancen passieren, sind kleine Selbstbelohnungen als motivierend und unterstützend für die tägliche Arbeit besonders geeignet.

## **Abstand von der Arbeit**

Oftmals beschäftigen Schwierigkeiten die Betreuer über die Arbeitszeit hinaus. In manchen Situationen ist es notwendig über diese Schwierigkeiten und Belastungen zu sprechen, manchmal ist es aber notwendig und richtig, nicht darüber zu sprechen. Fenglers (2008, S. 205) Ansicht nach ist dies zwar „eine

ganz einfache Erkenntnis; aber viele Helferinnen und Helfer sind nicht imstande, dem zu folgen. Stattdessen kreist ihr Denken grüblerisch und quälend immer wieder um die gleichen Möglichkeiten, Unwägbarkeiten, Eventualitäten und Risiken, spult zurückliegende Begegnungen und Gespräche wiederholt ab oder sucht nach Schlupflöchern und Lösungen, wo es keine gibt.“ Für Betreuer autistischer Menschen ist dieses Abstand halten schwierig, aber wichtig. Die Betreuer sind hohen und spezifischen Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen ausgesetzt. Zur Bewältigung dieser spezifischen Belastungen ist der Abstand von der Arbeit jedoch notwendig.

### **Tagesresümee erstellen**

Als weiterer Vorschlag zur Burnout Prävention soll das so genannte „Tagesresümee“ Erwähnung finden. Das Tagesresümee ist vor allem für Betreuer geeignet, die sich schwer mit dem Loslassen der vergangenen Geschehnisse tun. Wiederum ist dieses „Instrument“ der Psychohygiene meiner Erfahrung nach ein sehr geeigneter Weg zur Erleichterung der Arbeitssituation für die Betreuer von autistischen Menschen. Die hohen Herausforderungen, die spezifischen Belastungen und eine, teils hohe, Aggressionsbereitschaft erschwert es den Betreuern, den Tag hinter sich zu lassen und neue Energie zu tanken. Deshalb hilft es, wie beim Tagesresümee vorgeschlagen, seinen Arbeitstag noch einmal revue passieren zu lassen. Idealerweise hält man schriftlich fest, schreibt Punkt für Punkt nieder, was man diesen Tag in der Arbeit gemacht und geleistet hat. „Und unter diese kurze oder lange Liste schreibt man dann mit energischer Schrift den Satz: ‚Damit soll es nun für heute genug sein!!!‘ – Dies stellt dann das Ende des Helfer-Arbeitstages dar, und in der verbleibenden Zeit werden alle Gedanken, die wieder daran aufkommen, mit diesem einem Satz ‚Damit soll es nun für heute genug sein!!!‘ energisch abgewiesen“ (Fengler 2008, S. 209).

Allgemein formuliert sind präventive Maßnahmen dann gut geeignet, wenn sie leicht verfügbar sind. Sie sollen vom Wohlwollen sich selbst, Kollegen, Vorgesetzten und Klienten gegenüber geprägt sein. Welche Maßnahmen für

einen selbst geeignet sind, muss jeder Mensch selbst herausfinden (vgl. Fengler 2008, S. 209).

### **6.3. Maßnahmen der Institution zur Vorbeugung von Burnout**

#### **Information für Berufsanfänger**

Präventive Maßnahmen setzen schon vor Arbeitsbeginn an. Es wird vom Berufsanfänger erwartet, dass er sich über die Institution informiert, in der er beabsichtigt zu arbeiten. Er soll sich eine möglichst objektive Meinung bilden, wobei er die eigenen Erwartungen relativieren muss. Im Gegenzug muss seitens der Institution der Berufsbewerber offen und detailliert über „Licht- und Schattenseiten der zukünftigen Tätigkeit aufgeklärt werden. Seine Entwicklungschancen müssen realistisch dargestellt werden, nicht aber in der Farbe Rosa“ (Fengler 2008, S. 238). Da die autistische Behinderung und die damit verbundenen hohen Belastungen nach spezieller Eigenschaften der Betreuungspersonen verlangen, ist eine intensive Aufklärung des Tätigkeitsfeldes unumgänglich. Auf diesem Weg können sich die Berufsanfänger selbst ein genaueres Bild über die zukünftigen Aufgaben machen.

#### **Anerkennung durch Vorgesetzte**

Die Rolle eines Vorgesetzten ist für die Unterstützung und die allgemeine Arbeitssituation der Betreuer von großer Bedeutung. Manche Vorgesetzte sind der Meinung, dass erfahrene Betreuer keine Anerkennung und kein Feedback mehr brauchen, um die Motivation in der Betreuung hochzuhalten. Das dies ein Trugschluss ist, zeigt sich darin, dass in Untersuchungen festgestellt wurde, dass erfahrene Betreuer ihr Engagement in ihre Arbeit sogar noch steigern konnten, wenn sie Wertschätzung und Anerkennung für die geleistete Arbeit erfahren haben (vgl. Cherniss 1999, S. 148). Laut Cherniss (1999, S. 149)

wünschen sich Professionelle (Betreuer) einen Chef, der „fähig und bereit ist, Barrieren abzubauen, die ihnen im Weg stehen. Sie möchten einen Vorgesetzten, der methodisch erfahren genug ist, um ihnen technische Unterstützung zu geben, und der als Person ein Beispiel darstellt, an dem man lernen kann.“ Solche Vorgesetzte müssen besonders in Institutionen, in denen autistisch behinderte Menschen betreut werden, vor Ort sein. Diese Vorgesetzten müssen eine starke Persönlichkeit besitzen und viel theoretisches Wissen und praktische Erfahrungen im Umgang mit autistischen Menschen haben. Nur so kann erreicht werden, dass die Betreuer die notwendige Unterstützung in ihrer Arbeit erhalten.

### **Adäquater Personalschlüssel**

Ein immer aktuelles Thema bei Verbesserungen des Arbeitsplatzes ist die Personalsituation, hinsichtlich derer zumeist der Personalschlüssel diskutiert wird. Der Personalschlüssel gibt an, wie viele Klienten einem Betreuer anvertraut sind. Irrtümlicherweise wird häufig davon ausgegangen, dass ein sinnvoller Personalschlüssel nur den Betreuern zu Gute kommt. Allerdings ist es zweckmäßig, Klientenzahl und Gruppengrößen so festzusetzen, dass die Betreuer ihre Fähigkeiten optimal nutzen und entfalten können (vgl. Fengler 2008, S. 241). In Tagesstätten zur Betreuung von autistischen Menschen muss stets eine sehr individuelle Regelung, den Personalschlüssel betreffend, gefunden werden. Da Ausprägung und Schwere der autistischen Behinderung von Klient zu Klient massiv differieren, kann ein geeigneter Personalschlüssel nur von Fall zu Fall gefunden werden. Auch wenn der geeignete Personalschlüssel gefunden wurde, ist auf Grund der wirtschaftlichen Situation vieler sozialer Einrichtungen die Umsetzung oftmals äußerst schwierig.

### **Autonomie für die Mitarbeiter**

In vielen Institutionen wird der Handlungsspielraum der Mitarbeiter „von oben herab“ sehr stark eingeschränkt. Bereits Gusy (1995, S. 205) ist der Ansicht,

dass „ausreichender Handlungs- und Entscheidungsspielraum die Entstehung von Beanspruchungsreaktionen mindert.“ Es ist daher eine Arbeitssituation anzustreben, in der die Betreuer mehr Autonomie erhalten. So können Mitarbeiter beispielsweise in die Erstellung des Dienstplans eingebunden werden. Neben den positiven Effekten der Kommunikations- und Kooperationskultur zwischen den Mitarbeitern, die, wie bereits aufgezeigt, bei Betreuern von autistischen Menschen besonders wichtig sind, ist eine soziale Unterstützung im Sinne von Burnout Prävention ebenfalls gegeben (vgl. Röhrig/Reiners-Kröncke 2003, S. 112).

### **Weniger Zeitdruck**

Eine weitere Ursache für Burnout ist der Zeitdruck, der zumeist durch eine zu hohe Klientenzahl verursacht wird. Eine langfristige Verbesserung dieses Problems kann nur über eine Personalaufstockung erreicht werden. Eine Personalaufstockung ist jedoch, wie bereits im Bereich des Personalschlüssels erläutert, auf Grund der wirtschaftlichen Situation in vielen sozialen Institutionen nicht zu erwarten. Vorschläge, die Situation zu verbessern, gehen dahin, dass die zeitliche Organisation der Arbeit (selbst) verbessert wird. Dazu wäre jedoch wieder eine Erweiterung des Handlungsspielraums notwendig. Eine Möglichkeit zeitlich flexibler zu werden, kann innerhalb des Teams umgesetzt werden. Eine präventive Maßnahme innerhalb von Teams ist die vorübergehende Entlastung von einzelnen Mitarbeitern, durch beispielsweise die Abnahme bzw. Umverteilung von schwierigen Klienten (vgl. Röhrig/Reiners-Kröncke 2003, S. 113). Vor allem in der Betreuung von autistischen Menschen gibt es zahlreiche Klienten, die als „schwierig“ und „kraftraubend“ charakterisiert werden können. In diesen Betreuungssituationen ist der „Wechsel“, d. h. ein Kollege übernimmt den Klienten für eine bestimmte Dauer eine geeignete Maßnahme zur Entlastung für den Betreuer.

## **Fortbildungsmöglichkeiten**

Ein weiterer, sehr bedeutender Bereich, der zu einer guten Arbeitssituation beiträgt, ist die Ausbildung und die Weiterbildung. Einen besonders hohen Stellenwert in der Ausbildung sollte die Praxis haben. Bereits Breuer (1979) konnte in Untersuchungen zeigen, dass der Praxis als Berufsvorbereitung eine bedeutende Rolle zukommt (vgl. Wagner 1993, S. 107). Neben der praktischen Berufsvorbereitung ist, im Speziellen wegen der vielfältigen Eigenheiten autistischer Menschen, ein fundiertes theoretisches Wissen notwendig. Meiner persönlichen Erfahrung nach und auf Grund vieler Gespräche mit Praktikanten diverser sozialpädagogischer Schulen findet das Thema Autismus nur sehr oberflächlich Behandlung im Unterricht. Daher sind besonders für Berufsanfänger gute Weiter- und Fortbildungsangebote von großer Bedeutung. Weiter- und Fortbildungen helfen dabei, die bisherigen Arbeitsmethoden zu überdenken, neue Strategien zu entwickeln und im Umgang mit Klienten flexibler zu werden. Voraussetzung ist, dass die Themen der Veranstaltungen den Bedürfnissen der Betreuer angepasst sind. Daher ist speziell auf die Wünsche und Anregungen der Mitarbeiter bezüglich der Planung von Weiterbildungen zu achten (vgl. Buchka/Hackenberg 1987, S. 61). Weitere Voraussetzungen für positive und unterstützende Fortbildungen sind: die Weiterbildung muss im Rahmen der Dienstzeit stattfinden bzw. als Dienstzeit angerechnet werden und die Weiterbildung muss von der Institution bezahlt werden. Für viele mögen diese beiden Forderungen selbstverständlich erscheinen - in der Praxis scheint dies immer noch nicht selbstverständlich zu sein.

## **Mitarbeiterbesprechungen**

Mitarbeiterbesprechungen in Institutionen haben verschiedene Funktionen. So können Mitarbeiterbesprechungen u. a. als „Puffer“ gegen Ausbrennen dienen. Die Mitarbeiter sollen die Möglichkeit haben, ihre Meinung zu äußern und somit Einfluss auf ihre Arbeit zu nehmen (vgl. Pines 2006, S. 157). Mitarbeiterbesprechungen sollen Gelegenheit geben, Personalprobleme zu

diskutieren, arbeitsbedingten Stress zu artikulieren, allgemeine Wünsche und Anregungen zu äußern und Fallbesprechungen von Klienten durchzuführen. Die Fallbesprechungen von Klienten sind in der Arbeit mit autistischen Menschen besonders wichtig, da autistische Menschen eine sehr individuelle Betreuung benötigen. Detaillierte Fallsprechungen der Klienten sind also Voraussetzung für eine gute Betreuungsarbeit und eine damit verbundenen Zufriedenheit in der Arbeit.

## **Supervision**

Eine weitere Maßnahme zur Burnout Prophylaxe ist die Supervision. Während man früher davon ausging, dass Supervision nur für Berufsanfänger notwendig sei, ist man heute der Meinung, dass Supervision eine soziale Unterstützung für alle ist. Supervision kann einerseits der emotionalen Entlastung dienen, andererseits kann sie zu einer Verbesserung von Handlungskompetenzen führen (vgl. Gussone/Schiepek 2000, S. 102f).

Ob und wann Supervision als burnout-präventiv zu bewerten ist, ist sicherlich perspektivenabhängig. Dennoch gibt es nach Gussone/Schiepek (2000, S. 105) einige Punkte, die zu beachten sind, damit Supervision im Hinblick auf Burnout Prävention zweckmäßig gestaltet ist:

- *Freiwilligkeit der Teilnahme*
- *Fehlerfreundliches Klima*
- *Konsequente Orientierung am Anliegen und Auftrag der SupervisandIn*
- *Ausgewogenes Verhältnis von Entlastung und Kritik*
- *Ressourcenorientierte Grundhaltung*
- *ArbeitnehmerInnenfreundliche Rahmenbedingungen: Supervision sollte während der Arbeitszeit stattfinden und vom Arbeitgeber bezahlt werden*
- *Freie Wahl eines externen Supervisors*
- *Die Interessen der KlientInnen und der SupervisandInnen sollten nicht gegeneinander ausgespielt werden*

In einer Supervision soll ein Platz geschaffen werden, wo eine faire und offene Atmosphäre herrscht. In dieser Atmosphäre soll sowohl Platz für Kritik, als auch für Lob sein. In einer ständigen Auseinandersetzung mit der Betreuungsarbeit liegt die Grundlage, flexibel zu bleiben und mit Konflikten gut umgehen zu können (vgl. Buchka/Hackenberg 1987, S. 60). In den kontinuierlich neu entstehenden Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen ist die Supervision ein geeignetes Instrument, diesen Belastungen entgegenzuwirken. In regelmäßigen Sitzungen können die Betreuer die hohen Belastungen offen aussprechen und gemeinsam mit Kollegen und dem Supervisor über Lösungsvorschläge und Verbesserungen diskutieren.

#### **6.4. Zusammenfassung**

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass präventive Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout bei Betreuern autistisch behinderter Menschen einerseits an der Person selbst ansetzen, andererseits die Institution gefordert ist.

Für die betroffenen Betreuer selbst, ist es oft schwierig zu erkennen und zu akzeptieren, dass man von Burnout bedroht bzw. hohen Belastungen ausgesetzt ist. Daraus folgend ergreifen diese Menschen nur sehr selten selbst Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout.

Aus diesem Grund sind die Institutionen selbst mehr in die Pflicht zu nehmen. Vorbeugende Maßnahmen zur Verhinderung von Burnout bei einzelnen Betreuern wirken sich nicht nur positiv auf diese Person, sondern auch indirekt auf das gesamte Team und die Institution aus.

In nachstehender Tabelle wird ein Überblick der Maßnahmen zur Burnout Prävention für Betreuer von autistisch behinderten Menschen gegeben.

<b>Maßnahmen der Betreuer zur Vorbeugung von Burnout</b>	<b>Maßnahmen der Institution zur Vorbeugung von Burnout</b>
Psychohygiene	Information für Berufsanfänger
Sport und Entspannung	Anerkennung durch Vorgesetzte
Offenheit für neue Arbeitsmethoden	Adäquater Personalschlüssel
Ziele setzen	Autonomie für die Mitarbeiter
Selbstbelohnung	Weniger Zeitdruck
Abstand von der Arbeit	Weiterbildungsmöglichkeiten
Tagesresümee erstellen	Mitarbeiterbesprechungen
	Supervision

*Tabelle 3: Überblick von Maßnahmen zur Burnout Prävention*

Viele Institutionen bzw. die Leitung und die Vorgesetzten von Betreuern haben offensichtlich die Bedeutung von motivierten und engagierten Mitarbeitern noch nicht erkannt. Auf Grund der hohen Herausforderungen und Belastungen, besonders im Bereich der Betreuung von autistischen Menschen, sind geeignete und positive institutionelle Rahmenbedingungen von hohem Wert. Diese zu erkennen und der Versuch diese umzusetzen, ist ein Schritt in die richtige Richtung.

Die theoretische Erörterung der Problemstellung dieser Arbeit leistet die Vorbereitung für die folgende empirische Untersuchung. Die empirische Untersuchung findet in Form einer Befragung statt. Die Struktur der Befragung orientiert sich inhaltlich an den zentralen Kapiteln dieser Arbeit – den spezifischen Herausforderungen an die Betreuer autistisch behinderter Menschen sowie den Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout für die Betreuer. Somit ist die Grobstruktur (Kategorien) der Befragung durch die theoretischen Ausführungen vorweggenommen.

Im Folgenden empirischen Teil dieser Arbeit werde ich zunächst die im Rahmen meiner Untersuchung verwendete Befragungsmethode vorstellen. Im weiteren

Verlauf werde ich den Ablauf der Untersuchung beschreiben, die Ergebnisse der Befragung werden dargestellt. Abschließend wird eine Querschau betreffend dem Zusammenhang der theoretischen Erörterungen und den Ergebnissen der Untersuchung gehalten sowie ein Ausblick formuliert.

## **7. Die Durchführung der empirischen Untersuchung**

### **7.1. Untersuchungsmethode**

#### **7.1.1. Das Problemzentrierte Interview**

In der qualitativen Forschung nimmt der sprachliche Zugang in Form von Interviews einen hohen Stellenwert ein. Die Interviewten selbst sind die Experten ihrer Aussagen (vgl. Mayring 2002).

Als Interviewform für die Untersuchung wurde das problemzentrierte Interview gewählt. Beim problemzentrierten Interview handelt es sich um ein halbstrukturiertes Leitfadeninterview. Auf Grund von vorformulierten Fragen im Leitfaden gibt der Interviewer die Themenbereiche vor. Im Interview selbst muss die Reihenfolge der Fragen nicht genau eingehalten werden. Der Ablauf hängt vom Gesprächsverlauf ab (vgl. Friebertshäuser 1997, S. 375f). Auf diese Weise soll ein offenes, auf die Problemstellung hin zentriertes Gespräch zustande kommen. Bei der Auswahl der Interviewform ist vor allem von Bedeutung, dass die Interviewten möglichst offen ihre Erfahrungen zum Ausdruck bringen können. Auf diese Weise lassen sich, die für die Befragten bedeutenden Aussagen anhand von Reihenfolge und Häufigkeit der Nennungen herausfiltern. Es ist davon auszugehen, dass Aussagen, die gehäuft getätigt werden, den Befragten besonders wichtig sind.

Das problemzentrierte Interview setzt sich aus vier Bestandteilen zusammen. Zuerst werden biographischer Daten mittels eines Kurzfragebogens erfasst. Als zentraler Teil ist der Interviewleitfaden zu nennen. Der Leitfaden soll einerseits einem stockenden und unergiebigem Gespräch eine Wende geben können, andererseits dem Interviewer bei der Einschätzung helfen, wann und ob ein genaueres Nachfragen in manchen Themenbereichen notwendig ist. Der dritte Bestandteil des Interviews ist die Tonaufzeichnung. Diese wird mit Einverständnis des Befragten zur späteren Transkription herangezogen. Zuletzt ist das Postskriptum zu nennen. Dieses hat die Funktion eines Interviewprotokolls. Im Postskriptum können nonverbale, für die spätere

Auswertung relevante, Beobachtungen dokumentiert werden (vgl. Flick 2005, 135f).

## **7.2. Ablauf der Untersuchung**

### 7.2.1. Formulierung des Problems

Wie bereits in der Arbeit mehrfach erwähnt, stehen die „Maßnahmen zur Burnout Prävention“ im Mittelpunkt des Forschungsinteresses. Ziel des Interviews ist daher, erfahrungsgeprägte Daten, einerseits über die Herausforderungen und Belastungen für Betreuer in der Arbeit mit autistischen Menschen – andererseits Vorschläge zur Erleichterung der Arbeit, im Sinne von Burnout Prävention, zu gewinnen.

### 7.2.2. Auswahl der Interviewpartner

Da das Untersuchungsinteresse den Erfahrungen der Betreuer autistisch behinderter Menschen gilt, wurden als Interviewpartner Personen gewählt, die aktiv in der Betreuung von autistischen Menschen stehen. Bei der Auswahl wurde darauf geachtet, dass die Interviewpartner bereits Erfahrung in der Betreuung anders behinderter (nicht autistischer) Menschen haben. Auf diese Weise lassen sich für die Befragten spezifische Unterschiede in der Betreuung autistischer und anders behinderter Menschen machen.

