



universität  
wien

# MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

Analyse der Arbeitsbedingungen in der professionellen  
Flüchtlingsbetreuung und –beratung während der COVID-  
19-Pandemie

verfasst von / submitted by

Lukas Koch BSc

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of  
Master of Science (MSc)

Wien, 2022 / Vienna, 2022

Studienkennzahl lt. Studienblatt /  
degree programme code as it appears on  
the student record sheet:

UA 066 840

Studienrichtung lt. Studienblatt /  
degree programme as it appears on  
the student record sheet:

Masterstudium Psychologie UG2002

Betreut von / Supervisor:

Univ.-Prof. Dr. Christian Korunka

Mitbetreut von / Co-Supervisor:

-

# Danksagung

Mit diesen Worten möchte ich mich bei allen Menschen herzlichst bedanken die mich während meines Studiums unterstützt haben.

Bedanken möchte ich mich bei meinem Betreuer Herr Univ.-Prof. Dr. Christian Korunka für die fachlichen Anregungen und kompetenten Ratschläge von der Themenauswahl in der Orientierungsphase bis hin zur Ausarbeitung und Abgabe der Masterarbeit.

Ich möchte mich bei allen Expert\*innen für ihre Teilnahme an den Interviews und der Onlineumfrage bedanken. Ihr Interesse und Ihre Bereitschaft zur Teilnahme hat mir einen Zugang zum Themengebiet erst ermöglicht.

Mit tiefer Dankbarkeit wende ich mich an meine ganze Familie. Meinen Eltern die mich vor allem zu Beginn meines Studiums finanziell unterstützt haben und auf meinem Weg begleitet haben. Meiner Cousine Katharina für ihre Unterstützung beim Lektorat und beim Korrekturlesen. Ein besonderer Dank gilt meiner Partnerin Helene für ihre Liebe, Geduld, Motivation und fortwährende Unterstützung bei allen Etappen meines Studiums. Ohne Dich wäre ich nicht da wo ich jetzt bin.

# Zusammenfassung

Professionelle Flüchtlingssozialarbeit ist ein Bereich der sozialen Arbeit, welche mit vielen Herausforderungen konfrontiert ist. Die vorliegende Arbeit untersucht Jobanforderungen und Jobressourcen im Bereich der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung während der COVID-19 Pandemie. Dabei werden der Einfluss von Jobanforderungen und Jobressourcen auf psychische Belastungen sowie Bewältigungsstrategien der Mitarbeiter\*innen näher betrachtet und mit jenen vor der Pandemie verglichen. Mit Hilfe eines Mixed-Methods-Ansatzes wird das Forschungsgebiet erkundet, um bisherige Forschungslücken zwischen qualitativen und quantitativen Erkenntnissen zu überwinden. Im Rahmen eines explorativen Forschungsvorgehens wird das Themengebiet zuerst mittels problemzentrierten Expert\*inneninterview erschlossen. Die daraus gewonnen Erkenntnisse zeigen, dass sich die COVID-19-bedingten Jobanforderungen und Jobressourcen von jenen vor der Pandemie unterscheiden. Des Weiteren wird ein Strukturgleichungsmodell entwickelt, welches die Erkenntnisse im Rahmen einer quantitativen Analyse gegenüberstellt und deren Einfluss auf die emotionale Erschöpfung sowie das Arbeitsengagement der Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen untersucht. Die Basis dafür liefern die Daten eines Online-Fragebogens von 93 befragten Personen im Bereich der Flüchtlingsbetreuung und -beratung in Österreich und Deutschland. Die Ergebnisse zeigen, dass allgemeine Jobanforderungen die emotionale Erschöpfung erhöhen und das Arbeitsengagement der Befragten verringern. Dazu verringern hingegen allgemeine Jobressourcen emotionale Erschöpfung und erhöhen das Arbeitsengagement der Befragten. COVID-19-bedingte Jobanforderungen und Jobressourcen zeigen hingegen keinen signifikanten Einfluss auf die emotionale Erschöpfung und das Arbeitsengagement der Befragten.

Schlüsselwörter: Flüchtlingsbetreuung; Flüchtlingsberatung; COVID-19, Jobanforderungen; Jobressourcen; Mixed-Methods; Emotionale Erschöpfung; Arbeitsengagement

## Abstract

Professional refugee work is an area of social work that encompasses many challenges. This thesis examines job demands and job resources in the field of refugee care and counseling during the COVID-19 pandemic. The influence of demands and resources on psychological stress and coping strategies of employees are compared with demands and resources present before the pandemic. With the help of a mixed-methods approach, the research area is explored in order to close previous research gaps between qualitative and quantitative knowledge. As part of an exploratory research process, the subject area is first approached by means of a problem-centered expert interview. The insights gained indicate that COVID-19-related job demands and job resources differ from those present before the pandemic. Further, a structural equation model is developed; this will compare the findings within the framework of a quantitative analysis and examine their influence on the emotional exhaustion and work engagement of the refugee supervisors and advisors. The basis for this is provided by data from an online questionnaire of 93 people working in the field of refugee care and counseling in Austria and Germany. The results show that general job demands have a positive impact on respondents' emotional exhaustion and a negative impact on their work engagement. Conversely, general job resources show a negative impact on emotional exhaustion and a positive impact on respondents' work engagement. COVID-19-related demands and resources do not show a significant impact on emotional exhaustion and work engagement.

Keywords: refugee care; refugee advising; COVID-19, job demands; job resources; mixed methods; emotional exhaustion; work engagement

# Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	7
2. Theorie	9
2.1. Begriffserklärungen	9
2.1.1. Menschen auf der Flucht	9
2.1.2. Versorgungssysteme für Geflüchtete	11
2.1.3. Vom Hilfebedarf zum Hilfsangebot	14
2.1.4. Die professionelle Flüchtlingssozialarbeit	14
2.2. Anforderungen und Ressourcen in der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung	16
2.3. Psychische Belastungen in der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung	19
2.4. Professionelle Flüchtlingsbetreuung und -beratung während der COVID-19 Pandemie	23
2.5. Forschungsrelevanz	26
3. Empirischer Teil	28
3.1. Forschungsdesign	28
3.2. Forschungsfragen und Forschungsziel	28
3.3. Forschungsmethode	29
3.4. Qualitativer Teil	30
3.4.1. Das problemzentrierte Interview	30
3.4.2. Die befragte Expert*innengruppe	32
3.4.3. Auswertungsverfahren	33
3.4.4. Darstellung der qualitativen Ergebnisse	36
3.4.5. Diskussion der qualitativen Ergebnisse und Fazit	39
3.5. Quantitativer Teil	41
3.5.1. Entwicklung und Prüfung eines Messmodells	43
3.5.2. Methode	45
3.5.3. Darstellung der quantitativen Ergebnisse	47
3.5.4. Diskussion der quantitativen Ergebnisse	51
4. Limitationen	53
5. Implikationen und Fazit	57
Literaturverzeichnis	57

Tabellenverzeichnis	59
Abbildungsverzeichnis	59
Anhang	61
i. Interviewleitfaden	61

# 1. Einleitung

In der Arbeit mit geflüchteten Menschen übernimmt die professionelle Flüchtlingsbetreuung und -beratung einen wertvollen Platz in der Unterstützung von geflüchteten Menschen ein. Diese wird neben staatlichen Institutionen vorwiegend durch Non-profit-Organisationen bereitgestellt. Betreuung und Beratung beinhalten neben rechtlicher und finanzieller vor allem psychosoziale Hilfestellung. Die im Sozialbereich eingebettete Beratungs- und Betreuungstätigkeit wird multidisziplinär – zum Beispiel von Sozialarbeiter\*innen, Psycholog\*innen, Jurist\*innen und Betriebswirt\*innen – ausgeübt. In Österreich wird der Bereich durch den Staat im Rahmen der Grundversorgung finanziert. Dieser beauftragt Non-profit-Organisationen wie zum Beispiel Caritas, Diakonie, Samariterbund oder Integrationshaus. Flucht und Migration sind keine neuen Phänomene. Angetrieben durch Zerstörung, Not und Leid ist Migration seit jeher ein Teil der Menschheitsgeschichte. Das betrifft auch die Beratung und Betreuung von geflüchteten Menschen. Jedoch ist die Form der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung, wie sie zum jetzigen Zeitpunkt ausgeübt wird, eine neue. Aufgrund gesellschaftspolitischer Veränderungen und politischen Nachdrucks erlebt der Bereich fortwährend herausfordernde Bedingungen hinsichtlich politischer, sozialer und auch finanzieller Unterstützung. Diese Veränderungen wirken sich nicht nur auf die Schutzsuchenden aus, sondern schaffen vor allem auch große Unsicherheit bei den Mitarbeiter\*innen hinsichtlich der Möglichkeit einer sicheren Ausübung ihres Berufs. Neben den Leiden vieler Schutzsuchender sind es vor allem die Anforderungen des Berufs selbst, die sich aus administrativen, betreuenden und beratenden Tätigkeiten zusammensetzen, welche die Mitarbeiter\*innen psychisch belasten können. Es benötigt fortwährend Unterstützung durch die Organisation selbst sowie ein Repertoire aus persönlichen Ressourcen wie Ausdauer und Flexibilität.

Durch die COVID-19-Pandemie hat sich der Alltag aller Menschen rund um den Globus verändert. Dieser Alltag stellt viele Menschen, egal in welcher Situation sie sich befinden und egal welche berufliche Tätigkeit sie ausüben, vor Herausforderungen. Auch der Bereich der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung hat mit den Gefahren des Virus und den Einschränkungen, die gesundheitsschützende Maßnahmen mit sich bringen, zu kämpfen. Was bedeuten diese Herausforderungen für die Mitarbeiter\*innen im Bereich der Flüchtlingsbetreuung und -beratung hinsichtlich der Anforderungen ihrer Tätigkeit und daraus resultierenden psychischen Belastungen im Arbeitsalltag?

Im Kontext der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung ist der Forschungsstand zum Thema COVID-19 unzureichend. Es liegen wenig wissenschaftliche Daten vor, die den Arbeitsalltag von professionellen Flüchtlingsbetreuer\*innen und Flüchtlingsberater\*innen im Zusammenhang mit psychischen Belastungen erfassen.

Das Ziel dieser Arbeit ist mit dem vorhandenen empirischen Wissensstand einen theoretischen Zugang zu schaffen. Im Zuge eines Expert\*inneninterviews sollen Einblicke in die Arbeitsbedingungen der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung während der Pandemie gewonnen werden, um deren Einfluss auf die Arbeitsrealität und das psychische Wohlbefinden der Mitarbeiter\*innen zu analysieren. In einem weiteren Schritt sollen die qualitativen Ergebnisse quantitativ überprüft werden, mit dem Ziel ein weitreichendes Abbild der Situation im Bereich der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung zu erhalten.

## 2. Theorie

### 2.1. Begriffserklärungen

Um ein Verständnis zum Forschungsgegenstand zu erhalten, sollen eingangs einige Begriffe und damit verbundene Zusammenhänge erläutert werden. Im Mittelpunkt steht der Begriff der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung. Dabei soll im Folgenden näher auf den Berufskontext eingegangen und Unterschiede zwischen Betreuung und Beratung erläutert werden. Im Detail wird auf den Arbeitsschwerpunkt, die Zugehörigkeit sowie die Einbettung in staatliche Systeme eingegangen.

#### 2.1.1. Menschen auf der Flucht

Das Hauptaugenmerk der Flüchtlingsarbeit gilt wie schon der Name der Tätigkeit erklärt "Flüchtlingen". Laut der Genfer Flüchtlingskonvention (GFK) Artikel 1 vom 28. Juli 1951 wird ein Flüchtling als jene Person beschrieben, die aufgrund ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Überzeugung begründete Furcht vor Verfolgung aus jenem Land, dessen Staatsangehörigkeit sie besitzt, flieht und den Schutz dieses Landes nicht in Anspruch nehmen kann oder aufgrund der Furcht vor Verfolgung nicht dorthin zurückkehren kann<sup>1</sup>.

Die Bezeichnung "Flüchtling" wird im Rahmen der Genfer Flüchtlingskonvention als Sammelbegriff für verschiedene Gruppierungen von geflüchteten Menschen verwendet. Daher wird im Rahmen dieser Arbeit noch genauer zwischen den einzelnen Gruppen und entsprechend der geltenden Gesetzeslage in Österreich und Deutschland – die Länder der in dieser Arbeit untersuchten Zielgruppe von Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen – unterschieden und im Folgenden näher erläutert.

Flucht bedeutet nicht nur das Verlassen des Landes mit entsprechender Staatsangehörigkeit; Flucht kann auch innerhalb der eigenen Staatsgrenze erfolgen. In diesem Zusammenhang spricht man von Binnenvertriebenen beziehungsweise Binnenflüchtlingen. Im Folgenden wird auf die Situation von geflüchteten Menschen eingegangen, die ihr Land verlassen und in einem Land, dessen Staatsangehörigkeit sie nicht besitzen, um Schutz und Hilfe ansuchen.

---

<sup>1</sup> [Abkommen über die Rechtsstellung der Flüchtlinge vom 28. Juli 1951] (o.D.). UNHCR. [https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/03/Genfer\\_Fluechtlingskonvention\\_und\\_New\\_Yorker\\_Protokoll.pdf](https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/03/Genfer_Fluechtlingskonvention_und_New_Yorker_Protokoll.pdf) [Zugriff: 17. August 2021]

Geflüchtete Menschen die ein Land betreten, werden zunächst als sogenannte Asylsuchende bezeichnet. In Österreich und Deutschland wird bei den jeweiligen Bundesämtern – das Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA) in Österreich und das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) in Deutschland – ein formeller Asylantrag gestellt. Diese Behörden prüfen in erster Instanz die Zuständigkeit gemäß Dublin-Verordnung (sogenannte Dublin III-VO). Diese Verordnung überprüft die Kriterien und das Verfahren zur Bestimmung des an der Verordnung teilnehmenden Staates, der für den gestellten Asylantrag zuständig ist. Zu den teilnehmenden Staaten gehören auch Länder außerhalb der EU: Norwegen, Island, Schweiz und Lichtenstein<sup>2</sup>. Liegt die Zuständigkeit bei jenem Land, indem die Asylsuchenden einen Antrag gestellt haben, wird ein Asylverfahren nach entsprechendem Asylgesetzen – in Österreich (AsylG 2005) und in Deutschland (AsylG) – geprüft. Trifft die Zuständigkeit nicht das Land in dem die asylsuchende Person einen Antrag stellt, erfolgt eine Überstellung in jenes Land welches für das Verfahren gemäß Dublin-Verordnung zuständig ist.

Liegt die Zuständigkeit bei den Behörden, in Österreich oder Deutschland, erfolgt eine Prüfung des Antrag nach den entsprechenden Asylgesetzen. Dabei wird entschieden, ob der antragstellenden Person Asyl gewährt wird oder nicht. Die Überprüfung erfolgt im Rahmen eines faktenbezogenen Individualverfahrens.

Sowohl in Österreich als auch in Deutschland gibt es drei Formen von Aufenthaltstiteln. Um sogenannte *Asylberechtigte* handelt es sich wenn der Überprüfung des Asylverfahrens ein positiver Abschluss folgt. Die individuelle Fluchtgeschichte der betreffenden Antragsteller\*in werden im Sinne der GFK fremdenrechtlich voll anerkannt (In Österreich laut dem AsylG 2005 §3<sup>3</sup> und in Deutschland nach dem AsylG gemäß Art. 16a GG AufenthG §25 (1)<sup>2</sup>). Als *subsidiär Schutzberechtigte* gilt man dann, wenn zwar die Person gemäß Asylgesetz nicht als asylberechtigt anerkannt wird, aber dennoch ein im Herkunftsland ernstzunehmender Schaden droht. (In Österreich laut dem AsylG 2005 §8<sup>3</sup> und in und in Deutschland nach dem AsylG gemäß Art. 16a GG AufenthG §25 (2)<sup>2</sup>). Als *Geduldete* werden jene Personen bezeichnet, die keinem der beiden bereits genannten Titeln entsprechen. Für sie gilt die dritte Form der Aufenthaltsberechtigung (In Österreich laut dem AsylG 2005 §57<sup>3</sup> und in und in Deutschland nach dem AsylG gemäß Art. 16a GG AufenthG §60a<sup>2</sup>).

---

<sup>2</sup> [Asyl- und Flüchtlingspolitik in Deutschland]. (o.D.). Bundesministerium des Inneren und für Heimat. Migration.

<https://www.bmi.bund.de/DE/themen/migration/asyl-fluechtlingsschutz/asyl-fluechtlingspolitik/asyl-fluechtlingspolitik-node.html> [Zugriff: 18. August 2021]

<sup>3</sup> [Gesamte Rechtsvorschrift für Asylgesetz 2005, Fassung vom 18. August 2021]. (o.D.). Rechtsinformationssystem des Bundes. Bundesrecht.

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004240> [Zugriff: 18. August 2021]

Die Bezeichnungen Flüchtlinge, Asylwerber\*innen (Umgangssprache oft als Asylant\*innen bezeichnet) und Migrant\*innen werden oft gleichgesetzt und vor allem gesellschaftspolitisch negativ konnotiert.

Alltagssprachlich werden die Begriffe oft nicht exakt unterschieden. Die Begriffe Migration und Migrant\*innen beziehungsweise die juristische Definition in den Asylgesetzen deutschsprachiger Nationen finden kaum Erwähnung (vgl. Mostyn, 2018). Der Begriff Migration findet sich am ehesten im Kontext von ausländischen Arbeitnehmer\*innen wieder. In weiterer Folge finden sich nach Mostyn (2018, S.76) Definitionen zu den deutschen Begriffen "Abwanderer" und "Zuwanderer" (Glossar für Asyl und Migration 2.0, 2012), die in einem Zusammenhang mit freiwilliger Ein- und Ausreise stehen und sich definitorisch vom Begriff der "Vertriebenen", jener Personen die gezwungener Weise – wie im Sinne der GFK – ihr Heimatland verlassen, unterscheiden. In der wissenschaftlichen Literatur wird im Kontext der Wanderentscheidung und -ursache zwischen freiwilliger Wanderung und Zwangswanderung unterschieden (vgl. Treibel, 2008, S. 295). Jedoch ist diese Unterscheidung aus wissenschaftlicher Sicht politisch und moralisch problematisch und wird besonders durch rechtspopulistische Politiker\*innen und Medienvertreter\*innen verzerrt. Wurden Migrant\*innen früher als Auswanderer und Auswanderinnen beziehungsweise Einwanderer und Einwanderinnen mit wirtschaftlichen Motiven bezeichnet, steht Migration heutzutage für verschiedene Typen der Wandermotive (Mostyn, 2018, S. 78). Eine einheitliche Zuordnung der Begriffe erscheint schwierig und wird in der Literatur unterschiedlich diskutiert.

Hinsichtlich dieser Arbeit spielen die Begriffe keine über- oder untergeordnete Rolle. Es geht um jene Personen, die eine Fluchtgeschichte mit sich bringen und denen laut geltender Asylgesetze des jeweiligen Staates ein Zugang zu Betreuungs- und Beratungseinrichtungen ermöglicht wird. Dazu zählen sowohl Personen die noch nicht im Asylverfahren sind, aber auch jene Personen die bereits eine Entscheidung erhalten haben und auf Unterstützungsbedarf angewiesen sind. Im Folgenden werden die Bezeichnungen Geflüchtete oder geflüchtete Personen verwendet.

### 2.1.2. Versorgungssysteme für Geflüchtete

In Deutschland erhalten Geflüchtete, die sich noch im Verfahren befinden oder deren Asylantrag bereits abgelehnt wurde, eine sogenannte Aufenthaltsgestattung beziehungsweise Duldung. In diesem Rahmen steht geflüchteten Personen laut dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) von 1993 eine Grundleistung zur Deckung des

Lebensunterhalts in der Höhe von 364 Euro pro Monat pro Person zu Verfügung<sup>4</sup>. Wenn Geflüchtete in Deutschland ankommen, werden sie vorübergehend nach dem EASY-System<sup>5</sup> (Erstverteilung von Asylbegehrenden) verteilt. Das System ist eine Verteilungsquote nach dem "Königsteiner-Schlüssel", welcher den Anteil an Asylsuchenden, den jedes Bundesland aufzunehmen hat, festlegt. Zu Beginn erhalten Geflüchtete einen Wohnplatz in Sammelunterkünften der Landesaufnahmestellen des jeweiligen Bundeslandes. Der Aufenthalt dort kann bis zu 18 Monate dauern. Danach werden die Geflüchteten unter Berücksichtigung des Schutzes der Kernfamilie an Landkreise und kreisfreie Städten zugewiesen. Hinsichtlich der Unterbringung als auch der Finanzierung herrscht ein Spannungsfeld zwischen Bund und Ländern (Müller, 2013; S.12). In Deutschland gibt es vier Arten von Unterbringungen: (Erst-)Aufnahmeeinrichtungen, Gemeinschaftsunterbringungen, dezentrale Unterbringungen, Einzelunterkünfte und Unterbringung für Personen mit besonderen Schutzbedürfnissen.

Aufnahmeeinrichtungen welche laut Asylverfahrensgesetz (AsylVFG) die Bundesländer für die Unterbringung von Geflüchteten während des Verfahrens verpflichtet werden durch die Trägerschaft der entsprechenden Bundesländer geführt (Müller, 2013; S. 12-21). Gemeinschaftsunterbringungen sind zentrale Unterbringungen. Diese gelten als Anschlusseinrichtungen wenn die Dauer des Asylverfahrens die zulässige Verweildauer von (Erst-)Aufnahmeeinrichtungen – zwischen sechs Wochen und drei Monaten – überschreitet. Hier variiert die Trägerschaft der Einrichtungen von Bundesland zu Bundesland. Nach Müller (2013; S.12) sind in diesen Fällen – ausgenommen Bayern – die Kommunen für die Einrichtung, den Betrieb und den Unterhalt verantwortlich. In den meisten Fällen greifen die Bundesländer bei der Unterbringung auf zentrale Gemeinschaftsunterkünfte, es gibt jedoch als dritte Variante dezentrale Einzelunterkünfte. Die vierte Variante der Unterbringung ist für geflüchtete Personen mit besonderen Schutzbedürfnissen vorgesehen. Dazu zählen vor allem unbegleitete Minderjährige und traumatisierte Schutzsuchende (Müller, 2013; S.5). Der Betrieb der Gemeinschaftseinrichtungen, Einzelunterkünfte sowie Unterkünfte für geflüchtete Personen mit besonderen Schutzbedürfnissen wird zum Teil an private Träger vergeben (Müller, 2013; S.13). Das heißt, die Unterbringung und Betreuung von geflüchteten Personen wird nicht nur durch staatliche Träger, sondern auch durch nicht staatliche Träger beziehungsweise

---

<sup>4</sup> [Welche sozialen Leistungen erhalten Flüchtlinge?]. (o.D.). Flüchtlingsrat Thüringen e.V.. <https://www.fluechtlingsrat-thr.de/themen/basiswissen/welche-sozialen-leistungen-erhalten-fluechtlinge> [Zugriff: 23. August 2021]

<sup>5</sup> [Erstverteilung der Asylsuchenden (EASY)]. (o.D.). Bundesministerium für Migration und Flüchtlinge. Asyl und Flüchtlingsschutz. <https://www.bamf.de/DE/Themen/AsylFluechtlingsschutz/AblaufAsylverfahrens/Erstverteilung/erstverteilung-node.html> [Zugriff: 23. August 2021]

Organisationen gewährleistet. Die Unterstützung für Geflüchtete umfasst neben der Unterbringung, welche in vielen Fällen durch kirchliche Wohlfahrtsverbände übernommen wird, vor allem Verfahrens- und Psychosozialberatung (Müller, 2013; S.20).

In Vergleich dazu wird die Versorgung von geflüchteten Menschen in Österreich durch die sogenannte Grundversorgung gewährleistet.

Diese Rahmenbedingungen wurden 2004 durch die Grundversorgungsvereinbarung Art. 15a B-VG<sup>6</sup> zwischen Bund und Ländern abgeschlossen und bildet das Unterstützungssystem für hilfs- und schutzbedürftige Fremde<sup>7</sup>. Die Grundversorgung wendet sich an Asylwerber, Asylberechtigte, Vertriebene und andere aus rechtlichen oder faktischen Gründen nicht abschiebbare Menschen (Geduldete). Neben der Regelung der Verteilungsquote der aufzunehmenden Personen richtet sich die Vereinbarung in erster Linie an Leistungen und somit die Deckung der täglichen Grundbedürfnisse wie Verpflegung, Bekleidung, Wohnen, medizinische Versorgung, Bildungsbedarf sowie Information, Beratung und psychosoziale Betreuung. Einer Person in der Grundversorgung stehen 365 Euro pro Monat pro Person zu<sup>8</sup>. Die Unterbringung wird durch das Bundesministerium für Inneres beauftragt. Diese wendet sich zuerst an die Erstaufnahmestellen oder sogenannte Bundesquartiere. Nach Abklärung der Zuständigkeit nach Dublin III erfolgt eine Überstellung in Einrichtungen der einzelnen Bundesländer. Die Einrichtungen werden zwar vom Bund beauftragt und finanziert, jedoch von privaten beziehungsweise nichtstaatlichen Trägern – in den meisten Fällen soziale und/oder kirchliche Organisationen – geführt.

Bei der Unterbringung wird zwischen individuellem und organisiertem Wohnen unterschieden<sup>9</sup>. Der wesentliche Unterschied zwischen den beiden Wohnformen ist, dass die psychosoziale Beratung und Betreuung bei individuellem Wohnen extern aufzusuchen ist. Bei organisiertem Wohnen in den Einrichtungen wird diese durch die hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen vor Ort angeboten. Spezifische Beratungs- und Betreuungsformen wie zum Beispiel Rechtsberatung und Bildungsberatung werden vorwiegend durch externe Angebote zur Verfügung gestellt. Die Grundversorgung unterstützt hilfs- und schutzbedürftige Personen während des Asylverfahrens und darüber hinaus. Die einzige Ausnahme sind bereits asylberechtigte Personen. Sie bekommen nur bis zum vierten Monat nach Erhalt des Asylbescheids Unterstützung durch die Grundversorgung. Danach ist das

---

<sup>6</sup> [Unterbringung und Betreuung]. (o.D.). Bundesministerium für Inneres. Grundversorgung. <https://www.bmi.gv.at/303/start.aspx> [Zugriff: 27. August 2021]

<sup>7</sup> [Grundversorgung]. (o.D.). Wordpress. Grundversorgung in Österreich. <https://grundversorgungsinfo.wordpress.com> [Zugriff: 26. Juli 2021]

<sup>8</sup> [Leistungen im Asylwesen]. (o.D.). Addendum. <https://www.addendum.org/leistungen-asyl/> [Zugriff: 26. Juli 2021]

<sup>9</sup> [Grundversorgung]. (o.D.). Fond Soziales Wien. <https://www.fluechtlinge.wien/grundversorgung> [Zugriff: 28. August. 2021]

Sozialamt für die finanzielle Unterstützung in Form der bedarfsorientierten Mindestsicherung zuständig.

### 2.1.3. Vom Hilfebedarf zum Hilfsangebot

Wenn Menschen nach ihrer Flucht in einem Land ankommen, in dem sie um Asyl ansuchen, stehen sie vor mehreren Problemen. Der Bedarf an Hilfe ist groß und richtet sich an verschiedene Lebensbereiche. Susanne Schührer (2021) hat im Auftrag der Bundesrepublik Deutschland eine Erhebung der Bedarfslage und Nutzung von Beratungsangeboten bei geflüchteten Menschen durchgeführt. Neben der medizinischen Versorgung und finanziellen Unterstützung – die den größten Teil der Hilfsbedürftigkeit darstellen – besteht vor allem Bedarf in den Lebensbereichen Bildung, Arbeit, Wohnen und Asylrecht (Schührer, 2021; S.2). Angebote werden genutzt und als unterstützend betrachtet, wenn diese für die Zielgruppe bekannt sind (Schührer, 2021; S.3).

