



---

# Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern

---

**Masterthesis**

im Studiengang

M.A. Gesundheitsfördernde Organisationsentwicklung  
Fachbereich Soziale Arbeit, Gesundheit und Medien

vorgelegt von

**Claudia Andersch, B.A.**  
Matrikel-Nr.: 20182165

am 16. September 2020  
an der Hochschule Magdeburg-Stendal

Erstprüferin: Prof. Dr. Katharina Kitze  
Zweitprüfer: Prof. Dr. Rahim Hajji

## Abstract

Der Umgang mit zunehmenden arbeitsbedingten, psychischen Belastungen im Feld der Sozialen Arbeit stellt eine ernstzunehmende Herausforderung für Sozialarbeitende dar, insbesondere in Zeiten des demografischen Wandels und des Fachkräftemangels. Die vorliegende Arbeit geht der Frage nach, welche Strategien Frauenhausmitarbeiterinnen gegen psychische Belastungen am Arbeitsplatz anwenden. Die empirische Untersuchung erfolgte durch neun leitfadengestützte, problemzentrierte Interviews mit insgesamt zehn Frauenhausmitarbeiterinnen aus fünf Bundesländern, welche mithilfe der *Grounded Theory*-Methodik ausgewertet wurden. Es zeigte sich, dass die Mitarbeiterinnen durch die Zusammenarbeit mit den Klientinnen und die wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz wie Arbeitsinhalt, -organisation oder die (eigene) soziale Situation psychische Belastung erleben. Zur Bewältigung dieser Belastung dienen ihnen emotions- und problemorientierte Strategien. Zu den problemorientierten Strategien zählen das Besprechen der Probleme bei Fällen und Erlebtem mit Kolleginnen, Supervisorinnen und innerhalb des beruflichen Netzwerkes, das Setzen von Grenzen, beispielsweise durch eine Auftragsklärung und ein ausgewogenes Nähe-Distanz-Verhältnis sowie die Teilnahme an beruflichen Qualifizierungsmaßnahmen wie Fort- und Weiterbildungen. Auch die Strukturierung/Organisation der Arbeitsaufgaben, der Austausch mit dem Träger und das Besprechen der Problemsituation im Team zählen zu den problemorientierten Lösungsstrategien. Hinsichtlich der emotionsorientierten Bewältigung der psychischen Belastungen wenden die Mitarbeiterinnen Kontrastarbeit an, betreiben eine Uminterpretation der belastenden Situation, nutzen ihren Freizeitausgleich für erbrachte Dienste und besprechen ihre Probleme im privaten Umfeld.

Schlagwörter: Emotionsorientierte und problemzentrierte Bewältigung, Psychische Belastungen, Frauenhaus, Problemzentriertes Interview, Grounded Theory

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einführung.....</b>	<b>1</b>
1.1 Zielsetzung und Fragestellung .....	2
1.2 Aufbau der Arbeit .....	4
<b>2 Theoretischer Hintergrund .....</b>	<b>5</b>
2.1 Setting Frauenhaus .....	5
2.1.1 Zielgruppe und rechtliche Grundlagen.....	6
2.1.2 Politische Rahmenbedingungen der Frauenhausfinanzierung .....	13
2.1.3 Ausstattung und Leistungen der Frauenhäuser .....	15
2.1.4 Trägerstruktur der Frauenhäuser .....	18
2.1.5 Herausforderungen im Arbeitsfeld Frauenhaus .....	19
2.2 Relevanz psychischer Gesundheit.....	22
2.2.1 Begriffsdefinitionen .....	24
2.2.2 Biologische, soziologische und psychologische Stressmodelle .....	28
2.2.3 Arbeitsweltbezogene Stressmodelle.....	31
2.2.4 Stressmodelle mit Fokus auf personenbezogene Ressourcen .....	36
<b>3 Stand der Forschung zu psychischen Belastungen in der Frauenhausarbeit bzw. Sozialen Arbeit.....</b>	<b>42</b>
<b>4 Methodisches Vorgehen.....</b>	<b>48</b>
4.1 Forschungsdesign.....	48
4.2 Sampling und Feldzugang.....	48
4.3 Erhebungsmethodik, Leitfadenerstellung und Pretest.....	50
4.4 Durchführung .....	55
4.5 Auswertungsmethodik .....	55
4.6 Gütekriterien .....	57
<b>5 Darstellung der Ergebnisse.....</b>	<b>59</b>
5.1 Interviewpartnerinnen .....	59
5.2 Einzelergebnisse.....	64
5.2.1 Person 1.....	64
5.2.2 Person 2.....	70
5.2.3 Person 3.....	75
5.2.4 Person 4.....	81
5.2.5 Person 5.....	87
5.2.6 Person 6.....	93
5.2.7 Person 7.....	99
5.2.8 Person 8.....	105
5.2.9 Person 9.....	111
5.2.10 Person 10.....	118

---

<b>6 Diskussion der Ergebnisse .....</b>	<b>127</b>
6.1 Diskussion der Ergebnisse bezüglich Belastungsfaktoren und Stressoren .....	127
6.2 Diskussion der Ergebnisse bezüglich Ressourcen und Schutzfaktoren .....	137
6.3 Einflussfaktoren .....	152
<b>7 Fazit und Ausblick.....</b>	<b>156</b>
<b>8 Literaturverzeichnis.....</b>	<b>164</b>
<b>Anhang A: Hilfsmittel des problemzentrierten Interviews .....</b>	<b>174</b>
A.1 Interviewleitfaden.....	174
A.2 Kurzfragebogen .....	175
A.3 Datenschutzerklärung .....	177
<b>Anhang B: Kodierparadigmen.....</b>	<b>179</b>
B.1 Person 1 .....	179
B.2 Person 2 .....	182
B.3 Person 3 .....	185
B.4 Person 4 .....	189
B.5 Person 5 .....	192
B.6 Person 6 .....	195
B.7 Person 7 .....	199
B.8 Person 8 .....	202
B.9 Person 9 .....	205
B.10 Person 10 .....	208
<b>Anhang C: Fallvergleichstabelle .....</b>	<b>213</b>
<b>Anhang D: Codebuch.....</b>	<b>218</b>
<b>Anhang E: Interviews .....</b>	<b>235</b>
E.1 Person 1 und 2.....	235
E.3 Person 3.....	270
E.4 Person 4.....	289
E.5 Person 5.....	310
E.6 Person 6.....	330
E.7 Person 7.....	352
E.8 Person 8.....	370
E.9 Person 9.....	394
E.10 Person 10.....	417

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1 – Individuelle Voraussetzungen des Menschen .....	26
Tabelle 2 – Beziehungen zwischen Bewältigungsoptionen und Beeinträchtigungen .....	36
Tabelle 3 – Transkriptionsregeln.....	54
Tabelle 4 – Biografische Daten .....	62
Tabelle 5 – Auswertung des Kohärenzgefühls.....	63

## Vorwort

Die vorliegende Masterthesis stellt den Abschluss des Moduls 10 („Master-Thesis“) und somit des Master-Studiengangs *Gesundheitsfördernde Organisationsentwicklung* an der Hochschule Magdeburg-Stendal dar. Es ist mir ein großes Anliegen, an dieser Stelle zuerst den Menschen zu danken, ohne die die Erstellung dieser Arbeit unrealisierbar gewesen wäre: meinen Interviewpartnerinnen aus den verschiedenen Frauenhäusern Deutschlands, welche durch ihre Geduld und Offenheit diese Forschungsergebnisse ermöglicht haben. Während das Alltagsgeschehen aufgrund der Corona-Pandemie mit bisher nicht dagewesenen Herausforderungen erschwert wurde, nahmen sie sich dennoch die Zeit, mir Einblicke in ihre tägliche Arbeit zu geben. Dafür möchte ich mich von Herzen bedanken.

Ein weiterer großer Dank gilt den Personen, die mich in den zwei Jahren des Masterstudiums und während der Bearbeitung der Thesis begleitet, gefordert und gefördert haben:

- Frau Prof. Kitze, für ihre wertschätzende und exzellente Betreuung, die nützlichen Diskussionen und Anregungen sowie für ihr konstruktives Feedback während der Bearbeitungszeit.
- Herrn Prof. Hajji, für seine Unterstützung während des Studiums und seine freundliche Bereiterklärung zur Betreuung der Masterthesis als Zweitkorrektor.
- Meinem Mann Tobias Rupprecht, für die Unterstützung während des Wochenpendelns zwischen Fulda und Magdeburg und für die Geduld, die Erkenntnisse der Arbeit fortwährend zu diskutieren.
- Meiner Schwester Bianca, für ihre Anregungen und Einblicke in das Arbeitsfeld Frauenhaus.
- Stephanie Halling, Isabel Rohde, Janine Röder, Nathalie Schmutz und Jacqueline Thenhausen für den wertvollen Austausch während der Bearbeitungszeit und für ihre engagierte und kritische Durchsicht der Thesis.

Claudia Andersch

Fulda, 16. September 2020

# 1 Einführung

Arbeitsbedingte psychische Belastungen stellen insbesondere im Sektor der Sozialen Arbeit eine ernsthafte Bedrohung für die Fachkräfte dar: Erstens verzeichnete das Sozialwesen im Jahr 2018 mit ca. 16 Prozent nicht nur den höchsten Anteil an Arbeitsunfähigkeitsfällen je 100 AOK-Mitglieder aufgrund psychischer Störungen und Verhaltensstörungen im Vergleich zu allen anderen Branchen, sondern mit ca. 29 Tagen je Fall auch die längste Arbeitsunfähigkeitsdauer (Badura et al., 2019, S. 457, 464).

Zweitens beeinflusst der Arbeitsweltwandel durch Arbeitsintensivierung, Entgrenzung, Flexibilisierung und Subjektivierung die Gestaltung der Arbeit und manifestiert sich u.a. in zunehmendem Zeit- und Leistungsdruck, der auch im Rahmen der Ökonomisierung, Professionalisierung und Institutionalisierung der Sozialen Arbeit auf die Fachkräfte einwirkt (Lenz & Weiss, 2018, S. 16; Carstensen, 2018, S. 49; Henn, Lochner & Meiner-Teubner, 2017, S. 44). Zudem erheben die meisten Sozialarbeitenden den Anspruch, ihren KlientInnen professionelle Unterstützung und „Hilfe zur Selbsthilfe“ bieten zu können, werden dabei jedoch von den vorherrschenden Trägerstrukturen bzw. den finanziellen, zeitlichen und personellen Vorgaben der Arbeitgebenden und den gesetzlichen Rahmenbedingungen begrenzt. Es entsteht ein Konflikt, welcher sich oftmals in psychosozialer Belastung niederschlägt und negative psychische Beanspruchungsfolgen nach sich ziehen kann.

Zuletzt stellt die psychische Belastung durch die Zunahme komplexerer Problemlagen der KlientInnen – insbesondere im Bereich der Frauenhausarbeit, welche im Mittelpunkt der vorliegenden Arbeit steht – eine weitere Herausforderung dar, der die Fachkräfte der Sozialen Arbeit entgegenzutreten müssen (Lenz & Weiss, 2018, S. 16, 18; Brückner, 2018, S. 35, 40).

Ein professioneller Umgang mit diesen Herausforderungen ist essentiell, um unter dem Verantwortungsdruck und den Anforderungen des Berufsalltags widerstandsfähig zu bleiben. Hierbei ist das Hinterfragen von Arbeitsbedingungen und Strukturen sowie das Erkennen von Ressourcen, Fähigkeiten und Stärken ein erster, wichtiger Schritt, um Strategien zur Bewältigung psychischer Belastungen zu entwickeln.

Wie zuvor erwähnt, liegt der Fokus dieser Masterthesis auf Sozialarbeitenden in Frauenhäusern. Herauszufinden, welche Strategien Frauenhausmitarbeiterinnen<sup>1</sup> nutzen, um psychischen Belastungen am Arbeitsplatz entgegenzutreten, ist deshalb das Forschungsinteresse.

Dass die Wahl des Forschungsfeldes insbesondere auf die Frauenhausarbeit fiel, kann damit begründet werden, dass sich bisherige Forschungen bezüglich psychischer Belastungen und deren Bewältigung im

---

<sup>1</sup> Dem Feld geschuldet arbeiten überwiegend weibliche Sozialarbeitende in Frauenhäusern. Männliche Frauenhausmitarbeiter werden jedoch hiermit eingeschlossen.

Berufsfeld der Sozialen Arbeit auf Sozialarbeitende zahlreicher Tätigkeitsfelder konzentrieren – die Forschungslage in der Frauenhausarbeit allerdings ist sehr begrenzt und thematisch überwiegend im Bereich der Burnout- und Sekundärtraumaforschung anzusiedeln (Epstein & Silvern, 1990; McAleer, 1998; Clifford Jeffrey, 1999; Dekel & Peled, 2000; Tutty & Rothery, 1997; Baker, O'Brien & Salahuddin, 2007; Brown & O'Brien, 1998; Baird & Jenkins, 2003; Projektbüro Angewandte Sozialforschung der Universität Hamburg, 2014). Möglichen Strategien der Frauenhausmitarbeiterinnen zur Bewältigung psychischer Belastungen ist bislang keine Forschung gewidmet worden. An dieser Lücke möchte die vorliegende Untersuchung ansetzen.

## 1.1 Zielsetzung und Fragestellung

Das Untersuchungsziel dieser Masterthesis ist deshalb, die bewährten persönlichen und organisationalen Strategien der Frauenhausmitarbeiterinnen gegen psychische Belastungen am Arbeitsplatz herauszufinden, zu sammeln, gesundheits- und arbeitswissenschaftlich aufzuarbeiten, abzugleichen und – in Zeiten des demografischen Wandels, des Fachkräftemangels und zunehmender psychischer Belastungen in der Arbeitswelt – an aktuell und zukünftig im Feld tätige Frauenhausmitarbeiterinnen weiterzugeben.

Um die Strategien der Frauenhausmitarbeiterinnen in all ihrer Breite erfassen zu können, bietet sich eine qualitative Forschung über das leitfadengestützte, problemzentrierte Interview nach Witzel an. Die qualitative Vorgehensweise ermöglicht eine Datengenerierung, welche mithilfe der Auswertungsmethodik der Glaser und Strauss'schen *Grounded Theory* einen permanenten Vergleich der Fälle durchläuft, die komplexen Zusammenhänge zu Theorien der verschiedenen Strategien verdichtet und diese schließlich erklären kann.

Der gesundheits- und arbeitswissenschaftlichen Aufarbeitung dienen die folgenden Forschungsfragestellungen, welche sich auf die Themenfelder *Belastungsfaktoren und Stressoren, Ressourcen und Schutzfaktoren*, weitere *Einflussfaktoren* sowie *Nutzen der Bewältigungsstrategien* und *Handlungsbedarf* fokussieren:

### Belastungen/Beanspruchungen/Stressoren

- Welche Belastungsfaktoren und Stressoren werden als besonders beanspruchend erlebt?
- Welche widersprüchlichen Arbeitsanforderungen (nach Moldaschl) tragen zu psychischen Belastungen bei und wie reagieren die Mitarbeiterinnen darauf?
- Welche Bedeutung haben chronische Stressoren, kritische Lebensereignisse und *daily hassles* in der Frauenhausarbeit? Inwieweit wirken private Belastungen auf die Frauenhausarbeit ein?
- Inwiefern wirken sich Gratifikationen wie beispielsweise Entgelt, Wertschätzung oder makroökonomische Aspekte (z.B. Arbeitsplatzsicherheit) auf das Stressempfinden der Mitarbeiterinnen aus?

Ressourcen/Schutzfaktoren

- Welche Bedeutung kommt den Arbeitsressourcen der Mitarbeiterinnen im Sinne des Job-Demands-Resources-Modells (nach Demerouti et al.) bei der Bewältigung von psychischen Belastungen zu? Und welche bei der Aufrechterhaltung von Arbeitsengagement (Work Engagement)?
- Welche Bedeutung kommt dem Handlungsspielraum (nach Karasek) bei der Bewältigung psychischer Belastungen zu?
- Welche Bedeutung kommt der Selbstwirksamkeit (nach Bandura) bei der Bewältigung psychischer Belastungen zu?
- Welche Bedeutung besitzen die generalisierten Widerstandsressourcen (nach Antonovsky) zur Bewältigung von psychischen Belastungen in der Frauenhausarbeit? Welches Kohärenzgefühl bzw. -erleben zeichnet Frauenhausmitarbeiterinnen aus?
- Welche Art von Bewältigungs-/Copingstrategien (nach Lazarus) wenden die Mitarbeiterinnen an?
- Inwieweit werden die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen in der Realisierung ihrer Arbeitstätigkeit beachtet? Stimmen die Fähigkeiten und Kenntnisse der Mitarbeiterinnen mit der Arbeitsaufgabe überein und inwiefern erfolgt *Job Crafting* zur Bewältigung von psychischen Belastungen?
- Welche Ressourcen (nach Hobfoll) werden von den Mitarbeiterinnen besonders wertgeschätzt, in welche wird investiert? Welche Ressourcen sind bedroht und werden von ihnen geschützt?

Einflussfaktoren

- Welchen Einfluss haben folgende soziodemographische Faktoren auf die Bewältigung psychischer Belastung?
  - Geschlecht
  - Alter
  - Berufserfahrung
  - Sprachfähigkeiten
  - Qualifikationen
  - Trägerstrukturen

Nutzen der Bewältigungsstrategien und Handlungsbedarf

- Welche Strategien können im Rahmen einer gesundheitsfördernden Organisationsentwicklung genutzt werden? Wo bieten sich Ansatzpunkte für Handlungsbedarf innerhalb der Organisation? Wo innerhalb der politischen Landschaft?

## 1.2 Aufbau der Arbeit

Im Rahmen des theoretischen Hintergrundes (*Kapitel 2*) gilt es zu Anfang der Arbeit, in *Kapitel 2.1*, einen Überblick über das Setting Frauenhaus zu geben. Dazu zählen die Beschreibung der Zielgruppe der Frauenhausarbeit, ein Einblick in die rechtlichen Grundlagen und politischen Rahmenbedingungen, welche die Frauenhausfinanzierung bedingen, aber auch die Ausstattung der Frauenhäuser sowie die Trägerstruktur, die in autonom und nicht-autonom unterteilt werden kann. Zuletzt werden die Herausforderungen im Arbeitsfeld Frauenhausarbeit dargestellt. In *Kapitel 2.2* erfolgt nach einem kurzen Abriss zur Relevanz psychischer Gesundheit und einer Auseinandersetzung mit den verschiedenen Begriffsdefinitionen bezüglich Belastung, Beanspruchung und Stress die Vorstellung der einzelnen, für die Auswertung der Forschungsfragestellungen relevanten theoretischen Stressmodelle. Sie sind in drei Bereiche unterteilt: biologische, soziologische und psychologische Stressmodelle, arbeitsweltbezogene Stressmodelle sowie Stressmodelle mit Fokus auf personenbezogene Ressourcen.

Im Anschluss erfolgt mit dem Forschungsstand in *Kapitel 3* eine Auseinandersetzung mit bereits bestehenden Forschungen bezüglich psychischer Belastungen in der Frauenhausarbeit bzw. in der Sozialen Arbeit.

Die methodischen Rahmenbedingungen zur Beantwortung der Forschungsfragen werden in *Kapitel 4* erläutert. Das Methodenkapitel schildert neben dem Forschungsdesign auch das Sampling, den Feldzugang, die Erhebungsmethodik, die Leitfadenerstellung, den Pretest, die Durchführung sowie die Auswertungsmethodik und beleuchtet die Gütekriterien der Arbeit.

In *Kapitel 5* werden die Forschungsergebnisse präsentiert. Dabei folgt nach der Vorstellung der Interviewpartnerinnen eine ausführliche Darstellung der Einzelergebnisse im Sinne des Strauss'schen Kodierparadigmas.

Um zum Untersuchungsziel zu gelangen – dem Herausfinden der persönlichen und organisationalen Strategien der Frauenhausmitarbeiterinnen gegen psychische Belastungen am Arbeitsplatz, werden die in Kapitel 1.1 aufgestellten Forschungsfragen anhand der in Kapitel 5 dargestellten Ergebnisse zusammenfassend in *Kapitel 6* diskutiert und in den bestehenden Forschungsstand eingeordnet. Die Diskussion erfolgt in den nachfolgenden Unterkapiteln nach den Themenfeldern der Forschungsfragen: Belastungsfaktoren und Stressoren, Ressourcen und Schutzfaktoren sowie weitere Einflussfaktoren.

Das Fazit der Arbeit, *Kapitel 7*, beinhaltet die Zusammenführung der Strategien und damit die Beantwortung der Untersuchungsfrage sowie der offen gebliebenen Forschungsfrage, indem schlussfolgernd das Einsatzgebiet der Strategien sowie einige Handlungsempfehlungen für die gesundheitsfördernde Organisationentwicklung und die Politik beschrieben werden. Eine kritische Bewertung der Studie und ein Ausblick für weitere Forschungsarbeiten schließen die Arbeit ab.

## 2 Theoretischer Hintergrund

Für ein umfassendes Verständnis der Strategien von Frauenhausmitarbeiterinnen gegen psychische Belastungen ist zunächst eine Auseinandersetzung mit dem Setting Frauenhaus notwendig. Dazu zählen ein Überblick über die Zielgruppe des Hauses und ihre Spezifika, die rechtlichen Rahmenbedingungen und Abkommen, welche die Handlungsgrundlage der Frauenhausmitarbeiterinnen darstellen, die politischen Rahmenbedingungen der Frauenhausfinanzierung, die Leistungen und Ausstattung der Einrichtungen, ihre Trägerstrukturen sowie die Herausforderungen im Arbeitsfeld Frauenhaus.

Im weiteren Verlauf erfolgt nach einer kurzen Skizze zur Relevanz psychischer Gesundheit eine Definition der Begriffe Belastung, Beanspruchung und Stress sowie deren theoretische Einordnung. Anschließend beleuchtet Kapitel 2.2 Stressmodelle verschiedener Disziplinen, mithilfe derer ein späteres Abgleichen, Einordnen und Erklären der Bewältigungsstrategien der Frauenhausmitarbeiterinnen ermöglicht wird.

### 2.1 Setting Frauenhaus

Frauenhäuser stellen ein unverzichtbares Element in der Interventionskette bei Gewalt gegen Frauen dar. Ihre Handlungsgrundlage basiert vor allem auf Artikel 1 und 2 des Grundgesetzes sowie auf weiteren Gesetzgebungen und Aktionsplänen der Bundesregierung<sup>2</sup>. Ihr Auftrag, Gewaltbetroffenen Schutz und Hilfe zu gewähren, ist somit fundamental verankert.

Einen maßgeblichen Beitrag dazu leistete die Frauenbewegung der 1970er Jahre, welche die bis dato geltende Tabuisierung der Gewalt gegen Frauen (und Kinder) in der Ehe sowie der Gesellschaft aufbrach. Neben der Gründung von Frauenhäusern führte die zunehmende Präsenz der Thematik im öffentlichen Raum zu einer Veränderung innerhalb des Gewaltschutzbereichs (Lenz & Weiss, 2018, S. 8, 12). Staatliche Finanzierung und Kooperationen zwischen den Frauenhäusern sowie mit Institutionen wie beispielsweise der Polizei, dem Jugendamt oder Erziehungsberatungsstellen trugen zu einer Institutionalisierung der Frauenhausarbeit bei, die zusammen mit einer Professionalisierung als Herausforderung der Frauenhausarbeit gesehen werden kann. Zunehmende Einsparungen, Arbeitsverdichtung, knappe personelle Ressourcen, Verwaltungs- und Qualitätssicherung und damit verbundener Rechtfertigungszwang prägen neben den komplexer gewordenen Problemlagen der Betroffenen den Arbeitsalltag der Frauenhausmitarbeiterinnen (Carstensen, 2018, S. 59). Die folgenden Kapitel geben einen Überblick über die Zielgruppe der Frauenhäuser (2.1.1), erläutern rechtliche Grundlagen der Frauenhausarbeit (2.1.1), beleuchten die politischen Rahmenbedingungen der Frauenhausfinanzierung (2.1.2), setzen sich mit den Leistungen und der Ausstattung der Frauenhäuser

---

<sup>2</sup> Im folgenden Kapitel werden die rechtlichen Grundlagen – u.a. Aktionsplan I und II – näher erläutert.

auseinander (2.1.3), beschreiben die Trägerstruktur der Frauenhäuser (2.1.4) und zeigen Herausforderungen der Frauenhausarbeit auf (2.1.5).

### **2.1.1 Zielgruppe und rechtliche Grundlagen**

Einer Studie der europäischen Grundrechteagentur aus dem Jahr 2014 zufolge erlebte in Deutschland circa jede dritte Frau körperliche und/oder sexuelle Gewalt seit ihrem 15. Lebensjahr durch einen derzeitigen und/oder früheren Partner oder eine andere Person (Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, 2014, S. 19). Diese Zahl bildet das Dunkelfeld ab, da Missbrauchserfahrungen oftmals nicht polizeilich gemeldet werden und deshalb keine Konfrontation mit den TäterInnen stattfinden kann (Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, 2014, S. 3, 11; Bundeskriminalamt, 2019, S. 2). Konkrete Zahlen – die des Hellfeldes – liefert die aktuelle „kriminalstatistische Auswertung zur Partnerschaftsgewalt“ des Bundeskriminalamtes aus dem Jahr 2018: Von 140.755 Partnerschaftsgewaltopfern waren 114.393 weiblich, was einem Anteil von 81,3 Prozent entspricht (Bundeskriminalamt, 2019, S. 6). Nach Häufigkeit der Deliktkategorien geordnet zeichnet sich Gewalt gegen Frauen vor allem durch Freiheitsberaubung aus, gefolgt von vorsätzlicher, einfacher Körperverletzung (KV) sowie schwerer Körperverletzung (Bundeskriminalamt, 2019, S. 21). Prozentual betrachtet liegt der Anteil weiblicher Partnerschaftsgewaltopfer in dem Deliktsbereich „Bedrohung, Stalking und Nötigung“ bei 88,6 Prozent, im Bereich „Zwangsprostitution“ bei 97,8 Prozent, im Bereich „Vergewaltigung und sexuelle Nötigung“ bei 98,3 Prozent und im Bereich „Zuhälterei“ bei 100 Prozent (Bundeskriminalamt, 2019, S. 6, 25). Mit 83,1 Prozent weiblicher Opfer bildet der Deliktsbereich „Mord und Totschlag“ die gravierendste Folge von Gewalt gegen Frauen ab (Bundeskriminalamt, 2019, S. 25). Hiervon betroffen waren vor allem Ehepartnerinnen (Bundeskriminalamt, 2019, S. 5, 25). Insgesamt sind Ehepartnerinnen prozentual häufiger einem Delikt im Bereich der Körperverletzung (vorsätzliche, schwere KV und KV mit Todesfolge) ausgesetzt als Partnerinnen in einer nichtehelichen Lebensgemeinschaft oder durch ehemalige Partnerschaften. Die gefährliche Körperverletzung tritt innerhalb dieser drei Partnerschaftskategorien jedoch beinahe gleich häufig auf. Ehemalige PartnerInnen üben hingegen häufiger Bedrohungen, Stalking und Nötigung gegenüber Frauen aus, gefolgt von sexuellen Übergriffen, sexueller Nötigung und Vergewaltigung sowie Freiheitsberaubung. Straftaten wie Zuhälterei oder Zwangsprostitution werden hauptsächlich von PartnerInnen nichtehelicher Lebensgemeinschaften verübt (Bundeskriminalamt, 2019, S. 25).

Diese Zahlen bilden wiederum nur eine Dunkelziffer ab, denn lediglich jedes dritte Opfer von Partnerschaftsgewalt meldet den jüngsten, schwerwiegendsten Vorfall der Polizei. Nach Gewalteinwirkung durch Personen außerhalb der Partnerschaft erfolgt eine Meldung des Vorfalls in jedem vierten Fall (Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, 2014, S. 11).

Die Verteilung der weiblichen Opfer nach Altersklassen zeigt, dass Frauen zwischen dem 30. und 39. Lebensjahr am häufigsten Gewalt erleben, gefolgt von 40 bis 49-Jährigen und 25 bis 29-Jährigen (Bundeskriminalamt, 2019, S. 6).

Die Statistik des Bundeskriminalamts (2019, S. 7 f., S. 12 f.) gibt weiterhin Einblick in die Nationalität der Opfer und differenziert zwischen Tatverdächtigen mit deutscher und ohne deutsche Staatsbürgerschaft, berücksichtigt jedoch keinen möglichen Migrationshintergrund der deutschen Staatsangehörigen (Bundeskriminalamt, 2019, S. 3). 70,6 Prozent der (männlichen und weiblichen) Opfer von Partnerschaftsgewalt im Jahr 2018 waren deutscher Staatsangehörigkeit. Unter den nichtdeutschen weiblichen Opfern erfahren in Deutschland lebende Frauen aus der Türkei, Polen, Syrien, Rumänien, Serbien und Italien am häufigsten Partnerschaftsgewalt (Bundeskriminalamt, 2019, S. 7). Diese Erkenntnis teilt auch die 2004 veröffentlichte Studie des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend („Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland“): Demnach haben Frauen mit Migrationshintergrund<sup>3</sup> ein signifikant höheres Risiko, Opfer von Partnerschaftsgewalt zu werden (BMFSFJ, 2004, S. 118). 30 Prozent der türkischen Frauen sowie 18 Prozent der osteuropäischen Migrantinnen erlebten schwere körperliche, psychische und/oder sexuelle Gewalt durch den aktuellen Partner. Frauen deutscher Herkunft verzeichneten im Gegensatz dazu 13 Prozent (BMFSFJ, 2004, S. 121). Auch Frauen mit einer Behinderung beziehungsweise einer Gebrechlichkeit (hierzu zählen auch Alter, Krankheit, Verletzung) bilden eine Opfergruppe partnerschaftlicher Gewalt. Erkenntnissen der 2013 veröffentlichten Studie „Lebenssituation und Belastungen von Frauen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen in Deutschland“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend zufolge sind Frauen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen fast doppelt so oft von körperlichen Übergriffen im Erwachsenenleben betroffen als Frauen ohne Behinderung (BMFSFJ, 2013, S. 179).

Entgegen der Annahme, Gewalt betreffe nur soziale Brennpunkte, belegt die 2009 veröffentlichte Studie „Gewalt gegen Frauen in Paarbeziehungen“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, dass Frauen aller gesellschaftlichen Schichten Opfer von Gewalt werden können. Die Untersuchung zeigt auf, dass in den Altersgruppen bis Mitte 40 das völlige Fehlen von Bildungsressourcen (z.B. qualifizierter Schul- oder Ausbildungsabschluss) als gewaltfördernder Faktor wirkt (BMFSFJ, 2014, S. 29, 31). Doppelt so häufig berichten Frauen dieser Altersgruppen von körperlichen und/oder sexuellen Gewalterfahrungen als Frauen mit einem niedrigen oder mittleren Abschluss sowie Frauen mit Abitur oder Hochschulabschluss. Frauen mit höchsten Bildungsabschlüssen, welche jedoch älter als 45 Jahre sind, erfahren im Gegensatz dazu signifikant häufiger körperliche und/oder sexuelle Partnerschaftsgewalt als Frauen mit mittleren, geringeren oder fehlenden Schul- oder Ausbildungsabschlüssen. Auch die Zahlen psychischer Gewalt belegen diesen

---

<sup>3</sup> Die Studie berücksichtigte auch Migrantinnen der zweiten und dritten Generation, da Kriterien der Herkunft zum einen die Nationalität als auch das Geburtsland der Eltern waren (BMFSFJ, 2004, S. 116).

Trend. Zusammenfassend weisen die Ergebnisse der Studie darauf hin, dass Frauen jüngeren und mittleren Alters, welche über keinen Bildungs- oder Ausbildungsabschluss verfügen, häufiger von schweren psychischen, physischen und sexuellen Gewalthandlungen betroffen waren als Frauen, die über eine qualifizierte Schul- und Berufsausbildung verfügten (BMFSFJ, 2014, S. 29 f.).

Auch zu gewaltfördernden Faktoren bezüglich beruflicher und ökonomischer Situation gibt die Studie Aufschluss: „[...] weniger die berufliche Situation und Einkommenslage der Frau als vielmehr die ihres Partners und des Haushaltes insgesamt sowie die Diskrepanzen hinsichtlich sozialer Ressourcen innerhalb der Paarbeziehungen [sind] mit Gewalt assoziiert [...]“ (BMFSFJ, 2014, S. 32). Gewalt in schwerer körperlicher, sexueller oder psychischer Form betrifft demzufolge Paarbeziehungen, in denen sich beide Partner in schwierigen sozialen Lagen befinden oder in solchen, in denen eine ökonomisch-soziale Überlegenheit der Frau gegenüber ihrem Partner herrscht (BMFSFJ, 2014, S. 35 f.).

Trennungs- und Scheidungssituationen kommen neben Schwangerschaft und Geburt eines Kindes in der Betrachtung von Gewalt gegen Frauen eine besondere Rolle zu. So konnte die zuvor vorgestellte Untersuchung zu „Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland“ aufzeigen, dass das Risiko, Gewalterfahrungen in der Paarbeziehung zu erleben, mit jeder Trennung steigt (BMFSFJ, 2004, S. 285). Geburt und Schwangerschaft gelten neben der Heirat, dem Zusammenziehen und der Trennung als zentrale gewaltauslösende lebenszeitliche Ereignisse (BMFSFJ, 2004, S. 261 f.). Hinzu kommen Streitigkeiten bezüglich des Sorge-, Umgangs- oder Besuchsrechts der Kinder, welche sich auch in Form von Nachstellungen sowie Stalking-Handlungen mit körperlicher oder psychischer Gewalt gegen die Frauen (und gemeinsame Kinder) äußern können (BMFSFJ, 2004, S. 290 f.; BMFSFJ, 2014, S. 42). Des Weiteren beeinflussen Alkohol-, Drogen- oder Medikamentenkonsum in Gewaltsituationen die Häufigkeit und Intensität der Gewalt in bereits schweren Gewaltbeziehungen (BMFSFJ, 2004, S. 264).

Jegliche Gewaltformen „[...] können zu erheblichen psychischen, psychosozialen und gesundheitlichen Folgen für Betroffene führen“ (BMFSFJ, 2004, S. 15). Zu den häufigsten körperlichen Verletzungsfolgen von körperlicher und sexueller Gewalt zählen Hämatome und Prellungen, jedoch berichten 60 Prozent der Frauen mit Verletzungsfolgen von offenen Wunden, Verstauchungen, Muskelrissen, Zerrungen und Verletzungen am Kopf und im Gesicht sowie vaginalen Verletzungen und Unterleibsschmerzen (BMFSFJ, 2004, S. 135). Verletzungsfolgen aufgrund von körperlicher oder sexueller Gewalt in Paarbeziehungen treten der Studie gemäß häufiger auf als in anderen Täter-Opfer-Kontexten (ebd.).

Auswertungen der Untersuchung „Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland“ zufolge erlitt jede fünfte bis siebte von körperlicher oder sexueller Gewalt Betroffene Verletzungsfolgen. Medizinische Hilfe aufgrund sehr ernsthafter Verletzungsfolgen wurde von einem Drittel dieser Frauen in Anspruch genommen, wobei Scham, Wut, Angst, Schockzustand sowie die Erreichbarkeit medizinischer Hilfe ebenfalls als beeinflussende Faktoren auf die Entscheidung der

Frauen einwirken (BMFSFJ, 2004, S. 135 ff.; Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, 2014, S. 23).

Psychische Folgen von Gewalt treten bei allen Gewaltformen auf – besonders folgenreich ist jedoch psychische Gewalt. In der Studie „Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland“ berichten 56,3 Prozent der Frauen, welche sexuell belästigt wurden, dass sie psychische Folgen davon erlitten. Bei körperlicher Gewaltanwendung stieg die Zahl der Frauen, die psychische Folgen erlebten, auf 63,5 Prozent. Opfer sexueller Gewalt litten zu 78,7 Prozent unter psychischen Folgen. Bei Frauen, die Opfer psychischer Gewalt wurden, zeichneten sich mit 83,2 Prozent am häufigsten psychische Folgen ab (BMFSFJ, 2004, S. 139 f.).

Konkrete psychische Folgen zeigen sich bei einem Drittel bis mehr als der Hälfte der Betroffenen durch „dauerndes Grübeln“, „Ärger oder Rachegefühle“ (bei sexueller Gewalt „Scham- und Schuldgefühle“) sowie ein „vermindertes Selbstwertgefühl“. Zudem leidet jede dritte bis vierte Betroffene an Schlafstörungen, Alpträumen und erhöhten Ängsten (BMFSFJ, 2004, S. 141; Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, 2014, S. 23). Psychische Gewalt ist häufiger als bei allen anderen Gewaltformen und sexueller Belästigung für „erhöhte Krankheitsanfälligkeit“, „Antriebslosigkeit und Konzentrationsschwierigkeiten“ sowie „Schwierigkeiten bei der Arbeit“ verantwortlich und wirkt somit auch auf die Arbeitssituation von Frauen ein. Zudem führt psychische Gewalt häufiger zu psychischen Folgen wie Essstörungen, Selbstverletzungen und Selbstmordgedanken (BMFSFJ, 2004, S. 142).

Langfristige psychosoziale Folgen erleben ein Drittel der Betroffenen, wobei sexuelle Gewalt als die am stärksten beeinflussende Gewaltform hervortritt. Eine Trennung vom Partner stellt die häufigste Folge aller Gewaltformen dar. Der Umzug aus der vertrauten Umgebung charakterisiert die zweithäufigste Folge sexueller Belästigung sowie sexueller, körperlicher und psychischer Gewalt. Am dritthäufigsten folgt ein Wechsel des Arbeitsplatzes bei Opfern psychischer Gewalt und sexueller Belästigung, während in Folge von körperlicher und sexueller Gewalt eine Therapie begonnen wird (BMFSFJ, 2004, S. 147 f.; Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, 2014, S. 23).

Mit Blick auf die Inanspruchnahme medizinischer und psychosozialer Hilfe sowie auf eine polizeiliche bzw. gerichtliche Intervention zeichnet sich ab, dass jede fünfte von körperlicher Gewalt Betroffene medizinische Hilfe in Anspruch nimmt. Jede sechste bis siebte Frau, welche körperliche Gewalt erlitten hatte, suchte Hilfe bei Frauenhäusern, Frauenberatungsstellen, allgemeinen Beratungsstellen und therapeutischen Angeboten. Polizeiliche Intervention erfolgte aufgrund der Meldung des körperlichen Übergriffs bei jeder siebten Frau. Bei schweren Gewalthandlungen (bspw. Übergriffe mit körperlichen Verletzungen oder Angst vor lebensgefährlicher Körperverletzung) wurde von jeder vierten oder fünften Betroffenen oder einer anderen Person die Polizei miteinbezogen. Acht bis 10 Prozent der von körperlicher Gewalt betroffenen Frauen (16 Prozent derer mit Verletzungsfolgen) erstatteten Anzeige. Bei sexueller Gewalt sinkt der Anteil derer, die Anzeige erstatten auf 5 Prozent (bzw. 11 Prozent derer mit Verletzungsfolgen) (BMFSFJ, 2004, S. 159 f.). Höchstens 10 Prozent bis 40 Prozent der von

körperlicher oder sexueller Gewalt Betroffenen nehmen institutionelle Hilfen in den Bereichen medizinische Versorgung, psychosoziale Unterstützung und polizeiliche Intervention in Anspruch (BMFSFJ, 2004, S. 163).

Diese Zahlen verdeutlichen das Dunkelfeld, besonders im Hinblick auf die bereits erlebten Gewalthandlungen seit dem 16. Lebensjahr. Zudem ist ersichtlich, dass der medizinische Sektor eine zentrale Anlaufstelle für von Gewalt Betroffene darstellt – noch vor Polizei und psychosozialen Hilfen. Personen aus dem engsten sozialen Nahraum – FreundInnen und Familienangehörige – stellen jedoch die ersten AnsprechpartnerInnen nach einer Gewaltsituation dar. Es zeichnet sich aus den Studienergebnissen ab, dass sich ein Großteil der Betroffenen niemandem mitteilt (BMFSFJ, 2004, S. 161 f.; Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, 2014, S. 3).

Die Daten und Zahlen der bislang erwähnten Studien zeigen, „[...] dass Gewalt gegen Frauen ein umfassender und weit verbreiteter Verstoß gegen Grundrechte ist [...]“ (Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, 2014, S. 7). Gesetzgebung und Politik kommt hierbei zum einen die Funktion der Aufklärung und Bekämpfung von Gewalt zu, zum anderen sind sie dafür verantwortlich, Unterstützungsangebote für Betroffene zu schaffen und Strategien zu entwickeln, die den Abbau von Gewalt im Geschlechterverhältnis voranbringen (BMFSFJ, 2004, S. 9).

Da an dieser Stelle ein historischer Abriss der deutschen Gleichberechtigungs- bzw. Emanzipationsbewegung den Rahmen der Thesis sprengen würde, konzentriert sich der folgende Abschnitt auf die wichtigsten gesetzlichen Errungenschaften der Geschlechterbeziehung und im Besonderen in Bezug auf Gewalt gegen Frauen.

Die Frauenbewegung der 1970er Jahre legte einen Grundstein im Kampf gegen die dazumal geltende hierarchische Ordnung des Geschlechterverhältnisses. 1970 erfolgte die Gleichstellung der nicht in einer Ehe geborenen Kinder, 1977 die Reform des Scheidungsrechts und die Umsetzung des Gleichberechtigungsprinzips im Eherecht sowie 1997 die Strafbarkeit der Vergewaltigung in der Ehe (Gerhard, 2008). Mit dem am 1. Dezember 1999 in Kraft tretenden Aktionsplan zur Bekämpfung der Gewalt an Frauen („Aktionsplan I“) entwickelte die Bundesregierung erstmalig ein Werkzeug zur nachhaltigen Bekämpfung häuslicher Gewalt und deren Tabuisierung. Auch sexuelle Gewalt und sexueller Missbrauch, sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz, Frauenhandel und viele weitere bis dato unbearbeitete Felder der Gewalt gegen Frauen wurden im Rahmen des Aktionsplans aufgegriffen und mit Maßnahmen berücksichtigt (BMFSFJ, 1999, S. 6 f.). Strukturelle Veränderungen auf allen Ebenen standen im Vordergrund und betrafen folgende Bereiche:

- „Prävention,
- Recht,
- Kooperation zwischen Institutionen und Projekten,
- Vernetzung von Hilfsangeboten,

- Täterarbeit,
- Sensibilisierung von Fachleuten und Öffentlichkeit und
- internationale Zusammenarbeit (BMFSFJ, 1999, S. 8)“.