### 7.2.3. Interviewleitfaden

Nach der Auswahl der Interviewpartner wurde ein Interviewleitfaden erstellt. Der Interviewleitfaden umfasst Fragen zu den beiden Kernpunkten der Arbeit:

- den Herausforderungen und Belastungen für die Betreuer in der Arbeit mit autistisch behinderten Menschen

- den Maßnahmen und Vorschlägen zur Vorbeugung von Burnout für Betreuer autistisch behinderter Menschen

Um zum Thema der Untersuchung hinzuführen und um eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen, wurde zu Beginn eine offen gehaltene Einleitungsfrage gestellt:

**Erfüllt Sie die Arbeit mit autistischen Menschen? Warum?**

Nach der Einleitungsfrage wurde das Gespräch auf die spezifischen Eigenheiten und die damit verbundenen Herausforderungen für die Betreuer mit folgenden Fragen hingelenkt. Es wurden Zwischenfragen, die Herausforderungen und Belastungen betreffend gestellt.

**Welche Erfahrungen im Bereich der Kommunikation haben Sie in der Betreuung von autistischen Menschen gemacht?**

**Worin liegen Ihrer Ansicht nach die Besonderheiten im Sozialverhalten von autistischen Menschen?**

**Worin liegen Ihrer Ansicht nach die Eigenheiten im Bereich der Flexibilität autistischer Menschen?**

Da das nicht einschätzbare und unvorhersehbare Verhalten bei autistischen Menschen in (fremd)aggressivem Verhalten münden kann, wurde die Frage nach einer konkreten Situation, in der der Helfer (fremd)aggressivem Verhalten ausgesetzt war, gestellt.

**Können Sie mir eine Situation schildern, in der Sie aggressiven Handlungen eines Klienten ausgesetzt waren?**

Nach den Aussagen des Befragten wurde nach Hilfen in solchen Situationen gefragt.

### **Was hätte Ihnen in dieser Situation geholfen?**

Die räumliche Umgebung, in der autistische Menschen betreut werden, spielt eine wichtige Rolle. Die Räumlichkeiten müssen Voraussetzungen, wie geeignete Größe und Struktur, erfüllen. Ob die Räumlichkeiten, in denen die Befragten arbeiten zur Betreuung autistisch behinderter Menschen geeignet sind bzw. ob man die räumlichen Struktur „verbessern“ kann soll mit folgenden Fragen geklärt werden.

### **Ist die räumliche Struktur an Ihrem Arbeitsplatz Ihrer Meinung nach geeignet, um autistische Menschen zu betreuen?**

### **Welche Veränderungen der Räumlichkeiten würden zur Verbesserung der Betreuungssituation beitragen?**

Anerkennung und Wertschätzung durch Vorgesetzte werden immer als Motivation empfunden. Bei Betreuern, die hohen Belastungen auf Grund ihrer Arbeit mit autistischen Menschen ausgesetzt sind, scheint diese Motivation und Unterstützung besonders wichtig. Aus den Antworten folgender Fragen konnten die Ansichten in Bezug auf die Unterstützung und Wertschätzung des Vorgesetzten abgeleitet werden.

### **Arbeiten Sie direkt Vorgesetzter in der täglichen Betreuung der Klienten mit?**

### **wenn Antwort JA: Empfinden Sie die Mitarbeit als positiv? Warum?**

**wenn Antwort NEIN: Würden Sie es als positiv empfinden? Warum?**

Die Arbeit mit autistisch behinderten Menschen erfordert neben Einfühlungsvermögen und Toleranz auch viel theoretisches Wissen. Daher ist es, besonders in der Arbeit mit Autisten wichtig, „up to date“ zu bleiben. Fortbildungsangebote sind daher ein ausschlaggebender Aspekt für die Arbeitszufriedenheit der Betreuer. Nachstehende Fragen behandeln diesen Bereich.

**Gibt es Fortbildungsangebote in der Institution und sind Sie damit zufrieden?**

**wenn Antwort JA: Warum sind Sie zufrieden?**

**wenn Antwort NEIN: Warum sind Sie nicht zufrieden?**

Den Platz, um Probleme mit Klienten sowie allgemeine Schwierigkeiten und Anregungen zu besprechen, sollte die Teambesprechung (Mitarbeiterbesprechung) bieten. In der Praxis treten immer wieder Probleme im Bereich der Themenschwerpunkte in Teambesprechungen auf. So werden beispielsweise Fallsbesprechungen zum Leidwesen der Betreuer zu wenig ins Zentrum der Teambesprechungen gerückt. Um diesen Erfahrungen nachzugehen wurden folgende Fragen formuliert.

**Welche Themen werden in Teambesprechungen vorrangig besprochen?**

**Welche Themen würden Sie gerne intensiver besprechen?**

Eine, meines Erachtens nach, interessante Frage ist, ob sich Betreuer autistischer Menschen eigene Methoden angeeignet haben, um vom Berufsalltag abzuspannen und sich davon abzugrenzen. Um dies zu untersuchen wurde die anschließende Frage gestellt.

**Was machen Sie persönlich, um nach anstrengenden Arbeitstagen zu entspannen?**

Die Betreuungsarbeit findet zumeist in einem Team von Kollegen und unter gewissen institutionellen Rahmenbedingungen statt. Den interviewten Betreuern sollte mit folgender Frage der Raum gegeben werden, Maßnahmen zur Unterstützung im Betreuungsalltag auszusprechen.

**Was würden Sie sich, die Unterstützung in der Betreuungsarbeit betreffend, von ihren Kollegen wünschen?**

**Was würden Sie sich, die Unterstützung in der Betreuungsarbeit betreffend, von der Institution wünschen?**

Mit der nachstehenden Frage soll Raum für im Interview nicht angesprochene, Inhalte geschaffen werden. Die Befragten haben somit weiters die Möglichkeit für sie wichtige Anmerkungen zum Thema zu machen.

**Haben Sie noch Vorschläge und Ideen, wie man die Belastungen in der Betreuung von autistischen Menschen reduzieren könnte?**

Die abschließende Frage spricht die Befragten sehr direkt an. Aus den Inhalten der Aussagen der Befragten sollen Schlussfolgerungen gezogen werden, inwiefern und wie intensiv sich Betreuer autistischer Menschen mit dem Thema Burnout auseinandergesetzt haben.

## **Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, ob Sie Burnout gefährdet sind oder sein könnten?**

### 7.2.4. Durchführung der Interviews

Alle sieben Interviews fanden in privater Umgebung statt. Drei Interviews wurden in der Wohnung des Verfassers dieser Arbeit durchgeführt, vier Interviews in den Wohnungen der jeweils Befragten. Die Interviews wurden im Februar 2009 geführt. Die durchschnittliche Interviewdauer betrug in etwa zwanzig Minuten. Mit Einverständnis der Befragten wurden alle Interviews mittels Tonbandgerät aufgezeichnet.

Die Gespräche liefen derart ab, dass der Ablauf und das Interesse nochmals formuliert wurden. Die genaue Formulierung des Interviewablaufs diente der detaillierten Aufklärung und Information der Befragten. Darauf hin wurde die Einwilligung für die Tonbandaufnahme eingeholt und eine Erklärung bezüglich Datenschutz und Anonymität ausgestellt. Vor Interviewbeginn füllten die Befragten einen Kurzfragebogen aus.

Anschließend begann das eigentliche Interview. Alle Interviews verliefen in einer angenehmen und offenen Atmosphäre des freien Erzählens. Je nach Gesprächsverlauf wurden die, im Interviewleitfaden formulierten, Fragen gestellt bzw. abgeändert formuliert. Zu Ende des Interviews folgten einige Sondierungsfragen bzw. wurden Aspekte angesprochen, die noch nicht im Interview erwähnt wurden.

Im Anschluss an jede Befragung wurden im Postskriptum<sup>8</sup> relevante Anmerkungen für die spätere Auswertung niedergeschrieben.

---

<sup>8</sup> siehe Anhang

### 7.2.5. Aufzeichnung und Transkription

Die Aufzeichnung der Interviews erfolgte, mit Einverständnis der Befragten, auf Tonbandgerät. Diese Vorgangsweise erlaubt eine präzise Erfassung des Gesprächs in Form einer Transkription.

Die Aufbereitung des Materials, die Transkription, ist ein wichtiger und oft vernachlässigter Schritt zwischen der Erhebung und der Auswertung. Mayring (2002, S. 85) stärkt diese Aussage, indem er abfasst: „Durch Erhebungsverfahren versucht man der Realität Informationen zu entlocken; dieses Material muss aber erst festgehalten, aufgezeichnet, aufbereitet und geordnet werden, bevor es ausgewertet werden kann. Die beste Erhebung nützt nichts, wenn hier unsauber gearbeitet wird.“

Die Transkriptionen der Interviews dieser Arbeit wurden mittels wörtlicher Transkription übertragen. Bei der Vorgehensweise schien die weitestgehende Protokolltechnik, die Übertragung in normales Schriftdeutsch, am zweckmäßigsten. Bei dieser Protokolltechnik wird der Dialekt bereinigt, Satzbaufehler werden behoben und der Stil wird geglättet. Die inhaltlich-thematische Ebene steht im Vordergrund (vgl. Mayring 2002, S. 91).

Die Transkriptionen von vier Interviews sind im Anhang der Arbeit einzusehen. *Drei Transkriptionen finden sich im Anhang nicht wieder gegeben, da die Befragten wegen einer möglichen Identifikation anhand ihrer Aussagen, das Einverständnis zum Abdruck der transkribierten Interviews im Anhang dieser Arbeit nicht gegeben haben..*

## 8. Die Auswertung der Untersuchung

### 8.1. Die Auswertungsmethode

Die Auswertung der Interviews orientiert sich stark an der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring. Neben Flick (2005, S. 138) bezeichnet auch Friebertshäuser (1997, S. 381) die qualitative Inhaltsanalyse als besonders geeignetes Verfahren für die Auswertung problemzentrierter Interviews.

Die Auswertung der Interviews geschieht mit Hilfe der zusammenfassenden Inhaltsanalyse. „Ziel der Analyse ist es, das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben, durch Abstraktion einen überschaubaren Corpus zu schaffen, der immer noch Abbild des Grundmaterials ist“ (Mayring 2008, S. 58).

Im Zentrum der qualitativen Inhaltsanalyse stehen Kategorien. Im Zuge einer Textinterpretation reicht jedoch meist eine Kategorie nicht aus. Es kommt zu einer Bildung mehrerer Kategorien, dem Kategoriensystem. Kategoriensysteme werden einerseits induktiv aus dem Material gewonnen, andererseits deduktiv, theoriegeleitet, an das Material herangetragen. In der Praxis ist eine Mischform dieser beiden Verfahren gängig (vgl. Bortz 2002, S. 305).

In der vorliegenden Untersuchung wurde das Kategoriensystem schwerpunktmäßig deduktiv, also theoriegeleitet aus den Erkenntnissen der Arbeit, gebildet. Auf Grund der Forschungsfrage und der Intention der Arbeit, einerseits die Herausforderungen und Belastungen für Betreuer autistisch behinderter Menschen zu erarbeiten und andererseits, Maßnahmen zum Vorbeugen eines Burnout aufzuzeigen, war eine teilweise Vorbestimmung zur Kategorienbildung bereits gegeben.

Den gebildeten Kategorien werden die spezifischen Textstellen zugeordnet. Die Zuordnung von Textteilen zu Kategorien nennt man Kodierung. Die Kodierung bezeichnet die relevanten Texteinheiten. Für die Auswertung der Befragungen in dieser Arbeit habe ich mich als relevante Texteinheit, für die Sinneinheit<sup>9</sup>, entschieden. Die Sinneinheit scheint mir, im Gegensatz zu den Texteinheiten

---

<sup>9</sup> Sinneinheit ... stärker (als Satz und Absatz) an den inhaltlichen Kontext gebunden; können beispielsweise auch mehrere Sätze sein

Satz und Absatz, für eine aussagekräftige Auswertung der Transkription besonders geeignet.

Die relevanten Textstellen der Interviews wurden paraphrasiert<sup>10</sup>, generalisiert und in einer ersten Reduktion verarbeitet. Bei der ersten Reduktion wurden bedeutungsgleiche Generalisierungen gestrichen. Die übrigen generalisierten Paraphrasen der Interviews wurden den gebildeten Kategorien zugeordnet. Auf diese Weise entstand eine Zuordnung der Inhalte jedes einzelnen Interviews zu den Kategorien.

Im nächsten Schritt, der zweiten Reduktion, wurden die Kategorien jedes einzelnen Interviews gebündelt und zu einem Kategoriensystem zusammengefasst. Auf diese Weise entstand ein Kategoriensystem, das in weiterer Folge als Basis für die Interpretation der Ergebnisse dient.

## **8.2. Die Kategorien**

Nach der durchgeführten ersten und zweiten Reduktion entstand folgendes Kategoriensystem.

### **Kategorie 1: Freude an der Arbeit wenn**

- die Arbeit abwechslungsreich ist
- in der Arbeit Ziele erreicht werden
- die Arbeit herausfordernd ist
- die Arbeit spannend und interessant ist
- die Arbeit nicht langweilig ist
- das eigene Fachwissen anwendbar ist

### **Kategorie 2: Herausforderungen und Belastungen in der Betreuung autistisch behinderter Menschen auf Grund von**

- eingeschränkter Kommunikationsfähigkeit der Klienten
- Schwierigkeiten in der Kontaktaufnahme mit den Klienten
- Unflexibilität der Klienten

---

<sup>10</sup> paraphrasieren: erklärend und verdeutlichendes Umschreiben eines Sachverhaltes oder Textes mit anderen Worten.

- nicht einschätzbarem Verhalten der Klienten
- notwendigerweise sehr individuellem Arbeiten
- hoher und unvorhersehbarer Aggressionsbereitschaft der Klienten
- Problemen unter den Klienten selbst
- vieler Arbeit neben der Betreuung
- hoher Fluktuation beim Personal
- schlechtem Fortbildungsangebot
- schlechten Rahmenbedingungen (ungeeigneten räumlichen Bedingungen, hoher Lärmpegel)

**Kategorie 3: Vorbeugung von Burnout für Betreuer  
autistisch behinderter Menschen durch**

- Anerkennung der Vorgesetzten
- bessere Zusammenarbeit im Team
- mehr Informationsaustausch
- mehr Mitspracherecht für die Betreuer
- längere Einarbeitungszeiten
- strukturierteren Betreuungsalltag
- Entlastung der Betreuungssituation auf Grund von Veränderungen z. B.:  
Wechsel bei der Betreuung von Klienten
- geeigneten Personalschlüssel
- (praxisorientierte) Fortbildungen
- praxisnahe Teambesprechungen
- bessere Dokumentation der Arbeit
- bessere Rahmenbedingungen (geeignete Räumlichkeiten)
- Supervisionen

## 9. Die Ergebnisse der Untersuchung

### Kategorie 1: Freude an der Arbeit mit autistischen Menschen

Die Frage, ob die Arbeit mit autistisch behinderten Menschen die interviewten Betreuer erfüllt, bejahten alle sieben Befragten. Als Grund und Voraussetzung für die Freude und Erfüllung an der Arbeit mit autistischen Menschen wurden verschiedene Erklärungen genannt. Vier der Befragten gaben an, dass die Arbeit mit autistischen Menschen ist sehr interessant und abwechslungsreich ist. Eine treffende Aussage eines Befragten ist:

*„Weil es eine sehr interessante und spezielle Aufgabe ist. Es ist sehr abwechslungsreich.“  
(B7, 2<sup>11</sup>)*

Des Weiteren sehen Betreuer von autistischen Menschen eine positive Herausforderung in der Arbeit mit diesen. Es macht ihnen Spaß, wenn sie erlerntes Fachwissen und Erfahrungen in die Arbeit einbringen können. Die beiden folgenden Aussagen zeigen diese Einstellung deutlich auf:

*„Ja, die Arbeit mit autistischen Menschen erfüllt mich. Es ist eine Herausforderung und eine sehr abwechslungsreiche Arbeit. Mich hat dieser Bereich schon immer fasziniert.“ (B2, 2)*

*„Also ja, deswegen weil es immer wieder eine Herausforderung ist und man selber sehr gefordert ist. Man muss sich selbst reflektieren, man muss genau aufpassen welche Schritte man setzt und man muss eine gute Vorbereitung haben. Man kann sehr gut pädagogisch arbeiten.“ (B6, 2)*

Die Kenntnis über die Grundstimmung der Befragten ihrer Arbeit gegenüber, ist von Bedeutung, da diese als Anhaltspunkt für die getätigten Aussagen herangezogen wird. Es ist davon auszugehen, dass unzufriedene und demotivierte Betreuer, negativ gefärbte und überzogen kritische Aussagen tätigen. In der vorliegenden Untersuchung ist dies auf Grund der positiven Grundstimmung der Befragten nicht der Fall. Es ist also davon auszugehen,

---

<sup>11</sup> B ... Befragung; Ziffer nach B ... Zuordnungsnummer der Befragung; Ziffer nach Beistrich ... Absatznummer (z. B.: B7, 2 ... Der Inhalt dieser Aussage ist in der Befragung Nummer 7 im [fortlaufend nummerierten] Absatz 2 zu finden)

dass die Aussagen zu Belastungen und Verbesserungen als durchaus berechtigt zugelassen werden können.

## **Kategorie 2: Herausforderungen und Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen**

Die Auswertung der Befragungen zeigt, dass sich die Aussagen in den vorangegangenen Teilen der Arbeit betreffend die Herausforderungen und Belastungen für die Betreuer mit den Aussagen der Befragten überwiegend decken. So sehen alle sieben befragten Betreuer von autistischen Menschen ebenfalls eine große Herausforderung und Belastung in der eingeschränkten Kommunikation ihrer Klienten. Die interviewten Betreuer meinten hierzu treffend:

*„In der Sprache, würde ich sagen, sind die Herausforderungen dahin gegeben, als dass man sich Zeit nehmen muss, um mit diesen Menschen zu kommunizieren und dass man die Sprache, die sie haben, richtig interpretieren muss.“ (B1, 4)*

*„Einerseits liegen diese in der Kommunikation, wobei es da auch wieder unterschiedliche autistische Verhaltensweisen gibt. Es ist einerseits vielleicht eine sehr arme indifferente Sprache, Echolalie, Einwortsätze oder ganz einfache Sprache. Beziehungsweise eine sehr hohe Sprache, jedoch ohne Sprachmelodie und sehr gleichförmig. Es ist sehr schwer in Interaktion zu treten, um auf eine gestellte Frage die bestimmte Antwort zu erhalten.“ (B7, 6)*

Die Antworten der befragten Betreuer hinsichtlich der Schwierigkeiten beim Kontaktaufbau zeigten, dass autistische Menschen entgegen der oftmals vertretenen Meinung in der Fachliteratur, nicht immer Kontaktverweigerer sind. Vielmehr brauchen autistische Menschen ein sensibles Gegenüber, welches das „in Kontakt treten“ erkennt und richtig interpretiert. Die Herausforderung für die Betreuer besteht darin, nicht die vom Autisten (schwer erkennbaren) Grenzen zu überschreiten. Dazu gibt es treffende Aussagen von Befragten:

*„Die Probleme, eben dadurch, dass autistische Menschen schon Kontakt aufbauen zu anderen Menschen, jedoch auf ihre eigene Art und mit einer eigenen Sprache.“ (B5, 8)*

*„Dass der soziale Kontakt anders ist wie bei anderen Mitmenschen oder Klienten mit anderen Behinderungen. Man muss oft sehr behutsam umgehen. Man darf keine Grenzen überschreiten, das heißt zu Nahe sitzen und einfach zu nahe sein oder die Distanz überschreiten.“ (B6, 10)*

Ein wichtiger Bestandteil des sozialen Kontaktaufbaus ist der Blickkontakt. Der Aufbau des Blickkontakts, in der Fachliteratur als typisches Merkmal von autistischen Menschen beschrieben, scheint in der praktischen Arbeit keine allzu große Rolle zu spielen. Die Bedeutung des (fehlenden) Blickkontakts findet sich „nur“ in den Aussagen von drei Befragungen wieder. Im Gegenteil, ein Betreuer berichtet sogar von „nervendem Verhalten durch Anstarren“ als er sagt:

*„Sei es ein permanenter Augenkontakt oder dass man einfach ständig danach gefragt wird, bis die Klienten das bekommen, was sie wollen.“ (B1, 22)*

Die Unflexibilität von autistischen Menschen beeinflusst ihre Umgebung sowie die Betreuer. Die interviewten Betreuer sind sich dieser Herausforderung durchaus bewusst. Für fünf Befragte ist ein strukturierter Alltag für die Betreuung autistischer Menschen sehr wichtig. Folgende Aussagen weisen darauf hin:

*„Also, Strukturen sind extremst wichtig. Wenn der Klient weiß, was am Tagesplan steht oder wie gewisse Sachen strukturiert sind und funktionieren, ist der Klient viel beruhigter und kann sich dann auf das Wesentliche konzentrieren.“ (B6, 22)*

*„Jeder autistische Mensch braucht seine Strukturen, individuell auf ihn abgestimmt.“ (B5, 12)*

Zwei der sieben Befragten äußerten sich kritischer zu einem strukturierten Alltag. Sie meinten:

*„Zu starre Strukturen, die man vergeneralisiert, die für jeden zutreffen sollen sind nicht so gut. So wird die Person in ein Muster hineingedrängt.“ (B5, 12)*

*„Strukturen sind notwendig für autistische Klienten. Wobei zu erwähnen ist, dass wir Klienten betreuen, auf die starre Strukturen nicht umsetzbar sind. Ich bin der Meinung, dass viele unserer Klienten auf Flexibilität positiv reagieren. Meiner Ansicht nach müssen Strukturen herrschen in einer Einrichtung zur Betreuung autistischer Menschen, aber Abweichungen in Richtung Flexibilität gegeben sein kann.“ (B4, 4)*

Eine große psychische Belastung in der Arbeit mit autistischen Menschen ist, dass das Verhalten von autistischen Menschen sehr schwer vorhersehbar und abschätzbar ist. Dieses uneinschätzbare Verhalten kann bis zu spontaner massiver Fremdaggression reichen. So befinden sich die Betreuer immer in einem sehr angespannten Zustand, um auf schwer einschätzbares Verhalten vorbereitet zu sein. Wie belastend diese Situationen sind zeigt, dass alle sieben Befragten bereits mit Erfahrungen von uneinschätzbaren und aggressiven Verhalten der Klienten konfrontiert waren. Treffende Aussagen dazu sind:

*„Er hat dann die Teller nach mir geworfen. Warum? Ich kann es nicht nachvollziehen. Vielleicht haben ihm die Nudeln nicht gefallen. Vielleicht war das Sugo zu rot oder nicht rot genug.“ (B5, 18)*

*„Man hat gemerkt, dass man es nicht vorhersehen kann. Er hat einfach zugeschlagen.“ (B2, 16)*

*„Für uns waren es nur Kleinigkeiten, die offensichtlich der Klient nicht ausgehalten hat. Der Klient reagierte mit heftigen Schlägen gegen die Betreuer.“ (B3, 16)*

*„Die Situation von der ich jetzt spreche, war deshalb so schwierig, weil weder der Inhalt noch der Auslöser bekannt oder in der Situation erkennbar war.“ (B7, 16)*

Diese Aussagen der befragten Betreuer zeigen, dass im Besonderen das „nicht Erkennen“ eines Auslösers einer solchen Situation sehr belastend ist. Mit ein Grund für die starke psychische Belastung mag die Tatsache sein, dass man

ohne der Kenntnis des Auslösers solch schwierige Situationen auch in Zukunft nicht verhindern kann.