Neben der professionellen Flüchtlingsarbeit ist vor das ehrenamtliche Engagement von großer Bedeutung. Es spielt eine wichtige Rolle bei der Umsetzung und Bewerkstelligung von Hilfsangeboten, wie zum Beispiel der Versorgung von geflüchteten Menschen mit Lebensmitteln und Kleidungsspenden. Ohne das ehrenamtliche Engagement würden vor allem nicht staatliche Akteure beziehungsweise die kirchlichen Wohlfahrtsorganisationen in der Flüchtlingsarbeit kaum Unterstützung anbieten können. Da sich diese Arbeit mit der professionellen Flüchtlingsarbeit beschäftigt, wird die ehrenamtliche Flüchtlingshilfe nicht näher betrachtet, jedoch aus Gründen des Respekts und der Anerkennung erwähnt.

### 2.1.4. Die professionelle Flüchtlingssozialarbeit

Laut UNHCR waren im Jahr 2019 79,5 Millionen Menschen weltweit auf der Flucht (Quelle: UNHCR / Juni 2020). 26 Millionen mussten aufgrund von Konflikten, Verfolgung oder schweren Menschenrechtsverletzungen ihre Heimat verlassen. Davon sind 4,2 Millionen Menschen auf der Suche nach Asyl. Nie zuvor waren so viele Menschen auf der Flucht. Global gesehen gilt Flucht somit als eines der am stärksten anwachsenden sozialen Probleme (Wirth et al., 2019; S. e257). Aufgrund dieser Tatsache benötigt es auch einen Ausbau der Flüchtlingshilfe mit entsprechend qualifizierten Fachkräften (Filsinger, 2017; S. 28).

Das Handlungsfeld der Flüchtlingsbetreuung- und -beratung findet sich in der "klassischen" Flüchtlingssozialarbeit wieder (Rehklau, 2017; S. 308). "Die Soziale Arbeit mit Flüchtlingen stellt zweifellos ein bedeutsames Arbeitsfeld für die Berufstätigen und die Organisationen

der Sozialen Arbeit dar, [...]” (Scherr, 2015; S. 16). In klassischen Lehrbüchern über Soziale Arbeit, wie jene von Otto & Thiersch (2011) und Thole (2012), werden die Begriffe “Flüchtlinge und Flüchtlingssozialarbeit” nicht als eigenständige geführt, sondern finden eine untergeordnete Zuordnung zum Bereich der Migrationssozialarbeit. Flucht als eine Art “Sonderfall” erzwungener Wanderung wurde innerhalb der Migrationsforschung bislang nur am Rande behandelt (Filsinger, 2017; S. 9). Ein eigenständiger und professionsbezogener Handlungsbereich existiert nicht (Grönheim; 2015; S. 28). Die Flüchtlingssozialarbeit wird in der Literatur zwar thematisiert und diskutiert, es gibt jedoch derzeit keine genaue Begriffs- und Gegenstandsbestimmung.

Die wissenschaftstheoretische Definition der Flüchtlingssozialarbeit soll in dieser Arbeit keine nähere Bedeutung finden. Der Begriff Flüchtlingssozialarbeit wird im Folgenden, unter Berücksichtigung des empirischen Forschungsstandes, für den Arbeitsinhalt der sozialen Arbeit mit Flüchtlingen verwendet. Die Arbeitsfelder mit Geflüchteten lassen sich Asylverfahrensberatung, Betreuung in Gemeinschaftsunterkünften und psychosozialen Tageszentren, Betreuung unbegleiteter minderjähriger Flüchtlinge sowie Begleitung und Koordination des ehrenamtlichen Engagements unterscheiden (vgl. Filsinger, 2017, S. 23-24).

Nach Rehklaue (2017, S. 308) gibt es hinsichtlich der genauen Ausgestaltung der Arbeit keine einheitlichen Standards. Demnach hängt die Auslegung der betreuenden und/oder beratenden Tätigkeit von den jeweiligen Standards der einzelnen Träger und Anbieter in diesem Fachbereich der Flüchtlingssozialarbeit ab (Rehklaue, 2017; S. 308). Zwar liegt der Handlungsschwerpunkt im Bereich der sozialen Arbeit, jedoch üben Fachkräfte nicht ausschließlich sozialarbeiterische Tätigkeiten aus. Die betreuende und beratende Tätigkeit kann wissensvermittelnd bei der Asylrechts-, Wohn- und Bildungsberatung oder begleitend und unterstützend in psychosozialen Angelegenheiten sein. Flüchtlingsarbeiter\*innen mit einer betreuenden Tätigkeit finden sich in sogenannten Sammelunterkünften oder betreuten Wohneinrichtungen wieder. Diese üben administrative Tätigkeiten aus. Dazu gehören beispielsweise die Wohnungsverwaltung sowie Vernetzung mit Behörden und externen Stellen. Des Weiteren gibt es in den Sammelunterkünften Fachkräfte, die mit psychosozialen Angelegenheiten betraut sind. Ihre Aufgaben umfassen unter anderem die Evaluation individueller Bedürfnisse und Problemlagen, Entlastungs- und Unterstützungsgespräche, die Bereitstellung von Tagesstrukturen und Begleitung zu behördlichen, medizinischen und asylrechtlichen Terminen. Die jeweiligen Institutionen und

Einrichtungen innerhalb der Flüchtlingssozialarbeit entscheiden darüber, mit welchen spezifischen Fachkräften sie arbeiten.

Die klassische Bezeichnung der "Flüchtlingsarbeiter\*in" ist in dieser Arbeit nicht auf den Ausbildungsschwerpunkt bezogen sondern an die Zielgruppe, die in diesem Bereich tätig ist. Demnach richtet sich die Bezeichnung professionelle Flüchtlingsbetreuer\*in beziehungsweise Flüchtlingsberater\*in an alle Mitarbeiter\*innen von Institutionen und Organisationen, die ihren Arbeitsschwerpunkt im Bereich der Asyl- und Integrationsarbeit haben und darin eine hauptamtliche Tätigkeit ausüben. Im Folgenden wird auf die aus der Forschung bekannten Arbeitsbedingungen sowie psychischen Belastungsfaktoren der Mitarbeiter\*innen im Bereich der Flüchtlingsbetreuung und -beratung näher eingegangen.

## 2.2. Anforderungen und Ressourcen in der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung

Die Problemlagen, die Menschen in die Flucht zwingen, bleiben nicht an Ort und Stelle. Sie kommen unter anderem auch an jenen Ort an dem Schutz gesucht und ein neues Leben aufgebaut werden soll. Für Geflüchtete sind es nicht nur Probleme, Ängste und Sorgen, die sie mit sich tragen, sondern auch neue Herausforderungen. Oft kommen eine fremde Sprache, behördliche Systeme, neue Lebensformen und Ablehnung hinzu. Es benötigt Unterstützung um Integration zu ermöglichen. In Europa im Allgemeinen und in Deutschland und Österreich im Speziellen versucht man diese Herausforderungen in der Politik, in der Gesellschaft aber vor allem mit Trägern der sozialen Zivilgesellschaft zu stemmen. Nicht immer stoßen Geflüchtete auf Verständnis. Fremdenhass und Fremdenfeindlichkeit machen sich innerhalb der Politik und innerhalb der Gesellschaft breit. Flüchtlingsarbeiter\*innen stehen vor schwierigen Bedingungen, die über die zu bewältigen Anforderungen im Kontext von Migration und Integration hinausgehen (vgl. Rehklaue, 2017, S. 308).

Die zentralen Ziele, Aufgaben und Prinzipien für die Arbeit mit Geflüchteten im Rahmen der sozialen Arbeit sind (vgl. Filsinger, 2017; S. 20):

- Die vollständige und eine vom rechtlichen Status unabhängige Anerkennung der Person
- Materielles Wohlergehen: durch gesellschaftliche Teilhabe, Sicherheit, Entfaltung und gleichen Zugang zum Wohnungs-, Arbeits- und Konsummarkt, selbstbestimmte Unterbringung, Zugang zu sozialer Unterstützung, umfassende und uneingeschränkte Gesundheitsversorgung ab dem ersten Tag (Filsinger, 2017; S.20)

- Menschliche Entwicklung: durch Anerkennung und Unterstützung von Ausbildung, Lebenserfahrung und Kompetenzen
- Soziale Nähe: durch das Schaffen von Integrationsangeboten und Begegnungsmöglichkeiten
- Partizipation und Engagement: durch das Fördern der eigenen Interessen und Entscheidungen
- Veränderung von Machtverhältnissen: durch die (selbst-)kritische Auseinandersetzung mit der eigenen Arbeit und Machtverhältnissen auf allen Ebenen (Filsinger, 2017; S. 20).

Um diese Herausforderungen zu meistern, benötigt es neben der Arbeit mit den Geflüchteten auch die Interaktion mit der Öffentlichkeit. Handeln im Rahmen der Flüchtlingsarbeit bedeutet advokatorisches Handeln für aber auch in Stellvertretung der Geflüchteten (vgl. Filsinger, 2017, S.7).

Studien über den Arbeitsbereich der sozialen Arbeit im Allgemeinen und Speziellen in der Arbeit mit Geflüchteten haben gezeigt, dass ein Wechselspiel zwischen Herausforderungen und Ressourcen im sozialarbeiterischen Alltag gang und gäbe ist (vgl. Wirth et al., 2019). Zum Einen zeigt sich, dass Sozialarbeiter\*innen es als subjektive Belohnung empfinden, Menschen zu helfen und durch Kolleg\*innen aber auch Vorgesetzte Unterstützung zu erfahren (vgl. Wirth et al., 2019, S. e258). Zum Anderen herrschen durch ständige Veränderungen in der Sozialpolitik und Gesetzgebung sowie Einschränkungen der finanziellen Ressourcen und Einschränkungen der Kontroll- und Entscheidungsspielräume Unsicherheit (vgl. Lloyd, King & Chenoweth, 2002; S. 255).

Im Zusammenhang mit den Herausforderungen und Ressourcen im Bereich der sozialen Arbeit steht das Job Demands-Resources Modell (J-DR) von Bakker & Demerouti (2007). Das Modell geht davon aus, dass jeder Beruf seine spezifischen Anforderungen und Ressourcen mit sich bringt. Nach den Autoren lässt sich dieses Zusammenspiel auf mehrere Bereiche auslegen. Beispiele dafür sind: Arbeitsorganisation, Arbeitsinhalt, sozialen Beziehungen oder physisches Umfeld. Die Autoren gehen davon aus, dass Ressourcen Motivation und Engagement fördern, während Anforderungen Belastungen, die zur Entwicklung gesundheitlicher Probleme führen können, hervorrufen (vgl. Bakker & Demerouti, 2007). Im Kontext der sozialen Arbeit zeigt das J-DR Modell, dass Ressourcen wie Entlohnung, Engagement und Gemeinschaftsgefühl mit Arbeitszufriedenheit assoziiert und hohe Belastungen, Rollenunklarheit sowie bürokratische Arbeitsbedingungen mit

Burnout assoziiert werden (vgl. Wirt et al., 2019, e258). Dazu zeigen Studien von Borritz et al. (2006) und Lloyd et al. (2002) eine überdurchschnittlich starke Ausprägung von Burnout bei Sozialarbeiter\*innen. Bewältigungsstrategien reduzieren die Auswirkungen von Arbeitsstress und schwächen Ausprägungen von Burnout und Arbeitsunzufriedenheit ab (vgl. Stalker et al., 2007, S. 186).

Tanja Wirth und Kolleg\*innen (2019) geben einen Überblick über die Arbeitsbedingungen im Bereich der sozialen Arbeit mit Geflüchteten und Obdachlosen. Dabei wurde der Forschungsstand hinsichtlich qualitativer und quantitativer Ergebnisse zusammengefasst. Im Zusammenhang mit dem J-DR Modell wurden die untersuchten Anforderungen und Ressourcen im Bereich der Flüchtlingsarbeit und der Arbeit mit Obdachlosen zu den Kategorien Arbeitsorganisation, soziale Beziehungen und persönliche Faktoren zugeordnet (vgl. Wirth et al., 2019, S. e259). Im Zuge der Analyse von Wirth et al. (2019) findet sich im Kontext der physischen Arbeitsumgebung keinen Zusammenhang.

Hinsichtlich der Kategorie Arbeitsorganisation wurden lediglich Anforderungen analysiert, bei der Studienteilnehmer\*innen belastende Auswirkungen angaben (vgl. Wirth et al., 2019, S. e261). Einschränkungen in der Arbeit, durch ein bürokratischen Umfeld und geringe finanzielle Ressourcen, wurden als Hindernis in der Ausübung der Tätigkeit beschrieben (vgl. Wirth et al., 2019, S. e261). Weiters wurde die Widersprüchlichkeit zwischen adäquatem Angebot und adäquater Nachfrage bei Geflüchteten und Obdachlosen gezeigt. Diese führte unter anderem zu Rollenkonflikten (vgl. Wirth et al., 2019, S. e261). Als Belastungen wurden niedrige Entlohnung, befristete Anstellungen sowie die Herausforderungen von Frontline Work und das Arbeiten in einem sich ständig verändernden, politischen System angegeben (vgl. Wirth et al., 2019, S. e261).

In der Kategorie Arbeitsinhalt zeigten sich belastende Anforderungen bei Flüchtlingsarbeiter\*innen hinsichtlich hoher Fallzahlen von Klient\*innen. Das führte dazu, dass die Qualität der Betreuung und Beratung leidet (vgl. Wirth et al., 2019, S. e261) die geringe Entscheidungs- und Kontrollmacht über die eigene Arbeit belastet (vgl. Grimm et al., 2017; S.2). Das Wahrnehmen von Leid und traumatischen Erfahrungen der Klient\*innen und die Annahme nichts an der Situation ändern zu können, zählen zu den belastendsten Anforderungen in diesem Arbeitsbereich (vgl. Wirth et al., 2019, S. e258). Mitarbeiter\*innen in Einrichtungen, in denen viele Geflüchtete auf engem Wohnraum leben, finden sich immer wieder in moralischen Dilemmata wieder. Dies stellt dann eine Belastung dar, wenn Klient\*innen regelwidrig handeln und Konsequenzen ausgesprochen werden müssen (vgl. Guhan & Liebling- Kalifani, 2011, S. 215). Im Zuge der Ausübung der Tätigkeit als

Flüchtlingsbetreuer\*in und -berater\*in sind Kommunikationsschwierigkeiten, ein belastender Faktor im Kontext des Arbeitsinhalts (vgl. Wirth et al., 2019, S. e261). Ihre Ressourcen stärken Flüchtlingsarbeiter\*innen durch die Arbeit mit unterschiedlichen Kulturen und der Bedeutsamkeit der eigenen Tätigkeit und dem daraus abgeleiteten Glauben Gutes zu tun. (vgl. Wirth et al., 2019, S. e262)

In der Kategorie soziale Beziehungen identifizieren Wirth et al. (2019, S. e262) Anforderungen sowie Ressourcen sowohl bei Klienten als auch bei Kolleg\*innen und Vorgesetzten. Im Arbeitskontext der sozialen Arbeit spielen professionelle Grenzen eine wichtige Rolle. Es ist schwer, diese in den jeweiligen Arbeitsfeldern einzuhalten. Dies gilt auch für den Bereich der Flüchtlingsarbeit. Studien zeigen, dass Mitarbeiter\*innen sich persönlich für ihre Klient\*innen verantwortlich fühlen (vgl. Wirth et al., 2019, S. e262). Als weitere Belastung in der Arbeit mit Geflüchteten und im Zusammenhang mit sozialen Beziehungen ist das Wahrnehmen von aggressivem Verhalten der Klient\*innen zu nennen (vgl. Grimm et al., 2017; S.2). Da für viele geflüchtete Menschen ihre Bezugsbetreuer\*innen oder Sozialberater\*innen die einzigen Ansprechpersonen sind, sind sie die erste Anlaufstelle um Frustrationen freien Lauf zu lassen. Guhan & Liebling- Kalifani (2011) und Lusk & Terrazas (2015) zeigen, dass Mitarbeiter\*innen in der Flüchtlingsarbeit in der Öffentlichkeit aber auch im privaten Umfeld negative Reaktionen hinsichtlich ihrer Tätigkeit erfahren und somit ein Gefühl der Ausgrenzung und Diskriminierung wahrnehmen (vgl. Wirth et al., 2019, S. e262). Hingegen fühlen sich Flüchtlingsbetreuer\*innen und Flüchtlingsberater\*innen von ihren Kolleg\*innen und Vorgesetzten unterstützt und zählen diese zu den wichtigsten Ressourcen (vgl. Lusk & Terrazas, 2015; S. 269).

In der Kategorie physisches Umfeld beziehungsweise Arbeitsumfeld wurden keine belastenden oder Ressourcen gewinnenden Faktoren genannt (vgl. Wirth et al., 2019, S. e266). Persönliche Eigenschaften der Flüchtlingsarbeiter\*innen wie Humor sind förderlich um Stress abzubauen (vgl. Kidd et. All, 2007, Mowbray et al., 1996, Wirth et al., 2019, S. e262). Ein ähnlicher kultureller Hintergrund, ähnliche Lebenserfahrungen und die Fähigkeit zur Fürsorge, Geduld und Empathie zeigen denselben Effekt (vgl. Guhan & Liebling- Kalifani, 2011; S. 216).

### 2.3. Psychische Belastungen in der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung

*“Soziale Arbeit ist ein anspruchsvoller Beruf mit unvermeidlichem Stress aufgrund emotional aufgeladener und komplexer Situationen“ [...] (Acker, 2018; S. 713). Politische aber auch*

gesellschaftliche Veränderungen führen immer wieder zu Einsparmaßnahmen im Bereich der sozialen Arbeit und dadurch zu einem Mangel an finanziellen und personellen Ressourcen. Das erhöht das Stressrisiko für Sozialarbeiter in der Ausübung ihres Berufs (vgl. Acker, 2018, S. 713). Mit diesen Voraussetzungen sind psychische Belastungen aber auch verringerte Arbeitszufriedenheit und Kündigungsabsichten wahrscheinlich (vgl. Acker, 2018, S. 714). Arbeitszufriedenheit – als Ausmaß für positive Einstellungen und Gefühle gegenüber der eigenen beruflichen Tätigkeit – stellt einen wichtigen Prädiktor für Belastungen am Arbeitsplatz dar (vgl. Acker, 2018, S. 714). Nach Acker (2018, S. 714) hängt Arbeitszufriedenheit mit den Merkmalen und Anforderungen der eigenen Arbeit und dem Grad, in dem die berufliche Tätigkeit Bedürfnisse, Erwartungen und Werte des Arbeitnehmers erfüllt, zusammen. Die Ideale in einem sozialen Beruf tätig zu werden, sind davon gekennzeichnet bedürftigen Menschen zu helfen und einen Beitrag zu leisten um die Lebensumstände der betroffenen Klient\*innen zu verbessern (vgl. Acker, 2018, S. 714). Werden diese Ideale und die Möglichkeit der autonomen Arbeitsgestaltung eingeschränkt, kann dies negative Auswirkungen auf die Arbeitsleistung und das psychische Wohlbefinden von Sozialarbeiter\*innen haben. (vgl. Acker, 2018, S. 714).

Der Forschungsstand hinsichtlich sozialer Arbeit im Bereich der Flüchtlingsarbeit ist dünn. Bisherige Untersuchungen zeigen Stressfaktoren bei Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen im Zusammenhang mit kulturellen Differenzen, sprachlicher Barrieren, negativer Einstellung und Diskriminierung von Außen sowie der steigenden Anzahl von zu betreuenden Klient\*innen (vgl. Wirth et al., 2019, S. e267). Es zeigt sich eine um 52 Prozent erhöhte Prävalenz für sekundären oder posttraumatischen Stress, posttraumatische Belastungsstörung (PTSD) und compassion fatigue (Mitgefühlsmüdigkeit) in der Arbeit mit geflüchteten Menschen (vgl. Figley, 1995; Kim, 2017, S. 118). Dies lässt sich durch das "Miterleben" der schweren traumatischen Erfahrungen der Klient\*innen, welches im Arbeitskontext der Betreuung allgegenwärtig ist, erklären (vgl. Wirth et al., 2019, S. e261). Zeitgleich zeigt sich ein hohes Maß an Arbeitszufriedenheit bei Sozialarbeiter\*innen im Bereich der Flüchtlingsarbeit (vgl. Wirth et al., 2019, S. e258). Dies könnte eine Indiz dafür sein, dass der Arbeitsinhalt bedeutend, aber die Umstände im Arbeitsumfeld herausfordernd und belastend sind (vgl. Jobst et al., 2018; S.8). Die Untersuchung von Mette et al. (2020) zeigt, dass fehlende Ressourcen in der Flüchtlingsbetreuung, wie etwa Personalmangel, zu hoher Arbeitslast und Überstunden führen. Dies kann negative Folgen für das Wohlbefinden der Mitarbeiter\*innen haben. Wahrgenommen wird dies in Form von Müdigkeit und Stress als unmittelbare Belastungsreaktionen, sowie Schlafstörungen, Depression und Burnout-Symptome als Langzeitbelastungsreaktionen (vgl. Mette et al., 2020; S. 2). Die Folgen sind

häufige Krankheitsausfälle, die erneut zur Verringerung der personellen Ressourcen führt (vgl. Robinson, 2014, S. 1612). In qualitativen Untersuchungen gaben Flüchtlingsarbeiter\*innen an, Probleme mit mentaler Loslösung von der Arbeit zu haben und somit die Anliegen der Klient\*innen mit nach Hause zu nehmen (vgl. Wirth et al., 2019, S. e264). Im Zusammenhang mit Burnout-Symptomen sowie somatischen Symptomen zeigte eine Studie von Pell (2013), dass psychologisch geschulte Flüchtlingsarbeiter\*innen geringere Ausprägungen als nicht geschulte Flüchtlingsarbeiter\*innen hatten. Eine Studie über Flüchtlingsarbeiter\*innen in Deutschland (Jobst et al., 2018, S. 9) zeigt, dass unter den Mitarbeiter\*innen eine höhere Ausprägung von Depressionen im Vergleich zur durchschnittlichen Bevölkerung in Deutschland wahrgenommen wurde. Epidemiologische und klinische Studien von Goodwin & Gotlib (2004) zu Depressionen zeigen einen Unterschied in der Prävalenz für schwere depressive Symptome bei Frauen. Dieser Unterschied zeigt sich ebenfalls in einer Studie von Borho et al. (2019), in der die Wahrnehmung von Belastungen weiblicher Flüchtlingsarbeiter höher und das Erfahren von traumatischen Ereignissen im Kontext der Arbeit häufiger waren. Diese Bedingungen können chronischen Stress erzeugen, welcher die Wahrscheinlichkeit einer Depression und anderer psychischer Erkrankungen erhöht (vgl. Siegrist, 2008, S. 893).

Das Wahrnehmen von professionellen Grenzen zwischen Mitarbeiter\*innen und Klient\*innen sowie das Trennen zwischen Beruf und privatem Leben ist eine der häufigsten Strategien um mit psychischen Belastungen umzugehen (vgl. Wirth et al., 2019, S. e265). Weitere Strategien um auf eine gute Work-Life-Balance zu achten, sind die Pflege sozialer Beziehungen und der Austausch von Arbeitserfahrungen mit nahestehenden Menschen – Familienmitgliedern, Freunden oder Kolleg\*innen (vgl. Wirth et al., 2019, S. e265). In einer Studie von Guhan & Liebling-Kalifani (2011) über Flüchtlingsarbeiter\*innen in Großbritannien haben Teilnehmer\*innen angegeben, dass Alkoholkonsum eine Strategie ist, um die Belastungen des beruflichen Alltags zu bewältigen.

Ein theoretischer Bezug hinsichtlich der Bewältigungsstrategien im Umgang mit Belastungen und Stress im Bereich der Flüchtlingsarbeit findet sich im Transaktionalen Stress- und Copingmodell von Lazarus und Folkman (1984) wieder.

Stress ergibt sich aus der bewertenden Beziehung zwischen einer Person und ihrer Umwelt, die dadurch gekennzeichnet ist, dass eine Gefährdung des Wohlbefindens einer Person durch eine Belastung und/oder Überlastung der vorhandenen persönlichen Ressourcen durch die Umwelt entsteht (vgl. Bamberger, 2006). Transaktional bezeichnet Lazarus (1999, S. 670) die Beziehung zwischen Person und Umwelt, welche als "dynamisches

Zusammenspiel" wirkt. Jede Person unterscheidet sich in der Wahrnehmung, Bewertung und Bewältigung von Stress (vgl. Reif & Spieß, 2018, S. 102). Coping nennt man den Prozess der Bewältigung und darunter versteht man "die gedanklichen oder verhaltensbezogene Bemühungen einer Person, mit bestimmten externen und/oder internen Anforderungen fertig zu werden bzw. die stressrelevante Situation zu mildern, abzuändern oder zu beenden, und zwar unabhängig vom Erfolg dieser Bemühungen" (Reif & Spieß, 2018; S. 102). Nach Zapf & Semmer (2004) und Kölbach & Zapf (2015) erfolgt demnach ein individuelles Abschätzen der vorhandenen persönlichen Ressourcen. Sie nennen das primäre oder sekundäre Bewertung. Die primäre Bewertung eines Ereignisses bezieht sich auf das Wohlbefinden einer Person und kann als irrelevant, positiv/günstig oder stressend bewertet werden (vgl. Bamberger, 2006; S.11). Die sekundäre Bewertung bezieht sich auf die verfügbaren Fähigkeiten und Möglichkeiten stressauslösende Ereignisse zu bewältigen. Primäre und sekundäre Bewertung finden interaktiv statt und beeinflussen sich gegenseitig, wobei letztere nicht immer bewusst sein muss (vgl. Bamberger, 2006; S.11). In Abhängigkeit der zu bewältigenden Probleme können zwei Arten von Bewältigungsversuchen stattfinden. Findet eine Bewältigungsreaktion auf eine direkte Quelle der Belastung hinsichtlich der Personen-Umwelt-Beziehung statt, spricht man von problembezogenem Coping. Die Ursache des Stresses soll bewältigt werden (vgl. Bamberger, 2006; S.11). Von emotionsbezogenem Coping spricht man dann, wenn versucht wird die Stresssymptome, welche negative Emotionen hervorrufen, zu kontrollieren, um das Wohlbefinden wiederherzustellen (vgl. Reif & Spieß, 2018; S. 103)

In einer skandinavischen Studie von Sundqvist & Ghazinour et al. (2017) wurden Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen, die mit minderjährigen Geflüchteten arbeiten, hinsichtlich ihrer Copingstrategien befragt. Dabei zeigte sich, dass Sozialarbeiter\*innen emotionsbezogene Copingstrategien – durch Fluchtvermeidung, Distanzierung und positive Aufarbeitung – und weniger problembezogenes Coping anwenden. Der Fokus liegt nicht auf den Ursachen der Belastung. Bei den Polizist\*innen kamen in Belastungssituationen vermehrt problembezogene Copingstrategien zum Einsatz. Bei beiden Gruppen zeigte sich, dass je größer die Erfahrungswerte in der Arbeit mit Geflüchteten waren, desto eher kamen problembezogene Copingstrategien zum Einsatz. Untersuchungen zeigen, dass emotionsbezogene Bewältigungsstrategien mit Stresssymptomen wie Angstzuständen, Burnout und Depression bei Flüchtlingshelfer\*innen in Zusammenhang stehen (vgl. Pell, 2013, S. 104).