Im Rahmen der Prävention zielten die Maßnahmen vor allem auf das Schaffen eines gesamtgesellschaftlichen Klimas ab, welches Gewalt gegen Frauen ächtet. Zudem zählten das Brechen des Kreislaufs der Gewalt über Generationen hinweg sowie die Gleichstellung von Frauen und Männern in allen Lebensbereichen zu den Vorhaben der Bundesregierung (BMFSFJ, 1999, S. 11). Die Überprüfung und Novellierung zahlreicher Rechtsgebiete stand im Vordergrund der rechtlichen Maßnahmen, u.a. im Straf- und Zivilrecht sowie dem öffentlichen Recht (BMFSFJ, 1999, S. 18). Hinsichtlich der Kooperation zwischen Institutionen und Projekten betrachtete die Bundesregierung im Bereich der Bekämpfung von häuslicher Gewalt vor allem die Zusammenarbeit von Polizei, Strafjustiz, Zivil- und Familiengerichten, Rechtsanwälte/innen, Gleichstellungsbeauftragten, Jugendämtern, Ausländerbeauftragten, Einrichtungen zur Unterstützung der Frauen und Einrichtungen zur Arbeit mit gewalttätigen Männern als essentiell. Eine Institutionalisierung der Kooperationen wurde durch verschiedene Arbeitsgruppen und Gremien festgelegt (BMFSFJ, 1999, S. 27 ff.). Die „Anschubfinanzierung“ der bundesweiten Vernetzung von Frauenhäusern, Notrufen und Beratungsstellen gegen Frauenhandel sowie Gewalt im Migrationsprozess stand im Mittelpunkt der Vernetzung von Hilfsangeboten (BMFSFJ, 1999, S. 33 f.). In Bezug auf die Maßnahmen zur Täterarbeit setzte die Bundesregierung vor allem auf soziale Trainingskurse, um das künftige Verhalten des Täters präventiv zu ändern. Daneben galt es, die Möglichkeiten des Täter-Opfer-Ausgleichs und der Schadenswiedergutmachung auszutesten (BMFSFJ, 1999, S. 36). Hinsichtlich der Sensibilisierung von Fachleuten und ausführenden Personen waren Fortbildung und Schulung wesentliche Elemente. Hierzu erstellte die Bundesregierung neben Lehrgangskonzeptionen für die Polizei auch Fortbildungsmaterial für Frauenhausmitarbeiterinnen. Die Öffentlichkeit hingegen sollte mit Broschüren, der Veröffentlichung von Untersuchungsergebnissen, Fachtagungen und Aufklärungskampagnen sensibilisiert werden (BMFSFJ, 1999, S. 39 f.). Zuletzt richtet sich der Fokus auch auf die internationale Zusammenarbeit, um Gewalt gegen Frauen zu bekämpfen. Hierbei waren gemeinsame Aktivitäten (z.B. Untersuchungen zu Gewalt gegen Frauen) auf europäischer Ebene, innerhalb des Europarates („Empfehlung über Maßnahmen gegen Menschenhandel zum Zwecke sexueller Ausbeutung“), der G8 sowie auf internationaler Ebene (Verabschiedung UN-Frauenrechtskonvention „CEDAW“) von Bedeutung (BMFSFJ, 1999, S. 43 ff.).

Mit dem Inkrafttreten des Gewaltschutzgesetzes am 1. Januar 2002 entstand eine klare Rechtsgrundlage, auf welche sich von Gewalt betroffene oder bedrohte Personen berufen können. Dies betrifft den Schutz vor Gewalt und Nachstellungen, u.a. durch gerichtliche Kontakt-, Näherungs- und Betretensverbote gegen TäterInnen sowie im Fall der häuslichen Gewalt die Überlassung der gemeinsam genutzten Wohnung (BMFSFJ, 2019, S. 8).

Neben dem Gewaltschutzgesetz setzte die Bundesregierung weitere Projekte erfolgreich um (u.a. das Interventionsprojekte gegen häusliche Gewalt, das Gesetz zur gewaltfreien Erziehung sowie der Einsatz von Praxismaterialien für den stationären medizinischen Bereich zum Umgang mit Opfern von häuslicher Gewalt) (BMFSFJ, 2012, S. 6). Durch den „Aktionsplan II“, welcher 2007 verabschiedet wurde, setzte es sich die Bundesregierung zum Ziel, die im „Aktionsplan I“ entworfenen Maßnahmen fortzuführen und weiterzuentwickeln (BMFSFJ, 2012, S. 14). Der ebenfalls im Jahr 2007 neu geschaffene Strafbestand des Stalkings (auch Nachstellung, §238 StGB) sowie die Verschärfung des Sexualstrafrechts 2016 hinsichtlich der Bestrafung von sexueller Nötigung und Vergewaltigung im Falle eines „erkennbaren Willens“ des Opfers (§177 StGB) zeigt die schrittweise Verbesserung der Gesetzeslage für Opfer von Gewalttaten (BMFSFJ, 2013, S. 7 f.).

Mit dem Beitritt zum „Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt“ („Istanbul-Konvention“) im Jahr 2017 und dessen Inkrafttreten am 1. Februar 2018 verpflichtet sich Deutschland, auf Bundes- und Landesebene sowie in den Kommunen eine Vielzahl an Maßnahmen in den Bereichen Prävention, Intervention, Schutz und Sanktion umzusetzen. Diese Tatsache wird auch dadurch gestärkt, dass unter Artikel 3 der Istanbul-Konvention der Begriff „Gewalt gegen Frauen“ als Form der Diskriminierung und als Menschenrechtsverletzung definiert wird, was den Staat dazu verpflichtet, eine Verletzung von Frauen durch Dritte zu verhindern (Rabe & Leisering, 2018, S. 8 f., 12). Eine Umsetzung zahlreicher in der Konvention geforderten Verpflichtungen hat bereits stattgefunden<sup>4</sup>. Weiterentwicklungspotential sieht das Deutsche Institut für Menschenrechte neben dem Aufbau einer staatlichen Struktur zur Koordinierung, Implementierung, Monitoring und Evaluation der Maßnahmen auch im finanziellen und politischen Engagement für bedarfsdeckende Unterstützungsangebote der Nichtregierungsorganisationen (NGOs), wozu u.a. Frauenhäuser, Fachberatungsstellen, Frauennotrufe, Schutz- und Zufluchtswohnungen und Hilfetelefone zählen (Rabe & Leisering, 2018, S. 17, 22). Beispielsweise weist eine Empfehlung der Task Force des Europarates zur Istanbul-Konvention auf die Anzahl von Familienplätzen in Frauenhäusern (Richtwert: ein Platz pro 10.000 EinwohnerInnen) hin (BMFSFJ, 2013, S. 50). Bestehende Lücken zeichnen sich bei der Versorgung einzelner Gruppen (psychisch Erkrankte oder Suchtkranke, Frauen mit Beeinträchtigungen und Migrantinnen) sowie durch Versorgungsprobleme in Ballungszentren oder auf dem Land ab. Hinzu kommen fehlende (Personal-)Ressourcen zur eigenständigen Kinderunterstützung im Frauenhaus (Rabe & Leisering,

---

<sup>4</sup> „Der Bund und die Länder haben während der letzten 20 Jahre – beispielsweise mit dem Gewaltschutzgesetz, der Reform des Sexualstrafrechts und dem Stalkingparagrafen, der Änderung der Polizeigesetze sowie dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) – die Gesetzeslage für den Bereich geschlechtsspezifische Gewalt grundlegend verändert. Die Einführung der psychosozialen Prozessbegleitung, der anonymen Spurensicherung und der Ausbau des Unterstützungssystems haben die Schutz- und Unterstützungsmöglichkeiten für von Gewalt betroffene Frauen verbessert und weiter ausdifferenziert (Rabe & Leisering, 2018, S. 17).“

2018, S. 17 f.; Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, 2014, S. 11; BMFSFJ, 2013, S. 255). In Kapitel 2.1.2 werden diese Zusammenhänge genauer betrachtet.

### 2.1.2 Politische Rahmenbedingungen der Frauenhausfinanzierung

Gewaltbetroffenen Frauen in Deutschland stehen zahlreiche Hilfsangebote zur Verfügung: Frauenhäuser und Frauenschutzwohnungen, Frauenberatungsstellen, Frauennotrufe bei sexualisierter Gewalt und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt. Dieses ausdifferenzierte Hilfesystem setzt sich neben dem Abbau der Gewalt gegen Frauen innerhalb der Gesellschaft dafür ein, Frauen vor Gewalt zu schützen und leistet Unterstützung, damit Betroffene die psychischen, körperlichen und sozioökonomischen Folgen der Gewalt überwinden. Die Hilfen können unabhängig der erlebten Gewaltform, des Zeitpunktes der erlebten Gewalt, des Alters der Betroffenen, einer möglichen Behinderung, dem Bildungsgrad, der sexuellen Identität, des sozialen Status<sup>5</sup> oder der ethnischen Herkunft genutzt werden (Frauenhauskoordinierung e.V., 2014, S. 2; BMFSFJ, 2013, S. 255). Den Bundesländern obliegt dabei – in Zusammenarbeit mit den Kommunen – die Verantwortung des Vorhandenseins, der Ausgestaltung sowie der finanziellen Absicherung von Unterstützungsangeboten (BMFSFJ, 2013, S. 7).

Auch wenn die bereits verzeichneten politischen und fachlichen Erfolge bei der Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen sowie die zahlreichen Angebote des Hilfesystems annehmen lassen, dass die politischen Rahmenbedingungen der Frauenhausarbeit optimal gestaltet sind, so stellt sich vor allem im Hinblick auf die Finanzierung Ernüchterung ein: „[...] Schutz- und Unterstützungseinrichtungen [stoßen] immer wieder an finanzielle Grenzen, die eine sachgerechte Erfüllung ihrer Aufgaben und teilweise die Existenz der Angebote in Frage stellen“ (BMFSFJ, 2013, S. 255). Als grundlegend verantwortlich dafür werden der fehlende einheitliche Rechtsrahmen, die fehlende einheitliche Regelfinanzierung sowie ein komplexes Netz an rechtlichen Normierungen gesehen (Frauenhauskoordinierung e.V., 2014, S. 2; BMFSFJ, 2013, S. 208). Das bestehende Mischfinanzierungssystem – bestehend aus Budgets der öffentlichen Hand<sup>5</sup> (Länder und Kommunen) sowie privater Organisationen (den Trägerorganisationen der Frauenhäuser) – setzt sich in der Regel aus drei Elementen zusammen<sup>6</sup>:

- der Zuwendungsfinanzierung durch Haushalt der Länder und/oder Kommunen; idealtypisch als “Objektförderung“ bezeichnet – Hilfe bzw. Finanzierung der Infrastruktur, der Institution oder des Projekts wird nicht an Individualansprüchen gemessen,

<sup>5</sup> „[...]“ verstanden als Sammelbegriff für unterschiedliche öffentliche Träger [...]“ (BMFSFJ, 2013, S. 233)

<sup>6</sup> Der Bund wirkt hauptsächlich mittelbar über die Individualleistungen auf das Hilfesystem ein, welche in den Sozialgesetzbüchern II, XII und VIII sowie im AsylbLG geregelt sind (BMFSFJ, 2013, S. 7).

- der Finanzierung aus Leistungsentgelten, z.B. die Tagessatzfinanzierung gemäß SGB II (Grundsicherung für Arbeitssuchende) und SGB XII (Sozialhilfe); idealtypisch als „Subjektförderung“ bezeichnet – Hilfe bzw. Finanzierung beziehen sich rechts- und verwaltungstechnisch auf die betroffenen Frauen<sup>7</sup>,
- sowie der Eigenfinanzierung der Frauenhäuser, z.B. Selbstbeteiligung der Frauen und Spendenmittel (BMFSFJ, 2013, S. 210, 232 f.).

Die Mischfinanzierung unterliegt keinem Selbstkostendeckungsprinzip. Das bedeutet, dass Frauenhäuser die ihnen anfallenden Kosten keinem Kostenträger zur Erstattung in Rechnung stellen können und die Träger somit durch Eigenmittel ihre finanzielle Situation sicherstellen müssen (BMFSFJ, 2013, S. 232). Dass die öffentliche Hand nicht für die Abdeckung der gesamten Kosten der Frauenhäuser aufkommt, birgt nicht nur Risiken für die Sicherstellung der Frauenhausarbeit, sondern auch für die von Gewalt betroffenen Frauen (BMFSFJ, 2013, S. 234). Eine Finanzierung durch Tagessätze erschwert beispielsweise eine verlässliche Kostenplanung und führt bei geringer Belegung zu weniger Einnahmen (BMFSFJ, 2013, S. 210). Des Weiteren decken die Tagessätze lediglich die Unterbringungs- und Beratungskosten des Frauenhauses, eine ambulante Telefonberatung oder Begleitung von gewaltbetroffenen Frauen werden nicht dazugezählt (BMFSFJ, 2013, S. 56). Getrennte Zuständigkeiten bei der Finanzierung – das Jobcenter zahlt die Unterkunft, die Kommune die Beratung – erschweren zusätzlich einen reibungslosen Ablauf, beispielsweise „wenn Frauen nur kurzzeitig im Frauenhaus bleiben und die Zeit nicht ausreicht, um einen Finanzierungsantrag zu stellen, oder wenn durch die Finanzierung per Tagessatz nicht sämtliche in Anspruch genommenen Beratungsleistungen abgedeckt werden können“ (Lenz & Weiss, 2018, S. 10). Dazu zählen auch die Kosten sehr kurzer Aufenthalte von wenigen Tagen, z.B. von Freitag bis Montag, welche dem Bericht der „Bestandsaufnahme Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und andere Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder“ zufolge zu über 50 Prozent aus eigenen Mitteln des Frauenhauses getragen werden müssen (BMFSFJ, 2013, S. 57 ff.). Auch Fahrtkosten (Begleitung zu Terminen), Soforthilfen, Sprachmittlung, medizinische Kosten oder Kosten für Freizeitaktivitäten (Ausflug mit Frauen und Kindern) unterliegen nicht der Basisfinanzierung der öffentlichen Hand und werden durch eingeworbene Mittel der Frauenhäuser gedeckt (BMFSFJ, 2013, S. 58 f.).

Wie zuvor erwähnt, erweist sich die Tagessatzförderung auch für gewaltbetroffene Frauen als hinderlich, denn sie ist an Voraussetzungen geknüpft, welche diese erfüllen müssen, um ihre

---

<sup>7</sup> „Das bedeutet in erster Linie, dass die Unterkunftskosten, die wirtschaftlich das Frauenhaus treffen, der betroffenen Frau häufig nicht im Rahmen des ihr zustehenden SGB II-Anspruchs ausgezahlt werden, sondern von der zuständigen Behörde aus Gründen der Verwaltungsvereinfachung unmittelbar an das Frauenhaus ausgezahlt werden“ (BMFSFJ, 2013, S. 210).

Leistungsansprüche geltend machen zu können<sup>8</sup>. Für „Ausländerinnen“ (BMFSFJ, 2013, S. 211), Schülerinnen, Studentinnen, Auszubildende und Frauen mit besonderem Hilfebedarf (psychische oder Suchterkrankung) erschweren unklare oder gesetzlich nicht thematisierte sozialrechtliche Regelungen den Zugang zu den Leistungen nach SGB II (BMFSFJ, 2013, S. 211 ff.). Erwerbstätige Frauen müssen den Aufenthalt selbst finanzieren, was bei niedrigem Einkommen zur Aufnahme eines SGB II-Darlehens und damit zu einer Verschuldung führen kann (BMFSFJ, 2013, S. 56).

### 2.1.3 Ausstattung und Leistungen der Frauenhäuser

Der bereits zitierten Studie „Bestandsaufnahme Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und andere Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder“<sup>9</sup> zufolge verfügen im Jahr 2011 96 Prozent der Frauenhäuser über Mitarbeiterinnen mit der Qualifikation einer Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin, 61 Prozent beschäftigen Erzieherinnen, die für die Betreuung der Kinder verantwortlich sind. In lediglich 11 Prozent der Zufluchtseinrichtungen sind Psychologinnen oder Psychotherapeutinnen Teammitglieder. Jedoch beschäftigen 40 Prozent der von der Studie befragten Frauenhäuser Personal mit beraterischen oder therapeutischen Zusatzqualifikationen. Hauswirtschaftlerinnen und Verwaltungsfachkräfte sind in einem Drittel der Frauenhäuser beschäftigt. 11,4 Prozent der Frauenhäuser beschäftigen Männer, welche überwiegend als Hausmeister, aber auch in der Jungen- und Jugendarbeit sowie der Selbstverteidigung tätig sind (BMFSFJ, 2013, S. 54 f.).

Im Durchschnitt verfügen die Frauenhäuser über 1,2 Vollzeitstellen, 4,3 Teilzeitstellen und fünf Ehrenamtliche (qualifizierte Mitarbeiterinnen, die in engem Kontakt zu den Hauptamtlichen stehen, bspw. ehemalige Praktikantinnen, Mitarbeiterinnen oder Frauen des Trägervereins). Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen decken in mehr als der Hälfte der befragten Häuser Bereitschafts- und Wochenenddienste ab, welche in mehreren Bundesländern verpflichtend zu besetzen sind. Jedoch geben 42,2 Prozent der Häuser an, keinen Unterstützungsbedarf an Ehrenamtlichen zu benötigen<sup>10</sup>. Allerdings zeigt die Auswertung der Studie auch, dass sich dieses fehlende Personal in unbezahlten Überstunden der angestellten Mitarbeiterinnen widerspiegelt (BMFSFJ, 2013, S. 55 f.).

Schutzsuchende Frauen werden in 90 Prozent der in der Studie „Bestandsaufnahme Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und andere Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren

---

<sup>8</sup> „Voraussetzung für den Zugang zu den Leistungen des SGB II ist es, dass die betroffene Person leistungsberechtigt nach § 7 SGB II ist. Da die Anforderungen an die Erwerbsfähigkeit sehr niedrig angesiedelt sind, wird kaum einmal eine gewaltbetroffene Frau als nicht-erwerbsfähig gelten, so dass sie in aller Regel dem SGB II unterfallen dürfte; der Zugang zum SGB XII ist dann grundsätzlich gesperrt (§ 21 SGB XII i. V. m. § 5 Abs. 2 SGB II)“ (BMFSFJ, 2013, S. 211).

<sup>9</sup> Diese Studie gilt aktuell als die umfangreichste empirische Bestandsaufnahme des Unterstützungssystems.

<sup>10</sup> Frauenhäuser in Bayern und Nordrhein-Westfalen beschäftigen der Studien zufolge deutlich mehr Ehrenamtliche als ihre Pendants in Berlin, Hamburg oder dem Saarland (BMFSFJ, 2013, S. 56).

Kinder“ befragten Einrichtungen zu jeder Uhrzeit – 24 Stunden am Tag – aufgenommen<sup>11</sup>. Dies geschieht – bundeslandweit unterschiedlich – durch Mitarbeiterinnen oder Ehrenamtliche im Haupt- oder Bereitschaftsdienst, oder eine Bewohnerin des Frauenhauses (BMFSFJ, 2013, S. 59). Um als stationäre (Krisen-)Einrichtung jedoch eine bedarfsgerechte Versorgung der Betroffenen sicherzustellen, eignet sich nicht jedes Frauenhaus für jede Problematik oder Belastung. 83 Prozent der befragten Häuser sehen sich auf Problemlagen gewaltbetroffener Migrantinnen gut eingestellt, 70 Prozent bestätigen dies für lesbische Frauen. Von einer Zwangsverheiratung bedrohte Frauen finden bei 66 Prozent der Häuser konzeptionell spezifischen Schutz, während Opfer von Menschenhandel lediglich bei 42 Prozent der befragten Einrichtungen als spezifische Zielgruppe gelten. 62 Prozent der Einrichtungen sind der Studie zufolge auf Seniorinnen eingestellt. Lediglich 19 Prozent der Häuser sehen sich als geeignet, Trans\*-Menschen aufzunehmen. Der Zielgruppe von psychisch kranken und suchtkranken Frauen sehen sich die Frauenhäuser in Deutschland am wenigsten spezialisiert an, oftmals ist eine Aufnahme einzelfallabhängig (BMFSFJ, 2013, S. 59 f., 64). Auch bezüglich einer behindertengerechten Einrichtung besteht in fast allen befragten Häusern Nachholbedarf (BMFSFJ, 2013, S. 64).

Das Platzangebot der Frauenhäuser, dessen Definition nicht eindeutig vorzunehmen ist<sup>12</sup>, beläuft sich bei fast zwei Dritteln der befragten Häuser auf zehn bis 20 Plätze, mehr als ein Fünftel der Häuser verfügt über 21 bis 30 Plätze. In Ballungsräumen wie bspw. Berlin existieren Häuser mit mehr als 50 Plätzen, wohingegen in Thüringen fast die Hälfte der Häuser nicht mehr als zehn Plätze besitzt (BMFSFJ, 2013, S. 53). Die bundesweite Zahl an Frauenhausplätzen hinkt dem Bedarf jedoch stark hinterher<sup>13</sup>, sodass gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder abgewiesen werden müssen. Das gleiche Bild ergibt sich mit dem Blick auf die Wartelisten der Fachberatungsstellen, deren Kapazitäten überlastet sind (Frauenhauskoordinierung e.V., 2014, S. 2). So gaben 90,2 Prozent der in der Studie „Bestandsaufnahme Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und andere Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder“ befragten Frauenhäuser an, nicht alle Frauen aufnehmen zu können, wobei Platzmangel der häufigste Grund war. Zudem verhinderten eine psychische Erkrankung der betroffenen Frau, ein Sohn, dessen Alter über der Altersgrenze lag, sowie eine Behinderung, Pflegebedürftigkeit oder ein fehlender legaler Aufenthaltsstatus eine Vermittlung. In diesen Fällen erfolgte eine Weiterverweisung an geeignete Einrichtungen, jedoch ohne Dokumentation, ob diese erfolgreich war (BMFSFJ, 2013, S. 66 f.). Die Auslastung der Frauenhäuser schwankt über das Jahr, lag

---

<sup>11</sup> In Baden-Württemberg geben ein Drittel der befragten Häuser an, keinen 24-Stunden-Dienst zu betreiben. Auch einzelne Frauenhäuser in Bayern, Hessen, Niedersachsen und Rheinland-Pfalz gaben dies an (BMFSFJ, 2013, S. 59).

<sup>12</sup> „Teilweise werden Platzzahlen in den Verträgen mit Land und Kommune festgelegt, aufgeschlüsselt nach Plätzen für Frauen und Plätzen für Kinder, teilweise machen die Frauenhäuser in der Befragung selbst diese Unterscheidung. Andere Frauenhäuser geben eine Gesamtplatzzahl an, die nicht aufgeschlüsselt ist, sondern nach Bedarf belegt wird“ (BMFSFJ, 2013, S. 53).

<sup>13</sup> Schätzungen aus dem Jahr 2018 zufolge fehlten in Deutschland 14.600 Schutzplätze (Hecht, 2018).

selten unter 50 Prozent und bei einem Drittel zwischen 81 Prozent und 100 Prozent der befragten Einrichtungen (BMFSFJ, 2013, S. 69).

Das Angebot der Einrichtungen beläuft sich neben einer geschützten Unterkunft, der Stabilisierung und Begleitung sowie einer psychosozialen Beratung auf folgende weitere Leistungen (BMFSFJ, 2013, S. 53 f.; Frauenhauskoordinierung e.V., 2014, S. 3):

- „Beratung bei verschiedenen Gewaltarten, insbesondere bei Partnerschaftsgewalt (häusliche Gewalt),
- die Klärung der Gefährdungslage und Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit (u. a. polizeirechtliche Möglichkeiten, zivilrechtliche Schutzmöglichkeiten, Aufenthaltsrecht, Familienrecht),
- die Bearbeitung der Gewalterfahrung und Trennungssituation,
- Krisenintervention,
- Beratung zu Fragen der Existenzsicherung, der Wohnungs- und Arbeitssuche,
- Beratung zu aufenthaltsrechtlichen Fragen bei Migrantinnen,
- Beratung zu Fragen des Umgangs- und Sorgerechtes,
- Beratung zu Fragen von Trennung und Scheidung,
- Beratung zu Erziehungs- und Betreuungsfragen,
- Unterstützung bei der Entwicklung einer gewaltfreien Lebensperspektive,
- Hilfen zur Integration in ein neues soziales Umfeld,
- Unterstützung bei der Alltagsbewältigung und Freizeitgestaltung,
- die Weitervermittlung bei spezifischem Unterstützungsbedarf (Frauenhauskoordinierung e.V., 2014, S. 3 f.)“

51 Prozent der befragten Häuser besitzen der Studie gemäß eine externe Fachberatungsstelle, in der Vor- und Nachgespräche stattfinden. Hingegen berichten 15 Prozent von der Durchführung einer Erstberatung im Rahmen einer Interventionsstelle, welche direkt nach der polizeilichen Intervention aufgesucht wird. Über einen externen Kinderbereich verfügen lediglich 15 Prozent der Frauenhäuser – dies führt bei fehlendem Betreuungspersonal zu einer Mehrbelastung (BMFSFJ, 2013, S. 52 f.).

Zielgruppenspezifische Problematiken beanspruchen die Frauenhäuser neben dem breiten Angebot besonders stark, beispielsweise Migrantinnen, die über keinen deutschen Pass verfügten, einen befristeten Aufenthaltstitel besaßen, durchschnittlich jünger waren als Bewohnerinnen ohne Migrationshintergrund und häufiger Mütter waren, doppelt so häufig über keinen Schulabschluss und zudem über wenig oder keine Deutschkenntnisse verfügten. Letzteres erweist sich in Anbetracht oftmals ungenügender finanzieller Eigenmittel zur Finanzierung von Dolmetscherleistungen als problematisch (BMFSFJ, 2013, S. 61 f.).

### 2.1.4 Trägerstruktur der Frauenhäuser

Der Studie „Bestandsaufnahme Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und andere Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder“ zufolge gab es zum Jahreswechsel 2011/2012 insgesamt 353 Frauenhäuser und mindestens 41 Schutz- bzw. Zufluchtswohnungen für Betroffene (BMFSFJ, 2013, S. 43). (Autonome) Frauenhäuser mit eigenem Trägerverein bilden die Mehrheit der Frauenhäuser in Deutschland<sup>14</sup>, gefolgt von nichtautonomen, verbandlich organisierten Einrichtungen, wie beispielsweise Wohlfahrtsverbände oder kirchliche Verbände (Arbeiterwohlfahrt, Sozialdienst katholischer Frauen, Diakonie und Caritas) und einigen wenigen in kommunaler Trägerschaft (BMFSFJ, 2013, S. 53; Frauenhauskoordinierung e.V., 2014, S. 3). Autonome und nichtautonome Frauenhäuser unterscheiden sich vor allem in ihrer politischen und konfessionellen Ausrichtung: autonome Häuser gelten – historisch bedingt – als parteipolitisch und konfessionell unabhängig. Diese Orientierung hat ihren Ursprung in der eingangs erwähnten autonomen Frauenbewegung in den 1970er Jahren. Gestartet als „gesellschaftliche Gegenbewegung“ (Brückner, 2010, S. 67 zit. nach Lenz & Weiss, 2018, S. 12), betrachteten die Gründerinnen der Frauenhäuser in der alten Bundesrepublik<sup>15</sup> Gewalt gegen Frauen nicht – wie von verbandlichen Frauenhäusern wahrgenommen – als innerfamiliales Problem, sondern „als Resultat patriarchaler Gesellschaftsverhältnisse“ (Lenz & Weiss, 2018, S. 12). Auch das Selbstverständnis der Gründerinnen war geprägt durch Gleichheit von Gründerinnen und Betroffenen, was sich u.a. in der als gemeinsam angenommenen Handlungsfähigkeit im Zusammenleben ausdrückte: Hierarchiefreiheit, Basisdemokratie bei Entscheidungsprozessen und Eigenverantwortung der Bewohnerinnen bei der Übernahme von Aufgaben (Lenz & Weiss, 2018, S. 14 f.; Carstensen, 2018, S. 54 ff.). Im Gegensatz dazu herrschten in verbandlichen Frauenhäusern überwiegend hierarchische Strukturen inklusive ausgewiesener Leitungsfunktion, ein Ausdruck „eines unterschiedlichen Professionalitätsverständnisses, dass [sic!] sich in der direkten Begegnung mit den Frauen, die von Gewalt betroffen sind, abbildet“ (Lenz & Weiss, 2018, S. 15).

Der Konflikt zwischen autonomen und verbandlichen Frauenhäusern prägte die Gründerzeit, ebte jedoch mit der Festlegung des gemeinsamen Grundsatzes der Parteilichkeit (häusliche Gewalt als Ausdruck gesellschaftlicher Ungleichheitsstrukturen) sowie des Frauenhauses als männerfreier Raum ab. Kirchliche und wohlfahrtsstaatliche Einrichtungen sorgten in den 1980er und 1990er Jahren zudem für einen breiten öffentlichen Diskurs bezüglich Gewalt gegen Frauen, der Frauenberatungsstellen sowie Interventionsprojekte gegen sexuelle und häusliche Gewalt hervorbrachte<sup>16</sup> (Lenz & Weiss, 2018, S. 13,

---

<sup>14</sup> Frauenhäuser in Trägerschaft eines eingetragenen Vereins sind mehrheitlich Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband (BMFSFJ, 2013, S. 53).

<sup>15</sup> Auch in den „Neuen Bundesländern“ der Bundesrepublik entstanden nach der politischen Wende 1989 Frauenhäuser, die durch die ostdeutsche Frauenbewegung gegründet wurden oder wohlfahrtsstaatlichen Ursprungs waren. Trotz der Anlehnung an westdeutsche Konzepte erfolgte eine eigene Schwerpunktsetzung (Brückner, 2018, S. 21).

<sup>16</sup> Beispielsweise die 1986 gegründete Fachberatungsstelle für sexuell missbrauchte Mädchen („Wildwasser“) und das Berliner Interventionsprojekt gegen häusliche Gewalt 1995 (Lenz & Weiss, 2018, S. 13).

18; Brückner, 2018, S. 32). Die fortwährende Kooperation verbandlicher und autonomer Frauenhäuser, beispielsweise in Interventionsprojekten, an sogenannten „runden Tischen“, in Facharbeitskreisen, im Kinderschutz, durch eine Erziehungsberatungsstelle, durch Paarberatungen oder durch Täterarbeit führt zu einer aktiven lokalen und regionalen Vernetzung (BMFSFJ, 2013, S. 74 f.; Lenz & Weiss, 2018, S. 13). Im Gegensatz dazu zeigen Auswertungen der Studie „Bestandsaufnahme Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und andere Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder“, dass unter den befragten Einrichtungen lediglich 56,4 Prozent eine verbindliche Kooperation mit einer Institution wie bspw. der Polizei, dem Jugendamt oder anderen Beratungseinrichtungen hatten. Knapp mehr als ein Viertel der Frauenhäuser kooperierte mit mehr als einer anderen Institution (BMFSFJ, 2013, S. 74)<sup>17</sup>.

### **2.1.5 Herausforderungen im Arbeitsfeld Frauenhaus**

Wie aus den vorangegangenen Kapiteln ersichtlich wurde, entstehen durch (sich stetig verändernde) politische und gesellschaftliche Rahmenbedingungen zahlreiche Herausforderungen, welche die Frauenhausmitarbeiterinnen bewältigen müssen. Zusammenfassend ergeben sich zwei einander bedingende, zentrale Herausforderungsfelder, auf die im nachfolgenden Abschnitt näher eingegangen wird: die Zunahme belastender Arbeit durch komplexere Problemlagen der Betroffenen sowie die Zunahme von Professionalisierung und Institutionalisierung.

Komplexere Problemlagen ergeben sich beispielsweise durch einen Wandel in der Nutzung der Frauenhäuser, wie z.B.:

- die Zunahme von Frauen in belastenden gesundheitlichen und sozialen Lebenssituationen;
- ein kürzerer Aufenthalt der gewaltbetroffenen Frauen in der Einrichtung;
- ein wachsender Anteil an Migrantinnen mit und ohne Aufenthaltsstatus in Ballungsräumen;
- Frauen, welche über einen größeren Handlungsspielraum verfügen, suchen Beratungsstellen auf und/oder nutzen das Gewaltschutzgesetz (Brückner, 2018, S. 35).

Aufgrund ebenjener komplexer Lebenswelten und Biografien der Betroffenen benötigen Frauenhausmitarbeiterinnen neben ihren Beratungskompetenzen umfangreiche Kenntnisse bezüglich Gewaltdynamik, Traumalogie, aktuellen rechtlichen Rahmenbedingungen und müssen auf verschiedenste Herausforderungen der alltäglichen Arbeit professionell reagieren (Lenz & Weiss, 2018, S. 16, 18).

---

<sup>17</sup> Die Verfasserinnen der Studie sehen eine mögliche Erklärung der weniger häufigen institutionellen Kooperation durch eine weniger aufwendigere, einzelfallbezogene Zusammenarbeit zwischen den Personen der Institutionen, wohingegen verbindliche Vereinbarungen aufwendiger sind, da diese mit der Leitung der Institution abgeschlossen werden müssen (BMFSFJ, 2013, S. 74).

Komplexere Problemlagen tragen jedoch auch zu emotional belastenden Anforderungen bei, indem eine ständige Konfrontation mit Grenzüberschreitungen stattfindet – beruflich und allgemeingesellschaftlich (Brückner, 2018, S. 40).

Im Zuge der Professionalisierung ihrer Tätigkeit stehen Frauenhausmitarbeiterinnen nicht nur vor der Aufgabe, geforderte berufliche Qualifikationen vorzuweisen und gesetzliche Rahmenbedingungen zu kennen, sondern müssen im Rahmen einer professionellen Differenzierung<sup>18</sup> auch ihre Haltung sowie ihr Handeln stetig hinterfragen und aushandeln (Lenz & Weiss, 2018, S. 16, 18). Hinzukommen – auch im Zuge der Institutionalisierung – Finanzierungsmodalitäten mit Effizienz- und Effektivitätskriterien sowie Zielvereinbarungen, welche die Arbeit im Frauenhaus stark beeinflussen und ein Auf-Einander-Prallen verschiedener Logiken bewirken<sup>19</sup>. Besonders die Verknappung von Zeit aufgrund von zunehmenden Verwaltungs-, Aufsichts- und Organisationsaufgaben (z.B. Qualitätsmessungen und davon abhängige Finanzierung, statistische Erhebungen zu vertraulichen Daten) prägen den Arbeitsalltag und stehen oft in Widerspruch zu den ethischen und fachlichen Ansprüchen der Mitarbeiterinnen (Lenz & Weiss, 2018, S. 16; Carstensen, 2018, S. 49; Henn, Lochner & Meiner-Teubner, 2017, S. 44). Zusätzlich dazu belastet die prekäre Ausstattung und Finanzierung aufgrund der Abhängigkeit von Spenden und Eigenanteilen der betroffenen Frauenhausbewohnerinnen die Frauenhausarbeit (Lenz & Weiss, 2018, S. 17). Abweisungen sind an der Tagesordnung und werden bedingt durch Platzmangel, der wiederum auf eine ungenügende Flächendeckung mit Frauenhäusern zurückzuführen ist<sup>20</sup>. Aber auch Lücken im Hilfenetz (u.a. psychisch und suchterkrankte Frauen sowie behinderte Frauen), die schlechte Erreichbarkeit ganzer Gruppen (u.a. Seniorinnen, Frauen auf dem Land, isolierte Frauen) oder das Fehlen von Räumen im Hilfenetz, die Frauen mit starken Ambivalenzen erreichen (z.B. pro-aktive, aufsuchende Konzepte), sind Situationen, denen die Frauenhausarbeit ausgesetzt ist (Carstensen, 2018, S. 49; Brückner, 2018, S. 35; Netzwerk der brandenburgischen Frauenhäuser e.V., 2018, S. 5; Nägele & Kotlenga, 2019, S. 51). Die ungenügende strukturelle Finanzierung spiegelt sich auch im Rahmen fehlender Übersetzungshilfen, Nachbetreuungsangeboten oder psychosozialer Betreuung der Kinder der Schutzsuchenden sowie in einer unangemessenen

---

<sup>18</sup> Zwischen sich selbst und den Nutzerinnen, zum Beispiel im Konflikt zwischen professioneller Haltung der Mitarbeiterin und Selbstbestimmung der Betroffenen bei Fragen der Kindererziehung (Lenz & Weiss, 2018, S. 18).

<sup>19</sup> Beispielsweise die vielschichtige Realität in Beziehungen, welcher im Rahmen der institutionellen Herangehensweisen nicht berücksichtigt wird und welche für Professionelle ein Enttäuschungspotential birgt, das sich in emotionaler Belastung niederschlagen kann (Brückner, 2018, S. 37 f.).

<sup>20</sup> Besonders kritisch erweist sich die Frauenhausplatzthematik im Zuge der Corona-Krise 2020, da zum einen ein Anstieg an partnerschaftlicher Gewalt erwartet wird, zum anderen eine Quarantäne einer gesamten Schutzunterkunft zu einem Aufnahmestopp führt und dementsprechend keine Schutzmöglichkeiten für Betroffene in dieser Einrichtung bestehen (Frauenhauskoordination e.V., 2020, S. 3).

Bezahlung der Mitarbeiterinnen, welche oftmals erhebliche Mehrarbeit leisten müssen, wider (Nägele & Kotlenga, 2019, S. 51; Netzwerk der brandenburgischen Frauenhäuser e.V., 2018, S. 5).

Die sinnvolle regionale Vernetzung und die Legitimation der Arbeitskonzepte stellen eine weitere Herausforderung im Rahmen von Institutionalisierung dar: Besaßen die Frauenhäuser bis Mitte der 1980er Jahre die Alleinzuständigkeit im Kampf gegen Gewalt an Frauen, so müssen sie sich heute als Teil einer Interventionskette betrachten, ihre Rolle neu definieren und sich auch mit anderen Zugängen zum Thema häuslicher Gewalt auseinandersetzen. Dies gilt vor allem im Bereich der Finanzierung, der inhaltlichen Einschätzungen, dem politischen Stellenwert sowie der Bedeutung ihrer Einrichtung für Schutzsuchende, oftmals im Spannungsverhältnis zu anderen Institutionen<sup>21</sup> (Brückner, 2018, S. 33; Lenz & Weiss, 2018, S. 18).

Doch nicht nur der Konflikt zwischen Institutionen, sondern auch zwischen Frauenhäusern selbst gilt als Herausforderung in Folge der Professionalisierung. Das Aufweichen des Grundsatzes der Allparteilichkeit durch Angebote zur Paarberatung, welche ein Beenden der Gewalt, aber kein Beenden der Beziehung zum Ziel hat, könnte autonome und nichtautonome Frauenhäuser erneut spalten (Brückner, 2018, S. 40; Carstensen, 2018, S. 54; Lenz & Weiss, 2018, S. 18).

Im Zuge der eben geschilderten Herausforderungen an die Frauenhausmitarbeiterinnen gilt es letztlich, die „grundlegende[n] frauenpolitische[n] Ausrichtungen im Kampf gegen Gewalt an Frauen zu wahren“ (Brückner, 2018, S. 27), dabei jedoch das Spannungsverhältnis zwischen den geschlechtsspezifischen Lebenslagen der betroffenen Frauen und der „analytischen Dekonstruktion von Zweigeschlechtlichkeit und geschlechtsbezogenen Zuschreibungen“ (Brückner, 2018, S. 24) zu beachten.

Weshalb eine nähere Betrachtung der psychischen Belastungen in der Frauenhausarbeit stattfinden muss, ist deshalb offensichtlich: Das Erfordernis, täglich unter widersprüchlichen Arbeitsbedingungen in Form eines ständig erreichbaren und leistungsfähigen Frauenhauses bei prekärer personeller und materieller Ausstattung und Finanzierung, zunehmendem Zeit- und Leistungsdruck sowie komplexeren Problemlagen der Klientinnen zu arbeiten, führt oftmals zu psychosozialer Belastung, die negative psychische Beanspruchungsfolgen nach sich ziehen kann, wenn die sozialen und emotionalen Herausforderungen der täglichen Arbeit auf längere Zeit nicht verarbeitet und bewältigt werden. Psychische Gesundheit im Frauenhaus ist demzufolge der Grundstein einer professionellen und wirksamen Beratung und Begleitung der Klientinnen, aber auch der langfristigen Gesunderhaltung der Mitarbeiterinnen.

---

<sup>21</sup> Beispielsweise bestehen Zielkonflikte zwischen Kinderschutzeinrichtungen wie dem Jugendamt und den Frauenhäusern, welche parteilich auf Seiten der Mutter stehen und diese sowie ihre Kinder vor der Gewalt des Vaters schützen sollen. Gleichzeitig sehen es die Jugendämter als ihre gesetzlich verankerte Aufgabe, für die Erhaltung des Vaters und dessen Erziehungsfunktion einzutreten (Brückner, 2018, S. 34).

## 2.2 Relevanz psychischer Gesundheit

Arbeit prägt als strukturgebender Faktor maßgeblich den Alltag. Sie sichert in unserer Gesellschaft den Lebensunterhalt, lässt soziale Wechselwirkungen entstehen, trägt zur Identitätsbildung und Selbstverwirklichung bei und sorgt durch entsprechende gesetzliche Regelungen für eine Absicherung beispielsweise im Alter oder bei Krankheit (Kaluza, 2007, S. 48; Gündel, Glaser & Angerer, 2014, S. V; Mikl-Horke, 1995, S. 1). Voraussetzung, um möglichst lange erwerbstätig zu sein, ist eine solide physische als auch psychische Gesundheit. Letztere rückte vor allem ab der zweiten Hälfte des letzten Jahrhunderts in den Fokus der arbeits- und gesundheitswissenschaftlichen Forschung. Grundstein für diese Entwicklung legte die Weltgesundheitsorganisation (WHO), welche 1946 in ihrer Verfassung Gesundheit als einen „Zustand des vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlergehens und nicht nur das Fehlen von Krankheit oder Gebrechen“ (WHO, 1946, S. 1) definierte. In den darauffolgenden Jahrzehnten folgte ein Umdenken bei der Betrachtung des Krankheitsentstehens sowie des Krankheitsverlaufs und das Bild des klassischen, biomedizinischen Modells wurde durch das biopsychosoziale Krankheitsmodell ersetzt (nach Engel, 1977). Eine Triade aus Biologischem, Psychischem und Sozialem interferiert diesem Ansatz zufolge zu einer Einheit, ihre Wechselbeziehungen wirken sich auf das Entstehen von Krankheit sowie ihren Verlauf aus (Richter & Hurrelmann, 2016, S. 11).

In den 1970er Jahren setzte der amerikanisch-israelische Medizinsoziologe Antonovsky mit seinem Konzept der „Salutogenese“ einen Meilenstein in der Betrachtung der Krankheitsentstehung, indem er die dichotome Klassifizierung von Gesundheit und Krankheit infrage stellte. An der Zusammensetzung des Wortes „Pathogenese“ angelehnt, kreierte er aus den Wörtern *salus* (Gesundheit) und *genesis* (Entwicklung) die „Gesundheitsentwicklung“: sie stützt sich auf gesundheitsfördernde Faktoren, die eine Chance für eine positive Gesundheit darstellen und geht den Quellen einer stabilen Gesundheit auf den Grund. Antonovsky öffnet der gesundheitswissenschaftlichen Forschung einen neuen Blick, indem er mithilfe der Salutogenese den Fokus auf die der Gesundheit förderlichen Widerstandsressourcen legt, welche durch materielle, körperliche, psychische, soziale, kulturelle und makrostrukturelle Faktoren bestimmt werden (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 72; Ulich & Wülser, 2009, S. 37).

Die Bedeutung der Gesundheit als Fähigkeit zur Gefühlsregulierung, einer Problemlösung, einer (Wieder-)Herstellung und des Erhalts sozialer Beziehungen beizutragen wuchs fortwährend innerhalb der letzten Jahrzehnte des 20. Jahrhunderts, sodass mittlerweile „psychisches und körperliches Befinden als inhaltlicher und konzeptioneller Kern subjektiver Gesundheit angesehen werden können“ (Noack, 1993, S. 19; Badura, Ritter & Scherf, 1999, S. 24).