Eine weitere Belastung für die Betreuer stellen die Tätigkeiten neben der Betreuungsarbeit dar. So werden Vorbereitungsarbeiten für die Betreuung, Elternarbeit, Organisation von Ausflügen und ständige Telefonate als Belastung empfunden. Diese Belastungen verstärken sich dahingehend, dass die Vorbereitung für die Betreuung bei autistisch behinderten Menschen sehr strukturiert und überlegt sein muss und dass beispielsweise Elterngespräche auf Grund der Eigenheiten der autistischer Kinder sehr detailliert und umfangreich sind. Bei drei Befragungen war herauszulesen, dass die Tätigkeiten neben der Betreuung als belastend empfunden werden. Die Ansichten der befragten Betreuer zeigen sich in folgenden Aussagen:

*„Autistische Menschen sind sehr unflexibel und bei gewissen Dingen ist es gut, wenn man Dinge ankündigt und Vorbereitungen hat – in kleinen Schritten auf ein großes Ziel hinarbeitet.“ (B6, 22)*

*„Am wichtigsten ist das Elterngespräch. Die Eltern kennen die Kinder von klein auf. Sie wissen, was sie gern haben und wie sie reagieren. Das Elterngespräch hilft sich auf die Arbeit und den Klienten einstellen zu können. Man kann besser planen oder auf den Klienten zugehen.“ (B6, 12)*

Vermeehrt für Unmut und damit für eine Mehrbelastung sorgen schlechte Fort- und Weiterbildungsangebote. Fort- und Weiterbildungsangebote werden von allen Befragten als sehr wichtig und sinnvoll angesehen. Sie haben nicht nur auf die Betreuer selbst, sondern auf die gesamte Institution und damit auch auf die direkte Arbeit mit Klienten positiven Einfluss. Damit Fort- und Weiterbildung als positiv empfunden wird, sind jedoch einige Voraussetzungen zu erfüllen. So sollte es, nach Aussagen von fünf Befragten, selbstverständlich sein, dass die Institution die Kosten für Fort- und Weiterbildungen übernimmt und diese auch der Dienstzeit zugerechnet werden. Bei Fort- und Weiterbildungen in der Freizeit zeigt sich großer Unmut und Verärgerung bei den Betreuern. Es wird auch ein verstärktes Mitspracherecht bei der Wahl der Fort- und Weiterbildungsangebote gefordert. Denn wer weiß besser, als die Betreuer

selbst, was ihnen in der Arbeit mit autistischen Klienten helfen würde. Es wurde von drei Befragten auch mehr fachspezifische Fort- und Weiterbildung gefordert. Aussagen zur Frage nach Fort- und Weiterbildungen waren:

*„Es gibt seit kurzem Fortbildungsangebote. Diese werden meistens von den Leitern vorgeschlagen und man hat sehr wenig Mitspracherecht. Es wäre sinnvoller wenn Vorschläge von Betreuern aufgegriffen werden.“ (B3, 28)*

*„Das Problem ist jedoch, dass man die Fortbildung in seiner Freizeit machen muss. Man bekommt die Fortbildung bezahlt, aber nicht die Zeit, die man dort verbringt.“ (B5, 34)*

*„Es war eigentlich immer in der Freizeit und ist auch nur zum Teil bezahlt worden. Aber auch nur wenn man sich für einen bestimmten Zeitraum verpflichtet.“ (B6, 18)*

*„Dass einfach für die Bereiche, die wichtig sind, Fortbildungen angeboten, ausgeschrieben und automatisch bezahlt werden. Fortbildungen sind einfach wichtig für die Institution.“ (B2, 30)*

*„Ich würde einerseits Fortbildungen, wenn ich in einer Einrichtung arbeite wo spezielle Kenntnisse erforderlich sind, die ich von meiner Ausbildung her nicht abdecken kann, verpflichtend im Dienstvertrag machen. Aber dadurch muss eine Dienstfreistellung gegeben sein und die Fortbildung muss bezahlt werden, da ich sie für meine Arbeit brauche.“ (B7, 14)*

Schlechte Rahmenbedingungen erhöhen die Belastungen für die Betreuer. Vor allem ungeeignete Räumlichkeiten sind für Betreuer von autistischen Menschen eine permanente Herausforderung. Vier der sieben Befragten empfanden die Räumlichkeiten, in denen sie arbeiten für die Betreuung autistischer Menschen als nicht geeignet. Drei der Befragten waren zufrieden mit den Räumlichkeiten, würden sich jedoch auch mehr Platz für die Klienten wünschen. Als weitere Belastung wurde ein hoher Lärmpegel genannt. Ein ständig hoher Lärmpegel hat sowohl für Betreuer als auch für Klienten negative und belastende Auswirkungen. Die folgenden Antworten der Befragten deuten auf schlechte

Rahmenbedingungen, wie ungeeignete Räumlichkeiten und hohe Lärmbelastung, hin:

*„Zunächst bin ich der Meinung, dass die Räumlichkeiten nicht günstig sind. Aus vielfacher Hinsicht. Zum einen sind die Raumhöhe und die Raumgröße der einzelnen Gruppenräume zu groß.“ (B4, 14)*

*„Die Räume sind sehr hoch und die Akustik ist unerträglich, wenn es mal richtig laut ist. Durch die hohen Räume überschlägt sich das alles, was zu einer massiven Belastung für Betreuer und Klienten führt.“ (B5, 24)*

*„Ich denke, dass es gerade in der Betreuung von autistischen Menschen wichtig ist, die doch sehr in sich selbst gefangen sind, auch eine Möglichkeit zum Zurückziehen zu schaffen. Das heißt, ich muss zumindest viele Räumlichkeiten oder zumindest Rückzugsnischen haben, wo ich dem stattgeben kann. Oder stereotype Abläufe wie Hin- und Hergehen in einem Raum. Da treffen sich ständig zwei Autisten, weil einer in die Richtung und der andere in die andere Richtung geht. Das kann nicht sein.“ (B7, 24)*

Wenn die Belastungen zu stark werden, ist die logische Folge, dass der Betreuer in „Dauerkrankenstand“ geht oder kündigt. Dieser Umstand hat wiederum zur Folge, da autistische Klienten sehr sensibel auf Veränderungen reagieren, dass das Verhalten der Klienten negativ beeinflusst wird. Für die verbleibenden Betreuer führt dieser Umstand zu höheren Belastungen in der Betreuungsarbeit. Eine treffende Aussage tätigt ein befragter Betreuer:

*„Probleme gibt es trotzdem, wenn gravierende Umstellung wie Betreuerwechsel geschehen. Das kann noch so gut vorbereitet sein, das ist für den Klienten immer ein Problem.“ (B3, 14)*

## Zusammenfassung

Die Aussagen der befragten Betreuer von autistisch behinderten Menschen über deren Belastungen in der täglichen Betreuungsarbeit zeigten, dass zum einen ein großer Teil der Belastungen in der engen Arbeit mit den Klienten wurzelt, zum anderen Belastungen auf Grund schlechter Rahmenbedingungen und mangelnder Fort- und Weiterbildungsangebote entstehen können.

Als Belastungen, die direkt mit der Arbeit mit den Klienten zusammenhängen wurden eingeschränkte Kommunikationsfähigkeit, Schwierigkeiten beim sozialen Kontaktaufbau sowie unflexibles und unvorhersehbares Verhalten genannt.

Schlechte Fort- und Weiterbildungsangebote demotivieren Betreuer autistischer Menschen ganz besonders. So beeinflussen zu wenig Mitspracherecht bei der Wahl der Fortbildung und schlechte Organisation (Bezahlung, Dienstzeit) die Arbeitssituation negativ. Ungeeignete räumliche Bedingungen werden weiters als Belastung in der Arbeit mit autistischen Menschen empfunden.

Die nachstehende Tabelle zeigt einen Überblick über die Herausforderungen und Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen.

Herausforderungen und Belastungen für Betreuer autistisch behinderter Menschen	Häufigkeit der Nennungen <sup>12</sup> (von sieben Befragungen)
Herausforderungen und Belastungen auf Grund von <i>eingeschränkter Kommunikation der Klienten</i>	6
Herausforderungen und Belastungen auf Grund von <i>schwierigem Kontaktaufbau zu den Klienten</i>	4
Herausforderungen und Belastungen auf Grund der <i>Unflexibilität der Klienten</i>	5
Herausforderungen und Belastungen auf Grund von <i>nicht einschätzbarem (aggressiven) Verhalten der Klienten</i>	7

<sup>12</sup> Wurde ein Kriterium (Herausforderung) zumindest einmal in der Befragung genannt so wird die Häufigkeit 1 angegeben. Daher ist die maximale Häufigkeit bei sieben Befragungen: sieben.

Herausforderungen und Belastungen auf Grund von <i>vielen Nebentätigkeiten in der Betreuungszeit (Organisatorisches, Telefonate, Elternarbeit)</i>	3
Herausforderungen und Belastungen auf Grund von <i>schlechten Fort- und Weiterbildungsangeboten</i>	5
Herausforderungen und Belastungen auf Grund von <i>schlechten Rahmenbedingungen (ungeeignete Räumlichkeiten, hoher Lärmpegel)</i>	4
Herausforderungen und Belastungen auf Grund von <i>hoher Personalfuktuation</i>	1

*Tabelle 4: Überblick der Herausforderungen und Belastungen der Befragten (mit Häufigkeiten)*

An die Auswertung der Untersuchungsergebnisse im Bereich Herausforderungen und Belastungen für die Betreuer von autistisch behinderten Menschen, wird in einem nächsten Schritt die Auswertung der Befragungen zu den präventiven Maßnahmen zur Vorbeugung eines Burnouts anschließen.

### **Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout für Betreuer autistisch behinderter Menschen**

Damit am Arbeitsplatz eine positive Stimmung herrscht, ist die Anerkennung und Wertschätzung der geleisteten Arbeit, im Besonderen durch den Vorgesetzten, von großer Bedeutung. Die Arbeit mit autistischen Menschen ist eine sehr (heraus)fordernde Arbeit. Daher wird eine anerkennende und wertschätzende Haltung des Vorgesetzten dem Betreuer gegenüber als positiv empfunden. Dieser Ansicht sind alle sieben Befragten und werden mit folgenden Aussagen gestützt:

*„Etwas sehr wichtiges ist die Anerkennung von der Leitung, die oft fehlt.“ (B3, 34)*

*„Wenn die pädagogische Leitung auch sieht und anerkennt, was geleistet wird.“ (B5, 32)*

Das Team nimmt einen hohen Stellenwert hinsichtlich der Erleichterung und Verbesserung der Betreuungsarbeit ein. So wünschen sich alle interviewten Betreuer ein gutes und vertrauensvolles Verhältnis innerhalb des Teams.

Da autistische Menschen in vielen Fällen sehr anstrengend sein können, wurde die Hilfe von Kollegen in der Betreuung von schwierigen Klienten besonders häufig als Entlastung in den Befragungen genannt. Zu diesen Erfahrungen finden sich treffende Aussagen in den Befragungen wieder:

*„Das Team soll so organisiert und zusammengesetzt sein, dass man sich auf den einzelnen Betreuer verlassen kann. Das bedeutet, wenn man einen schlechten Tag oder keine Zeit hat, einen anderen Betreuer bitten zu können, die eigene Arbeit zu übernehmen. Man muss sich blind verlassen können auf die Mitarbeiter. Die Teamfähigkeit ist unglaublich wichtig.“ (B4, 34)*

*„Und man muss sich wirklich auf seine Kollegen verlassen können. Und wenn man merkt, man kann mit einem bestimmten Klienten nicht, dies auch artikulieren zu können und umgekehrt. Und dass der Kollege dann den Klienten übernimmt.“ (B5, 42)*

Informationen über den Klienten, über die Eigenheiten, die Vorlieben und die Abneigungen, sind in der Betreuung autistischer Menschen sehr wichtig. Diese Informationen erhält man vom Klienten selbst, von Kollegen oder von den Eltern. Der Zugang zu diesen Informationen ist bereits eine Herausforderung. Viele Klienten sind auf Grund der Behinderung nicht in der Lage die gewünschten Informationen zu geben. Die Kollegen sind tagsüber so gestresst und gefordert, dass sie weder Zeit, noch Lust haben, mehr als nötig über die Klienten zu sprechen. Und auch das Gespräch mit Eltern kann sehr schwierig sein. Meiner Erfahrungen nach sind diese Gespräche sehr sensibel zu führen. In vielen Fällen haben Eltern Probleme über ihr behindertes Kind offen zu sprechen. Es scheint mir, dass besonders im Bereich der autistisch behinderten Menschen gehäuft ein „nicht akzeptieren können“ der autistischen Behinderungen vorliegt. Eine mögliche Erklärung dafür kann sein, dass die autistische Behinderung nach außen hin oft kaum wahrnehmbar ist. Bei den Eltern dieser Menschen scheint dies meiner Meinung nach oft eine „Blockade der Akzeptanz“ der Behinderung ihres Kindes zu sein. Sie gestehen sich nicht ein, ein behindertes Kind zu haben.

Vier der befragten Personen sehen den Informationsaustausch mit Kollegen und Eltern besonders wichtig. Diese Ansicht wird in folgenden Aussagen beschrieben:

*„Am wichtigsten ist das Elterngespräch. Die Eltern kennen die Kinder von klein auf. Sie wissen, was sie gern haben und wie sie reagieren. Das Elterngespräch hilft, sich auf die Arbeit und den Klienten einstellen zu können. Man kann besser planen oder auf den Klienten zugehen. Wichtig sind die Informationen auch von den Betreuern und Kollegen, die schon Erfahrungen gemacht haben. Wichtig ist auch, wenn man schon Fachbücher gelesen hat und man kann Parallelen ziehen und hat den Vergleich.“ (B6, 12)*

*„Was ich auch ganz massiv wichtig finde ist, wenn eine autistische Person zu betreuen ist, dann erwarte ich mir von der Bezugsperson, die den betreffenden Autisten schon kennt, eine Information. Eine Information über den Menschen, über seine Verhaltensweisen, über seine Stereotypen, über seine Rituale, über all das was er ist und was er braucht, damit mir das den Umgang schon erleichtert. Und damit ich es ihm nicht schwieriger mache. Also Information, Vorinformation finde ich ganz ganz wichtig. So in die Geschichte des Menschen hineinschauen. So wie ist er jetzt und was braucht er jetzt. Das jetzt nicht nur in einer Einzelsituation oder in einer Sportsituation, sondern auch in einer Einrichtung. Und dass die Person, die mit dem arbeitet auch die Information erhält. Nicht nur die Leitung, oder es ist irgendwo notiert, wo ich dann nicht nachlesen kann oder darf.“ (B7, 38)*

Für eine positive Arbeitsatmosphäre ist es nötig, die Mitarbeiter in Planungen und Entwicklungen der Organisation einzubinden. Besonders im Bereich der Fort- und Weiterbildung wünschen sich fünf der sieben befragten Betreuer mehr Mitspracherecht, aber auch in allgemeinen Fragen. Betreuer, die an der Weiterentwicklung der Institution mitwirken können zeigen mehr Zufriedenheit und Motivation. Ein Interviewter formulierte dieses Anliegen wie folgt:

*„Mein zweites, ganz großes Anliegen ist, das Team in die Entwicklung der Institution zu integrieren.“ (B1, 42)*

Auf Grund der Unflexibilität von autistischen Menschen spielen Struktur und Ordnung eine große Rolle im Alltag. Ein strukturierter Betreuungsalltag erleichtert die Arbeit für fünf der befragten Betreuer und schützt sie dadurch vor hohem Energieverlust. Wie wichtig diese Struktur im Alltag ist, zeigen die folgenden Aussagen:

*„Man bringt einfach mehr weiter in der Arbeit, wenn der Tag strukturiert ist. Autistische Menschen sind sehr unflexibel und bei gewissen Dingen ist es gut, wenn man Dinge ankündigt und Vorbereitungen hat – in kleinen Schritten auf ein großes Ziel hinarbeitet. Es ist nicht gut wenn ich den Autisten in etwas Neues hineinstoße. Das wird zu 80 bis 90 Prozent scheitern.“ (B6, 22)*

*„Strukturen sind gut, jedoch müssen diese abgestimmt sein.“ (B5, 12)*

Alle Befragten sehen in einem geeigneten Personalschlüssel eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen. In fast allen Fällen ist unter einem geeigneten Personalschlüssel die Aufstockung des Personals zu verstehen. In der Betreuung von autistischen Menschen ist ausreichendes Betreuungspersonal enorm wichtig. Da autistische Menschen sehr spezieller und individueller Betreuung bedürfen und eine gute Betreuung zumeist nur in Einzel- oder Kleinstgruppenbetreuung möglich ist, sind mehr Betreuer in einer Institution eine klare Verbesserungsmaßnahme. Mehr Personal würde nicht nur die Betreuer autistischer Menschen entlasten, es wäre auch mehr Zeit für die Klienten übrig und die allgemeine Situation in der Organisation würde sich in eine positive Richtung entwickeln. Diese Ansichten werden von Betreuern autistisch behinderter Menschen passend beschrieben:

*„Es ist aus meiner Sicht nicht möglich, dass man alle Autisten gleich behandeln kann. Eben aus dem Grund, weil jeder seine ganz spezifischen Eigenheiten hat. Es wird notwendig sein, um auf diese Eigenheiten wirklich eingehen zu können und dem autistischen Menschen auch Hilfestellung geben zu können, dass der Personalschlüssel im richtigen Verhältnis zur jeweiligen Gruppe steht.“ (B1, 20)*

*„Ich denke, es wäre schon eine große Erleichterung, wenn man täglich die Gewissheit hat, dass genügend Betreuer zur Verfügung stehen.“ (B1, 42)*