Nach Folkman und Lazarus (1980) findet problembezogenes Coping eher dann statt, wenn Situationen als veränderbar wahrgenommen werden können, während emotionsbezogenes Coping eher dann verwendet wird, wenn Situationen als unveränderbar wahrgenommen werden. Dies könnte auch ein Hinweis dafür sein warum im Bereich der Flüchtlingsarbeit eher emotionsbezogene Copingstrategien zur Anwendung kommen, da aufgrund politischer und struktureller Einflüsse wenig Veränderungsspielraum wahrgenommen wird (vgl. Wirth et al., 2019, S. e266). In der wissenschaftlichen Literatur werden problembezogene Copingstrategien als effektiver eingeschätzt, wobei die Effektivität einer Strategie von den situativen Gegebenheiten sowie der Art des Stressors abhängt (vgl. Wirth et al., 2019, S. e266).

## 2.4. Professionelle Flüchtlingsbetreuung und -beratung während der COVID-19 Pandemie

Die Bezeichnungen COVID-19, SARS-CoV-2 oder Coronavirus stehen für die größte sozioökonomische Krise und humane Notlage weltweit seit dem Ende des Zweiten Weltkrieg (Serafini et al., 2020, S. 529). Die neue Krankheit (COVID-19) – ausgelöst durch das Virus SARS-CoV-2 – ist eine Atemwegserkrankung und wurde am 31. Dezember 2019 zum ersten Mal in der chinesischen Stadt Wuhan diagnostiziert<sup>10</sup>. Die Krankheit kann zu grippalen Infekten, schweren und akuten Atemwegssymptomen bis hin zum Tod führen. Durch die schnelle Verbreitung der Krankheit wurde am 30. Januar 2020 von der Weltgesundheitsbehörde (WHO) der internationale Gesundheitsnotstand ausgerufen (Dubey et al., 2020, S. 780). Rund um den Globus wurden aufgrund der COVID-19 Pandemie massive Einschränkungen des sozialen Lebens – durch sogenannte Lockdowns – beschlossen. Die Maßnahmen zur Einschränkung konnten eine weltweite Ausbreitung nicht verhindern. Die medizinischen Infrastrukturen vieler Nationen gelangten an ihre Grenzen und konnten menschliche Tragödien nicht verhindern. Über 5,5 Millionen Menschen sind an oder mit COVID-19 gestorben<sup>11</sup>.

Zum Zeitpunkt der Erfassung dieser Arbeit steht Europa und speziell Österreich unmittelbar vor der vierten Infektionswelle. Obwohl Impfstoffe bereits existieren und Impfkampagnen mit großem Aufwand betrieben werden, ist die Pandemie nicht gebannt. Sie stellt die Gesellschaft vor Herausforderungen und zerrt an den emotionalen Kapazitäten (vgl. Thakur & Jain, 2020; Zhai Y & Du X. Loss, 2020).

---

<sup>10</sup> [Coronavirus disease (COVID-19)]. (o.D.). World Health Organisation. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19> [Zugriff: 13. September 2021]

<sup>11</sup> [WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard]. (o.D.). World Health Organisation. <https://covid19.who.int> [Zugriff: 25. Jänner 2022]

Hinsichtlich der psychologischen Auswirkungen der COVID-19 Pandemie lässt sich in der Weltbevölkerung eine generalisierte Angst vor einer Erkrankung sowie möglicher gesundheitlicher Folgen feststellen, welche durch mediale Informationen zunimmt (vgl. Kluge, 2020; Serafini et al., 2020, S. 530). Die Angstzustände und die damit verbundenen Folgen reichen von plötzlichen Panikattacken, kollektiver Hysterie, Gefühlen der Hoffnungslosigkeit und Verzweiflung bis hin zu suizidalem Verhalten (vgl. Dubey et al., 2020, S.780). Zudem können durch die präsenten Angstgefühle Gesundheitsmaßnahmen die bereits ergriffen, wurden erheblich beeinträchtigt werden (vgl. Dubey et al., 2020, S.780). Serafini und Kolleg\*innen (2020) haben mit ihrer Forschungsarbeit versucht einen Überblick über die psychologischen Auswirkungen von COVID-19 in unterschiedlichen Gesellschaftsschichten darzustellen. COVID-19 und die damit in Zusammenhang stehende soziale Isolation der Gesellschaft durch Lockdowns und Quarantänemaßnahmen führen zu verschiedenen psychischen Problemen wie Angstzuständen, Depression, Frustration, Stress und Unsicherheit und haben negative Auswirkungen für die psychische Gesundheit (Serafini et al., 2020, S. 529).

Die Angst vor COVID-19 beeinträchtigt die Fähigkeit klar und rational zu denken (vgl. Pakpour and Griffiths, 2020, S. 59), fördert negative psychologische Zustände wie Angst und Depression und wirkt sich negativ auf die Lebenszufriedenheit aus (vgl. Chen & Eyoun, 2021, S.2). Untersuchungen zu COVID-19 zeigten speziell im Bereich direkter Hilfeleistungen (dazu gehören Kranken- und Pflegepersonal), dass COVID-19 einen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit hat, zu einem höheren Level von psychologischen Fehlbelastungen und steigender Fluktuation führt (vgl. Labrague and De los Santos, 2020, S. 3). Zudem steigt die Angst vor COVID-19 in einem Arbeitsumfeld mit direktem Kontakt und geringen Schutzbarrieren. Die emotionale Belastung erhöht sich signifikant (vgl. Chen & Eyoun, 2021, S. 1).

Berufliche Anforderungen, psychische Belastungen und Bewältigungsstrategien in Zusammenhang mit der COVID-19 Pandemie wurden von Ben-Ezra und Hamama-Raz (2021) im Bereich der sozialen Dienste in Israel untersucht. Dabei zeigte sich, dass die beruflichen Anforderungen signifikant mit höherer psychischer Belastung verbunden waren. Bewältigungsstrategien, im Speziellen die emotionsbezogene Copingstrategie, nehmen eine vermittelnde Rolle im Zusammenhang zwischen beruflichen Anforderungen und psychischen Belastungen im Kontext von COVID-19 ein.

Im Bereich von Non-Profit-Organisationen wirken sich COVID-19 und die deswegen getroffenen Maßnahmen politischer Entscheidungsträger auf unterschiedlichen Ebenen aus

(vgl. Millner et al. 2020, S. 91). Eine Analyse von Millner et al. (2020) zur sozialen Lage in Österreich der Wirtschaftsuniversität Wien, im Auftrag des Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, hat gezeigt, dass vor allem die finanziellen und personellen Auswirkungen in allen untersuchten Organisationen Herausforderungen darstellen. Dazu gehören höhere Kosten und höherer Aufwand für Verwaltungstätigkeiten sowie eine Reduktion von Angeboten für geflüchtete Menschen (vgl. Millner et al. 2020, S. 91). Im Asyl- und Integrationsbereich bedeutet der Wegfall von Angeboten in der Tagesstruktur, wie zum Beispiel Deutschkurse, sportliche Aktivitäten oder kulturelle Vernetzungsmöglichkeiten, ein erhöhtes Risiko bestehende Leidenszustände von geflüchteten Menschen zu verstärken.

Bei einer Infektion mit SARS-CoV-2 haben geflüchtete Menschen ein höheres Risiko einen schlechteren Verlauf der Erkrankung zu haben (Elisabeth, Maneesh & Strange, 2020, S.1). Das hängt damit zusammen, dass die Lebensbedingungen und das Leben auf engem Raum in Flüchtlingsseinrichtungen ein Ansteckungsrisiko begünstigen (Dubey et al., 2020, S. 783). Der Zugang zu medizinischer Versorgung ist schwierig und begünstigt einen schlechten Verlauf (Elisabeth, Maneesh & Strange, 2020, S. 2). Die langfristigen Folgen der Pandemie – wie beispielsweise soziale Isolation oder Arbeitslosigkeit – treffen Geflüchtete im Vergleich zu anderen Bevölkerungsgruppen überproportional hoch (Elisabeth, Maneesh & Strange, 2020, S. 1).

Für die professionelle Flüchtlingsbetreuung und -beratung speziell in Wohnheimen bedeutet diese Situation ein Bereitstellen von zusätzlichen psychosozialen Angeboten. Für die Mitarbeiter\*innen steigert diese Ausgangslage die Anforderungen im Beratungskontext und das Risiko mit vorhandenen Ressourcen an die Grenzen zu gehen.

In vielen Beratungsbereichen wurde seit der Pandemie der direkte Kontakt durch digitale Kommunikationsmittel ersetzt. In der Flüchtlingsbetreuung wurde dieser Prozess vielerorts nicht durchgeführt. Gründe dafür sind nicht vorhandene technische, finanzielle und personelle Ressourcen und Hilfsmittel sowie sprachliche Barrieren. Für viele Geflüchtete sind die Betreuungspersonen die einzigen, sozialen Kontaktpersonen im direkten Umfeld. Daher ist aus psychosozialer Sicht nur ein direkter Kontakt im Kontext der Flüchtlingsarbeit wirksam (Nisanci et al., 2020, S. 687). In Zusammenhang mit COVID-19 bedeutet dies ein erhöhtes Expositionsrisiko sowohl für Geflüchtete als auch für Mitarbeiter\*innen.

Ein theoretischer Zusammenhang im Kontext der Arbeitssituation hinsichtlich eines omnipräsenten Infektionsrisikos und damit verbundenen psychischen Belastungen ist anhand der Theorie der Ressourcenerhaltung (Conservation of Resources Theory - COR)

nach Hobfoll (1989) ersichtlich. Im Gegensatz zu traditionellen Stresstheorien – die sich auf individuelle Einschätzung der Stresssituation und des Stresserlebens konzentrieren – untersucht und beschreibt die COR-Theorie die Natur von psychischem Stress und seine wahrscheinlichen Folgen (Hobfoll, 2001, S.338). Die COR-Theorie besagt, dass Stress in erster Linie keine individuelle Bewertung des Erlebens ist. Stress besteht aus den Anforderungen einer ökologischen, sozialen und kulturellen Grundhaltung sich von Bedrohungen die das Wohlbefinden gefährden zu schützen und Anstrengungen um das Wohlbefinden zu erhalten (Hobfoll, 2001, S. 343). Hobfoll (2001, S. 341) sieht Stress kulturell bedingt, da Kultur eine soziales Phänomen ist. Demnach können Menschen emotionale Erschöpfung in drei Stufen entwickeln.

- Sie nehmen einen drohenden Ressourcenverlust wahr,
- verlieren diese Ressource,
- und sind nicht in der Lage sie durch Ressourcenanstrengungen zurück zu gewinnen (vgl. Hobfoll, 1989, 2001).

Nach Hobfoll (1989, S. 516) beziehen sich Ressourcen auf “Objekte, persönliche Eigenschaften, Bedingungen oder Energien, die vom Individuum geschätzt werden oder als Mittel zum Erreichen der Objekte dienen”. Aus Studien ist bekannt, dass der Verlust von Ressourcen – speziell in sehr geforderten Arbeitskontexten – emotionale Erschöpfung hervorrufen kann (vgl. Chen & Eyoun, 2021, S. 2). Im Zusammenhang mit der COVID-19 Pandemie im Bereich der Flüchtlingsarbeit müssen Menschen beziehungsweise Mitarbeiter\*innen Ressourcen aufwenden oder riskieren, um das persönliche Wohlbefinden – im Konkreten die eigene physische und psychische Gesundheit – und das anderer Menschen zu sichern oder zu schützen.

## 2.5. Forschungsrelevanz

Kein anderes Thema bekommt derzeit so viel Aufmerksamkeit wie COVID-19. Das betrifft auch den Forschungsbereich der Arbeits- und Organisationspsychologie. Im Arbeitsbereich der Flüchtlingsbetreuung und -beratung gibt es im Kontext der COVID-19 Pandemie keine wissenschaftlichen Beiträge. In Arbeitsbereichen, in denen physische Präsenz am Arbeitsplatz notwendig ist, benötigen Mitarbeiter\*innen Interventionsmaßnahmen um die COVID-19 Pandemie zu bewältigen (vgl. Ben-Ezra & Hamama-Raz, 2021, S. 1). Das trifft auf sogenannte Frontline Worker in der sozialen Arbeit zu.

Im Zusammenhang mit Anforderungen und Ressourcen sowie deren Auswirkungen auf die psychische Gesundheit gibt es zwar empirisch, qualitative Erkenntnisse jedoch wenig quantitative Forschungsbeiträge (vgl. Wirth et al., 2019, S. e262). Fragen zum Umgang mit beruflichen Anforderungen und Belastungen sowie die Anwendung von Bewältigungsstrategien sind weitgehend unbeantwortet (vgl. Mette et al., 2020, S. 14). Mitarbeiter\*innen im Bereich der Flüchtlingsarbeit leisten einen hohen Betrag für Schutzsuchende und die Gesellschaft, daher muss ihr Engagement unterstützt und aufrecht erhalten werden (vgl. Jobst et al., 2018, S. 10). Wissenschaftliche Erkenntnisse und Aufklärung sind wichtig um Themen wie Burnout, Depressionen, psychische Traumatisierungen sichtbar zu machen und Mitarbeiter\*innen am Arbeitsplatz zu unterstützen. Arbeitszufriedenheit, Wohlbefinden und psychische Gesundheit müssen gefördert werden (vgl. Jobst et al., 2018, S. 10; Borho et al., 2019, S.13).

Der Bereich der Flüchtlingsarbeit ist von großer gesellschaftspolitischer Bedeutung, da angesichts der Entwicklungen in Krisengebieten wie Afghanistan, Irak, Syrien, und weiten Teilen Afrikas sowie der klimatischen Veränderungen rund um den Globus Menschen gezwungen sind ihre Heimat zu verlassen. Der Arbeitsbereich mit Geflüchteten ist und bleibt somit wichtig und notwendig. Daher bedarf es wissenschaftlicher Erkenntnisse und gesellschaftliche Aufmerksamkeit um alle Akteur\*innen in diesem Bereich zu unterstützen.

## 3. Empirischer Teil

### 3.1. Forschungsdesign

Hinsichtlich der Anforderungen und Ressourcen in der professionellen Flüchtlingsberatung und -betreuung wird ein theoretischer Bezug auf das Job Demands-Resources Modell (J-DR) von Bakker & Demerouti (2007) als sinnvoll erachtet. Psychische Belastungen am Arbeitsplatz finden im Forschungsbereich der Arbeits- und Organisationspsychologie große Beachtung und werden auch in der vorliegenden Arbeit mit Interesse verfolgt. Einen Schwerpunkt bilden durch die COVID-19 Pandemie bedingte Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz. Im Zusammenhang mit psychischen Belastungen dient das Transaktionale Stress- und Copingmodell von Lazarus und Folkmann (1984) als theoretische Grundlage. Hinsichtlich COVID-19 und möglicher Stressbelastungen findet die Theorie der Ressourcenerhaltung (Conservation of Resources Theory - COR) nach Hobfoll (1989) Anwendung.

Der Forschungsbereich der professionellen Flüchtlingsarbeit bietet bis zum jetzigen Zeitpunkt wenig systematischen Einblick in den Arbeitsalltag von Flüchtlingsarbeiter\*innen und auch geringe bis mäßige methodische Qualität (vgl. Wirth et al., 2019, S. e267). Aufgrund der bisherigen empirischen Datenlage sowie der wissenschaftlichen Forderung nach qualitativen und quantitativen Designs wird für diese Arbeit ein Zugang über Mixed Methods gewählt. Für das Forschungsvorhaben erscheint zu Beginn eine qualitative Analysemethode mittels eines problemzentrierten Interviews nach Witzel sinnvoll (1982). Dazu werden halbstrukturierte Expert\*inneninterviews geführt, transkribiert und anschließend mit der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) ausgewertet. Damit sollen Erkenntnisse aus der Praxis gesammelt werden, um weiterführend ein quantitatives Messmodell und Hypothesen zu generieren, die wiederum die grundlegenden Forschungsfragen unterstützen. Dieser Ansatz bildet den zweiten Teil des Untersuchungsvorhabens.

### 3.2. Forschungsfragen und Forschungsziel

Im Rahmen dieser Forschungsarbeit sollen Erkenntnisse über die Arbeitsbedingungen während der COVID-19 Pandemie, im Bereich der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung im Zusammenhang mit den vorherrschenden Anforderungen und psychischen Belastungen, gewonnen werden. Dabei ergeben sich folgende

Forschungsfragen:

1. Mit welchen Belastungsfaktoren sehen sich die Mitarbeiter\*innen während COVID-19 konfrontiert und wie wirken sich diese auf das Wohlbefinden aus?
2. Wie gestalten sich der Arbeitsalltag und die Jobanforderungen im Vergleich zu jenen vor der Pandemie?
3. Welche institutionellen Rahmenbedingungen und Unterstützungsangebote werden wahrgenommen, um mit Belastungen in Zusammenhang mit COVID-19 umzugehen?
4. Welche persönlichen Ressourcen liegen vor, um mit Belastungen in Zusammenhang mit COVID-19 im Arbeitsalltag umzugehen?

Das Ziel dieses Forschungsvorhabens ist es auch Erkenntnisse zu gewinnen, wo es schon Unterstützung der Organisation gibt oder noch bedarf.

### 3.3. Forschungsmethode

Johnson & Onwuegbuzie (2004, S. 15) beschreiben Mixed Methods als jene Forschungsmethode, die das Sammeln, Analysieren und Interpretieren quantitativer und qualitativer Daten einer oder mehrerer Studien, deren ähnliche Phänomene zugrunde liegen, zum Ziel hat. Eine Verwendung dieser Methode für das vorliegende Forschungsvorhaben wurde zunächst hinsichtlich epistemologischer, methodologischer, pragmatischer und theoretischer Begründungen überlegt. Für eine epistemologische Begründung spricht, dass im Zusammenhang mit der COVID-19 Pandemie, ein besserer Überblick über die Situation im Bereich der Flüchtlingsarbeit gegeben werden kann und damit die Möglichkeit entsteht, ein besseres Verständnis über psychische Belastungen im Arbeitskontext zu gewinnen. Die wissenschaftliche Community fordert im Bereich der Flüchtlingsarbeit eine bessere Vernetzung von quantitativen und qualitativen Forschungserkenntnissen (vgl. Wirth et al., 2019). Das spricht ebenfalls für Mixed Methods. Hinsichtlich der methodischen Begründung bietet Mixed Methods die Möglichkeit ein tieferes und breiteres Verständnis über vorhandene Phänomene (vgl. Hurmerinta-Peltomaki & Nummela, 2006, S. 452) zu erlangen. Bestehende Erkenntnisse können in ihrer Reliabilität und Validität verstärkt, aber auch neue Erkenntnisse gewonnen werden (vgl. Greene et al., 1989, S. 286). Die Schwächen beider einzelner Methoden können sich durch ihre jeweils stärkeren Eigenschaften ausgleichen. Die pragmatische Begründung beschreibt, wie bereits vorhandene Erkenntnisse genutzt werden können, um neue Untersuchungsinstrumente zu entwickeln (vgl. Greene et al., 1989, S. 257). Umgesetzt wird

dies durch ein exploratives Vorgehen, das sich aus qualitativen Methoden (Expert\*inneninterviews) und quantitativen, hypothesengenerierenden Erhebungsmethoden zusammensetzt. Unterstützt wird dies von einem theoretischen Rahmen.

## 3.4. Qualitativer Teil

### 3.4.1. Das problemzentrierte Interview

Um sich der Thematik zu nähern, wurde ein exploratives Vorgehen gewählt. Als qualitatives Erhebungsverfahren dient das problemzentrierte Expert\*inneninterview. Beim problemzentrierten Interview konzentriert sich die offene und halbstrukturierte Befragung auf eine bestimmte Problemstellung, die frei beantwortet werden soll, jedoch von der oder dem Interviewleiter\*in begleitet wird (vgl. Hölzl, 1994; nach Kurz, Stockhammer, Fuchs & Meinhard, 2007, S. 465). Die Methode geht auf Witzel (1982) zurück, der diese durch eine Kombination von Interview, biographischer Methode, Gruppendiskussion und Fallanalyse entwickelt hat. Das Erzählprinzip steht im Vordergrund, der oder die Interviewer\*in lenkt das Gespräch auf die Problemstellung hin, wobei eine Art Beteiligung entsteht; mit dem Ziel Begründungen, Erklärungen, Urteile und Meinungen der befragten Person mit einzubeziehen (Kepper, 1994; nach Kurz, Stockhammer, Fuchs & Meinhard, 2007, S. 465). Die Methode arbeitet nicht rein explorativ sondern stärker theoriegeleitet und befindet sich an der Schnittstelle zwischen induktiven- und deduktiven Vorgehen (vgl. Mayring, 1990, nach Kurz, Stockhammer, Fuchs & Meinhard, 2007, S. 465). Die Grundprinzipien im problemzentrierten Interview beziehen sich nach Witzel (1982, 2000) auf die Problemzentrierung, die Gegenstands- und Prozessorientierung.

Wie bei der Problemzentrierung nach Witzel steht in der vorliegenden Arbeit ein Problembereich im Fokus, der für die befragten Personen relevant ist. Konkrete Sachverhalte zu Arbeitsbelastungen und -ressourcen durch die COVID-19-Pandemie sollen mithilfe des Interviews rekonstruiert werden. Hinsichtlich der Gegenstands- und Prozessorientierung, welche sich auf die Anpassung der Forschungsinstrumente an den Forschungsgegenstand sowie die Flexibilität der Analyse des wissenschaftlichen Problemfeldes bezieht, wurde auch im vorliegenden Forschungsvorhaben darauf geachtet, diese Prinzipien zu berücksichtigen. Obwohl das problemzentrierte Interview lediglich einen halbstrukturierten Rahmen vorgeben soll, wurde im Vorfeld zum Interview, und unter Berücksichtigung des theoretischen Konzepts, ein Leitfaden erstellt, der als thematische Vorstrukturierung dient, sowie den Einstieg in das Gespräch erleichtern und in weiterer

Folge eine Orientierung im Interviewverlauf gibt. Es liegen drei Themenkomplexe vor, die im Rahmen des Interviews besprochen werden sollen.

Der erste Themenkomplex bezieht sich auf psychische Belastungen hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen, die im Rahmen der Tätigkeit als Flüchtlingsbetreuer\*in und -berater\*in vorherrschen. Zuvor wurde im Zuge der empirischen Auseinandersetzung des aktuellen Forschungsstands in dieser Arbeit ersichtlich, dass Belastungen von der Beziehungssituation abhängig sind. Diese können sich auf formale und inhaltlichen Anforderungen durch die Organisation und die Tätigkeit beziehen, aber auch im Zusammenhang mit sozialen Beziehungen zwischen Klient\*innen, Kolleg\*innen und Vorgesetzten entstehen. Hingegen werden Ressourcen, als psychisch entlastende Komponente, vor allem durch soziale Beziehungen und persönliche Motive beschrieben.

Der zweite Themenkomplex behandelt psychische Belastungen im Zusammenhang mit der COVID-19 Pandemie. Aus dem empirischen Wissensstand geht hervor, dass berufliche Anforderungen im Kontext der sozialen Arbeit während der COVID-19 Pandemie mit höheren psychischen Belastungen verbunden sind. Im Interview werden die Aspekte Sicherheit am Arbeitsplatz, sowie der Einfluss von Maßnahmen durch die Pandemie auf die aktuelle berufliche Tätigkeit und im Vergleich zu früheren Anforderungen, behandelt.

Im dritten Themenkomplex liegt das Forschungsinteresse auf Bewältigungsstrategien im Zusammenhang mit psychischen Belastungen am Arbeitsplatz. Dabei sollen Aspekte von Unterstützungsmaßnahmen vor und während der Pandemie erfragt werden. Bei den Unterstützungsmaßnahmen wird zwischen Maßnahmen durch den Arbeitgeber beziehungsweise Vorgesetzten, durch Kolleg\*innen und durch persönliche Strategien und Methoden unterschieden.

Aufgrund des bereits erarbeiteten Vorwissens im Bereich des befragten Forschungsfeldes war von Beginn an eine Situation der Peer-Koinzidenz (vgl. Kurz, Stockhammer & Fuchs, 2007, S. 469) gegeben. Jedoch wurde bei der Gesprächsvorbereitung darauf geachtet, dass dieses Vorwissen den Inhalt des Interviews nicht bestimmt. Der Inhalt soll von der jeweils befragten Person bestimmt werden. Das Prinzip der offenen Erzählstruktur wird gewahrt. Es entsteht nur dann eine "schrittweise Datengewinnung und -interpretation", wenn das theoretische Forschungskonzept sowie die methodische Vorgehensweise offen gegenüber den empirischen Gegebenheiten sind (vgl. Hölzl, 1994, nach Kurz, Stockhammer & Fuchs, 2007, S. 467). Nicht ausgeschlossen ist, dass sich von Interview zu Interview zusätzliche Fragen für das nächste Interview entwickeln. Die neu aufgenommenen Fragen müssen im

Fokus des Forschungsinteresses liegen. Die Anzahl der Fragen bleibt je nach Interview variabel und hängt vom jeweiligen Gesprächscharakter ab.

### 3.4.2. Die befragte Expert\*innengruppe

Im Zeitraum zwischen Mai und Juni 2021 fanden problemzentrierte Expert\*inneninterviews statt. Alle Teilnehmer\*innen arbeiten im Bereich der professionellen Flüchtlingshilfe in Wien. Die Expert\*innen wurden mittels E-Mail und Telefonkontakt aus diversen sozialen Organisationen aus dem Fachbereich der Flüchtlingssozialarbeit rekrutiert. Dabei haben sich sieben Personen freiwillig zu Verfügung gestellt. Die Anzahl der Teilnehmer\*innen stellt, in Anlehnung an die Empfehlungen nach Zaltman und Higie (1993, S. 33), eine geeignete Menge um das Forschungsfeld und relevante Aspekte zu beleuchten.

Von den sieben Teilnehmer\*innen sind sechs in einer betreuenden und beratenden Tätigkeit und eine Person in einer leitenden Tätigkeit. Fünf der Teilnehmer\*innen sind weiblich, zwei männlich. Sechs Interviews fanden direkt an Einrichtungsstandorten statt. Ein Interview wurde via Zoom digital durchgeführt. Im Vorfeld des Interviews wurden die Teilnehmer\*innen gebeten zu einigen soziodemografischen Fragen Stellung zu nehmen, um dadurch einen ersten Überblick über die berufliche Situation zu bekommen. Die Interviews dauerten zwischen 60 und 90 Minuten. Zu Beginn der Interviews wurde nochmals auf das Anliegen der Arbeit sowie auf Datenschutzrichtlinien und Anonymität eingegangen, um mögliche Unklarheiten zu beseitigen. Im Anschluss an die Interviews wurde im Bedarfsfall die Möglichkeit etwaige Fragen zu beantworten eingeräumt.

Die Durchführung der Interviews wurde mittels digitaler Tonaufzeichnung unterstützt. Dies hat den Vorteil, dass die interviewende Person während des Gesprächs sich verstärkt auf die befragten Personen konzentrieren kann und gegebenenfalls "situative und nonverbale Elemente" beobachten und dokumentieren kann (Witzel, 1985, S. 237). Nach der Durchführung der Interviews wurden die Aufzeichnungen transkribiert<sup>12</sup> und stellen die Basis für das weitere Auswertungsverfahren dar. Zum besseren Verständnis und Gesamteindruck des Transkripts wurde im Anschluss der einzelnen Interviews eine sogenannte Postkommunikationsbeschreibung durchgeführt (Witzel, 1985, S. 238). Das Postskriptum beinhaltet Eindrücke der Forscher\*in hinsichtlich der Erhebungssituation und eine persönliche Situationseinschätzung in Bezug auf die "Rahmenbedingungen, den Kontext und Ablauf des Gesprächs" (Witzel, 1985, 237f).

---

<sup>12</sup> Um die Anonymität der befragten Personen zu wahren, sind die transkribierten Interviews sowie die entsprechenden Transkriptionsregeln nicht in der vorliegenden Arbeit enthalten. Bei Interesse besteht die Möglichkeit, den Verfasser dieser Arbeit zu kontaktieren.