Zunehmend erhielten auch die Gestaltung der sich verändernden Lebens-, Arbeits- und Freizeitbedingungen sowie ihre Auswirkungen auf die Gesundheit einen besonderen Stellenwert, der in der Ottawa-Charta der WHO von 1986 folgendermaßen hervorgehoben wird:

„Die Art und Weise, wie eine Gesellschaft die Arbeit, die Arbeitsbedingungen und die Freizeit organisiert, sollte eine Quelle der Gesundheit und nicht der Krankheit sein. Gesundheitsförderung schafft sichere, anregende, befriedigende und angenehme Arbeits- und Lebensbedingungen“ (WHO, 1986).

Die EU-Rahmenrichtlinie *Arbeitsschutz RL 89/391 EWG Artikel 5 (1)* von 1989 verpflichtet in den darauffolgenden Jahren EU-Arbeitgeberinnen zum Ermitteln und Beseitigen gesundheitsschädlicher Arbeitsbedingungen – solche aufgrund psychosozialer Belastungen miteingeschlossen. Es vergehen jedoch 24 Jahre, bis die deutsche Gesetzgeberin mit der Änderung des Arbeitsschutzgesetzes im September 2013 psychische Belastungen in gleicherweise wie physische berücksichtigt, indem Unternehmen verpflichtet werden, eine Analyse psychischer Belastungen am Arbeitsplatz durchzuführen<sup>22</sup>.

In diesem Zusammenhang steht auch eine weitere Ursache für den Bedeutungszuwachs der psychischen Gesundheit in Arbeits- und Gesundheitswissenschaft: die stetige Zunahme psychischer Erkrankungen. Zum einen tragen eine Enttabuisierung psychischer Krankheiten und eine genauere Diagnose dazu bei, dass psychische Krankheiten häufiger erkannt werden (Badura, Schröder, Klose & Macco, 2010, S. 33; Gaebel, Ahrens & Schlamann, 2010, S. 21 ff.; Sisolesky, Rana & Yorck, 2017, S. 1 f.; WHO, 2019). Zum anderen gelten belastende Arbeitsbedingungen im Zuge des Strukturwandels von Produktions- zu Wissens- und Dienstleistungsgesellschaft als mitverantwortlich (Badura, et al., 2019, S. 447; Badura, Schröder, Klose & Macco, 2010, S. V; Treier, 2019, S. 5 f.; Kaluza, 2007, S. 47). Im Jahr 2018 waren bereits 74 Prozent aller Arbeitsplätze in Deutschland im tertiären Sektor angesiedelt (Statistisches Bundesamt, 2018). Dieser Wandel der Belastungssituation zeigt sich besonders im psychischen Anforderungsbereich (Badura, Schröder, Klose & Macco, 2010, S. 40). Treier (2019, S. 5) zählt dazu folgende Entwicklungen:

- Arbeitsverdichtung (ausgelöst durch Personalabbau, Fehlzeiten und Mehrarbeit),
- Beschleunigung (geprägt durch lebenslanges Lernen und Wissenserosion),
- Dienstleistungsorientierung (Emotions- und Interaktionsarbeit),
- Entgrenzung (keine klare Trennung zwischen Arbeit und Freizeit),
- Flexibilisierung (flexible Arbeitszeitmodelle, Telearbeit),
- Informatisierung (hohe Geschwindigkeit, stete Erreichbarkeit, Multitasking),
- Subjektivierung (Eigenverantwortung, Anpassungsfähigkeit, Arbeitnehmende werden zu Arbeitskraftunternehmenden).

---

<sup>22</sup> Verpflichtet sind Unternehmen aufgrund § 5 Abs. 3 Nr. 6 ArbSchG.

Zudem belegen Zahlen der letzten BAuA-Erwerbstätigenbefragung aus dem Jahr 2018, dass die Arbeitsintensität<sup>23</sup> seit Beginn der Befragung 2006 konstant auf hohem Niveau eingestuft wird. Beschäftigte empfinden dies inzwischen vermehrt als belastend (BAuA, 2018, S. 1 f.).

Die eben genannten Ergebnisse der BAuA-Erwerbstätigenbefragung gehen einher mit den Arbeitsunfähigkeitszahlen des BKK-Gesundheitsreports aus dem Jahr 2019, welche durch psychische Erkrankung bedingt werden: Seit 2008 erfolgte eine Verdopplung der Fehltage aufgrund psychischer Störungen. Je Fall führen diese beispielsweise durchschnittlich zu 37 Arbeitsunfähigkeitstagen – und bilden damit die Spitze der Falldauer nach Diagnosehauptgruppen, gefolgt von Neubildungen (30 AU-Tage) und Herz-Kreislauf-Erkrankungen (21,1 AU-Tage) (Knieps & Pfaff, 2019, S. 63). Psychische Fehlbelastungen können neben psychischen Erkrankungen zudem muskulo-skelettale Beschwerden sowie kardiovaskuläre Erkrankungen mitverursachen und sich auf das Immunsystem und das allgemeine Wohlbefinden auswirken. (Paridon, 2016, S. 51)

Diese Entwicklungen zeigen, dass arbeitsbedingte psychische Belastungen einen bedeutenden Einfluss auf die Gesundheit ausüben. Es sollte deshalb das Ziel von ArbeitgeberInnen sein, Fehlbelastungen zu ermitteln und ihnen – im Rahmen einer Verhältnisprävention – entgegenzuwirken, um Risiken für die Gesundheit der Arbeitnehmenden durch psychische Belastungen zu reduzieren bzw. zu vermeiden. Gleichzeitig sollten Arbeitnehmende in ihrer Gesundheitskompetenz und ihren Ressourcen gefördert und bei gesundheitsgerechtem Verhalten (präventiv) unterstützt werden.

### **2.2.1 Begriffsdefinitionen**

Arbeit hat zwei Gesichter: zum einen verfügt sie über das Potential, die Gesundheit und das Wohlbefinden zu fördern und zu stärken – zum anderen kann sich Arbeit jedoch auch negativ auf die Gesundheit auswirken. Damit diese Zusammenhänge anhand von Theoriemodellen in den nachfolgenden Kapiteln 2.2.3, 2.2.3 und 2.2.4 näher betrachtet werden können, widmet sich dieses Kapitel den arbeits- und gesundheitswissenschaftlichen Grundbegriffen und deren Definition.

Im Gegensatz zur Alltagssprache sind die drei Begriffe (psychische) *Belastung*, *Beanspruchung* und *Beanspruchungsfolgen* in der deutschsprachigen arbeitswissenschaftlichen Literatur als wertneutral zu betrachten: sie können sich positiv oder negativ auswirken (Treier, 2019, S. 9). Objektive Faktoren und Größen, die auf den Menschen von außen einwirken und Auswirkungen auf ihn haben, werden auf Grundlage des Belastungs-Beanspruchungs-Modells (nach Rohmert und Rutenfranz, 1975) als *Belastungen* definiert (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 518; Ulich & Wülser, 2009, S. 54).

---

<sup>23</sup> Dazu zählt die BAuA-Erwerbstätigenbefragung u.a. Multitasking, starker Termin- und Leistungsdruck, Störungen und Unterbrechungen bei der Arbeit, sehr schnell arbeiten müssen sowie arbeiten an der Grenze der Leistungsfähigkeit.

In Anlehnung an diese Definition beschreibt die Norm „DIN EN ISO 10075-1 (1a)“ *psychische Belastung* wie folgt:

„Psychische Belastung ist die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken“ (GDA Psyche, 2020).

Das Entstehen psychischer Belastung ist demnach gekennzeichnet durch objektive mess- bzw. erfassbare Belastungsfaktoren im Arbeitsumfeld, die zusammen auf den Menschen einwirken. Arbeitswissenschaftlichen Erkenntnissen zufolge besitzen die nachfolgenden vier Kategorien von *Belastungsfaktoren* einen entscheidenden Einfluss auf die psychische Belastung eines Menschen (Paridon, 2016, S. 9; BAuA, 2004, S. 361; Treier, 2019, S. 22 ff.):

- die Arbeitsaufgabe bzw. der Arbeitsinhalt (Arbeitsintensität, emotionale Inanspruchnahme, Handlungsspielraum, Qualifikation, Variabilität, Vollständigkeit/Ganzheitlichkeit),
- die Arbeitsorganisation (Arbeitsablauf, -unterbrechung, -zeit, Informationsmängel, Kommunikation und Kooperation, Rollenunklarheit/-ambiguität),
- die Arbeitsumgebung (Arbeitsmittel, Arbeitsplatzgestaltung, chemische und physikalische Faktoren, physische Faktoren, weitere Risikofaktoren wie bspw. Unfallrisiken, gefährliche Arbeitsstoffe etc.),
- die sozialen Beziehungen (Diskriminierung, Konflikte, Kultur, Unterstützung).

Gemäß Rohmerts und Rutenfranz' Belastungs-Beanspruchungs-Modell wirken sie sich als Einflüsse und Anforderungen positiv (z.B. anregende, sinnstiftende Anforderung) oder negativ (z.B. Über- oder Unterforderung) auf den Menschen aus. Die individuelle Reaktion auf die erfahrene psychische Belastung kann als *psychische Beanspruchung* beschrieben werden (Treier, 2019, S. 9; Paridon, 2016, S. 9; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 518).

Die Norm „DIN EN ISO 10075-1 (1a)“ definiert psychische Beanspruchung wie folgt:

„Psychische Beanspruchung ist die unmittelbare (nicht langfristige) Auswirkung der psychischen Belastung im Individuum in Abhängigkeit von seinen jeweiligen überdauernden und augenblicklichen Voraussetzungen, einschließlich der individuellen Bewältigungsstrategien“ (Joiko, Schmauder, & Wolff, 2010).

Inwiefern psychische Beanspruchung sich auswirkt, ist demnach abhängig von ihrer Dauer, der Stärke, des Verlaufs und den individuellen Voraussetzungen des Menschen, einschließlich seinen Bewältigungsstrategien. In Tabelle 1 auf der nachfolgenden Seite werden die individuellen Voraussetzungen des Menschen aufgelistet.

<b>Psychische Voraussetzungen</b>	<b>Andere Voraussetzungen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fähigkeiten</li> <li>• Fertigkeiten</li> <li>• Erfahrungen</li> <li>• Kenntnisse</li> <li>• Anspruchsniveau, Motivation</li> <li>• Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten</li> <li>• Einstellungen</li> <li>• Bewältigungsstrategien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesundheit</li> <li>• Alter</li> <li>• Geschlecht</li> <li>• Körperliche Konstitution</li> <li>• Ernährung</li> <li>• Allgemeinzustand</li> <li>• Aktuelle Verfassung</li> <li>• Ausgangslage der Aktivierung</li> </ul>

Tabelle 1 – Individuelle Voraussetzungen des Menschen  
(Joiko, Schmauder & Wolff, 2010, S. 19)

Eine psychische Beanspruchung bewirkt kurzfristige und langfristige *Beanspruchungsfolgen*. Diese zeigen sich, wenn die Belastung bzw. die Beanspruchung nicht mehr einwirken. Bei kurzfristiger psychischer Beanspruchung gestalten sie sich entweder positiv (anregende Aufwärmung, Aktivierung) oder negativ (Ermüdung und ermüdungsähnliche Zustände, gehäufte Konflikte im kollegialen Bereich, Leistungsschwankungen, Stress). Auch eine langfristige psychische Beanspruchung führt entweder zu positiven (Übung, Weiterentwicklung körperlicher und geistiger Fähigkeiten, Wohlbefinden, Gesunderhaltung, verbesserte Motivation) oder negativen Beanspruchungsfolgen (allgemeine psychosomatische Störungen und Erkrankungen, Leistungsminderung, innere Kündigung, Burnout, Fehlzeit und Fluktuation nimmt zu, Frühverrentung) (Joiko, Schmauder & Wolff, 2010, S. 19; Treier, 2019, S. 9; BAuA, 2004, S. 359).

Eine *Fehlbeanspruchung* entsteht gemäß der arbeitswissenschaftlichen Literatur bei Diskrepanz „zwischen den aus der Arbeitsaufgabe und den objektiven Ausführungsbedingungen resultierenden Anforderungen einerseits und den individuellen Leistungsvoraussetzungen und deren Inanspruchnahme andererseits“ (Ulich & Wülser, 2009, S. 57). Sie äußern sich als psychische Ermüdung, Monotonie, oder psychischer Sättigung und führen in ihrer Ausprägung mit hoher Wahrscheinlichkeit zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen (Paridon, 2016, S. 10; BAuA, 2004, S. 359; Joiko, Schmauder & Wolff, 2010, S. 22).

Das Ungleichgewicht zwischen Arbeitsanforderungen und persönlichen Möglichkeiten löst bei Menschen „Stress“ aus. Der Begriff selbst ist in der deutschsprachigen Arbeits- und gesundheitswissenschaftlichen Literatur als arbeitsbedingte psychische Belastungserscheinung dem Belastungs- und Beanspruchungskonzept untergeordnet (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 519). Greif (1991) definiert *Stress* als „subjektiv intensiv unangenehme[n] Spannungszustand, der aus der Befürchtung entsteht, dass eine stark aversive, zeitlich nahe (oder bereits eingetretene) und lang

andauernde Situation sehr wahrscheinlich nicht vollständig kontrollierbar ist, deren Vermeidung aber subjektiv wichtig erscheint“ (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 519). Selye (1936) unterscheidet positiven (Eu-Stress) von negativem, gesundheitsgefährdenden Stress (Dis-Stress) – die Forschung beschäftigt sich jedoch überwiegend mit der negativen Form des Stress. So definieren Hacker und Richter (1980, S. 74) Stress als „einen Zustand angstbedingt erregter Gespanntheit, der durch erlebte Bedrohung durch Arbeitsbeanspruchung entsteht“. Im Gegensatz zum neutralen Belastungs- und Beanspruchungskonzept beziehen sich die den Belastungen und Beanspruchung korrespondierenden Begriffe *Stressoren* und *Stressreaktionen* deshalb auf unangenehme Aspekte (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 519; Kaluza, 2007, S. 30).

*Stressoren* werden gemäß Semmer (1994) „als externe und interne psychische Stimuli aufgefasst, die mit erhöhter Wahrscheinlichkeit zu Stressreaktionen in Form von psychischen Zuständen und Verhaltensweisen führen“ (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 519). Sie werden als akut – (z.B. Verlust eines einem nahestehenden Menschen, Autounfall) oder chronisch (z.B. ständiger hoher Zeitdruck, belastendes Sozialklima) differenziert. Bei einer chronischen Ausprägung wirken die Stressoren entweder strukturell (Organisationsstruktur, Arbeitsorganisation, soziales System) oder episodisch (alltäglich auftretende Belastungen auf der Mikroebene (*daily hassles*), wie beispielweise ständige Unterbrechung, unfreundliche Vorgesetzte, Verkehrsbeeinträchtigungen) (Zapf & Semmer, 2004, S. 1029; Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 67).

Werden die vielfältigen, stressauslösenden Stressoren klassifiziert, ergeben sich nach McGrath (1981) drei Bereiche, die als Beanspruchungsquellen gelten (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 519):

- Faktoren aus dem materiell-technischem System: z.B. Zeit und Termindruck, Lärm,
- Faktoren aus dem sozialen System: z.B. Konflikte in der Familie,
- Faktoren aus dem personalen System: z.B. persönliche Disposition wie Ängstlichkeit.

Bezogen auf die Arbeitswelt können nach Richter & Hacker (1998) sechs mögliche stressauslösende Faktoren benannt werden (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 520):

- Belastungen aus der Arbeitsaufgabe (z.B. zu hohe qualitative und quantitative Anforderungen, unvollständige Aufgaben, Zeit- und Termindruck),
- Belastungen aus der Arbeitsrolle (z.B. Verantwortung, fehlende Unterstützung, fehlende Anerkennung),
- Belastungen aus der materiellen Umgebung (z.B. Umgebungseinflüsse wie Hitze, Lärm etc.),
- Belastungen aus der sozialen Umgebung (z.B. Betriebsklima, Wechsel des Aufgabenfeldes, Informationsmangel),
- Belastungen aus dem *behaviour setting* (z.B. Isolation, Dichte),
- Belastungen aus dem Personensystem (z.B. Angst vor Aufgaben, Misserfolg).

Die von den Stressoren ausgelöste *Stressreaktion* erfolgt auf drei verschiedenen Ebenen: der körperlichen, der Ebene des offenen Verhaltens sowie der kognitiv-emotionalen Ebene. Während auf der körperlichen Ebene eine Energiemobilisierung erfolgt (z.B. erhöhter Herzschlag und schnelle Atmung, erhöhte Muskelspannung), umfasst das „offene Verhalten“ für Außenstehende sichtbare Stressverhaltensweisen (hastiges, ungeduldiges Verhalten, Betäubungsverhalten, unkoordiniertes Arbeitsverhalten, motorische Unruhe, konfliktreicher Umgang mit anderen Menschen). Stressreaktionen auf der kognitiv-emotionalen Ebene zeichnen sich durch innerpsychische Vorgänge aus, welche von Außenstehenden nicht beobachtet werden können. Dazu zählen u.a. Gefühle der inneren Unruhe, der Unzufriedenheit, des Ärgers, der Angst, zu versagen oder sich zu blamieren, Gefühle und Gedanken der Hilflosigkeit, Selbstvorwürfe etc. (Kaluza, 2007, S. 10).

Wie Stress entsteht und weshalb (potentielle) Stressoren bei einigen Menschen Stressreaktionen auslösen, bei anderen wiederum nicht, versuchen Stresstheorien und -modelle aus verschiedenen Disziplinen zu erklären. Die Gemeinsamkeit aller Modelle besteht in einem subjektiv wahrgenommenen Ungleichgewicht, welches zwischen Zielen und Möglichkeiten bzw. zwischen Bedürfnissen und Angeboten herrscht, psychologische und biologische Veränderungen bewirkt und welches eine Erkrankung begünstigt (Semmer & Udris, 2004, S. 172; Plaumann, Busse & Walter, 2006, S. 4). Sie unterscheiden sich jedoch in ihrer Definition von Stress sowie in ihrer Erklärung der vorherrschenden Wirkmechanismen, die zu einem Entstehen von Stress führen (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 519).

In den nachfolgenden drei Unterkapiteln wird ein Überblick über die relevanten Stressmodelle gegeben und deren Stressverständnis erläutert.

## **2.2.2 Biologische, soziologische und psychologische Stressmodelle**

*Biologisch orientierte Stressmodelle* setzen Stress hauptsächlich mit Erregung gleich. Ihr Fokus ist reaktionsorientiert, d.h. er liegt nicht auf der ihn auslösenden Situation, sondern auf der individuellen, unspezifischen (allgemeinen) Stressreaktion des menschlichen Organismus auf eine Anforderung und der damit verbundenen körperlichen Anpassung. Kurzfristige Prozesse des Stressempfindens stehen im Vordergrund. Cannon (1929) erkannte die wichtige Rolle des Adrenalins sowie die des sympathischen Nervensystems im Falle einer Notsituation, auf die der Organismus in einer potentiell bedrohlichen Situation reagiert, um die Homöostase<sup>24</sup> zu gewährleisten. Selye (1951, 1981) charakterisiert schließlich mit seinem „Allgemeinen Adaptions-Syndrom“ (AAS) drei Phasen der Reaktion auf einen Stressor (Alarmreaktion – Resistenz – Erschöpfung), wobei die letzte Phase tödlich enden kann. Als Stressoren gelten alle Faktoren, die das AAS auslösen (Kaluza, 2007, S. 16 ff.; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014,

---

<sup>24</sup> Homöostase beschreibt die „koordinierten physiologischen Prozesse, welche die meisten der gleichbleibenden Verhältnisse im Organismus aufrechterhalten“ (zitiert nach Selye 1974, S. 66).

S. 521; Ulich & Wülser, 2009, S. 58; Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 63 ff.; Kirchler, 2008, S. 290 f.).

**Soziologische Stressmodelle** richten ihren Blickwinkel auf den Stressor – die den Stress auslösende Bedingung sowie die beobachtete Reiz-Reaktions-Beziehung. Ihre Einordnung erfolgt deshalb gelegentlich als reizorientiert (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 67). In den soziologischen Grundannahmen löst der Stressor spezifische Stressreaktionen hervor, denen der Mensch mit unterschiedlichen Verhaltensweisen entgegenwirken muss. Welche Stressoren bzw. Situationen Stressreaktionen auslösen, definierte Anderson (1991) mit den drei Ebenen (1) „chronische Stressoren“, (2) „wichtige Lebensereignisse“ und (3) „tägliche Ereignisse“.

- (1) Beispielsweise können sich chronische Stressoren wie Rassismus oder wirtschaftliche Not negativ auf die Gesundheit auswirken (dazu Zimbardo u. Gerrig, 2004; Davison & Neale 1998).
- (2) Potentiell stressauslösende, wichtige Lebensereignisse klassifizierten Holmes und Rahe (1967) mittels der *Social Readjustment Rating Scale* und nahmen an, dass kritische Lebensereignisse<sup>25</sup> und deren Kumulation (hoher *Life Change Unit Score*) eine Belastung darstellen, die gesundheitsbeeinträchtigend sein kann. Davison und Neale (1998) belegten dies mit einem positiven Zusammenhang von hohen LCU-Werten und bestimmten Erkrankungen (z.B. Erkältungen) (Busse, Plaumann, & Walter, 2006, S. 67).
- (3) Als *daily hassles* werden Ereignisse im Alltag bezeichnet, die wiederkehrend auf einen Menschen einwirken. Dazu zählen bspw. die Erfüllung der Aufgaben mit hohen Anforderungen im Beruf, in der Familie, dem Haushalt und der Freizeit, aber auch Unzufriedenheit mit der alltäglichen Arbeit. Ebenso können psychosoziale Konflikte (Mangel an Anerkennung, geringer sozialer Rückhalt) und die gedankliche Beschäftigung mit potentiell oder definitiv negativ erlebten Ereignissen als Widrigkeit des Alltags genannt werden. Die *daily hassles* können einen starken Einfluss auf die Gesundheit haben, beispielsweise auf das Immunsystem (Kanner, Coyne, Schaefer & Lazarus, 1981, S. 2 f., 20). Zudem wirken chronische Alltagsbelastungen belastender als akute kritische Lebensereignisse. Zwischen den *daily hassles* und den wichtigen, kritischen Lebensereignissen sollten jedoch bei einer Untersuchung die möglichen Zusammenhänge der beiden Stressoren beachtet werden (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 69).

Volpert et al. (1998) konnten in ihrem reizorientierten „Anforderungs-/Belastungs-Konzept“ feststellen, dass Anforderungen (hier: positive Aspekte von Arbeitsbedingungen) und Belastungen (hier: negative

---

<sup>25</sup> Dazu zählen beispielsweise ein Umzug, die Veränderung der Lebensumstände, Schwierigkeiten mit dem oder der Vorgesetzten, Entlassenwerden, eine Schwangerschaft, die Hochzeit, eine Krankheit und deren Überwindung, Gefängnisstrafe, Trennung, Scheidung, Tod des Ehepartners (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 68).

Aspekte von Arbeitsbedingungen, Stressoren) unterschiedliche Wirkungen auf arbeitende Personen haben<sup>26</sup>. Zu psychischen Anforderungen zählt die Arbeitsgruppe um Volpert Entscheidungsanforderungen (Entscheidungsspielräume) sowie Kommunikations- und Kooperationsanforderungen (Abstimmungserfordernisse mit Kollegen oder das gemeinsame Bewältigen von Aufgaben in Arbeitsgruppen). Zusatzaufwand durch Hindernisse (fehlende, unvollständige Informationen, ständige Unterbrechung), Zeitdruck oder Überforderung kennzeichnen hingegen psychische Belastungen. Im Rahmen der ebenfalls von Volpert begleiteten AIDA-Studie<sup>27</sup> (Leitner, 1998), welche von 1990 bis 1998 in Deutschland durchgeführt wurde, konnte belegt werden, dass höhere Belastungen zu Gesundheitsrisiken führen (z.B. psychosomatische Beschwerden). Höhere Anforderungen konnten im Gegensatz dazu das Selbstvertrauen bei der Arbeitstätigkeit steigern. Da es sich weder bei den untersuchten Anforderungen noch bei den Belastungen um Personenmerkmale handelt, können sie ein Grundstein für eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen im Sinne einer Verhältnisprävention sein, beispielsweise durch Änderung der Arbeitsorganisation oder der Arbeitsmittel (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 520).

Mit der Analyse kritischer Lebensereignisse und Belastungsfaktoren ergänzen die reizorientierten Modelle die ausschließlich reaktionsorientierte Betrachtung, indem sie gemäß Richter und Hacker (1998) darauf hinweisen, dass „Belastungsfaktoren erst dann zu Stressoren werden, wenn zusätzlich zur Belastung persönliche Ziele infrage gestellt werden und die Belastungsfaktoren damit eine aversive Bedeutung bekommen“ (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 521). Unberücksichtigt bleiben die Reaktion, die der Stressor hervorruft, sowie die interindividuellen Bewältigungsstrategien (Ulich & Wülser, 2009, S. 58; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 521).

Als Vertreter der *psychologischen Stressmodelle* enthält das von Lazarus (1984) entwickelte „transaktionale Stressmodell“ erstmalig eine subjektive Bewertungsebene, d.h. erst die kognitive und emotionale Interpretation des Reizes entscheidet darüber, ob dieser als stressauslösend betrachtet wird. Stress entsteht dem transaktionalen Modell zufolge dann, wenn die Bewältigungsressourcen nach subjektiver Bewertung als ungenügend eingeschätzt werden (z.B. keine ausreichende Zeit für Einarbeitung) (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 521; Ulich & Wülser, 2009, S. 58 ff.).

Es gliedert sich prozesshaft in drei Bewertungsstufen (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 521; Ulich & Wülser, 2009, S. 58 ff.; Wiswede, 2012, S. 227):

- Primäre Bewertung: Interpretation des Stressors für die Gesundheit  
Unterteilung in irrelevant, günstig/positiv oder stressend, wobei Letzteres unterteilt wird in Herausforderung, Bedrohung, Schaden/Verlust.

---

<sup>26</sup> Anforderungen und Belastungen wurden als unabhängige Dimensionen angenommen.

<sup>27</sup> Anforderung, Belastung und psychosoziale Gesundheit in der Arbeit-Studie, Schwerpunkt: Psychische Belastung am Arbeitsplatz und psychosoziale Gesundheit

- Sekundäre Bewertung: Beurteilung der verfügbaren Bewältigungsressourcen  
Bewältigungsfähigkeiten/Bewältigungsmöglichkeiten werden analysiert. Unterteilung in genügend oder ungenügend Ressourcen. Bei ungenügend Bewältigungsressourcen erneute stressauslösende Bewertung.  
Ressourcen: z.B. persönliche Umwelt (soziale Unterstützung, finanzielle Mittel), Person selbst (Persönlichkeitseigenschaften oder Handlungs-/Bewältigungsstile)
- Individuelle Bewältigung (Coping) durch problembezogene bzw. instrumentelle Bewältigungsstrategien (Definition von Problemen, Abwägen alternativer Handlungsstrategien, Entscheidung für alternative, problemlösende Handlungsstrategie) oder emotionsbezogene Bewältigungsstrategien (Vermeidung, Distanzierung, selektive Aufmerksamkeit, Negativem etwas Positives abgewinnen, sportliche Betätigung, Meditation).
- Neubewertung: Erfolgsbewertung der Bewältigungsstrategie  
Änderung der ursprünglichen Bewertung oder pathologische Anpassung.

Zudem berücksichtigt Lazarus Rückkopplungsprozesse zwischen Person und Umwelt, die permanente Veränderung des Stresserlebens einer Person und die Bedeutung des Kontextes, in dem eine Handlung ausgeführt wurde (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 69; Ulich & Wülser, 2009, S. 58).

Emotionsorientierte Bewältigungsstrategien werden als kurzfristig wirksam angesehen, wohingegen problemorientierte Coping-Strategien als langfristig wirksamer hinsichtlich einer Stressbewältigung dargestellt werden, da sie nicht darauf abzielen, die eigenen Emotionen zu bewältigen, sondern versuchen, eine Veränderung der stressauslösenden Situation herbeizuführen (Wittchen & Hoyer, 2011, S. 579; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 526). Stroebe und Jonas (2002) zufolge führen vermeidende Strategien in Frühstadien traumatischer Ereignisse zu einer kurzzeitigen Verbesserung des Stresses, langfristig bringen sie negative gesundheitliche Folgen mit sich (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 71). Mehrfache ineffektive Stressbewältigung kann chronische Folgen haben, deren Ursachen durch das transaktionale Stressmodell aufgedeckt werden können. Das macht es besonders wertvoll für die Ansätze der Verhaltensprävention (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 521 f.).

### 2.2.3 Arbeitsweltbezogene Stressmodelle

In den nachfolgenden, arbeitsweltbezogenen Modellen sind Ressourcen der physikalisch-materiellen sowie der sozialen Umwelt für eine erfolgreiche Stressbewältigung entscheidend.

Das **Job-Demand-Control-Modell** (Anforderungs-Kontroll-Modell) von Karasek und Theorell (1990) beleuchtet das Verhältnis zwischen zwei tätigkeitsspezifischen Dimensionen: dem Handlungs- bzw. Entscheidungsspielraum – der Möglichkeit, eine Situation zu kontrollieren und zu beeinflussen – und den Anforderungen, wobei diese als Belastungen verstanden werden. Als wesentlich stressauslösend wird im Rahmen des Modells ein geringer Handlungsspielraum angenommen, besonders in Kombination mit hohen quantitativen Arbeitsanforderungen (z.B. Fließbandarbeit, statusniedrige Büro-

und Dienstleistungsberufe) (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 522; Kaluza, 2007, S. 50; Treier, 2019, S. 28).

Diese hoch beanspruchenden Tätigkeiten (niedriger Handlungsspielraum und hohe Arbeitsanforderungen) sind besonders gesundheitsgefährdend und können langfristig psychosomatische Störungen oder kardiovaskuläre Erkrankungen auslösen (Ulich & Wülser, 2009, S. 80; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 522).

Dem Modell zufolge führen jedoch auch eine passive Tätigkeit (geringer Handlungsspielraum und geringe Arbeitsanforderungen) sowie eine niedrig beanspruchende Tätigkeit (hoher Handlungsspielraum und geringe Anforderungen) zu Fehlbeanspruchungen (Unterforderungs- und Monotonieerleben). Diese spiegeln sich im Freizeitverhalten betroffener Personen wider, welches demnach ebenfalls passiver wird (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 523; Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 74).

Eine aktive Tätigkeit (großer Handlungsspielraum und hohe Arbeitsanforderungen) wirke sich dem Modell zufolge aufgrund der hohen Kontrollausübung und Autonomie positiv auf die Gesundheit aus und gilt als Chance für die persönliche Entwicklung und die Selbstwirksamkeit (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 522; Treier, 2019, S. 28). In diesem Zusammenhang konnten jedoch keine eindeutigen Ergebnisse erzielt werden. Schmidt und Hollmann (2004) stellten fest, dass hohe Handlungsspielräume eine Handlungsunsicherheit bedingen, welche Burnout-Symptome hervorrufen kann. Einzig die Selbstregulationsfähigkeit konnte dem entgegenwirken (dazu Schaubroeck & Merrit, 1997), was Richter (2004) bestätigt: Die Bedeutung der Selbstwirksamkeit (siehe Kapitel 2.2.4) und Qualifikation sollte bei der Beurteilung gesundheitlicher Auswirkungen von hohen Arbeitsanforderungen und großen Handlungsspielräumen bedacht werden (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 522 f.; Ulich & Wülser, 2009, S. 81).

Während bei Karaseks Anforderungs-Kontroll-Modell lediglich die Anforderungen und der Handlungsspielraum betrachtet werden, ohne die individuellen Unterschiede (Wahrnehmung und Bewältigung, Stresssymptomentwicklung) zu beachten, nimmt Siegrists **Modell beruflicher Gratifikationskrisen** (1996) diese ebenso in den Blick. Die erwartete Belohnung für eine erbrachte Arbeitsleistung stellt den entscheidenden Aspekt zur Stressauslösung in Siegrists Theorie dar: Entspricht diese nicht den eingesetzten Anstrengungen oder erbrachten Leistungen einer Person, entstehe eine stresserzeugende Gratifikationskrise (Kaluza, 2007, S. 50 f.; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 523; Busse, Plaumann, & Walter, 2006, S. 74).

Das Modell beruflicher Gratifikationskrisen benennt drei „Transmittersysteme“ (Kaluza, 2007, S. 87), über welche Gratifikationen verteilt werden: finanzielle Belohnung (Entgelt), Belohnung durch Wertschätzung und Belohnung durch berufliche Statuskontrolle (gewährter Aufstieg oder Arbeitsplatzsicherheit) (Kaluza, 2007, S. 51; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 523; Ulich & Wülser, 2009, S. 87).

Ein unausgewogenes Verhältnis – starke, langanhaltende Verausgabung und geringe Gratifikation – führt zu einer Gesundheitsgefährdung, beispielweise einem erhöhtem Risiko für psychiatrische Störungen, Depressionen, Burnout, Alkoholabhängigkeit, koronare Herzerkrankungen und Bluthochdruck (Ulich & Wülser, 2009, S. 89). Als besonders gefährdet gelten Personen mit einer beruflichen Verausgabungsneigung (Kaluza, 2007, S. 51; Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 74). Siegrist (2002, S. 264 f.) beschreibt dies wie folgt:

„Finally, there are psychological reasons of a continued mismatch between efforts and rewards at work. People characterized by a motivational pattern of excessive workrelated overcommitment and a high need for approval may suffer from inappropriate perceptions of demands and their own coping resources more often than their less involved colleagues (Siegrist, 1996b, 2001). Perceptual distortion prevents them from accurately assessing cost-gain relations. As a consequence, they underestimate the demands, and overestimate their own coping resources while not being aware of their own contribution to non-reciprocal exchange.”

Chronischer Stress kann in Siegrists Modell nicht nur durch organisationale, sondern auch durch makroökonomische Aspekte (Arbeitsplatzsicherheit, Statuskongruenz) erfasst werden. Hierzu stellten Semmer und Jacobshagen (2003) fest, dass die Statuskontrolle sowie die Wertschätzung besonders in Bezug auf den Selbstwert einer Person bedeutsam sind (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 74; Ulich & Wülser, 2009, S. 94). Ulrich und Wülser (2009, S. 94) betonen, dass „angesichts der Zunahme unsicherer Arbeitsplätze und prekärer Arbeitsverhältnisse und deren Konsequenzen für die Bewertung der eigenen Person und der eigenen Handlungsmöglichkeiten, [...] dieses Thema [...] erheblich an Bedeutung gewinnen [dürfte]“.

Wichtige Erkenntnisse des Modells beruflicher Gratifikationskrisen in Zusammenhang mit sozialen Austauschtheorien (z.B. Equitytheorie) sind, dass eine als gerecht empfundene Verteilung von Ressourcen und Belohnungen Zufriedenheit bewirkt, die den Beanspruchungsprozess abpuffern kann. Bezugsgruppen haben auf die Bewertung der Tauschbeziehung einen großen Einfluss. Verletzungen der Reziprozitätserwartungen bewirken Reaktionen wie die Kündigung des psychologischen Vertrags, Demotivation oder Leistungszurückhaltung, welche denen des Burnouts gleichen (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 523; Ulich & Wülser, 2009, S. 90 f.).

Mit dem **Job-Demands-Resources-Modell** (Arbeitsanforderungen-Arbeitsressourcen-Modell) teilen Bakker & Demerouti (2007) die psychosozialen Arbeitscharakteristika in zwei Kategorien auf: Arbeitsanforderungen (*Job Demands*) beanspruchen die physischen und psychischen Ressourcen und werden zu Stressoren, sollte keine Erholung erfolgen. Gleichzeitig wirken Arbeitsressourcen (*Job Resources*) förderlich auf die extrinsische und intrinsische Motivation, indem sie dazu beitragen, die Arbeitsziele zu erreichen (Demerouti & Nachreiner, 2018, S. 121). Demerouti und Nachreiner (2018, S. 121) definieren sie folgendermaßen:

„Arbeitsressourcen sind die physischen, psychischen, sozialen und organisatorischen Arbeitsbedingungen, die (1) funktional für das Erreichen der arbeitsbezogenen Ziele sind, (2) Arbeitsanforderungen und damit

zusammenhängende physische und psychische Kosten reduzieren und (3) persönliches Wachstum und persönliche Entwicklung stimulieren.“

Als weitere Annahme beschreibt das Modell zwei simultane Hauptprozesse: den *health impairment process* sowie den *motivational process*. Der gesundheitsbeeinträchtigende Prozess zeichnet sich dadurch aus, dass die physischen und psychischen Ressourcen einer Person aufgrund der fortwährenden Arbeitsanforderungen ausgeschöpft werden, was Gesundheitsbeeinträchtigungen (z.B. Erschöpfung, Burnout) nach sich zieht. Ein Burnout ist dem Modell gemäß als eine Folge hoher Arbeitsanforderungen und fehlender Arbeitsressourcen zu betrachten. Im Gegensatz dazu können im Rahmen des motivationalen Prozesses Arbeitsressourcen (z.B. Autonomie, Rückmeldung, soziale Unterstützung, Weiterbildungsangebote) Engagement und Leistungsverbesserungen hervorrufen (Demerouti & Nachreiner, 2018, S. 123; Bakker, 2020; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 524).

Das *Job-Demands-Resources-Modell* rückt als wesentlichen Aspekt die abpuffernde bzw. moderierende Wirkung von Arbeitsressourcen in den Fokus der Stressforschung (Demerouti & Nachreiner, 2018, S. 124):

Zum einen tragen Ressourcen zur Anstrengungsminderung bei (z.B. Autonomie, soziale Unterstützung durch Kollegen oder regelmäßiges, gutes Feedback des Vorgesetzten), haben somit einen positiven Einfluss auf Beanspruchungen und können Stressentstehen abpuffern. Gleichzeitig kann der Verlust einer Ressource (z.B. Wegfall von Privilegien) jedoch auch mit Befürchtungen verbunden werden, einer Arbeitsaufgabe nicht mehr gerecht werden zu können. Ebenso kann ein Mangel an hinreichenden Arbeitsressourcen für Gefühle der Frustration oder des Scheiterns verantwortlich sein, was zu fehlendem Arbeitsengagement führt. Als Konsequenz beschreiben Demerouti und Kollegen Distanzierung und Zynismus gegenüber der eigenen Arbeit (Demerouti & Nachreiner, 2018, S. 122; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 524).

Zum anderen konnten Bakker und Kollegen (2007) feststellen, dass in Situationen mit hohen Arbeitsanforderungen Arbeitsressourcen wie Innovativität, Wertschätzung und positives Betriebsklima vorteilhaft zur Aufrechterhaltung von Arbeitsengagement waren, also eine motivierende Wirkung besitzen (Demerouti & Nachreiner, 2018, S. 124).

Zuletzt erweiterten Demerouti und Kollegen das *Job-Demands-Resources-Modell* um die Aufnahme personaler Ressourcen (Selbstwirksamkeit, organisationsbasierte Selbstachtung und Optimismus) und erkannten den förderlichen Einfluss von Arbeitsressourcen auf die Entwicklung der personalen Ressourcen (Demerouti & Nachreiner, 2018, S. 124 f.). Eine zweite Erweiterung des Modells erfolgte mit der Integration des Individuums als aktiver Agent. Im Rahmen von *Job Crafting* können auch bei ungünstigen Bedingungen Veränderungen bewirkt werden, indem das Individuum Arbeitsanforderungen und -ressourcen selbst nach eigenen Ansprüchen umgestaltet. Dies erfolgt beispielsweise, indem es andere Aufgaben wählt, über unterschiedliche Arbeitsinhalte verhandelt und

seinen Aufgaben oder bislang unbeachteten Tätigkeiten Bedeutsamkeit zuschreibt (Demerouti & Nachreiner, 2018, S. 125; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 448).

Ein weiteres Stressmodell, welches zur Untersuchung von Stressentstehen genutzt wird, ist das **Modell der Widersprüchlichen Arbeitsanforderungen** von Moldaschl (1991). Belastungen bzw. Anforderungen<sup>28</sup> werden subjektunabhängig, handlungsbezogen und kontextbeachtend definiert. Eine Arbeitsbelastungsanalyse darf demzufolge nicht nur auf individueller Ebene ansetzen, sondern auch kollektives Bewältigungshandeln zur Lösung von Missverhältnissen beachten (Moldaschl, 2012, S. 106, 109). Moldaschl weist darauf hin, dass zur Bestimmung von belastenden Arbeitsbedingungen die gestellten Anforderungen sowie Ressourcen beachtet werden müssen. Im Gegensatz zu den bisherigen Modellen existieren jedoch weder Stress abpuffernde noch unabhängige Moderatorvariablen (wie beispielsweise zu viel oder zu wenig Handlungsspielraum). Das Modell der Widersprüchlichen Arbeitsanforderungen führt psychische Belastungen kaum auf Einzelbedingungen zurück und definiert sie als „Widersprüche zwischen Handlungsanforderungen und Handlungsmöglichkeiten bzw. als Diskrepanzen zwischen Zielen, Regeln und Ressourcen“ (Moldaschl, 2012, S. 106). Es betont damit die meist problematischen Verhältnisse, die zu Belastungen führen: „Wollen sollen, aber nicht dürfen können“ (Moldaschl, 2012, S. 109).

Mögliche Belastungen entstehen dem Modell zufolge

- „zwischen Zielen und Ressourcen (z.B. ohne ausreichende Qualifizierung eine neue Anlage bedienen),
- zwischen Zielen und Regeln (z.B. als Pflegekraft mangels Ärztepräsenz Spritzen geben müssen, ohne rechtlich autorisiert zu sein),
- zwischen Regeln und Ressourcen (z.B. im Rahmen eines Null-Fehler-Konzepts jedes Teil prüfen müssen, ohne dafür Zeit zu haben)
- zwischen Aufgabenzielen, oder zwischen expliziten Zielen und informellen Erwartungen (z.B. Kunden mit Freundlichkeit binden und sie dennoch über den Tisch zu ziehen),
- und schließlich zwischen Regeln“ (Moldaschl, 2012, S. 106 f.).

Zur Beobachtung und Messung von Belastungen unterscheidet das Konzept vier Modi auf Grundlage von zwei Unterscheidungskriterien, dem Ertragen oder Handeln als Bewältigungsmodus sowie der latenten oder manifesten Beeinträchtigung, welche in Tabelle 2 auf der nachfolgenden Seite dargestellt sind (Moldaschl, 2012, S. 108).

---

<sup>28</sup> „Anforderungen sind die Quelle der Kompetenzentwicklung, Belastungen schnüren sie ein“ (Moldaschl, 2012, S. 107).