*„Wichtig ist meiner Meinung nach, dass immer ein Mann im Dienst ist. Es sollte immer jemand anwesend sein, der eingreifen kann. Es muss darauf geachtet werden, dass immer genügend Personal da ist.“ (B2, 18)*

*„Oberstes Ziel der Zusammenarbeit zwischen den Klienten und den Betreuern ist ein adäquater Betreuungsschlüssel. Es muss ausreichend Personal da sein, um kleinere Gruppen schaffen zu können, um mit diesen Gruppen effektiv arbeiten zu können.“ (B4, 6)*

Wie belastend schlecht organisierte Fort- und Weiterbildungsangebote sein können, wurde im vorangestellten Kapitel dargestellt. Hingegen sind gut organisierte und durchdachte Fort- und Weiterbildungsangebote für fünf Interviewte eine Maßnahme zur Verbesserung der Arbeitsqualität. Es ist wichtig, dass die Betreuer Mitspracherecht bei der Auswahl der Fort- und Weiterbildungsangebote haben. Motivierend sind diese, wenn sie von der Institution bezahlt und der Dienstzeit zugerechnet werden und auch von den Betreuern ausgewählt werden können. Diese Ansichten spiegeln sich in den folgenden Aussagen der interviewten Betreuer wider:

*„Dass einfach für die Bereiche, die wichtig sind, Fortbildungen angeboten, ausgeschrieben und automatisch bezahlt werden. Fortbildungen sind einfach wichtig für die Institution.“ (B2, 30)*

*„Nicht nur hausinterne Fortbildungen seitens der Leitung. Ich möchte auch von anderen Leuten über Autismus etwas hören.“ (B2, 36)*

*„Diese werden meistens von den Leitern vorgeschlagen und man hat sehr wenig Mitspracherecht. Es wäre sinnvoller, wenn Vorschläge von Betreuern aufgegriffen werden.“ (B3, 28)*

*Es wäre sehr hilfreich wenn die Leitung aktiv ist und schaut, dass die Mitarbeiter regelmäßig Fortbildungen machen. Damit das alles in einem guten Rahmen ist. (B6, 16)*

*„Ich würde einerseits Fortbildungen, wenn ich in einer Einrichtung arbeite, wo spezielle Kenntnisse erforderlich sind, die ich von meiner Ausbildung her nicht abdecken kann, verpflichtend im Dienstvertrag machen. Aber dadurch muss eine Dienstfreistellung gegeben sein und die Fortbildung muss bezahlt werden, da ich sie für meine Arbeit brauche.“ (B7, 14)*

Bei der Frage nach den Inhalten in Teambesprechungen, meinten vier von sieben Befragten, dass mehr pädagogische bzw. arbeitsrelevante Inhalte wünschenswert wären. So werden in Teambesprechungen schwerpunktmäßig organisatorische Dinge und Urlaubsplanungen bzw. Abdeckung der Krankenstände besprochen. Fallbesprechungen und pädagogische Themen finden für die Betreuer zu wenig Platz in den Teambesprechungen. Treffende Aussagen dazu sind:

*„Meist geht es um, für mich, unwichtige Sachen. Es geht meistens nicht um die Klienten. Es geht um strukturelle Dinge, um irgendwelche Bestellungen, immer um irgendetwas anderes. Die Klienten rücken in den Hintergrund. Meiner Meinung nach bräuchte man eine Teamsitzung bezüglich Klienten und eine Teamsitzung für formelle Dinge. Es sollte gesplittet werden und nicht eine Teamsitzung für alles, denn dann kommen meistens die Klienten zu kurz.“ (B2, 32)*

*„Eben wirklich dass die Zeit ist zu besprechen, wie man gewisse Klienten weiterfördern kann. Und was braucht man dazu und was ist erforderlich. Dass es einfach viel mehr um die pädagogische Arbeit geht und nicht vorwiegend um Organisatorisches. Wo eben die Probleme in der Arbeit liegen, weil wir den ganzen Tag pädagogisch arbeiten sollen. Organisatorisches ist eher eine Leitungsgeschichte. Wenn es eine gute Leitung gibt, reicht es, wenn man es ganz kurz anspricht und somit ist es dann abgehakt.“ (B6, 40)*

Für alle Befragten sind passende Rahmenbedingungen zur Betreuung von autistischen Menschen notwendig und wichtig. Diese Rahmenbedingungen umfassen vor allem geeignete Räumlichkeiten zur Betreuung in der Institution. Die Räumlichkeiten müssen sowohl in Größe als auch Struktur und Einrichtung den spezifischen Eigenheiten autistisch behinderter Menschen angepasst sein. Die Betreuung in geeigneten Räumlichkeiten lässt eine entspannte Arbeitsatmosphäre zu, in der man Energie und Kraft sparen kann. Zu dieser Ansicht gibt es treffende Aussagen einiger Interviewpartner:

*„Ich würde mir zusätzliche Rückzugsmöglichkeiten für die Klienten wünschen.“ (B1, 30)*

*„Ich denke, dass es gerade in der Betreuung von autistischen Menschen wichtig ist, die doch sehr in sich selbst gefangen sind, auch eine Möglichkeit zum Zurückziehen zu schaffen. Das heißt, ich muss zumindest viele Räumlichkeiten oder zumindest Rückzugsnischen haben, wo ich dem stattgeben kann. Oder stereotype Abläufe wie Hin- und Hergehen in einem Raum. Da treffen sich ständig zwei Autisten, weil einer in die Richtung und der andere in die andere Richtung geht. Das kann nicht sein.“ (B7, 24)*

*„Es wäre in einigen Situationen sinnvoll gewesen, wenn man einen zusätzlichen Raum gehabt hätte. Im Sommer geht es, da wir einen Garten haben. Im Winter fehlt ein Raum.“ (B3, 20)*

*„Das heißt, sehr große Räumlichkeiten, die ich noch erweitern oder umbauen kann, wie ich es gerade brauche. Sehr weit und offen.“ (B7, 24)*

Supervision wird von allen Befragten als positiv empfunden. Vor allem der Aspekt der Regelmäßigkeit scheint den befragten Betreuern wichtig zu sein. Als Themen in Supervisionssitzungen schlagen die Betreuer vor allem Fallbesprechungen von Klienten vor. Ein interviewter Betreuer meint hierzu:

*„Ja, es wäre wichtig, Supervision in Anspruch zu nehmen. Das bedeutet regelmäßige Supervision. In der Supervision akute Fälle zu besprechen, die die Betreuer oft dazu veranlassen, zu rasch aufzugeben.“ (B4, 32)*

## **Zusammenfassung**

Die Untersuchungsergebnisse der Befragungen zeigten Maßnahmen und Vorschläge zur Vorbeugung eines Burnouts für Betreuer von autistisch behinderten Menschen. Es hat sich herausgestellt, dass die Betreuer die Möglichkeiten von Verbesserungen und Erleichterungen in der Arbeit vor allem an die Institution knüpfen.

Die befragten Betreuer sehen eine Verbesserung der Arbeitssituation bzw. die Erleichterung der Arbeit nur am Rande in der eigenen Persönlichkeit. Es wurde auch der Frage nachgegangen, ob Betreuer autistisch behinderter Menschen spezielle Methoden der Entspannung bzw. Abgrenzung zur Arbeit entwickelt haben. Folgende Aussagen lassen darauf schließen, dass Betreuer autistisch behinderter Menschen keine spezifischen Methoden zur Entspannung bzw. Abgrenzung entwickelt haben:

*„Wenn das Wetter passt fahre ich mit dem Rad nach Hause. Ansonsten Sport und Musik hören.“ (B2, 34)*

*„Meistens trinke ich gleich einmal einen Kaffee um zur Ruhe zu kommen. Dann überlege ich, was ich mit dem weiteren Tag noch mache.“ (B6, 42)*

Vor allem Anerkennung und Wertschätzung von Vorgesetzten und Kollegen sind ein bedeutendes Kriterium, um die Betreuungsarbeit von autistischen

Menschen bewältigen zu können. Diese Anerkennung könnte sich durchwegs in einem Mitspracherecht bei der Entwicklungsplanung, der Organisation selbst und bei der Planung von Fort- und Weiterbildungen manifestieren. Für Fort- und Weiterbildungen scheinen vor allem die Bezahlung seitens der Institution und die Zurechnung zur Dienstzeit positiv zu wirken.

Wie in allen sozialen Bereichen, aber speziell in der Arbeit mit autistisch behinderten Menschen, wäre die Aufstockung des Personals eine Maßnahme zur Entspannung schwieriger Situationen. Mehr Personal führt zu mehr Zeit mit den Klienten und zu kleineren Gruppen. Dadurch würde die Betreuungssituation merklich verbessert.

Weitere genannte Vorschläge der Befragten waren Teambesprechungen, in denen das pädagogische Handeln im Mittelpunkt stehen sollte. Mehr Fallsbesprechungen und weniger Organisatorisches waren als Forderungen herauszulesen.

Eine weitere Voraussetzung für die Betreuung autistischer Menschen sind geeignete Räumlichkeiten. Hierbei wäre das bereits angesprochene Mitspracherecht der Betreuer von besonderer Bedeutung. Denn wer sonst, wenn nicht der Betreuer, kann hierbei sein Fachwissen und die Erfahrungen einbringen.

Als letzter Punkt wurde die Supervision genannt. Viele Institutionen sind sich der positiven Wirkung dieser scheinbar noch immer nicht bewusst. Andernfalls würden mehr Institutionen Supervision während der Dienstzeit – als auch bezahlt - anbieten. Die Praxis und die Aussagen der befragten Betreuer zeigten leider ein völlig anderes Bild.

In der folgenden Tabelle werden die vorgeschlagenen Maßnahmen der befragten Betreuer veranschaulicht.

Maßnahmen zur Burnout Prävention für Betreuer autistisch behinderter Menschen	Häufigkeit der Nennungen (von sieben Befragungen)
Anerkennung und Wertschätzung der Arbeit durch die Vorgesetzten	7

Gute Zusammenarbeit innerhalb des Teams	7
Intensiver Informationsaustausch über den Klienten (mit Klienten selbst, Kollegen und Eltern über Eigenheiten und Vorlieben etc. des Klienten)	4
Mehr Struktur im Betreuungsalltag	5
Adäquater Personalschlüssel	7
Mitspracherecht der Mitarbeiter in der Institution allgemein, im Speziellen bei Fort- und Weiterbildungsangeboten	5
Bezahlte und während der Dienstzeit abgehaltene Fort- und Weiterbildungen	5
„Pädagogische Teambesprechungen“ (Fallsbesprechungen)	4
Gute Rahmenbedingungen (geeignete Räumlichkeiten, weniger Lärm)	7

*Tabelle 5: Überblick der vorgeschlagenen Maßnahmen zur Burnout Prävention der Befragten (mit Häufigkeiten)*

Bei der Frage, ob die Betreuer schon einmal über ihre eigene Burnout Gefährdung nachgedacht hätte, antworteten fünf der sieben Befragten mit ja. Ein Befragter gab beim Interview an, schon einmal an massiven Erschöpfungszuständen gelitten zu haben. Vier Befragte erzählten davon, dass sie vorübergehend mit Energiemangel, Lustlosigkeit bis hin zu Übelkeit am Arbeitsplatz zu kämpfen hatten. Hervorzuheben ist, dass die Befragten eine Unterscheidung hinlänglich des Auslösers von Energiemangel machten. So machten zwei Befragte die Rahmenbedingungen der Institution für die Verschlechterung ihres Zustandes verantwortlich, während zwei Befragte den Energiemangel an bestimmte Klienten knüpften. Treffende Aussagen dazu sind:

*„Wobei ich das Burnout unterscheiden will, ob das Burnout in Bezug auf die Arbeit mit Klienten oder ein Burnout in Bezug auf die Strukturen zurückführen ist. Bei mir würde ich es eher den Strukturen zuordnen.“ (B7, 42)*

*„Auch Grenzsituationen wie eben Aggressionen, die von Klienten ausgehen, veranlassen mich schon immer wieder zu überlegen, hätte ich anders reagieren können, wenn ich mit*

*mehr Elan, Energie und Engagement in die Sache in hineingegangen wäre, als ich sie jetzt habe. Ich merke schon, dass ich schon sehr ausgebrannt bin oder besser gesagt ausgelaugt bin.“ (B4, 34)*

*„Ja, es ist mir einige Monate nicht besonders gut gegangen. Es hatte konkret mit einem Klienten zu tun.“ (B3, 36)*

*„Ich wollte oft die Rahmenbedingungen ändern, doch irgendwann kommt der Zeitpunkt, wo man merkt, es ändert sich nichts.“ (B6, 49)*

Abschließend kann ich allen Betreuern autistisch behinderter Menschen nur empfehlen, die Herausforderungen und Belastungen bei der Arbeit mit autistischen Menschen in Teambesprechungen, Supervisionen und Mitarbeiterbesprechungen aufzuzeigen. Nur in dem Bewusstsein, dass die Arbeit mit autistischen Menschen eine besondere Herausforderung ist, lassen sich bei den Verantwortlichen Maßnahmen zur Vorbeugung gegen ein Burnout für die Betreuer autistisch behinderter Menschen einfordern.

## 10. Querschau

Die folgenden Ausführungen sollen darstellen, wie sich die Ergebnisse der Befragungen zur Burnout Prävention zu den im Theorieteil erarbeiteten Inhalten verhalten.

Im Theorieteil dieser Arbeit wurden Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout in persönlichkeitszentriert und organisationszentriert unterteilt. In den theoretischen Erörterungen zu den persönlichkeitszentrierten Maßnahmen wurden Strategien wie beispielsweise auf die eigene Psychohygiene achten, Sport und Entspannung sowie Selbstbelohnung zur Vorbeugung von Burnout dargestellt. Beim Vergleich der theoretischen Inhalte mit den Ergebnissen der Befragungen ist auffallend, dass Betreuer von autistisch behinderten Menschen die Vorbeugung von Burnout mehr in die Verantwortung der Institution legen als bei sich selbst anzusetzen. Bei den Befragungen wurden sehr wohl Strategien und Maßnahmen zur „persönlichen“ Vorbeugung von Burnout genannt, doch ist der Großteil der insgesamt genannten Maßnahmen der Institution zuzuordnen.

Hervorzuheben bei den organisationszentrierten Maßnahmen, sowohl im Theorieteil als auch bei den Ergebnissen der Befragungen, ist die Anerkennung der Vorgesetzten und ausreichend Personal. Für die Betreuer autistisch behinderter Menschen ist die Wertschätzung ihrer Arbeit offensichtlich besonders wichtig. Der Zusammenarbeit innerhalb des Teams wurde in den theoretischen Ausführungen weniger Bedeutung geschenkt als sich in den Ergebnissen der Befragungen gezeigt hat. Für alle sieben Befragten war eine gute Zusammenarbeit innerhalb des Teams wichtig zur Vorbeugung von Burnout.

Überraschend für den Verfasser waren die Aussagen zu den Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz. So zeigte sich in den Ergebnissen der Befragung, dass geeignete Räumlichkeiten sowie die Verminderung des Lärmpegels in allen Befragungen als wichtige Maßnahme zur Vorbeugung von Burnout genannt wurden. Die Rahmenbedingungen haben im Theorieteil der Arbeit weniger Bedeutung gefunden. Die Ergebnisse der Befragungen haben diese Lücke geschlossen. Abschließend ist festzuhalten, dass die theoretischen Erörterungen und die Ergebnisse der Befragungen über weite Strecken starke Zusammenhänge aufweisen.

## 11. Ausblick

In der vorliegenden Arbeit wurde versucht herauszuarbeiten, dass die Arbeit mit autistisch behinderten Menschen auf Grund der hohen und spezifischen Belastungen, einen erhöhten Energiebedarf fordern kann.

In der Fachliteratur werden Erklärungsmodelle und präventive Maßnahmen in persönlichkeitszentriert und organisationszentriert unterteilt. Die Befragungen der Betreuer von autistischen Menschen zeigten, dass es für die Betreuer offensichtlich schwierig ist, mit vorbeugenden Maßnahmen zur Vermeidung eines Burnouts an sich selbst anzusetzen. Vielmehr fordern die Befragten mehr Unterstützung durch die Institution und die Vorgesetzten. Es scheint so, als wären die Betreuer autistischer Menschen mit ihrer Aufgabe so ausgefüllt, dass es ihnen nur sehr schwer möglich ist, selbst auf sich zu achten. In diesen Situationen ist die Institution gefordert. Mit den aufgezeigten Maßnahmen zur Burnout Prävention kann ein Schritt in Richtung Motivation der Mitarbeiter gesetzt werden. Voraussetzung für Institutionen und Vorgesetzte ist, dass die Problematik des Burnouts ernst genommen wird und offene und vertrauensvolle Kommunikation mit den Mitarbeitern möglich ist.

Die Befragungen der Betreuer autistischer Menschen haben gezeigt, dass die Betreuer sehr stark auf die Unterstützung der Institution hoffen. Für die Zukunft wäre es wünschenswert, dass Untersuchungen durchgeführt werden, die auf die Umsetzung und die Wirkung präventiver Maßnahmen in Institutionen abzielen. Solche Untersuchungen könnten darüber Aufschluss geben, ob und inwiefern weitere Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout für Betreuer von autistisch behinderten Menschen notwendig wären.

## **12. Literatur**

### **12.1. Literaturverzeichnis**

Bortz, Jürgen: Forschungsmethoden und Evaluation.- Berlin: Springer, 2002, 3. Auflage

Buchka, Maximilian/Hackenberg, Jörg: Das Burnout Syndrom bei Mitarbeitern in der Behindertenhilfe. Ursachen-Formen-Hilfen.- Dortmund: Modernes Lernen, 1987

Burisch, Matthias: Das Burnout-Syndrom. Theorie der inneren Erschöpfung.- Heidelberg: Springer Medizin Verlag, 2006, 3. Auflage

Cherniss, Cary: Jenseits von Burnout und Praxisschock. Hilfen für Menschen in lehrenden, helfenden und beratenden Berufen.- Weinheim & Basel: Beltz, 1999

Dodd, Susan: Autismus. Was Betreuer und Eltern wissen müssen.- München: Spektrum Verlag, 2007

Driller, Elke: Burnout in helfenden Berufen. Eine Darstellung am Beispiel pädagogisch tätiger Mitarbeiter der Behindertenhilfe.- Berlin: Lit Verlag, 2008

Edelwich, Jerry/Brodsky, Archie: Ausgebrannt. Das Burnout Syndrom in den Sozialberufen.- Salzburg: AVM Verlag, 1984

Fengler, Jörg: Helfen macht müde. Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation.- Stuttgart: Kett-Cotta, 2008, 7. Auflage

Feuser, Georg: Grundlagen zur Pädagogik autistischer Kinder.-  
Weinheim/Basel: Beltz Verlag, 1979

Friebertshäuser, Barbara: Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der  
Erziehungswissenschaft.- Weinheim: Juventa Verlag, 1997

Flick, Uwe: Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung.- Reinbek bei  
Hamburg: Rowohlt, 2005, 3. Auflage

Gussone, Barbara/Schiepek, Günter: Die Sorge um sich. Burnout-Prävention  
und Lebenskunst in helfenden Berufen.- Tübingen: dgvt-Verlag, 2000

Gusy, Burkhard: Stressoren in der Arbeit. Soziale Unterstützung und Burnout.  
Eine Kausalanalyse.- München: Profil Verlag GmbH, 1995

Hafen, Martin: Was unterscheidet Prävention von Behandlung?- In:  
Abhängigkeiten 02/03. Luzern: 2003

Heyder, Wolfgang: Vorstellungswelten und innere Sprache bei autistisch  
Behinderten.- Norderstedt: Books on Demand, 2001

Kehrer, Hans: Autismus: diagnostische, therapeutische und soziale Aspekte.-  
Heidelberg: Asanger, 1995

Klicpera, Christian/Innerhofer, Paul: Die Welt des frühkindlichen Autismus.  
Befunde, Analyse, Anstöße.- München: Reinhardt, 1988

Kiehne, Carsten: Gesundsein trotz Sozialer Arbeit. Selbstreflexion durch  
Meditation. Eine Einführung in die Meditation als Methode der physischen und  
psychischen Gesunderhaltung.- Lüneburg: Grin Verlag, 2008

Mayring, Philipp: Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zum qualitativen Denken.- Weinheim & Basel: Beltz, 2002, 5. Auflage

Mayring, Philipp: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken.- Weinheim & Basel: Beltz, 2008, 10. Auflage

Mierke, Karl: Psychohygiene im Schulalltag.- Stuttgart: Klett, 1967

Remschmidt, Helmut: Autismus. Erscheinungsformen, Ursachen, Hilfen.- München: Beck, 2000

Röhrig, Sindy/Reiners-Kröncke, Werner: Burnout in der sozialen Arbeit.- Augsburg: ZIEL, 2003

Rollett, Brigitte/Kastner-Koller, Ursula: Praxisbuch Autismus. Ein Leitfaden für Eltern, Erzieher, Lehrer und Therapeuten.- München & Jena: Urban und Fischer Verlag, 2001, 2. Auflage

Pines, Ayala/Aronson, Elliot/Kafry, Ditsa: Ausgebrannt. Vom Überdruß zur Selbstentfaltung.- Stuttgart: Klett Cotta, 2006, 10. Auflage

Schmidbauer, Wolfgang: Helfen als Beruf. Die wahre Nächstenliebe.- Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, 1999

Schmidbauer, Wolfgang: Helfersyndrom und Burnout-Gefahr. München & Jena: Urban und Fischer Verlag, 2002

Wagner, Peter: Ausgebrannt. Zum Burnout Syndrom in helfenden Berufen.- Bielefeld: Böllert, 1993

Walter, Siegfried: Autismus. Erscheinungsbild, Ursachen und Behandlungsmöglichkeiten.- Buxtehude: Persen Verlag GmbH, 2007, 3. Auflage

## 12.2. Internetquellen

<http://www.hilfe-bei-burnout.de/nano.cms/Erklaerung/-Persoenlichkeitszentriert/>  
Stand: 26.02.2009

<http://www.hilfe-bei-burnout.de/nano.cms/Erklaerung/Organisationsorientiert/?Block=2>  
Stand: 28.05.2009

<http://www.assista.org/files/Fengler94.pdf>  
Stand: 29.05.2009

### 12.3. Tabellenverzeichnis

<b>Tabelle 1:</b>	Überblick von Herausforderungen und Belastungen.....	43
	für Betreuer autistisch behinderter Menschen	
<b>Tabelle 2:</b>	Beschreibung des Burnoutsyndroms durch drei.....	57
	verschiedene Erschöpfungskomponenten (Aronson et al. 1983b in: Röhrig/Reiners-Kröncke 2003, S. 38)	
<b>Tabelle 3:</b>	Überblick von Maßnahmen zur Burnout Prävention für.....	71
	Betreuer autistisch behinderter Menschen	
<b>Tabelle 4:</b>	Überblick der Herausforderungen und Belastungen der.....	91
	Befragten (mit Häufigkeiten)	
<b>Tabelle 5:</b>	Überblick der vorgeschlagenen Maßnahmen zur Burnout.....	99
	Prävention der Befragten (mit Häufigkeiten)	

## 13. Anhang

### 13.1. Transkriptionen der Interviews

#### Transkription Interview B1

1. I: Erfüllt Sie die Arbeit mit autistischen Menschen?
  
2. B: Die Arbeit mit autistischen Menschen erfüllt mich dahingehend, dass es einfach Spaß macht, da es ganz besondere Menschen sind. Menschen, die man nicht so wirklich ad hoc nachvollziehen kann – in ihrer Ausdrucksweise, in ihrer Verhaltensweise. Also, man kommt oft in die Situation, dass man überrascht wird und insofern ist es einfach schön mit ihnen zu arbeiten. Es kommt keine Routine in der Arbeit auf. Um auf die Frage zu antworten: ja.
  