### 3.4.3. Auswertungsverfahren

Im Anschluss an die Transkription der Interviews folgt die Auswertung mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring (2015). Mithilfe dieses Auswertungsverfahrens sollen die transkribierten Inhalte systematisch ausgearbeitet werden, um zur Beantwortung der vorliegenden Forschungsfragen beizutragen. Hinsichtlich der Interpretation von Texten können bei der qualitativen Inhaltsanalyse drei Technikformen differenziert werden: die Zusammenfassung, die Explikation und die Strukturierung (Mayring, 2015, S. 67). Diese drei Formen der Interpretation *“entsprechen auch dem Alltagsverständnis [...], um zunächst unbekanntes (sprachliches) Material zu analysieren“* (Mayring, 2015, S. 67). Im vorliegenden Forschungsvorhaben wurde die Strukturierung als adäquate Analysetechnik gewählt. Mit Hilfe der Strukturierungen sollen bestimmte Aspekte aus dem Inhalt und anhand vorab festgelegter Kriterien ausgearbeitet werden (Mayring, 2015, S. 67). Es geht darum, einen Eindruck der *“inneren Struktur“* zu gewinnen (Mayring, 2015, S. 67). Dies kann bei der Strukturierung durch eine *“deduktive, formale, inhaltliche oder skalierende“* Herangehensweise erfolgen (Mayring, 2015, S. 68). In der vorliegenden Forschungsarbeit wird eine *“inhaltliche Strukturierung“* vorgenommen. Dabei wird das *“Material zu bestimmten Inhalten extrahiert und zusammengefasst [...]“* (Mayring, 2015, S. 68). Die Auswahl der Inhalte wird durch zuvor theoriegeleitet entwickelte Kategorien und mögliche Unterkategorien festgelegt (Mayring, 2015, S. 103). Die Kategorienbildung kann dabei entweder deduktiv – also aufgrund theoretischer Vorannahmen durch den aktuellen Forschungsstand – oder induktiv – indem die Kategorien direkt aus dem ausgearbeiteten Datenmaterial gebildet werden – erfolgen (Mayring, 2015, S. 85).

Die Zuordnung eines Inhalts zu einer Kategorie muss genau festgelegt werden. Dabei empfiehlt sich ein bestimmtes Verfahren (vgl. Mayring, 2015, S. 97). Für eine größtmögliche Nachvollziehbarkeit des Auswertungsprozesses erfolgt zuerst die *“Definition der Kategorien“*, gefolgt durch das Anführen von *“Ankerbeispielen“* und das Formulieren von *“Kodierregeln“* (Mayring, 2015, S. 97). Im Rahmen der vorliegenden Forschungsarbeit werden die Kategorien einschließlich ihrer Definition, Ankerbeispielen sowie Kodierregeln – bei möglichen Abgrenzungsproblemen zu anderen Kategorien – wie folgt dargestellt.

### 3.4.3.1. Erster Themenbereich: Jobanforderungen und Jobressourcen in der Flüchtlingsbetreuung und -beratung

#### Formale Anforderungen und Ressourcen

Definition: Diese Kategorie analysiert und erfasst alle Textstellen, die Auskunft über formale Anforderungen durch die Organisation beziehungsweise den Arbeitgeber geben und einen Einfluss auf psychische Belastungen anzeigen oder eine entlastende Rolle als Ressource einnehmen.

Ankerbeispiel: [Arbeit in einem bürokratischen System] "Ich hätte jetzt nicht das Gefühl, dass die bürokratischen Hürden [...] so groß wären." (IP2; Z 64)

#### Inhaltliche Anforderungen und Ressourcen

Definition: Diese Kategorie analysiert und erfasst alle Textstellen, die Auskunft über inhaltliche Anforderungen der Tätigkeit geben und einen Einfluss auf psychische Belastungen anzeigen oder eine entlastende Rolle als Ressource einnehmen.

Ankerbeispiel: [Dokumentation] "Nein das ist kein Thema. [...] Nein das gehört irgendwie dazu, das ist schon automatisiert." (IP2; Z 69-72)

#### Anforderungen und Ressourcen durch soziale Beziehungen

Definition: Diese Kategorie analysiert und erfasst alle Textstellen, die Auskunft über Anforderungen sozialer Beziehungen im Kontext der beruflichen Tätigkeit zu Klient\*innen, Kolleg\*innen oder Vorgesetzten geben und einen Einfluss auf psychische Belastungen anzeigen oder eine entlastende Rolle als Ressource einnehmen.

Ankerbeispiel: [Professionelle Abgrenzung] "Weil Abgrenzung ist ja grundsätzlich etwas sehr Gesundes was man gerade in unserem Bereich braucht. Was man adaptieren muss, und da sonst nicht lange überleben kann." (IP3; Z 41-42)

#### Persönliche Faktoren

Definition: Diese Kategorie analysiert und erfasst alle Textstellen, die Auskunft über persönliche Faktoren geben, und im Zusammenhang mit der Tätigkeitsausübung psychisch belasten oder Ressourcen fördern.

Ankerbeispiel: [Antrieb] "Und es ist einfach der Bereich, der eine Stimme braucht, von der Gerechtigkeit her. Das war schon auch diese Motivation ein Stück weit." (IP4; Z 561-562)

### 3.4.3.2. Zweiter Themenbereich: COVID-19 Pandemie und der Einfluss auf die berufliche Tätigkeit sowie psychische Belastungen

#### Einfluss der COVID-19 Maßnahmen auf die berufliche Tätigkeit

Definition und Kodierregel: Diese Kategorie analysiert und erfasst alle Textstellen, die sich auf die gegenwärtige berufliche Situation beziehen und Veränderungen im Zusammenhang mit COVID-19 Maßnahmen beschreiben. Betreffende Textstellen zu den Veränderungen außerhalb COVID-19, werden den Kategorien 1.1 oder 1.2 zugeordnet.

Ankerbeispiel: [Einfluss von COVID-19 auf die Tätigkeit] "Ja sicher, das ganze Jahr ist jetzt unter dem Zeichen gestanden" (IP5; Z 362)

#### Auswirkungen der COVID-19 Pandemie auf psychische Belastungen am Arbeitsplatz

Definition: Diese Kategorie analysiert und erfasst alle Textstellen, die einen direkten Zusammenhang zwischen psychischen Belastungen und der COVID-19 Pandemie angeben.

Ankerbeispiel: "Du denkst, ok mit dem Klienten habe ich jetzt kurz vorher noch Kontakt gehabt, eh mit Abstand, eh geschützt, eh kurz. Aber trotzdem, dass macht dich fertig, wenn du einfach zitterst, ob du eh nicht COVID hast, ja. " (IP1; Z 443-445)

### 3.4.3.3. Dritter Themenbereich: Unterstützung und Bewältigungsstrategien bei psychischen Belastungen am Arbeitsplatz

#### Bewältigungsstrategien bei psychischen Belastungen im Rahmen der beruflichen Tätigkeit im Bereich der Flüchtlingsarbeit

Definition und Kodierregel: Diese Kategorie analysiert und erfasst alle Textstellen, die Bewältigungsstrategien im Rahmen der beruflichen Tätigkeit im Bereich der Flüchtlingsarbeit markieren. Dabei wird unterteilt in Bewältigungsstrategien durch Arbeitgeber\*innen beziehungsweise Vorgesetzte, Bewältigungsstrategien durch Kolleg\*innen und persönliche Bewältigungsstrategien.

Ankerbeispiele: [Persönliche Strategien - Abgrenzung] "[...] da ich schon so lange im Bereich bin, schon so viel gesehen habe [...] glaube ich, jetzt mehr Energie zu haben, um Stopp zu sagen, weil ich merke, dass es nicht mehr geht und auch langfristig nicht mehr geht." (IP3; Z 75-78)

## Bewältigungsstrategien bei psychischen Belastungen am Arbeitsplatz im Zusammenhang mit der COVID-19 Pandemie

Definition und Kodierregel: Diese Kategorie analysiert und erfasst alle Textstellen, die Bewältigungsstrategien während der COVID-19 Pandemie aufzeigen. Dabei wird in Bewältigungsstrategien durch die Arbeitgeber beziehungsweise Vorgesetzten, durch Kolleg\*innen und persönliche Bewältigungsstrategien unterteilt.

Ankerbeispiele: [Persönliche Strategien] “Also noch einmal bewusster diese Schutzmaßnahmen einhalten. [...] Arbeitsplatz desinfizieren, Handschuhe tragen. [...] Klienten haben eigene Kugelschreiber, ich habe eigene Kugelschreiber. Also noch einmal mehr und mehr und mehr (..) diese Schutzmaßnahmen bis in das kleinste Detail zu routinisieren, ja.” (IP1; Z 458-464)

Im Anschluss der qualitativen Inhaltsanalyse der Expert\*inneninterviews werden Hypothesen formuliert, welche die Inhalte der qualitativen Erkenntnisse quantitativ in einer größeren Stichprobe überprüfen.

### 3.4.4. Darstellung der qualitativen Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring, 2015) dargestellt. Die Analyse der Textinhalte folgt dem Prinzip der thematisch-inhaltlichen Strukturierung. Zu Beginn wird noch auf die soziodemografischen Daten der sieben befragten Expert\*innen hingewiesen.

#### 3.4.4.1. Soziodemografische Daten

Die soziodemografischen Daten umfassen das Geschlecht, das Alter, den Ausbildungshintergrund, das Anstellungsverhältnis und die Anstellungsdauer sowie die Beschreibung der ausgeübten Tätigkeit. Fünf der befragten Personen sind weiblich und zwei männlich.

##### Alter

Fünf befragte Personen geben an zwischen 35 und 40 Jahre zu sein. Zwei befragte Personen geben an zwischen 44 und 53 Jahre zu sein.

##### Ausbildungshintergrund und berufliche Qualifikation

Sechs befragte Personen weisen einen akademischen Ausbildungshintergrund auf. Eine Person gibt keine Angabe zum Ausbildungshintergrund an. Drei Personen geben einen

Universitätsabschluss und drei Personen einen Abschluss an einer Fachhochschule an. Sechs befragte Personen weisen eine spezifische Qualifikation für eine Tätigkeit im Bereich der Flüchtlingsarbeit vor.

### Anstellungsverhältnis

Zur Kategorie Anstellungsverhältnis wurde neben dem Anstellungsausmaß, die Dauer im Unternehmen und das wahrgenommene Ausmaß an wöchentlichen Überstunden erfragt. Hinsichtlich dem Anstellungsausmaß geben sechs befragte Personen an, eine Teilzeitanstellung zwischen 20 und 34 Wochenstunden zu haben. Lediglich eine der befragten Personen gibt eine Anstellung im Vollzeitmaß an. Sechs befragte Personen geben eine eine Dauer im Unternehmen zwischen acht Jahren und sieben Monaten an. Fünf der Befragten sind mehr als vier Jahren im Unternehmen. Fünf Personen geben an eine bis maximal sechs wöchentliche Überstunden zu leisten.

### Tätigkeitsbeschreibung

Sechs befragte Personen geben an, einer betreuenden und beratenden Tätigkeit nachzugehen. Eine Person gibt an, ausschließlich einer leitenden Tätigkeit nachzugehen. Eine weitere Person gibt an, zusätzlich zu ihrer betreuenden und beratenden Tätigkeit eine leitende Tätigkeit zu haben.

Die spezifischen Tätigkeiten werden wie folgt beschrieben:

- Psychosoziale Betreuung (IP2, IP3 und IP6)
- Betreuung von Klient\*innen mit schweren psychischen und körperlichen Erkrankungen (IP3, IP5)
- Soziale Arbeit (IP1, IP7)
- Beratung und Betreuung in der Grundversorgung (Begleitung im Asylverfahren und Unterstützung bei Integrationsmaßnahmen) und Themen des alltäglichen Lebens (Wohnen, Bildung und Gesundheit) (IP1, IP7)
- Teamleitung (IP2)
- Personelle, organisatorische und fachlich inhaltliche Leitung (IP4)

### 3.4.4.2. Erster Themenbereich: Jobanforderungen und Jobressourcen in der Flüchtlingsbetreuung und -beratung

#### Formale Anforderungen und Ressourcen

##### A. Mangel an finanziellen und personellen Ressourcen

Ein Augenmerk hinsichtlich formaler Herausforderungen im Bereich der Flüchtlingsarbeit liegt auf dem Mangel von finanziellen und personellen Ressourcen. Vier befragte Personen geben an, dass dieser Aspekt eine große Belastung in der Ausführung der beruflichen Tätigkeit darstellt. Es geht darum, die Balance zwischen dem was gut wäre und möglich ist zu finden. (vgl. IP3, Z 26-27; IP4, Z 83-87; IP6 Z 155-157; IP7, Z 523-524). Eine befragte Person gibt an, dass der Flüchtlingsbereich "einfach keine gute Lobby" hat (vgl. IP4, Z 133-134). Eine befragte Person meint dazu, dass man lernt mit den Ressourcenmangel umzugehen, dieser jedoch mit Stressbelastungen verbunden ist, wenn man beruflich Quereinsteiger\*in ist (vgl. IP7, Z 538-541; Z 648-651). Eine befragte Person gibt an, dass durch die mangelnden finanziellen Ressourcen die Professionalität der Flüchtlingsarbeit leidet (vgl. IP6, Z 545-546). Als besondere Belastung gibt eine befragte Person das Fehlen einer klaren professionellen Haltung an (vgl. IP3, Z 26-27; Z 46).

"[...] dass sehr viele Dinge von uns verlangt werden, die jetzt nicht unserem Tätigkeitsprofil entsprechen. Warum es mich auch gerade so belastet, weil ich das Gefühl habe, dass es immer wieder darum geht, dass Grenzen überschritten werden. Zum einen eben persönliche Grenzen aber auch so Grenzen was die (..) Profession betrifft, ja." (IP3, Z 35-38).

##### B. Bürokratisches Arbeiten

Das Thema Bürokratie als formale Tätigkeit – wie administrative Tätigkeiten – stellt für alle befragten Personen aktuell keine Belastung im Arbeitskontext dar. Zunehmende Bürokratisierung ist ein allgemeines Problem der sozialen Arbeit (vgl. IP1, Z 239-241). Im Betreuungs- und Beratungskontext wird es nur dann zum Thema, wenn Administration im Vergleich zur inhaltlichen Tätigkeit überwiegt. Das passiert vorwiegend in der Zusammenarbeit mit externen Stellen (vgl. IP1, Z 229 IP5, Z 138-139). Dokumentation als wesentliche administrative Tätigkeit wird von allen befragten Personen als wichtiger Bestandteil der eigentlichen Tätigkeit gesehen und wird als unterstützend wahrgenommen (vgl. IP2, Z 69-72; IP5 Z 119-121).

"Also wir schreiben wirklich viele Sozialberichte, ich schreibe auch viele Sozialberichte (...) und das ist gut, das ist gut, weil man einfach sieht was in einem halben Jahr passiert." (IP1, Z 266-269). [...] Dokumentieren ist ein essentieller Teil der Arbeit, ja." (IP1, Z 226).

## C. Autonomie

Drei befragte Personen heben hervor, dass sie abgesehen von den formalen Kriterien wie fixe Arbeitszeiten, freie Arbeitsgestaltungsmöglichkeiten haben und diese als eine positive Gegebenheit am Arbeitsplatz wahrnehmen (vgl. IP1, Z 80-84; IP7, Z 724-727).

“Wir arbeiten alle sehr eigenverantwortlich. Wir haben sehr viele Freiheiten. Manche Dinge werden natürlich in gewisser Weise vorgegeben, aber oft auch mit viel Mitspracherecht. Unsere Rahmenbedingungen haben wir im Großen und Ganzen alle selber festgelegt.” (vgl. IP5, Z 103-106).

Tabelle 1. Belastungen und Ressourcen durch die formalen Anforderungen der Organisation

Faktor	Anforderung (A) oder Ressource (R)	Nennungen
Steigende administrative Tätigkeit	A	2
Mangel an Ressourcen	A	4
Wahrgenommene Autonomie	R	3
Dokumentation	R	7

*Anmerkung.* Die Spalte Nennung gibt an, wieviele Interviewte Personen (IP) den Faktor als Belastung (B) oder Ressource (R) angegeben haben.

## Inhaltliche Anforderungen und Ressourcen

### A. Workload

Sieben der befragten Personen geben ein Betreuungsverhältnis von 1:1 im Verhältnis mit ihren Wochenstunden an. Eine Befragte hebt hervor, dass die Arbeitslast hoch ist und eine enorme Belastung darstellt, was wiederum eine Einschränkung der Arbeitszufriedenheit bedeutet.

“[...] ich merke, ich gehe mit viel weniger Freude in die Arbeit. [...] weil der Workload so hoch ist.” (IP3, Z 84-86)

## B. Belastung durch eine Allzuständigkeit

Eine befragte Person gibt an die eigenen professionellen Kompetenzen nicht ausüben zu können, da diese durch andere (wie zum Beispiel administrative Tätigkeiten) in den Hintergrund geraten (vgl. IP6, Z 192-195). Eine weitere befragte Person gibt an, dass die inhaltlichen Anforderungen mit den eigenen beruflichen Kompetenzen nicht immer übereinstimmen (IP5, Z 187-192). Zur Belastung wird es, wenn die Tätigkeit die eigenen Kompetenzen über- oder unterfordert.

“Es wird erwartet, dass man alles kann, dass man Brände löscht.” (IP6, Z 480)

Weiters gibt eine befragte Person an, dass durch Rollendiffusionen das Risiko für Rollenkonflikte steigt. Dadurch wird die Vertrauensbasis zwischen Klient\*innen und Betreuer\*innen untergraben (vgl. IP6, Z 453-455).

## C. Sprachbarrieren

Vier der befragten Personen sprechen über Sprachbarrieren in der Ausübung ihrer betreuenden oder beratenden Tätigkeit. Eine der Befragten gibt an, aktuell kein Problem wahrzunehmen, da die Deutsch- beziehungsweise Englischkenntnisse der Klient\*innen ausreichend sind (vgl. IP1, Z 278-281). Zwei Befragte geben an, diesbezüglich eine Frustration oder Belastung wahrzunehmen (vgl. IP5, Z 261-271; IP6, 368-372). Durch fehlende Möglichkeiten der Sprachvermittlung kommt es zu Einbußen in der Betreuungsqualität. Diese wirkt sich belastend auf die Befragten aus.

“Du schaffst es kaum, eine gescheite Betreuungsbeziehung irgendwie aufzubauen, jedes Gespräch dauert doppelt so lange durch den Dolmetscher, das in die Tiefe gehen funktioniert irgendwie einfach nicht. Du kannst halt so die Basics machen, aber das weiter eintauchen funktioniert so schlecht. Und das hat mich echt oft frustriert.” (IP5, Z 265-268)

Wenn Sprachvermittlung durch einen Dolmetscher oder eine Dolmetscherin stattfindet, werden vorwiegend sachliche Angelegenheiten bearbeitet, weil das Budget für Anderes nicht gegeben ist (vgl. IP5, 273-275). Emotionaler Inhalt als wesentlicher Bestandteil der Beziehungsarbeit bleibt auf der Strecke und Klient\*innen können in belastenden Situationen nicht adäquat unterstützt werden.

“[...] was ein Problem ist, [...], dass es einfach wichtig ist, den Klient\*innen in speziellen Situationen, nämlich genau in Belastungssituationen, [...] die Möglichkeit zu geben sich in ihrer Muttersprache mitzuteilen. [...] Emotionen können einfach in der Muttersprache, [...], viel besser formuliert werden und ganz anders; das ist sehr entlastend, wenn man die Möglichkeit hat. Und

da nervt es mich manchmal, [...] dass das Dolmetscher-Budget nicht größer ist. [...] Also es ist einfach eine Qualitätseinbuße. Für die Klienten. [...].“ (IP3, Z 446-457)

#### D. Gefühl der Hilflosigkeit

Als weitere belastende Situation geben zwei der befragten Personen an, nicht adäquat helfen zu können, da systempolitische Möglichkeiten oder Ressourcen fehlen, um bestehende Bedürfnisse zu stillen. (vgl. IP1, Z 290-296; IP3, Z 319-325)

Tabelle 2. Belastungen durch die inhaltlichen Anforderungen der Tätigkeit

Faktor	Anforderung (A) oder Ressource (R)	Nennungen
Workload	A	7
Rollendiffusion	A	1
Gefühl der "Allzuständigkeit"	A	2
Sprachbarrieren	A	4
Gefühl der Hilflosigkeit	A	2

*Anmerkung.* Die Spalte Nennung gibt an, wieviele Interviewte Personen (IP) den Faktor als Ressource (R) oder Belastung (B) durch eine inhaltliche Anforderung ihrer Tätigkeit angegeben haben.

### Anforderungen und Ressourcen durch soziale Beziehungen

#### A. Herausforderungen in der Arbeit mit Klient\*innen

Eine befragte Person beschreibt, dass es eines Balanceakts bedarf, um gleichermaßen Bedürfnisse wahrzunehmen, Verständnis zu zeigen und angemessene Entscheidungen zu treffen.

“[...] sicher die Herausforderung (..) nicht nur, dass sie gehört werden, [...] Im nächsten Schritt aber verstanden zu werden. [...] aha ok ich werde verstanden, das heißt jetzt muss halt irgendjemand anderer irgendeine Konsequenz tragen. [...] Also das sehe ich immer so als besondere Herausforderung eigentlich. Weil es da schon immer wieder die Erwartungshaltung gibt (..) "so jetzt habe ich dem das gesagt, jetzt muss er das verstehen und jetzt muss was passieren in meinem Sinn". (IP1, Z 106-111)

Zwei der befragten Personen beschreiben, dass die Arbeit mit den Klient\*innen sowohl fordernd aber zugleich auch erfüllend ist und Energie spendet (IP1, Z 371; IP5, Z 207 - 215).

Eine andere befragte Person erwähnt das Risiko einer Sekundärtraumatisierung durch die Wahrnehmung und Auseinandersetzung mit dem Leid und den Schicksalen der Klient\*innen.

“Ich glaube, dass ich wahrscheinlich ein paar Mal schon daran vorbeigeschrammt bin und sehr bewusst hinschauen habe müssen, dass ich da nicht in eine Geschichte von jemand anderen hineinrutsche.” (IP1, Z 420-422)

## B. Professionelle Abgrenzung

Fünf befragte Personen sprechen über das Thema professionelle Abgrenzung. Drei der befragten Personen geben an, die eigenen Grenzen gut wahren zu können (IP1, Z 229; IP4, Z 478 - 483; IP5, Z 661). Weitere drei der befragten Personen sehen eine Herausforderung in der professionellen Abgrenzung (vgl. IP1, Z 121 - 127; IP3, Z 72 - 78; IP7, Z 456-463).

“[...] Und ich glaube, dass das was mich am meisten triggert, ist (ähm) respektloses Verhalten. (...) Muss ich immer auch gut schauen, dass ich da immer gut bei mir bin, wenn das mal passiert. (ähm) Dass ich dann nicht aus dem raus zu agieren beginne.” (IP1, Z 121-127)

## C. Team als Ressource

Im Kontext sozialer Beziehungen am Arbeitsplatz geben alle der sieben befragten Personen die Kolleg\*innen als Ressourcenquelle an. Dabei werden unterschiedliche Aspekte als Qualitätsmerkmal sozialer Unterstützung angesprochen. Zum einen ist es das Vertrauen und die Wertschätzung in einem professionellen Umfeld zu arbeiten (IP1, Z Z 146-148; Z 167-168), zum anderen die individuelle Unterstützung (IP1, Z 252-253; IP3, Z 478; IP5, Z 309-311; IP7, Z 456-463), sowie der freundschaftliche Austausch, welcher energieschöpfend wahrgenommen wird (IP6, Z 222-223)

“[...] einfach Leute von denen man denkt, gut mit dem kann ich, mit dem möchte ich auch befreundet sein.” (IP3; Z 509)

Drei der befragten Personen geben darüber hinaus an, Unterstützung und Wertschätzung durch ihre direkten Vorgesetzten zu erfahren (IP1, Z 124-130; IP5, Z 171 - 175; IP7, Z 601-606).

Tabelle 3. Belastungen und Ressourcen durch die Anforderungen der sozialen Beziehungen im Berufsalltag

Faktor	Anforderung (A) oder Ressource (R)	Nennungen
Anforderungen des Klientel	A	3
Sekundärtraumatisierung	A	1
Professionelle Abgrenzung	A	3
Beziehungsarbeit mit dem Klientel	R	2
Soziale Beziehung mit Kolleg*innen	R	7
Wertschätzung durch direkt Vorgesetzte	R	3

*Anmerkung.* Die Spalte Nennungen gibt an, wieviele Interviewte Personen (IP) den Faktor als Soziale Belastung (B) oder Ressource (R) durch die Anforderungen der sozialen Beziehungen im Berufsalltag angegeben haben.

## Persönliche Faktoren

### A. Motive für den Job

Alle befragten Personen sprechen über ihre Entscheidungsgründe hinsichtlich der Berufswahl. Vier der befragten Personen ist es wichtig einer sinnvollen beruflichen Tätigkeit nachzugehen, die Gerechtigkeit forciert und eine unmittelbare Hilfestellung für hilfs- und schutzbedürftige Menschen leistet (vgl. IP1, Z 396-417; IP4, Z 561-563; IP6, Z 583-584; IP7, Z 868-872).

„[...] also ich habe das felsenfeste Gefühl, meine Arbeit hilft (..) Menschen (..) hilft Menschen direkt ja (..). Und hilft die Welt besser zu machen. Also ein Teil meiner Tätigkeit ist es, für Gerechtigkeit zu sorgen, für Fairness zu sorgen. Allein dadurch, dass wir Klient\*innen Informationen geben [...]. Und das finde ich schafft Gerechtigkeit! Und das erlebe ich jeden Tag im Kleinen und im Großen und das ist auch ein sehr gutes Gefühl, ja.“ (IP1, Z 396-405)

Für eine weitere befragte Person steht die Beziehungsebene und das Menschliche im Vordergrund. Sie kann sich nicht vorstellen eine andere Tätigkeit als diese auszuüben.

“Also ich mach ihn gerne (den Job), ich habe das Gefühl ich bin am richtigen Platz. [...] (ähm) Und mir taugt das, und mir taugt das mit den Leuten, mit den Bewohnern, mit dem Team. Also diese Beziehungsebene ist mir ur wichtig. Und ich freu mich immer, wenn ich in die Arbeit komme. [...] Aber prinzipiell nein, nein, möchte ich echt keinen anderen Job, ja. Muss ich echt sagen. (..)

Aber eben, weil es so ist, wie es ist. [...] Ich weiß jetzt nicht, ob ich jetzt sagen kann, ich bin ein Menschenfreund. Ja sicher. (..) ich mag einfach mein Gegenüber. (IP2, Z 362-372)

Drei der befragten Personen sprechen über Motive im Zusammenhang mit ihrem Ausbildungshintergrund oder Erfahrungen aus Praktika im Bereich der Flüchtlingsarbeit, sowie das Interesse für Kulturen aus aller Welt (vgl. IP4, Z 558-561; IP5, Z 233-236; IP7, Z 870-873, Z 879).

Eine befragte Person gibt an, dass ihr eigener Migrationshintergrund, und das damit verbundene Verständnis und die Erfahrungen wichtige Anreiz für die Wahl des Berufs waren. (vgl. IP6, Z 588-590)

## B. Stärken und Kompetenzen

Hinsichtlich besonderer Stärken im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit gibt es ebenfalls unterschiedliche Angaben, jedoch heben die meisten der befragten Personen ihre Empathiefähigkeit hervor (vgl. IP2, Z 161-162; IP3, Z 515-516; IP5, Z 666-667, IP6, Z 588; IP7, Z 881-882).

Weiteres nehmen sich drei der Befragten als resiliente Personen wahr und sehen dies als wichtige Eigenschaft, um mit Belastungen im täglichen Berufsleben der Flüchtlingsarbeit umzugehen (vgl. IP5, 660-661; IP7, Z 596-597).