<b>Beeinträchtigung</b>			
<b>Bewältigungs- Modus</b>		Manifest	Latent
	Handeln	Zusatzaufwand	Riskantes Handeln
	Ertragen	Überforderung	Bedrohung

Tabelle 2 – Beziehungen zwischen Bewältigungsoptionen und Beeinträchtigungen  
(Moldaschl, 2012, S. 109)

Somit führt das Zusammenspiel von Regulationsmöglichkeiten und -behinderungen zu zusätzlichen Konstellationen, die für die Transformation von Anforderungen in psychische Belastungen verantwortlich sein können: Denn hat die betroffene Person keine Kontrollchance über ihre Situation, kann weder die sie behindernden Arbeitsbedingungen verändern, noch die ihr vorgegebenen Ziele anpassen, entsteht aus der Unvereinbarkeit zwischen ebendiesen Arbeitsanforderungen, Ressourcen und Regeln psychische Belastung (Ulich & Wülser, 2009, S. 86; Moldaschl, 2012, S. 109).

Die Ursachenanalyse der psychischen Belastung sollte Moldaschl zufolge tiefgehend erfolgen, den Kontext miteinbeziehen, eine Deutung und Verhandlung beinhalten und Rückwirkungen auf das System hinterfragen (Moldaschl, 2012, S. 112).

#### **2.2.4 Stressmodelle mit Fokus auf personenbezogene Ressourcen**

Die folgenden Stressmodelle heben die zentrale Bedeutung von stressreduzierenden Ressourcen (Schutzfaktoren und individuelle Resilienz) hervor, über die ein Mensch verfügt. Die Wirkung von Ressourcen lässt sich in direkten und indirekten, puffernden Effekten beschreiben: Während direkte Ressourceneffekte das Auftreten von Belastungen vermindern oder verhindern können, bewirken indirekte, dass die Wahrnehmung der Bedrohlichkeit von Anforderungen sinkt und diese als besser bewältigbar eingeschätzt werden (Plaumann, Busse & Walter, 2006, S. 8; Ulich & Wülser, 2009, S. 38 f.).

Nach Lazarus und Folkman (1984) unterteilen sich die Ressourcen in intrapersonale (den Eigenschaften des Individuums zugeschrieben) und extrapersonale Ressourcen (Bestandteile der Lebensumwelt). Zu den intrapersonalen Ressourcen zählen die körperlichen Ressourcen (z.B. gute physiologische Verfassung), die psychologischen Ressourcen (z.B. Optimismus, positives Selbstkonzept) und die Kompetenzen (z.B. soziale Fähigkeiten). Als extrapersonale Ressourcen – auch Umweltressourcen – gelten beispielsweise die finanzielle Absicherung oder die soziale Unterstützung (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 8, 71). Udris et al. (1992) gliedern Ressourcen wiederum in organisationale, personale und soziale Ressourcen. Während der Fokus bei organisationalen Ressourcen auf der Gewährleistung zeitlicher und inhaltlicher Freiheitsgrade liegt, bestehen personale Ressourcen aus kognitiven

Kontrollüberzeugungen und situationsübergreifenden Handlungsmustern (z.B. Kohärenzerleben, Selbstwirksamkeit, aktive und flexible Bewältigungsstile, Optimismus). Soziale Ressourcen definieren Udris et al. (1992) durch Unterstützung von Vorgesetzten, ArbeitskollegInnen, LebenspartnerIn und anderen Personen sowie durch einen mitarbeiterorientierten Führungsstil (Richter & Wegge, 2011, S. 340 f.). Diese Form der sozialen Ressourcen wird auch als soziale Unterstützung bezeichnet und gilt in der Psychologie sowie in der Arbeits- und Gesundheitswissenschaft als wichtige Ressource, welche vielfältige Quellen besitzen kann. Zum einen bezeichnet sie alle verfügbaren unterstützenden Beziehungen, zum anderen – neben den als von Udris et al. (1992) unterstützend genannten Personen – bezieht sich der Begriff auf Handlungen, Interaktionen, Erfahrungen und Erlebnisse, die als wertschätzend, umsorgend und liebend wahrgenommen werden (Ulich & Wülser, 2009, S. 40). Im engen Zusammenspiel mit den sozialen Ressourcen wirken die personalen Ressourcen, zu denen neben den oben genannten auch die Resilienz – die psychische Widerstandsfähigkeit – zählt (Ulich & Wülser, 2009, S. 42; Beesdo-Baum, 2011, S. 493). Das Konzept der Resilienz – entstanden in der Entwicklungspsychopathologie – beschreibt die Fähigkeit, trotz intensiver Lebensereignisse eine gesunde Persönlichkeits- und Verhaltensentwicklung zu vollziehen. Hierbei dienlich sind vor allem das Lernen durch eine Vielfalt an bereits erlebten Ereignissen, unterstützende Übungen der kognitiven Fähigkeiten, Anerkennung sowie Rollenmodelle mit hoher Widerstandsfähigkeit (Plaumann, Busse & Walter, 2006, S. 9; Oerter, Altgassen & Kliegel, 2011, S. 303; Bengel, Strittmatter & Willmann, 2001, S. 63).

Mit dem bereits in der Einführung zu Kapitel 2 erwähnten **Modell der Salutogenese** (Antonovsky, 1979) setzte ein Paradigmenwechsel in der Betrachtung der Krankheitsentstehung ein. Es folgt der Grundfrage, was einen Menschen gesund hält, sucht protektive Faktoren, welche die Gesundheit erhalten und fördern (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 71; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 525; Ulich & Wülser, 2009, S. 36).

Gemäß Antonovskys Modell ist für Gesundheit oder Krankheit eine individuelle dispositionelle Vulnerabilität verantwortlich. Stressoren gelten als Stimuli, stören als innere oder äußere Anforderung das Gleichgewicht des Organismus und fordern somit eine Handlung<sup>29</sup>. Abhängig von dem Bewältigungsverhalten der Person können die Effekte des Spannungszustandes gesundheitsschädlich, neutral oder gesundheitsförderlich sein. Die Vorgänge, welche eine Stressreaktion hervorrufen, werden im Modell nicht beleuchtet (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 71; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 525).

---

<sup>29</sup> Zu den belastenden Faktoren zählt Antonovsky psychosoziale, physische und biochemische Stressoren (Ulich & Wülser, 2009, S. 37).

Antonovskys Modell definiert mit dem Begriff „generalisierte Widerstandsressourcen“ Faktoren, die eine Spannungsbewältigung erleichtern. Dazu zählen materielle, körperliche, psychische, soziale, kulturelle und makrostrukturelle Faktoren sowie Intelligenz (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 72).

Das Kohärenzgefühl (*sense of coherence*) stellt den Mittelpunkt des Modells dar, „eine globale Orientierung, die ausdrückt, in welchem Ausmass [sic!] man ein durchdringendes, andauerndes und dennoch dynamisches Gefühl des Vertrauens hat, dass

- (1) die Stimuli, die sich im Verlauf des Lebens aus der inneren und äusseren [sic!] Umgebung ergeben, strukturiert, vorhersehbar und erklärbar sind;
- (2) einem die Ressourcen zur Verfügung stehen, um den Anforderungen, die diese Stimuli stellen, zu begegnen;
- (3) diese Anforderungen Herausforderungen sind, die Anstrengung und Engagement lohnen“ (Antonovsky, 1997, S. 37).

Besitzt eine Person ein hohes Kohärenzgefühl, erlebt sie ihre Umwelt als begreif- sowie beeinflussbar und fühlt sich dazu fähig, Anforderungen und Belastungen zu bewältigen. Sie sieht Anforderungen als lohnende Herausforderungen und dementsprechend positiv entgegen, nimmt die Welt als vorhersehbar wahr und empfindet ihr Leben als sinnvoll. Diese Handhabbarkeit, Verstehbarkeit und Sinnhaftigkeit führen zu einem besseren Umgang mit Bedrohungen, was sich wiederum förderlich für die seelische Gesundheit darstellt (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 71 f.; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 525; Ulich & Wülser, 2009, S. 37).

Bengel et al. (2001, S. 87 f., 147) in einer Expertise der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung zufolge ist jedoch nicht eindeutig geklärt, ob – ausgelöst durch das Kohärenzgefühl – tatsächlich Auswirkungen auf konkrete Gesundheits- oder Risikoverhaltensweisen ersichtlich werden. Es zeigte sich jedoch, dass psychische Gesundheit empirisch enger mit dem Kohärenzgefühl korreliert als physische Gesundheit.

Eine dem Kohärenzerleben ähnliche Auffassung vertritt Rotter (1966) mit dem Konzept des *Locus of Control*, welches Kontrollüberzeugungen in internal (in einem selbst) und external (außerhalb von einem selbst) unterscheidet. Demnach sind internal orientierte Personen überzeugt, Geschehnisse kontrollieren, ihr Schicksal selbst beeinflussen zu können und handeln aktiv. External orientierte Personen handeln defensiv und passiv, da ihre Kontrollüberzeugung schwach ausgeprägt ist und sie glauben, einer Stresssituation ausgeliefert zu sein, ohne Veränderung bewirken zu können. Ihr Stressempfinden ist deshalb höher als das internal orientierter Menschen (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 527).

Ungünstige Handlungsmuster bilden neben kognitiven Überzeugungssystemen eine weitere Grundlage für Stresstheorien, da sie sich negativ auf die erfolgreiche Anforderungsbewältigung auswirken und diese erschweren oder verhindern. Nerdinger, Blickle & Schaper (2014, S. 525) betonen, dass

ungünstige Handlungsmuster aufgrund eines ineffizienten Umgangs mit potentiellen Stressoren zu Kontrollverlust und höherem Stressempfinden führen.

Das **Hardiness-Konzept** („Widerstandsfähigkeit“) von Kobasa (1982) ist ein weiteres Modell, welches die Anfälligkeit gegenüber Stresssituationen aufgrund unterschiedlicher Handlungsmuster erforscht. Die Widerstandskraft einer Person steht dabei im Vordergrund. Aus ihren Studien mit Führungskräften ging hervor, dass drei Komponenten verantwortlich für die Ausprägung von Krankheitssymptomen und einer hohen Stressbelastung waren. Personen, welche Anforderungen als Herausforderungen betrachteten, Umweltgegebenheiten als beeinflussbar erlebten und ein starkes Engagement bzw. Commitment verspürten, besaßen einen hohen Hardiness-Wert und verzeichneten keine Krankheitssymptome oder äußerten eine hohe Stressbelastung (Nerdinger, Blickle, & Schaper, 2014, S. 525). Kobasa betrachtet Widerstandskraft – im Gegensatz zu Antonovsky – als etwas, das kontinuierlich erworben werden kann und deren Entwicklung nicht mit Erreichen des Erwachsenenalters endet (Bengel, Strittmatter & Willmann, 2001, S. 148, 150).

Ein mit Antonovskys und Kobasas Ansätzen verwandtes Konzept erstellte Bandura (1997) im Rahmen seiner sozial-kognitiven Theorie, in welchem er den Erwartungen des Menschen eine Schlüsselrolle zukommen lässt. Neben den Ergebniserwartungen (Konsequenzen, die aus dem Verhalten folgen) definiert er eine zweite Form: die *self-efficacy* – **Selbstwirksamkeit** (Rammsayer & Weber, 2016, S. 99 f.). Gemäß Bandura handelt es sich dabei um „die subjektive Gewissheit, neue oder schwierige Anforderungen auf Grund eigener Kompetenzen bewältigen zu können“ (Jerusalem, 2005, S. 438). Vier verschiedene Quellen dienen dem Aufbau von Selbstwirksamkeit:

- *mastery experiences* – die selbst erlebte Erfahrung, eine Situation mithilfe eigener Fähigkeiten gemeistert zu haben,
- Beobachten erfolgreicher Modelle, die der eigenen Person ähnlich wahrgenommen werden,
- Zusicherung durch andere, dass eine Situation durch bestimmtes Verhalten gemeistert werden kann und deren Hilfe zum Ausüben dieses Verhaltens,
- Beachten von körperlichen und affektiven Reaktionen, die in kritischen Situationen Vertrauen geben können (Rammsayer & Weber, 2016, S. 102; Jerusalem, 2005, S. 443 f.).

Die intellektuellen Fähigkeiten einer Person sind nicht allein verantwortlich für die Leistung einer Person, da Leistungen durch Selbstwirksamkeitserwartungen beeinflusst werden. Bandura stellte fest, dass Personen mit gleichen Fähigkeiten sich in zahlreichen Bereichen unterscheiden. So zeigten Personen mit einer hohen Selbstwirksamkeitserwartung neben einer größeren Anstrengung und Ausdauer bei der Bewältigung von Problemen auch ein effektiveres Arbeitszeitmanagement, größere strategische Flexibilität bei der Problemlösungssuche, bessere Leistungen und selbstwertförderliche Ursachenzuschreibungen (Bandura, 1997, S. 215 f.; Jerusalem, 2005, S. 438). Zaccaro, Blair, Peterson & Zazanis (1995) erweiterten das Konzept um die kollektive Selbstwirksamkeit: die Bündelung

individueller Stärken zu einem gemeinsamen Wirkungspotential und das Vertrauen, daraus gemeinsame Anforderungen bewältigen zu können (Jerusalem, 2005, S. 442).

Mit der **Theorie der Ressourcenerhaltung** legt Hobfoll (1998) den Fokus der Stressforschung auf den Grundgedanken, dass Stress vor allem bei Ressourcenverlust ausgelöst wird:

„Hence, stress occurs when (1) resources are threatened with loss, (2) resources are actually lost, or (3) there is a failure to adequately gain resources following significant resource investment“ (Hobfoll, 1998, S. 55).

Menschen würden danach streben, die Ressourcen zu schützen und zu erhalten, welche sie wertschätzen. Als Ressourcen definiert Hobfoll Bedingungen bzw. Lebensumstände (z.B. Status, Familienstand), Persönlichkeitsmerkmale (z.B. persönliche Überzeugungen), Energien (z.B. Wissen, Geld, Zeit) und Objekte der materiellen Umwelt (z.B. Haus), die nützlich sind und wertgeschätzt werden, sowie Mittel, die zur Erreichung der wertgeschätzten Ressourcen führen (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 73; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 527; Hobfoll, 1998, S. 45).

Tritt eine Bedrohung persönlicher oder materieller Ressourcen auf, liegt bereits ein Ressourcenverlust vor oder wurden Ressourcen falsch eingesetzt, löst dies Stress aus. Dies geschieht in Wechselwirkung mehrerer Faktoren (Ressourcen, Bedürfnissen, Belastungen, Werten, Zeit, Wahrnehmung), die in der Passung zwischen Person und Umwelt begründet sind (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 73; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 527).

Hobfoll stützt seine Theorie auf zwei Grundgedanken:

- Eine Vermeidung von Verlust sieht Hobfoll als deutlich stärkeres Motiv als das Streben nach Gewinn, d.h. Ressourcenverluste sind bedeutsamer als Ressourcengewinne (Hobfoll, 1998, S. 62).
- Dennoch können Gewinne die zukünftigen Verluste auffangen, weshalb eine Investition in vorhandene Ressourcen erfolgt (Hobfoll, 1998, S. 73).

Diese beiden Grundgedanken führt Hobfoll zu der Ableitung einer Gewinn- bzw. Verlustspirale fort. Personen mit gering ausgeprägteren Ressourcen seien gegenüber Personen mit großem Ressourcenpool im Nachteil, da sie angreifbarer für Verluste seien und sich weniger davor schützen können (Hobfoll, 1998, S. 80). Sie befinden sich in einer Verlustspirale, haben geringere Chancen auf das Hinzugewinnen neuer Ressourcen und nehmen zum Schutz ihrer vorhandenen Ressourcen oftmals eine eher defensive Haltung ein. Im Gegensatz dazu können Personen mit großem Ressourcenpool ihre Ressourcen gewinnbringender einsetzen und befinden sich Hobfoll gemäß auf einer Gewinnspirale (Hobfoll, 1998, S. 83).

Dass Ressourcen eine bedeutsame Komponente innerhalb der Stressbewältigung darstellen, belegt auch das **Person-Environment-Fit-Modell** (Edwards, Caplan & van Harrison, 1998). Stress entsteht, wenn ein Ungleichgewicht zwischen Person und Umwelt herrscht:

“[...] a subjective appraisal indicating that supplies are insufficient to fulfill the person’s needs, with the provision that insufficient supplies may occur as a consequence of unmet demands” (Edwards, 1998, S. 7).

Hierbei unterscheidet das Modell zwei Dimensionen der Beziehung zwischen Person und Umwelt. Während zum einen die Anforderungen der Arbeitsumwelt bzw. -aufgabe mit den Kenntnissen und Fähigkeiten der Person übereinstimmen sollten, müssen zum anderen auch die arbeitsbezogenen Bedürfnisse der Person und deren Realisierung in der Arbeitstätigkeit beachtet werden (Edwards, 1998, S. 5; Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 527).

Zuletzt ergänzt ein Ansatz aus der positiven Psychologie die Betrachtung von persönlichen Ressourcen: das Konzept des **Work Engagements**. Als Ausgangspunkt gilt Kahns Konzept des Engagements (1990), welches beschreibt, dass engagierte Menschen sich in ihre Arbeitsrolle einbringen, d.h. ihre physischen, kognitiven und emotionalen Ressourcen verwenden, um sich bei ihrer Arbeit wiederzufinden. Sinnhaftigkeit, Sicherheit und psychologische Verfügbarkeit müssen Kahn zufolge bei einer Arbeitstätigkeit gegeben sein, damit Engagement entstehe (Sisolefsky, Rana, & Yorck, 2017, S. 20). Maslach und Leiter (2001) entwickelten das Konzept des Engagements weiter und setzten es als Gegenpol zu Burnout. Sie definierten Energie, Einsatzbereitschaft und Leistungsfähigkeit als Gegensatz zu den drei Burnout-Dimensionen Erschöpfung, Depersonalisierung und Leistungsversagen. Schaufeli und Kollegen (2002) charakterisieren Work Engagement in Abgrenzung zu Maslach und Leiter als positiven, arbeitsbezogenen Geisteszustand, welcher sich in Vitalität, Hingabe und Aufgehen in der Arbeit zeigt. Dieser Zustand sei keinem Ereignis oder Objekt zuzuschreiben, er wirke ähnlich dem Flow-Gefühl (Csikszentmihalyi, 2010) und sei unabhängig von externen Faktoren individuell ausgeprägt (Sisolefsky, Rana & Yorck, 2017, S. 23 f.).

### **3 Stand der Forschung zu psychischen Belastungen in der Frauenhausarbeit bzw. Sozialen Arbeit**

Belastende Arbeitsbedingungen werden in der Gesundheits- und Arbeitswissenschaft als möglicher Grund für die stetige Zunahme psychischer Erkrankungen gewertet (Badura et al., 2019, S. 447). Das Sozialwesen verzeichnet einer Erhebung des Wissenschaftlichen Instituts der AOK (WIdO) zufolge mit 16 Prozent je 100 AOK-Mitglieder den höchsten Anteil an Arbeitsunfähigkeitsfällen aufgrund psychischer und Verhaltensstörungen im Vergleich zu allen anderen Branchen (Badura et al., 2019, S. 457). Angesichts der im Kapitel zuvor geschilderten täglichen Herausforderungen in der Frauenhausarbeit – u.a. Traumabegleitung der Klientinnen, zunehmender Anteil an Frauen mit besonderen Problemlagen, finanzielle, personelle und räumliche Engpässe der Träger – ergeben sich zahlreiche Herausforderungen, denen die Sozialarbeitenden trotzen (müssen), um ihre gesellschaftsrelevanten Unterstützungs- und Koordinierungsaufgaben wahrnehmen zu können.

Die Forschungslage zu psychischen Belastungen von Frauenhausmitarbeiterinnen erweist sich jedoch als sehr dünn – seit 1990 wurden lediglich eine qualitative und wenige quantitative Studien in den USA, Kanada und Israel durchgeführt, thematisch im Bereich der Konflikt-, Burnout- und Sekundärtraumaforschung angesiedelt (Epstein & Silvern, 1990; McAleer, 1998; Clifford Jeffrey, 1999; Dekel & Peled, 2000; Tutty & Rothery, 1997; Baker, O'Brien & Salahuddin, 2007; Brown & O'Brien, 1998; Baird & Jenkins, 2003). Die Ergebnisse der quantitativen Studien belaufen sich auf eine festgestellte emotionale Erschöpfung von Frauenhausmitarbeiterinnen, besonders durch hohe Arbeitsbelastung und wenig Autonomie (McAleer, 1998, S. 107 f., 114), ein höheres Risiko für Symptome einer posttraumatischen Belastungsstörung bei wenig Kontrolle über ihre Gedanken und Gefühle (Clifford Jeffrey, 1999, S. 58) sowie Burnout-Symptome nach häufigem Kontakt mit Klientinnen und ein ermüdungsbedingtes Burnout bei eigener Gewalterfahrung ohne persönliche Betreuung (Baird & Jenkins, 2003, S. 130 f., 134). Frauenhausmitarbeiterinnen, welche selbst Opfer sexueller Gewalt geworden sind und eine persönliche Betreuung erfahren haben, erleiden häufiger ein Sekundärtrauma und leiden unter Stress als Frauenhausmitarbeiterinnen ohne persönliche Betreuung (Baird & Jenkins, 2003, S. 131). Zeitdruck wirkte sowohl emotional erschöpfend als auch negativ auf die persönliche Leistungsfähigkeit (Baker, O'Brien & Salahuddin, 2007, S. 472; McAleer, 1998, S. 112). Erhöhter Klientinnenkontakt wirkte sich jedoch positiv auf die persönliche Leistungsfähigkeit aus und besitzt einen abpuffernden Effekt auf Sekundärtrauma, Burnout und generelles Belastungen (Baird & Jenkins, 2003, S. 135). Den Ergebnissen der Studie von McAleer (1998, S. 123) zufolge beeinflussen Überlastung durch Rollenkonflikte, zu wenig personelle Ressourcen und Arbeitsunterbrechungen die Frauenhausarbeit. Sie unterteilt die Stressfaktoren in Anlehnung an McKenna (1986, S. 22) in *Dynamic Environment Factors* (z.B. Raumvorgaben, Geräuschkulisse, Überfüllung), *Environmental Client Stress Factors* (z.B. Arbeit mit den Emotionen der Klientinnen, Konflikte im Frauenhaus, 24/7-Betreiben der Einrichtung), *Counsellors' Work Conditions* (z.B. wenig Ressourcen, hohe Arbeitsbelastung, kaum

Feedback, kaum Anerkennung durch Kommunen, Überfüllung) sowie *Factors related to Working with Victims of Abuse* (z.B. Erstbetreuung traumatisierter Opfer von Gewalt und Ausgesetztsein der negativen Konsequenzen von Gewalt, Notwendigkeit von schnellen und gleichzeitig kompetenten Entscheidungen). Des Weiteren wirken *Residential Counselling Stress Factors* wie Arbeitsunterbrechung, fehlende angemessene Kinderbetreuung, Klientinnenverhalten und *Telephone Counselling Stress Factors* wie Auflegen oder Hilfeverweigerung durch die Anruferin, Androhen eines Suizidversuchs, Manipulation, Hoffnungslosigkeit, Geräuschkulisse, allein arbeiten) auf die Frauenhausmitarbeiterinnen ein (McAleer, 1998, S. 18 f., 123 f.).

Die Auswirkung der psychischen Belastungen im Arbeitsalltag sind sogenannte „seelische Störungen“ (*emotional disturbances*), die besonders nach Arbeitsschluss auftreten (Dekel & Peled, 2000, S. 71).

Soziale Unterstützung (auch im privaten Umfeld<sup>30</sup>) besitzt in einigen Fällen einen abpuffernden Effekt auf psychische Belastungen und wirkt ihnen somit entgegen (McAleer 1998, S. 114, 120, 122; Clifford Jeffrey, 1999, S. 57 f.; Brown & O'Brien, 1998, S. 384 f.). Auch eine Mischung aus emotionsbezogenen und problemlösenden Copingstrategien kann angewandt werden, um die persönliche Leistungsfähigkeit zu erhöhen und emotionale Erschöpfung und Depersonalisation zu mindern (Brown & O'Brien, 1998, S. 384). Ebenso schreiben Baker, O'Brien, & Salahuddin (2007, S. 472) der Selbstwirksamkeit einen moderierenden Einfluss auf emotionale Erschöpfung zu.

Die eben angeführten Studien thematisieren – u.a. ihrem quantitativen Studiendesign geschuldet – jedoch keine Strategien der Frauenhausmitarbeiterinnen, die der emotionalen Erschöpfung oder Sekundärtraumatisierung entgegenwirken. Die qualitative Studie hingegen – eine Analyse der Universität von Calgary im Auftrag des *Alberta Council of Women's Shelters* aus dem Jahr 1997 – untersucht die Konfliktbewältigungsstrategien von MitarbeiterInnen, der Geschäftsführung und Vorstandsmitgliedern bei Konflikten, die zwischen ihnen herrschen und zu Chaos (*havoc*) innerhalb der Organisation führen (Tutty & Rothery, 1997, S. i, 1). Auch wenn diese Studie nicht explizit auf psychische Belastungen fokussiert ist, benennt sie relevante Strategien, die die Kompetenz der MitarbeiterInnen in Frauenhäusern fördern sowie Charakteristika, welche die befragten FrauenhausmitarbeiterInnen der Studie als essentiell für ihre tägliche Arbeit ansehen<sup>31</sup>. Hierzu zählen Eigenschaften wie beispielsweise eine gute Kommunikationsfähigkeit und Offenheit, die Fähigkeit, im Team zu arbeiten, eine Grenze zwischen sich und den Klientinnen sowie eine Grenze zwischen Arbeit und Privatem ziehen zu können (ermöglicht durch die Übergabe von Informationen bei Schichtwechsel). Zusätzlich helfen ein Sinn für Humor und Spaß sowie die Wahrnehmung und Durchführung der

---

<sup>30</sup> Sozialer Unterstützung im privaten Umfeld der Frauenhausmitarbeiterinnen könnte eine bedeutsame Rolle in der Bestimmung von Burnoutkomponenten zukommen (Baker, O'Brien & Salahuddin, 2007, S. 472).

<sup>31</sup> In der Studie werden zudem Vorstandsmitglieder und Geschäftsführung von Frauenhäusern bezüglich ihrer Strategien zur Kompetenzförderung untersucht sowie Eigenschaften vorgestellt, welche die befragten Vorstandsmitglieder bzw. Geschäftsführungen als essentiell für ihre tägliche Arbeit ansehen.

Frauenhausarbeit als Möglichkeit zu lernen. Kompetenzfördernde Strategien sind proaktiv konfliktvorbeugend und belaufen sich Tutty und Rothery gemäß auf das Nutzen des Schichtwechsels sowie die Zeit in Meetings, um Informationen auszutauschen, das Anerkennen der Arbeit anderer mit positiven Kommentaren oder Annehmlichkeiten und das regelmäßige Tauschen von Positionen innerhalb der Frauenhausarbeit, beispielsweise zwischen dem alltäglichen Dienst (*front-line workers*) und der Öffentlichkeitsarbeit (1997, S. vi, xix f.). Auch über Belastungen gibt die Studie Auskunft: Frauenhausmitarbeitende im alltäglichen Dienst berichteten über die Tatsache, mehrere Aufgaben zugleich wahrnehmen zu müssen – Beratungstätigkeiten für die Bewohnerinnen des Hauses, Telefondienst sowie Schreibearbeit. Einige Befragte gaben an, bereits ein Burnout erlitten zu haben (Tutty & Rothery, 1997, S. vi).

Eine weitere Forschung fand 2014 im Rahmen der Qualitätsentwicklung der Frauenhäuser in Hamburg durch das Projektbüro für Angewandte Sozialforschung der Universität Hamburg statt, mit dem Ziel der Verbesserung der „Qualität und Situation in den Hamburger Frauenhäusern für hilfeschende Frauen und für die Mitarbeiterinnen“ (Projektbüro Angewandte Sozialforschung der Universität Hamburg, 2014). Aus den Ergebnissen geht hervor, dass die Arbeitsbedingungen einen starken Einfluss auf die Gesundheit nehmen (ebd., S. 129), u.a. hohe Flexibilitätsanforderungen und Krisenresistenz, eine schlechte räumliche Ausstattung sowie Zeitknappheit. Zudem befinden sich die Mitarbeiterinnen in widersprüchlichen Rollen und sind gezwungen, aufgrund von Ressourcenknappheit Frauen in Notsituationen abzuweisen. Lösungsvorschläge hierfür wurden mit den Frauenhausmitarbeiterinnen u.a. in verbindlichen Regeln und Zielgruppen, mehr zeitlichen Freiräumen und Supervisionen erarbeitet (ebd., S. 130). Es ist jedoch zu erkennen, dass auch rechtliche Rahmenbedingungen, Sicherheit der Frauenhausmitarbeiterinnen, Existenzsicherung und Qualifikationsnotwendigkeit Faktoren sind, die in der Analyse der psychischen Belastungen Beachtung finden sollten.

Die Forschung in Bezug auf psychische Belastung im gesamten Feld der Sozialen Arbeit zeichnet ein ähnliches Bild. Der Studie „Arbeitsbedingungen als Ausdruck gesellschaftlicher Anerkennung Sozialer Arbeit“ der Gewerkschaft „Erziehung und Wissenschaft“ aus dem Jahr 2017 zufolge belastet Sozialarbeitende im Vergleich zu anderen Sozial- und Erziehungsberufen die Unangemessenheit ihres Einkommens im Verhältnis zu ihrer Arbeitsleistung am meisten und liegt mit 74 Prozent über dem Durchschnitt aller Berufsgruppen (65 Prozent) (Henn, Lochner, & Meiner-Teubner, 2017, S. 30). Auch die berufliche Zukunft bereitet Sozialarbeitenden öfter Sorge als anderen Berufsgruppen im Sozial- und Erziehungswesen. Durchschnittlich geben 28 Prozent der Befragten an, sehr häufig/oft besorgt um ihre Zukunft zu sein, während dies nur 21 Prozent der Befragten aller Berufsgruppen sind. Gründe hierfür sind beispielsweise der hohe Anteil an Befristungen und die Ökonomisierung der Sozialen Arbeit, durch welche „die Soziale Arbeit als kollektive Risikoabsicherung mehr und mehr in Frage [gestellt wird]“ (Henn, Lochner & Meiner-Teubner, 2017, S. 33). Neben den zunehmenden Belastungen durch Angst vor Arbeitsplatzverlust entstehen im Rahmen der neosozialen Veränderungsprozesse auch fachlich-ethische Widersprüche, eine Abhängigkeit vom Anstellungsträger und fehlende Wertschätzung, welche

die Sozialarbeitenden belasten (Seithe, 2012, S. 364 ff.; Allroggen, Fegert & Rau, 2017, S. 50; Poulsen, 2009, S. 17; Poulsen, 2012, S. 21, Behling, 2017, S. 406; Henn, Lochner & Meiner-Teubner, 2017, S. 33; Lohmann-Haislah, 2012, S. 66 f.). Auch der Stressreport aus dem Jahr 2012 belegt eine hohe psychische Belastung bei Sozialarbeitenden: Termin- und Leistungsdruck, Arbeitsunterbrechungen, mengenmäßige Überforderung, häufiger Pausenausfall sowie emotionale Anforderungen wie z.B. Konflikte bzw. sehr häufig/öfters vorkommende Streitigkeiten mit Klientinnen charakterisieren ihre Tätigkeit. Im Vergleich zu anderen Wirtschaftszweigen verzeichnet das Sozialwesen überdurchschnittlich häufig Beanspruchungsfolgen in Form von körperlicher und emotionaler Erschöpfung (Lohmann-Haislah, 2012, S. 48, 60, 88, 97, 100; Henn, Lochner & Meiner-Teubner, 2017, S. 34). Hierbei spielen die Belastungsfaktoren Zeitdruck (Qualitätsanspruch vs. institutionelle Rahmenbedingungen), Handlungsspielraum (Ableitung von überfordernder Verantwortung) und Rollenambiguität (widersprüchliche Anforderungen – zwischen Hilfe und Kontrolle) eine bedeutsame Rolle, jedoch auch der Wandel von Anerkennungsstrukturen (Heisig, Dalbert & Schweikart, 2009, S. 282 f.; Henn, Lochner & Meiner-Teubner, 2017, S. 35 ff., 45; Behling, 2017, S. 406; Baldschun, 2019, S. 89).

In einer Untersuchung (n=30) bezüglich der Arbeitsbelastungen von Sozialarbeitenden zeigt Poulsen (2009, S. 57) auf, dass der Einblick in menschliches Elend, Zeitmangel sowie zu hohe Fallzahlen die häufigsten Stressoren darstellen. Auch Konflikte im Team, unklare Strukturen, zu viel Bürokratie, Kostendruck, Überstunden und zu wenig Personal belasten die Sozialarbeitenden. Dabei äußerten die Befragten die Beobachtung eines zunehmend problematischeren Klientels, was für Zusatzaufwand sorge. Poulsen arbeitete mit den Studienteilnehmenden Faktoren heraus, welche „Soziale Fachkräfte fit [halten]“ (Poulsen, 2009, S. 59). Hierzu zählt bzw. zählen u.a.:

- die „Wahrnehmung konkreter Unterstützung im Berufsalltag“ (ebd., S. 59), d.h. der Austausch mit KollegInnen, Supervision, positives Feedback und Rückendeckung von beispielsweise Vorgesetzten, FreundInnen, welche Geleistetes anerkennen, Kooperation mit FachkollegInnen, Austausch und Vernetzung, z.B. über Fortbildungen und Fachtagungen, berufliche Weiterbildung und Zusatzqualifikationen, positive Rückmeldung durch KlientInnen, Humor<sup>32</sup>, eigene Reflexionsfähigkeit (ebd., S. 63);
- „gelingendes Abschalten nach dem Berufsalltag“ (ebd., S. 64), z.B. durch sportliche Aktivitäten, den Austausch mit FreundInnen und Familie, Spazierengehen in der Natur, gesunde Ernährung und Hobbys wie lesen, kochen, Fernsehschauen, Gartenarbeit, uvm. (ebd., S. 67);
- „Stärken und Fähigkeiten im Umgang mit den täglichen Belastungen“ (ebd., S. 68), wie beispielsweise die Fähigkeit des gelingenden Abgrenzens, Abschaltens und innerer Distanz

---

<sup>32</sup> Dazu auch Frittm (2012, S. 101 f.): Humor als präventive Maßnahme stellt eine Ressource und Copingstrategie der Sozialarbeitenden dar, welche im Umgang mit aktuellen Belastungen eingesetzt wird.

Wahrens, des eigene Grenzen Kennens und Setzens, des Bewahrens innerer Ruhe und Geduld sowie Strukturiertheit, das Annehmen von Hilfe, Teamfähigkeit, uvm. (ebd., S. 73 f.);

- „Konkrete Handlungsstrategien bei Stress und Belastung für die innere Balance“ (ebd., S. 75): u.a. sportliche Betätigung und Bewegung (in der Natur), Hobbypflege, Austausch mit FreundInnen, Familie sowie Yoga, Meditation, Gebet und positives Denken und Abgrenzen (ebd., S. 81);
- „Einstellungen/Sichtweisen/Lebenshaltungen allgemein für den Umgang mit Anforderungen, Problemen und Aufgaben im Berufs- und Lebensalltag“ (ebd., S. 82), u.a. Gelassenheit und innere Klarheit, Abgrenzung und Trennung von Beruf und Privatleben, Sachlichkeit, ein reflektiertes Selbstverständnis und Selbstfürsorge, Lösungsorientierung uvm. (ebd., S. 89 ff.);
- „Hilfen des Trägers im Umgang mit Belastung und Stress im Alltag“ (ebd., S. 93), z.B. Supervision, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, eigenverantwortliches Arbeiten, unterstützende Vorgesetzte, Wertschätzung und Anerkennung (ebd., S. 95).

Aus der Befragung Poulsens zeichnet sich jedoch ab, dass einige Fachkräfte kaum bzw. keine Hilfen des Trägers erhalten oder dies so wahrnehmen. Es werden insbesondere mehr Wertschätzung, betriebliche Gesundheitsprogramme, mehr Personal sowie mehr Teamgespräche und eine klare Struktur gefordert, um eine Gesunderhaltung zu gewährleisten (Poulsen, 2009, S. 96 ff.). Auch die leistungsgerechte Bezahlung, mehr Personal und Supervisionen bzw. Fortbildungen sowie die Rückenstärkung gegenüber problematischen KlientInnen sind konkrete Wünsche (ebd., S. 100). Sie bilden trotz der geringen Studienpopulation (n=30) die Auswirkungen der fortwährenden Professionalisierung und Institutionalisierung der Sozialen Arbeit sowie der Zunahme an komplexeren Problemlagen relativ genau ab.

Folgen psychischer Belastungen von Fachkräften in (sozial-)pädagogischen Arbeitsfeldern spiegeln sich Allroggen, Fegert und Rau (2017, S. 51) gemäß ihrer Übersichtsarbeit in anhaltenden psychischen Störungen wie beispielsweise Depressionen, Ängsten oder erhöhter Reizbarkeit wider. Neben körperlicher (Schlafstörungen, große Müdigkeit) und seelischer Erschöpfung können Zynismus, Verlust der beruflichen Kompetenzen, ineffektives berufliches Handeln sowie ein geringeres Wohlbefinden und eine geringere Zufriedenheit in der Partnerschaft, posttraumatische Belastungsstörungen, Traumatisierung und die Verantwortungsübernahme für Problemsituationen weitere Folgen psychischer Belastungen sein (Allroggen, Fegert & Rau, 2017, S. 51; Drüge & Schleider, 2016, S. 297; Baldschun, 2019, S. 90).

Weitere Ressourcen, welche den Sozialarbeitenden zur Bewältigung psychischer Belastungen dienen, sind Ungewissheitstoleranz, die berufliche Selbstwirksamkeit, soziale Unterstützung sowie die Distanzierungsfähigkeit (Heisig, Dalbert & Schweikart, 2009, S. 283 f.; Drüge & Schleider, 2016, S. 308 f.).

Auch Bewältigungsstrategien bezüglich (Anforderungs-)Veränderungen in der Profession „Soziale Arbeit“ wurden bereits erforscht und reichen von psychisch-individuellen Entlastungsstrategien („jammern“, Weiterbildungsbesuch, Teamgespräche – Ursachensuche in der eigenen Person) über fortgesetzte Selbstausschöpfung (freiwillige Mehrarbeit), dem Arrangement mit der „neozozialen Politik“ (Glaube an die Chancen der „neuen“ Sozialen Arbeit) bis zum passiven Widerstand („Austricksen“ des Staates, oft auf eigene Kosten) (Seithe, 2012, S. 368 ff.).

Wie aus der Darstellung des Forschungsstandes ersichtlich ist, bestehen noch keine Untersuchungen bezüglich psychischer Belastungen im Feld der Frauenhausarbeit, welche ihren Fokus auf die Bewältigungsstrategien der Frauenhausmitarbeiterinnen setzen. Die vorliegende Masterthesis möchte diese Lücke schließen und richtet den Blick insbesondere auf die Strategien der Frauenhausmitarbeiterinnen, die zur Gesunderhaltung beitragen – ganz im Sinne eines salutogenetischen Ansatzes.

## 4 Methodisches Vorgehen

Im folgenden Kapitel wird das methodische Vorgehen bei der Datenerhebung und der Datenauswertung beschrieben. Grundlage der Untersuchung bilden problemzentrierte Interviews, die nach der *Grounded Theory*-Methodik ausgewertet werden.

### 4.1 Forschungsdesign

Die vorliegende Arbeit thematisiert psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern und hat zum Ziel, Strategien der Frauenhausmitarbeiterinnen herauszuarbeiten, welche zur Bewältigung der erlebten psychischen Belastungen am Arbeitsplatz genutzt werden. Um diesem Forschungsinteresse bestmöglich nachgehen zu können, bietet sich ein qualitativer, empirischer Forschungsansatz an, der auf einer offenen, explorativen und sinnverstehenden Herangehensweise fußt, situative und strukturelle Kontexte sowie subjektive und soziale Bedeutungen berücksichtigt, „[...] dem sinnhaft handelnden Subjekt eine prominente Stellung [...]“ (Reichertz, 2016, S. 57) einräumt und eine flexible, gegenstandsangemessene Theoriebildung und ihre Begründung ermöglicht. Zum Erkenntnisgewinn tragen demnach auch die Kommunikation zwischen Forschender und Beteiligten sowie die daraus folgende Reflexion bei (Strauss, 1998, S. 26; Flick, 2012, S. 26, 29; Döring & Bortz, 2016, S. 26, 184).

Als Datengrundlage dient eine Primäranalyse, im Rahmen derer zehn Frauenhausmitarbeiterinnen als „Expertinnen in eigener Sache“ mittels eines leitfadengestützten, problemzentrierten Interviews zu ihrem Arbeitsalltag, den damit verbundenen psychischen Belastungen sowie ihren persönlichen Bewältigungsstrategien befragt wurden. Aufgrund der halbstrukturierten Interviewführung können bestimmte Problembereiche trotz offener Herangehensweise fokussiert werden, was das problemzentrierte Interview als ideale Erhebungsmethode auszeichnet, um die individuellen Strategien der Frauenhausmitarbeiterinnen herauszuarbeiten. In einem der neun Interviews wurden mittels eines Gruppeninterviews zwei Personen gleichzeitig befragt.

Die Auswertung des Datenmaterials erfolgte auf Grundlage der *Grounded Theory* nach Glaser und Strauss. Hierbei steht nicht das Verstehen einzelner Akteure im Vordergrund, sondern eine Theoriegenerierung, die – abgeleitet aus der Empirie – relevante Verhaltensmuster bezüglich der Bewältigungsstrategien der Frauenhausmitarbeiterinnen erklären kann (Strauss, 1998, S. 51, 65 f.).

### 4.2 Sampling und Feldzugang

Das Ziel dieser Studie ist es, einen maximalen theoretischen Erkenntniswert hinsichtlich der psychischen Belastungen und den damit verbundenen Bewältigungsstrategien von Frauenhausmitarbeiterinnen zu erzeugen. Als geeignetes Verfahren, um aussagekräftige Daten zur Theoriegenerierung zu gewinnen, stellt das von Strauss und Schatzmann etablierte *selektive Sampling*

dar. Dabei werden unter Berücksichtigung von theoretischem Vorwissen der Forschenden die Größe der Stichprobe sowie die Samplestruktur bezüglich relevanter (statistischer) Merkmale gezielt festgelegt (Flick, 2012, S. 161; Kluge & Kelle, 2010, S. 50; Strauss, 1998, S. 71; Döring & Bortz, 2016, S. 304). Ein Nachteil dieser Vorabfestlegung der Samplestruktur besteht darin, dass nicht alle potentiellen Fälle berücksichtigt werden und damit zum einen eine offene Kategorienbildung möglicherweise verhindert wird, zum anderen lediglich die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der vorausgewählten Interviewpartnerinnen sichtbar werden (Egloff, 2002, S. 65 f.; Döring & Bortz, 2016, S. 304). Diese mögliche Beeinträchtigung wird für die vorliegende Untersuchung jedoch aufgrund des engen zeitlichen und personellen Rahmens vernachlässigt.