3. I: Wo liegen Ihrer, Meinung nach, die Herausforderungen in der Arbeit mit autistischen Menschen?
  
4. B: Die Arbeit mit autistischen Menschen stellt sehr spezifische Anforderungen an die Betreuer dar, auf Grund der Verhaltensweisen. Sowohl in der Kommunikation, in der sozialen Interaktion oder eben im Bereich der spezifischen Interessen und Aktivitäten, die autistische Menschen an den Tag legen. In der Sprache, würde ich sagen, sind die Herausforderungen dahin gegeben, als dass man sich Zeit nehmen muss, um mit diesen Menschen zu kommunizieren und dass man die Sprache, die sie haben, richtig interpretieren muss.
  
5. I: Gibt es die Möglichkeit, sich diese Zeit zu nehmen?
  
6. B: Das ist ein Punkt, der sehr schwierig ist. Insbesondere bei autistischen Menschen. Ein Leitsatz in unserem Verein ist Zeit nehmen und Zeit geben. Dadurch dass Autismus ja eine Wahrnehmungsverzögerung darstellt - man einfach ganz, wie soll ich sagen - sich Zeit nehmen muss, um eventuell auch nachzufragen bzw. gegenzufragen. Das Gegenfragen ist sehr wichtig bei autistischen Menschen, weil auf Grund teilweiser Echolalie man eben nachfragen muss, ob sie das meinen was sie sagen.
  
7. I: Zurückkehrend auf die Frage, ist in Ihrer täglichen Arbeit genügend Zeit für die Betreuung der Klienten?

8. B: Prinzipiell ist es in sozialen Institutionen immer hart an der Grenze, dass man sich die Zeit nehmen kann, auf Grund der personellen Engpässe. Meistens sind solche sozialen Einrichtungen personell minimal ausgestattet. Es braucht nur sein, dass irgendwer krank ist, irgendwer fehlt.
9. I: Würden Sie sich mehr Zeit wünschen?
10. B: Ich würde mir teilweise mehr Zeit wünschen.
11. I: Wie könnte man diese „Mehr-Zeit“ bekommen?
12. B: Die Zeit bekommt man eigentlich nur durch mehr Personal. Nämlich in der Gestalt, dass man sich für einen Schützling, das ist eigentlich ein veraltetes Wort, also Klienten oder Kunden mehr Zeit nehmen kann, um auf seine Bedürfnisse einzugehen. Ja, also, prinzipiell ist die Kritik, dass alle sozialen Einrichtungen personell sehr knapp ausgestattet sind.
13. I: Gibt es in Ihrer Institution Klienten, die nicht sprechen bzw. betreuen Sie gehörlose Klienten?
14. B: Wir haben einen Klienten, der gehörlos ist. Er ist autistisch und gehörlos. Er weist ganz eindeutig autistische Merkmale auf, wie beispielsweise stereotype Verhaltensweisen. In der Sprache kann man es nicht wirklich beurteilen, weil er gehörlos ist. Er ist wirklich gehörlos, es ist jetzt nicht ein autistischer Mutismus, sondern er ist wirklich gehörlos.
15. I: Wie wird mit diesem Klienten kommuniziert?
16. B: Mit ihm kommunizieren wir via Gebärdensprache. Die Gebärdensprache können bei uns drei von vier Betreuern. Ich habe in einem privaten Kurs innerhalb der Einrichtung das Nötigste in Gebärdensprache gelernt. Zwei unserer Mitarbeiterinnen haben einen Gebärdensprachkurs außerhalb besucht – lobenswerterweise. Der Klient selber kann die wichtigsten Gebärden, wie ich muss aufs WC oder ich brauche etwas zum Schreiben. Also diese alltäglichen Ausdrücke, die er braucht, die kann er mit Gebärdensprache.
17. I: Sie haben erwähnt, dass Gebärdensprachkurse außerhalb der Institution besucht worden sind. Würden Sie sich mehr Fortbildungsangebote beispielsweise Gebärdensprachkurse, bezahlt durch die Institution und in der Dienstzeit, wünschen?

18. B: Meines Erachtens, ist es ganz klar. Wenn eine Institution gehörlose Klienten betreut, muss die Institution darauf schauen, dass mit den Klienten kommuniziert werden kann. Dementsprechend ja, die Institution sollte schauen, dass ihre Mitarbeiter Gebärdensprache können und dementsprechend Kurse belegen. Allgemein halte ich Weiterbildung für ganz wichtig. Überhaupt in der Arbeit mit autistischen Leuten. Besonders in der wissenschaftlichen Entwicklung tut sich sehr viel in dem Bereich.
19. I: Welche Erfahrungen haben Sie im Betreuungsalldag mit autistischen Menschen im sozialen Kontaktaufbau und der sozialen Interaktion gemacht?
20. B: Die soziale Interaktion ist ja ein sehr typisches autistisches Merkmal, das bei jedem Klienten sehr individuell ausgeprägt ist. Dementsprechend muss vom Betreuer auch sehr individuell auf diese Verhaltensweisen eingegangen werden. Es ist aus meiner Sicht nicht möglich, dass man alle Autisten gleich behandeln kann. Eben aus dem Grund, weil jeder seine ganz spezifischen Eigenheiten hat. Es wird notwendig sein, um auf diese Eigenheiten wirklich eingehen zu können und dem autistischen Menschen auch Hilfestellung geben zu können, dass der Personalschlüssel im richtigen Verhältnis zur jeweiligen Gruppe steht.
21. I: Woher bekommen Sie genaue Information über den Klienten und sind Sie mit dem Informationsaustausch zufrieden?
22. B: Naja, verbessert werden kann immer etwas. Die Information, was welcher Klient in welcher Form gerne hätte, bekommt man teilweise von dem Klient selber. Die Klienten drücken dies in ihren Verhaltensweisen, teilweise auch aggressiven Verhaltensweisen aus, wenn ihnen was nicht passt. Oder, man darf das in der Pädagogik nicht sagen, ich sag es trotzdem, sehr lästig werden können, wenn sie was wollen. Sei es ein permanenter Augenkontakt oder dass man einfach ständig danach gefragt wird, bis die Klienten das bekommen, was sie wollen. Wenn jetzt aber zu wenig Personal da ist, dann kümmert man sich in der Regel um die Leute die lästig sind – ich gebrauche das unpädagogische Wort wieder – oder wenn sie aufdringlich, aggressiv und laut sind. Diejenigen Klienten, die leise sind, wo die Sprache nicht da ist, die sich vielleicht nicht so in den Vordergrund rücken können, die haben dann meist die Nachsicht, weil man mit den anderen derart ausgelastet ist.
23. I: Welche Erfahrungen im Bereich der Flexibilität haben Sie in der Betreuung autistischer Menschen gemacht? Worin sehen Sie Schwierigkeiten im Betreuungsalldag?

24. B: Das ist in sehr vielen Bereichen, dass diese autistischen starren Strukturen allgegenwärtig sind. Sei es in der Sitzplatzwahl, was ich damit sagen will ist, dass jeder seinen Sitzplatz hat. Wenn der Betreffende diesen Sitzplatz nicht mehr hat, entsteht für ihn ein großes Problem. Sei es bei der Auswahl beim Essen, dass autistische Menschen einfach sehr häufig immer das Gleiche bestellen. Da autistische Menschen großen Lustgewinn am Essen haben, wollen wir sie zu einer gewissen Diversität animieren. Wir wollen die Wahlfreiheit fördern. Bei unserem Bestellsystem haben die Klienten Bildkärtchen mit dem Essen und dem Namen der Speise darauf. So können auch Klienten, die nicht lesen können, leicht wählen. Jeden Tag kann zwischen vier Speisen gewählt werden, die dann zu Mittag gewärmt werden. Es ist auch schon passiert, dass ein Klient ein Menü ausgewählt hat, welches nicht mehr vorhanden war. Da bekommen sie ein großes Problem. Betreffend das Problem, wenn sie es verbalisieren können, ist schon viel gewonnen. Wenn nicht, artet dies oft in auto- oder fremdaggressive Verhaltensweisen aus.
25. I: Können Sie mir eine konkrete Situation beschreiben, in der Sie einer aggressiven Handlung eines Klienten ausgesetzt waren?
26. B: Ich erinnere mich noch sehr gut an eine aggressive Handlung. Eigentlich war es eine einseitige Schlägerei selbstverständlich, wo ich als Betreuer versucht habe, die starren Strukturen eines Klienten zu durchbrechen. Nämlich, einer der Klienten nimmt jahrelang nach Betriebsschluss immer den selben Weg nach draußen. Der Weg führt immer an einem anderen Klienten vorbei, der für Explosivität und aggressive Handlungen bekannt ist. Ich wollte, dass dieser Klient bei diesem Klienten nicht mehr vorbeigeht. Ich habe ihm gesagt, heute gehen wir woanders durch und mich in den Eingang gestellt, also pädagogisch komplett falsch. Ich habe mich also in den Eingang gestellt und er hat mich daraufhin niedergerannt und auf mich eingeschlagen. Er wollte mir einfach zeigen, dass er seine Interessen durchsetzen will.
27. I: Was hätte Ihnen in dieser Situation geholfen bzw. hätte man diese Situation vermeiden können?
28. B: Naja, vermeiden hätte man sie können, indem ich mir vorher Gedanken gemacht hätte, was bedeutet das für denjenigen, wenn ich ihm von heute auf morgen sage, du nimmst jetzt einen anderen Weg. Wenn ich mir vielleicht Gedanken gemacht hätte, wie kann die Situation überhaupt aussehen. Ich war nicht darauf gefasst, dass der Klient mich niederläuft und die Situation in solch einer Aggression ausartet. Was mir sehr geholfen hat war, dass in dieser Situation einer meiner Kollegen anwesend war, der von seiner Statur her eine gewisse Dominanz ausstrahlt. Er hat mir geholfen mit diesem besagten Klienten zurechtzukommen. Wie gesagt, ich war froh, dass ich jemanden zur Seite gehabt habe, der solchen aggressiven Handlungen erfolgreich gegenübersteht.

29. I: Ist die Raumaufteilung für die Betreuung autistischer Personen an Ihrem Arbeitsplatz günstig?
30. B: In der Abteilung wo ich im Moment arbeite, ist die Raumaufteilung im Großen und Ganzen für autistische Menschen gut. Es sind, meiner Ansicht nach, ein bis zwei Leute zu viel. Ich würde mir zusätzliche Rückzugsmöglichkeiten für die Klienten wünschen. Diese sind aber auf Grund der baulichen Gegebenheiten nicht eingerichtet worden. Selbstverständlich würde ich mir das wünschen, jedoch muss man dieses Problem pädagogisch lösen. Man kann jetzt keinen neuen Raum schaffen, aber man könnte einen anderen Raum umfunktionieren, um zusätzlichen Raum zu schaffen. Ansonsten sind die Räumlichkeiten in meiner Abteilung, abgesehen von dieser Überbesetztheit, in Ordnung.
31. I: Arbeitet Ihr direkt Vorgesetzter in der täglichen Betreuung mit ihnen zusammen?
32. B: Nein.
33. I: Würden Sie es als positiv empfinden? Warum?
34. B: Ich würde es als positiv empfinden, wenn mein direkter Vorgesetzter anwesend wäre, um mitzubekommen, was in der alltäglichen Betreuung passiert. Das würde ich sehr positiv empfinden. Dies muss nicht täglich sein, aber es wäre wünschenswert, wenn es regelmäßig wäre.
35. I: Welche Themen werden in Teambesprechungen vorrangig besprochen?
36. B: Vorrangig geht es um das so aktuelle Thema des Qualitätsmanagements. Derzeit erstellen wir für jeden Klienten einen individuellen Lebensplan. Hierbei werden Ziele gesetzt, was mit dem Einzelnen zu erarbeiten ist. Des Weiteren werden administrative Dinge besprochen. Wenn nötig, werden einzelne Klienten besprochen. Wenn von einzelnen Betreuern der Wunsch geäußert wird, dass auf Grund von Problemen ein Klient besprochen wird, ist in der Teamsitzung auch Zeit dafür.
37. I: Gibt es Themen die Sie in Teambesprechungen gerne intensiver besprochen hätten?

38. B: Allgemein hätte ich gern, dass das Team mehr einbezogen wird in die Planung von sozialen Diensten und von Betreuungsfragen. Da sehe ich großes Potenzial, dass das gesamte Team in die Planung und in die Entwicklung der Institution einbezogen wird.
39. I: Was machen Sie persönlich, um nach anstrengenden Arbeitstagen von der Arbeit abschalten und entspannen zu können?
40. B: Ich bin einer der wenigen in dem Bereich, der nicht mehr an Klienten oder an Probleme in der Firma denkt. Ich muss nicht Spezielles machen, um mich von der Firma oder der Arbeit distanzieren zu können.
41. I: Ganz allgemein, haben Sie noch Ideen oder Vorschläge welche Maßnahmen den Betreuern autistischer Menschen in der Betreuung helfen könnten?
42. B: Ich denke, es wäre schon eine große Erleichterung, wenn man täglich die Gewissheit hat, dass genügend Betreuer zur Verfügung stehen. Mein ganz großes Anliegen ist genug Personal. Mein zweites, ganz großes Anliegen ist, das Team in die Entwicklung der Institution zu integrieren. Das sind meine beiden Hauptanliegen.
43. I: Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, ob Sie Burnout gefährdet sind oder sein könnten?
44. B: Nachgedacht, ob ich Burnout gefährdet bin, habe ich nicht. Ich habe darüber nachgedacht, ob Kollegen von mir Burnout gefährdet sein könnten. Ob sie das auf Grund der Betreuung autistischer Menschen sein könnten, bin ich gespannt was ihre Diplomarbeit zum Vorschein bringen wird.

## Transkription Interview B2

1. I: Erfüllt Sie die Arbeit mit autistischen Menschen?
2. B: Ja, die Arbeit mit autistischen Menschen erfüllt mich. Es ist eine Herausforderung und eine sehr abwechslungsreiche Arbeit. Mich hat dieser Bereich schon immer fasziniert.
3. I: Wo sehen Sie die Herausforderungen in der Arbeit mit autistischen Menschen?
4. B: Die Herausforderung ist, auf die verschiedenen Eigenheiten der einzelnen Personen einzugehen. Es gibt Fachliteratur über Autismus. Man muss sich jedoch auf jeden Einzelnen einstellen. Man kann nicht sagen, derjenige Mensch ist Autist und deshalb behandle ich ihn auf diese Art und Weise. Man muss auf den Einzelnen eingehen und das ist die Herausforderung.
5. I: Ist genügend Zeit, um auf den einzelnen Klienten eingehen zu können?
6. B: Zu Beginn der Arbeit in der Institution war mehr Zeit für die Klienten da. Es war auch teilweise Einzelbetreuung möglich. Mittlerweile geht es nicht mehr. Es wird immer gespart und es fließt zu wenig Geld in den Bereich Mitarbeiter ein.
7. I: Welche Erfahrungen in der Beeinträchtigung der Kommunikation haben Sie mit autistischen Menschen gemacht?
8. B: Wir haben zum Beispiel einen gehörlosen Klienten in unserer Tagesstätte. Manche Klienten können sprechen, tun dies aber nicht oder nur wenig.
9. I: Was würde Ihnen helfen, um sie im Bereich der Kommunikation zu unterstützen?
10. B: Vor allem Fortbildung wie zum Beispiel Gebärdensprachkurse. Man soll jedoch nicht darum betteln müssen. Es müsste von der Institution aus angeboten werden. Meine Kollegin und ich mussten in unserer Freizeit einen Gebärdensprachkurs machen. Wenn ein gehörloser Klient in der Gruppe ist, dann kann der nicht ordentlich betreut werden, ohne Betreuer, die die Gebärdensprache können.

11. I: Worin bestehen Ihrer Meinung nach die Schwierigkeiten bei der sozialen Kontaktaufnahme und der sozialen Interaktion im Betreuungsalltag?
12. B: Ja, es ist erstens einmal schwierig, dass die Klienten untereinander Kontakt aufnehmen. Manche haben es nicht gelernt, den Blickkontakt zu halten. Man müsste es mit jedem Einzelnen üben, nur die Zeit ist einfach nicht da. Es ist die Zeit nicht da, dass man sich täglich mit einem Klienten ein Gespräch führt und auf den Blickkontakt achtet. Es wäre vielmehr möglich, wenn man die Zeit dafür hätte. Bei uns ist es so, dass, wenn man es trainiert, die Klienten es danach können.
13. I: Wo sehen Sie die Probleme in der mangelnden Flexibilität autistischer Menschen?
14. B: In jedem Bereich, was Veränderungen betrifft. Wenn man einen Ausflug macht, muss man dies früh genug ankündigen, damit die Leute darauf eingestellt sind, damit die Ängste weniger sind. Ganz weg sind die Ängste nie, auch wenn man sie vorbereitet. Sie brauchen einfach die Zeit dazu. Spontan geht schwer, geht auch natürlich. Das ist jedoch oft mit Auseinandersetzungen verbunden.
15. I: Können Sie mir eine Situation schildern, in der Sie einer aggressiven Handlung eines Klienten ausgesetzt waren?
16. B: Selbst war ich noch nie von einer aggressiven Handlung betroffen. Also zumindest nicht so, dass ich danach Schmerzen hatte. Ich habe es miterlebt bei einem Klienten, der sehr schnell und unerwartet aggressiv geworden ist. Mich hat es jedoch nie betroffen. Man hat gemerkt, dass man es nicht vorhersehen kann. Er hat einfach zugeschlagen. Das betrifft einen selbst schon, wenn man daneben steht und sieht wie schnell es gehen kann.
17. I: Was hätte der Kollegin / dem Kollegen in dieser Situation helfen können?
18. B: Ich weiß nicht ob diese Situation vermieden hätte werden können. Wichtig ist meiner Meinung nach, dass immer ein Mann im Dienst ist. Es sollte immer jemand anwesend sein, der eingreifen kann. Es muss darauf geachtet werden, dass immer genügend Personal da ist.
19. I: Ist Ihrer Meinung nach die Raumaufteilung an ihrem Arbeitsplatz geeignet um autistische Menschen zu betreuen?