„Ja ich glaube also ich würde mich schon als resiliente Person bezeichnen. (...) Was da bei mir eine große Rolle spielt, dass ich sehr flexibel bin und nicht kreativ im Sinne “ich kann gut basteln” aber eher so kreativ im Denken, im Mindset. [...] Das ist auch eine Kompetenz, die in unserem Bereich recht wichtig ist und die wird auch so geschult mit der Zeit. Dass ich mir denke ‘ok, da steh ich jetzt an [...] wo kann ich jetzt noch hingehen.’“ (IP3, Z 955-960)

Tabelle 4. Ressourcen durch persönliche Faktoren in Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit

Faktor	Anforderung (A) oder Ressource (R)	Nennungen
Motiv: Gerechtigkeitssinn	R	4
Motiv: Hilfsbedürftigen Menschen zu helfen	R	4
Motiv: Wunsch nach sinnvoller beruflichen Tätigkeit	R	4
Motiv: Interesse für Kulturen	R	3
Motiv: Eigener Migrationshintergrund	R	1

Tabelle 4. Ressourcen durch persönliche Faktoren in Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit

Stärken & Kompetenzen: Empathiefähigkeit	R	5
Stärken & Kompetenzen: Resilienz	R	3

*Anmerkung.* Die Spalte Nennungen gibt an, wieviele Interviewte Personen (IP) den Faktor als Persönliche Ressource (R) oder Belastung (B) im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angegeben haben.

### 3.4.4.3. Zweiter Themenbereich: COVID-19 Pandemie und der Einfluss auf die berufliche Tätigkeit sowie auf psychischen Belastungen

#### Einfluss der COVID-19 Maßnahmen auf die berufliche Tätigkeit

##### A. Reduktion von Angeboten

Ein Thema hinsichtlich Veränderungen im beruflichen Alltag während der COVID-19 Pandemie ist der Wegfall von diversen Angeboten für das zu betreuende und beratende Klientel. Durch die politischen Maßnahmen, die COVID-19 erfordert, sind viele Tagesstrukturangebote, wie zum Beispiel Deutschkurse, Integration- und Vernetzungsmöglichkeiten, Sport- und Freizeitangebote, weggefallen (vgl. IP1, Z 239-240). Wichtige Versorgungssysteme und asylrelevante Behörden waren physisch nicht mehr zugänglich (vgl. IP3, Z 659; IP5, Z 470-473). Eine der befragten Personen spricht in diesem Zusammenhang von höherem Betreuungsbedarf der Klient\*innen und Versuche fehlende Angebote zu kompensieren.

“Da braucht es dann halt mehr Gesprächsbedarf, bei den Klienten selber, weil das halt natürlich schwierig ist, wenn dann eine Tagesstruktur nicht mehr da ist, [...]. Also, es verlagert sich dann einfach irgendwie.” (IP7, Z 759-762)

Eine befragte Person meint dazu, dass das Fehlen von Tagesstruktur nicht zwingend ein Problem der Klient\*innen ist, sondern eher das Bedürfnis der Mitarbeiter\*innen tangiert, ein Angebot zu schaffen, wenn ein Bedarf gegeben ist.

“Ja, (pff) ich glaube, die (Klient\*innen) merken davon gar nichts. Es ist eher mehr so: ‘Wie sehen wir das als Team und wie sehen wir das im Kollegium und wie sehen wir das aufgrund unserer Profession’, also das ist halt schwierig.” (IP1, Z 88-89)

Zwei befragte Personen gaben an, ein Gefühl von Erleichterung der Klient\*innen wahrgenommen zu haben, weil Verpflichtungen, die von der Asylbehörde gefordert werden, weggefallen sind. (vgl. IP7, Z 191-198)

“Also, wir haben uns damals irgendwie gewundert, dass es so ruhig ist und so, und haben für uns dann gedacht, wir glauben, dass das Ganze jetzt entlastend für viele ist. Nichts tun müssen [...] (Keine Verpflichtungen) [...] ja, keine Kurse, nur daheim rumhängen, das war für einige Wochen, glaube ich, für manche echt eine Entlastung.” (IP5, Z 476-482)

## B. Viel administrativer Aufwand und viele bürokratischen Hürden bei fehlenden Ressourcen

Eine Veränderung in der Tätigkeit während der COVID-19 Pandemie zu davor sind die höheren Anforderungen. Dazu machen sechs der befragten Personen eine übereinstimmende Aussage. So gibt eine befragte Person an, dass die Kommunikation mit externen Stellen für Terminvereinbarungen aufwändig war.

“Während der Pandemie waren die Hürden halt schon bei Weitem größer irgendwie einen Termin auszumachen oder zu vereinbaren oder (ähm) zu dem Amt persönlich zu gehen (ähm). Die waren halt vorgegeben, dass diese Sachen nicht möglich waren, das war schon um etliches mühsamer als (...) sonst.” (IP2, Z 81-84)

Zwei befragte Person erwähnen, dass der organisatorische Aufwand mit COVID-19 infizierten Klient\*innen hoch ist, alle Ressourcen gebündelt und schnell gehandelt werden muss (vgl. IP2, Z 267-273; IP3, Z 147-157). Eine befragte Person gibt an, dass der Fokus, aufgrund der fehlenden Ressourcen während der Pandemie, ein anderer ist und “Minusmanagement” betrieben wird. Dabei werden nur jene Tätigkeiten ausgeführt, die zwingend erforderlich sind (vgl. IP1, Z 147-148). Drei befragte Personen sprechen darüber, dass der Beginn der Pandemie, zum Beispiel der erste Lockdown, eine herausfordernde Zeit war und die Anstrengungen temporär unterschiedlich sind (vgl. IP4, Z 611-612; IP5, Z 362; IP7, Z 733, Z 750-751).

“Na, die ersten drei Wochen. [...] das war einfach schon heftig [...]” (IP5, Z 364-366)

Eine befragte Person gibt an, dass sie, abgesehen von Einschränkungen die Klient\*innen betreffen, weder Veränderungen noch Einflüsse durch die COVID-19 Pandemie auf die ausübende Tätigkeit wahrgenommen hat (vgl. IP6, Z 231-238).

### C. Compliance bei Klientel

Eine weitere Herausforderung stand im Zeichen der Überzeugungsarbeit mit Klient\*innen Sicherheitsmaßnahmen einzuhalten und Unsicherheiten und Ängste abzufedern. Das beginnt beim Erinnern daran, Masken zu tragen, Testtermine wahrzunehmen, oder Gemeinschaftsräume zu meiden (vgl. IP1, Z 252-253; IP2, Z 292; IP7, 219-225) und endet mit Unmut, Widerständen und Konflikten, wenn es, zum Beispiel, um Besuchsregeln, Testnachweise oder Aufforderungen sich in Quarantäne zu begeben, geht (vgl. IP2, Z 292-303; IP3 153-154). Eine weitere Herausforderung entstand vor allem bei der Entlastungsarbeit von verängstigten Klient\*innen und Klient\*innen mit erhöhtem Betreuungsbedarf (vgl. IP4, Z 260-263).

“Was sich da bei den Leuten getan hat. Wie die abgeholt worden sind, die Ängste und Befürchtungen, wenn sie in so ein Quarantäne-Quartier kommen. (ähm) Wo es auch unterschiedliche Erfahrungen und Erlebnisse gegeben hat und das im Nachhinein halt dann wieder abzufangen, aufzufangen.” (IP2, Z 270-273)

Tabelle 5. Einfluss der COVID-19 Pandemie auf die berufliche Tätigkeit

Faktor	Nennungen
Reduktion von Angeboten für Klient*innen führt zu höherem Gesprächsbedarf in der Betreuung	1
Erleichterungstendenzen beim Klientel durch geringe behördliche Anforderungen	2
Gesteigerter administrativer Aufwand und Zunahme von bürokratischen Hürden	6
Minusmanagement in der Betreuung	1
Zeit- und Personalmangel – Fokus auf Ressourcenmanagement	5
Herausforderungen durch fehlende Handlungsanweisungen	2
Herausforderungen mit der Compliance bei Klient*innen hinsichtlich der Einhaltung von Maßnahmen	4

*Anmerkung.* Die Spalte Nennungen gibt an, wieviele Interviewte Personen (IP) den Faktor als Einflussfaktor der COVID-19 Pandemie auf die berufliche Tätigkeit angegeben haben.

## Auswirkungen der COVID-19 Pandemie auf psychische Belastungen am Arbeitsplatz

### A. Belastung durch Hilflosigkeit und Sorgen gegenüber dem Klientel

Eine wesentliche Belastung der Mitarbeiter\*innen stellte die wahrgenommene Hilflosigkeit gegenüber dem Klientel dar. Drei befragte Personen nehmen die Herausforderungen, die COVID-19 mit sich bringt, bei den Klient\*innen verstärkt wahr (vgl. IP1, Z 163-167; IP7, Z 246-255).

“Also (...) die Herausforderungen mit COVID, [...] die treffen die Gruppe noch mehr als irgendwie alle anderen, weil die ja eh schon so schlecht finanziert sind.” (IP4, Z 162-164)

Zudem gibt eine befragte Person ihr Unverständnis an, dass sich die asylpolitische Situation, trotz einer weltweiten Pandemie, hinsichtlich drohender Abschiebungen nicht verändert hat und dadurch das Gesundheitsrisiko betroffener Klient\*innen erhöht wird (vgl. IP4, 168-173). Eine der befragten Personen äußert ihre Sorgen über eine Verstärkung der Leidenszustände durch die Isolations- bzw. Quarantänebestimmungen infizierter Klient\*innen und berichtet über traumatische Erlebnisse in Quarantäne-Einrichtungen (vgl. IP3, Z 296-298).

“Psychische Probleme der Klient\*innen waren zweitrangig oder wurden den COVID-Bestimmungen untergeordnet. [...] also da regt sich innerlich ganz was arges auf in mir.“ (IP3, Z 382-383)

### B. Angst vor Ansteckung

Zwei befragte Personen sprechen von ihrer eigenen permanenten Anspannung und Angst sich mit COVID-19 im Arbeitsumfeld zu infizieren (vgl. IP1, Z 440-448; IP7, Z 82-83).

“[...] wir haben wöchentliche Testungen im Haus gehabt. (..) Boah, ich glaub in zwei Testrunden waren dann insgesamt, ich glaube, bin mir jetzt nicht ganz sicher, 25 oder 30 Klienten positiv und ganz viele K1. Und (...) weißt eh, du denkst ok mit dem Klienten habe ich jetzt kurz vorher noch Kontakt gehabt, eh mit Abstand, eh geschützt, eh kurz. Aber trotzdem, dass macht dich fertig, wenn du einfach zitterst ob du eh nicht COVID hast, ja.” (IP1, Z 441-445)

### C. Belastung durch das Tragen von FFP2-Masken

Vier befragte Personen sprechen über das Tragen von Masken und die damit verbundenen Belastungen (vgl. IP2, Z 330-337 IP4, Z 621-622; IP7, Z 733-742).

“[...] permanent eine Maske zu haben ist eine Behinderung (..) es wäre nicht viel Unterschied dazu, dass man dir die Augen verbindet. (..) Und das will ich nicht in meiner Arbeit haben, ja. Ich

will auch für mich persönlich die Grund- und Freiheitseinschränkungen nicht haben.” (IP1, Z 493-496)

#### D. Erschöpfung durch Herausforderung

Zwei der Befragten sprechen von Erschöpfungserscheinungen durch die immer wiederkehrenden oder permanenten Herausforderungen, wie zum Beispiel personeller Ressourcenmangel, welche die Pandemie im täglichen Berufsalltag mit sich bringt (vgl. IP2, Z 196-200; IP5, Z 377-380).

“Und ich habe den Eindruck gehabt, da war nicht nur ich energetisch auf der Reserve, sondern es waren echt alle energetisch auf der Reserve. (ähm) Aufgrund der speziellen Situation und dann halt auch zu der Zeit schwierige Leute im Haus gehabt. Sehr herausfordernd.” (IP2, Z 330-333).

#### E. Pandemiemüdigkeit

Drei der befragten Personen sprechen von Pandemiemüdigkeit und sehnen ein Ende herbei (vgl. IP4, Z 592-593; IP6, Z 257-260).

“[...] Also generell nein, (..) weil ich einfach will, dass dieses COVID weg ist. Also ich (...) ich fühle mich nicht wohl [...].” (IP1, Z 488-489)

#### F. Belastung durch fehlenden Ausgleich

Eine befragte Person beschreibt Belastungsverstärkung durch das Fehlen von privaten und beruflichen Ausgleichsmöglichkeiten, wie zum Beispiel sportliche und soziale Aktivitäten, oder die Möglichkeit einer Supervision (vgl. IP3, Z 282-289, Z 425-426).

#### G. Unsicherheit bei Kolleg\*innen

Zwei befragte Personen sprechen von Unsicherheitsgefühlen bei sich selbst und in der Wahrnehmung von Kolleg\*innen, die sich vor allem zu Beginn der Pandemie abgezeichnet hat (vgl. IP6, Z 251).

“Es gab so viel Gesprächsbedarf, [...]. Das ist halt voll in die Höhe geschossen. Ahm (...) aber da wiederum sehr sehr (...) ich finde unterschiedlich, [...], die einen nehmen es locker: Ja, passt, kriegen wir schon hin – bis zu ich packe es gar nicht mehr, ich muss daheim bleiben, ich habe Angst.” (IP4, Z 303-310)

## H. Belastung durch fehlende Unterstützung

Ein weiteres Belastungskriterium war für eine befragte Person die fehlende Unterstützung zu Beginn der Pandemie, die Handlungsanweisungen und adäquate Schutzausrüstung betroffen hat (vgl. IP5, Z 400-402).

“Aber wir haben auch zu wenig gehört von oben. Also, da weiß ich noch, da war ich wirklich total sauer. Da ist echt nichts gekommen. Auch keine unterstützenden Worte oder so, oder irgendwie die Info, wir sind dran Material zu holen, aber wir kriegen derzeit nichts – das wäre auch schon einmal hilfreich gewesen. Aber es war irgendwie Stillschweigen. Du hast das Gefühl gehabt, da ist keiner da. Irgendwo sitzen sie schon zusammen und reden, aber mehr war irgendwie nicht.” (IP5, Z 420-426)

## I. Belastung durch Erkrankung

Zwei der befragten Personen waren an COVID-19 erkrankt und sprechen von persönlich belastenden Erfahrungen aufgrund der eigenen Erkrankung, aber auch der Erkrankung von Familienangehörigen und Klient\*innen (vgl. IP5, Z 526-532). Eine der zwei befragten Personen leidet aktuell an den Folgen von Long COVID und beschreibt ihre Situation wie folgt:

“[...] ich war auch erkrankt und ich habe jetzt dieses tolle, schöne Long COVID. [...] Ja, und das heißt, bei manchen körperlichen und geistigen Aktivitäten, habe ich dann öfter einmal so einen Crash. Das heißt, ich bin dann halt total fertig und so ist es mir halt jetzt am Herweg gegangen. Aber das geht dann wieder, mit Ruhe schaffe ich es wieder auf ein Level, dass es ok ist. Also, ich glaube, ich kann mich da eher noch glücklich schätzen, im Vergleich zu manch anderen, die ja dann nur ans Bett gefesselt sind oder so.” (IP7, Z 26-41)

“[...] Aber es sind jetzt eher mehr so diese körperlichen Sachen mit Muskelschmerzen oder, ja, ich bin einfach nicht so belastbar. Also, weißt Du, das ist halt einfach so eine Serie von mehr Dingen, die dann einfach zusammenkommen.” (IP7, Z 51-53)

“[...] Ja, es ist halt natürlich bitter, weil, also, ich bin schon, naja, ich bin jetzt nicht super fit gewesen immer, aber für mich war es schon so, ich gehe einmal die Woche wandern, normal. Das funktioniert jetzt natürlich alles überhaupt nicht und es ist halt belastend, also, ich gehe normal arbeiten, zumindest versuche ich das so gut wie möglich hinzukriegen. Mein Wochenende ist halt rein auf Schonung, Relaxen und da bleibt halt für Freizeit oder sonstige Dinge nicht viel über. Und das ist dann halt schon mühsam, und ich merke halt jetzt, wo die Sonne da ist, ist das natürlich leichter erträglich, aber wenn das so düstere Tage sind, dann fragt man sich halt schon – eigentlich schonst Du Dich jetzt nur, damit Du dann wieder weiter funktionierst, aber ja.” (IP7, Z 58-66)

Tabelle 6. COVID-19 Pandemie und der Einfluss auf psychische Belastungen am Arbeitsplatz

Faktor	Nennungen
Verstärktes Gefühl der Hilflosigkeit gegenüber dem Klientel	4
Angst vor einer Ansteckung	2
Tragen der FFP2-Schutzmaske	4
Erschöpfung durch regelmäßig oder unregelmäßig auftretende erhöhte Anforderungen	2
Pandemiemüdigkeit	3
Belastungen durch fehlende Ausgleichsmöglichkeiten (wie Sport, Kaffeehausbesuch, etc.)	1
Unsicherheit unter Kolleg*innen	2
Belastungen durch fehlende Unterstützung in der Organisation	1
Belastungen durch eigene Erkrankung und deren Langzeitfolgen (Long COVID)	2

*Anmerkung.* Die Spalte Nennungen gibt an, wieviele Interviewte Personen (IP) den Faktor als Einfluss auf psychische Belastung am Arbeitsplatz während der COVID-19 Pandemie angegeben haben.

#### 3.4.4.4. Dritter Themenbereich: Unterstützung und Bewältigungsstrategien bei psychischen Belastungen am Arbeitsplatz

##### Unterstützung und Bewältigungsstrategien bei psychischen Belastungen im Rahmen der beruflichen Tätigkeit im Bereich der Flüchtlingsarbeit

###### A. Unterstützung durch Arbeitgeber\*innen in belastenden Situation

Vier der Befragten sprechen über belastende Situationen und ihre Erfahrungen mit Unterstützung durch den Arbeitgeber.

Zwei befragte Personen geben an sich nicht ausreichend unterstützt zu fühlen, weil es zum einen sehr viele Hinweise ihrerseits benötigt, um auf Problemlagen aufmerksam zu machen. Zum anderen fehlen Entlastungsmöglichkeiten, wie zum Beispiel Supervision oder Einzelsupervision, die mit dem Argument mangelnder Ressourcen nicht adäquat angeboten werden. (vgl. IP3; IP6, Z 525-527)

“Ich habe das Gefühl, [...], man muss einfach ur laut schreien. Und teilweise nämlich wirklich schreien. Weil es sonst nicht ankommt. Also man muss da wirklich Nachdruck verleihen oder

Vehemenz verleihen weil das sonst nicht (..) gehört wird. Also es muss eine Dramatik rein gelegt werden weil sonst, ja." (IP3, Z 93-96)

Zwei der befragten Personen geben an sich von Seiten ihrer Arbeitgeber\*innen unterstützt zu fühlen (vgl. IP4, Z 629 - 639; IP7, Z 392).

#### B. Unterstützung durch Kolleg\*innen in belastenden Situation

Zwei befragte Personen geben das Team als Anker in belastenden beruflichen Situationen an. Dabei erwähnen sie Möglichkeiten des regelmäßigen Austauschs, aber auch Rituale wie eine gemeinsame Mittagspause, die einen Ausgleich erzeugen (vgl. IP5, 328-331; IP7, Z 399-404, Z 417-425).

"[...] also, wir reden auch im Team einfach ganz viel. Machen so viel informelle Intervention, dass wir selten wirklich so Einzelsupervisionen brauchen." (IP5, Z 204-206).

#### C. Persönliche Bewältigungsstrategien in belastenden Situationen

Im Umgang mit allgemein belastenden Situationen am Arbeitsplatz oder im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit geben alle sieben befragten Personen persönliche Bewältigungsstrategien an.

Eine der befragten Personen spricht über Erfahrungen mit Diskriminierung hinsichtlich Arbeit im Flüchtlingsbereich und ihre Methode, damit umzugehen. Sie hebt den Glauben an eine allgemeine emphatische Veranlagung des Menschen hervor.

"Also ich ja habe ich sicher auch schon oft gehabt, aber was mir da immer geholfen hat ist, (ähm) (...) von der persönlichen Ebene weg zu abstrahieren. [...] ich glaub also Empathie ist in Menschen veranlagt. Das ist im Menschen drin und [...] da kann ich bei einem Menschen andocken und sagen 'schau her (..) das sind arme Hunde, aber wenn es denen schlecht geht, geht es dir auch nicht besser'". (IP1, Z 380-395)

Vier der befragten Personen geben an, sich durch ihr privates Umfeld zu stärken und dort den Ausgleich zu holen, um Belastungen im Arbeitskontext zu überwinden (vgl. IP1; IP3, Z 259; IP5, Z 203-204; IP6, Z 218).

"Ja einfach (..) bei meiner Familie und auch (..) es funktioniert einfach super, ich gehe um drei aus der Arbeit raus, hole mein Kind vom Kindergarten ab. Zack, es ist weg. [...]. Ja (..) also das ist schon ziemlich geil." (IP1, Z 474 - 478)

Zwei der befragten Personen geben an, dass sportliche Aktivitäten einen wichtigen Ausgleich bei Belastungen am Arbeitsplatz schaffen (vgl. IP2, Z 384; IP3).

“Also ich bin sehr sportlich. Klettern und so ist meine absolute Leidenschaft und funktioniert perfekt innerhalb von zwei Minuten (...). [...] Ich mag es einfach so gerne und es ist so super weil du musst so fokussiert sein, dass du an nichts anderes Denken kannst, weil sonst funktioniert es nicht. Und es ist echt wie Magic. [...] und ich habe Energie obwohl mein ganzer Tag komplett zehrend war. Also es ist für mich eine Sache, welche sich in den letzten Jahren als Ressource Top 1 entwickelt hat.” (IP3, Z 251-258)

Fünf der befragten Personen sprechen weiters von erhöhtem Bewusstsein und Achtsamkeit als Strategien um persönliche Belastungen am Arbeitsplatz zu bewältigen. Das reicht vom Ansprechen der Probleme, über das Bewusstsein eigener Kompetenzen, bis hin zum Reflektieren und “Raussteigen” aus der belastenden Situation und Abstand gewinnen (vgl. IP2, Z 131-132, Z 232-237, Z 383-392; IP3, Z 557-558; IP4, 454-455; IP5, Z 198-202; IP6, Z 644-645; IP7).

“Meist versuche ich dann einfach mir ein bisschen Zeit rauszuholen und dann rufe ich dann einfach noch einmal zurück, um das einfach für mich zu ordnen, anstatt da irgendwelche impulsiven Schlüsse zu machen [...]” ( IP7, Z 355-358).

Tabelle 7. Allgemeine Unterstützung und Bewältigungsstrategien bei psychischen Belastungen

Faktor	Nennungen
Unterstützung durch die Arbeitgeber*innen gegeben, muss aber unter Umständen gefordert werden	4
Unterstützung durch Kolleg*innen: Team als wichtige Instanz zur Entlastung und Quelle für Ressourcen	2
Persönliche Strategien: Abgrenzung und Achtsamkeit	5
Persönliche Strategien: Ürivates Umfeld	4
Persönliche Strategien: Sportliche Aktivitäten	2

*Anmerkung.* Die Spalte Nennungen gibt an, wieviele Interviewte Personen (IP) den Faktor als Allgemeine Unterstützung und Bewältigungsstrategie bei psychischen Belastungen am Arbeitsplatz angegeben haben.

## Unterstützung und Bewältigungsstrategien bei psychischen Belastungen am Arbeitsplatz im Zusammenhang mit der COVID-19 Pandemie

### A. Unterstützung durch den Arbeitgeber während der COVID-19 Pandemie

Alle sieben der befragten Personen geben an Unterstützungsmaßnahmen durch den Arbeitgeber erfahren zu haben. Drei der Befragten sprechen von Unterstützung durch Informationskampagnen der Organisation, die zum einen regelmäßig den aktuellen Wissensstand über das Virus präsentieren, aber auch über Unterstützungs- und Schutzangebote informieren (vgl. IP1, Z 533-534; IP3, Z 702-706; IP6).

“Ja, also, die Organisation macht das eigentlich ganz gut. Die haben monatlich einen Corona-Info-Newsletter. Ja, finde ich wertvoller und unterstützender als die Nachrichten. [...] Weil, ich muss nicht immer mit jeder Information einverstanden sein, aber ich fühle mich besser aufgeklärt.” (IP6, Z 272-280)

Drei der befragten Personen geben an Handlungsanleitungen erfahren zu haben, jedoch mit zeitlicher Verzögerung (vgl. IP3, Z 691-694; IP5; IP7, Z 149-150).

“[...] das ist dann nach drei, vier Wochen einmal von unserem Arbeitgeber angelaufen, dass da mehr Information gekommen ist, mehr Handlungsanweisungen, mehr Schutzausrüstung, mehr Kommunikation, auch mehr Nachfragen, wie es uns geht. [...] Was tun bei Verdachtsfall, Infektion usw., das war schon einmal ein bisserl hilfreich.” (IP5, Z 558-566).

Zwei der befragten Personen geben an, Unterstützung von ihrer direkten Vorgesetzten wahrgenommen zu haben, zum einen durch die Aufforderung, in Zeiten der COVID-19 Pandemie, auf die Ressourcen zu achten um Belastungsgrenzen zu wahren (vgl. IP1, Z 82-85) und zum anderen durch die Abnahme von Verantwortung in schwierigen Situationen (IP2, Z 244-247).

Unterstützung, die nicht in direktem Zusammenhang mit der Organisation steht, aber gefördert wurde, sind die Möglichkeiten zur regelmäßigen PCR-Testung und die Impfung. Eine der befragten Personen empfindet dies als Erleichterung (vgl. IP4, Z 375-380).

Eine befragte Person gibt an, spezifisches Unterstützungsangebot (wie zum Beispiel mehr Supervisionsmöglichkeiten) zu vermissen.

“[...] für mich hätte es wahrscheinlich mehr gebracht, wenn wir jetzt zum Beispiel mehr Supervision gehabt hätten oder so.” (IP3, Z 721-722)

## B. Unterstützung durch Kolleg\*innen während der COVID-19 Pandemie

Hinsichtlich Bewältigungsstrategien innerhalb des Teams und unter Kolleg\*innen betonen zwei der befragten Personen, dass der Zusammenhalt groß ist und gemeinsam an einem Strang gezogen wird. Sie geben an, in einer Zeit der fehlenden Unterstützung durch die Organisation oder andere behördliche und politische Instanzen, eigene Konzepte erarbeitet zu haben, um zum einen die Sicherheit und Schutzmaßnahmen für das Klientel, aber auch Sicherheit und Handlungsmöglichkeiten für die Mitarbeiter\*innen vor Ort zu schaffen (vgl. IP3, Z 546-550; IP7, Z 83-85, Z 138-140).

“[...] wir haben dann wirklich immer ein Konzept ausgearbeitet fürs ganze Haus und waren intensiv dran, das mit unseren Klienten umzusetzen, was ja nicht ganz einfach war. [...] B: Ja, ich finde, wir haben das eigentlich echt ganz gut gemacht.” (IP3, Z 428-436).

## C. Persönliche Bewältigungsstrategien während der COVID-19 Pandemie

In Zusammenhang mit COVID-19 und dem persönlichen Umgang mit den daraus resultierenden Belastungen geben sechs befragte Personen unterschiedliche Bewältigungsstrategien an. Drei Personen geben an mehr auf die Schutzmaßnahmen zu achten, um das Risiko einer Infektion in beide Richtungen zu minimieren (vgl. IP1, Z 38-41, Z 428-433, Z 458; IP6; IP7, Z 807-811).