Des Weiteren ist für die Sampling-Auswahl bedeutend, dass die InterviewpartnerInnen ihre Bereitschaft zur Teilnahme an der Untersuchung erklären, zeitlich verfügbar sind sowie über notwendiges Wissen und Erfahrung zum untersuchten Gegenstand verfügen, welche(s) sie reflektiert artikulieren können (Flick, 2012, S. 166; Döring & Bortz, 2016, S. 360). Für die vorliegende Untersuchung wurden aus diesem Grund zehn Frauenhausmitarbeiterinnen in fünf Bundesländern<sup>33</sup> befragt, welche die oben genannten Kriterien erfüllen und welche motiviert waren, von ihren Strategien gegen psychische Belastungen am Arbeitsplatz zu berichten. Die Auswahl der Interviewpartnerinnen erfolgte unabhängig von Alter, Geschlecht, Berufserfahrung und Qualifikation, sollte jedoch hinsichtlich der Trägerstruktur ausgewogen sein, sodass eine etwa gleiche Anzahl von Mitarbeiterinnen autonomer und nichtautonomer Frauenhäuser ihre Bewältigungsstrategien schildern konnte.

Der Feldzugang entstand über mehrere Kanäle: zum einen wurden die „Zentrale Informationsstelle autonomer Frauenhäuser“ sowie der Verein „Frauenhauskoordinierung e.V.“ über das Forschungsvorhaben durch die Forschende informiert und gebeten, ihre Mitglieder über die Suche nach InterviewpartnerInnen zu benachrichtigen. Zum anderen erfolgte per E-Mail eine Kontaktaufnahme mit Frauenhäusern, die aus logistischer und forschungsoökonomischer Perspektive der Forschenden gut erreichbar waren, d.h. im Einzugsgebiet Süd-, Mittel-, West-, und Ostdeutschland angesiedelt sind. Acht Frauenhäuser traten daraufhin in (telefonischen) Kontakt mit der Forschenden und erklärten sich bereit, das Forschungsvorhaben zu unterstützen<sup>34</sup>. Die Zusammenarbeit zeichnete sich durch die Berücksichtigung forschungsethischer Grundsätze aus: neben dem informierten Einverständnis und der freiwilligen Teilnahme der Interviewten wurden den Interviewpartnerinnen der Schutz vor Beeinträchtigung und Schädigung sowie die Vertraulichkeit und Anonymisierung der Daten mittels einer Datenschutzerklärung inklusive Informationsbogen (Anhang A.3 Datenschutzerklärung zugesichert (Döring & Bortz, 2016, S. 123). Soziodemographische Daten wurden insoweit verändert, dass keine Rückschlüsse auf das genaue Alter, die Betriebszugehörigkeit oder den

---

<sup>33</sup> Die Interviewpartnerinnen arbeiten in Bayern, Hessen, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen.

<sup>34</sup> Ursprünglich erklärten sich zehn Frauenhäuser bereit, das Forschungsvorhaben zu unterstützen. Aufgrund der Corona-Situation musste jedoch ein Haus die Zusicherung des Interviews zurückziehen.

konkreten Arbeitsort möglich sind, jedoch eine Kategorisierung ermöglichen. Lediglich die Angaben des Bundeslandes, in welchem die Frauenhausmitarbeiterin tätig ist, sowie die Trägerstruktur bleiben originalgetreu erhalten.

### 4.3 Erhebungsmethodik, Leitfadenerstellung und Pretest

Das problemzentrierte Interview (PZI) nach Witzel (1982, 1985) bietet für die vorliegende qualitative Untersuchung eine ideale Erhebungsgrundlage, um die individuellen Wahrnehmungen, Handlungen und Bearbeitungsweisen der Befragten als „Experten ihrer Orientierungen und Handlungen“ (Witzel, 2000) zu erforschen und geeignetes empirisches Material zu generieren (Witzel, 2000). Als halbstrukturiertes Interview zielt es darauf ab, einen starren Frage-Antwort-Ablauf oder unstrukturierte Erzählungen zu vermeiden, um so eine Balance innerhalb des Ablaufes herzustellen (Döring & Bortz, 2016, S. 376 f.; Witzel, 2000). Durch seine Problemzentrierung – eine der drei zentralen Kriterien des PZIs – können gesellschaftlich relevante Problemstellungen bearbeitet werden, indem das Vorwissen der interviewenden Person sowohl in die Erhebungs- als auch Auswertungsphase miteinfließt und ein induktiv-deduktives Wechselverhältnis des Erkenntnisgewinns bewirkt. Zudem können problemorientierte Fragen sowie spezifische Nachfragen innerhalb des Interviews gestellt werden (Witzel, 2000; Döring & Bortz, 2016, S. 377). Der Vorteil des zweiten zentralen Kriteriums – der Gegenstandsorientierung – liegt in seiner Methodenflexibilität: zum einen hinsichtlich des zu untersuchenden Gegenstandes, indem eine Gruppendiskussion bzw. ein Gruppeninterview ebenso in den Untersuchungsprozess eingebunden werden kann wie ein Kurzfragebogen und ein Postskriptum des Gesprächs. Zum anderen ist auch eine flexible Anwendung von Gesprächstechniken möglich, bspw. in Bezug auf Unterstützung mittels dialogartiger Nachfragen (Witzel, 2000). Als drittes zentrales Kriterium des PZIs nennt Witzel die Prozessorientierung: sie bezieht sich nicht nur auf den gesamten Forschungsablauf, sondern spiegelt sich vor allem im Interviewverlauf wider. Eine akzeptierende Rekonstruktion des Themas sowie eine sensible Gesprächsführung verhelfen zu einem förderlichen Vertrauensverhältnis, motivieren zur Selbstreflexion und einer Kooperation des bzw. der Befragten mit der bzw. dem Interviewenden. Auch Widersprüchlichkeiten können direkt thematisiert werden (Witzel, 2000).

Das PZI stützt sich nach Witzel (2000) auf folgende Instrumente:

- einen Kurzfragebogen, der der Ermittlung von soziodemografischen und biografischen Fakten dient und somit einem isolierten Frage-Antwort-Schema ähnlich einer Abfragesituation vorbeugt, welches den Interviewverlauf negativ beeinflussen könnte;
- eine Tonträgeraufzeichnung, der den Kommunikationsprozess festhält und dessen spätere Transkription ermöglicht, sodass dem Gespräch und nonverbalen Äußerungen die ungeteilte Aufmerksamkeit zukommen kann;

- einen Leitfaden, dem neben der Sicherung der Vergleichbarkeit der Interviews als „Gedächtnisstütze“ eine Doppelfunktion zukommt: Zum einen kann sich die interviewende Person über die Behandlung aller relevanter Themenbereiche innerhalb des Gesprächs vergewissern, zum anderen ermöglicht der Leitfaden ein Beziehen inhaltlicher Anregungen bei stockendem Erzählfluss;
- einem Postskript eines jeden Interviews, das dem Ergänzen der Tonträgeraufzeichnung dient und nonverbale Aspekte, situative Auffälligkeiten und Schwerpunkte des Gesprächs grob skizziert. Zudem ermöglicht es, erste Eindrücke und Interpretationsideen direkt nach dem Gespräch festzuhalten (Witzel, 2000; Döring & Bortz, 2016, S. 377).

Dementsprechend erfolgte der Aufbau des Interviewleitfadens (abgebildet in Anhang A.1 Interviewleitfaden): Drei Phasen (ca. 15-20 Minuten/ Phase) und eine Abschlussphase gliedern den Interviewleitfaden, sodass für ein Gespräch etwa 60 Minuten benötigt werden. Die Phasen bestehen aus je einem offenen Erzählimpuls und weiteren erzählgenerierenden immanenten (allgemeinen Sondierungsfragen) bzw. exmanenten (ad-hoc) Nachfragen. Zudem ergänzen verständnisgenerierende, spezifische Sondierungsfragen (Bilanzierungs-, Paraphrasierungs- und Deutungsangebote) sowie eine phasenabschließende Nachfrage den Interviewleitfaden (Döring & Bortz, 2016, S. 372, 377).

Eine erzählgenerierende, vorformulierte Einleitungsfrage eröffnet die erste Phase des Interviews und zielt auf eine Stegreiferzählung hinsichtlich der bereits erfahrenen psychischen Belastungen ab (Döring & Bortz, 2016, S. 377; Witzel, 2000; Helfferich, 2019, S. 679). Der geschlossene Zeitrahmen dieser Erzählaufforderung dient der Orientierung und gewährt dennoch die Möglichkeit, spontan aus mehreren relevanten Erfahrungen auszuwählen (Helfferich, 2019, S. 676). Dabei sollen als Untersuchungsereignisse neben den Ursachen der Belastungssituation sowie dem Kontext der Situation auch die Einschätzung bezüglich konkret beeinflussender Faktoren wie Handlungsspielraum, Gratifikationen oder widersprüchlichen Arbeitsanforderungen beleuchtet werden, um diese in einer späteren Auswertung im Rahmen der Stressmodelle aus Kapitel 2.2.2 und 2.2.3 untersuchen zu können. Die Einschätzung bezüglich konkret beeinflussender Faktoren dient zudem einer Vergleichbarkeit der Interviews und impliziert ad-hoc Nachfragen, falls diese in der Erzählung der Befragten keine Erwähnung finden (Helfferich, 2019, S. 676, 679 f.). Eine weitere ad-hoc Nachfrage zielt auf die *daily hassles* ab und soll herausfinden, inwieweit private Belastungen der befragten Person auf deren Arbeit einwirken. Mit der anschließenden Verständnisfrage, einer Bilanzierung oder einer Paraphrasierung des Erzählten erhält die interviewende Person die Möglichkeit, die Sichtweise der befragten Person auf potentielle Unklarheiten, Widersprüchlichkeiten oder ausweichende Aussagen zu hinterfragen. Den Abschluss der Phase bildet die Nachfrage, ob wichtige, nicht angesprochene Themen existieren (Witzel, 2000; Döring & Bortz, 2016, S. 377).

Die zweite Phase des Interviewleitfadens fokussiert den Einfluss der Ressourcen auf die Bewältigung psychisch belastender Situationen. Durch den offenen Erzählimpuls, der gleichzeitig auf personelle

und arbeitsplatzspezifische bzw. organisationale Ressourcen abzielt, sollen Coping-Strategien sowie persönliche Quellen und Einstellungen eruiert werden, die den Frauenhausmitarbeiterinnen zur Bewältigung psychischer Belastungen dienen. Gleichzeitig kann die befragte Person die Unterstützung durch den Arbeitgeber bzw. Träger, staatliche Institutionen oder Kooperationen sowie durch KollegInnen beschreiben. Die sich ergebenden Folgen, Learnings oder Resultate bezüglich der belastenden Situation werden immanent abgefragt. Der nächste Fragenblock – je nach Situation immanent oder exmanent/ad-hoc – beschäftigt sich mit den als wertvoll eingeschätzten Ressourcen (Hobfoll) sowie der Motivation für die Tätigkeit im Frauenhaus (Work Engagement). Ein weiterer Fragenblock fokussiert die Person-Environment-Fit-Theorie, indem die befragte Person schildern soll, inwieweit ihre Bedürfnisse in der Realisierung ihrer Arbeitstätigkeit beachtet werden und ihre Fähigkeiten bzw. Kenntnisse mit ihrer Arbeitsaufgabe übereinstimmen. Gleichzeitig kann hiermit möglicherweise beobachtet werden, ob ein *Job Crafting* stattfindet. Ein dritter Fragenblock beschäftigt sich mit der Problembewältigungsfähigkeit, dem Selbstwertgefühl sowie der Selbstwirksamkeit der Frauenhausmitarbeiterinnen, um Ressourcen in Bezug auf die Bewältigung psychisch belastender Situationen herauslesen zu können. Auch in Phase zwei begleiten anschließende Verständnisfragen das Interview. Die Nachfrage bezüglich nicht angesprochener Themen schließt die Phase ab.

Phase drei des Interviewleitfadens dient der Präzisierung der erwähnten Ressourcen und Strategien, indem einer fiktiven neuen Mitarbeiterin des Frauenhauses konkrete präventive Handlungsempfehlungen gegeben werden, durch die psychische Belastungen am Arbeitsplatz reduziert oder vermieden werden können. Die ad-hoc Nachfragen, inwiefern der Träger als Arbeitgeber bedeutsam für eine Bewältigung psychischer Belastungen ist und wie bzw. durch wen die erwähnten Unterstützungsmöglichkeiten gefördert werden können, zielt auf einen möglichen Ansatzpunkt der gesundheitsfördernden Organisationsentwicklung ab, zugleich jedoch auch auf Ansatzpunkte in der politischen Landschaft. Die letzte Nachfrage fokussiert zum einen die unverzichtbaren Ressourcen, zum anderen die Wünsche der Frauenhausmitarbeiterinnen, welche auch bei einer gesundheitsfördernden Organisationsentwicklung Beachtung finden sollten. Wie auch in Phase eins und zwei des Interviewleitfadens begleiten Verständnisfragen das Interview und die Nachfrage bezüglich nicht angesprochener Themen bildet den Abschluss der dritten Phase.

Die Abschlussphase des Leitfadens gibt den befragten Personen Raum für Themen, die im Rahmen des Interviews bezüglich psychischer Belastungen nicht aufgegriffen wurden, aber dennoch thematisiert werden sollten.

Ein Kurzfragebogen am Ende des Interviews ermittelt mithilfe zweier einrichtungsrelevanter Fragen neben den soziodemografischen und biografischen Fakten auch den aktuellen Gesundheitszustand. Drei weitere Fragen fokussieren je eine Ebene des Kohärenzgefühls (*comprehensibility*, *manageability* und *meaningfulness*) nach Antonovsky.

Der in Kalenderwoche 18 durchgeführte Pretest des Interviewleitfadens diente dem Testen der Verständlichkeit der Fragen sowie einer Einschätzung der Interviewdauer (Döring & Bortz, 2016, S. 411). Er wurde mit einer Person aus dem privaten Umfeld durchgeführt, die ebenfalls in einem Frauenhaus tätig ist. Der ausgearbeitete Interviewleitfaden erwies sich im Laufe des Gesprächs als zielführend und gewinnbringend, indem die Befragte relevante Aspekte bezüglich psychischer Belastungen erläuterte und wertvolle Anregungen zu einer weiteren Umformulierung einiger Fragen gab. Als Konsequenz aus der Durchführung des Pretests erfolgte eine Anpassung der Formulierung der Frage bezüglich der *daily hassles*, die die aktuelle Corona-Situation vorwegnimmt, um sensibel mit einer möglichen Doppelbelastung der Frauenhausmitarbeiterinnen umzugehen. Zudem wurden die Fragen in Phase zwei zu kleineren Frageblöcken zusammengefasst, teils umformuliert und in ihrer Reihenfolge getauscht. Die Fragen bezüglich des Kohärenzgefühls, welche bislang in Phase zwei als ad-hoc Nachfragen verortet waren, wurden separat in den Kurzfragebogen mitaufgenommen.

Die Transkription erfolgte in Anlehnung an Kuckartz (2014) sowie Dresing und Pehl (2018). Der nachfolgenden Tabelle 3 sind die einzelnen Regeln zu entnehmen. Alle Angaben, die Rückschlüsse auf die Person zulassen, wurden anonymisiert (Dresing & Pehl, 2018; Kuckartz, 2014). Die Transkriptionsregeln wurden insbesondere unter Berücksichtigung eines für die Auswertung förderlichen Leseflusses zusammengestellt, weshalb auch Dialektwörter und Umgangssprache ins Hochdeutsche umformuliert und Verständnissignale bis auf wenige, für das Textverständnis wichtige, ausgelassen wurden.

Literatur	Regel	Abänderung
<b>Kuckartz 2014, Dresing und Pehl 2018</b>	Es wird wörtlich und nicht buchstäblich transkribiert. Dialekte werden möglichst wortgenau ins Hochdeutsche übersetzt. Auch Zitate und Gedanken werden möglichst genau ins Hochdeutsche übersetzt.	-
<b>Dresing und Pehl 2018</b>	Wortverschleifungen werden nicht transkribiert, sondern an das Schriftdeutsche angenähert. Der Satzbau wird beibehalten.	-
<b>Dresing und Pehl 2018</b>	Wortwiederholungen und Stottern werden geglättet. Wortdoppelungen werden nur genannt, wenn sie als Stilmittel zur Betonung dienen.	-
<b>Dresing und Pehl 2018</b>	Halbsätze, denen nur die Vollendung fehlt, werden mit dem Abbruchzeichen / gekennzeichnet.	-
<b>Dresing und Pehl 2018</b>	Interpunktion wird geglättet: Senken der Stimme eher ein Punkt, als ein Komma.	-
<b>Dresing und Pehl 2018</b>	Verständnissignale „mhm, aha, ja“ werden nicht transkribiert. Ausnahme: „mhm (bejahend)“ oder „mhm (verneinend)“.	-

<b>Kuckartz 2014</b>	Jeder Sprechbeitrag erhält einen eigenen Absatz. Zwischen den Sprechern ist eine Leerzeile.	-
<b>Kuckartz 2014</b>	Pausen ab 3 Sekunden werden durch (...) gekennzeichnet.	Pausenlängen ab drei Sekunden werden durch zwei Sterne (*) mit dazwischen folgender Länge gekennzeichnet.
<b>Dresing und Pehl 2018</b>	Emotionale nonverbale Äußerungen der befragten Person und des Interviewers, die die Aussage unterstützen oder verdeutlichen, werden beim Einsatz in Klammern notiert.	-
<b>Kuckartz 2014</b>	Unverständliche Wörter werden mit (unv.) gekennzeichnet. Längere unverständliche Passagen sollen möglichst mit der Ursache versehen werden (unv., Handygeräusch).	-
<b>Dresing und Pehl 2018</b>	Vermutet man einen Wortlaut, ist sich aber nicht sicher, wird das Wort bzw. der Satzteil mit einem Fragezeichen in Klammern gesetzt. Bsp.: (Xylomethanolin?).	-
<b>Dresing und Pehl 2018</b>	Die interviewende Person wird durch ein „I“, die befragte Person durch ein „B“ gekennzeichnet. Bei mehreren Interviewpartnern wird dem Kürzel eine entsprechende Kennnummer zugeordnet.	-
<b>Kuckartz 2014, Dresing und Pehl 2018</b>	Bei Beginn eines Einwurfes folgt ein //. Der Einwurf der anderen Person steht in einer separaten Zeile und wird zu Beginn ebenfalls mit // gekennzeichnet (B: Ja, aber // I: // kein aber.) Bei einer Sprecherüberlappung wird der gleichzeitig gesprochene Text im selben Abschnitt in Klammern gesetzt (B: Damals war ich sehr belastet (I: Mhm (bejahend)) zum Beispiel durch die unregelmäßigen Arbeitszeiten).	Gleichzeitig gesprochener Text wird zudem mit einer Unterstreichnung gekennzeichnet.
<b>Kuckartz 2014, Dresing und Pehl 2018</b>	Zeichen und Abkürzungen werden ausgeschrieben.	-
<b>Kuckartz 2014, Dresing und Pehl 2018</b>	Zahlen von 1-12 im Fließtext mit Namen, größere in Ziffern.	-
<b>Kuckartz 2014, Dresing und Pehl 2018</b>	Werden in der Aufnahme wörtliche Rede und Gedanken geäußert, wird das Zitat in Anführungszeichen gesetzt: Und ich sagte dann "Ja".	-

Tabelle 3 – Transkriptionsregeln

---

(Eigene Darstellung)

## 4.4 Durchführung

Vor der Durchführung der Interviews erhielten die Interviewpartnerinnen eine Datenschutzerklärung inklusive Informationsbogen, in der sie ihr Einverständnis bezüglich der Tonaufnahme des Interviews und der Verwendung der Daten in anonymisierter Form zustimmen konnten (siehe Anhang A.3 Datenschutzerklärung).

Die Interviews richteten sich nach den zeitlichen Kapazitäten der Interviewpartnerinnen und wurden in den Kalenderwochen 20, 21, 23 und 24 des Jahres 2020 durchgeführt. Sie hatten eine Dauer von ca. 50 bis 90 Minuten. Von neun Terminen fanden drei Gespräche in den Räumlichkeiten der zum Frauenhaus dazugehörigen Beratungsstellen statt, was zu einer vertraulichen und entspannten Erhebungssituation beitrug. Die restlichen sechs Interviews wurden – situations- und ausstattungsbedingt – via Telefon durchgeführt<sup>35</sup>. Eine Aufzeichnung per Tonaufnahmegerät stellte sicher, dass eine spätere Rekapitulation sowie Transkription in den Kalenderwochen 20 bis 25 erfolgen konnte. Als Anerkennung für ihre Unterstützung des Forschungsvorhabens erhielten alle Teilnehmenden eine Packung eines ausgewählten Tees.

## 4.5 Auswertungsmethodik

Entwickelt von den Soziologen Strauss und Glaser in den späten 1960er Jahren, in einer Umbruchphase sozialwissenschaftlicher Theoriegenerierung, positioniert sich die *Grounded Theory* mittlerweile als etablierter qualitativer Forschungsstil (Breuer, Muckel & Dieris, 2018, S. V; Döring & Bortz, 2016, S. 545). Ihr Name charakterisiert „gleichermaßen [...] Prozess und Ergebnis, [...] problemlösendes Forschungshandeln und [...] die dabei hervorgebrachten gegenstandsbezogenen Theorien“ (Strübing, 2019, S. 525). Mithilfe des im Feld gesammelten empirischen Materials kann somit eine gegenstandsverankerte Theoriebildung vorgenommen und „[...] theoretisch gehaltvolle wissenschaftliche Aussage[n] gewonnen werden [...]“ (Strübing, 2013, S. 109). Im Vordergrund steht dabei, ein relevantes Verhaltensmuster der Akteure erklären zu können – anstelle des Verstehens einzelner Akteure (Strauss, 1998, S. 51, 65 f.). Ein schrittweises Erheben vielfältiger Daten kennzeichnet die Vorgehensweise, welche auch in dieser Arbeit angewandt wurde. Dazu zählen im Besonderen Interaktionserfahrungen und Gespräche mit Betroffenen, die in Beobachtungsprotokollen, Memos und Transkriptionen festgehalten werden. Strauss beschreibt das Verfahren der *Grounded Theory* als

---

<sup>35</sup> Aufgrund der zum Zeitpunkt der Interviews präsenten Corona-Pandemie im Mai und Juni 2020 entschieden sich sechs Frauenhäuser für ein Vermeiden eines vor Ort stattfindenden Interviews und boten ihre Unterstützung in Form eines Telefoninterviews an.

parallele Aufgabe von Arbeitsschritten: Datengewinnung, Datenanalyse und Theoriebildung sollen bestenfalls zugleich ausgeführt werden. Dies hat zum Ziel, ein *theoretical sampling* zu ermöglichen – eine Auswahl weiterer Fälle, die durch das bereits analysierte Datenmaterial als gegenstandsrelevant erachtet werden. Das *theoretical sampling* endet, wenn eine „theoretische Sättigung“ vorliegt und das erforschte Material keinen neuen Erkenntnisgewinn bringt (Strübing, 2019, S. 532 f.). Strauss merkt jedoch an, dies flexibel an die gegebene Forschungspraxis anzupassen (Strübing, 2019, S. 530). In der vorliegenden Arbeit erfolgte deshalb aus Zeit- und Machbarkeitsgründen eine nur teilweise parallele Arbeitsweise aus Datengewinnung, Datenanalyse und Theoriebildung.

Der Ablauf der Datenauswertung bei der *Grounded Theory*-Methode setzt sich aus drei aufeinanderfolgenden Schritten zusammen: dem *offenen*, dem *axialen* und dem *selektiven Kodieren* – ein Ausleuchten der Daten in Bezug auf ihren konzeptuellen Gehalt. Offenes Kodieren bezeichnet den Prozess der Kategorienbildung, indem thematische Sinneinheiten der zu analysierenden Dokumente aufgeschlüsselt und mit sogenannten „Codes“<sup>36</sup> versehen werden. Diese „Codes“ wiederum ordnet die Forschende übergeordneten, verallgemeinernden Kategorien zu (Döring & Bortz, 2016, S. 546; Strübing, 2019, S. 535). Die beim offenen Kodieren gebildeten gegenstands begründeten Kategorien werden im folgenden Schritt – dem axialen Kodieren – mithilfe des *Kodierparadigmas* in Relation gesetzt, sodass sich ein bedeutungsvoller Zusammenhang ergibt (Breuer, 2010, S. 52 f.; Flick U. , 2012, S. 388 ff.; Strauss, 1998, S. 44 ff., 51 f.; Strübing, 2019, S. 537). Das *Kodierparadigma* nach Strauss (1991) verhilft dazu, die ermittelten forschungsrelevanten Kategorien fallübergreifend zu vergleichen, zu kontrastieren und nach folgenden Relationen zu ordnen: intervenierende Bedingungen, Ursachen, (Handlungs-)Kontext, Strategien/Taktiken und Konsequenzen (Döring & Bortz, 2016, S. 547; Strübing, 2019, S. 537). In einem letzten Schritt – dem selektiven Kodieren – erfolgt die Identifikation einer Schlüsselkategorie, die zentral für eine „konzeptuell dichte Theorie“ (Strauss, 1998, S. 44) ist und anhand derer im Sinne des „*Groundings*“ („Erdung“) ein sinnvoller Theorieentwurf zur Beantwortung der Forschungsfrage erstellt werden kann (Döring & Bortz, 2016, S. 547; Strübing, 2019, S. 538). Die aufeinander aufbauenden Verfahren des Kodierens ermöglichen eine theoriegenerierende Beantwortung der Forschungsfrage dieser Untersuchung und ein Verbinden der durch die Induktion gewonnenen Daten mit der deduktiven Literaturlaufarbeitung. Die generierten Theorien verstehen Strauss und Glaser als „Wissen zur Bewältigung praktischer Probleme im Handlungsfeld“ (Strübing, 2019, S. 539). Sie sollen neben den fachlich adressierten Lesenden vor allem den Betroffenen bzw. PraktikerInnen des Forschungsfeldes zu einer selbstreflexiven Haltung verhelfen, um bisherige Denk- und Handlungsmuster sowie ihre Lebenssituation zu hinterfragen und ihre Handlungspraxis zu verändern (Breuer, Muckel & Dieris, 2018 , S. 364). Die in der vorliegenden Untersuchung herausgearbeiteten

---

<sup>36</sup> Nach Strauss (1991, S. 64 f.) ergeben sich zwei Arten von „Codes“: sogenannte „In-vivo-Kodes“ – treffende Begriffe der InterviewpartnerInnen – und „soziologisch konstruierte Kodes“, welche durch das Theoriewissen der Forschenden erstellt werden.

Strategien gegen psychische Belastungen entsprechen solchen Denkanstößen und dienen der Wissensweitergabe zur Bewältigung psychischer Belastungen im Arbeitsfeld Frauenhaus.

## 4.6 Gütekriterien

Die qualitative Forschung legt für Forschungsvorhaben eigene Gütekriterien zugrunde, welchen es jedoch – im Gegensatz zur quantitativen Forschung – an einer einheitlichen Festlegung von Kernkriterien mangelt. Zu den international am häufigsten zitierten Kriterienkatalogen qualitativer Forschung zählen die vier Kriterien der Glaubwürdigkeit von Lincoln und Guba (1985). Als Ergänzung bzw. Erweiterung dieser Kriterien – in Form einer Checkliste – dienen sieben Kernkriterien zur Bewertung qualitativer Forschung, entwickelt durch Steinke (1999) (Döring & Bortz, 2016, S. 108 ff.; Breuer, Muckel & Dieris, 2018, S. 357). Die vorliegende Untersuchung orientiert sich deshalb insbesondere an der von Steinke geforderten intersubjektiven Nachvollziehbarkeit und Indikation, indem in Kapitel 4 eine transparente, adäquate und umfassende Dokumentation des Forschungsprozesses bzw. der methodischen Vorgehensweise – auch hinsichtlich der Gegenstandsangemessenheit – erfolgt (Flick, 2019, S. 483, 485; Döring & Bortz, 2016, S. 112). Zudem sind in Anhang A: Hilfsmittel des problemzentrierten Interviews der komplette Leitfaden (Anhang A.1 Interviewleitfaden) sowie der Kurzfragebogen (Anhang A.2 Kurzfragebogen), in Anhang B: Kodierparadigmen die in Kapitel 5 dargestellten Kodierparadigmen sowie die Vergleichstabelle in Anhang C: Fallvergleichstabelle zur Ergebnisfindung ersichtlich. Diese Form der Dokumentation soll im weitesten Sinne auch der von Lincoln und Guba geforderten Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit dienen (Döring & Bortz, 2016, S. 109): Beispielsweise, indem die Interviews auf mehrere Wochen verteilt wurden und eine kommunikative Validierung mit den untersuchten Personen in einem Gespräch direkt nach dem Interview stattfand. Eine Nachbesprechung der Untersuchung mit Fachkollegen bzw. eine Triangulation konnte jedoch nicht durchgeführt werden. Kapitel 4.5 beschreibt mit der *Grounded Theory*-Methodologie ein kodifiziertes Verfahren zur empirisch verankerten Theoriebildung, die Steinke als einen Teil der empirischen Verankerung benennt. Den zweiten Teil der von Steinke definierten empirischen Verankerung bildet die Theorieprüfung, welche den Beleg durch Textpassagen und eine Auseinandersetzung mit Widersprüchen sowie abweichenden Fällen fordert (siehe Kapitel 6)<sup>37</sup>. Ebenso fordern Lincoln und Guba die Übertragbarkeit der Ergebnisse, indem eine ausführliche Beschreibung der untersuchten Personen sowie der Kontextbedingungen erfolgt. Kapitel 4.2 sowie Kapitel 5 widmen sich diesem Kriterium (Döring & Bortz, 2016, S. 109). Die in Kapitel 6 beschriebenen Grenzen der Untersuchung dienen der von Steinke als Kernkriterium festgelegten Limitation und versuchen, die ebenfalls von Steinke geforderten Kohärenz der Forschung zu erklären

---

<sup>37</sup> Auch Steinke fordert eine kommunikative Validierung zur Theorieprüfung der empirischen Verankerung. Die zuvor erwähnte Nachbesprechung soll dieser in dem knappen Rahmen der Untersuchung genügen (Döring & Bortz, 2016, S. 113).

(Döring & Bortz, 2016, S. 113). Steinkes Kriterium der reflektierten Subjektivität, das dem der Bestätigbarkeit von Lincoln und Guba ähnelt, kann in dem Umfang erreicht werden, dass ein hierfür dienliches Codebuch in Anhang D: Codebuch aus dem für die Datenanalyse verwendeten Programm MAXQDA ersichtlich ist (Döring & Bortz, 2016, S. 110, 113; Flick, 2019, S. 483)<sup>38</sup>. Zuletzt belegt Kapitel 1 die Relevanz der Fragestellungen, Kapitel 7 die Relevanz der entwickelten Theorie – ein weiteres Kernkriterium von Steinke (Döring & Bortz, 2016, S. 113).

Weitestgehend alle der eben ausgeführten Qualitätskriterien gelten auch für die Bewertung der Güte-Reflexion des *Reflexive Grounded Theory Method*-Forschungsprozesses nach Corbin und Strauss, u.a. die Datensammlung und -dokumentation, der Umgang mit Widersprüchlichkeiten, die Frage nach der Subjektivität der Forschenden, das Vorhandensein von Memo- und Kodierbeispielen sowie weiteren Notizen und Erkenntnissen der Datenanalyse (Breuer, Muckel & Dieris, 2018 , S. 360).

---

<sup>38</sup> Aus Gründen der Länge und Übersichtlichkeit der Arbeit ist es jedoch nicht vorgesehen, alle Aufzeichnungen anzuhängen.

## 5 Darstellung der Ergebnisse

Bevor in diesem Kapitel näher auf die Forschungsergebnisse eingegangen wird, widmet sich ein kurzer Abschnitt den biografischen Daten der Interviewpartnerinnen. Die Informationen hierfür werden dem Kurzfragebogen entnommen (siehe Anhang A.2 Kurzfragebogen) und in komprimierter Form dargestellt, um dem/r LeserIn einen knappen Überblick zu geben.

### 5.1 Interviewpartnerinnen

Aus Tabelle 4 auf der nächsten Seite geht hervor, dass alle zehn befragten Frauenhausmitarbeitenden weiblichen Geschlechts sind und eine relativ ausgewogene Verteilung der Altersspannen vorliegt: zwei Mitarbeiterinnen sind zwischen 20 und 29 Jahren alt, zwei zwischen 30 und 39, drei zwischen 40 und 49, eine zwischen 50 und 59 und zwei haben ein Alter zwischen 60 und 69 Jahren. Die Berufserfahrung der Befragten reicht von drei Jahren bis hin zu 43 Jahren. Der Medianwert der Berufserfahrung liegt bei 16,5 Jahren: fünf Personen waren bereits bis zu 16,5 Jahre in ihrem Beruf tätig, die anderen fünf Personen arbeiten bereits über 16,5 Jahre in der Sozialen Arbeit bzw. in einem Frauenhaus. Auch die Betriebszugehörigkeit, welche zur Übersicht in vier Zeitspannen gegliedert ist, zeigt ein ausgewogenes Bild: drei Mitarbeiterinnen sind bis zu fünf Jahre bei ihren Arbeitgebern angestellt, drei weitere zwischen sechs und zehn Jahren. Je zwei Mitarbeiterinnen weisen eine Betriebszugehörigkeit zwischen elf und 20 Jahren sowie 21 und 30 Jahren auf.

Während neun der Befragten einen akademischen Abschluss als diplomierte Sozialpädagogin (bzw. Bachelor/Master of Arts in Sozialer Arbeit) besitzen, ist die zehnte Befragte Sexualpädagogin und studierte Erziehungswissenschaftlerin inkl. Kenntnissen in Psychologie und der Rechtswissenschaft. Drei der zehn Personen verfügen darüber hinaus über eine Erzieherinnenausbildung, zwei Personen sind systemische Beraterinnen in Ausbildung, eine davon auch systemische Therapeutin. Zudem verfügt eine der Mitarbeiterinnen über eine Ausbildung zur Mediatorin und als Coach. Neun von zehn Befragten geben bezüglich ihrer Fremdsprachenkenntnisse Englisch, vier dieser Personen eine weitere Fremdsprache an. Eine Person spricht keine Fremdsprache.

Hinsichtlich ihres Gesundheitszustandes äußern sich sieben Befragte, sie hätten aktuell einen guten Zustand, zwei schätzen diesen als mäßig ein und eine Person gibt an, aktuell sehr guter gesundheitlicher Verfassung zu sein.

Sechs der zehn Mitarbeiterinnen haben Führungsverantwortung. Ebenfalls sechs Mitarbeiterinnen geben an, Wochenendarbeit leisten zu müssen, drei davon im Rahmen ihrer Rufbereitschaft, eine davon unregelmäßig.

In drei Frauenhäusern arbeiten neben Teilzeitangestellten auch Vollzeitangestellte. Die Arbeit in den weiteren sieben Häusern decken hingegen Teilzeitkräfte ab. Unterstützt werden alle Häuser von

Ehrenamtlichen – die Spanne reicht von einer Ehrenamtlichen in jeweils drei Häusern, fünf Ehrenamtlichen in einem Haus bis hin zu zehn bis 15 Ehrenamtlichen in den restlichen sieben Häusern. Durchschnittlich arbeiten ca. vier Teilzeitkräfte zusammen mit ca. neun Ehrenamtlichen und 0,8 Vollzeitkräften. Die Anzahl an Schutzplätzen variiert von sechs bis 33 Plätzen im Haus für Frauen und Kinder, der Medianwert liegt bei 16 Plätzen<sup>39</sup>. Von den zehn befragten Häusern sind sechs in Trägerschaft und vier autonom geführt. Drei der befragten Mitarbeiterinnen arbeiten in Bayern, drei in Hessen, zwei in Sachsen, eine in Sachsen-Anhalt und eine Befragte arbeitet in Thüringen.

Tabelle 5 vergleicht das zum Befragungszeitpunkt angegebene Kohärenzgefühl (nach Antonovsky) der Mitarbeiterinnen, das durch je eine Frage zu *Comprehensibility*, *Manageability* und *Meaningfulness* auf einer 7-stufigen Likert-Skala repräsentiert wird. Hieraus ersichtlich ist, dass Person 2 im Vergleich den niedrigsten (4,3), Person 9 den höchsten (6,6) durchschnittlichen Kohärenzgefühlwert besitzt. Der Durchschnitt liegt bei 5,33 und drückt damit ein relativ hohes Kohärenzgefühl aller Befragten aus<sup>40</sup>. Aufgrund der beabsichtigten Erfassung von jeweils nur einer Frage des SOC-Fragebogens spiegeln die Ergebnisse lediglich eine Richtung wider und können keinen vollständigen Test ersetzen.

---

<sup>39</sup> Eine Mitarbeiterin wollte keine Angabe zur Platzzahl machen.

<sup>40</sup> Nach Umpolung der *Manageability*-Skala gilt für alle Skalen ein Wert von 1 als niedrig, einer von 7 als hoch, sodass ein gemeinsamer Durchschnitt ermittelt werden konnte.

Name & Geschlecht	Altersspanne	Betriebszugehörigkeit (Spanne in Jahren)	Im Job seit (Jahre)	Qualifikationen	Fremdsprachenkenntnisse	Führungsverantwortung	Wochenend-/Feiertagsarbeit	Gesundheitszustand	Anzahl der im FH arbeitenden Personen <sup>41</sup>	Anzahl Schutzplätze (Zimmer) Frauenhaus	Trägerstruktur	Bundesland
Person 1 weiblich	40-49	6-10	18	Dipl. SozPäd FH, M.A. Soz. Arbeit	Englisch 1 weitere	Ja	Nein	Gut	0 VZ 6 TZ 15 EA	6	Nicht autonom	Bayern
Person 2 weiblich	20-29	6-10	6	B.A. Soz. Arbeit	Englisch	Nein	Nein	Gut	0 VZ 6 TZ 15 EA	6	Nicht autonom	Bayern
Person 3 weiblich	20-29	6-10	7	M.A. Soz. Arbeit, Systemische Beraterin und Therapeutin in Ausbildung	Englisch 1 weitere	Ja	Ja, Rufbereitschaft	Sehr gut	0 VZ 5 TZ, 1 HW 1 EA	10	Nicht autonom	Bayern
Person 4 weiblich	50-59	21-30	29	Dipl. SozPäd	Englisch 1 weitere	Ja	Ja, Rufbereitschaft	Mäßig	0 VZ 4 TZ 12 EA	16 (8)	Nicht autonom	Hessen
Person 5 weiblich	40-49	0-5	31 <sup>42</sup>	Erzieherin, SozPäd	Englisch	Nein	Nein	Gut	0 VZ 4 TZ 12 EA	16 (8)	Nicht autonom	Hessen

<sup>41</sup> VZ = Vollzeit, TZ = Teilzeit, EA = Ehrenamtliche, HW = Hauswirtschaftskraft

<sup>42</sup> Person 5 ist jedoch erst seit kurzer Zeit als Sozialpädagogin tätig. Die angegebene Zeit addiert die Berufserfahrung als Erzieherin.

<b>Person 6 weiblich</b>	60-69	11-20	43	Erzieherin, SozPäd, Coach, Mediatorin	Englisch 1 weitere	Ja	Ja, nicht regelmäßig	Gut	0 VZ 9 TZ 1 EA	32	Autonom	Hessen
<b>Person 7 weiblich</b>	30-39	0-5	3	Dipl. SozPäd	Englisch	Nein	Nein	Gut	0 VZ 4 TZ 12 EA	16	Autonom	Sachsen
<b>Person 8 weiblich</b>	60-69	21-30	28	Dipl. SozPäd, Erzieherin	-	Ja	Ja	Gut	4 VZ 1 TZ 10-15 EA	33 (15)	Autonom	Sachsen
<b>Person 9 weiblich</b>	40-49	11-20	15	Dipl. SozPäd,	Englisch	Ja	Ja, Rufbereitschaft	Gut	1 VZ 2 TZ 1 EA	4+6 Kinder	Nicht autonom	Sachsen-Anhalt
<b>Person 10 weiblich</b>	30-39	0-5	6	Mag. Erziehungswissenschaft/ Psychologie/Rechtswissenschaft, Sexualpädagogin, Systemische Beraterin in Ausbildung	Englisch	Nein	Ja	Mäßig	3 VZ 0 TZ 5 EA	k. A.	Autonom	Thüringen

Tabelle 4 – Biografische Daten

(Eigene Darstellung)

	Comprehensibility (etwa: Verstehbarkeit der Welt)	Manageability (etwa: Handhabbarkeit der Ressourcen)	Meaningfulness (etwa: Sinnhaftigkeit)
	1 = niedrig, 7 = hoch	1 = niedrig, 7 = hoch <sup>43</sup>	1 = niedrig, 7 = hoch
Person 1	6	6	7
Person 2	3	5	5
Person 3	6	6	6
Person 4	6	4	5
Person 5	4	3	6
Person 6	5	6	6
Person 7	5	6	5
Person 8	6	6	7
Person 9	7	6	7
Person 10	4	6	6
<i>Durchschnitt</i>	5,2	5,4	6,0

Tabelle 5 – Auswertung des Kohärenzgefühls

(Eigene Darstellung)

<sup>43</sup> Skala wurde für die Auswertung umgepolt.

## 5.2 Einzelergebnisse

Dieses Unterkapitel widmet sich den Ergebnissen der einzelnen Interviews. Nach einer knappen Beschreibung der Interviewsituation sowie der Daten des Kurzfragebogens folgt eine Darstellung der Inhalte der einzelnen Interviews anhand des falleigenen Kodierparadigmas. Ursachen für psychische Belastungen in der Frauenhausarbeit werden erläutert und zusammen mit den sie beeinflussenden Kontextbedingungen betrachtet. Die Bewältigung der Belastung erfolgt durch bestimmte Strategien der Mitarbeiterinnen, welche wiederum abhängig von den intervenierenden Bedingungen sind. Diese können entweder einen förderlichen oder hinderlichen Einfluss auf die Bewältigungsstrategien ausüben. Abschließend werden die Folgen der Bewältigung psychischer Belastung abgeleitet.

### 5.2.1 Person 1

„Mir ist das Thema Grenzen sehr wichtig.“ (I1+2, Z. 281)

Das Interview mit Person 1 fand in einer geräumigen, hellen Küche im Gebäude der Beratungsstelle des Trägers statt und hatte eine Gesprächsdauer von 87 Minuten<sup>44</sup>. Es entwickelte sich nach kurzer Zeit eine angenehme und vertraute Gesprächsatmosphäre zwischen Interviewerin und Person 1, die während des gesamten Interviews anhielt.

Person 1 ist weiblich, zwischen 40 und 49 Jahren alt, verfügt über 18 Jahre Berufserfahrung als Dipl. Sozialpädagogin/ M.A. Soziale Arbeit und ist seit sechs bis zehn Jahren bei ihrem nicht autonomen Träger in Bayern beschäftigt, bei dem sie eine Leitungsfunktion wahrnimmt, jedoch keine Wochenendarbeit leisten muss. Sie spricht neben Englisch eine weitere Fremdsprache. Ihren Gesundheitszustand beschreibt Person 1 zur Zeit des Interviews als „gut“. Neben ihr arbeiten fünf weitere Teilzeitkräfte und 15 Ehrenamtliche im Frauenhaus, welches Schutz für sechs Frauen inklusive deren Kinder bietet.