20. B: Bei uns ist die Raumaufteilung eigentlich sehr gut. Es sind zu viele Klienten für die Räumlichkeiten. Wenn die Klientenanzahl geringer wäre, dann wären die Räumlichkeiten, meiner Meinung nach, sehr gut aufgeteilt.
21. I: Arbeitet Ihr direkt Vorgesetzter in der täglichen Betreuung der Klienten mit?
22. B: Ja
23. I: Empfinden Sie diese Mitarbeit als positiv?
24. B: Ja
25. I: Und warum?
26. B: Man hat immer eine Ansprechperson. Derjenige kann das freundschaftliche und „autoritäre“ gut vermischen. Er kann uns gut sagen was zu tun ist, man merkt jedoch, dass es auf freundschaftlicher Basis ist.
27. I: Gibt es in Ihrer Institution Fortbildungsangebote?
28. B: Man muss sich die Angebote selber suchen. Man bekommt es zwar bezahlt, jedoch muss man sich verpflichten drei Jahre dabei zu bleiben. Wenn man kündigt, muss man einen Teil zurückzahlen.
29. I: Wie könnte man diese Situation Ihrer Meinung nach verbessern?
30. B: Dass einfach für die Bereiche, die wichtig sind, Fortbildungen angeboten, ausgeschrieben und automatisch bezahlt werden. Fortbildungen sind einfach wichtig für die Institution.
31. I: Welche Themen werden in Teambesprechungen vorrangig besprochen?
32. B: Meist geht es um, für mich, unwichtige Sachen. Es geht meistens nicht um die Klienten. Es geht um strukturelle Dinge, um irgendwelche Bestellungen, immer um irgendetwas anderes. Die Klienten rücken in den Hintergrund. Meiner Meinung nach bräuchte man eine Teamsitzung bezüglich Klienten und eine Teamsitzung für formelle Dinge. Es sollte

gesplittet werden und nicht eine Teamsitzung für alles, denn dann kommen meistens die Klienten zu kurz.

33. I: Was machen Sie persönlich nach anstrengenden Arbeitstagen, um von der Arbeit abschalten zu können und sich zu entspannen?
34. B: Wenn das Wetter passt fahre ich mit dem Rad nach Hause. Ansonsten Sport und Musik hören.
35. I: Welche Maßnahmen könnten die Betreuungssituationen der Betreuer noch erleichtern?
36. B: Nicht nur hausinterne Fortbildungen seitens der Leitung. Ich möchte auch von anderen Leuten über Autismus etwas hören.
37. I: Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, ob Sie Burnout gefährdet sind oder sein könnten?
38. B: Im Allgemeinen eigentlich nicht. Ein Klient setzte mir sehr zu. Ich habe mich mit meiner Kollegin oder auch mit meinem Freund aufgegrafft.

## Transkription Interview B3

1. I: Erfüllt Sie die Arbeit mit autistischen Menschen? Warum?
2. B: Prinzipiell erfüllt mich die Arbeit mit behinderten Menschen. Mit autistischen Menschen ist es noch einmal etwas Spezielles.
3. I: Was ist das Spezielle in der Arbeit mit autistischen Menschen?
4. B: Aus meiner Erfahrung ist die Behinderung von Autisten manchmal schwieriger zu betreuen, als bei anders behinderten Menschen?
5. I: In welchen Bereichen sehen Sie die Schwierigkeiten in der Arbeit mit autistischen Menschen?
6. B: In der Kommunikation und im Sozialverhalten. Es sind einfach mehr Probleme innerhalb der Gruppe und auch wenn man versucht, nach draußen zu gehen oder bei Veranstaltungen teilzunehmen, ist es einfach schwieriger. Wir waren beispielsweise mit einer Gruppe autistischer Personen bei den Special Olympics (Österreich Ausscheidungen) und da hat man massiv gemerkt, dass die Gruppen anderer Vereine leichter zu betreuen waren. Bei anderen Gruppen waren auch weniger Betreuer mit.
7. I: Wären mehr Betreuer bei der Teilnahme an den Special Olympics erleichternd gewesen?
8. B: Bei dieser Veranstaltung ist es sich ausgegangen. Es ist aber immer so - sobald man längere Zeit mit den Klienten zusammen ist, dann wird es anstrengend. Natürlich wäre es besser, wenn mehr Personal mit ist, dann könnte man sich mehr abwechseln.
9. I: Ist in Ihrer täglichen Betreuungsarbeit, ihrer Meinung nach, ausreichend Personal vorhanden?
10. B: Es wäre besser für die Betreuungssituation, wenn mehr Ressourcen zur Verfügung stehen würden. Vor allem, sobald jemand auf Urlaub ist, bricht alles zusammen und man macht nur mehr ein Notprogramm.
11. I: Wo sehen Sie beim sozialen Kontaktaufbau und der sozialen Interaktion Schwierigkeiten in der Betreuung?

12. B: Beispielsweise gibt es Klienten, die erst nach 15 Minuten auf Gesagtes reagieren. Sie brauchen einfach unglaublich lange. Wenn man sofort etwas will, funktioniert es nicht. Erst nach einer gewissen Zeit ist es angekommen. Man muss sich einfach Zeit lassen und man muss die Zeit auch haben und warten können. Spontanes Handeln ist nicht möglich.
13. I: Inwiefern kann die Unflexibilität von autistischen Menschen Probleme in der Betreuung verursachen?
14. B: Ich denke es kommt auf die intellektuellen Fähigkeiten des Klienten an. Je mehr der Klient versteht, desto besser kann man ihn darauf vorbereiten. Die Gruppe, in der ich arbeite ist intellektuell relativ weit. Sie sind im Sprachbereich kompetent und verstehen alle Sprache. Dann ist es möglich in Sitzungen und Besprechungen viel vorzubereiten und die Person so auf Veränderungen einzustellen. Probleme gibt es trotzdem, wenn gravierende Umstellungen, wie Betreuerwechsel geschehen. Das kann noch so gut vorbereitet sein, das ist für den Klienten immer ein Problem.
15. I: Können Sie mir eine Situation schildern, in der Sie einer aggressiven Handlung eines Klienten ausgesetzt waren?
16. B: Bei mir in der Gruppe ist Aggression gegen die Betreuer nicht so ein großes Thema. Eher untereinander bei den Klienten. Über einen Betreuer kann ich ein Beispiel aus einer anderen Gruppe nennen. Für uns waren es nur Kleinigkeiten, die offensichtlich der Klient nicht ausgehalten hat. Der Klient reagierte mit heftigen Schlägen gegen die Betreuer.
17. I: Was hätte in einer solchen Situation dem betroffenen Betreuer helfen können?
18. B: Unterstützung oder Hilfe ist wahrscheinlich nur möglich, wenn genügend Betreuer vorhanden sind. Es passiert schon, dass man unterbesetzt ist. Und wenn ein Klient fremdaggressiv wird und man zu zweit in der Gruppe ist, ist das kaum zu bewältigen. Wenn ein Betreuer mehr da wäre, wäre die Situation für alle einfacher zu handhaben und einfacher zu bewältigen. Beziehungsweise ist es besser, wenn ein Mann in der Gruppe wäre. Im sozialen Bereich ist das aber schwierig, weil es nicht so viele Männer im pädagogischen Bereich gibt.
19. I: Ist die Raumaufteilung an Ihrem Arbeitsplatz geeignet, um autistische Menschen zu betreuen?

20. B: Bis zu einem gewissen Grad. Es wäre in einigen Situationen sinnvoll gewesen, wenn man einen zusätzlichen Raum gehabt hätte. Im Sommer geht es, da wir einen Garten haben. Im Winter fehlt ein Raum.
21. I: Arbeitet Ihr direkt Vorgesetzter in der täglichen Betreuung der Klienten mit?
22. B: Der direkt Vorgesetzte hat mehr oder weniger Betreuerstatus und ist zur Hälfte in der Betreuung tätig.
23. I: Sehen Sie die Mitarbeit als positiv?
24. B: Ja
25. I: Warum?
26. B: Zuerst, er ist der einzige Mann in der Gruppe und kann somit gewisse Situationen anders handhaben. Zweitens hat er einen anderen Einblick. Wenn er nur im Büro sitzt, hätte er einen ganz anderen Zugang und viel weniger Einblick in die Arbeitssituation, Fortschritte und Konflikte.
27. I: Gibt es Fortbildungsangebote in Ihrer Institution und sind Sie damit zufrieden?
28. B: Es gibt seit kurzem Fortbildungsangebote. Diese werden meistens von den Leitern vorgeschlagen und man hat sehr wenig Mitspracherecht. Es wäre sinnvoller, wenn Vorschläge von Betreuern aufgegriffen werden.
29. I: Welche Themen werden in Teambesprechungen vorrangig besprochen?
30. B: Leider geht es meistens nur um Organisatorisches und zu wenig um die Klienten.
31. I: Was machen Sie persönlich um nach anstrengenden Arbeitstagen abschalten zu können und sich zu entspannen?
32. B: Entweder Fernsehen oder Sport.

33. I: Was würde Ihnen persönlich helfen, um die Betreuungsarbeit zu erleichtern bzw. zu verbessern?
34. B: Etwas sehr Wichtiges ist die Anerkennung von der Leitung, die oft fehlt. Ein zweiter Punkt sind Teamsitzungen in denen wirkliche Probleme besprochen werden und wobei es mehr um die Klienten geht. Supervision ist ein wichtiger Punkt, der aber sehr vernachlässigt wird. Weiterbildungen, die von den Betreuern vorgeschlagen werden.
35. I: Haben Sie schon darüber nachgedacht, ob Sie Burnout gefährdet sind oder sein könnten?
36. B: Ja, es ist mir einige Monate nicht besonders gut gegangen. Es hatte konkret mit einem Klienten zu tun.
37. I: Was hat Ihnen geholfen.
38. B: Eigentlich nichts. Es hat sich einfach die Situationen mit dem Klienten gebessert. Es war eine gegenseitige Motivation vorhanden. Wenn die Zusammenarbeit im Team nicht so gut funktioniert hätte, dann wäre es sicher nicht nach ein paar Monaten vorbei gewesen.

## Transkription Interview B6

1. I: Erfüllt Sie die Arbeit mit autistischen Menschen?
2. B: Also ja, deswegen weil es immer wieder eine Herausforderung ist und man selber sehr gefordert ist. Man muss sich selbst reflektieren, man muss genau aufpassen welche Schritte man setzt und man muss eine gute Vorbereitung haben. Man kann sehr gut pädagogisch arbeiten.
3. I: Worin liegen, Ihrer Meinung nach, die Herausforderungen in der Arbeit mit autistischen Menschen?
4. B: Ein großer Bereich ist die Sprache. Mein autistischer Klient hat eine ganz eigene Sprache und man muss sich zu Beginn sehr einhören. Wie er zum Beispiel Dinge bezeichnet oder benennt, was ihn interessiert und wie er mit anderen Leuten spricht. Es ist vor allem die Herausforderung in der Sprache. Man muss sich sehr darauf einstellen und gut zuhören.
5. I: Ist die Zeit zum Einhören bzw. Zuhören immer da?
6. B: Es kommt darauf an, ob man Zeit hat sich einzuarbeiten. Ob man personell so gut aufgestellt ist, dass man eine Einarbeitungsphase hat oder sozusagen hineingestoßen wird und sofort handeln und reagieren muss – schon in der Gruppe präsent sein eben. Leider ist die Zeit oft zu wenig für die Einarbeitungsphase.
7. I: Wo liegen Ihrer Meinung nach die Herausforderungen im Sozialverhalten autistischer Menschen?
8. B: Bei sozialen Kontakten?
9. I: Ja.
10. B: Dass der soziale Kontakt anders ist wie bei anderen Mitmenschen oder Klienten mit anderen Behinderungen. Man muss oft sehr behutsam umgehen. Man darf keine Grenzen überschreiten, das heißt zu Nahe sitzen und einfach zu nahe sein oder die Distanz überschreiten. Das kann bei Autisten gleich heftig werden. Die Reaktion kommt dann gleich, wenn der Autist zurückweicht oder sich einen Ausweg sucht. Die Herausforderung liegt darin, dass der soziale Kontakt für Autisten ganz etwas anderes bedeutet. Ich würde mir auch wünschen, dass der Autist

erkennt wie ich mich fühle und sieht ob ich traurig bin. Er registriert das überhaupt nicht und kann auch nicht darauf reagieren. Man würde sich oft wünschen, dass hier mehr Beziehung da ist.

11. I: Woher bekommen Sie Information über Vorlieben und Verhaltensweisen ihrer Klienten?
12. B: Am wichtigsten ist das Elterngespräch. Die Eltern kennen die Kinder von klein auf. Sie wissen, was sie gern haben und wie sie reagieren. Das Elterngespräch hilft, sich auf die Arbeit und den Klienten einstellen zu können. Man kann besser planen oder auf den Klienten zugehen. Wichtig sind die Informationen auch von den Betreuern und Kollegen, die schon Erfahrungen gemacht haben. Wichtig ist auch, wenn man schon Fachbücher gelesen hat und man kann Parallelen ziehen und hat den Vergleich.
13. I: Gibt es Fortbildungen in Ihrer Institution und sind sie damit zufrieden?
14. B: In meiner Institution ist sehr viel Eigeninitiative gefragt. Man muss selbst aktiv sein. Von der Leitung wird nichts angeboten. Man muss sich selbst sehr bemühen und den Weg finden, wie es machbar wird, wie es sich von der Dienstzeit ausgeht und wie es mit der Bezahlung aussieht. Wenn man für sich selbst schon eine gute Lösung präsentieren kann, ist das sehr hilfreich. Meistens wird es sehr schnell abgeschmettert, wenn man keinen Plan hat.
15. I: Wäre es wünschenswert, wenn mehr Vorschläge zur Fortbildung seitens der Institution kommen würden?
16. B: Schon, weil wenn man den ganzen Tag in der Arbeit steht, ist es sehr anstrengend und man geht müde nach Hause. Man will abschalten und etwas anderes machen. So muss ich mich selbst nochmals hinsetzen und schauen, was es in dem Bereich gibt. Es wäre sehr hilfreich, wenn die Leitung aktiv ist und schaut, dass die Mitarbeiter regelmäßig Fortbildungen machen, damit das alles in einem guten Rahmen ist. Dass es für die Mitarbeiter nicht so ist, dass man sich engagiert und es kommt nichts retour. Ich werde auch nicht dazu motiviert, etwas zu machen. Man hat nur eine Anstrengung mehr.
17. I: Waren die bereits besuchten Fortbildungen in der jetzigen Institution vom Arbeitgeber bezahlt und in der Dienstzeit?

18. B: Es war eigentlich immer in der Freizeit und ist auch nur zum Teil bezahlt worden. Aber auch nur, wenn man sich für einen bestimmten Zeitraum verpflichtet.
19. I: Ist das für Sie in Ordnung?
20. B: Nein. Wenn man weiß, man hat morgen einen Fortbildungstag und das gehört auch zur Arbeit ist das motivierender. Ich bin auch aktiver, wenn ich den ganzen Tag Fortbildung habe. Wenn ich sonst nach der Arbeit noch Fortbildungen habe, lass ich mich nur berieseln und bin zu müde zum aktiv mitarbeiten.
21. I: Neben Sprache und Sozialverhalten ist die Unflexibilität autistischer Menschen eine Herausforderung für die Betreuer. Welche Erfahrungen haben Sie persönlich damit gemacht?
22. B: Also, Strukturen sind extremst wichtig. Wenn der Klient weiß, was am Tagesplan steht oder wie gewisse Sachen strukturiert sind und funktionieren, ist der Klient viel beruhigter und kann sich dann auf das Wesentliche konzentrieren. Er muss jetzt nicht flexibel sein und einen Plan wissen. Man bringt einfach mehr weiter in der Arbeit, wenn der Tag strukturiert ist. Autistische Menschen sind sehr unflexibel und bei gewissen Dingen ist es gut, wenn man Dinge ankündigt und Vorbereitungen hat – in kleinen Schritten auf ein großes Ziel hinarbeitet. Es ist nicht gut wenn ich den Autisten in etwas Neues hineinstoße. Das wird zu 80 bis 90 Prozent scheitern.
23. I: Sie haben die Wichtigkeit der Vorbereitung angesprochen. Wie wird Vorbereitung bzw. Vorbereitungszeit in Ihrer Institution organisiert?
24. B: Es wird eigentlich viel zu wenig beachtet, wie wichtig das ist. Es wird als selbstverständlich gesehen, dass es nebenbei gehen muss. Also, es sollte mehr Zeit für die Vorbereitung sein. Es sollte in der Dienstzeit eingeplant sein. In der Zeit ist einfach Vorbereitung und ich kann mich zurückziehen und ich kann für die ganze Woche planen. In der Zeit bin ich dann einfach nicht ansprechbar oder nicht für den Klienten da.
25. I: Können Sie mir eine Situation schildern, in der Sie einer aggressiven Handlung eines Klienten ausgesetzt waren.
26. B: Also, bei meinem Klienten war es so, dass wir noch vor dem nach Hause fahren aufs WC mussten. Es war schon etwas Zeitstress, da der Klient bald abgeholt wurde. Mein Klient sitzt im Rollstuhl und kann sich nicht alleine aufs WC setzen und sich ausziehen. Ich war schon unter

Zeitdruck und wusste, er sollte noch einmal aufs WC gehen. Er wollte aber in diesem Moment überhaupt nicht, weil er noch mit seinen Schrauben und Schaltern, alles was ihn interessiert, beschäftigt war. Er hat dann extrem gebremst bei den Rollstuhltreifen. Er hat auch sehr viel Kraft. Ich habe mich dann auf das Machtspiel eingelassen. Ich hatte nicht mehr die Geduld und Kraft auf seine Dinge einzugehen. Ich hab dann versucht, ihn aufs WC zu schieben. Er wollte das überhaupt nicht. Er hat dann auf mich hingeschlagen und gekratzt. Ich habe dann eigentlich in der Situation nicht gewonnen. Ich hab mich wieder sammeln müssen und bin rausgegangen. Ich habe überlegt wie ich es schaffe, dass beide gut aussteigen. Ich bin dann wieder reingegangen und habe mich auf sein Thema eingelassen. Nachdem er sich beruhigt hat, habe ich ihm schon gesagt, dass das nicht ok war und ihm erklärt wie man anders reagieren kann. Er kann in punkto Sprache sehr schlecht damit umgehen, was er alles nicht darf und ich muss ihm dann einen Weg anbieten, wie es richtig wäre.

27. I: Was hätte Ihnen in dieser Situation geholfen?
28. B: Ja, wenn ich einfach mehr Zeit gehabt hätte und mehr Zeit eingeplant hätte, für diesen WC-Gang.
29. I: Ist die Raumaufteilung an ihrem Arbeitsplatz geeignet zur Betreuung von autistisch behinderten Menschen?
30. B: Eigentlich schon. Es ist sehr groß. Es gibt einen Extraraum für den jungen autistischen Mann. Dort kann er sich zurückziehen und sich auf seine Dinge konzentrieren. Es ist rollstuhlgerecht, wo er überall durchkommt. Es sind jetzt keine Gefahren vorhanden. Es sind jetzt keine Stiegen in der Nähe, wo er runter kann oder dass ein Gerät herumliegt, was für ihn gefährlich wäre, weil es ihn interessiert.
31. I: Würden Sie sich irgendwelche Verbesserungen wünschen in der Raumaufteilung?
32. B: Vielleicht wäre es noch nett, einen Couch- oder Mattenbereich zu haben, wo man sich hinsetzen kann und Sinnes- oder Körpererfahrungen machen kann. Mehr so einen Entspannungsraum, so eine Art Snoezelenbereich.
33. I: Arbeitet Ihr direkt Vorgesetzter in der täglichen Betreuung der Klienten mit?
34. B: Nein.