“Also, ich habe trotzdem für mich meine Maske getragen oder wenn ich das Gefühl hatte, ich fühle mich verkühlt, dann habe ich Abstand gehalten. Also, ich habe für mich Maßnahmen gesetzt, wenn ich das Gefühl hatte, ich könnte erkältet sein oder ich merke jemand anderer ist erkältet, oder ich habe viel Klientenkontakt, ich trage die Maske, ich desinfiziere meine Hände, ich halte Abstand. Also, ich habe geschaut, dass ich mich schütze und andere schütze und teste.” (IP6, Z 300-305).

Eine befragte Personen gibt an, sich noch mehr um Ruhe und Achtsamkeit zu bemühen, um sich selbst besser kennenzulernen (vgl. IP7, Z 74-78, Z 846-849, 856-858).

Eine befragte Person spricht über ihre persönliche Bewältigungsstrategie einfach zu funktionieren.

“[...] in dieser heißen Phase habe ich dann eigentlich nur mehr funktioniert [...]. Ich war da wirklich mehr im Autopilot, [...] Aber ich komme in so herausfordernden Situationen eigentlich immer klar, solange ich das Gefühl habe, ich kann was machen, und ich kann was beitragen und das wird auch so akzeptiert.” (IP5, Z 574-581)

Zwei der befragten Personen sprechen über sportliche Aktivitäten als besondere Entlastungsmethode während der COVID-19 Pandemie (vgl. IP3, Z 730-733; IP7, 846-848).

Eine weitere befragte Person gibt als Strategie an vorhandene Ressourcen angemessen zu nutzen.

“Auch wenn das mal aufgeplopt ist, [...] dann ist eher der Pragmatiker gekommen, der sagt "ok, wir gehen mit dem was ist und dann sind die und die und die Schritte zu setzen und was anderes kann man eh nicht machen.“ (IP2, Z 287-289)

Eine befragte Person spricht davon Entlastung erfahren zu haben, indem sie sich mehr Wissen über COVID-19 aneignete. Durch die eigene Recherche konnte sie besser mit der Situation umgehen (vgl. IP6, Z 268-289).

Eine befragte Person erfährt Entlastung durch den Austausch mit der Familie.

“Und ich habe sehr viel mit ihm besprochen und das war halt auch wahnsinnig hilfreich.“ (IP4, Z 590-591)

Eine Person empfindet während besonders belastender Phasen am Arbeitsplatz Kochen als entlastende Methode (vgl. IP2, Z 393-399).

Tabelle 8. Unterstützung und Bewältigungsstrategien bei psychischen Belastungen während COVID-19 Pandemie

Faktor	Nennungen
Unterstützung durch Arbeitgeber*Innen: Informations- und Schutzangebote, Handlungsanweisungen (7N)	7
Unterstützung durch direkte Vorgesetzte: personelle Ressourcenschonung, höhere Verantwortungsbereitschaft (2N)	2
Strategie im Team: Erarbeitung eigener Handlungs- und Schutzkonzepte (2N)	2
Persönliche Strategie: Wahren von Schutzmaßnahmen (Masken, Desinfektion) und Risiko minimieren	3
Persönliche Strategie: Höhere Achtsamkeit gegenüber eigener Bedürfnisse und vorhandener Ressourcen	1
Persönliche Strategie: Fokus zu funktionieren	1
Persönliche Strategie: Sportliche Aktivität	2
Persönliche Strategie: Aneignen von Wissen bezüglich COVID-19	1
Persönliche Strategie: Austausch im privaten Umfeld	1

---

Persönliche Strategie: Andere private Aktivitäten (z.B. Kochen)

1

*Anmerkung.* Die Spalte Nennungen gibt an, wieviele Interviewte Personen (IP) den Faktor als Unterstützung und Bewältigungsstrategie bei psychischen Belastungen am Arbeitsplatz während der COVID-19 Pandemie angegeben haben.

### 3.4.5. Diskussion der qualitativen Ergebnisse und Fazit

Aus den Ergebnissen der Expert\*inneninterviews geht hervor, dass der Beruf der Flüchtlingsbetreuung und -beratung Anforderungen beinhaltet, die psychische Belastungen hervorrufen können, aber auch Ressourcen anbietet, die wiederum Ausgleich schaffen können.

#### 3.4.5.1. Jobanforderungen und Jobressourcen in der Flüchtlingsbetreuung und -beratung

Nach Bakker & Demerouti (2007, S. 312) hat jede berufliche Tätigkeit ihre eigenen Jobanforderungen und Jobressourcen. Aus den Erkenntnissen der vorangegangenen Untersuchung setzten sich die allgemeinen Jobanforderungen im Kontext der Flüchtlingsarbeit in Österreich aus Arbeitsbelastung, emotionale Anforderungen, Rollenkonflikte und Sprachbarrieren zusammen. Die empfundene Arbeitsbelastung ist dadurch gekennzeichnet, dass unter permanent mangelnder Ressourcen in finanzieller und personeller Hinsicht die Arbeitsanforderungen hoch sind. Unter emotionalen Anforderungen verstehen Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen die Herausforderung mit traumatischen Erfahrungen und mit dem Leid der Klient\*innen umzugehen. Ein Rollenkonflikt entsteht zwischen Beziehungsarbeit und Allzuständigkeit beziehungsweise der Notwendig von Verwaltungstätigkeiten und Anweisungen gegenüber den Klient\*innen (wenn zum Beispiel die Hausordnung durchgesetzt werden muss). Als weitere Herausforderung nennen Flüchtlingsberater\*innen- und Betreuer\*innen die Situation der Sprachbarriere, welche keine unmittelbare Belastung darstellt, jedoch das Arbeiten auf inhaltlicher Ebene erschwert.

Eine weitere belastenden Herausforderung ist die Jobunsicherheit, die Mitarbeiter\*innen im Bereich der Flüchtlingsarbeit erleben (vgl. Robinson, 2014, S. 1616-1617). Die Unsicherheit des Arbeitsplatzes ist dadurch gekennzeichnet, dass unerwartete und unkontrollierbare

Ereignisse die Kontinuität der eigenen Arbeitserfahrung unterbrechen können und als Angst wahrgenommen wird (vgl. De Angelis et al., 2021, S. 2). Flüchtlingsarbeit ist ein Beruf, der gesellschaftspolitischen Veränderungen und Richtlinien unterliegt. Im Sinne des Forschungsinteresses wird daher der Aspekt der Jobunsicherheit im Rahmen einer weiteren empirischen Untersuchung miteinbezogen.

Im Gegensatz zu Jobanforderungen hat sich gezeigt, dass soziale Beziehungen am Arbeitsplatz und daraus resultierende Unterstützung eine wesentliche Quelle für Ressourcen von Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen sind. Eine weitere Ressource zeigt sich in der empfundenen Bedeutung der eigenen beruflichen Tätigkeit.

Die analysierten Anforderungen und Ressourcen decken sich mit jenen Aspekten aus der bisherigen wissenschaftlichen Literatur (vgl. Mette et al., 2020; Wirth et al., 2019).

#### 3.4.5.2. COVID-19 bezogene Jobanforderungen und Jobressourcen in der Flüchtlingsbetreuung und -beratung.

Aus der Analyse der Interviews geht hervor, dass die COVID-19 Pandemie einen wesentlichen Einfluss auf den berufliche Alltag von Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen hat. Zu den bestehenden kommen seit Beginn der COVID-19 Pandemie neue Anforderungen und Herausforderungen hinzu. Dazu zählen zusätzliche Anforderungen wie höhere administrative Tätigkeiten, die Angst vor einer Ansteckung am Arbeitsplatz, und die damit verbundene Ungewissheit und Sorgen gegenüber dem privaten und beruflichen Umfeld. Wie im Theorieteil bereits näher erläutert, wirkt sich Angst vor COVID-19 negativ auf die körperliche und emotionale Verfassung aus (vgl. Soraci et al., 2020, S. 1). Das betrifft vor allem jene Gruppen von Arbeiter\*innen, die den physischen Kontakt am Arbeitsplatz nicht unterbinden können, wie zum Beispiel Gesundheits- und Pflegepersonal (vgl. Labrague and De los Santos, 2020, S. 5), aber auch Flüchtlingsarbeiter\*innen in Einrichtungen und Beratungsstellen. Dadurch entsteht eine zusätzliche Herausforderung in der Flüchtlingsbetreuung und -beratung. Der Umgang mit Distanz, auch social distancing genannt, ist eine zusätzliche Herausforderung.

Laut der WHO ist soziale und physische Distanz eine Sicherheitsmaßnahme, die einen physischen Abstand zwischen Menschen von mindestens einem Meter empfiehlt, um den Kontakt mit eventuell kontaminierten Oberflächen oder Personen zu unterbinden und damit das Risiko einer Ansteckung und Ausbreitung des Virus zu reduzieren. Zudem empfiehlt die WHO das Tragen von Schutzmasken sowie eine regelmäßige Desinfektion der Hand- und Benutzeroberflächen.

Als unmittelbare Ressourcen im Umgang mit den Herausforderungen der COVID-19 Pandemie und damit verbundenen Belastungen geben die befragten Personen die Unterstützung durch die Organisation und ihre direkten Vorgesetzten an. Diese unterstützenden Maßnahmen betreffen neben Aufklärung und Informationen zu COVID-19 und den Entwicklungen auch die Unterstützung in der Umsetzung von Maßnahmen sowie den Zugang zu Schutzausrüstung.

Die Analyse der Interviews hat gezeigt, dass die wahrgenommenen Herausforderungen auch Mitarbeiter\*innen im Flüchtlingsbereich an ihre Grenzen zwingen. Die Befragten fühlen sich dadurch erschöpft und leer. Der Zustand der emotionalen Erschöpfung, als Produkt übermäßiger psychologischer und emotionaler Anforderungen am Arbeitsplatz (Maslach & Jackson, 1981, S. 99), rückt daher ins Zentrum des Forschungsvorhabens. Zudem richtet sich das Forschungsinteresse auch an die Auswirkungen von Jobanforderungen und -ressourcen auf das Arbeitsengagement. Schaufeli und Bakker (2002, S. 74) definieren Arbeitsengagement als einen positiven, erfüllenden, arbeitsbezogenen Zustand, der durch Tatkraft, Hingabe und Aufnahmefähigkeit gekennzeichnet ist. Bakker und Kollegen (2007) untersuchten Arbeitsbedingungen von Lehrer\*innen unter hohen Arbeitsanforderungen und zeigten, dass Jobressourcen dabei eine positive Wirkung auf das Arbeitsengagement haben.

## 3.5. Quantitativer Teil

### 3.5.1. Entwicklung und Prüfung eines Messmodells

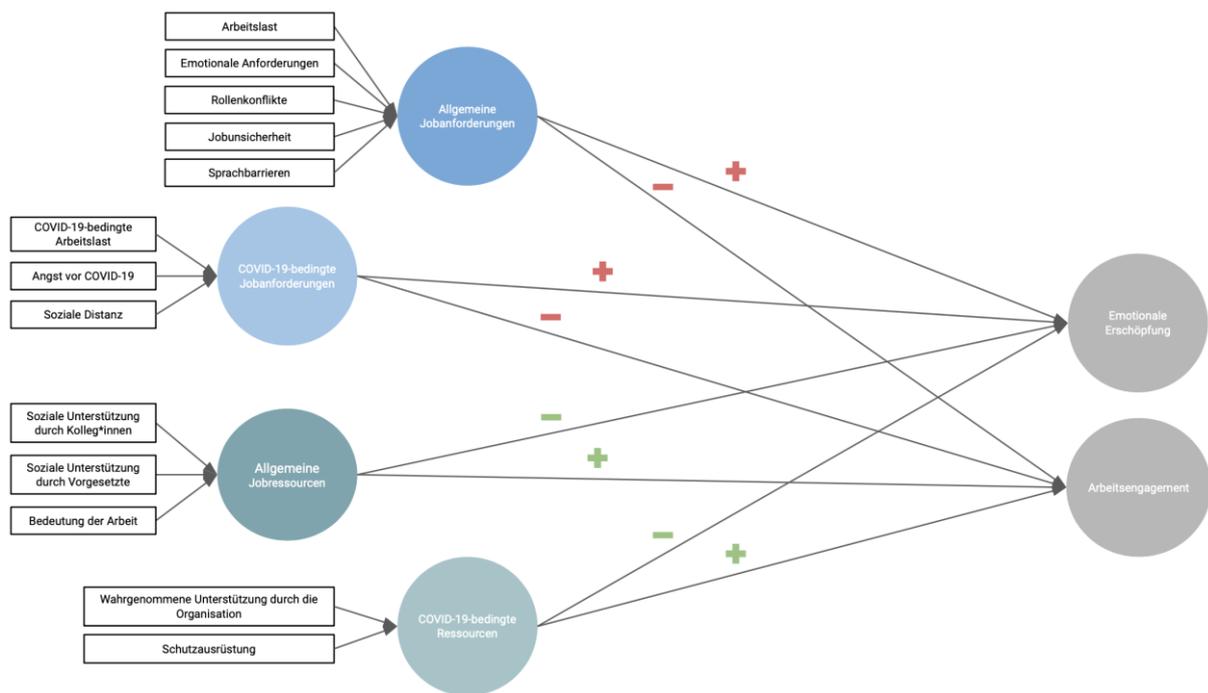
Für die weitere Analyse des Forschungsgegenstands im Sinne des Mixed-Methods-Ansatzes wurde ein Messmodell entwickelt, welches:

- Die Beziehung von allgemeinen Jobanforderungen und allgemeinen Jobressourcen hinsichtlich der emotionalen Erschöpfung und Arbeitsengagement von Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen untersucht.
- Die allgemeinen Jobanforderungen durch die Kategorien Arbeitslast, emotionale Anforderungen, Rollenkonflikte, Jobunsicherheit und Sprachbarrieren repräsentiert. Im Gegensatz dazu werden allgemeine Jobressourcen durch die Kategorien Soziale Unterstützung und das Maß der Bedeutung der Arbeit repräsentiert.
- Die Beziehung von COVID-19-bedingten Jobanforderungen und COVID-19-bedingten Jobressourcen hinsichtlich der emotionalen Erschöpfung und Arbeitsengagement untersucht.

- Die COVID-19-bedingten Jobanforderungen durch die Kategorien zusätzliche Arbeitslast, Angst vor COVID-19 und sozialer Distanz und die COVID-19-bedingte Jobressourcen durch Kategorien der wahrgenommenen Unterstützung durch die Organisation und des Zugangs zu adäquater Schutzausrüstung repräsentiert.

Daraus ergeben sich folgende Hypothesen:

- H1: Allgemeine Jobanforderungen erhöhen die emotionale Erschöpfung.
- H2: Allgemeine Jobanforderungen verringern das Arbeitsengagement.
- H3: COVID-19-bedingte Jobanforderungen erhöhen die emotionale Erschöpfung.
- H4: COVID-19-bedingte Jobanforderungen verringern das Arbeitsengagement.
- H5: Allgemeine Jobressourcen verringern die emotionale Erschöpfung.
- H6: Allgemeine Jobressourcen erhöhen das Arbeitsengagement.
- H7: COVID-19-spezifische Jobressourcen verringern emotionale Erschöpfung.
- H8: COVID-19-spezifische Jobressourcen erhöhen das Arbeitsengagement.



*Anmerkung.* Das abgebildete Strukturgleichungsmodell dient zur Prüfung der Beziehungen von allgemeinen und COVID-19-bedingte Jobanforderungen und Jobressourcen auf die emotionale Erschöpfung und das

### 3.5.2. Methode

#### 3.5.2.1. Stichprobe

Für die Erhebung der Daten wurde ein Online-Fragebogen mit 60 Items konstruiert, welcher an soziale Träger und Organisationen in Österreich und Deutschland, die dem Fachbereich Flüchtlingsarbeit angehören, per E-Mail ausgesendet. Die Erhebung fand von August bis Ende September 2021 statt. 93 von 123 Teilnehmer\*innen haben den Fragebogen vollständig ausgefüllt.

#### 3.5.2.2. Messinstrumente

Das Messkonstrukt für allgemeine Jobanforderungen im Bereich der Flüchtlingsbetreuung und -beratung setzte sich aus den Kategorien Arbeitsbelastung, emotionale Herausforderungen, Rollenkonflikte, Jobunsicherheit und Sprachbarrieren zusammen.

Das Messkonstrukt für COVID-19-bedingte Jobanforderungen im Bereich der Flüchtlingsbetreuung und -beratung beinhaltete die Kategorien zusätzliche Arbeitslast, Angst vor COVID-19 und soziale Distanz.

Das Messkonstrukt für Jobressourcen im Bereich der Flüchtlingsbetreuung und -beratung setzte sich aus den Kategorien soziale Unterstützung durch Kolleg\*innen, soziale Unterstützung durch Vorgesetzte und eigene Bedeutung der Arbeit zusammen.

Das Messkonstrukt für spezifische Jobressourcen während der COVID-19 Pandemie im Bereich der Flüchtlingsbetreuung und -beratung beinhaltete die Kategorien wahrgenommene Unterstützung durch die Organisation und das Vorhandensein von Schutzausrüstung.

Zur Erfassung der emotionalen Erschöpfung wurde die Skala für emotionale Erschöpfung des Maslach Burnout Inventory MBI (Maslach et al., 1986) herangezogen. Das Konstrukt Arbeitsengagement wurde mit der Kurzversion der Utrecht Work Engagement Scale UWES-3 (Schaufeli et al., 2019) erhoben.

Die Skalen der Emotional Scale des MBI, der UWES-3 und die Perceived Organisational Support Scale POS Short Version nach Eisenberger et al. (1986) sind 7-point Likert skaliert. Alle anderen Skalen haben eine 5-point Likert Skala. Tabelle 9 stellt alle verwendeten Skalen, deren Quellen, die Anzahl der Items mit jeweiligen Beispielen sowie die innere Konsistenz dar. Alle Items wurden aus der Originalfassung ins Deutsche übersetzt.

Tabelle 9. Messinstrumente

Kategorie	Skala	Quelle	Items	$\alpha$	Beispiel
Arbeitsbelastung	COPSOQ-II	Pejtersen et al. (2010)	4	.85	Haben Sie genug Zeit für ihre Arbeitsaufgaben?
Jobunsicherheit	COPSOQ-II	Pejtersen et al. (2010)	2	.63	Machen Sie sich Sorgen, arbeitslos zu werden?
Rollenkonflikte	COPSOQ-II	Pejtersen et al. (2010)	4	.87	Bringt Sie Ihre Arbeit in emotional beunruhigende Situationen?
Emotionale Herausforderungen	COPSOQ-II	Pejtersen et al. (2010)	4	.75	Machen Sie manchmal Dinge, die von manchen Personen anerkannt werden, von anderen jedoch nicht?
Sprachbarrieren	ad hoc Skala		1		Erschweren Sprachbarrieren Ihre Arbeit?
COVID-19-bedingte Arbeitsbelastung	COPSOQ-II	Pejtersen et al. (2010)	4	.90	Ist ihre Arbeitsbelastung ungleich verteilt, sodass sie sich häuft?
Angst vor COVID-19	ad hoc Skala	Blanco-Donoso et al. (2021)	3	.88	Ich habe / hatte mich mit dem Virus anzustecken.
Soziale Distanz	Social Distance Scale (adaptiert)	Van Rooij et al. (2020)	2	.76	Ich halte Abstand zu meinen Kolleg*innen.
Soziale Unterstützung (Kolleg*innen)	COPSOQ-II	Pejtersen et al. (2010)	3	.74	Wie oft bekommen Sie Hilfe und Unterstützung von Ihren Kolleg*innen?

Tabelle 9. Messinstrumente

Soziale Unterstützung (Vorgesetzte)	COPSOQ-II	Pejtersen et al. (2010)	3	.81	Wie oft ist Ihre nächste vorgesetzte Person bereit, sich Ihre Probleme bei der Arbeit anzuhören?
Bedeutung der Arbeit	COPSOQ-II	Pejtersen et al. (2010)	3	.73	Ist Ihre Arbeit sinnstiftend?
Wahrgenommen organisatorische Unterstützung	POS Short Version (8-items) (adaptiert)	Eisenberger et al. (1986)	4	.89	Meine Organisation kümmert sich wirklich um mein Wohlbefinden.
Schutzausrüstung	Lack of staff and personal protection equipment (adaptiert)	Blanco-Donoso et al. (2021)	1		Angemessene und verfügbare persönliche Schutzausrüstung gegen das Virus ist wichtig für mich.
Emotionale Erschöpfung	Emotional Exhaustion Scale (MBI)	Maslach et al. (1986)	8	.92	Ich fühle mich durch meine Arbeit emotional ausgelaugt.
Arbeitsengagement	UWES-3	Schaufeli et al. (2019)	3	.67	Bei meiner Arbeit fühle ich mich voller Energie.

*Anmerkung.* Kategorie, verwendete Skala, Quelle, Anzahl der Items, interne Konsistenz, Item-Beispiel

### 3.5.3. Darstellung der quantitativen Ergebnisse

#### 3.5.3.1. Deskriptive Analyse

Von den 126 Teilnehmer\*innen an der Online-Erhebung haben 93 Personen den Fragebogen vollständig beantwortet. Davon identifizierten sich 68 Prozent als weiblich und 32 Prozent als männlich. 53 Prozent gaben Österreich als Hauptwohnsitz, 46 Prozent Deutschland und ein Prozent ein anderes Land als derzeitigen Wohnsitz an. Das Alter der Teilnehmer\*innen lag zwischen 22 und 63 Jahren. Der Durchschnitt war 39 Jahre. 90 Prozent der Teilnehmer\*innen gaben einen Hochschulabschluss, sieben Prozent einen Schulabschluss mit Matura oder Abitur, ein Prozent einen Schulabschluss ohne Matura und zwei Prozent einen Pflichtschulabschluss an. 20 Prozent der Teilnehmer\*innen gaben an, einen Ausbildungshintergrund mit Branchenbezug zu haben. 80 Prozent gaben an, Quereinsteiger\*innen im Bereich der Flüchtlingsbetreuung und -beratung zu sein. Die Teilnehmer\*innen gaben eine durchschnittliche Dauer im Unternehmen von 73 Monaten an. 85 Prozent der Befragten gaben an, über 25 Stunden pro Woche angestellt zu sein. 34 Prozent der Teilnehmer\*innen gaben an, zwischen null und einer Überstunde pro

Arbeitswoche zu leisten. 26 Prozent leisteten ein bis zwei Überstunden, 20 Prozent zwischen zwei und drei Überstunden und 13 Prozent gaben an mehr als drei Überstunden pro Woche zu leisten.

Tabelle 10. Mittelwerte und Standardabweichung der verwendeten Skalen

Kategorie	Minimal ... Maximal	Mittelwert	Standardabweichung
Arbeitsbelastung	1 ... 5	3.02	0.77
Jobunsicherheit	1 ... 5	2.18	0.93
Rollenkonflikte	1 ... 5	2.98	0.83
Emotionale Herausforderungen	1 ... 5	3.81	0.56
Sprachbarrieren	1 ... 5	3.88	0.67
COVID-19-bedingte Arbeitsbelastung	1 ... 5	3.01	0.83
Angst vor COVID-19	1 ... 5	3.17	1.07
Soziale Distanz	1 ... 5	3.86	0.83
Soziale Unterstützung (Kolleg*innen)	1 ... 5	3.71	0.74
Soziale Unterstützung (Vorgesetzte)	1 ... 5	3.61	0.83
Bedeutung der Arbeit	1 ... 5	4.30	0.75
Wahrgenommen organisatorische Unterstützung	1 ... 7	4.87	1.33
Schutzausrüstung	1 ... 5	4.09	0.99
Emotionale Erschöpfung	1 ... 7	2.90	1.12
Arbeitsengagement	1 ... 7	4.48	0.97

Hinsichtlich der allgemeinen Jobanforderungen (siehe Tab. 10) zeigt die befragte Berufsgruppe durchschnittliche Ausprägungen der Arbeitsbelastung (M=3.02; die beschriebenen Skalen für allgemeine Jobanforderungen beziehen sich auf eine 5-point Likert Skala; 1 bedeutet eine niedrige Ausprägung und 5 eine hohe Ausprägung) und der Rollenkonflikte (M=2.98). Eine niedrigere Ausprägung zeigt sich bei der Jobunsicherheit (M=2.18). Höhere Ausprägungen zeigen sich bei emotionalen Herausforderungen (M=3.81) und beim Thema Sprachbarrieren (M=3.88). In Bezug auf COVID-19-bedingte Jobanforderung zeigen sich bei der erhöhten Arbeitsbelastung (M=3.01) und bei der Angst vor COVID-19 durchschnittliche Ausprägungen. Soziale Distanz (M=3.86) weist hingegen eine höhere Ausprägung im täglichen Berufsleben auf.

Allgemeine Jobressourcen, wie die Soziale Unterstützung durch Kolleg\*innen (M=3.71) und Vorgesetzte (M=3.61), zeigen eine überdurchschnittliche Ausprägung, wobei die Unterstützung durch Kolleg\*innen höher bewertet wurde. Die Bedeutung der eigenen Arbeit (M=4.30) stellt für die Befragten die wichtigste Ressource im beruflichen Alltag dar.

Zu den COVID-19-bedingten Jobressourcen zählen die wahrgenommene organisatorische Unterstützung (M=4.87; die beschriebene Skala bezieht sich auf eine 7-point Likert Skala; 1 bedeutet eine niedrige Ausprägung und 7 einen hohe Ausprägung) und ausreichender Schutzausrüstung (M=4.09; die beschriebene Skala bezieht sich auf eine 5-point Likert Skala; 1 bedeutet eine niedrige Ausprägung und 5 eine hohe Ausprägung). Ausreichende Schutzausrüstung stellt eine wichtige Ressource für Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen in der Zeit der COVID-19 Pandemie dar.

Die emotionale Erschöpfung (M=2.90; die beschriebene Skala bezieht sich auf eine 7-point Likert Skale; 1 bedeutet eine niedrige Ausprägung und 7 einen hohe Ausprägung) zum Zeitpunkt der Erhebung wurde unter der befragten Berufsgruppe niedriger bewertet. Hingegen wurde das wahrgenommene Arbeitsengagement (M=4.48; die beschriebene Skala bezieht sich auf eine 7-point Likert Skale; 1 bedeutet eine niedrige Ausprägung und 7 eine hohe Ausprägung) überdurchschnittlich bewertet.

### 3.5.3.2. Statistische Analyse

Zur Überprüfung der formulierten Hypothesen wurde ein Strukturgleichungsmodell (SEM) angenommen und mit Hilfe von SMARTpls (Version 3.3.3) berechnet. Aufgrund der vorliegenden theoretischen Konstruktkomplexität – die sich durch mehrere latente Variablen und Wirkzusammenhänge auszeichnet – wurde eine Strukturmodellierung als sinnvoll erachtet, um eine empirische Prüfung der Aussagen über Zusammenhänge zu ermöglichen. Mit Hilfe der Strukturgleichungsanalyse (SGA) können die nicht beobachtbaren Größen, wie Jobanforderungen, Jobressourcen, emotionale Erschöpfung und Arbeitsengagement und deren Konstruktkonzeption operationalisiert und deren Gütekriterien überprüft werden (vgl. Weiber & Mühlhaus, 2014).

Im vorliegenden Modell wird davon ausgegangen, dass allgemeine Jobanforderungen, COVID-19-bedingte Jobanforderungen sowie allgemeine Jobressourcen und COVID-19-bedingte Jobressourcen formative Konstrukte sind und durch formative Indikatoren beeinflusst werden. Im Gegensatz dazu werden die Konstrukte emotionale Erschöpfung und Arbeitsengagement als reflektive Messkonstrukte mit jeweils reflektiven Indikatoren angenommen. Zur theoretischen Überprüfung der Zuordnung zwischen formativen und

reflektiven Messkonstrukten wurden die Entscheidungshilfen nach Jarvis et al. (2003) herangezogen. Reflektive Indikatoren sind dadurch gekennzeichnet, dass sie durch Ausprägungen des latenten Konstrukts bedingt sind, während formative Indikatoren das Konstrukt bestimmen (vgl. Diamantopoulos & Riefler 2008; Bagozzi, 1994 nach Weiber & Mühlhaus, 2014).