Person 1 besitzt ein hohes Kohärenzgefühl (6,3), das in der Ausprägung der *Meaningfulness* (Sinnhaftigkeit) den höchsten Wert erreicht. Anforderungen werden als lohnende Herausforderungen betrachtet, für die Person 1 sich engagiert und investiert: „Ja, es ist einfach eine sinnvolle Arbeit. Ich denke jetzt im sozialen Bereich gibt es sehr viele sinnvolle Arbeiten und ich könnte mir es gar nicht vorstellen irgendetwas zu machen, wo ich gar keinen Sinn drin sehe, etwas zu machen. Also man geht schon heim und weiß, man hat irgendetwas Sinnvolles geleistet“ (I1+2, Z. 733-736).

Das falleigene Kodierparadigma für Person 1 in Bezug auf ihre Strategien gegen psychische Belastungen strukturiert sich wie folgt: Die wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz sowie die

---

<sup>44</sup> Person 1 und Person 2 wurden in Form eines Gruppeninterviews gemeinsam befragt.

Zusammenarbeit mit den Klientinnen stellen die Ursache der psychischen Belastungen von Person 1 dar. So zeigt sich, dass Person 1 im Rahmen ihres Arbeitsinhaltes bzw. ihrer Arbeitsaufgabe Verantwortung für das Wohlergehen ihrer Mitarbeiterinnen und Klientinnen übernehmen muss (I1+2, Z. 15-20, Z. 49-50). Zum einen obliegt ihr als Leitung des Frauenhauses eine Fürsorgepflicht, die sie durchgängig gegenüber ihren Mitarbeiterinnen wahrnehmen muss – beispielsweise bei personellen Engpässen auch im Krankheitsfall (I1+2, Z. 24-26)<sup>45</sup>. Zum anderen möchte sie „den Frauen einen Ort bieten, der geschützt ist“ (I1+2, Z. 49-50), was sich aufgrund von schwierigen Situationen nicht immer einfach umsetzen lässt. Person 1 nennt hierzu das Aussprechen von Kündigen an Bewohnerinnen, welche beispielsweise gewalttätig gegenüber anderen Frauen im Haus geworden sind und auch für die Mitarbeiterinnen mit der Kündigungsmittelung eine Gefahr darstellen (I1+2, Z. 26-28). Um die Sicherheit der restlichen Bewohnerinnen zu schützen, erfolgt die Kündigung. Person 1 sieht dennoch den Hilfebedarf der gewalttätigen Bewohnerin, was sie belastet, da sie im Rahmen ihrer Tätigkeit keine weitere Unterstützung leisten kann (I1+2, Z. 44-46, Z. 52-54, Z. 57-59). Ebenso verhält es sich mit Bewohnerinnen, die für sich eine andere Zukunft sehen, als die Mitarbeiterinnen, „die vielleicht wo ganz anders hin [...] [wollen] als wir denken, was gut für sie ist“ (I1+2, Z. 372-374). Als weitere – jedoch nicht psychische – Belastung nennt Person 1 die arbeitsorganisationsbedingten häufigen Abstimmungen: „[...] meistens so im Frühjahr und Herbst, da ist es angespannt. Wenn dann noch jemand krank wird oder Urlaub hat, dann ist es da auch wieder eng“ (I1+2, Z. 122-124).

Hinsichtlich der Zusammenarbeit mit den Klientinnen empfindet Person 1 rücksichtsloses, grenzverletzendes Verhalten (I1+2, Z. 284-285), die Gefährdung ihrer Sicherheit (I1+2, Z. 34-38, Z. 47-49) sowie Drohungen von Klientinnen als belastend, beispielsweise nach einer Kündigung und in Verbindung mit einer möglichen negativen Berichterstattung in der Presse: „Man kann ja nicht sagen ‚Wir haben die Frau rausgeschmissen, weil sie hat das und das und das gemacht‘. Also wir haben ja auch eine Schweigepflicht“ (I1+2, Z. 67-69). Dazu zählen auch Konflikte zwischen den Bewohnerinnen in Form der Bedrohung anderer Klientinnen im Haus (I1+2, Z. 32-36). Die bereits erwähnte Arbeit mit Bewohnerinnen, welche von sich aus kein großes Interesse an einer Zusammenarbeit zeigen, empfindet Person 1 ebenfalls als belastend, da es „[...] schwierig [ist,] mit der Frau gut zu arbeiten“ (I1+2, Z. 384) (I1+2, Z. 372-374, Z. 229-230). Fälle von Klientinnen, an die sich Person 1 erinnert, die sie psychisch belastet haben, sind Frauen mit psychischen Erkrankungen (I1+2, Z. 60), mit Traumatisierung (I1+2, Z. 6-10) sowie Fälle sexueller Gewalt (I1+2, Z. 102-105).

Vielfältige Kontextbedingungen in Form von politischen, gesellschaftlichen und organisationalen Rahmenbedingungen und jene, die sich in der Zusammenarbeit mit Institutionen ergeben, prägen neben dem Einfluss äußerer Umstände sowie privater Lebensumstände die Arbeit im Frauenhaus. Sie beeinflussen zudem die psychischen Belastungen.

---

<sup>45</sup> Person 1 erwähnt jedoch im Interview, dass sich die personelle Situation aufgrund der neuen Förderrichtlinie gebessert hat (I1+2, Z. 8-9, Z. 119-120).

Die politischen Rahmenbedingungen in Form von politischer Unterstützung der Frauenhäuser wirken sich auf die Arbeit von Person 1 aus, insbesondere die mangelnde Wertschätzung durch die Politik, die mangelhafte beratungsräumliche bzw. materielle Ausstattung, die mangelhafte Platzkapazität sowie die mangelhafte Finanzierung der Kosten des Frauenhauses bzw. der Beratungsstelle. Person 1 fasst dies folgendermaßen zusammen und nimmt damit auch gleichzeitig Bezug zu den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, der gesellschaftlichen Wertschätzung der Frauenhausarbeit: „Also im weitesten Sinne finde ich es widersprüchlich, wenn die Gesellschaft so tut, als möchte sie einen größtmöglichen Schutz für Frauen, aber gleichzeitig dann rumknausert, keine Plätze schafft, keine Ressourcen zur Verfügung stellt. Die rechtlichen Möglichkeiten nicht ausgeschöpft werden“ (I1+2, Z. 393-396). Während der Coronakrise zeigt sich die mangelhafte beratungsräumliche Ausstattung zudem in besonderem Maße (I1+2, Z. 228-229, Z. 398-399, Z. 419-431). Rahmenbedingungen prägen auch die Zusammenarbeit der Frauenhäuser mit Institutionen. Person 1 kritisiert die Qualität der Zusammenarbeit, da „[...] es oft von der einzelnen Person abhängt, wie die Zusammenarbeit funktioniert“ (I1+2, Z. 525-526). Zudem beeinflussen die Unterstützung und das Wirken rechtsstaatlicher Instanzen die Arbeit im Frauenhaus. Die Zusammenarbeit mit Gericht und Jugendamt hat Person 1 zufolge ihr „Vertrauen in den Rechtsstaat [...] wanken lassen“ (I1+2, Z. 74-75). Zum einen stellt sie fest, dass eine Auslegung über den weiteren – vor allem emotionalen – Verlauf der Verhandlung entscheidet und auch ihre Arbeit mit der Klientin beeinflusst (I1+2, Z. 84-86, Z. 91-93). Zum anderen kritisiert sie den unprofessionellen Umgang mit ihren Klientinnen durch Richter und Dolmetscher (I1+2, Z. 74-93, Z. 100-110). Auch das Jugendamt übt einen Einfluss auf ihre Tätigkeit aus, wenn „mit falschen Tatsachen agiert wird“ (I1+2, Z. 389-390), beispielsweise eine Handlung versprochen wird, die jedoch (noch) nicht geplant ist (I1+2, Z. 387-390).

Organisationale Rahmenbedingungen beeinflussen durch Gratifikationen (Arbeitsplatzsicherheit, Entgelt und Wertschätzung) sowie den Handlungsspielraum die Tätigkeit von Person 1. Sie bewertet ihre Arbeitsplatzsicherheit als „gegeben“ (I1+2, Z. 251), empfindet die Bezahlung als angemessen. Zum einen, da Tariflohn gezahlt wird (I1+2, Z. 267), zum anderen im Hinblick auf die Gleichbehandlung mit Leitungsfunktionsträgern anderer Fachbereiche, welche ebenfalls kein Leitungsgelalt erhalten (I1+2, Z. 268-270). Dennoch fände sie eine entsprechende Entlohnung für Leitungsfunktionen begrüßenswert (I1+2, Z. 271-272). Die Wertschätzung von Seiten des Trägers schätzt Person 1 als hoch ein: „Und da wird schon ausgedrückt, dass man sehr dankbar ist für die Arbeit, die gerade geleistet wird. Dass auch der Vorstand sich dessen bewusst ist und ja. Also ich spüre, dass da eine Wertschätzung da ist (lacht)“ (I1+2, Z. 311-313). Besonders wertvoll empfindet sie die Langzeitkonten, „[...] wo man quasi vom Gehalt was einzahlen kann. Entweder kann man früher in Rente, oder sich eine Auszeit nehmen, was ich letztes Jahr gemacht habe. Und finde es super, dass diese Möglichkeit besteht. Da hatte ich einfach mal mehrere Monate frei. Und dass sowas möglich ist, finde ich sehr vorteilhaft“ (I1+2, Z. 261-264). Person 1 begrüßt die Unterstützung und den Willen ihres Arbeitgebers, „[...] ein gutes Angebot [...] und [...] gute Bedingungen zu schaffen“ (I1+2, Z. 247). Gegenseitige, hohe Teamwertschätzung nennt

Person 1 als wertvolle Ressource (I1+2, Z. 306, Z. 727-729). Ihr Handlungsspielraum in Bezug auf die Arbeitszeiten ist gestaltet sich folgendermaßen: keine Wochenendarbeit (I1+2, Z. 238-239), vorgegebene, feste Arbeitszeiten (I1+2, Z. 239), die Möglichkeit zur Teilzeitarbeit (I1+2, Z. 239-242) sowie familienfreundliche Arbeitszeiten (I1+2, Z. 242-246). In der Arbeitsdurchführung genießt Person 1 inhaltliche und zeitliche Flexibilität, die sie als wertvoll einschätzt, sich dieser hohen Flexibilität jedoch auch als Anforderung bewusst ist (I1+2, Z. 224-226, Z. 229-230). Generell gestaltet sich der Arbeitsbereich von Person 1 als „sehr vielseitig“ (I1+2, Z. 746) und ohne großartige Routine (I1+2, Z. 746-757), sie kann „sehr intensiv tun“ (I1+2, Z. 745), was sie gerne tun würde, was sie „total super“ (I1+2, Z. 746) findet.

Einfluss auf die Arbeit im Frauenhaus haben auch äußere Umstände, wie beispielsweise saisonale Belastungen: die bereits im Rahmen des ausstattungsbedingten Mangels erwähnte Coronakrise (I1+2, Z. 224-230, Z. 432-437) sowie Krankheits- und Urlaubsphasen (I1+2, Z. 122-126).

Person 1 wird auch von privaten Lebensumständen beeinflusst, wie zum Beispiel chronischen Stressoren, die sich in ihrem Fall jedoch positiv gestalten: ihre finanzielle Situation gestaltet sich als gut situiert, sie wohnt „auf dem Land in einem Haus“ (I1+2, Z. 404). Zu den alltäglichen Schwierigkeiten zählt Person 1 die Coronasituation, welche sie jedoch relativiert, indem sie ihre „privilegiert[e]“ (I1+2, Z. 403) Situation mit derer der Bewohnerinnen vergleicht (I1+2, Z. 407-411).

Organisationale, extrapersonale bzw. soziale Ressourcen sind neben den (intra-)personalen Ressourcen von großer Bedeutung für die Entstehung der von Person 1 angewandten Strategien zur Bewältigung psychischer Belastungen und beeinflussen diese als intervenierende Bedingungen.

Zu den organisationalen, extrapersonalen bzw. sozialen Ressourcen zählt Person 1 das Gesundheitsmanagement des Trägers und hebt neben den „gemeinschaftsstiftenden“ (I1+2, Z. 950) Betriebsausflügen und dem Firmenlauf (I1+2, Z. 484-487, Z. 948) insbesondere die Angebote der betrieblichen Gesundheitsförderung als förderlich hervor: „Da kam mal ein mobiler Massagesalon (lacht), da konnte man sich massieren lassen. Es gibt immer wieder Angebote autogenes Training zu machen. Da ist der Arbeitgeber schon drauf bedacht, etwas zu bieten. Auch zum einen natürlich, um die aktuellen Mitarbeiterinnen gesund zu erhalten und eine Zufriedenheit herzustellen, aber auch ein attraktiver Arbeitgeber zu sein für den Nachwuchs“ (I1+2, Z. 478-483). Person 1 schätzt die Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen, beispielsweise in Form von Mitarbeiterversammlungen und Mitarbeitervertretungen (I1+2, Z. 934, Z. 924-926). Des Weiteren nutzt sie das Angebot der Supervision als „[...] wichtige[n] Baustein, [der] unerlässlich in [...] [ihrer] Arbeit [ist]“ (I1+2, Z. 558-559) und ist zufrieden mit der Supervisorin (I1+2, Z. 566-569). Soziale Unterstützung erhält sie zudem durch ihren Träger, der „gewillt ist, gute Bedingungen zu schaffen“ (I1+2, Z. 247) und „[...] offene Ohren [hat], wenn es schwierig wird“ (I1+2, Z. 492-493), hinter den Mitarbeiterinnen steht (I1+2, Z. 256-258, Z. 493-495) sowie eine Leistungsrückmeldung gibt und wertschätzend agiert (I1+2, Z. 311-313). Innerhalb ihres Teams herrscht ein großer Teamzusammenhalt

(I1+2, Z. 236-238, Z. 457-458, Z. 727-729). Person 1 findet es zudem wichtig, die persönlichen Kontakte innerhalb des Trägers zu nutzen, Rücksprache mit Kolleginnen zu halten und Absprachen zur Vertretungsorganisation zu treffen (I1+2, Z. 236-238, Z. 453-456, Z. 929-931). Der Austausch im Team ist für sie unabdingbar: „Also ganz wichtig finde ich immer im Team sich gut auszutauschen. Und da kommt wieder das gute Team ins Spiel, dass man sich auskotzen kann, wenn etwas echt doof ist oder einen etwas nervt. Das empfinde ich als große Ressource, dass man sich da nicht hinterm Berg halten muss. Oder ich mich als Leitung aussprechen kann, das finde ich sehr wichtig“ (I1+2, Z. 443-447). Austauschformate des Trägers zählt sie ebenso dazu wie den informellen Austausch in der Pause (I1+2, Z. 468-475, Z. 461-465, Z. 557-558). Soziale Unterstützung erhält Person 1 jedoch auch von ihrer Familie – dem stabilen Umfeld – und ihren berufsfeldähnlichen und berufsfeldfremden Freunden (I1+2, Z. 403-411, Z. 581-589, Z. 729-733). Das System zu kennen, in dem sie arbeitet, und den persönlichen Kontakt zu AnsprechpartnerInnen zu nutzen ist für Person 1 essenziell (I1+2, Z. 510-511) Dazu gehören die Vernetzung innerhalb der Frauenhäuser und Beratungsstellen sowie mit der eigenen Beratungsstelle (I1+2, Z. 523), das Nutzen von Beratungsangeboten für spezifische Gruppen (Bahnhofsmision, Telefonseelsorge) (I1+2, Z. 519-522), der Austausch auf politischer Ebene, wie beispielsweise das Treffen aller Sachbearbeiterinnen für häusliche Gewalt und weiteren Gremien (z.B. runder Tisch) (I1+2, Z. 523-536) und der persönliche Kontakt zu Ministerien und Behörden, beispielsweise der Polizei, der Beauftragten für Kriminalitätsoffer sowie mit dem Jugendamt (I1+2, Z. 511-517).

Person 1 verfügt über zahlreiche (intra-)personale Ressourcen, die nachfolgend kurz zusammengefasst dargestellt werden.

### Motivation

Das Verrichten einer sinnvollen Arbeit ist für Person 1 sehr wichtig (I1+2, Z. 733-736), ebenso wie die Identifikation mit der Arbeit (I1+2, Z. 738-740) und das Miterleben bzw. Sehen von Erfolgen (I1+2, Z. 716-724, 740-742), beispielsweise „[...] wenn eine Frau es geschafft hat, so auf eigene Beine zu kommen“ (I1+2, Z. 716-717) und „dass es gelingt, doch in der Arbeit Erfolg zu haben [...]“ (I1+2, Z. 726).

### Kompetenzen

#### - Lernbereitschaft

Person 1 besitzt eine Bereitschaft, aus Fehlern lernen zu wollen und ihre eigenen Wissenslücken zu schließen (I1+2, Z. 550-553, Z. 760-767).

#### - Eigenverantwortung

Kontrastarbeit wie Sport (I1+2, Z. 574), das Verhindern von Selbstaussbeutung (I1+2, Z., 274-277, Z. 280-281, Z. 287-291) das Setzen von Grenzen, ausreichende Regenerationszeit (I1+2, Z. 960-966) und eine professionelle Nähe-Distanz-Beziehung zu den Klientinnen betrachtet Person 1 als selbstverständlich (I1+2, Z. 899-909).

- Reflexionskompetenz

Vor allem das Hinterfragen der Situation und der damit verbundenen eigenen Anspannung hilft Person 1 in ihrer täglichen Arbeit, beispielsweise das Bewusstmachen der Ressourcen der Klientinnen (I1+2, Z. 848-849): „[...] sich das mal klarzumachen, was die [Klientinnen] alles in ihrem Leben auch erreicht haben oder durchgestanden haben und dann hilft mir das manchmal auch ganz gut, loszulassen. Und beruhigt zu sein“ (I1+2, Z. 854-856).

- Organisations- und Entscheidungsfähigkeit

Pläne und Checklisten sowie das Durchspielen schwieriger Situationen sind für Person 1 das „Rüstzeug“ (I1+2, Z. 549) und wichtige Ressourcen (I1+2, Z. 545-550, Z. 554-557).

Berufserfahrung

Person 1 profitiert im Umgang mit dem Aussprechen einer Kündigung an eine Bewohnerin von ihrer Berufserfahrung: „Da wird man mit der Zeit natürlich auch immer routinierter“ (I1+2, Z. 28) (I1+2, Z. 40-43).

Problembewältigung

Person 1 setzt vor allem eine emotionsorientierte Problembewältigung ein, indem sie ruhig bleibt (I1+2, Z. 831-832), „[...] eine Nacht drüber [schläft] [...] oder [...] [einen] Schritt zurück [macht] [...]“ (I1+2, Z. 826) und dadurch einen Perspektivwechsel bzw. eine Neudefinition vornimmt und somit den Abbau der emotionalen Erregung erwirkt.

Selbstwirksamkeit

Person 1 gibt an, „[...] über Ressourcen und Mittel [zu] verfüge[n]“ (I1+2, Z. 824), um psychische Belastungen selbst beeinflussen zu können. Wie bereits geschildert, ist es für sie wichtig, die eigenen Wissenslücken zu kennen und sich aktiv für eine Aneignung von Wissen einzusetzen (I1+2, Z. 760-767). Auch um ihre Kompetenzen weiß Person 1 (I1+2, Z. 762) – aber auch von ihren Grenzen, weshalb es für sie entscheidend ist, zu wissen „[...] wohin ich Frauen vermitteln kann, wenn ich am Ende mit meinem Latein bin“ (I1+2, Z. 760-761). Ihr ist es wichtig, ihre eigenen Ressourcen zu kennen und anzuwenden (I1+2, Z. 910-923). Zuletzt ist Spaß und Lachen bei der Arbeit entscheidend, „dass man einfach Arbeitsfreude auch behält“ (I1+2, Z. 972-975).

Einstellungen/Werte/Überzeugung

Vorbild zu sein für die Klientinnen ist eine Einstellung, mit der Person 1 ihre Arbeit verrichtet (I1+2, Z. 296-298). Beispielsweise zählt für sie auch dazu, „dass man lernt, sich gut abzugrenzen, um es auch den Frauen zu verdeutlichen“ (I1+2, Z. 302).

Mithilfe der vorhandenen Ressourcen wendet Person 1 zwei Strategien zur Bewältigung der psychischen Belastungen bezüglich der Ursache „Zusammenarbeit mit den Klientinnen“ an: eine problemorientierte

und eine emotionsorientierte Strategie. Die problemorientierte Strategie beinhaltet das Setzen von Grenzen gegenüber den Klientinnen sowie das damit verbundene Nähe-Distanz-Verhältnis, das Person 1 zufolge bewahrt werden sollte (I1+2, Z. 281, Z. 284-291, Z. 302, Z. 900-901, Z. 906-911). Zu akzeptieren, dass Probleme nicht immer am selben Tag gelöst werden können oder sie nicht die Verantwortung für die Entscheidungen der Klientinnen trägt, ist für sie ebenfalls gewinnbringend im Umgang mit psychischen Belastungen (I1+2, Z. 55-56, Z. 854-856). Das Besprechen der Fälle mit FreundInnen zählt für Person 1 ebenfalls zur problemorientierten Bewältigung psychischer Belastungen aufgrund der Zusammenarbeit mit den Klientinnen (I1+2, Z. 581-586, Z. 569-572). Die emotionsorientierte Bewältigungsstrategie von Person 1 zielt auf Ablenkung ab, um nicht mehr an den Fall oder die Situation zu denken. Hierbei unterstützt sie Kontrastarbeit wie Sport und das Hinterfragen, wie Distanz gehalten werden kann und welche Ressourcen oder welches Ritual nützlich zum Ablenken sind (I1+2, Z. 573-574, Z. 910-913, Z. 915-923).

Eine problemorientierte Strategie, die der Bewältigung der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz dient, ist der Austausch mit dem Träger, um Kritik zu belastenden Faktoren in Arbeitsorganisation und Arbeitsinhalt mitzuteilen (I1+2, Z. 924-928).

Nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien gegen psychische Belastungen setzt als Folge Entspannung ein: „loszulassen“ (I1+2, Z. 856) und „runter[zukommen]“ (I1+2, Z. 922) sowie das „Freibekommen“ des Kopfes (I1+2, Z. 574).

Nach Anwendung der problemorientierten Strategien gegen psychische Belastungen setzt als Folge Entlastung ein, weil beispielweise problematische Gegebenheiten des Falles besprochen sind und Person 1 ihn damit mental abschließen kann (I1+2, Z. 573). Zu wissen, dass eine stressauslösende Situation verhandelbar ist, dass es „[...] Optionen [gibt und] man [...] sich da einbringen [kann]“ (I1+2, Z. 927-928) stellt eine weitere Folge der problemorientierten Strategien dar, die ebenfalls Entlastung bringt.

### 5.2.2 Person 2

*„[...] dass man seine Grenzen hat und dass es ein Job ist und nicht der komplette Lebensinhalt.“  
(I1+2, Z. 323-324)*

Das Interview mit Person 2 fand in einer geräumigen, hellen Küche im Gebäude der Beratungsstelle des Trägers statt und hatte eine Gesprächsdauer von 87 Minuten<sup>46</sup>. Es entwickelte sich nach kurzer Zeit eine angenehme und vertraute Gesprächsatmosphäre zwischen Interviewerin und Person 2, die während des gesamten Interviews anhielt.

Person 2 ist weiblich, zwischen 20 und 29 Jahren alt, verfügt über sechs Jahre Berufserfahrung als B.A. Soziale Arbeit und ist seit sechs bis zehn Jahren bei ihrem nicht autonomen Träger in Bayern beschäftigt,

---

<sup>46</sup> Person 1 und Person 2 wurden in Form eines Gruppeninterviews gemeinsam befragt.

bei dem sie keine Führungsposition innehat und keine Wochenendarbeit leisten muss. Neben ihrer Muttersprache deutsch spricht sie Englisch als Fremdsprache. Ihren Gesundheitszustand beschreibt Person 2 zur Zeit des Interviews als „gut“. Neben ihr arbeiten fünf weitere Teilzeitkräfte und 15 Ehrenamtliche im Frauenhaus, welches Schutz für sechs Frauen inklusive deren Kinder bietet.

Person 2 besitzt ein mittleres Kohärenzgefühl (4,3), das in der Ausprägung der *Manageability* (Handhabbarkeit der Ressourcen) und der *Meaningfulness* (Sinnhaftigkeit) den höchsten Wert erreicht. Person 2 vertraut demnach darauf, dass Ressourcen verfügbar sind, mit denen sie den Anforderungen des Lebens gerecht werden kann: „Wenn ich selbst nicht weiterweiß, wer weiß es vielleicht. Woher kriege ich das nötige Wissen und womit kann ich die Lücke füllen, wenn ich mir irgendwas noch aneignen muss? (I1+2, Z. 835-837). Die Anforderungen werden zudem als lohnende Herausforderungen betrachtet, für die Person 2 sich engagiert und investiert: „[...] die Erfolge sehen. Also zu schauen, was gelingt und „wie oft schafft es eine Frau in die eigene Wohnung?“ und „Wie gut entwickeln sich manche Kinder? Und sich daran festhalten. Und ja, einfach das Positive sehen. Das finde ich immer wichtig. Nicht in dem Negativen kaputtgehen (I1+2, Z. 977-980).

Das falleigene Kodierparadigma für Person 2 in Bezug auf ihre Strategien gegen psychische Belastungen strukturiert sich wie folgt: Die wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz sowie die Zusammenarbeit mit den Klientinnen stellen die Ursache der psychischen Belastungen von Person 2 dar. So belastet sie die Verantwortung, die sie für das Wohlergehen der Klientinnen (bei ambulanten Beratungen auch im Frauenhaus) übernimmt (I1+2, Z. 134-149, Z. 157-160, 368-370). Ebenso wirken Gerichtstermine belastend auf Person 2, da eine möglichst professionelle Unterstützung der Klientin bei eigener Anspannung erfolgen muss (I1+2, Z. 202-205). Auch umfangreiche und anstrengende Fälle, welche Person 2 jedoch nicht spezieller definieren kann, stellen eine Belastung dar (I1+2, Z. 212-215). Person 2 vertrat zudem Person 1 während ihrer Abwesenheit und berichtet in diesem Zusammenhang von der großen Verantwortung bezüglich der Entscheidungen, welche sie für das Funktionieren des Frauenhauses treffen musste und dass sie gemerkt habe, „[...] was das für eine Belastung ist“ (I1+2, Z. 333) (I1+2, Z. 337-340). Auch Person 2 spürt eine Belastung in der Zusammenarbeit mit den Klientinnen und deren Fälle. Im Spezifischen bemerkt sie, dass Frauen, die zum Täter zurückgehen, ein „großes Thema“ (I1+2, Z. 162) für sie sind und die Machtlosigkeit gegenüber der Situation „[...] immer schwer auszuhalten [ist], wenn es einfach diese Umstände sind“ (I1+2, Z. 173-174, Z. 193-196, Z. 368-370). Auch Täter, die einem Clan angehören, und eine permanente Bedrohung für das Leben der Frau darstellen, belasten Person 2 – weil „wir dann mitentscheiden müssen, ob die Frau bei uns sicher ist und wie sie sicher sein kann“ (I1+2, Z. 156-160). Zudem ist Person 2 um das Wohlergehen der Kinder ihrer Klientinnen besorgt und findet es „für alle belastend“, wenn Kinder von Gewalt betroffen sind (I1+2, Z. 197). Fälle, die ihr privates Umfeld (beispielsweise ihren Heimatort) betreffen stellen eine besondere psychische Belastung dar, da sie „privat von Leuten angesprochen wurde, ob ich was von dem Fall weiß und dann konnte ich diese Grenze zwischen Privat- und Berufsleben nicht mehr ziehen“ (I1+2, Z. 138-142).

Vielfältige Kontextbedingungen in Form von politischen, gesellschaftlichen und organisationalen Rahmenbedingungen und jene, die sich in der Zusammenarbeit mit Institutionen ergeben, prägen neben dem Einfluss äußerer Umstände sowie privater Lebensumstände die Arbeit im Frauenhaus. Sie beeinflussen zudem die psychischen Belastungen.

Die politischen Rahmenbedingungen in Form von mangelhafter personeller Ausstattung für eine umfängliche Begleitung der Klientinnen sowie die mangelhafte Finanzierung der Kosten des Frauenhauses bzw. der Beratungsstelle stellen Kontextbedingungen dar, denen sich Person 2 ausgesetzt fühlt: „Ja, einfach wo man mit Frauen mehr Geduld teilweise bräuchte / Oder einfach sich mehr Zeit geben müsste, um etwas zu organisieren, aber / Weil es die Umstände von außen nicht zulassen“ (I1+2, Z. 177-179).

Gesellschaftliche Rahmenbedingungen wirken sich in Form des demografischen Wandels und dem damit verbundenen Generationenwechsel der Sozialarbeitenden auf Person 2 aus, die jedoch optimistisch in die Zukunft blickt, da sie sich „noch für so jung halte, dass [...] [sie] da noch irgendwo gut unterkomm[t]“ (I1+2, Z. 348).

Auch die Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen – im Speziellen das Einhalten der rechtlichen Vorgaben – gilt es in der Frauenhausarbeit zu beachten. Person 2 berichtet von der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt, welches beispielsweise das Umgangsrecht der Väter fordert, während das Frauenhaus für ein Schutzrecht der Frau eintritt. Das Einhalten dieser rechtlichen Vorgaben von Ämtern und Verwaltungen im Allgemeinen und die Unkontrollierbarkeit der äußeren Umstände beeinflussen die Arbeit von Person 2 (I1+2, Z. 177-179, Z. 364-365).

Organisationale Rahmenbedingungen wie beispielsweise Gratifikationen, Handlungsspielraum und das Organisationsklima prägen die Arbeit von Person 2. Als Elternzeitvertretung besitzt sie keinen sicheren Arbeitsplatz, blickt jedoch optimistisch in die Zukunft, da sie Unterstützung vom Träger „[...] spüre, dass irgendwas organisiert wird“ (I1+2, Z. 343). Ihre Bezahlung schätzt Person 2 im Vergleich zu anderen Personen, die in der Sozialen Arbeit tätig sind, als angemessen ein und bemerkt zudem, dass sich Entgelt und Verantwortung in einem guten Verhältnis zueinanderstehen (I1+2, Z. 326-334). Gleichzeitig gibt sie jedoch an, dass das Entgelt „das Problem in der sozialen Arbeit“ (I1+2, Z. 326) sei. Von Trägerseite spürt Person 2 „[...] definitiv eine Wertschätzung“ (I1+2, Z. 316-320), ist „sehr dankbar für die gute Leitung“ (I1+2, Z. 320) und hat das Gefühl, „[...] gut aufgehoben [...]“ (I1+2, Z. 344) zu sein. Auch die Wertschätzung innerhalb des Teams ist für Person 2 vorhanden (I1+2, Z. 319-320). Das Organisationsklima ist geprägt von Offenheit, sodass Person 2 ihre Ideen einbringen und umsetzen kann (I1+2, Z. 783-790). Ihren durch inhaltliche und zeitliche Flexibilität geprägten Handlungsspielraum beschreibt Person 2 folgendermaßen: „Also ich denke, dass wir eine große Freiheit haben“ (I1+2, Z. 783), jedoch sind eine hohe Flexibilität und Absprachen untereinander unabdingbar (I1+2, Z. 218-220). Person 2 berichtet von keinen sie beeinflussenden privaten Lebensumständen.

Organisationale, extrapersonale bzw. soziale Ressourcen sind neben den (intra-)personalen Ressourcen von großer Bedeutung für die Entstehung der von Person 2 angewandten Strategien zur Bewältigung psychischer Belastungen und beeinflussen diese als intervenierende Bedingungen.

Organisationale, extrapersonale bzw. soziale Ressourcen in Form von Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen sind für Person 2 eine wichtige Ressource, insbesondere Mitarbeiterversammlungen und die Mitarbeitervertretung (I1+2, Z. 880-894). Des Weiteren empfindet sie die Unterstützung von Ehrenamtlichen, wie beispielsweise einer Familienanwältin, als große Ressource, da sie „[...] mal eine Frage zwischendurch klären [kann]“ (I1+2, Z. 690-691). Fortbildungen als Lernmöglichkeit zu nutzen sieht Person 2 als wertvoll an (I1+2, Z. 697-699) – ebenso die soziale Unterstützung innerhalb des Teams: „Es ist einfach eine gute Stimmung bei uns im Team, das ist glaube ich gerade für die belastende Arbeit sehr wichtig, dass man es irgendwie zusammenträgt“ (I1+2, Z. 644-645). Im Rahmen der Teamarbeit werden Absprachen getroffen, bei denen es Person 2 auch hilft, interne Ansprechpartner innerhalb des Trägers zu kennen und Rücksprache mit Kolleginnen halten zu können (I1+2, Z. 220, Z. 636-640, Z. 880-885). Auch auf Unterstützung von erfahrenen Kolleginnen greift Person 2 gern zurück (I1+2, Z. 321-324). Die Austauschmöglichkeiten im Team sind für sie essentiell: „Also wir haben einmal die Woche Teamsitzung, wo ich immer viel rausziehen kann, weil man jeden Fall intensiver besprechen kann und durch die Kolleginnen mal gute Fragen gestellt bekommt und auch wieder Tipps bekommen kann, was man die Frau fragen kann, wenn man irgendwo hängt“ (I1+2, Z. 633-636). Auch den Tür-und-Angel-Austausch in informeller Form bewertet Person 2 als positiv (I1+2, Z. 638-640). Zudem empfindet sie soziale Unterstützung durch den Träger (I1+2, Z. 649-653): klare, transparente Strukturen, die ihr aufzeigen, an wen sie sich bei Problemen wenden kann sowie eine „[...] gute Leitung [...]“ (I1+2, Z. 320). Auch gute Supervision ist für sie zur Unterstützung essentiell (I1+2, Z. 646-649). Person 2 kann sich zudem auf ihr stabiles privates Umfeld verlassen, die soziale Unterstützung durch Familie und Freunde (I1+2, Z. 413-416, Z. 590-606, Z. 895-897). Für Person 2 ist es zudem wichtig, das System zu kennen und die Hilfe von AnsprechpartnerInnen zu nutzen: „Doch, ich glaube gerade dieses Thema: wenn man an die Grenzen kommt, weiß man wo es weitergeht. Und einfach, dass man das System kennt. Ich glaube, wir sind hier gut mit Netzwerken ausgestattet, was wir schon vorhin hatten. Und dass man dann einfach weitervermitteln kann, wenn man an die Grenzen kommt“ (I1+2, Z. 771-774). Dazu gehören für sie Beratungsangebote für spezifische Gruppen wie beispielsweise die Schuldnerberatung (I1+2, Z. 777), aber auch der persönliche Kontakt zu Ministerien und Behörden wie der Polizei, dem Jobcenter oder dem Jugendamt (I1+2, Z. 660-670, Z. 675-680): „[...] dass man einfach mein Gesicht gesehen hat, dann lässt es sich einfach leichter anrufen“ (I1+2, Z. 670).

Person 2 verfügt über zahlreiche (intra-)personale Ressourcen, welche nachfolgend kurz zusammengefasst dargestellt werden.

Motivation

Das Verrichten einer sinnvollen Arbeit ist für Person 2 sehr wichtig, besonders der Kampf für „etwas Gutes“ (I1+2, Z. 701-702) sowie für Gleichberechtigung und das Arbeiten im Rahmen der Prävention von Gewalt (I1+2, Z. 701-714). Gleichzeitig motiviert Person 2, Erfolge zu sehen (I1+2, Z. 977-980) und hinter ihrer Arbeit stehen zu können (I1+2, Z. 701-702).

Kompetenzen- Eigenverantwortung

Person 2 übernimmt Eigenverantwortung, indem sie eine Auftragsklärung durchführt, Grenzen setzt (I1+2, Z. 607-612, Z. 868, Z. 875-877), sich ausreichend Zeit für Regeneration nimmt und „sich etwas Gutes tu[t]“ (I1+2, Z. 967). Besonders die Auftragsklärung ist für sie „[...] mittlerweile eine starke Ressource, um zu schauen, ja gerade wenn es vielleicht ein belastender Fall ist, vielleicht sind auch andere Themen an einer anderen Stelle besser aufgehoben. Um dann so die eigenen Grenzen ziehen zu können“ (I1+2, Z. 609-612) (I1+2, Z. 868-871).

- Reflexionskompetenz

Person 2 hinterfragt ihre Aufgaben um Klarheit über ihre Rolle zu erlangen. Zudem sieht sie es als Ressource zu überlegen, warum Klientinnen in der Weise handeln, wie sie es tun, um Verständnis für bestimmte Handlungen der Klientinnen zu erlangen (I1+2, Z. 859-863, Z. 869-871).

- Fähigkeit zu delegieren

Zu wissen, wann eine Aufgabe nicht mehr in ihrer Verantwortung liegt und delegiert werden sollte, zeichnet Person 2 aus: „Da kann man dann hin vermitteln und das ist ja auch Teil unserer Aufgabe, dass man eben an die richtigen Stellen vermitteln kann“ (I1+2, Z. 777-778) (I1+2, Z. 773-774).

Problembewältigung

Person 2 wendet emotions- sowie problemorientiert Problembewältigungsstrategien an, indem sie zum einen den „Schritt zurück [...] geh[t]“ (I1+2, Z. 797), „nicht gleich reagieren muss, sondern auch mal durchatmen darf“ (I1+2, Z. 799-800) und entspannt bleibt (I1+2, Z. 795-797). Zum anderen hält sie Rücksprache mit dem Team, holt sich Unterstützung, probiert Lösungen aus und sucht sich fehlende Informationen selbst zusammen.

Selbstwirksamkeit

Person 2 erachtet es als wichtig, zu hinterfragen, welche Wissenslücken bestehen und wie sie diese füllen kann (I1+2, Z. 835-837, Z. 842-845). Sie ist optimistisch (I1+2, Z. 979-980) und weiß, dass sie „[...] das schon irgendwie [hinkriegt]“ (I1+2, Z. 840), kennt ihre Kompetenzen (I1+2, Z. 677-680) und Ressourcen (I1+2, Z. 968).

Einstellungen/Werte/Überzeugung

Dass die Frauenhausarbeit nur einen Teil ihres Lebens einnimmt und die Arbeit nicht das gesamte Leben ist, zählt Person 2 zu ihrer Einstellung (I1+2, Z. 321-324).

Ihre Strategien zur Bewältigung der psychischen Belastung bezüglich der Zusammenarbeit mit den Klientinnen sind zum einen problemorientiert, indem sie Grenzen setzt (I1+2, Z. 607-612, Z. 615-617, Z. 875-877) und Auftragsklärung betreibt (I1+2, Z. 320-324) sowie Fälle und Erlebtes bespricht (I1+2, Z. 337-339, Z. 638-640). Zum anderen sind ihre Strategien bezüglich der Zusammenarbeit mit den Klientinnen emotionsorientiert: Zeit für Regeneration und sich selbst Gutes tun, um „[...] dadurch abzuschalten“ (I1+2, Z. 969). Sie verweist darauf, „[...] – wenn man das braucht – ein Ritual zu fassen, wie man vielleicht in den Feierabend starten kann. Da ist jeder anders. Ich denke, das muss auch jeder für sich schauen, was er braucht“ (I1+2, Z. 871-873).

Ihre Strategien bezüglich der Bewältigung der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz belaufen sich ebenfalls auf problem- und emotionsorientierte Strategien. Während die Neudefinition der Situation – beispielsweise das Betrachten der Verhältnismäßigkeit zwischen Entgelt und Verantwortung – eine emotionsorientierte Strategie zur Bewältigung psychischer Belastungen darstellt (I1+2, Z. 327-329, Z. 332-334), kennzeichnet die problemorientierte Strategie das aktive Suchen des Austauschs mit dem Träger und der Leitung sowie das aktive Mitwirken in Entscheidungsgremien wie beispielsweise der Mitarbeitervertretung (I1+2, Z. 786-790, Z. 889-894).

Die Folge nach Anwendung der problemorientierten Strategien ist eine Entlastung durch Rücksprache und Austausch mit der Leitung (I1+2, Z. 337-339), mentales Abschließen aufgrund von Auftragsklärung und dem Ziehen von Grenzen (I1+2, Z. 628-630, Z. 681-683) aber auch Zufriedenheit, wenn eigene Interessen vertreten werden (I1+2, Z. 788-790).

„Abzuschalten“ (I1+2, Z. 969) und Entspannung zu finden ist das Resultat der Anwendung der emotionsorientierten Strategien. Als weitere Folge nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien tritt eine Gelassenheit ein, dass psychische Belastungen am Arbeitsplatz in der Form dazugehören und Person 2 „[...] gut damit leben [kann]“ (I1+2, Z. 329).

### 5.2.3 Person 3

*„Dass man da gut versucht, ein professionelles Distanzverhältnis zu schaffen. Und wenn man doch mal merkt, dass man einer Frau zu nahe ist, dass man dann sich mit den anderen Kolleginnen kurzschließt.“ (I3, Z. 503-506)*

Das Interview mit Person 3 fand aufgrund der Coronakrise telefonisch statt und hatte eine Gesprächsdauer von 49 Minuten. Es entwickelte sich nach kurzer Zeit eine angenehme und vertraute Gesprächsatmosphäre zwischen Interviewerin und Person 3, die während des gesamten Interviews anhielt.

Person 3 ist weiblich, zwischen 20 und 29 Jahren alt, verfügt über sieben Jahre Berufserfahrung als M.A. Soziale Arbeit sowie systemische Beraterin und ist seit sechs bis zehn Jahren bei ihrem nicht autonomen Träger in Bayern als stellvertretende Leitung beschäftigt, bei dem sie aufgrund der Rufbereitschaft auch Wochenendarbeit leisten muss. Sie spricht neben Englisch eine weitere Fremdsprache. Zurzeit lässt sie sich als systemische Therapeutin ausbilden. Ihren Gesundheitszustand beschreibt Person 3 zur Zeit des Interviews als „sehr gut“. Neben ihr arbeiten vier weitere Teilzeitkräfte, eine Hauswirtschaftlerin und eine Ehrenamtliche im Frauenhaus, welches Schutz für zehn Frauen inklusive deren Kinder bietet.

Person 3 besitzt ein hohes Kohärenzgefühl (6,0), das in allen Ausprägungen (*Comprehensibility*, *Manageability*, *Meaningfulness*) einen gleich hohen Wert erreicht. Person 3 besitzt demnach ein hohes Vertrauen, dass Ereignisse und Anforderungen der Umwelt erklärbar sind: „Ich habe schon viel selbst in der Hand“ (I3, Z. 377-378). Sie vertraut zudem darauf, dass Ressourcen verfügbar sind, mit denen sie den Anforderungen des Lebens gerecht werden kann: „Und so würde ich jetzt sagen, fühle ich mich ausreichend qualifiziert. Aber ich geh trotzdem gern noch auf irgendwelche Fachtagungen oder auf Zusatzworkshops, Weiterbildungen etc. Ich find das immer gut“ (I3, Z. 355-357). Anforderungen werden als lohnende Herausforderungen betrachtet, für die Person 3 sich engagiert und investiert: „Ich schätze das sehr, wenn ich das Gefühl habe, ich kann Frauen dazu verhelfen, ihren eigenen Zielen näher zu kommen. Das ist für mich einfach wirklich eine große Belohnung und es auch zu erleben, wie es tatsächlich Wirkung zeigt. Also diese Beratung, die Interventionen, die man mit den Frauen gemeinsam macht und dass die wirklich Wirkung entfalten, das motiviert mich immer wieder aufs Neue“ (I3, Z. 327-332).