35. I: Würden Sie es als positiv empfinden?
36. B: In gewisser Weise schon, dass einfach mehr Interesse oder Kontakt besteht oder die Nachfrage, wie geht's, wie schaut es mit der Förderung aus oder was könntet ihr brauchen oder was wäre hilfreich. Das die Kommunikation auf diese Art besser wäre. Es ist sehr mühsam bei Teambesprechungen, da man so viel erzählen muss, um die Leitung auf den neuesten Stand zu bringen und das dauert. Dann muss man noch die ganzen Hintergründe und Elterngeschichten erzählen. Wenn die Leitung immer präsent wäre oder oft in der Gruppe wäre, spart das Zeit. Mann könnte dann in den Besprechungen gleich auf das Wesentliche kommen und Ziele und Vorbereitungen machen.
37. I: Was wird vorrangig in Teambesprechungen besprochen?
38. B: Naja, bei uns wird vorrangig die Personalsituation besprochen. Ob Dinge im Haus kaputt sind und repariert gehören. Eher Allgemeines im Haus wird besprochen und weniger über die Klienten.
39. I: Was sollte intensiver besprochen werden in Teambesprechungen?
40. B: Eben wirklich, dass die Zeit ist zu besprechen, wie man gewisse Klienten weiterfördern kann. Und was braucht man dazu und was ist erforderlich. Dass es einfach viel mehr um die pädagogische Arbeit geht und nicht vorwiegend um Organisatorisches. Wo eben die Probleme in der Arbeit liegen, weil wir den ganzen Tag pädagogisch arbeiten sollen. Organisatorisches ist eher eine Leitungsgeschichte. Wenn es eine gute Leitung gibt, reicht es, wenn man es ganz kurz anspricht und somit ist es dann abgehakt.
41. I: Was machen Sie persönlich nach einem anstrengenden Arbeitstag, um zu entspannen und abzuschalten?
42. B: Meistens trinke ich gleich einmal einen Kaffee um zur Ruhe zu kommen. Dann überlege ich, was ich mit dem weiteren Tag noch mache. Ich setze mich ans Klavier und stricke. Oder einfach nur fernsehen.
43. I: Ist es einfach für Sie nach der Arbeit abzuschalten?
44. B: Ich nehme schon Dinge mit nach Hause, wenn es ein Problem mit gewissen Klienten gegeben hat. Dann überlege ich, wie man das das nächste Mal anders hätte machen können. Es beschäftigt mich auch sehr, wenn es Personalmangel gibt und man muss ständig irgendwo

einspringen und man arbeitet für zwei bis drei Personen mit. Es gibt auch keine Lösung, dass es mehr Personal gibt und dass man sich somit wirklich auf die Arbeit und auf die Pädagogik konzentrieren kann, und nicht nur darauf zu schauen, die Klienten zu beschäftigen. Das ist ein Hauptgrund, warum ich oft unzufrieden bin - dass es oft nicht so läuft wie es geplant war.

45. I: Welche Maßnahmen am Arbeitsplatz würden die Betreuung erleichtern?

46. B: Wenn der Tagesablauf noch mehr strukturiert wäre. Wenn es an dem Tag einen fixen Stundenplan gibt und es sind auch andere Personen eingeteilt. Wenn man auch mit anderen Klienten arbeiten kann und nicht immer nur mit einem Klienten arbeitet. Dann hat man auch wieder die Freude mit dem einen Klienten zu arbeiten und ist nicht so ausgepowert. Wenn es einfach strukturierter ist. Eine gute Dokumentation ist auch wichtig. Wenn man Ziele für eine Woche hat und dann schauen kann, ob ich sie erreicht habe. Und wenn nicht einfach zu schauen, wie ich das Ziel erreichen kann.

47. I: Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, ob Sie Burnout gefährdet sind oder sein könnten?

48. B: Ich wäre wahrscheinlich schon Burnout gefährdet. Bis jetzt habe ich es recht gut gemerkt, wenn es Zeit ist, den Job zu wechseln bevor ich eben in das Rad bzw. die Schiene hineinkomme. Ich merke es sehr gut, wenn ich in der Früh aufstehe und ich weiß, ob es mich in die Arbeit gehen freut oder nicht. Wenn es anfängt, dass ich nicht aufstehen möchte, dann muss ich mir in den nächsten Monaten etwas anderes suchen. Ich hab bis jetzt oft gemerkt, dass die Rahmenbedingungen schwer zu verändern sind. Im Team ist man oft zu schwach, dass man wirklich aktiv was ändern kann. Ich wollte oft die Rahmenbedingungen ändern, doch irgendwann kommt der Zeitpunkt, wo man merkt, es ändert sich nichts.

## 13.2. Postskripte

### Interview B1, am 12.02.2009

Befragter B1 wirkt sehr entspannt und locker. Er plaudert einfach drauf los. Überlegt zwischen seinen Ausführungen immer wieder kurz. Wirkt sehr abgeklärt.

### Interview B2, am 13.02.2009

Befragten B2 scheinen Interviewsituation unangenehm zu sein. Erkundigt sich genau nach dem Grund des Interviews.

### Interview B3, am 13.02.2009

Es sind keine Besonderheiten zu erkennen; normales Gespräch.

### Interview B4, am 17.02.2009 – Transkription wird nicht im Anhang angeschlossen

Befragter B4 und B5 kennen sich. Befragter möchte nicht, dass das Interview in transkribierter Form der Diplomarbeit angeschlossen wird.

### Interview B5, am 20.02.2009 – Transkription wird nicht im Anhang angeschlossen

Keine Auffälligkeiten zu erkennen. Befragte stimmt nicht zu, dass die Transkription des Interviews in der Diplomarbeit angehängt wird.

### Interview B6, am 23.02.2009

Sehr angenehmes und offenes Gespräch. Von Beginn an eine gute Atmosphäre.

### Interview B7, am 24.02.2009 – Transkription wird nicht im Anhang angeschlossen

Befragter B7 hat schon viel Erfahrung in der Arbeit mit autistisch behinderten Menschen. Geht auf manche Fragestellung sehr detailliert ein. Von Beginn an eine gute Gesprächsbasis. Befragter B7 möchte nicht, dass eine Transkription des Interviews der Arbeit angeschlossen wird.

### 13.3. Darstellung der Interviewauswertung mittels qualitativer Inhaltsanalyse – 1. Reduktion

Aus relevanten Textstellen der Befragungen werden Paraphrasen formuliert, generalisiert und den gebildeten Kategorien zugeordnet. Bedeutungsgleiche Generalisierungen werden gestrichen.

Befragung	Nr.	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
B1	2	Die Arbeit macht Spaß	Freude an der Arbeit	K1 Freude an der Arbeit wegen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abwechslungsreicher Tätigkeit</li> </ul>
B1	2	Es kommt keine Routine auf	Abwechslungsreiche Arbeit	
B1	4	Für die Sprache Zeit nehmen	Mehr Zeit nehmen können	K2 Herausforderungen und Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen wegen <ul style="list-style-type: none"> <li>• massiver Unflexibilität</li> <li>• Individuellem Arbeiten</li> <li>• Mangel an Zeit für die Klienten</li> <li>• zu vieler Klienten</li> </ul>
B1	4	Die Sprache richtig interpretieren	Richtig verstehen können	
B1	8	Es ist an der Grenze, dass man sich Zeit nehmen kann	Wenig Zeit für die Klienten	
B1	10	Würde mir mehr Zeit wünschen	Wunsch nach mehr Zeit	
B1	12	Zeit bekommt man nur durch mehr Personal	Mehr Personal einstellen	K3 Unterstützend in der Arbeit wären <ul style="list-style-type: none"> <li>• mehr Personal</li> <li>• spezielle und aktuelle</li> </ul>
B1	18	Wenn Gehörlose betreut werden, muss die Institution für Gebärdensprachkurse sorgen	Spezielle Fortbildungsangebote seitens der Institution	

B1	18	Weiterbildung ist wichtig. In der wissenschaftlichen Entwicklung tut sich viel.	Aktuelle Fortbildungsangebote	<p>Fortbildung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kleinere Gruppen</li> <li>• Anerkennung der Leitung</li> <li>• Einbeziehen der Betreuer in die Planungen</li> </ul>
B1	20	Man muss sehr individuell auf die Verhaltensweisen eingehen	Individuelle Betreuung notwendig	
B1	20	Um auf Eigenheiten eingehen zu können, muss der Personalschlüssel stimmen	Mehr Personal anstellen, um gut arbeiten zu können	
B1	22	Wenn zu wenig Personal da ist, kümmert man sich nur um die lästigen Leute	Bei wenig Personal vernachlässigt man Klienten	
B1	24	Wenn der Betreffende den Sitzplatz nicht hat, bekommt er ein Problem	Massive Unflexibilität der Klienten	
B1	28	Vermeiden hätte man es können, wenn man sich vorher Gedanken gemacht hätte	Alles im vorhinein durchdenken, sonst aggressive Handlungen seitens der Klienten	
B1	28	War froh, dass jemand da war, der einer aggressiven Handlung erfolgreich gegenübersteht	Beunruhigt, wenn man alleine im Dienst ist	
B1	30	Es sind ein bis zwei Leute zuviel	Zu viele Klienten zu betreuen	
B1	34	Wäre positiv wenn Vorgesetzter mehr mitbekommen würde	Mehr Einblick der Leitung in die Betreuungsarbeit	

B1	38	Hätte gern, dass das Team in Planung einbezogen wird	Aktives Mitwirken in der Planung der Arbeit	
B2	2	Dieser Bereich hat mich schon immer fasziniert	Spaß an der Arbeit	K1 Freude an der Arbeit wegen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vielseitigkeit</li> </ul>
B2	2	Sehr abwechslungsreiche Arbeit	Freude an der Arbeit, weil vielseitig	
B2	4	Auf jeden Einzelnen einstellen	Individuelle Arbeit notwendig	K2 Herausforderungen und Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen wegen <ul style="list-style-type: none"> <li>• individuellem Arbeiten</li> <li>• Unflexibilität der Klienten</li> <li>• unvorhersehbarem Verhalten</li> <li>• hoher Aggressionsbereitschaft</li> <li>• schwieriger Gruppensituation</li> <li>• Mangel an Zeit</li> <li>• Viel Vorbereitungs- und Planungszeit</li> <li>• wenig Hilfe in schwierigen Situation</li> </ul>
B2	6	Zu wenig Geld im Bereich Mitarbeiter	Mehr Personal	
B2	10	Fortbildung müsste von der Institution aus angeboten werden	Fortbildung von Institution	
B2	12	Schwierig, dass die Klienten untereinander Kontakt aufnehmen	Schwierige Gruppensituation	

				(Fremdaggression) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mangel an Platz</li> <li>• schlechter Organisation von Fortbildungen</li> </ul>
B2	12	Wäre mehr möglich, wenn die Zeit da wäre	Mehr Zeit	K3 Unterstützend in der Arbeit wären <ul style="list-style-type: none"> <li>• bezahlte Fortbildungen seitens der Organisation</li> <li>• mehr Personal</li> <li>• bessere räumliche Strukturen, mehr Platz</li> <li>• gute Teamzusammenarbeit</li> <li>• Teambesprechungen teilen (pädagogisch/organisatorisch)</li> <li>• Mitarbeit des Vorgesetzten (Einblick, Anerkennung)</li> </ul>
B2	14	Ausflüge muss man früh genug ankündigen	Vorbereiten und Planen	
B2	14	Spontan geht schwer	Unflexibilität	
B2	16	Klient ist sehr schnell und unerwartet aggressiv geworden	Unvorsehbares Verhalten	
B2	16	Er hat einfach zugeschlagen	Hohe Aggressionsbereitschaft	
B2	18	Ein Mann sollte immer im Dienst sein	Männliches Personal	
B2	18	Es sollte immer wer da sein, der eingreifen kann	Hilfe in schwierigen Situation haben	
B2	20	Zu viele Klienten für die Räumlichkeiten	Zu wenig Platz	
B2	26	Vorgesetzter arbeitet mit – man hat immer eine Ansprechperson	Ansprechperson anwesend	
B2	28	Man muss sich die Fortbildungsangebote selber	Mühsame Organisation der Fortbildungen	

		suchen		
B2	30	Institution sollte Fortbildungen anbieten, ausschreiben und bezahlen	Fortbildung ist Institutionssache	
B2	32	Meist unwichtige Themen in Teambesprechungen	<del>Teambesprechungen sind nicht sinnvoll</del>	
B2	32	Teambesprechungen sollten in Organisatorisches und Pädagogisches geteilt werden	Teambesprechungen nach Schwerpunkten teilen	
B2	38	Wenn es in der Arbeit schlecht geht, raffe ich mich mit meiner Kollegin oder meinem Freund auf	Das Team ist wichtig	
B3	2	Arbeit mit autistischen Menschen ist etwas Spezielles	Herausforderung macht Spaß	K1 Freude an der Arbeit wegen <ul style="list-style-type: none"> <li>• der Herausforderung</li> </ul>
B3	4	Autistische Behinderung ist schwieriger zu betreuen als andere Behinderungen	Herausforderung ist bewusst	
B3	6	Mehr Probleme innerhalb der Gruppe	Schwierige Gruppensituationen	K2 Herausforderungen und Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen wegen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwieriger</li> </ul>
B3	6	Bei anderen Gruppen waren weniger Betreuer	Mehr Personal notwendig	

B3	8	Sobald man längere Zeit mit Klienten gemeinsam, wird es anstrengend	Abwechslung in der Betreuung	Gruppensituationen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viel Geduld (nötig)</li> <li>• Hoher Fluktuation der Betreuer</li> <li>• Hoher Aggressionsbereitschaft der Klienten</li> </ul>
B3	10	Besser für Betreuung, wenn mehr Ressourcen zur Verfügung stehen	Mehr Personal	
B3	12	Es gibt Klienten, die erst nach 15 Minuten auf Gesagtes reagieren	Viel Geduld in der Betreuung	K3 Unterstützend in der Arbeit wären <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abwechslung in der Betreuung</li> <li>• Mehr Personal</li> <li>• Mehr und größere Räumlichkeiten</li> <li>• Mitspracherecht bei Fortbildungen</li> <li>• Anerkennung und Wertschätzung seitens der Leitung</li> <li>• Supervisionen</li> <li>• Unterstützung innerhalb des Teams</li> </ul>
B3	14	Gravierende Probleme gibt es beim Bertreuerwechsel	Fluktuation der Betreuer belastet die Betreuungssituation	
B3	16	Kleinigkeiten, die Klienten nicht aushalten und aggressiv werden	Hohe Aggressionsbereitschaft	
B3	18	Unterstützung nur möglich, wenn genügend Betreuer vorhanden sind	Mehr Personal	
B3	18	Es ist besser, wenn ein Mann in der Gruppe wäre	Mehr Personal notwendig	
B3	20	Wäre oft sinnvoll gewesen, wenn zusätzlicher Raum vorhanden wäre	Mehr Platz, größere Räumlichkeiten	
B3	26	Positiv, wenn Vorgesetzter in der Betreuung tätig, da mehr Einblick	Anerkennung und Wertschätzung der Arbeit	

B3	28	Wenig Einfluss auf Fortbildungsangebote	Mehr Mitspracherecht bei Fortbildungsangeboten	
B3	34	Anerkennung von der Leitung fehlt	<del>Wunsch nach Anerkennung</del>	
B3	34	Supervision wird vernachlässigt	Wunsch nach mehr Supervision	
B3	34	Weiterbildungen von den Betreuern vorschlagen	<del>Team in Weiterbildungsangebote miteinbeziehen</del>	
B3	38	Gegenseitige Motivation im Team ist wichtig	Unterstützung innerhalb des Teams	
B4	2	Arbeit ist interessant und spannend	Interesse und Spannung bei der Arbeit	K1 Freude an der Arbeit wegen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spannung und Interesse</li> <li>• Herausforderung</li> </ul>
B4	2	Arbeit ist eine ganz spezifische Herausforderung	Herausforderung	
B4	4	Man kann nicht mit jedem Klienten auf die gleiche Weise kommunizieren	Individuelle Betreuung notwendig	K2 Herausforderungen und Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen wegen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individueller Betreuung</li> <li>• Verschiedener Befindlichkeiten der Klienten</li> </ul>
B4	4	Tagesverfassung der Klienten ist wichtig	Verschiedene Befindlichkeit der Klienten	
B4	4	Verhaltensweisen der Klienten sind sehr unterschiedlich	<del>Individuelle Betreuung</del>	

B4	4	Strukturen sind notwendig für autistische Klienten	Strukturen in der Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoher Aggressionsbereitschaft der Klienten</li> <li>• Zu vieler Klienten</li> </ul>	
B4	6	Adäquater Betreuungsschlüssel ist wichtig	Mehr Personal		<p>K3 Unterstützend in der Arbeit wären</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewusstsein, dass die Betreuung eine spezielle Aufgabe ist</li> <li>• Mehr Personal</li> <li>• Mehr Räume, größere Räume</li> <li>• Weniger Klienten</li> <li>• Anerkennung und Unterstützung in der Arbeit durch die Leitung</li> <li>• Rahmenbedingungen (Lärm) zu verbessern</li> <li>• Fallbeispiele in Teambesprechungen einzubziehen</li> <li>• Gute Zusammenarbeit mit Leitung</li> <li>• Gute Zusammenarbeit innerhalb des Teams</li> </ul>
B4	8	Zu wenig Geld für Personal	Finanzielle Probleme der Institution		
B4	8	Nicht jeder geeignet, Autisten zu betreuen	Persönliche Eignung von Betreuern		
B4	10	Er hat mir ins Gesicht geschlagen	Hohe Aggressionsbereitschaft		
B4	12	Es war mein Fehler	Vorwürfe		
B4	12	Ich hätte anders reagieren müssen	Vorwürfe		
B4	14	Räumlichkeiten zur Betreuung sind nicht günstig	Veränderung der Räumlichkeiten		
B4	14	Besser kleinere Gruppen schaffen	Weniger Klienten		
B4	14	Lärmpegel eindämmen	Rahmenbedingungen verbessern		
B4	20	Bei einer Mitarbeit des Vorgesetzten in der Gruppe könnte dieser positiv eingreifen und hätte mehr Einblick	Anerkennung der Arbeit, Unterstützung der Leitung		

B4	26	In Teambesprechungen wären Fallbeispiele interessant zu besprechen	Fallbeispiele in Teambesprechungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisionen</li> </ul>
B4	26	Fallbeispiele sind für mich ein dringliches Anliegen	Fallbeispiele in Teambesprechungen	
B4	32	Wichtig Supervision in Anspruch zu nehmen	Supervision nützen	
B4	32	Sich auf den einzelnen Betreuer verlassen können	Gute Zusammenarbeit im Team	
B4	32	Viel Kooperation mit der Leitung ist wichtig	Gute Zusammenarbeit mit der Leitung	
B4	34	Grenzsituationen, wie Aggressionen, die von Klienten ausgehen	Hohe Aggressionsbereitschaft	
B4	34	Habe ich noch die Energie und Kraft um pädagogische Arbeit zu leisten	Selbstzweifel	
B5	2	Durch Erreichen kleiner Ziele findet man Erfüllung in der Arbeit	Erreichen von Zielen	K1 Freude an der Arbeit durch <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichen von Zielen</li> </ul>
B5	4	Wiederkehrender Satz – zehn bis zwanzig mal in der Stunde	Stereotypische Verhaltensweisen sind anstrengend	

		wiederholt		
B5	4	Schwierig zu erkennen, was der Mensch mir sagen möchte	Verhalten richtig Interpretieren ist schwer	K2 Herausforderungen und Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen wegen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stereotypem Verhalten</li> <li>• Sensiblem Arbeiten</li> <li>• Individuellem Arbeiten</li> <li>• Strukturiertem Arbeiten</li> <li>• Hoher Aggressionsbereitschaft</li> <li>• Unverständnis betr. das Verhalten von Klienten</li> </ul>
B5	4	Braucht Einfühlungsvermögen und muss den Menschen auch verstehen wollen	Sensibles Arbeiten	
B5	6	Verschiedene Methoden ausprobieren	Pädagogische Kenntnisse	K3 Unterstützend in der Arbeit wären <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gute Zusammenarbeit innerhalb des Teams</li> <li>• Durchdachte Strukturen</li> <li>• Geeignete Räumlichkeiten</li> <li>• Verbesserungen der Rahmenbedingungen</li> <li>• Anerkennung der Arbeit</li> <li>• Mehr Pädagogik in Teambesprechungen</li> </ul>
B5	6	Ist für einen selbst ein ständiger Lernprozess	Reflektiertes Arbeiten	
B5	10	Verschiedene Meinungen einholen und Sichtweisen anderer anhören	Gute Zusammenarbeit und Vertrauen im Team	
B5	12	Strukturen sind gut, müssen jedoch individuell abgestimmt sein	Individuelles Arbeiten Strukturiertes Arbeiten	
B5	14	Strukturen in einem Rahmen, wo Flexibilität zugelassen werden	Durchdachte Strukturen	

		kann		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr Fallbesprechungen in Teambesprechungen</li> <li>• Mehr Personal</li> </ul>
B5	18	Hat die Teller nach mir geworfen	Hohe Aggressionsbereitschaft	
B5	18	Ich kann es nicht nachvollziehen	Unverständnis betr. Verhalten von Klienten	
B5	24	Räume sind hoch und die Akustik ist unerträglich	Veränderung der Räumlichkeiten Änderung der Rahmenbedingungen	
B5	24	Lärm ist eine massive Belastung	Änderung der Rahmenbedingungen	
B5	32	Bei Mitarbeit der Leitung würde diese sehen, wie anstrengend es ist	Anerkennung der Arbeit	
B5	32	Leitung würde bei Mitarbeit die Klienten besser kennen lernen	Einblick der Leitung in die Arbeit	
B5	36	Vorrangig wird Organisatorisches in Teambesprechungen besprochen	Mehr Pädagogisches in Teambesprechungen	
B5	36	Fallbesprechungen werden sehr selten gemacht	Fallbesprechungen in Teambesprechungen	
B5	38	Fragen, wie es dem Team geht. Das ist sehr selten	Anerkennung und Wertschätzung	
B5	42	Erleichterung durch mehr Betreuer	Mehr Personal	