Die Überprüfung der Gütekriterien reflektiver Messkonstrukte (Interne-Konsistenz-Reliabilität, Konvergenzvalidität und Diskriminanzvalidität) gaben Hinweise darauf, dass sowohl emotionale Erschöpfung als auch Arbeitsengagement im Strukturgleichungsmodell erfüllt sind. Dadurch ist eine weitere Analyse dieser Konstrukte möglich.

Hinsichtlich der Überprüfung der Gütekriterien formativer Messmodelle – wie die Inhaltsvalidität, die Konvergenzvalidität sowie die Ladung und das Gewicht der Indikatoren – zeigt sich, dass die im Messmodell theoretisch angenommenen Indikatoren für allgemeine Jobanforderungen, wie Jobunsicherheit und Sprachbarrieren, statistisch nicht signifikant sind. Nach eingehender Analyse wurde eine weitere Verwendung im Strukturgleichungsmodell ausgeschlossen. Selbiges trifft auf die COVID-19-bedingten Anforderungsindikatoren, wie die Angst vor COVID-19 und Soziale Distanz, zu. In Bezug auf die theoretisch angenommenen Indikatoren für COVID-19-bedingte Jobressourcen zeigte sich sowohl bei der wahrgenommen organisatorischen Unterstützung als auch bei dem Indikator Schutzausrüstung keine Signifikanz hinsichtlich der Gütekriterien. Daher wurde die Entscheidung getroffen, das Konstrukt COVID-19-bedingte Jobressourcen vom gesamten SEM zu entfernen. Alle anderen Indikatoren erfüllten die statistischen Kriterien und wurden für die weitere Evaluation beibehalten.

Das SEM bietet im Vergleich zu anderen Korrelationsanalysen den Vorteil, die Wirkzusammenhänge unterschiedlicher Variablen, wie in der vorliegenden Modellannahme, zu überprüfen. Mit Hilfe des Bootstrapping-Verfahrens kann der Grad des Zusammenhangs im SEM ermittelt werden. Der Grad oder die Stärke des Zusammenhangs werden als Regressionskoeffizienten ( $\beta$ -Koeffizienten) bezeichnet. Regressionskoeffizienten können Werte zwischen -1 und +1 aufweisen. Dabei zeigt ein Variablenwert von +1 einen hohen Zusammenhang mit einem positiven Wert einer gegenübergestellten Variable, -1 einen hohen gegenläufigen Zusammenhang und 0 keinen Zusammenhang.

Im vorliegenden Modell soll mittels SGA überprüft werden, welche Auswirkungen allgemeine und COVID-19-bedingte Jobanforderungen und Jobressourcen auf die emotionale Erschöpfung und das Arbeitsengagement von Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen haben.

Der Model-fit – als Hinweis darauf, wie gut sich das geschätzte Modell an die vorhandenen Daten anpasst – spricht mit NFI = .69, RMSEA = .21, SRMR = .13 (Cut-Off-Werte NFI > .95/.98, RMSEA < .05, SRMR < .08; (vgl. dazu Papousek et al. 2012; Weiber und Mühlhaus 2014) für eine schwache Modellanpassung. Darauf wird im Diskussionsteil noch einmal eingegangen.

Die Überprüfung der Kolinearität zeigt, dass die zuvor ausgewählten Konstrukte – allgemeine Jobanforderungen, COVID-19-bedingte Jobanforderungen und allgemeine Jobressourcen – für die Interpretation der Regressionskoeffizienten erfüllt sind und die Zusammenhänge wie folgt erklärt werden können:

H1: Allgemeine Jobanforderungen erhöhen die emotionale Erschöpfung.

Allgemeine Jobanforderungen zeigen eine positive Beziehung ( $\beta = .42/p = .001$ ) auf die emotionale Erschöpfung der Befragten. Je höher die allgemeinen Jobanforderungen sind, umso stärker fühlen sich Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen emotional erschöpft. Dabei stellt der Indikator Arbeitsbelastung den größten Einfluss dar.

H2: Allgemeine Jobanforderungen verringern das Arbeitsengagement.

Der Einfluss von allgemeinen Jobanforderungen zeigt ein negatives Einwirken ( $\beta = -.39/p = .02$ ) auf das Arbeitsengagement der Befragten. Je größer die allgemeinen Jobanforderungen sind, desto geringer ist das Arbeitsengagement der Betreuer\*innen und Berater\*innen.

H3: COVID-19 bedingte Jobanforderungen erhöhen die emotionale Erschöpfung.

Aufgrund der Überprüfung der Gütekriterien für COVID-19-bedingte Jobanforderungen wurden für die Hypothesenprüfung lediglich die zusätzlichen Arbeitsbelastungen berücksichtigt. Diese zeigen einen positiven, jedoch nicht signifikanten Zusammenhang ( $\beta = .21/p = .09$ ) auf die emotionale Erschöpfung der Befragten. H3 wurde somit verworfen.

H4: COVID-19-bedingte Jobanforderungen verringern das Arbeitsengagement.

Im Gegensatz zum Einfluss auf die emotionale Erschöpfung, zeigt der Pfad ( $\beta = .42/p = .001$ ) zwischen dem Einfluss der COVID-19-bedingten Anforderungen auf das Arbeitsengagement einen signifikanten Zusammenhang. H4 konnte jedoch nicht bestätigt werden, da es sich nicht, wie angenommen, um einen positiven Zusammenhang handelt. Die Untersuchung zeigt, dass steigende COVID-19-bedingte Anforderungen das Arbeitsengagement der Befragten erhöht. Darauf wird im Diskussionsteil näher eingegangen.

#### H5: Allgemeine Jobressourcen verringern die emotionale Erschöpfung.

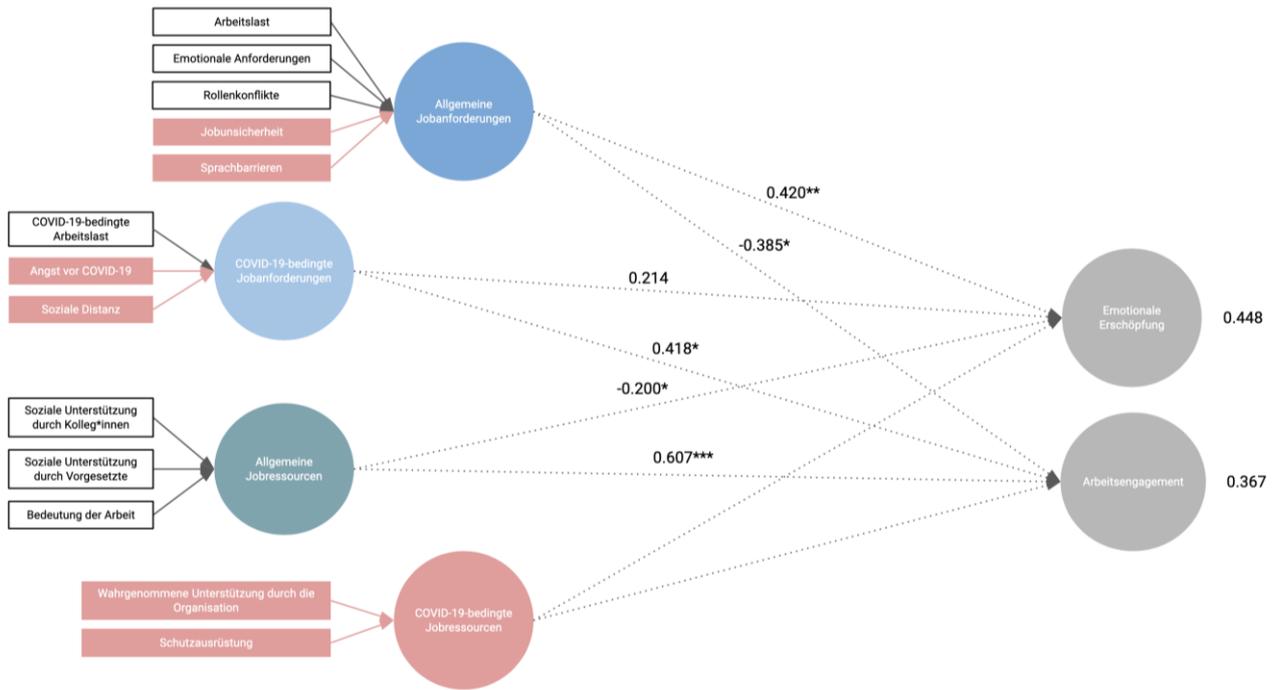
H5 konnte in der SGA bestätigt werden. Allgemeine Jobressourcen haben einen negativen Einfluss ( $\beta = -.20/p = .047$ ) auf die emotionale Erschöpfung der Befragten. Je mehr Unterstützung die Befragten durch Kolleg\*innen oder Vorgesetzte erhalten, desto eher können emotionale Erschöpfungszustände minimiert werden. Das Ergebnis zeigte, dass die eigene Bedeutung der Arbeit eine wesentliche Rolle in diesem Zusammenhang spielt.

#### H6: Allgemeine Jobressourcen erhöhen das Arbeitsengagement.

Die im Modell angenommenen, allgemeinen Jobressourcen zeigen einen signifikant positiven Einfluss ( $\beta = .61/p = .000$ ) auf das Arbeitsengagement der befragten Berufsgruppe. Je höher die vorhandenen, allgemeinen Jobressourcen sind desto engagierter sind Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen. Im Vergleich zu anderen Pfadkonstellationen konnte in diesem Zusammenhang der stärkste Pfad nachgewiesen werden.

#### H7: COVID-19-spezifische Jobressourcen verringern die emotionale Erschöpfung & H8: COVID-19-spezifische Jobressourcen erhöhen das Arbeitsengagement.

Wie eingangs erwähnt, wurde aufgrund der Überprüfung der Gütekriterien des SEM die Entscheidung getroffen, das Konstrukt COVID-19-bedingte Jobressourcen aus dem Modell zu entfernen. Mit der Begründung, dass die einzelnen formativen Indikatoren (wahrgenommene organisatorische Unterstützung und Schutzausrüstung) weder einen relativen noch einen absoluten Beitrag zum Modellkonstrukt leisten. Daher konnten die beiden Hypothesen – H7 und H8 – nicht bestätigt werden.



Anmerkung. Alle rot markierten Indikatoren wurden nach Überprüfung der statistischen Kriterien formativer

Tabelle 11. Korrelationen der untersuchten Variablen

	Emotionale Erschöpfung	Arbeitsengagement
Allgemeine Jobanforderungen	.001***	.027*
Allgemeine Jobressourcen	.085	.011*
COVID-19-bedingte Jobanforderungen	.048*	.000***

Anmerkung. \*p ≤ .05 \*\*p ≤ .01 \*\*\*p ≤ .001

Im SEM wurden die Effektstärken und deren Zusammenwirken der formativen (exogenen) Konstrukte auf die reflektiven (endogenen) Konstrukte überprüft. Dabei schlägt Chin (1998; vgl. Weiber und Mühlhaus 2014, S. 329) folgende Leitlinien vor:  $f^2 = .02$  (geringer Effekt);  $f^2 = .15$  (mittlerer Effekt) und  $f^2 = .35$  (hoher Effekt). Es zeigt sich, dass die allgemeinen Jobanforderungen der Befragten einen kleinen Effekt auf die emotionale Erschöpfung ( $f^2 = .08$ ) und das Arbeitsengagement ( $f^2 = .06$ ) haben. Ähnliches zeigt sich bei den COVID-19-bedingten Jobanforderungen, mit einer Effektstärke von  $f^2 = .02$  auf die emotionale

Erschöpfung und  $f^2 = .07$  auf das Arbeitsengagement. Hinsichtlich der allgemeinen Jobressourcen zeigt sich ein kleiner Effekt auf die emotionale Erschöpfung ( $f^2 = .06$ ), jedoch ein hoher Effekt auf das Arbeitsengagement ( $f^2 = .55$ ).

Durch das SEM konnten 44.8 Prozent der Varianz der emotionalen Erschöpfung und 36.7 Prozent des Arbeitsengagement aufgeklärt werden. Somit zeigt sich, dass die Varianz der beiden Konstrukte durch ihre jeweiligen latenten Variablen gut im Strukturmodell erklärt werden konnten.

### 3.5.4. Diskussion der quantitativen Ergebnisse

Ziel des Forschungsvorhabens war es, den Berufsalltag von Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen in Zeiten der COVID-19 Pandemie genauer unter die Lupe zu nehmen, um sowohl die alltäglichen Anforderungen aber auch die durch die Pandemie spezifischen Anforderungen zu erfahren, welche Ressourcen und Unterstützungsmaßnahmen dabei eine Rolle spielen und welchen Einfluss diese auf das psychische Wohlbefinden aber auch auf das Arbeitsengagement nehmen. Unter Berücksichtigung der Empfehlungen wissenschaftlicher Autoren erfolgte ein empirisches Vorgehen im Sinne eines Mixed-Methods-Ansatzes.

Im Rahmen einer explorativen Forschung erfolgte zu Beginn ein qualitativer Methodeneinsatz durch Expert\*inneninterviews, um einen tieferen Einblick in die Materie zu gewinnen. Dieser bildet somit den ersten Teil des Forschungsvorhabens. Darauf wurde bereits im qualitativen Diskussionsteil der Arbeit eingegangen.

Im zweiten Teil des Forschungsvorhabens wurden die Erkenntnisse aus der qualitativen Inhaltsanalyse der Interviews verwendet, um Hypothesen zu formulieren, die einen spezifischen Blick auf das emotionale Erschöpfungsbild und Arbeitsengagement von Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen ermöglicht und gleichzeitig in einem größeren Spektrum eingebettet sind. Mittels SEM wurde untersucht, wie die Variablen Jobanforderungen und Jobressourcen, allgemein und COVID-19-bedingt, auf die emotionale Erschöpfung und das Arbeitsengagement der Befragten wirken.

#### 3.5.4.1. Allgemeine Jobanforderungen und der Einfluss auf die emotionale Erschöpfung und das Arbeitsengagement

Die Ergebnisse der Strukturgleichungsanalyse zeigen, dass Jobanforderungen einen Einfluss auf den emotionalen Erschöpfungszustand von Flüchtlingsberater\*innen und -

betreuer\*innen haben. Emotionale Erschöpfung, als einer der wesentlichen Indikatoren von Burnout (Maslach, Schaufeli & Leiter; 2001, S. 404), findet sich somit auch in der Flüchtlingsarbeit wieder. Diese Erkenntnis deckt sich mit der aktuellen wissenschaftlichen Literatur (Wirth et al., 2019) und mit den theoretischen Überlegungen der vorliegenden Arbeit. Die Untersuchung zeigt, dass vor allem emotionale Herausforderungen und Sprachbarrieren den Erschöpfungszustand fördern.

Vergleichsweise dazu zeigt sich im Zusammenhang mit dem Arbeitsengagement, dass der Einfluss von Jobanforderungen eine negative Auswirkung hat. Im Vergleich zum aktuellen Wissensstand ergibt sich ein etwas anderes Bild. Lusk & Terrazas (2015) berichten, dass trotz hoher Jobanforderungen die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter\*innen im Flüchtlingsbereich hoch ist. Die theoretischen Annahmen des JD-R Modells von Bakker & Demerouti (2007) geben Hinweise darauf, dass zwei unterschiedliche psychologische Prozesse koexistieren.

#### 3.5.4.2. Allgemeine Jobressourcen und der Einfluss auf die emotionale Erschöpfung und das Arbeitsengagement

Das Strukturgleichungsmodell zeigt, dass der hypothetisch angenommene Einfluss von Jobressourcen auf die emotionale Erschöpfung einen negativen Effekt und hinsichtlich des Arbeitsengagements einen positiven Effekt hat. Somit stützt sich das Ergebnis auf die theoretischen Annahmen von Bakker & Demerouti (2007) und bestätigt die Meinung verwandter Studien, dass Jobressourcen Jobanforderungen entgegenwirken und Zustände wie das Arbeitsengagement fördern (Bakker et al., 2007). In der vorliegenden Arbeit wurden die soziale Unterstützung durch Kolleg\*innen und Vorgesetzte sowie die eigene Bedeutung der Arbeit untersucht. Alle Merkmale zeigten unter den Befragten eine überdurchschnittliche Ausprägung, wobei den Motiven für die Arbeit im Bereich der Flüchtlingshilfe die meiste Bedeutung zukommt. Diese Erkenntnisse decken sich mit den von Ferris et al. (2016), Kidd et al. (2007) und Robinson (2014). Das Wahrnehmen von Sinnhaftigkeit der eigenen beruflichen Tätigkeit spielt eine wichtige Rolle um Strapazen des beruflichen Alltags zu überwinden.

#### 3.5.4.3. COVID-19 bedingte Jobanforderungen und der Einfluss auf die emotionale Erschöpfung und das Arbeitsengagement

Im Strukturgleichungsmodell wurde angenommen, dass die Anforderungen, die während der COVID-19 Pandemie zum Vorschein treten – wie zusätzliche Arbeitsbelastungen durch erhöhten Betreuungsbedarf oder mehr administrative Tätigkeiten, aber auch die Angst vor

einer Ansteckung sowie das Einhalten von physischer Distanz – zu erhöhten psychischen Belastungen führen und eine direkte Auswirkung auf die emotionale Erschöpfung von Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen haben. Im Zuge der statistischen Analyse wurden Angst vor COVID-19 und soziale Distanz aufgrund mangelnder Gütestärke als Messkriterien aus dem Modell entfernt. Diesbezüglich konnte der Zusammenhang mit emotionaler Erschöpfung und Arbeitsengagement nicht überprüft werden. In der Normalverteilung zeigt die Variable Angst vor COVID-19 eine leicht überdurchschnittliche Ausprägung, was darauf schließen lässt, dass Unbehagen und Situationen mit Angstgefühlen regelmäßige Begleiter im Berufsalltag der Befragten sind. Ähnlich zeigt die Variable soziale Distanz eine überdurchschnittliche Ausprägung. Dies lässt annehmen, dass das Einhalten von physischem Abstand eine Belastung für die Befragten darstellt.

Hinsichtlich der Messvariable zusätzliche Arbeitsbelastungen konnte ein positiver Zusammenhang mit der emotionalen Erschöpfung festgestellt werden. Im Hinblick auf den theoretischen Zusammenhang mit der COR-Theorie (Hobfoll, 1989) kann angenommen werden, dass die Arbeitsbedingungen während der COVID-19 Pandemie zusätzliche Anstrengungen der Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen fordern und zeitgleich ein Verlust von Ressourcen, wie die eigene Gesundheit, wahrgenommen wird. Im Zusammenhang mit dem Arbeitsengagement konnte auch ein positiver Zusammenhang festgestellt werden. Zwar konnte die Annahme, dass zusätzliche Arbeitsbelastungen einen negativen Einfluss auf das Engagement haben, nicht bestätigt werden, jedoch gibt es einen anderen Hinweis darauf. Arbeitsbedingungen in Zeiten von außerordentlichen Gegebenheiten – wie die der COVID-19 Pandemie – zeigen, dass Herausforderungen entstehen, die nicht zwingend negativ erlebt werden, sondern, wie im Fall der vorliegenden Arbeit, eine positive Wirkung auf das Arbeitsengagement haben können. In solchen Fällen spricht man von sogenannten Challenge Demands. Das sind Herausforderungen, die das Potenzial beinhalten, persönliche Entwicklung und Leistung zu fördern und somit einen motivierenden Charakter besitzen (vgl. Cavanaugh et al., 2000; LePine et al., 2005; nach Podsakoff et al., 2007). Eine mögliche Erklärung dazu geben Lazarus & Folkman (1987). Sie gehen davon aus, dass das Wahrnehmen von Herausforderungen unterschiedliche affektive Zustände hervorruft, die entweder beängstigen oder Hoffnung geben, und je nach Bewertung unterschiedliche Strategien gewählt werden, um die Situation zu bewältigen (vgl. Lazarus & Folkman, 1987, S. 145). LePine et al. (2005, S.764) sehen den Aspekt von Challenge Demands differenziert und argumentieren, unter der Bezugnahme der Erwartungstheorie nach Vroom (1964), dass Herausforderungen dann als positiv bewertet werden, wenn die Erwartungshaltung für eine erfolgreiche Bewältigung besteht und darüber

hinaus eine wertschätzende Beziehung zwischen der Herausforderung und dem Ergebnis angenommen wird. In der wissenschaftlichen Literatur gibt es jedoch weder aussagekräftigen Ergebnisse hinsichtlich der spezifischen Wirkung von Challenge Demands, noch kann bestätigt werden, dass diese in allen Berufsbereichen existieren (vgl. Bakker, & Sanz-Vergel, 2013; nach Riedl & Thomas, 2019, S. 416).

#### 3.5.4.4. COVID-19-bedingte Jobressourcen und der Einfluss auf die emotionale Erschöpfung und das Arbeitsengagement

Ähnlich wie bei anderen Messvariablen wiesen die für das Messmodell vorgesehenen Jobressourcen (wahrgenommene Unterstützung der Organisation und adäquate Schutzausrüstung) eine zu geringe Gütestärke auf um eine weiterführende statistische Überprüfung zu erlauben. Daher konnte kein signifikantes Ergebnis nachgewiesen werden. Die Mittelwerte der deskriptiven Auswertung geben jedoch Aufschluss, dass die Mehrheit der Befragten Unterstützung durch die Organisation während der COVID-19 Pandemie wahrnehmen. Zudem gibt eine große Mehrheit an, über ausreichende und adäquate Schutzausrüstung zu verfügen. Diese Ergebnisse lassen vermuten, dass zum Zeitpunkt der Erhebung, August und September 2021, bereits ein etabliertes Risikomanagement diverser Organisationen existierte und Schutzausrüstung, je nach Bedarf, verfügbar war. Da zum Zeitpunkt der Verfassung der vorliegenden Forschungsarbeit der Forschungsstand zu COVID-19-spezifischen Jobressourcen nicht ausreichend war, lässt sich kein Vergleich anstellen.

## 4. Limitationen

Die vorliegende Forschungsarbeit gewährt durch die methodische Kombination von qualitativem und quantitativem Design einen tiefen Einblick in das Forschungsgebiet und beinhaltet zudem eine Überprüfung der Repräsentativität und Validität gewonnener Erkenntnisse. Jedoch lassen sich auch einige Limitationen erkennen. So zeigen sich in der Auswahl des problemzentrierten Interviews als qualitative Erhebungsmethode Schwierigkeiten in der praktischen Anwendung des offenen und halbstrukturierten Interviewleitfadens. Durch das Prinzip der Offenheit wurde festgestellt, dass die Situation des Interviews als locker empfunden wurde und den Befragten viel Erzählfreiheit ließ. Für den Interviewer bedeutete dies, den Fokus darauf zu richten, die Befragten immer wieder zum evaluierten Themengebiet zurückzuführen. Unter Berücksichtigung der knappen Zeitressourcen mussten einige Themengebiete vernachlässigt werden. Die Transkription des Materials sowie das anschließende Analysieren, mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015), ermöglichte brauchbare Erkenntnisse für das weitere quantitative Vorgehen, war jedoch aufwändig.

In Bezug auf das angenommene Strukturgleichungsmodell zeigt sich durch die schwachen Model-fit Parameter, dass das Modell die ermittelten Daten nicht ausreichend erklärt. Dies ist vor allem bei den COVID-19-bedingten Jobressourcen erkennbar. Trotz der für die Stichprobengröße akzeptablen Varianz von 44.8 Prozent der emotionalen Erschöpfung und 36.7 Prozent des Arbeitsengagements durch die verwendeten Variablen, empfiehlt es sich das Modell, die verwendeten Messinstrumente und das alternative statistische Analyseverfahren zu überdenken. Darüber hinaus wäre es sinnvoll, die Effekte und Wirkzusammenhänge des Modells hinsichtlich einer größeren Stichprobe zu untersuchen.

## 5. Implikationen und Fazit

Die anhaltende COVID-19 Pandemie zeigt viele Gesichter. Dominierend sind aber definitiv jene des Leids, der Spaltung und der Erschöpfung, die die Gefahren des Virus aber auch der Umgang mit eindämmenden Maßnahmen mit sich bringen. Dies stellt die Gesellschaft vor Herausforderungen. Die Herausforderungen finden sich in allen Lebensbereichen wieder. Speziell im Bereich der Flüchtlingsarbeit erleben Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen teils bekannte Anforderungen aber auch neue Anforderungen, bedingt durch die COVID-19 Pandemie und deren Maßnahmen.

1. Mit welchen Belastungsfaktoren sehen sich die Mitarbeiter\*innen während COVID-19 konfrontiert und wie wirken sich diese auf das Wohlbefinden aus?

Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen nehmen in Zeiten von COVID-19 vermehrt zusätzliche Belastungen durch erhöhten administrativen und bürokratischen Aufwand wahr. Es wird davon berichtet, dass viele Termine abgesagt oder neu organisiert werden müssen. Ein großer Aufwand besteht darin Klient\*innen in Einrichtungen zur regelmäßigen Einhaltung von Maßnahmen zu bitten und fehlende Angebote zu kompensieren. Der Verlauf der Pandemie hat gezeigt, dass zu Beginn Unsicherheit und Angst den Alltag unter den Mitarbeiter\*innen bestimmt hat. Dies hat sich im weiteren Verlauf der Pandemie verändert und es wurden Alltagsroutinen etabliert. Unter den Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen ist eine deutliche Erschöpfung spürbar. Sie beschreiben, dass die ständig veränderten Rahmenbedingungen die Ressourcen erschöpfen und eine Pandemiemüdigkeit in Erscheinung tritt. Dies wird durch fehlende Ausgleichsmöglichkeiten, wie Supervisionen oder Freizeitaktivitäten verstärkt.

2. Wie gestalten sich die Jobanforderungen im Vergleich zu jenen vor der Pandemie?

Der Bereich der Flüchtlingsarbeit stellte die Mitarbeiter\*innen schon vor der Pandemie vor viele Herausforderungen. Nach Hamburger (2009, S. 13) ist der Migrationskontext ein Arbeitsbereich, der besondere Sensibilität aber zugleich auch ein differenzkritisches Auftreten erfordert. Flüchtlingsarbeit ist nicht nur soziale Arbeit sondern verlangt genauso politisches Handeln. Die COVID-19 Pandemie bringt nicht nur neue Herausforderungen und Anforderungen mit sich. Viel mehr macht die Pandemie ersichtlich, welche Mängel sowohl aus arbeits- und organisationspsychologischer Perspektive und aus gesellschaftspolitischer Sichtweise erkennbar sind. Der Mangel an finanziellen Ressourcen ist beispiellos im Bereich der sozialen Arbeit. Kein anderer Bereich unterliegt diesem

ständigen Wandel wie jener der Flüchtlingsarbeit. Die Kosten tragen hauptsächlich die Mitarbeiter\*innen und die Klient\*innen.

3. Welche institutionellen Rahmenbedingungen und Unterstützung werden wahrgenommen um mit Belastungen in Zusammenhang mit COVID-19 umzugehen?

Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen fühlen sich durch ihre Arbeitgeber\*innen während der Pandemie unterstützt. Jedoch wird auf das Fehlen von Handlungsanweisungen zu Beginn der Pandemie hingewiesen. Die hat bei so manchen Befragten zu Enttäuschung geführt. In Summe wurden Unterstützungsmaßnahmen, wie eine allgemeine Informationskampagne zu COVID-19, und individuelle Entlastungsmöglichkeiten, wie das Reduzieren von Anforderungen, als positiv beurteilt. Je persönlicher die einzelnen Maßnahmen vermittelt wurden, desto mehr unterstützt fühlten sich die Mitarbeiter\*innen. Die soziale Unterstützung durch Kolleg\*innen und direkte Vorgesetzte erfüllt einen wesentlichen Beitrag zur Entlastung im täglichen Berufsalltag und fördert das Wohlbefinden aber auch den Zusammenhalt.