Das falleigene Kodierparadigma für Person 3 in Bezug auf ihre Strategien gegen psychische Belastungen strukturiert sich wie folgt: Die wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz sowie die Zusammenarbeit mit den Klientinnen stellen die Ursache der psychischen Belastungen von Person 3 dar. Zu den wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz in Bezug auf die Arbeitsaufgabe und den Arbeitsinhalt zählen die Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses (I3, Z. 128-135), die Verantwortungsübernahme für die Klientinnen und deren Kinder, insbesondere im Zusammenhang mit dem Aussprechen von Kündigungen an Bewohnerinnen des Frauenhauses (I3, Z. 122-127, Z. 138-148, Z. 150-154). Ursachen für psychische Belastungen, welche in der Zusammenarbeit mit den Klientinnen begründet werden können, sind für Person 3 „[...] immer das Wiederkehrende. Situationen, die schwierig sind“ (I3, Z. 5-6). Dazu gehören Fälle von Frauen mit psychischen Erkrankungen (I3, Z. 43-51), Frauen, die permanent vom Täter bedroht werden (z.B. durch Morddrohungen) (I3, Z. 10), Frauen mit „Fluchtgeschichten“ (I3, Z. 10), Frauen, die zur ehemaligen Wohnung begleitet werden müssen (I3, Z. 14-33), Kinder, die von Gewalt betroffen sind und in Obhut genommen werden müssen (I3, Z. 52-60), Fälle mit jahrelanger, massiver körperlicher Gewalt (I3, Z. 8-9) sowie Fälle von sexueller Gewalt (z.B. Vergewaltigungen) (I3, Z. 10). Jedoch wirkt auch das Verhalten der Klientinnen als psychische Belastung auf Person 3 ein: Mitarbeitsverweigerung (I3, Z. 35-39), geringe Wertschätzung der Arbeit der Mitarbeiterinnen (I3, Z. 162-170) sowie die Gefährdung

der Sicherheit der Mitarbeiterinnen (I3, Z. 19-33). Auch rücksichtsloses Verhalten und Beleidigungen (z.B. Betitelung als „Schlampe“ (I3, Z. 158)) belasten Person 3: „Oder dass sie uns anschreien oder auch beleidigend werden. Also solche Vorkommnisse gibt es auch. Das ist tatsächlich auch immer wieder belastend, also wenn die Frauen teilweise sehr rücksichtslos werden, sehr fordernd sind, unverschämt auch teilweise uns gegenüber werden“ (I3, Z. 39-43).

Kontextbedingungen, die das Arbeiten von Person 3 prägen, sind die politischen Rahmenbedingungen – die politische Unterstützung der Frauenhäuser – durch mangelhafte personelle Ausstattung, die zur Verfügung gestellt wird: „[...] es passiert mir schon oft / ‚Okay, jetzt habe ich zu wenig Zeit und müsste das und das noch schaffen‘ – da fühl ich mich schon gestresst“ (I3, Z. 114-116). Auch die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen – die Wertschätzung der Frauenhausarbeit durch die Gesellschaft – beeinflussen Person 3: „[...] aber die gesellschaftliche Wertschätzung, da könnte sicherlich (lacht) ein bisschen mehr gehen auf jeden Fall“ (I3, Z. 107-108). Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen wirken auf ihre Arbeit ebenfalls ein, insbesondere die Unterstützung und das Wirken von rechtsstaatlichen Instanzen wie der Polizei, welche dem Empfinden von Person 3 zufolge wenig Unterstützung bei der Bedrohung der Mitarbeiterinnen durch Täter leistet (I3, Z. 24-33). Organisationale Rahmenbedingungen in Form von Gratifikationen und Handlungsspielraum prägen die Arbeit von Person 3 gleichermaßen: sie ist zufrieden mit ihrer Arbeitsplatzsicherheit (I3, Z. 99-100) sowie ihrem Entgelt – erwähnt jedoch, dass das Entgelt „[...] im Vergleich zu anderen Berufsabschlüssen [...] immer nochmal was Anderes [ist]“ (I3, Z. 101-102). „Die Wertschätzung innerhalb des Träger B ist hoch“ (I3, Z. 102-103) bewertet Person 3 die Trägerwertschätzung (I3, Z. 269-276, Z. 278-279). Ihren Handlungsspielraum manifestiert sich in festen, vorgegebenen Arbeitszeiten (I3, Z. 81) sowie einer Arbeitsdurchführung, welche von inhaltlicher und zeitlicher Flexibilität (I3, Z. 85-87, Z. 92-96, Z. 341-343) und Vielseitigkeit ohne Routine geprägt ist (I3, Z. 92-96, Z. 339-342). Genügend Zeit für Beratungen ist gegeben (I3, Z. 341-343). Beeinflussend auf die Arbeit von Person 3 wirken auch äußere Umstände wie saisonale Belastungen (z.B. Urlaubsphasen (I3, Z. 75-78)) und der Einfluss auf das Sicherheitsempfinden durch die Gefährdung der eigenen Sicherheit durch Täter (I3, Z. 19-33). Person 3 wird auch von privaten Lebensumständen beeinflusst, wie zum Beispiel chronischen Stressoren, die sich in ihrem Fall jedoch positiv gestalten: ihre finanzielle Situation gestaltet sich als gut situiert: „Also ich denke, es ist tatsächlich wichtig, sich keine Geldsorgen machen zu müssen, für die Arbeit, die man leistet. Das ist wirklich wichtig. Da bin ich froh, dass es tatsächlich nicht so ist. Ich habe relativ belastende Situationen auf der Arbeit und wenn ich dann denke ‚Mein Gott, wie komme ich diesen Monat über die Runden?‘. Das wäre schon richtig heftig“ (I3, Z. 483-487). Sie gibt zudem an, dass der Tod eines Angehörigen oder die Trennung von ihrem Partner Situationen wären, „[...] die einen Einfluss in die berufliche Situation nehmen können“ (I3, Z. 181-183). Als *daily hassle* beschreibt Person 3 den Fall des körperlichen Unwohlseins, das ihren Klientinnen erklärt werden muss (I3, Z. 184-187). Zudem gibt sie an, dass „[...] keiner davon frei ist, dann doch hin und wieder mal was mit in die Arbeit zu nehmen, was privat eine Rolle spielt. Aber ich denke, dass man zumindest so

professionell sein muss/sollte, um das gut handeln zu können, und sich der Wirkungen bewusst sein sollte“ (I3, Z. 187-190).

Organisationale, extrapersonale bzw. soziale Ressourcen in Form des Gesundheitsmanagements sind für Person 3 eine wichtige Ressource, insbesondere das Gesundheitsmanagement mit BGF-Angeboten und der Wertschätzung des Trägers durch Betriebsausflüge (I3, Z. 260-274) sowie Lernmöglichkeiten in Form von Fort- und Weiterbildungen, welche zum Teil vom Arbeitgeber getragen werden (I3, Z. 250-256). Eine essentielle Ressource bildet die Supervision, deren Durchführung für Person 3 in ausreichendem Zeitabstand stattfindet (I3, Z. 248-250, Z. 426-432, Z. 454-456, Z. 489-490). Soziale Unterstützung innerhalb des Teams bewertet Person 3 folgendermaßen: „Ja, also einen ganz großen Stellenwert nehmen meine Kolleginnen ein, das muss ich ganz klar so sagen. Das ist einfach mega wichtig, sich da austauschen zu können. Auch wenn man gerade eine belastende Situation erlebt hat, sich dann direkt mit den Kolleginnen kurzzuschließen und das zu besprechen. Einfach weil die genau die Situationen kennen und weil die einen Einblick haben in die beruflichen Anforderungen. Die wissen einfach genau Bescheid. Und das ist ganz, ganz wichtig. Auch im Hinblick darauf, wie können künftige solche Situationen gehandhabt werden. Wo kann man sich gegenseitig unterstützen. Also das ist sehr wichtig“ (I3, Z. 196-203). Der Teamzusammenhalt ist gegeben (I3, Z. 63-64) und Absprachen finden regelmäßig statt (I3, Z. 88-89). Zudem erfolgt eine Unterstützung von Mitarbeiterinnen mit psychischen Vorbelastungen (I3, Z. 514-523). Austauschmöglichkeiten existieren ebenfalls: Person 3 schätzt Formate des Trägers wie (Ski-)Ausflüge und Feiern (I3, Z. 261, Z. 269-274), denn Veranstaltungen, „[...] wo die Kollegen des gesamten Trägers mal zusammenkommen sind einfach immer einfach gewinnbringend, weil man „Leidensgenosse“ ist. Jeder kennt die Belastungen des beruflichen Alltags / und da auch ein Gemeinschaftsgefühl zu sehen. Du bist nicht die einzige, der es so geht“ (I3, Z. 435-438). Auch informelle, private Treffen im ArbeitskollegInnenkreis schätzt Person 3 als wertvoll ein (I3, Z. 446-453). Soziale Unterstützung durch Freunde und Familie sind für sie essentiell: dazu gehören ein stabiles Umfeld, mit dem sie „[...] viel drüber reden“ (I3, Z. 209) kann (I3, 209-210). Von Vorteil empfindet Person 3 „[...] gute Zusammenarbeit, gute Absprachen [...]“ innerhalb des Systems und dessen AnsprechpartnerInnen, insbesondere mit Behörden und Ministerien wie der Polizei und ihrer Gewaltschutzbeauftragten sowie dem Jugendamt, dem Sozialamt und dem Jobcenter (I3, Z. 284-286, Z. 279-282).

Person 3 verfügt über zahlreiche (intra-)personale Ressourcen, die nachfolgend kurz zusammengefasst dargestellt werden.

### Motivation

Das helfen können ist für Person 3 sehr wichtig: „Das ist für mich einfach wirklich eine große Belohnung und es auch zu erleben, wie es tatsächlich Wirkung zeigt. Also diese Beratung, die Interventionen, die man mit den Frauen gemeinsam macht und dass die wirklich Wirkung entfalten, das motiviert mich immer wieder aufs Neue“ (I3, Z. 329-332). Zudem schöpft sie Kraft aus zwischenmenschlichen

Kontakten (I3, Z. 327), der ganzheitlichen Begleitung der Klientinnen (I3, Z. 301-312), der hohen Wertschätzung durch ihre Klientinnen (I3, Z. 236-241, Z. 333-336), sowie dem Miterleben der Erfolge (I3, Z. 301-312, Z. 314, Z. 329-332, Z. 336-337). Person 3 ist es wichtig, sich mit ihrer Arbeit identifizieren zu können: „Hm, ich denke so grundsätzlich ist es total wichtig, dass ich auch hinter der Arbeit stehe, die ich mache. Also dass ich weiß, ich weiß ich mach das gerne und wofür ich das mache. Und dass ich grundsätzlich wirklich meine Arbeit liebe“ (I3, Z. 234-236) (I3, Z. 341-343).

### Kompetenzen

#### - Lernbereitschaft

Person 3 bildet sich gern durch Fachtagungen, Zusatzworkshops und Weiterbildungen fort (I3, Z. 356-357).

#### - Eigenverantwortung

Zudem zeichnet sie sich durch Eigenverantwortung aus, indem sie auf eine professionelle Nähe-Distanz-Beziehung zu ihren Klientinnen achtet (I3, Z. 224-231, Z. 319-320, Z. 500-507), sich ausreichend Zeit für Regeneration nimmt (I3, Z. 410-418, Z. 490-497) und Kontrastarbeit – wie beispielsweise Sport, Urlaubs- und Naturerlebnisse – miteinbindet (I3, Z. 209-212, Z. 266-267, Z. 489). Sie gibt an, dass die Inanspruchnahme einer Psychotherapie ebenfalls nützlich sein kann (I3, Z. 471-479).

#### - Flexibilität

Person 3 besitzt eine professionelle Einstellung im Umgang mit spontanen Vorkommnissen: „Beispielsweise wenn spontan eine Aufnahme ansteht. Das weiß man erst teilweise eine Stunde vorher, da muss man sich dann flexibel anpassen. Aber auch das ist halt so, das wird halt von der Stelle so verlangt, ist aber auch vollkommen in Ordnung“ (I3, Z. 93-96).

#### - Empathie

Dass Empathie eine entscheidende Rolle in ihrer täglichen Arbeit spielt, ist sich Person 3 bewusst – zudem weiß sie um die Belastung der Emotionsarbeit (I3, Z. 177-190).

#### - Reflexionskompetenz

Person 3 reflektiert ihre Gefühle, übt sich in Achtsamkeit und betrachtet belastende Situationen unter dem Blickwinkel, welchen eigenen Anteil sie daran trägt (I3, Z. 380-386). Ihre eigenen Befindlichkeiten nimmt sie wahr und versucht, trotz dieser professionell zu handeln (I3, Z. 177-190). Sie hinterfragt zudem ihre eigene Problembewältigung (I3, Z. 389-394, Z. 404-418).

#### - Organisations- und Entscheidungsfähigkeit

Ein Bezugsbetreuersystem verhilft Person 3 zu einem professionellen Umgang mit den Klientinnen, beispielsweise im Fall einer Abmahnung (I3, Z. 140-142). Zudem obliegt ihr als Praktikumsanleiterin und stellvertretende Leitung die Verantwortung der Begleitung der Praktikantinnen, insbesondere die

Arbeit in Bezug auf deren Psychohygiene: „Da eruiere ich immer erst mit den Praktikantinnen selber welche Möglichkeiten der Psychohygiene sie selber schon anwenden und wie wirksam das ist. Und darüber hinaus versuch ich ihnen an die Hand zu geben, sich wirklich in der Zusammenarbeit mit den Frauen einfach genau zu beobachten“ (I3, Z. 406-410). Gleichzeitig ist Person 3 darauf bedacht, den Austausch mit ihrem Kolleginnen zu suchen, und eine potentiell belastende Situation direkt im Nachgang zu besprechen (I3, Z. 197-203).

- Verantwortungsbewusstsein

Person 3 ist sehr darauf bedacht, ein professionelles Arbeitsbeziehungsverhältnis zu den Klientinnen aufzubauen und weiß um die „Spannungsverhältnisse“ (I3, Z. 135) zwischen der vertrauensvollen Beziehung mit ihren Klientinnen und dem Durchsetzen der Hausregeln (I3, Z. 127-135, Z. 137-148, Z. 150-156).

Problembewältigung

Bezüglich ihres Problembewältigungsverhaltens gibt Person 3 an, Probleme zu lösen, indem sie „viel drüber rede[], [...] [da sie] [...] Dinge schlecht mit [...] [sich] selber ausmachen [könne]“ (I3, Z. 363). Aus diesem Grund hält sie bei Problemen Rücksprache mit Kolleginnen und ihrem Partner (I3, Z. 196-209).

Selbstwirksamkeit

Person 3 geht davon aus, psychisch belastende Situationen gut selbst beeinflussen zu können: „Naja, auf einer Skala von 1 bis 10 würde ich jetzt mal sagen 7. [...] Ich habe schon viel selbst in der Hand“ (I3, Z. 376-378). Sie weiß um ihre Wissenslücken aber auch um ihre Kompetenzen (I3, Z. 347-357, Z. 368-373, Z. 376-378), insbesondere betont sie die eigene Weiterentwicklung durch ihre Ausbildung zur systemischen Therapeutin (I3, Z. 352-354). Sie ist achtsam und hinterfragt sich oft, um sich selbst gut wahrzunehmen (I3, Z. 380-386). Zudem macht ihr die Arbeit im Frauenhaus Spaß, insbesondere „[...] Beratungen [...], da hängt mein Herz dran, das mach ich wahnsinnig gerne“ (I3, Z. 342-343).

Einstellungen/Werte/Überzeugung

Person 3 stellt hohe Ansprüche an sich selbst, ist „[...] eher perfektionistisch veranlagt“ (I3, Z. 119).

Ihre Strategien zur Bewältigung der psychischen Belastung bezüglich der Zusammenarbeit mit den Klientinnen sind problemorientiert, indem sie zum einen Probleme bei Fällen oder Erlebtem mit Kolleginnen oder der Supervisorin bespricht (I3, Z. 504-506, Z. 362-365, Z. 207-209, Z. 248-254). Zum anderen ist es ihr wichtig, ein professionelles Verhältnis zu den Klientinnen aufrecht zu halten und beim Bemerkn einer zu nahen emotionalen Beziehung die Klientin mit einer Kollegin zu tauschen (I3, Z. 500-508). Eine emotionsorientierte Bewältigung ihrer psychischen Belastungen unternimmt Person 3 mithilfe einer Uminterpretation der Situation: „Da schaff ich immer so ein bisschen Distanz. Die Erfahrungen, die diese Frau gemacht hat, führen dazu, dass sie der Mensch ist, der sie heute ist und dass

alles einen Einfluss hat. Ich versuch mich da immer so ein bisschen zu distanzieren. Dass sie jetzt in meiner Funktion mich angegriffen hat, aber mich nicht als Mensch, weil sie mich als Mensch nicht genug kennt“ (I3, Z. 224-229) (I3, Z.236-239). Gleichzeitig übt sie sich in Achtsamkeit und reflektiert über Entstehung und eigenen Anteil an der Situation (I3, Z. 245-248, Z. 380-385). Eine Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen, insbesondere ihre Ausbildung zur systemischen Therapeutin, sieht sie ebenfalls als hilfreich bei der Bewältigung psychischer Belastungen an (I3, Z. 352-357). Zugleich ist Kontrastarbeit eine emotionale Bewältigung der psychischen Belastung: „[...] Kontrastarbeit, z.B. Sport, Treffen mit Freunden, Spaziergehen an die frische Luft usw., regelmäßig Urlaub zu haben auch wichtig, um auch mal ganz raus zu sein für eine Woche oder zwei und da mal gut abschalten zu können“ (I3, Z. 209-212).

Strategien bezüglich der Bewältigung der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz sind ebenfalls zum einen emotionsorientiert, indem Person 3 die belastende Situation uminterpretiert und in Relation setzt (I3, Z. 380-385, Z. 100-102), zum anderen problemorientiert, indem eine Strukturierung und Organisation der Arbeitsaufgaben vorgenommen und dennoch flexibel gehandelt wird (I3, Z. 81-89, Z. 92-96).

Folgen der angewandten problemorientierten Strategien sind das „Abschließen“ der problematischen Situation nach einem Gespräch mit Kolleginnen (I3, Z. 207-209) sowie das Aufrechterhalten eines professionellen Arbeitsverhältnisses zu den Klientinnen (I3, Z. 155-156, Z. 92-96). Folgen der emotionsorientierten Bewältigungsstrategien der psychischen Belastungen sind das „Abschalten“ (I3, Z. 212) sowie das Akzeptieren der Situation (I3, Z. 101-102).

#### **5.2.4 Person 4**

*„Team, Team, Team – wir sind immer alle da. ‚Du kannst jederzeit anrufen, dich rückversichern‘ [...]*

*Das sag ich im Team auch immer, wir müssen gut auf uns achten.“*

*(I4, Z. 508-512)*

Das Interview mit Person 4 fand in den Büroräumlichkeiten des Trägers statt und hatte eine Gesprächsdauer von 49 Minuten. Es entwickelte sich nach kurzer Zeit eine angenehme und vertraute Gesprächsatmosphäre zwischen Interviewerin und Person 4, die während des gesamten Interviews anhielt.

Person 4 ist weiblich, zwischen 50 und 59 Jahren alt, verfügt über 29 Jahre Berufserfahrung als Dipl. Sozialpädagogin und ist seit 21 bis 30 Jahren bei ihrem nicht autonomen Träger in Hessen beschäftigt, bei dem sie eine inoffizielle Leitungsfunktion wahrnimmt und im Rahmen der Rufbereitschaft auch Wochenendarbeit leisten muss. Sie spricht neben Englisch eine weitere Fremdsprache. Ihren Gesundheitszustand beschreibt Person 4 zur Zeit des Interviews als „mäßig“. Neben ihr arbeiten drei weitere Teilzeitkräfte und zwölf Ehrenamtliche im Frauenhaus, das Schutz für 16 Frauen inklusive deren Kinder bietet.

Person 4 besitzt ein hohes Kohärenzgefühl (5,0), das in der Ausprägung der *Comprehensibility* den höchsten Wert erreicht. Person 4 besitzt demnach ein hohes Vertrauen, dass Ereignisse und Anforderungen der Umwelt erklärbar sind: „Ich bin sowieso sehr strukturiert und das hilft mir auch bei der Arbeit. [...] Ja, genau. Und das muss man auch machen, weil es kommen dann trotzdem Situationen, die einen dann wieder fordern und wo man von seinem ursprünglichen Plan abweichen muss, weil es ist auch eine sehr schnelle und flexible Arbeit zum Teil hier. Und man plant was morgens und der ganze Plan ist über den Haufen geworfen. Man muss gleichzeitig auch sehr flexibel sein“ (I5, Z. 492-497).

Das falleigene Kodierparadigma für Person 4 in Bezug auf ihre Strategien gegen psychische Belastungen strukturiert sich wie folgt: Die wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz sowie die Zusammenarbeit mit den Klientinnen stellen die Ursache der psychischen Belastungen von Person 4 dar. Sie resümiert, dass „[d]ie Frauenhausarbeit [...] schon was mit jeder Mitarbeiterin [macht], auch wenn man das vielleicht nicht so merkt oder gewusst hat“ (I4, Z. 299-300). Zu den wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz zählen insbesondere Belastungen, die die soziale Situation betreffen: Konflikte im Team, die ausgelöst werden durch die Klientinnen im Haus, sowie solche, welche sich auf die Klientinnen im Haus auswirken (I4, Z. 308-313). Belastend ist für Person 4 auch die „[...] Vielzahl der Dinge, um die man sich kümmern muss und vielleicht auch dieses Schnelle. Also manchmal diese schnellen Entscheidungen zu treffen“ (I4, Z. 314-315) – die Verantwortung für das Funktionieren des Frauenhauses (I4, Z.45-55, Z. 156): „[...] als wenn wir so eine kleine Pension führen und nebenbei müssen wir die psychosoziale Betreuung machen der Frauen und immer wieder auch Anfragen und Kämpfe vor allen Dingen“ (I4, Z. 56-58). Auch die Verantwortungsübernahme für das Wohlergehen und die Sicherheit der Klientinnen (I4, Z. 210-213) belastet sie: „[...] wir sind eigentlich immer im Dienst. [...] Und das seit sehr langer Zeit, ja. Und wenn einer Frau jetzt mal irgendwie / Die kriegt einen Schub oder ist psychisch krank oder depressiv, dann ruft die uns natürlich auch an, dann fahren wir auch am Wochenende ins Haus und gucken, weil das ist meine Klientin, die lass ich da nicht hängen“ (I4, Z. 149-154). Zudem wirkt sich die Verantwortungsübernahme, die in einer Situation des Nicht-helfen-Könnens bei einer Ablehnung aufgrund voller Auslastung des Frauenhauses erfolgt, als „große psychische Belastung“ (I4, Z. 72-73) aus. Ferner ist Person 4 zufolge „[...] im Notfallmodus funktionieren [...] [zu müssen] auch belastend“ (I4, Z. 320-321). Das Aussprechen von Kündigungen an Klientinnen (I4, Z. 269-270) sowie der „[...] unendlich[e] Druck von der Presse [...]“ (I4, Z. 94) – besonders zu Coronazeiten – zählt Person 4 ebenfalls zu den Belastungen am Arbeitsplatz. Auch in der Arbeitsorganisation finden sich Ursachen für psychische Belastungen: die Rufbereitschaft (I4, Z. 139-149, Z. 149-154), die bereits erwähnte Vielzahl an Aufgaben, die von Person 4 erledigt werden müssen und wenig Zeit für ihre „ureigenste Aufgabe“ (I4, Z. 53) lassen – „[...] die Begleitung der Frauen [...]“ (I4, Z. 53). Zudem fallen durch personelle Engpässe und die Vertretung der Ehrenamtlichen während Coronazeiten Überstunden an (I4, Z. 58-59, Z. 130-149). Als ebenfalls belastend beschreibt Person 4 die Fälle – Frauen mit Traumatisierung (I4, Z. 10-14, Z. 110-112), Kinder, die von Gewalt betroffen sind (I4, Z. 10-14, Z. 15-16, Z. 34-36), Opfer von Menschenhandel bzw. Zwangsprostitution (I4, Z. 32-

34), Fälle mit körperlicher Gewalt wie beispielsweise schwerer Gewalt (I4, Z. 16-17) bis hin zu einer Ermordung einer Frau (I4, Z. 29-32, 34-36) sowie Fälle mit sexueller Gewalt (I4, Z. 27-29). Sie gibt an, dass Fälle mit Kindern, der Mordfall sowie ein Fall schwerer sexueller Gewalt „Spitzen [sind], [...] [mit denen] man nicht umgehen [kann], mit diesen drei Sachen, die ich Ihnen genannt hab. Die belasten mich natürlich heute auch noch“ (I4, Z. 41-42).

Vielfältige Kontextbedingungen in Form von politischen, gesellschaftlichen und organisationalen Rahmenbedingungen und jene, die sich in der Zusammenarbeit mit Institutionen ergeben, prägen neben dem Einfluss äußerer Umstände sowie privater Lebensumstände die Arbeit im Frauenhaus. Sie beeinflussen zudem die psychischen Belastungen.

Die politischen Rahmenbedingungen in Bezug auf die politische Unterstützung der Frauenhäuser prägen die tägliche Arbeit von Person 4: zum einen die mangelhafte Wertschätzung durch die Politik (I4, Z. 78-79), auch in Bezug zur mangelhaften Platzkapazität (I4, Z. 79-86, Z. 103-113): „Also wir fühlen uns völlig im Regen stehen gelassen. Aber das ist so ein Gefühl, das habe ich eigentlich schon immer. Und jetzt nochmal verstärkt, ja. Also das sind so die Faktoren so außen rum, neben der eigentlichen Arbeit und der Gewalt, mit der wir ständig konfrontiert sind und mit den Traumata“ (I4, Z. 108-112). Sie verweist darauf, dass die mangelhafte Platzkapazität sich demnach direkt auf die Belastung bezüglich der Verantwortungsübernahme auswirkt: „Und auch mit diesem Druck – wir legen den Hörer auf, ja, aber wir wissen, wir können der Frau nicht helfen, sie bleibt mit ihren Kindern in der Gewaltsituation. Also das ist auch eine große psychische Belastung“ (I4, Z. 70-73). Eine weitere politische Kontextbedingung ist die mangelhafte personelle Ausstattung für eine umfängliche Begleitung der Klientinnen (I4, Z. 53-55, Z. 59-64, Z. 130-139), welche Person 4 folgendermaßen beschreibt: „Eine große Belastung ist, dass wir einfach unterbesetzt sind, dass wir das gar nicht schaffen können“ (I4, Z. 58-59).

Die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen in Form der gesellschaftlichen Wertschätzung stellen Kontextbedingungen dar, die Person 4 positiv einschätzt – Frauenhäuser haben ihrer Meinung nach „[...] einen besseren Stand bekommen [...]“ (I4, Z. 193).

Rahmenbedingungen in Form der Zusammenarbeit mit Institutionen wie beispielsweise die Unterstützung und das Wirken rechtsstaatlicher Instanzen empfindet Person 4 ebenfalls als positiv und nennt eine angemessene Wertschätzung ihrer Arbeit durch die Polizei (I4, Z. 368-369).

Person 4 gibt an, im Rahmen der organisationalen Rahmenbedingungen in den Gratifikationen Entgelt und Arbeitsplatzsicherheit zufrieden zu sein, besonders aufgrund ihrer Bezahlung und Anstellung aufgrund einer älteren Tarifgrundlage (I4, Z. 177-188). Wertschätzung erfährt sie insbesondere durch ihr Team (I4, Z. 161-164), weniger durch den Vorstand des Trägers, der ihre Arbeit „[...] noch misstrauisch beäugt [...]“ (I4, Z. 358-359). Die Geschäftsführung gebe sich Person 4 zufolge Mühe und „[...] fühlt sich auch ein soweit es schon geht [...]“ (I4, Z. 357). Im Organisationsklima sieht Person 4 Handlungsbedarf, insbesondere aufgrund einer gefühlten Fremdbestimmtheit durch den Träger und die

fehlende fachliche Qualifikation des Vorstandes (I4, Z. 525-531, Z. 200-207), aber auch durch fehlende Unterstützung des Trägers (I4, Z. 333-337, Z. 200-207, Z. 190-192, Z. 73-79). Feste Arbeitszeiten – „das Büro muss immer besetzt sein“ (I4, Z. 166-167), die jedoch familienfreundlich gestaltet sind (I4, Z. 186-188) prägen den Handlungsspielraum von Person 4, welches von ihr auch als „gute Bedingungen“ (I4, Z. 335) eingeschätzt wird. Im Rahmen ihrer Tätigkeit ist sie zeitlich und inhaltlich flexibel in der Ausgestaltung des Arbeitstages (I4, Z. 166-172). Eine hohe Flexibilität ist unabdingbar (I4, Z. 493-497). Zudem gibt Person 4 an, dass ihr Arbeitsbereich sehr vielfältige Tätigkeiten bietet, die oftmals Schnelligkeit erfordern (I4, Z. 45-58, 493-497).

Die Coronakrise sowie Krankheitsphasen der Mitarbeiterinnen wirken als äußere Umstände – saisonale Belastungen – auf die Arbeit von Person 4: „Also diese ganze Krise hat nochmal zu mehr Belastung geführt“ (I4, Z. 98-101), insbesondere da die Mitarbeiterinnen die Rufbereitschaft der Ehrenamtlichen übernehmen mussten (I4, Z. 139-149). Auch Krankheitsphasen von Kolleginnen beeinflussen die Arbeitstätigkeit, beispielsweise berichtet Person 4 von der Übernahme der Arbeitsstunden einer langzeiterkrankten Kollegin (I4, Z. 130-139).

Ein privater Lebensumstand, der die Arbeit von Person 4 beeinträchtigt, ist die Coronasituation, die sie zu Mehrarbeit und Überstunden zwingt (I4, Z. 130-149). Person 4 berichtet jedoch auch von ihrer Scheidung – einer schwierigen Situation – welche von ihren damaligen Klientinnen jedoch nicht bemerkt wurde (I4, Z. 282-288). Dennoch gibt sie an, dass bei eigenen Befindlichkeitsstörungen die Arbeit beeinflusst werden kann (I4, Z. 287-297).

Person 4 verfügt über zahlreiche organisationale, extrapersonale bzw. soziale Ressourcen, wie beispielsweise die Unterstützung von Ehrenamtlichen, die die Rufbereitschaft übernehmen (I4, Z. 148-149), „Fortbildungen, die bezahlt werden“ (I4, Z. 352) sowie sechsmal Supervision im Jahr – von Person 4 als zu wenig eingeschätzt (I4, Z. 327-328, Z. 350-351, Z. 438, Z. 544-545). Sie bestätigt, soziale Unterstützung in Form von „Rückendeckung [...] von der Geschäftsführung“ (I4, Z. 73) zu erhalten, jedoch fügt sie hinzu: „[...] verstehen, was wir hier leisten, tut niemand von außen“ (I4, Z. 74-75). Umso mehr schätzt Person 4 die soziale Unterstützung durch den Teamzusammenhalt: „Was gut ist hier, das muss ich sagen, ist unser Team. Wir stehen da wirklich gut zueinander, sehr verlässlich. Und das ist gut, das trägt“ (I4, Z. 161-162). Sie beschreibt das Team als „ganz wichtige Ressource“ (I4, Z. 326-327), indem jederzeit Rücksprache mit Kolleginnen gehalten werden kann, die Mitarbeiterinnen aufeinander achten und Klientinnen untereinander getauscht werden können (I4, Z. 508-512, Z. 436-438). Soziale Unterstützung erhält Person 4 auch durch ihre Familie und ihr positives Umfeld (I4, Z. 330-333, Z. 439-446). Ihr ist es zudem wichtig, eine gute Vernetzung zwecks Weitervermittlung von Frauen mit anderen Frauenhäusern zu pflegen, beispielsweise durch Mitgliedschaft in der Arbeitsgemeinschaft der hessischen Frauenhäuser in Trägerschaft (I4, Z. 380-385). Auch eine Vernetzung mit Ministerien und Behörden (z.B. Polizei, Jugendamt, Jobcenter) empfindet Person 4 als hilfreich (I4, Z. 115-122, Z. 365-374): „Informell, persönliche Kontakte, dass man einfach auch mal eine schnelle Info kriegt, ja. Das

erleichtert einfach die Arbeit. Das ist jetzt nicht einfach so, dass man die Belastungssituation unterstützt kriegt, aber das erleichtert einfach die Arbeit, ja“ (I4, Z. 376-378).

Person 4 verfügt über zahlreiche (intra-)personale Ressourcen, die nachfolgend kurz zusammengefasst dargestellt werden.

### Motivation

Für Person 4 ist ihre Arbeit eine Herausforderung, die „sinnstiftend“ (I4, Z. 402) ist, da sie Frauen helfen, mit ihnen zusammenarbeiten sowie ganzheitlich begleiten kann (I4, Z. 391-402, Z. 407-422). Erfolge zu sehen (I4, Z. 227-232, Z. 340-342, Z. 407-408) und Wertschätzung ihrer Klientinnen zu erhalten motiviert sie (I4, Z. 224-232).

### Kompetenzen

#### - Eigenverantwortung

Die Nähe-Distanz-Beziehung zu ihren Klientinnen im Blick zu haben und Grenzen zu setzen (I4, Z. 7-9, Z. 270-272), sich ausreichend Zeit für Regeneration zu geben (I4, Z. 337-339, Z. 456-459, Z. 463-464, Z. 480-482, Z. 512, 566-569), bei Bedarf die Unterstützung eines Psychologen oder einer Psychologin für einen Austausch zum Sortieren in Anspruch nehmen (I4, Z. 561-565), Kontrastarbeit betreiben (meditieren, gutes Essen, in der Natur sein) (I4, Z. 328-333).

#### - Empathie

Person 4 gibt an, dass Empathie – im richtigen Maß – bei ihrer Arbeit mit den Klientinnen wichtig ist (I4, Z. 9-14).

#### - Reflexionskompetenz

Fälle oder Probleme – auch bei einer dringenden Entscheidung – überdenkt Person 4 zuerst, nutzt ihre Erfahrung und hört auf ihr Bauchgefühl (I4, Z. 270-279). Sie reflektiert zudem den Einfluss ihrer Arbeit auf ihre Persönlichkeit (I4, Z. 299-305).

#### - Organisations- und Entscheidungsfähigkeit

Neben erfolgreichen Strategien der Büroorganisation (I4, Z. 482-488) zeichnet strukturiertes, überlegtes Handeln Person 4 aus: „Also ich habe so meine Strategien: ich bin ein bisschen früher da als die anderen, ich les schon mal die Mails und das Teambuch und so, dass ich dann so anfangen kann“ (I4, Z. 476-478).

### Problembewältigung

Person 4 bewältigt ihre Probleme emotions- und problemorientiert. Zum einen durch „[d]ie Möglichkeit, zu merken, wenn man in Stress kommt, dass man da sofort wieder einen Schritt rausgeht. [...] Entschleunigung, auf sich achten“ (I4, Z. 480-482). Dabei wägt sie ab, welche Probleme sie zu Hause mit Partner bespricht und welche sie mit sich selbst ausmacht (I4, Z. 443-445). Zum anderen hält sie

Rücksprache mit dem Team und spricht Fälle durch, um zu einer Lösung zu gelangen (I4, Z. 436-438, Z. 508-509).

### Berufserfahrung

Berufserfahrung besitzt Person 4 im Umgang mit Ämtern oder der Polizei (I4, Z. 248-250) sowie bezüglich belastender Fälle (I4, Z. 12-14): „Aber so Vertrauen aufbauen und trotzdem so die Grenzen wahren, ich glaub das ist auch so eine Erfahrungssache. Also die Berufserfahrung, die ich habe, die kommen mir schon sehr zugute. Auch was Gelassenheit angeht und zu sagen ‚Nö, ich überleg mich, spreche mit einer Kollegin und rufe Sie zurück‘“ (I4, Z. 270-273). Ihre Berufserfahrung lässt sie selbstbewusst agieren (I4, Z. 429-431)

### Selbstwirksamkeit

Die Selbstwirksamkeit von Person 4 ist geprägt durch ihren Erfahrungsschatz: „[...] hab halt mein Studium gemacht, ganz normal und dann 30 Jahre Erfahrung, das ist ein Pfund“ (I4, Z. 430-431). Sie kennt ihre Kompetenzen (I4, Z. 451-453), ihre Ressourcen (I4, Z. 567-569, Z. 516-519) und hat Spaß bei ihrer Arbeit (I4, Z. 89-90, Z. 391-395). Sie nimmt wahr, dass ihre Arbeit auch auf ihre Persönlichkeit wirkt (I4, Z. 299-305). Zudem gibt sie an, dass man sich selbst gut kennen sollte und „[...] seine eigene Strategie entwickeln [muss] [...]“ (I4, Z. 502), um Belastungen zu bewältigen. Achtsamkeit ist ihr sehr wichtig: „Man muss sehr nah bei sich sein und das gut spüren und sehr frühzeitig möglichst reagieren“ (I4, Z. 460-461). Im Frauenhaus erlebte psychische Belastungen kann sie „sehr beeinflussen“ (I4, Z. 456-457), indem sie auf sich und ihre psychische Situation achtet (I4, Z. 467, Z. 567-569).

Ihre Strategien zur Bewältigung der psychischen Belastung bezüglich der Zusammenarbeit mit den Klientinnen sind problemorientiert, indem sie zum einen Probleme bei Fällen oder Erlebtem mit Kolleginnen bespricht (I4, Z. 273-275) und ein professionelles Nähe-Distanz-Verhältnis zu den Klientinnen wahrt (I4, Z. 270-272). Dazu wendet sie eine emotionsorientierte Problembewältigung an: der Ausgleich zum „Abschalten“, den sie sich durch ihr positives familiäres Umfeld, Meditation, Natur und gutes Essen sucht, ist für sie essentiell (I4, Z. 328-333, Z. 463-464).

Strategien bezüglich der Bewältigung der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz sind ebenfalls problemorientiert: Person 4 nutzt eine Strukturierung und Organisation der Arbeitsaufgaben (I4, Z. 476-478, Z. 482-488) und sucht bei komplexen Entscheidungen das Gespräch mit der Geschäftsführung, um „[...] auch mal Verantwortung abgeben können“ (I4, Z. 551). Eine und emotionsorientierte Bewältigung erfolgt, indem sie Probleme der Arbeitsorganisation mit ihrem Mann bespricht (I4, Z. 444-446).

Folge der angewandten problemorientierten Strategien ist eine Gelassenheit, dass ein professionelles Verhalten gegenüber den Klientinnen aufrechterhalten werden kann (I4, Z. 7-9, Z. 270-274). Eine Entlastung findet statt, wenn Verantwortung mit der Geschäftsführung geteilt werden kann (I4, Z. 548-555). „Abschalten“ (I4, Z. 463) kennzeichnet die Folge nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien – Person 4 gibt an, als Resultat „[...] wieder Kraft für die Arbeit zu haben“ (I4, Z. 339).

### 5.2.5 Person 5

*„Ich glaube, ich würde ihr empfehlen, nicht so viel mit sich alleine auszumachen. Also nicht denken zu müssen, dass sie das alleine wuppen muss, sondern sich Hilfe zu holen bei den Kolleginnen.“*

*(I5, Z. 501-503)*

Das Interview mit Person 5 fand in den Büroräumlichkeiten des Trägers statt und hatte eine Gesprächsdauer von 62 Minuten. Es entwickelte sich nach kurzer Zeit eine angenehme und vertraute Gesprächsatmosphäre zwischen Interviewerin und Person 5, die während des gesamten Interviews anhielt. Person 5 bot der Interviewerin vor Beginn des Interviews das „Du“ an.

Person 5 ist weiblich, zwischen 40 und 49 Jahren alt, verfügt insgesamt über 31 Jahre Berufserfahrung als Erzieherin bzw. seit einigen Jahren auch als Sozialpädagogin und ist seit bis zu fünf Jahren bei ihrem nicht autonomen Träger in Hessen beschäftigt, bei dem keine Rufbereitschaft oder Wochenendarbeit leisten muss. Sie besitzt Englisch Fremdsprachenkenntnisse in Englisch. Ihren Gesundheitszustand beschreibt Person 5 zur Zeit des Interviews als „gut“. Neben ihr arbeiten drei weitere Teilzeitkräfte und zwölf Ehrenamtliche im Frauenhaus, das Schutz für 16 Frauen inklusive deren Kinder bietet.

Person 5 besitzt ein mittleres Kohärenzgefühl (4,3), das in der Ausprägung der *Meaningfulness* den höchsten Wert erreicht. Anforderungen werden als lohnende Herausforderungen betrachtet, für die Person 5 sich engagiert und investiert: „Und die Kinder sind für mich eine Riesenressource hier im Haus auch, ja. Die Arbeit mit den Kindern. Wenn sie da so stehen mit den strahlenden Augen „Spielst du heute mit uns?“ (lacht). Hach! Ja, das ist schon, ja, die sind das dann schon wert“ (I5, Z. 235-238).

Das falleigene Kodierparadigma für Person 5 in Bezug auf ihre Strategien gegen psychische Belastungen strukturiert sich wie folgt: Die wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz sowie die Zusammenarbeit mit den Klientinnen stellen die Ursache der psychischen Belastungen von Person 5 dar. Die Verantwortung für das Funktionieren des Frauenhauses belastet sie, da sie – bedingt durch die Aufteilung der Klientinnen untereinander – im Falle eines Streits zwischen den Bewohnerinnen vermitteln und möglicherweise ihre Klientin sanktionieren muss (I5, Z. 36-41, Z. 14-16): „Da bin ich noch am Üben mich abzugrenzen so ein Stück, dass es nicht immer mein Ding ist, sondern dass die Frau auch lernen muss / Auch sie selbst sein muss, dass das nicht alles meine Verantwortung ist“ (I5, Z. 39-41). Die potentielle Gewalt von außen und der damit verbundene Schutz, den Person 5 für die Bewohnerinnen und deren Wohlergehen leisten muss, stellen eine weitere Belastung dar (I5, Z. 25-27, Z. 28, Z. 46-48): „Wir hatten eine Frau hier, das ist noch gar nicht so lange her, die war sehr, sehr von Gewalt bedroht und hatte einen ganzen Clan hinter sich. Da war es für einen selbst schon schwer. Man hat immer aus dem Fenster geguckt, ob vielleicht ein Auto unten steht wo jemand drin sitzt. Man hatte schon fast Angst, aus der Tür rauszugehen. Das war für mich so eine Situation, mit der ich nicht so leicht umgegangen bin. Also diesen Schutz der Frau hier zu gewährleisten, den eigenen Schutz nicht zu vergessen, weil man geht ja irgendwann aus dem Haus hier raus. An alles zu denken, dass man nicht am Telefon mal leichtfertig was sagt, worauf der Mann schließen könnte, wo sie sich aufhält. Ja, also das

fand ich sehr belastend“ (I5, Z. 4-12). Einzüge und Auszüge sind weitere Belastungen für Person 5, da sie zum einen ebenfalls eine Auswirkung auf die Situation im Frauenhaus haben, mit umfangreicher administrativer Arbeit verbunden sind und Person 5 oftmals den Befindlichkeiten der Klientinnen aufgrund der personellen Situation im Frauenhaus nicht zufriedenstellend gerecht werden kann (I5, Z. 95-107). Fälle, die Person 5 belasten, sind Frauen, die permanent vom Täter bedroht werden, z.B. durch einen Clan oder aufgrund einer Teilnahme am Zeugenschutzprogramm (I5, Z. 4-12, Z. 17-20). Auch Fälle, die das private Umfeld betreffen empfindet sie als belastend: „Und dann geh ich nach Hause und meine Tochter ist ähnlich alt. Ja, dann überlegt man auch ‚Wo lass ich meine Tochter alleine hin. Was kann ihr passieren, eventuell. Mit wem möchte ich, dass sie sich umgibt?‘ Das zieht auch die Schlüsse so in die Familie rein, das belastet auch so ein Stück“ (I5, Z. 21-25). Frauen in einem besonderen Alter – beispielweise „ein junges Mädchen“ (I5, Z. 20-21) und deren umfassende Gewalterfahrungen stellen weitere Ursachen für psychische Belastungen dar (I5, Z. 17-21). Zudem empfindet Person 5 Mitarbeitsverweigerungen von Klientinnen als belastend, insbesondere, weil sie eine Mitschuld bei sich sucht (I5, Z. 28-36, Z. 43-45).