B5	42	Einzelbetreuung, die die auffälligen Klienten rausnimmt	Mehr Personal	
B6	2	Kann gut pädagogisch arbeiten	Gut pädagogisch arbeiten	K1 Freude an der Arbeit wegen <ul style="list-style-type: none"> <li>• der Möglichkeit pädagogisch arbeiten zu können</li> </ul>
B6	4	Eine große Herausforderung ist die Sprache	Herausforderung Kommunikation	
B6	4	Muss sich auf die Sprache einhören und gut zuhören	Herausforderung Kommunikation	
B6	6	Oft zu wenig Zeit für Einarbeitungsphase	Mehr Zeit für Einarbeitung	K2 Herausforderungen und Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen wegen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herausforderung betreffend die Kommunikation</li> <li>• (nötiger) Geduld in der Betreuung</li> <li>• Herausforderungen im Sozialverhalten</li> <li>• Mangel an Zeit</li> </ul>
B6	10	Sozialer Kontakt bedeutet für einen Autisten ganz etwas anderes	Herausforderung Sozialverhalten	

B6	12	Wichtig ist das Elterngespräch	Informationsaustausch mit den Eltern	K3 Unterstützend in der Arbeit wären <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr Zeit für Einarbeitung</li> <li>• Informationsaustausch mit Eltern</li> <li>• Informationsaustausch mit Kollegen</li> <li>• Fortbildungsangebote von der Institution</li> <li>• Strukturierter Tagesablauf</li> <li>• Mehr Zeit für Vorbereitung</li> <li>• Mehr Zeit für Klienten</li> <li>• Einblick und Anerkennung seitens der Leitung</li> <li>• Abwechslung in der Betreuung</li> <li>• Dokumentation(en)</li> </ul>
B6	12	Wichtig Informationen von Kollegen über den Klienten	Informationsaustausch mit den Kollegen	
B6	14	Betreffend Fortbildungen muss man selbst aktiv sein. Von der Leitung wird nichts angeboten.	Viel Eigeninitiative zu Fortbildungsangeboten	
B6	16	Hilfreich wenn Leitung aktiv Fortbildungsangebote macht	Fortbildung soll von der Institution angeboten werden	
B6	22	Strukturen sind extremst wichtig	Strukturierter <del>Betreuungsalltag</del>	
B6	22	Bringt mehr weiter, wenn der Tag strukturiert ist	Strukturierter Tagesablauf	
B6	24	Vorbereitung werden viel zu wenig beachtet	Mehr Wert auf Vorbereitung	
B6	24	Es sollte mehr Zeit für Vorbereitungen geben	Mehr Zeit für Vorbereitung	
B6	26	War schon unter Zeitdruck	Mehr Zeit für Klienten	
B6	26	Hatte nicht mehr die Geduld und Kraft auf seine Dinge einzugehen	Geduld in der Betreuung	
B6	26	Kann in punkto Sprache sehr schlecht damit umgehen	Herausforderung <del>Kommunikation</del>	

B6	28	Einfach mehr Zeit	Mehr Zeit	
B6	36	Bei Mitarbeit des Vorgesetzten würde mehr Kontakt und Interesse bestehen	Einblick und Anerkennung der Leitung	
B6	36	Spart Zeit für Erzählungen, wenn die Leitung immer präsent ist	Mehr Zeit für andere Arbeiten	
B6	40	In Teamsitzungen besprechen, wie man Klienten weiterfördern kann	Gespräche über Klienten führen	
B6	46	Hilfreich wäre, wenn man nicht immer mit den gleichen Klienten arbeitet	Abwechslung in der Betreuungsarbeit	
B6	46	Dokumentation ist wichtig	Dokumentation ist wichtig	
B7	2	Arbeit ist sehr abwechslungsreich	Arbeit macht Spaß	K1 Freude an der Arbeit wegen
B7	4	Muss sich auf jede Situation neu einstellen	Individuelles Arbeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• abwechslungsreicher Arbeit</li> <li>• Möglichkeit zum individuellem Arbeiten</li> </ul>
B7	4	Kommt nicht zu einer Eintönigkeit	Arbeit ist nicht eintönig	K2 Herausforderungen und Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen wegen
B7	6	Schwer in Interaktion zu treten	Schwieriger	

			Kommunikationsaufbau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwierigem Kommunikationsaufbau</li> <li>• Schwierigen Gruppensituationen</li> <li>• Hoher Aggressionsbereitschaft</li> <li>• Unvorhersehbarer Fremdaggression</li> <li>• Hohem Lärmpegel</li> </ul>
B7	6	Mit Autisten in Gruppen zu arbeiten ist schwierig	Schwere Gruppensituation	K3 Unterstützend in der Arbeit wären <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr Personal</li> <li>• Fortbildung seitens der Institution</li> <li>• Mehr Räumlichkeiten</li> <li>• Unterstützung durch Leitung</li> <li>• Teambesprechungen auf die Betreuung zentriert</li> <li>• Aufklärungsarbeit</li> <li>• Informationsaustausch</li> <li>• Teamarbeit</li> </ul>
B7	8	Hätte gern noch eine Betreuungsperson	Mehr Personal	
B7	14	Fortbildungen verpflichtend im Dienstvertrag	Fortbildung seitens der Institution	
B7	14	Kein schlechtes Gewissen haben, nur weil ich auf Fortbildung bin	Mehr Personal	
B7	16	Es war ein sehr enger Raum	Mehr Platz / größere Räume	
B7	16	Hat mich überfallen, zu Boden geschlagen, gewürgt, gekratzt	Hohe Aggressionsbereitschaft	
B7	16	Schwierig, weil der Auslöser nicht bekannt war	Unvorhersehbare Fremdaggression	

B7	18	Schreien hört man bei dem Lärmpegel nicht	Sehr viel Lärm den ganzen Tag	
B7	18	Wenn etwas passiert bin ich alleine und es hört mich niemand		
B7	24	Eine Möglichkeit zum Zurückziehen schaffen	<del>Größere Räumlichkeiten</del>	
B7	30	Leitung kennt weder die Klienten noch Arbeit in der Gruppe	Mehr Unterstützung durch die Leitung	
B7	34	In Teambesprechungen Arbeit, Strukturen, Material ... besprechen	Auf die Betreuung hin gerichtete Teamsitzungen	
B7	38	Aufklärungsarbeit leisten, damit man schon im Vorfeld mit der Betreuungsaufgabe konfrontiert ist	Aufklärungsarbeit	
B7	38	Erwarte mir Informationen über den Klienten	Informationsaustausch über den Klienten	
B7	38	Im Team arbeiten	Teamarbeit	

### 13.4. Darstellung der Interviewauswertung mittels qualitativer Inhaltsanalyse – 2. Reduktion

Die formulierten Kategorien aus der 1. Reduktion werden gebündelt und generalisiert. Bedeutungsgleiche Generalisierungen werden gestrichen.

Befragung	Kategorie	Generalisierung	Reduktion
	K1 Freude an der Arbeit wegen		K1 Freude an der Arbeit wenn <ul style="list-style-type: none"> <li>• abwechslungsreich</li> <li>• Ziele erreicht werden</li> <li>• die Arbeit herausfordernd ist</li> <li>• die Arbeit spannend und interessant ist</li> <li>• die Arbeit nicht langweilig ist</li> <li>• das eigene Fachwissen anwendbar ist</li> </ul>
B1	Abwechslungsreicher Tätigkeit	Abwechslung in der Arbeit	
B2	Vielseitigkeit	<del>Arbeit ist vielfältig</del>	
B3	Spaß an der Herausforderung	Herausfordernd	
B4	Spannung und Interesse	Spannend und interessant	
B4	Herausforderung	Nicht langweilig	
B5	Erreichen von Zielen	Ziele erreichen	
B6	Chance zum pädagog. Arbeiten	Fachwissen anwenden	
B7	nicht eintöniger Arbeit	<del>Arbeit ist nicht langweilig</del>	
B7	Individuellem Arbeiten	<del>Abwechslung in der Arbeit</del>	

	K2 Herausforderungen und Belastungen in der Arbeit mit autistischen Menschen wegen		K2 Herausforderungen und Belastungen in der Betreuung autistisch behinderten Menschen auf Grund von <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unflexibilität der Klienten</li> <li>• notwendigem sehr individuellem Arbeiten</li> <li>• hoher und unvorhersehbarer Aggressionsbereitschaft der Klienten</li> <li>• Problemen unter den Klienten selbst</li> <li>• zu engen Räumlichkeiten</li> <li>• schlechtem Fortbildungsangebot</li> <li>• vieler Arbeiten neben der Betreuung</li> <li>• hoher Fluktuation beim Personal</li> <li>• nicht einschätzbarem Verhalten von Klienten</li> <li>• eingeschränkter Kommunikationsfähigkeit der Klienten</li> <li>• Schwierigkeiten in der Kontaktaufnahme mit den</li> </ul>
B1	Massiver Unflexibilität	Unflexibilität der Klienten	
B1	Individuellem Arbeiten	Individuelles Arbeiten	
B1	Alles vorher durchdenken	Vorausahnendes Arbeiten	
B1	Mangel an Zeit für die Klienten	Wenig Zeit zur Betreuung	
B1	Zu viele Klienten zu betreuen	Zu viele Klienten	
B1	Alles vorher durchdenken, sonst oft Aggression von Klienten	<del>Vorausschauendes Arbeiten</del>	
B2	Individuellem Arbeiten	<del>Individuelles Arbeiten</del>	
B2	Unflexibilität der Klienten	<del>Unflexibilität der Klienten</del>	
B2	Unvorhersehbarem Verhalten	nicht einschätzbare Verhalten	
B2	Hoher Aggressionsbereitschaft	Hohe und unvorhersehbare Aggressionsbereitschaft von Klienten	
B2	Schwieriger Gruppensituation	Probleme unter den Klienten	
B2	Platzmangel	Zu enge Räumlichkeiten	
B2	Zeitmangel	<del>Zu wenig Zeit für die Klienten</del>	

B2	Schlechte Organisation von Fortbildungen	Schlechtes Fortbildungsangebot	Klienten • schlechter Rahmenbedingungen
B2	Viel Zeit für Vorbereitung und Planung	Viel Arbeiten neben der Betreuung	
B2	Wenig Hilfe in schwierigen Situation (Fremdaggression)	Angst der Betreuer vor aggressiven Klienten	
B3	Schwieriger Gruppensituationen	<del>Probleme unter den Klienten</del>	
	Viel benötigter Geduld in der Betreuung	Große Ausdauer in der Betreuungsarbeit	
	Hoher Fluktuation der Betreuer	Hohe Fluktuation beim Personal	
B3	Hoher Aggressionsbereitschaft	<del>Aggression</del>	
B4	Individueller Betreuung	<del>Individuelle Betreuung</del>	
	Verschiedner Befindlichkeiten der Klienten Hoher Aggressionsbereitschaft der Klienten	<del>Sprunghaftes, nicht einschätzbares Verhalten von Klienten</del>	
B4	Zu vieler Klienten	<del>Zu viele Klienten</del>	
B5	Stereotypen Verhaltensweisen	Nervenden Verhaltensweisen	
B5	Sensiblen Arbeiten	Einfühlsames Arbeiten notwendig	

B5	Individuellem Arbeiten	<del>Individuelles Arbeiten</del>
B5	Strukturiertem Arbeiten	<del>Strukturen, Unflexibilität</del>
B5	Hoher Aggressionsbereitschaft	<del>Aggressionen</del>
B5	Unverständnis betr. das Verhalten von Klienten	<del>Subjektiv sinnloses Verhalten von Klienten</del>
B6	Herausforderung in der Kommunikation	Eingeschränkte Kommunikation
B6	Viel Geduld in der Betreuung nötig	<del>Ausdauer</del>
B6	Herausforderungen Sozialverhalten	Schwierige Kontaktaufnahme
B6	Mangel an Zeit	<del>Zu wenig Zeit</del>
B7	schwierigem Kommunikationsaufbau	Eingeschränkte Kontaktaufnahme
B7	schwierige Gruppensituationen	<del>Schwierige Gruppensituationen innerhalb der Klienten</del>
B7	Hoher Aggressionsbereitschaft	<del>Hohes Aggressionspotenzial</del>
B7	Unvorsehbarer Fremdaggression	<del>Nicht erkennbare Fremdaggression</del>
B7	Hohem Lärmpegel	Schlechte Rahmenbedingungen (Lärm)

	K3 Unterstützend in der Arbeit wären		K3 Maßnahmen zur Vorbeugung von Burnout für Betreuer autistisch behinderter Menschen <ul style="list-style-type: none"> <li>• besserer Personalschlüssel</li> <li>• praxisorientierte Fortbildung</li> <li>• Anerkennung der Arbeit durch Vorgesetzte</li> <li>• mehr Mitsprachrecht</li> <li>• bessere Dokumentation der Arbeit</li> <li>• bessere Zusammenarbeit im Team</li> <li>• praxisnahe Teambesprechungen</li> <li>• Entlastung der Betreuungssituation durch Veränderungen z. B.: Wechsel in der Betreuung von Klienten</li> <li>• Supervision</li> <li>• strukturierter Betreuungsalltag</li> <li>• geeignete Räumlichkeiten</li> <li>• mehr Informationsaustausch</li> </ul>
B1	Mehr Personal	Mehr Personal	
B1	Spezielle und aktuelle Fortbildungen	Praxisorientierte Fortbildung	
B1	Kleinere Gruppen	Weniger Klienten	
B1	Anerkennung der Leitung	Anerkennung und Wertschätzung der Vorgesetzten	
B1	Einbeziehen in die Planungen	Mehr Mitsprachrecht bei Planungen	
B2	Fortbildung von Organisation bezahlt	Fortbildungskosten von der Institution bezahlt	
B2	Mehr Personal	Mehr Personal	
B2	Bessere räumliche Strukturen, mehr Platz	Mehr Platz für die Betreuungssituation	
B2	Gute Teamzusammenarbeit	Verständnisvolle und unterstützende Kollegen	
B2	Teambesprechungen teilen (pädagogisch/organisatorisch)	Praxisnahe Teambesprechungen	

B2	Mitarbeit des Vorgesetzten (Einblick, Anerkennung)	Mehr Einblick der Vorgesetzten in die Arbeit durch Mitarbeit in der Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• längere Einarbeitungszeit</li> </ul>
B3	Abwechslung in der Betreuung	Entlastung durch Veränderungen in der Betreuung (andere Klienten)	
B3	Mehr Personal	Mehr Personal	
B3	Mehr und größere Räumlichkeiten	Größere Räumlichkeiten	
B3	Mitsprachrecht bei Fortbildungen	Einbindung bei der Erstellung von Fortbildungsangeboten	
B3	Anerkennung und Wertschätzung seitens der Leitung	Anerkennung der Leitung	
B3	Supervision	Supervision	
B3	Unterstützung innerhalb des Teams	Unterstützende Kollegen	
B4	Bewusstsein, dass die Betreuung eine spezielle Aufgabe ist	Aufklärungsarbeit bei Einstellung von Kollegen	
B4	Mehr Personal	Mehr Personal	
B4	Weniger Klienten	Kleinere Gruppen	
B4	Anerkennung und Unterstützung in der Arbeit von der Leitung	Wertschätzung der Arbeit	

B4	Rahmenbedingungen (Lärm) verbessern	Rahmenbedingungen verbessern (Lärm)	
B4	Fallbeispiele in Teambesprechungen	<del>Praxisnahe Teambesprechungen</del>	
B4	Gute Zusammenarbeit mit Leitung	Gute Zusammenarbeit mit Vorgesetzten	
B4	Gute Zusammenarbeit innerhalb des Teams	Gute Zusammenarbeit mit Team	
B4	Supervision	<del>Supervision</del>	
B5	Durchdachte Strukturen	Strukturen im Alltag	
B5	Gute Zusammenarbeit innerhalb des Teams	<del>Gute Zusammenarbeit im Team</del>	
B5	Geeignete Räumlichkeiten	<del>Geeignete Räume</del>	
B5	Verbesserung der Rahmenbedingungen	<del>Verbesserung der Rahmenbedingungen</del>	
B5	Anerkennung der Arbeit	<del>Anerkennung und Wertschätzung</del>	
B5	Mehr Pädagogik in Teambesprechungen	<del>Praxisnahe Teambesprechungen</del>	
B5	Mehr Personal	<del>Mehr Personal</del>	
B6	Mehr Zeit für Einarbeitung	Einarbeitungszeit	

B6	Informationsaustausch mit Eltern	Mehr Informationen über den Klienten
B6	Informationsaustausch mit Kollegen	Mehr Informationen
B6	Fortbildungsangebote von der Institution	Fortbildung
B6	Strukturierter Tagesablauf	Strukturen im Betreuungsalltag
B6	Mehr Zeit für Vorbereitung	Zeit für Arbeiten neben der Betreuung
B6	Mehr Zeit für Klienten	Mehr Zeit für die Klienten
B6	Einblick und Anerkennung durch die Leitung	Wertschätzung von Vorgesetzten
B6	Abwechslung in der Betreuung	Abwechslung in der Betreuung
B6	Dokumentation	Dokumentation
B7	Mehr Personal	Mehr Personal
B7	Fortbildung seitens der Institution	Bessere Organisation der Fortbildung
B7	Mehr Räumlichkeiten	Mehr Räume
B7	Unterstützung durch die Leitung	Unterstützung durch Vorgesetzte
B7	Teambesprechungen auf die	Praxisnahe Teambesprechungen

	Betreuung zentriert		
B7	Aufklärungsarbeit	Aufklärungsarbeit und Information allgemein	
B7	Informationsaustausch	Informationsaustausch	
B7	Teamarbeit	Gute Zusammenarbeit im Team	

## Eidesstattliche Erklärung

„Ich versichere,

1. dass ich die Diplomarbeit selbstständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfe bedient habe,
2. dass ich dieses Diplomarbeitsthema bisher weder im Inland noch im Ausland (einer Beurteilerin/einem Beurteiler zur Begutachtung) in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,
3. dass diese Arbeit mit der vom Begutachter beurteilten Arbeit übereinstimmt.“

Wien, am .....

.....

Oliver Schörghuber

## Lebenslauf

### Angaben zur Person

---

*Name* Oliver Schörghuber  
*Staatsangehörigkeit* Österreich  
*Geburtsdatum* 16. Februar 1979  
*Eltern* Ernst Schörghuber, Hauptschullehrer  
Ingrid Schörghuber, Hausfrau  
*Geschwister* 2 Schwestern, 1 Bruder

### Schulbildung

---

*1985 – 1989* Volksschule in Amstetten  
*1989 – 1993* Bundesrealgymnasium in Amstetten  
*1993 – 1997* HLW in Amstetten mit abschließender Matura  
*1998 - 1999* Pädagogische Akademie Linz  
*1999 – 2000* Universität Wien – Rechtswissenschaften  
*2000 – 2002* Universität Wien – Psychologie & Pädagogik,  
Geschichte (Lehramt)  
*seit 2002* Universität Wien – Pädagogik (Diplomstudium)  
Schwerpunkte: 

- Heilpädagogik und Integrative Pädagogik
- Schulpädagogik

### Berufserfahrung

---

*Oktober 1998 – Juni 1999* Hospitation & Unterrichtsgestaltung an einer  
Hauptschule  
(2. und 4. Klasse)  
*April 2002 – Jänner 2008* Rainman's Home – Verein zur Integration und  
Rehabilitation autistisch und anders behinderter  
Menschen  
Leitung & Betreuungsarbeit in der Tagesstätte  
Semperstraße, 1180 Wien  
Mitarbeit beim 1. Rainman's Home Autismusforum  
(11. November 2005, Museumsquartier Wien)  
Mitarbeit beim 2. Rainman's Home Autismusforum  
(12. Oktober 2007, Museumsquartier Wien)