4. Welche persönlichen Ressourcen liegen vor um mit Belastungen in Zusammenhang mit COVID-19 im Arbeitsalltag umzugehen?

Was die persönlichen Ressourcen der Mitarbeiter\*innen in der Flüchtlingsberatung und -betreuung betrifft, hat sich gezeigt, dass die Achtsamkeit gegenüber den eigenen Befindlichkeiten ein wichtiges Mittel ist, um COVID-19-bedingten Belastungen standzuhalten. Die Kreativität und der Glaube an die eigenen Kompetenzen der Befragten, lässt sie die Hindernisse des aktuellen Berufsalltag leichter überwinden. Das aktive Suchen und Anbieten von Austausch innerhalb des Kollegiums, aber auch innerhalb des familiären und des privaten Umfelds, spendet laut den Befragten Energie und Kraft.

Unabhängig von der COVID-19 Pandemie sticht ein besonderes Merkmal hervor. Die Ressource mit der größten Aussagekraft unter den Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen ist jene der eigenen Motive, Entscheidungen und Bedeutungen im Flüchtlingsbereich beruflich tätig zu sein. Das Glauben an die Sinnhaftigkeit der eigenen beruflichen Tätigkeit gilt als wesentlicher Antrieb von Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen. Dieses Argument deckt sich mit den Annahmen der aktuellen wissenschaftlichen Literatur (vgl. Wirth et al., 2019).

Die Ergebnisse dieser Forschungsarbeit geben Einblicke in den Berufsalltag von Flüchtlingsbetreuer\*innen und -berater\*innen während der COVID-19 Pandemie. Sie zeigen Anforderungen, die sehr oft mit einem Mangel an Ressourcen und den Schwierigkeiten durch ständig veränderte Bedingungen verknüpft sind. Sie geben aber auch Aufschluss darüber, dass Wertschätzung und das Anbieten von sozialer Unterstützung zu unmittelbaren Entlastungsmöglichkeiten führen kann. Die Arbeit gibt Aufschluss darüber, dass der Arbeitsbereich der Flüchtlingsbetreuung und -beratung, unabhängig von einer COVID-19 Pandemie, hohe Anforderungen stellt, die wiederum direkte oder indirekte Auswirkungen auf das psychische Wohlbefinden haben können. Im Gegenzug dazu bietet der Bereich eine Vielfalt von sozialen und kulturellen Erfahrungen wie kaum ein anderer in der sozialen Arbeit.

Da es sich in der vorliegenden Forschungsarbeit nur um einen zeitlich begrenzten Beobachtungsausschnitt handelt, empfiehlt es sich für weitere Forschungsvorhaben einen längeren Erhebungszeitraum sowie eine größere Stichprobe aus anderen Nationen, die professionelle Flüchtlingsarbeit anbieten, zu berücksichtigen um die repräsentative Aussagekraft zu erhöhen.

## Literaturverzeichnis

- Acker, Gila M. (2018). Self-care Practices among Social Workers: Do They Predict Job Satisfaction and Turnover Intention? *Social Work in Mental Health* 16(6), 713–27.
- Bagozzi, R. P., & Baumgartner, H. (1994). *The evaluation of structural equation models and hypotheses testing*. In R. P. Bagozzi (Hrsg.), *Principles of marketing research* (386–422). Cambridge: Blackwell.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands- Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309–328.  
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job Resources Boost Work Engagement, Particularly When Job Demands Are High. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274–284. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274>
- Bakker, A. B. & Sanz-Vergel, A. I. (2013). Weekly work engagement and flourishing: The role of hindrance and challenge job demands. *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 397–409. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2013.06.008>
- Bamberger, E., Keller, M., Wohler, C., & Zeh, A. (2006). *BGW-Stresskonzept – Das arbeitspsychologische Stressmodell*. Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege.
- Ben-Ezra, M., & Hamama-Raz, Y. (2021). Social Workers during COVID-19: Do Coping Strategies Differentially Mediate the Relationship between Job Demand and Psychological Distress? *The British Journal of Social Work* 51(5), 1551–1567.
- Blanco-Donoso, L. M., Moreno-Jiménez, J., Amutio, A., Gallego-Alberto, L., Moreno-Jiménez, B. & Garrosa, E. (2021). Stressors, Job Resources, Fear of Contagion, and Secondary Traumatic Stress Among Nursing Home Workers in Face of the COVID-19: The Case of Spain. *Journal of Applied Gerontology*, 40(3), 244–256.  
<https://doi.org/10.1177/0733464820964153>
- Borho, A., Georgiadou, E., Grimm, T., Morawa, E., Silbermann, A., Nisslbeck, W., & Erim, Y. (2019). Professional and Volunteer Refugee Aid Workers-Depressive Symptoms and Their Predictors, Experienced Traumatic Events, PTSD, Burdens, Engagement Motivators and Support Needs. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(22), 4542.
- Borritz, M., Rugulies, R., Bjorner, J. B., Villadsen, E., Mikkelsen, O. A., & Kristensen, T. S. (2006). Burnout among employees in human service work: Design and baseline findings of the PUMA study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 34, 49–58.  
<https://doi.org/10.1080/14034940510032275>

- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of Applied Psychology, 85*(1), 65–74.
- Chen, H. & Eyoun, K. (2021). Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear of COVID-19 on restaurant frontline employees 'job insecurity and emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management, 94*, 102850–102850. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102850>
- Chin, W. W. (1998). *The partial least squares approach for structural equation modeling*. In G. A. Marcoulides (Hrsg.), *Modern methods for business research* (295–336). Lawrence Erlbaum Associates.
- De Angelis, M., Mazzetti, G. and Guglielmi, D. (2021). Job Insecurity and Job Performance: A Serial Mediated Relationship and the Buffering Effect of Organizational Justice. *Frontiers in Psychology, 12*(694057). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.694057>
- Diamantopoulos, A., & Riefler, P. (2008). Formative Indikatoren: Einige Anmerkungen zu ihrer Art, Validität und Multikollinearität. *Zeitschrift für Betriebswirtschaft, 78*, 1184–1196.
- Dubey, S., Biswas, P., Ghosh, R., Chatterjee, S., Dubey, M. J., Chatterjee, S., Lahiri, D., & Lavie, C. J. (2020). Psychosocial impact of COVID-19. *Diabetes & metabolic syndrome, 14*(5), 779–788. <https://doi.org/10.1016/j.dsx.2020.05.035>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*, 500–507.
- Mangrio, E., Maneesh, P. S., & Strange M. (2020). Refugees in Sweden During the Covid-19 Pandemic—The Need for a New Perspective on Health and Integration. *Frontiers in Public Health 8*, 574334.
- Ferris, L. J., Jetten, J., Johnstone, M., Girdham, E., Parsell, C., & Walter, Z. C. (2016). The florence nightingale effect: Organizational identification explains the peculiar link between others' suffering and workplace functioning in the homelessness sector. *Frontiers in Psychology, 7*, 16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00016>
- Figley, C. R. (1995). *Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview*. In C. R. Figley (Hrsg.), *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (1–20). Routledge.
- Filsinger, D. (2017). *Soziale Arbeit mit Flüchtlingen. Strukturen, Konzepte und Perspektiven*. WISO Diskurs. Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior, 21*, 219–239. <https://doi.org/10.2307/2136617>

- Glossar 2.0 zu Asyl und Migration* (Januar 2012, Zweite Ausgabe.). (2012). Publications Office.
- Goodwin, R. D. & Gotlib, I. H. (2004). Gender differences in depression: the role of personality factors. *Psychiatry Research*, *126*(2), 135–142.  
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2003.12.024>
- Greene, J. C., Caracelli, V. J., & Graham, W. F. (1989). Toward a conceptual framework for mixed-method evaluation designs. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, *11*, 255–274.
- Grimm, T., Georgiadou, E., Silbermann, A., Junker, K., Nisslbeck, W., & Erim, Y. (2017). Psychische und kontextuelle Belastungen, Motivationsfaktoren und Bedürfnisse von haupt- und ehrenamtlichen Flüchtlingshelfern. *Psychotherapie · Psychosomatik · Medizinische Psychologie*, *67*, 345–351. <https://doi.org/10.1055/s-0043-100096>
- von Groenheim, H. (2015). Migrationssozialarbeit statt Flüchtlingssozialarbeit?: Potentiale und Herausforderungen für eine inklusive Soziale Arbeit mit Flüchtlingen. In: Sozial Extra 4, *Praxis aktuell Flüchtlingssozialarbeit* (28–31). Deutsches Institut für Erwachsenenbildung - Leibniz-Zentrum für Lebenslanges Lernen.
- Guhan, R. & Liebling- Kalifani, H. (2011). The experiences of staff working with refugees and asylum seekers in the United Kingdom: A grounded theory exploration. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, *9*, 205–228.  
<https://doi.org/10.1080/15562948.2011.592804>
- Hamburger, F. (2009). Abschied von der Interkulturellen Pädagogik. Plädoyer für einen Wandel sozialpädagogischer Konzepte. Beltz Juventa.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychology*, *44*, 513–524.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, *50*(3), 337–370.
- Hölzl, Erik (1994): *Qualitatives Interview* In: Arbeitskreis Qualitative Sozialforschung (Hrsg.): *Verführung zum Qualitativen Forschen: Eine Methodenauswahl*. Wien (61–68).
- Hurmerinta-Peltomaki, L., & Nummela, N. (2006). Mixed methods in international business research: A value-added perspective. *Management International Review*, *46*, 439–459.
- Jarvis, C. B., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, P. M. (2003). A critical review of construct indicators and measurement model misspecification in marketing and consumer research. *Journal of Consumer Research*, *30*, 199–218.

- Jobst, E., Gall C., Eiche C., Birkholz T., & Pröttengeier, J. (2018). Do Good, Stay Well. Well-being and Work Satisfaction among German Refugee Helpers: A National Cross-sectional Study. *PloS One* 13(12). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0209697>
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational Researcher*, 33(7), 14–26.
- Kepper, G. (1994): *Qualitative Marktforschung, Methoden, Einsatzmöglichkeiten und Beurteilungskriterien*. Deutscher Universitätsverlag.
- Kidd, S. A., Miner, S., Walker, D., & Davidson, L. (2007). Stories of working with homeless youth: On being “mind- boggling”. *Children and Youth Services Review*, 29, 16–34. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2006.03.008>
- Kim, Y. J. (2017). Secondary traumatic stress and burnout of north Korean refugees service providers. *Psych Investigation*, 14(2), 118.
- Kluge, H. N. P. (2020). Statement e physical and mental health key to resilience during COVID-19 pandemic. <http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/statements/statement-physical-and-mental-health-key-to-resilience-during-covid-19-pandemic> (accessed on 26th March, 2020).
- Kölbach, M., & Zapf, D. (2015). *Psychische Belastungen in der Arbeitswelt – von Stress, Mobbing, Angst bis Burnout*. TBS gGmbH Rheinland-Pfalz.
- Kurz A., Stockhammer C., Fuchs S., Meinhard D. (2007) *Das problemzentrierte Interview*. In: Buber R. & Holzmüller H.H. (Hrsg.) *Qualitative Marktforschung*. Gabler. [https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9258-1\\_29](https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9258-1_29)
- Labrague, L. J. & De los Santos, J. (2020). Fear of COVID-19, psychological distress, work satisfaction and turnover intention among front line nurses. Research Square. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-35366/v1>
- Lazarus, R. S. (1999). Hope: An Emotion and a Vital Coping Resource Against Despair. *Social Research*, 66(2), 653–678.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer.
- Lazarus, R. S., Folkman, S. Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality*. 1987;1(3):141–169. <https://doi.org/10.1002/per.2410010304>
- Lusk, M., & Terrazas, S. (2015). Secondary trauma among caregivers who work with Mexican and Central American refugees. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 37, 257–273. <https://doi.org/10.1177/0739986315578842>
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent

- relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764–775.
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burn- out: A review. *Journal of Mental Health*, 11, 255–265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C.; Jackson, S. E.; Leiter, M. P. (1996–2016). *Maslach Burnout Inventory Manual* (Fourth ed.). Mind Garden, Inc.
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mayring, Philipp (1990): *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. Beltz.
- Mayring, Philipp (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen Und Techniken* (12., Auflage). Beltz.
- Mette, J., Wirth, T., Nienhaus, A., Harth, V., & Mache, S. (2020). "I Need to Take Care of Myself": A Qualitative Study on Coping Strategies, Support and Health Promotion for Social Workers Serving Refugees and Homeless Individuals. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 15(1), 19.
- Millner, R., Mittelberger, C., Mehrwald, M., Weissinger, L., Vandor, P. & Meyer, M. (2020). *Auswirkungen der COVID-19 Pandemie auf die soziale Infrastruktur in Österreich*. BMSGPK.
- Mostyn, M. (2018). Asylbewerber, Flüchtling oder Migrant? In: Vankova L. (Hrsg.), *Fachlichkeit und Fachsprachlichkeit in varianten Kontexten*, 147, 49–110.
- Müller, A. (2013): *Die Organisation der Aufnahme und Unterbringung von Asylbewerbern in Deutschland, Working Paper 55 der Forschungsgruppe des Bundesamtes*. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge.
- Nisanci, A., Kahraman, R., Alcelik, Y., & Kiris, U. (2020). Working with Refugees during COVID-19: Social Worker Voices from Turkey. *International Social Work* 63(5): 685–90.
- Otto, H. U., Thiersch, H. & Grunwald, K. (2015). *Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* (5. Auflage). Reinhardt.
- Pakpour, A. H. & Griffiths, M. D. (2020). The fear of COVID-19 and its role in preventive behaviors. *Journal of Concurrent Disorders* 2(1), 58–63.
- Papousek, I., Ruggeri, K., Macher, D., Paechter, M., Heene, M., Weiss E. M., Schuller G., & Freudenthaler H. (2012). Psychometric evaluation and experimental validation of the statistics anxiety rating scale. *Journal of Personality Assessment*, 94(1), 82–91. <https://doi.org/10.1080/00223891.2011.627959>

- Pell, M. (2013). *Sekundärtraumatisierung bei Helferinnen im Umgang mit traumatisierten Flüchtlingen* (Diplomarbeit), Universität Wien.
- Pejtersen, J. H., Kristensen, T. S., Borg, V. & Bjorner, J.B. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire, *Scand J Public Health*, 38(3), 8–24. <https://doi.org/10.1177/1403494809349858>
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 438–454.
- Rehklau, C. (2017). Flüchtlinge als Adressat\_innen Sozialer Arbeit? Sozialarbeitswissenschaftlicher Zugang. In: Ghaderi, C. & Eppenstein T. (Hrsg.): *Flüchtlinge. Multiperspektivische Zugänge* (305–322). Springer VS.
- Reif, J. A. M. & Spieß, E. (2018). Wahrnehmung und Bewertung von Stressoren. In: Effektiver Umgang mit Stress. Die Wirtschaftspsychologie. Springer. [https://doi.org.uaccess.univie.ac.at/10.1007/978-3-662-55681-8\\_4](https://doi.org.uaccess.univie.ac.at/10.1007/978-3-662-55681-8_4)
- Riedl, E. M. & Thomas, J. (2019). The moderating role of work pressure on the relationships between emotional demands and tension, exhaustion, and work engagement: an experience sampling study among nurses. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), 414–429. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1588251>
- Robinson, K. (2014). Voices from the front line: Social work with refugees and asylum seekers in Australia and the UK. *British Journal of Social Work*, 44, 1602–1620. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct040>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-romá, V. & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.
- Schaufeli, Shimazu, A., Hakanen, J., Salanova, M., & De Witte, H. (2019). An Ultra-Short Measure for Work Engagement. *European Journal of Psychological Assessment*, 35(4), 577–591. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000430>
- Scherr, A. (2015): Soziale Arbeit mit Flüchtlingen: Die Realität der „Menschenrechtsprofession“ im nationalen Wohlfahrtsstaat. In: Sozial Extra 4, *Praxis aktuell Flüchtlingssozialarbeit* (16–19). Deutsches Institut für Erwachsenenbildung - Leibniz-Zentrum für Lebenslanges Lernen.
- Schührer, S. (2021). *Neue Erkenntnisse zu Hilfebedarfen und zur Nutzung von Beratungsangeboten: Geflüchtete Menschen in Deutschland*. (BAMF-Kurzanalyse, 6-2021). Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) Forschungszentrum Migration, Integration und Asyl (FZ). <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-73269-4>

- Serafini, G., Parmigiani, B., Amerio, A., Aguglia, A., Sher, L. & Amore, M. (2020). The Psychological Impact of COVID-19 on the Mental Health in the General Population. *QJM : Monthly Journal of the Association of Physicians* 113(8), 531–37.
- Siegrist, J. & Dragano, N. (2008). Psychosocial stress and disease risks in working life. *Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz*, 51, 305–312.
- Soraci, P., Ferrari, A., Abbiati, F. A., Del Fante, E., De Pace, R., Urso, A. & Griffiths, M.D. (2020). Validation and psychometric evaluation of the Italian version of the Fear of COVID-19 Scale. *Int. J. Ment. Health Addict*, May 4, 1–10.
- Stalker, C. A., Mandell, D., Frensch, K. A., Harvey, C., & Wright, M. (2007). Children welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: How do they do it? *Child & Family Social Work*, 12, 182–191. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2006.00472.x>
- Sundqvist, J., Ghazinour, M., & Padyab, M. (2017). Coping with stress in the forced repatriation of unaccompanied asylum- seeking refugee children among Swedish police officers and social workers. *Psychology*, 8, 97–118. <https://doi.org/10.4236/psych.2017.81007>
- Thakur, V., & Jain, A. (2020). COVID 2019-suicides: A global psychological pandemic. *Brain, behavior, and immunity*, 88, 952.
- Thole, W. (2012). *Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch* (4. Auflage). Springer VS.
- Treibel, A. (2008). *Migration*. In: *Handbuch Soziologie* (295–317). VS Verlag für Sozialwissenschaften. [https://doi.org/10.1007/978-3-531-91974-4\\_15](https://doi.org/10.1007/978-3-531-91974-4_15)
- van Rooij, B., de Bruijn, A. L., Reinders Folmer C., Kooistra E. B, Kuiper M. E. Brownlee M., Olthuis E. & Fine A. (2020). Compliance with COVID-19 Mitigation Measures in the United States (April 22, 2020). *Amsterdam Law School Research Paper No. 2020-21, General Subserie Research Paper No. 2020-03, UC Irvine School of Law Research Paper No. 2020–33*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3582626>
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- Weiber, R., & Mühlhaus, D. (2014). *Strukturgleichungsmodellierung : Eine anwendungsorientierte Einführung in die Kausalanalyse mit Hilfe von AMOS, SmartPLS und SPSS* (2. Auflage). Springer.
- Wirth, T., Mette, J., Prill, J., Harth, V., & Nienhaus, A. (2019). Working Conditions, Mental Health and Coping of Staff in Social Work with Refugees and Homeless Individuals: A Scoping Review. *Health & Social Care in the Community* 27(4), 257–269.
- Witzel, A. (1982). *Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen*. Campus Verlag.

- Witzel, A. (1985). *Das problemzentrierte Interview*. In: G. Jüttemann (Hrsg.), *Qualitative Forschung in der Psychologie: Grundfragen, Verfahrensweisen, Anwendungsfelder* (227–255). Beltz. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-5630>
- Witzel, A. (2000). Das problemzentrierte Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung - Theories, Methods, Applications*, 1(1), 1–9.
- Zaltman, G. & Higie, R. A. (1993). Seeing the Voice of the Customer: The Metaphor Elicitation Technique. Cambridge, MA, Marketing Science Institute, Working Paper, 93–114.
- Zapf, D. & Semmer, N. (2004). Stress und Gesundheit in Organisationen. In: Schuler H.(Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich D, Serie III, Band 3 Organisationspsychologie* (2. Auflage) (1007–1112). Hogrefe.
- Zhai, Y. & Du, X. (2020). Loss and grief amidst COVID-19: a path to adaptation and resilience. *Brain Behavior Immun*, 87, 80–81. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.04.053>

# Tabellenverzeichnis

Tabelle 1. Belastungen und Ressourcen durch die formalen Anforderungen der Organisation	2
Tabelle 2. Belastungen durch die inhaltlichen Anforderungen der Tätigkeit	3
Tabelle 3. Belastungen und Ressourcen durch die Anforderungen der sozialen Beziehungen im Berufsalltag	4
Tabelle 4. Ressourcen durch persönliche Faktoren in Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit	5
Tabelle 5. Einfluss der COVID-19 Pandemie auf die berufliche Tätigkeit	7
Tabelle 6. COVID-19 Pandemie und der Einfluss auf psychische Belastungen am Arbeitsplatz	9
Tabelle 7. Allgemeine Unterstützung und Bewältigungsstrategien bei psychischen Belastungen	9
Tabelle 8. Unterstützung und Bewältigungsstrategien bei psychischen Belastungen während COVID-19 Pandemie	9
Tabelle 9. Messinstrumente	11
Tabelle 10. Mittelwerte und Standardabweichung der verwendeten Skalen	14
Tabelle 11. Korrelationen der untersuchten Variablen	14

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1. Strukturgleichungsmodell Jobanforderungen und Jobressourcen	2
Abbildung 2. Ergebnisse der Strukturgleichungsanalyse	3

# Anhang

## i. Interviewleitfaden

### Einleitung

Ich schreibe gerade an meiner Masterarbeit im Bereich der Arbeits- und Organisationspsychologie an der Universität Wien.

Das Thema meiner Arbeit befasst sich mit dem Arbeitsbereich der professionellen Flüchtlingsbetreuung und -beratung. Genauer gesagt möchte ich die Arbeitsbedingungen während der COVID-19 Pandemie und ihre Auswirkung auf Anforderungen und psychische Belastungsfaktoren untersuchen. Zudem interessiert es mich in welcher Form Bewältigungsstrategien durch die Organisation, den Kolleg\*innen, sowie persönlicher Anlagen vorhanden sind. Mittels eines qualitativen Methodenansatzes möchte ich den Ist-Stand des Arbeitsbereiches erforschen, identifizieren und aufzeigen. Das Leitfadengestützte Interview verwende ich um die aus der Forschung bestehenden Theorien zu überprüfen und die daraus gewonnen Erkenntnisse wissenschaftlich zu diskutieren und gegebenenfalls neue Theorien abzuleiten.

Im vorliegenden Fragebogen bitte ich Sie, soweit es Ihnen möglich ist, einige Informationen zu soziodemografischen Daten anzugeben. Wie bereits angekündigt werden alle Daten die aus schriftlichen Angaben sowie aus dem Interview gewonnen werden anonym gehalten und nur für meine Arbeit verwendet.

### Soziodemografische Daten

- Angaben des Geschlechts (w/m/d/keine Angabe)
- Zugehörigkeit der Altersgruppe
- Ausbildungshintergrund (vor oder während der Tätigkeit?)

### Anstellungsverhältnis/Wochenstunden/Betreuungsschlüssel

- Haben Sie einen befristeten Arbeitsvertrag (wenn ja für wie lange)?
- Für wie viele Stunden pro Woche sind Sie angestellt?
- Wie viele Stunden arbeiten Sie pro Woche im Durchschnitt (Überstunden)?
- Wie viele Klienten betreuen Sie im Vergleich zu Ihren Wochenstunden?

## Tätigkeitsbeschreibung

- Für welche Tätigkeit sind Sie angestellt? Bitte beschreiben Sie Ihre Tätigkeit in 1–2 Sätzen.

## Interview

In unserem Gespräch möchte ich mit Ihnen über die Anforderungen Ihres Jobs sprechen, welche Sie täglich erfahren, welche Sie belasten und welche Ressourcen Sie zu Verfügung haben um Belastungen zu bewältigen. Das wird den erste Teil bilden. Im Zweiten Teil möchte ich über COVID-19 sprechen und welchen Einfluss die Pandemie auf Ihren Job und Ihr Wohlbefinden hat. Abschließend möchte ich noch erfahren wie Sie mit den Herausforderungen der Pandemie in Ihrem Job umgehen und ob es dabei Unterstützung von Seiten Ihres Arbeitgebers gibt.

Ich werde unser Gespräch aufzeichnen. Ist das für Sie in Ordnung? Ich kann mich somit mehr auf das Gespräch mit Ihnen konzentrieren. Es hilft mir anschließend in der Auswertung für eine genauere Wiedergabe des Gesprächsinhalts.

Das Gespräch wird ca. 60–90 Minuten in Anspruch nehmen.

- Gibt es vorweg noch Fragen?
- Eine Frage für den Start ins Gespräch: Wie geht es Ihnen heute?
- Bitte beschreiben Sie kurz wie Ihr typischer Arbeitstag aussieht?

## Organisation (Arbeitgeber)

- Welche Anforderungen stellt Ihr Arbeitgeber an Sie als Mitarbeiter\*in im Flüchtlingsbereich (z.B. Kommunikation/Kontakt zu Behörden, anderen Organisationen; Netzwerken; Akquirieren von Ehrenamtlichen; Dokumentation; administrative Tätigkeiten; etc.)?
- Was erwartet Ihr Arbeitgeber von Ihnen?
- Fühlen sich Aufträge Ihres Arbeitgebers belastend an? Wenn ja, welche genau und warum?
- Gibt es von Seiten Ihres Arbeitgebers Unterstützung hinsichtlich der Anforderungen die an Sie gestellt werden?

## Funktion

- Was erfordert Ihre Tätigkeit?

- Wie viel Entscheidung haben Sie Ihr Klient\*innen in z.B. finanziellen Lagen zu unterstützen?
- In welcher Sprache kommunizieren Sie mit Ihren Klient\*innen?
- Welche Anforderungen stellen Ihre Klient\*innen?
- Wie geht es Ihnen mit belastenden Situationen Ihrer Klient\*innen (Traumatische Erlebnisse; Interessenskonflikte mit Ihnen oder Bewohner\*innen; Aggressionen/Gewalt)?
- Wie bemessen Sie Ihren Erfolg in der Arbeit?

### Soziale Beziehungen

- Wie gehen Sie mit Grenzen um? Professionelle Haltung?
- Wie geht es Ihnen in der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleg\*innen/Ihrem Team?
- Was sind Ihre Stärken/Schwächen?
- Bekommen Sie Hilfe von Ihren Kolleg\*innen/Team/Vorgesetzten, wenn sie nicht weiterwissen?
- Wie reagiert man, im privaten Umfeld oder in der Öffentlichkeit, auf Sie wenn Sie über Ihren Job sprechen?

### Persönlichkeit/Motive/Haltung

- Was zeichnet Sie Ihrer Meinung nach für Ihre Tätigkeit aus (Stärken)?
- Womit helfen Sie sich in schwierigen beruflichen Situationen?
- Wo holen Sie sich Energie?
- Was ist schön an Ihrem Beruf?
- Was hat Sie zu Ihrem Job motiviert?

### Wohlbefinden

- Fühlen Sie sich aktuell körperlich und psychisch fit?
- Hat es Momente, die Sie stark belastet haben, gegeben? Wie haben sich diese Momente auf Ihre Gesundheit ausgewirkt?
- Wer oder was hat Ihnen geholfen die Belastung zu bewältigen?

## COVID-19

- Welche Gedanken oder Gefühle löst COVID-19 bei Ihnen aus?
- Fühlen Sie sich aktuell in Ihrer beruflichen Tätigkeit und dem dazugehörigen Arbeitsumfeld wohl?
- Was hat sich während der Pandemie Vergleich zu davor für Ihren Beruf verändert?
- Können Sie Ihre Tätigkeit uneingeschränkt ausüben?
- Welchen Einfluss haben einschränkende Maßnahmen auf Ihre Tätigkeit mit Klient\*innen/Kolleg\*innen/etc.
- Gibt es Unterstützung durch die Institution/Vorgesetzte/Team/Privat?
- Wie gehen Sie mit den Herausforderungen um?

## Abschluss

- Gibt es Anmerkungen oder Fragen?