Vielfältige Kontextbedingungen in Form von politischen, gesellschaftlichen und organisationalen Rahmenbedingungen und jene, die sich in der Zusammenarbeit mit Institutionen ergeben, prägen neben dem Einfluss äußerer Umstände sowie privater Lebensumstände die Arbeit im Frauenhaus. Sie beeinflussen zudem die psychischen Belastungen.

Die politischen Rahmenbedingungen in Bezug auf die politische Unterstützung der Frauenhäuser prägen die tägliche Arbeit von Person 5: eine mangelhafte beratungsräumliche und materielle Ausstattung (I5, Z. 331-333, Z. 350-365) und eine mangelhafte personelle Ausstattung (I5, Z. 517, Z. 538-545), welche sie folgendermaßen beschreibt: „Ja, also (lacht) dadurch, dass uns manchmal die Zeit fehlt – Zeit und Personal fehlt – macht man manchmal nur die Dinge, die erstmal nötig sind, sowas wie diese ganzen bürokratischen Sachen“ (I5, Z. 61-63). Des Weiteren hebt sie hervor, dass „[...] man wenig Zeit [hat], mit den Kindern intensiv arbeiten zu können. Also da fehlt es immer an Zeit. Also man macht dann das Nötigste. Aber wenn man viel mehr Zeit hätte, könnte man natürlich auch viel mehr Zeit mit den Frauen verbringen“ (I5, Z. 70-72). Die mangelhafte Finanzierung von Projekten prägt ebenfalls die Arbeit von Person 5 (I5, Z. 335-336).

Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen – beispielsweise das Einhalten von Vorgaben des Jugendamtes oder Ämtern im Allgemeinen – wirken sich folgendermaßen auf die Arbeitssituation von Person 5 aus: „Solche Sachen, Umgangsregelungen, da sind einem manchmal echt die Hände gebunden. Das belastet auch manchmal. So eine Hilflosigkeit, die sich da breitmacht, wo man nicht gegen ankommt“ (I5, Z. 53-55).

Organisationale Rahmenbedingungen stellen eine weitere Kontextbedingung dar. Hierzu zählen Gratifikationen in Form von Arbeitsplatzsicherheit, die Person 5 als sehr sicher einschätzt (I5, Z. 162-164) und Entgelt, mit dem sie nicht zufrieden ist, da es die mangelnde Wertschätzung ihrer Tätigkeit

ausdrückt sowie die generelle Haltung in Bezug auf Entlohnung Sozialer Arbeit zeigt (I5, Z. 139-151). Zudem empfindet sie kaum Wertschätzung des Vorstandes für ihre Tätigkeit (I5, Z. 152-153, Z. 78-85): „Also die Wertschätzung der Erzieherinnen von Seiten des Vorstandes ist sehr, sehr klein“ (I5, Z. 340-341). Das Organisationsklima ist geprägt von wenig Unterstützung und einer wahrgenommenen Fremdbestimmung durch den Vorstand, der zudem über keine fachliche Erfahrung verfügt (I5, Z. 78-81): „[...] man hat das Gefühl, man wird nicht ernst genommen hier. Und dann kriegt man von oben Dienstanweisungen, die eher schädlich sind als nützlich. Also der Vorstand steht oft nicht hinter uns“ (I5, Z. 81-83). Ihren Handlungsspielraum bezüglich Arbeitszeiten schätzt Person 5 als familienfreundlich ein, da eine flexible zeitliche Arbeitsdurchführung möglich ist (I5, Z. 128-136, Z. 121-126, Z. 272-275): „Diese Flexibilität von dem was ich tue an dem Tag ist ganz gut“ (I5, Z. 119). Inhaltlich ist Person 5 ebenfalls flexibel in der Durchführung ihrer Tätigkeit: „Auch so wenn ich als Erzieherin arbeite, bin ich völlig frei“ (I5, Z. 119-120).

Äußere Umstände nehmen Einfluss auf die Arbeit im Frauenhaus, unter anderem bemerkt Person 5 die saisonalen Belastungen der Coronakrise (I5, Z. 170-187), der Urlaubsphasen (I5, Z. 91-93) sowie der Weihnachtszeit (I5, Z. 93-94). Äußere Umstände in Form von Einfluss auf das Sicherheitsempfinden von Person 5 spiegeln sich in einer wahrgenommenen Gefährdung der eigenen Sicherheit sowie der ihrer Familie wider (I5, Z. 5-28).

Person 5 wird auch von privaten Lebensumständen beeinflusst, wie zum Beispiel chronischen Stressoren, die sich in ihrem Fall jedoch positiv gestalten: ihre finanzielle Situation gestaltet sich als gut situiert, sie sei „[...] zum Glück nicht abhängig von dem Geld, von daher muss ich mir da keine Sorgen machen“ (I5, Z. 144-145). Als *daily hassles* wirken auf Person 5 zum einen die Coronasituation (I5, Z. 170-187), zum anderen die Erfüllung von Aufgaben innerhalb der Familie ein: „Meine Kinder erzählen mir auch irgendwas, was sie belastet und so. Ich kann das manchmal nicht auch noch hören“ (I5, Z. 192-194). Sie beschreibt eine Wechselwirkung von Belastungen, welche sich auf jeweils Privat- und Berufsleben auswirken (I5, Z. 196-199): „Da muss man schon sehr aufpassen, dass man nicht so viel mit hin und her nimmt“ (I5, Z. 198-199). Zudem gibt sie an, beratend für Freundinnen da sein zu wollen bzw. müssen (I5, Z. 194), was sich ebenfalls darin äußert, dass es ihr „[...] dann zu viel wird, dass ich gar nicht mehr richtig zuhören kann“ (I5, Z. 195-196).

Organisationale, extrapersonale bzw. soziale Ressourcen sind neben den (intra-)personalen Ressourcen von großer Bedeutung für die Entstehung der von Person 5 angewandten Strategien zur Bewältigung psychischer Belastungen und beeinflussen diese als intervenierende Bedingungen.

Zu den organisationalen, extrapersonalen bzw. sozialen Ressourcen zählt Person 5 ihre Erfahrungen aus bereits vergangenen Supervisionen sowie die Durchführung von Supervision in ihrer aktuellen Tätigkeit (I5, Z. 271, Z. 479, Z. 508), bemerkt aber, dass „[...] die ja oft nicht gerade zufällig dann ist, wenn ich eine belastende Situation habe“ (I5, Z. 271-272). Zudem findet sie es hilfreich, dass die Geschäftsführung hinter dem steht, was die Mitarbeiterinnen entscheiden und ihnen unterstützend zur

Seite stehen (I5, Z. 523-532). Soziale Unterstützung durch das Team zählt Person 5 zu den wichtigen Ressourcen, die bei der Bewältigung von psychischen Belastungen unabdingbar sind: Absprachen untereinander und „[d]ass ich Rücksprache halten kann und auch hier um Hilfe bitten kann“ (I5, Z. 213) (I5, Z. 400-404). Auch der Austausch innerhalb des Teams ist entscheidend: „Dass ich da auch sagen kann: ‚Ich muss mal kurz Team machen, ich habe hier ein Problem und bitte, ihr müsst mir mal helfen‘“ (I5, Z. 273-274). Weitere soziale Unterstützung erhält sie zu Hause durch ihren Mann und durch Freunde (I5, Z. 224-225, Z. 217-220).

Person 5 verfügt über zahlreiche (intra-)personale Ressourcen, die nachfolgend kurz zusammengefasst dargestellt werden.

### Motivation

Für Person 5 ist die pädagogische Arbeit mit den Kindern ihrer Klientinnen eine besonders wertvolle und motivierende Tätigkeit, die sie als „Riesenressource“ (I5, Z. 236) ansieht (I5, Z. 235-238, Z. 287-288, Z. 316-317, Z. 341-343, Z. 368-369). Auch die Wertschätzung der Kinder motiviert sie (I5, Z. 235-240, Z. 242-246). Des Weiteren findet Person 5 Motivation im Helfen können: „Also ich glaube, viel Motivation liegt darin, dass man jemandem helfen kann. Dass man merkt, es ist eine schwierige Situation, wo die Frau unter normalen Umständen mit klarkäme, oder auch das Kind. Aber hier jetzt einfach extreme Bedingungen sind, wo sie Hilfe benötigen. Und das ist was, was mich echt motiviert, da jetzt einzuspringen, ihnen zur Seite zu stehen und zu helfen. Zu gucken, über diese schwere Zeit jetzt hinwegzukommen um wieder selbstständig zu sein“ (I5, Z. 319-324). Wertschätzung durch ihre Klientinnen sowie eine gute Beziehung und zwischenmenschlicher Kontakt empfindet sie ebenfalls als Ressource, die sie motiviert (I5, Z. 154-157, Z. 228-235, Z. 242-245, Z. 324-328, Z. 518-520). Person 5 identifiziert sich mit ihrer Tätigkeit und zieht draus ebenfalls Motivation (I5, Z. 144-146).

### Kompetenzen

#### - Lernbereitschaft

Person 5 beschreibt ihre Qualifikationen als Erzieherin mit „recht gut“ (I5, Z. 374), wünscht sich jedoch eine fachliche Weiterbildung in Traumapädagogik (I5, Z. 374-375) und fundiertere Kenntnisse in verschiedenen Rechtsbereichen, da sie im Arbeitsalltag ihre Wissenslücken bemerkt (I5, Z. 374-381, Z. 406-415).

#### - Eigenverantwortung

Ausreichend Zeit für sich selbst nehmen und sich etwas Gutes tun entspricht der Einstellung von Person 5: „Dass man schöne Sachen macht, dass man Sport macht. Rausgeht. Ich merk auch Gartenarbeit tut mir ganz gut, dass ich einfach abschalten kann. Ja, draußen sein find ich sehr wohltuend“ (I5, Z. 225-228). Sie bemerkt auch, dass psychologischer Rat von Vorteil sein kann (I5, Z. 484-485). Kontrastarbeit als Ausgleich empfindet sie als wohltuend (z.B. Sport, Meditation, Yoga, in der Natur sein) sowie das

Beschäftigen mit sich selbst (I5, Z. 226-228, Z. 464-467, Z. 486-489). Grenzen setzen ist ihr wichtig, gelingt jedoch nicht immer (I5, Z. 25-27).

- Flexibilität

Person 5 verfügt über die Fähigkeit, flexibel auf Gegebenheiten reagieren zu können und abzuschätzen, welche Priorität ihnen in der weiteren Bearbeitung zukommt (I5, Z. 258-267).

- Empathie

Zudem verfügt sie über Empathie, indem sie die Bedürfnisse der Klientin ernst nimmt: „So eine Einstellung, dass ich die Frauen sehr achte, sag ich mal. \* 4 sec\* Kann manchmal aber auch hinderlich sein. Dann ist manchmal das Arbeiten aber auch schwerer, weil man nicht so drüber gehen kann. Man muss dann auch schon sehr genau gucken, was die Bedürfnisse der Frau sind“ (I5, Z. 253-256).

- Reflexionskompetenz

Person 5 hinterfragt oft ihr Handeln (I5, Z. 447-449), sucht bei Problemen, die nicht in ihrer Verantwortung liegen, allerdings auch die „[...] Schuld bei sich selbst“ (I5, Z. 33).

- Organisations- und Entscheidungsfähigkeit

Das Arbeiten mit den Kindern der Klientinnen muss Person 5 je nach Bedarf anpassen: „Ich versuch das dann immer so einzuteilen, je nachdem welche Kinder wir haben. Wenn wir ganz kleine Kinder haben, die nicht in der Schule sind, gehe ich vormittags zu ihnen und spiel mal mit ihnen und spreche mit ihnen oder mit den Müttern auch. Oder wenn wir Schulkinder haben muss ich nachmittags mir das so einteilen, dass ich nachmittags da bin für die Kinder. Da muss ich dann auch ein bisschen flexibel sein mit meiner Zeit“ (I5, Z. 121-126).

Problembewältigung

Person 5 wendet emotions- sowie problemorientierte Bewältigungsstrategien an. „[...] Gedankengänge zu strukturieren [...]“ (I5, Z. 460), das Einnehmen einer „Metaperspektive“ (I5, Z. 471) sowie „Ablenkung“ (I5, Z. 462) können der emotionsorientierten Bewältigung zugeordnet werden (I5, 468-473). Das Besprechen von Problemen, Rückversichern und Unterstützung holen kann den problemorientierten Bewältigung zugeordnet werden (I5, Z. 431, Z. 431-446, Z. 456-457, Z. 501-503). Sie ist der Meinung, dass es wichtig ist, „[...] nicht so viel mit sich alleine auszumachen“ (I5, Z. 501-502).

Selbstwirksamkeit

Ihre eigenen Kompetenzen und Wissenslücken kann Person 5 gut einschätzen (I5, 374-375, Z. 406-417, Z. 478-482, Z. 393-404, Z. 421-425) und erwähnt auch den Vorteil ihrer Doppelposition als Erzieherin und Sozialpädagogin: „Mein Vorteil ist halt, dass ich dann Kinder mit Müttern, also, dass ich diese Beziehung im Blick habe“ (I5, Z. 381-383). Person 5 gibt an, auch Selbstwirksamkeit im Rahmen ihrer

Weiterbildung zur systemischen Beraterin gewonnen zu haben, die ihr „[...] Einblicke in andere Gedanken“ (I5, Z. 481-482) gibt. Eine Selbstwahrnehmung durch beispielsweise Yoga oder Meditation praktiziert und schätzt sie (I5, Z. 484-489). Person 5 glaubt, dass auch „[...] nicht ganz so schöne Phasen [...] einen deutlich weiter [bringen]“ (I5, Z. 491-495).

### Einstellung

Sie stellt hohe Ansprüche an sich selbst, zweifelt oft an sich und ist ängstlich, Fehler zu machen, die ihren Klientinnen schaden könnten (I5, Z. 416-425, Z. 444-451). Sie stellt sich dennoch Aufgaben, die sie glaubt, nicht bewältigen zu können (I5, Z. 444-446) und glaubt, psychische Belastungen „[...] wenn sie nicht besonders groß sind [...] selbst zu bewältigen“ (I5, Z. 454-455). Person 5 empfindet großen Respekt für die Leistungen ihrer Klientinnen (I5, Z. 249-254).

Die Strategien von Person 5 zur Bewältigung der psychischen Belastung bezüglich der Zusammenarbeit mit den Klientinnen sind zum einen problem-, zum anderen emotionsorientiert. Problemorientiert sind folgende Strategien: Das Besprechen von Problemen bei Fällen ist für sie essentiell (I5, Z. 431, Z. 431-446, Z. 456-457, Z. 501-503), jedoch auch das Abgrenzen durch Bewusstmachen des eigenen Verantwortungsbereichs (I5, Z. 25-27, Z. 39-41). Ihr ist es wichtig, präventiv „zu arbeiten oder zu agieren, wenn ich diese Belastungen habe [...] [und] zu gucken, dass ich so stark bin, dass ich gar nicht erst in so eine heftige Belastung reinrutsche“ (I5, Z. 521-523). Hierbei unterstützt auch die Teilnahme an beruflichen Qualifizierungsmaßnahmen (z.B. Ausbildung zur systemischen Beraterin) inklusive der dabei angedachten Supervisionen (I5, Z. 478-482). Emotionsorientiert sind folgende Strategien: Die Uminterpretation von Situationen (I5, Z. 459-473) sowie die Ablenkung durch Kontrastarbeit (I5, Z. 226-228, Z. 464-467, Z. 486-489), aber auch durch das Nutzen des Arbeitsweges (I5, Z. 200-202).

Die Strategie bezüglich der Bewältigung der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz von Person 5 ist emotionsorientiert und entspricht einer Uminterpretation der Situation durch einen Perspektivwechsel: „Also ich versuche oft, meine Gedankengänge zu strukturieren, dass sie sich nicht so in einer Endlosschleife totlaufen, sag ich mal. Sondern, dass ich dann nochmal nach anderen Möglichkeiten suche. Entweder Ablenkung, dass ich einfach erstmal rauskomme und manchmal ist es tatsächlich so, dass wenn man einen neuen Blick drauf wirft / Dass es dann schon wieder anders aussieht“ (I5, Z. 459-464).

Als Folge nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien nennt Person 5 „runterkommen“ und „abschalten“, was zu Ruhe und Ausgeglichenheit führt (I5, Z. 464-467, Z. 200-202). Als Folge nach Anwendung der problemorientierten Strategien stellt sich für Person 5 Entlastung ein, da sie durch problemlösende Gespräche ihre Zweifel „loswerden“ (I5, Z. 220) kann (I5, Z. 212-220).

### 5.2.6 Person 6

*„Aber für die Arbeit selbst ist es sehr wichtig, eine Fort- und Weiterbildung zu machen.*

*Auch um mit diesen Konflikten und diesen Belastungen umzugehen“*

*(I6, Z.405-406)*

Das Interview mit Person 6 fand aufgrund der Coronakrise telefonisch statt und hatte eine Gesprächsdauer von 65 Minuten. Es entwickelte sich nach kurzer Zeit eine angenehme und vertraute Gesprächsatmosphäre zwischen Interviewerin und Person 6, die während des gesamten Interviews anhielt.

Person 6 ist weiblich, zwischen 60 und 69 Jahren alt, verfügt über 43 Jahre Berufserfahrung, u.a. als Erzieherin, Sozialpädagogin, Coach sowie Mediatorin und ist seit elf bis 20 Jahren bei einem autonomen Verein in Hessen beschäftigt, bei dem sie aufgrund der Rufbereitschaft auch unregelmäßig Wochenendarbeit leisten muss. Sie spricht neben Englisch eine weitere Fremdsprache. Zurzeit lässt sie sich als systemische Therapeutin ausbilden. Ihren Gesundheitszustand beschreibt Person 6 zur Zeit des Interviews als „gut“. Neben ihr arbeiten acht weitere Teilzeitkräfte und eine Ehrenamtliche im Frauenhaus, das Schutz für 32 Frauen inklusive deren Kinder bietet.

Person 6 besitzt ein hohes Kohärenzgefühl (5,6), das in den Ausprägungen *Manageability* und *Meaningfulness* den höchsten Wert erreicht. Sie vertraut darauf, dass Ressourcen verfügbar sind, mit denen sie den Anforderungen des Lebens gerecht werden kann: „Ja, ich denke ich habe eine ganze Menge Kenntnisse und Ressourcen [...], da fällt mir vieles viel leichter als einer Berufsanfängerin, die da so dann wirklich noch sehr belastet sein könnte durch die Anforderungen [...]“ (I6, Z. 545-548). Im Rahmen der Sinnhaftigkeit werden Anforderungen als lohnende Herausforderungen betrachtet, für die Person 6 sich engagiert und investiert: „Solche Rückmeldungen von Frauen. Gibt einem immer wieder neue Motivation, wenn die sagen ‚Ja ohne Frauenhaus hätte ich das jetzt nicht so hingekriegt‘“ (I6, Z. 508-509).

Das falleigene Kodierparadigma für Person 6 in Bezug auf ihre Strategien gegen psychische Belastungen strukturiert sich wie folgt: Die wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz sowie die Zusammenarbeit mit den Klientinnen stellen die Ursache der psychischen Belastungen von Person 6 dar. Zu den wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz zählen die soziale Situation, die Arbeitsaufgabe und den Arbeitsinhalt. Als psychische Belastungen aufgrund der sozialen Situation nennt Person 6 Kündigungen im Team (I6, Z. 107-112): „Und das finde ich eine extrem belastende Situation, wenn man sich von Kolleginnen trennen muss oder irgendwie eine gute Lösung finden muss, wenn man gar nicht zusammenarbeiten kann“ (I6, Z. 102-104). Eine Kündigung nimmt auch Einfluss auf das Arbeitspensum: Person 6 muss „[...] die ganze Arbeit mitleisten und die ganze Verantwortung [tragen], die sonst auf sieben Schultern getragen wird“ (I6, Z. 116-117). Des Weiteren belasten sie Konflikte, die sich auf die Frauen im Haus auswirken (I6, Z. 96-97), sowie Meinungsverschiedenheiten bzw. unterschiedliche Haltungen, die zu einer Störung des Betriebsklimas führen (I6, Z. 88-95, Z. 480-

483). Belastungen in der Arbeitsaufgabe sieht Person 6 dann, wenn einige Mitarbeiterinnen gekündigt haben und sie mit einigen wenigen Kolleginnen die Verantwortung für das Funktionieren des Vereins und des Frauenhauses sicherstellen muss (I6, Z. 115-118). Bewohnerinnen mit Kindern eine Kündigung aufgrund eines Regelverstoßes auszusprechen, ist für sie eine „extreme Belastung“ (I6, Z. 78). Arbeitsorganisationsbedingt belasten Person 6 die Überstunden, die sie aufgrund einer kündigungsbedingten mangelhaften Personalsituation leisten musste (I6, Z. 107-112, Z. 115-118, Z. 450-451). Ursachen für psychische Belastungen von Person 6 aufgrund der Zusammenarbeit mit den Klientinnen sind zum einen die Fälle, zum anderen das Verhalten der Klientinnen. Zu den Fällen, die Person 6 belasten, zählen Frauen mit psychischen Erkrankungen (I6, Z. 138-142), sowie Frauen ohne Finanzierungsmöglichkeit (I6, Z. 144-150, Z. 159-191), was sie folgendermaßen beschreibt: „Belastungen auch wenn Frauen, die wir aufnehmen, nicht finanziert werden. Und wir dann quasi sagen müssen ‚Tut uns leid, wir können Sie nicht weiter im Frauenhaus behalten‘. Das war für mich auch eine ganz schwierige Situation, dass ich mir dachte ‚Ja, wie machen wir das‘“ (I6, Z. 144-147). Eine Ablehnung aufgrund Nichtfinanzierung belastete sie stark, da es ihrer Haltung widerspräche (I6, Z. 152-153). Aber auch Frauen, die zum Täter zurückgehen stellen eine Belastung dar (I6, Z. 178-185) sowie Kinder, die von Gewalt (durch die Mutter) betroffen sind (I6, Z. 21-22, Z. 22-29, Z. 31-38): „Also psychisch belastend finde ich vor allen Dingen, wenn Frauen ihre Kinder vernachlässigen. Also wir haben vor allem Mütter im Haus, die ihre Kinder mitbringen, und da ist für mich psychisch belastend, wenn ich sehe, dass sie ihre Kinder vernachlässigen nach meinen Vorstellungen. [...] Weil ich mich dann so als Mutter angesprochen fühle und dann das nicht trennen / Also mir es schwerfällt, dass die Frau dann so handelt“ (I6, Z. 3-12). Sie gibt an, dass es „immer persönliche Betroffenheiten [sind], die [sie] [...] psychisch belasten“ (I6, Z. 17-18), beispielsweise „[...] wenn das Jugendamt eingeschaltet ist wegen einer Kindeswohlgefährdung unter dem Wissen, dass das Kind in Obhut genommen wird. Oder möglicherweise in Obhut genommen wird. Also das finde ich dann auch für mich belastend. Das belastet mich mit. Ja. Wenn die Frauen dann so stark belastet sind davon“ (I6, Z. 31-34). Das Verhalten der Frauen belastet Person 6, insbesondere bei Konflikten zwischen den Bewohnerinnen, welche gewalttätige Übergriffe beinhalten (I6, Z. 124-131), bei Geringschätzung der von Person 6 geleisteten Arbeit (I6, Z. 260-263) sowie bei Gefährdungen ihrer Sicherheit (I6, Z. 132-137).

Vielfältige Kontextbedingungen in Form von politischen, gesellschaftlichen und organisationalen Rahmenbedingungen und jene, die sich in der Zusammenarbeit mit Institutionen ergeben, prägen neben dem Einfluss äußerer Umstände sowie privater Lebensumstände die Arbeit im Frauenhaus. Sie beeinflussen zudem die psychischen Belastungen.

Die politischen Rahmenbedingungen in Bezug auf die politische Unterstützung der Frauenhäuser prägen die tägliche Arbeit von Person 6: zum einen die mangelhafte beratungsräumliche und materielle Ausstattung (I6, Z. 343-348, Z. 364-370, Z. 371-376): „Ja, die Beratungsstelle ist chronisch unterfinanziert, die muss auf jeden Fall besser ausgebaut werden. Wir haben auch zu kleine Räume“ (I6, Z. 437-438). Zum anderen die mangelhafte Finanzierung des Frauenhauses bzw. der Beratungsstelle (I6,

Z. 152-156, Z. 149-150, Z. 173-175, Z. 437-440: „Da ist es natürlich schwierig zu sagen ‚Hier, wir brauchen mehr Geld‘. Wir kriegen dann eher ein Schreiben, ‚Ja jetzt in der Coronakrise, haben Sie sich mal Gedanken gemacht, wo Sie einsparen können?‘ (lacht). [...] Ja, ja. Aber wir haben eher mehr Kosten, als dass wir einsparen können“ (I6, Z. 441-445).

Gesellschaftliche Rahmenbedingungen prägen ebenfalls die Situation bezüglich der arbeitsbedingten psychischen Belastung von Person 6. So gibt sie an, dass „[...] in anderen Ländern [...] Sozialpädagogen oder Sozialarbeiter höher eingeschätzt [werden], gesellschaftlich. In Deutschland ist das jetzt nicht ganz so. Also könnte man sich das besser vorstellen, die Wertschätzung“ (I6, Z. 264-266). Zudem muss aufgrund der Zunahme an Klientinnen, die wenig deutsch sprechen oder verstehen, das Einbeziehen von DolmetscherInnen stattfinden, was einen weiteren Aufwand für Person 6 darstellt (I6, Z. 60-71).

Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit stellen eine weitere Kontextbedingung dar, die mit verschiedenen Dimensionen die Arbeit von Person 6 beeinflusst. Zum einen erschweren rechtliche Vorgaben (z.B. des Ausländeramtes, des Jugendamtes oder von Ämtern bzw. Verwaltungen im Allgemeinen) die Unterstützungsarbeit, indem Fristen eingehalten werden müssen, Berichte verfasst und den Klientinnen beispielsweise „plausibel [...] [gemacht werden muss], dass es jetzt erstmal dauert, dass es Behördengänge gibt, eine Anwältin eingeschaltet werden muss, damit sie dann wieder Kontakt zu dem Kind aufnehmen kann. Und dass sie sich da zurückhalten muss“ (I6, Z. 41-44). Zudem fühlt sich Person 6 machtlos gegenüber den Entscheidungen des Ausländeramtes, ob eine Frau im Frauenhaus bleiben darf oder nicht (I6, Z. 187-191). Helfen wollen und nicht können – aufgrund der Abhängigkeit von Entscheidungen von rechtsstaatlichen Institutionen – prägen die tägliche Arbeit von Person 6 (I6, Z. 55-57). Die Kommunikation mit Institutionen ist herausfordernd, oftmals fühlt sich Person 6 „alleine gelassen“ (I6, Z. 348) und „vergessen [...] im Alltag“ (I6, Z. 295), sie müsse „[...] immer wieder dranbleiben“ (I6, Z. 298-299), beispielsweise in Bezug auf die Verantwortung der PolizeibeamtInnen, welche an einem Einsatz zu häuslicher Gewalt beteiligt sind, die gewaltbetroffenen Frauen über ihr Recht auf eine Beratung in der Beratungsstelle des Frauenhauses zu informieren und die entsprechende Einwilligungserklärung mitzuführen (I6, Z. 301-315). Zudem gibt Person 6 an, dass sich aufgrund von Amtswechseln, wenig Einbezug der Beratungsstelle in relevante Themen und mangelndem Informationsfluss eine Zusammenarbeit mit der Sozialdezernentin bzw. Frauenbeauftragten als schwierig erweist (I6, Z. 281-293, Z. 337-342): „Es ist manchmal ärgerlich, wenn wir von der Frauenbeauftragten nicht so gesehen werden oder von der Dezernentin in Presseerklärungen nicht erwähnt werden, obwohl das Thema Gewalt gegen Frauen eigentlich unser Thema ist“ (I6, Z. 281-283), „[u]nd dann wechselt die Dezernentin, dann wechselt die Frauenbeauftragte und dann ist die Arbeit wieder ganz neu“ (I6, Z. 290-291). Auch die Unterstützung und das Wirken von rechtsstaatlichen Instanzen bemängelt Person 6: beispielsweise, wenn Maßnahmen in der Praxis nicht greifen oder nicht durchgesetzt werden können (I6, Z. 192-197).

Organisationale Rahmenbedingungen stellen eine weitere Kontextbedingung dar. Hierzu zählen Gratifikationen in Form von Arbeitsplatzsicherheit, die Person 6 als einigermaßen sicher einschätzt (I6, Z. 248-249) und Entgelt, mit dem sie nicht zufrieden ist, da es an Zuschüsse gebunden ist und somit die generelle Haltung in Bezug auf Entlohnung Sozialer Arbeit zeigt (I6, Z. 238-242). Zudem empfindet sie hohe Wertschätzung durch ihr Team für ihre Arbeit (I6, Z. 270-274). Der Handlungsspielraum von Person 6 umfasst die Möglichkeit, in Teilzeit zu arbeiten (I6, Z. 451-452) und zeichnet sich durch hohe Flexibilität in inhaltlicher und zeitlicher Arbeitsdurchführung aus (I6, Z. 211-218).

Der Einfluss äußerer Umstände – beispielsweise saisonale Belastungen wie die Coronakrise – wirken auf Person 6 ein. Aufgrund ihres Alters zählt sie zur Risikogruppe und hat sich „[...] dann nicht mehr ins Frauenhaus getraut“ (I6, Z. 365), musste einen Plan ausarbeiten, wie eine Beratung der Frauen weiterhin möglich ist und Hygiene- sowie Abstandsmaßnahmen im Frauenhaus umzusetzen sind (I6, Z. 337-376). Sie resümiert: „Also das war eine ganz schwierige Zeit“ (I6, Z. 360-361).

Private Lebensumstände wirken als Kontextbedingungen auf Person 6. Dazu zählen chronische Stressoren wie ihre finanzielle Situation, die durch eine Stundenreduzierung aufgrund ihres angeschlagenen Gesundheitszustandes angespannt ist, aber auch *daily hassles* wie die Coronasituation: „Ja, ich habe dann auch gesagt ‚Mein Partner gehört ebenfalls zur Risikogruppe‘. Ich habe mich dann nicht mehr ins Frauenhaus getraut und hab dann / Wir haben dann überlegt, wie wir das alles machen können“ (I6, Z. 364-366). Kritische Lebensereignisse hat Person 6 selbst momentan nicht erlebt, jedoch ist sie überzeugt, dass Trennung oder Scheidung einen Einfluss auf die Arbeitstätigkeit im Frauenhaus haben (I6, Z. 380-384).

Organisationale, extrapersonale bzw. soziale Ressourcen sind neben den (intra-)personalen Ressourcen von großer Bedeutung für die Entstehung der von Person 6 angewandten Strategien zur Bewältigung psychischer Belastungen und beeinflussen diese als intervenierende Bedingungen.

Zu den organisationalen, extrapersonalen bzw. sozialen Ressourcen zählt Person 6 die Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen in Form einer Mitbestimmungsfunktion aufgrund einer flachen Hierarchie und der Besprechung der Ergebnisse der einzelnen Arbeitsbereiche des Vereins (I6, Z. 221-235, Z. 200-205). Dass sie „keine Leitung habe[ ], [...] keinen Träger habe[ ], dass finde ich super wertvoll. Das ist auch so meine Grundhaltung. So dass ich da einen Arbeitsplatz habe, wo ich [...] keine [...] Befehlsempfängerin bin, sondern ich meinen Arbeitsplatz selbst gestalte im Team. Also das ist mir sehr wichtig“ (I6, Z. 486-490). Fort- und Weiterbildungen als Lernmöglichkeit sind ebenfalls eine Ressource, denn „für die Arbeit selbst ist es sehr wichtig, eine Fort- und Weiterbildung zu machen. Auch um mit diesen Konflikten und diesen Belastungen umzugehen“ (I6, Z. 405-406). Sie gibt an, von ihrer Mediations- und Coachingausbildung zu profitieren und dadurch auch mit Konflikten im Haus oder im Team besser umgehen zu können (I6, Z. 406-416, Z. 606-607). Supervision sowie eine „gute Supervisorin“ (I6, Z. 391-392) seien Person 6 zufolge „ganz wichtig“ (I6, Z. 391), eine Supervision im Monat reiche jedoch nicht aus (I6, Z. 473,474). Die Soziale Unterstützung innerhalb des Teams schätzt

Person 6 als „entscheidend“ (I6, Z. 481) ein, besonders die Teamarbeit sei „wertvoll“ (I6, Z. 486), da eine Aufteilung (I6, Z. 200-209) und ein Austausch im Rahmen von Teamsitzungen über sämtliche Aufgaben und Bereiche erfolgen kann (I6, Z. 200-209, Z. 215-218, Z. 477-479, Z. 600-602, Z. 617-618). Eine wichtige Ressource stellt für Person 6 auch ihr Partner dar, der verständnisvoll ist und ihre Arbeit wertschätzt (I6, Z. 468-472). Zudem benennt sie die Vernetzung als „ganz wichtig“ (I6, Z. 417): innerhalb der Frauenhäuser und Beratungsstellen beispielsweise die Vernetzung mit anderen Häusern und Beratungsstellen, insbesondere der Austausch unter den autonomen Frauenhäusern sowie im Rahmen der Landesarbeitsgemeinschaft autonomer Frauenhäuser (I6, Z. 421-422, Z. 423-424, Z. 432-434, Z. 607-608). Auch Treffen, die vom Verein Frauenhauskoordination e.V. organisiert werden sowie der Austausch mit Beratungsstellen für spezifische Gruppen (Frauen-AG, Mädchen-Jungen-AG, Männer- und Täterberatungsstellen) sind ihr zufolge Ressourcen. Des Weiteren stellt das Pflegen von Kontakten mit Verantwortlichen in Ämtern und den Austausch auf Treffen zu bestimmten Themen – mit Polizei und Justizministerium – als Fundament einer guten Zusammenarbeit dar (I6, Z. 278-279, Z. 425-428).

Person 6 verfügt über zahlreiche (intra-)personale Ressourcen, die nachfolgend kurz zusammengefasst dargestellt werden.

#### Motivation

Die hohe Wertschätzung der Arbeit durch die Klientinnen und ihre Kinder (I6, Z. 465-466, Z. 506-514), helfen zu können (I6, Z. 515-516), positive Erlebnisse mit den Klientinnen und ihren Kindern (I6, Z. 465-466, Z. 490-491), die ganzheitliche Begleitung sowie die Erfolge zu sehen (I6, Z. 502-507) motivieren Person 6, ihre Arbeit zu verrichten. Zudem ist es ihr wichtig, „[...] gesellschaftlich Einfluss [zu] nehmen [...]“ (I6, Z. 494), zu spüren, dass sie „[...] schon eine wichtige Arbeit leiste“ (I6, Z. 500) und sich mit ihrer Arbeit identifizieren kann (I6, Z. 493-500).

#### Kompetenzen

##### - Durchhaltevermögen

Person 6 zählt ihr Durchhaltevermögen zu einer Ressource (I6, Z. 572-586), um auch schwierige Situationen durchstehen zu können und ist „[...] vom Typ her [...] eher jemand, die an etwas festhält“ (I6, Z. 585-586).

##### - Lernbereitschaft

Auch die Bereitschaft, Fort- und Weiterbildungen zu absolvieren zeichnet Person 6 aus (I6, Z. 404-412, Z. 547-548).

##### - Eigenverantwortung

Ausreichend Zeit für Regeneration in Form von positiven Impulsen, die sie sich wiedergibt sowie Teilzeit zu arbeiten unterstützen Person 6 im Umgang mit ihrer Gesundheit und verhindern eine

Selbstausschüttung. Zudem achtet sie auf ihren Gesundheitszustand und wäre bereit, auch eine Therapie in Anspruch zu nehmen, falls dies notwendig sei (I6, Z. 457-458, Z. 592-596, Z. 611-614, Z. 472-474). Kontrastarbeit – der private Ausgleich – ist für Person 6 essentiell: Sport, Hobbys wie eine Chormitgliedschaft, autogenes Training und Meditation (I6, Z. 448-450, Z. 456-457, Z. 594-597, Z. 611-612).

- Konfliktmanagement

Eine rechtzeitige Reaktion auf Konflikte kennzeichnet die Arbeitsweise von Person 6 (I6, Z. 128-131).

- Verantwortungsbewusstsein

Durch die hierarchisch gleichgestellte Position der Mitarbeiterinnen trägt auch Person 6 eine Verantwortung für das Fortbestehen des Vereins, welches sich insbesondere in ihrer Haltung zum verantwortungsvollen Umgang mit den Gehältern der Mitarbeiterinnen zeigt (I6, Z. 239-242, Z. 244-247).

Berufserfahrung

Ihre Berufserfahrung – durch die ihr „[...] vieles viel leichter [fällt] als einer Berufsanfängerin [...]“ (I6, Z. 547) – nützt Person 6 als Ressource insbesondere im Umgang mit den eigenen Erwartungen an die Arbeit: „Also dass ich mich da mehr auf die Frauen einstelle „Was wünschen die Frauen und wo sind ihre Ressourcen?“ Als dass ich meine Konzepte auf die Frau übertrage. Also das war für mich eine wichtige Erfahrung, die ich so im Laufe der Jahre gemacht habe“ (I6, Z. 527-530).

Problembewältigung

Ihre Problembewältigung beschreibt Person 6 zum einen als emotionsorientiert, indem sie nachforsche, warum sie selbst emotional reagiere (I6, Z. 552) und zum anderen teilweise emotions- und problemorientiert, indem sie den Austausch mit anderen suche, um über ihre Probleme zu sprechen (I6, Z. 553-555). Ein Perspektivwechsel zählt ebenfalls zu ihrer emotionsorientierten Problembewältigung (I6, Z. 12-15).

Selbstwirksamkeit

Person 6 weiß um ihre Kenntnisse und ist überzeugt, diese gewinnbringend einsetzen zu können (I6, Z. 404-412, Z. 547-548, Z. 556-558). Zudem ist sie achtsam gegenüber sich selbst bei emotionalen Verstimmungen (I6, Z. 551-553) und versucht, belastenden Situationen positiv zu begegnen (I6, Z. 566-569), da sie gemerkt hat, dass sich diese dann „[...] besser bewältigen lassen, als wenn ich mich davon runterziehen lassen und dann so eine negative Haltung eingehe“ (I6, Z. 562-563).

Die Strategien von Person 6 zur Bewältigung der psychischen Belastung bezüglich der Zusammenarbeit mit den Klientinnen sind zum einen problem-, zum anderen emotionsorientiert. Problemorientiert sind folgende Strategien: Das Besprechen von Problemen bei Fällen oder Konflikten im Team und mittels der Supervision (I6, Z. 553-555) sowie die Teilnahme an beruflichen Qualifizierungsmaßnahmen (z.B.

Ausbildung zur Mediatorin, zum Coach), die ebenfalls unterstützt, „[...] um mit diesen Konflikten und diesen Belastungen umzugehen“ (I6, Z. 406). Emotionsorientiert sind folgende Strategien: Die Uminterpretation von Situationen, beispielsweise in Bezug auf den Perspektivwechsel, den Person 6 vornimmt, um die Situation der Mutter, deren Kinder in Obhut genommen wurden, für sich nachvollziehen zu können (I6, Z. 11-15). Teilzeit arbeiten und Kontrastarbeit (Sport, Hobbys wie eine Chormitgliedschaft, autogenes Training und Meditation) anwenden sind für Person 6 essentiell, um psychische Belastungen zu bewältigen: „[...] sich dann positive Impulse wiedergeben zu können, weil die Arbeit schon sehr viel Energie zieht (I6, Z. 448-450, Z. 456-457, Z. 594-597, Z. 611-612).

Die Strategie bezüglich der Bewältigung der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz von Person 6 ist emotionsorientiert und entspricht einer Uminterpretation der Situation durch einen Perspektivwechsel bezüglich dem Abwägen zwischen einem höheren Entgelt der Mitarbeiterinnen und dem Fortbestehen des Frauenhauses (I6, Z. 238-242). Eine weitere, problemorientierte Strategie bezüglich der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz ist die Organisation der Arbeitsaufgaben in Form der Einteilung der Verantwortungsbereiche und der gemeinsamen Diskussion der Ergebnisse (I6, Z. 200-209, Z. 211-218). Person 6 hilft zudem ein aktives Besprechen der Konflikte im Team – auch mittels Supervision (I6, Z. 102-105, Z. 553).

Als Folge nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien nennt Person 6 eine „emotional[e] [E]ntlast[ung]“ (I6, Z. 553), die zu „innere[r] Ruhe“ (I6, Z. 595) führt. Als Folge nach Anwendung der problemorientierten Strategien stellt sich für Person 6 ebenfalls Entlastung ein, da sie sich durch problemlösende Gespräche „[...] so ein bisschen entlastet [...]“ (I6, Z. 472) und durch die Organisation der Arbeitsaufgaben ein selbstständiges und professionelles Arbeiten ermöglicht wird (I6, Z. 212-217).

### 5.2.7 Person 7

*„[...] sich da gut abzugrenzen. Und sich eben diese eigene Struktur zu schaffen und sich daran zu halten, das ist glaub ich hilfreich.“  
(I7, Z.454-455)*

Das Interview mit Person 7 fand aufgrund der Coronakrise telefonisch statt und hatte eine Gesprächsdauer von 50 Minuten. Es entwickelte sich nach kurzer Zeit eine angenehme und vertraute Gesprächsatmosphäre zwischen Interviewerin und Person 7, die während des gesamten Interviews anhielt.

Person 7 ist weiblich, zwischen 30 und 39 Jahren alt, verfügt über drei Jahre Berufserfahrung als Dipl. Sozialpädagogin und ist seit null bis fünf Jahren bei einem autonomen Verein in Sachsen beschäftigt, bei dem sie keine Wochenendarbeit leisten muss. Neben der deutschen Muttersprache besitzt sie Fremdsprachenkenntnisse in Englisch. Ihren Gesundheitszustand beschreibt Person 7 zur Zeit des Interviews als „gut“. Neben ihr arbeiten drei weitere Teilzeitkräfte und zwölf Ehrenamtliche im Frauenhaus, das Schutz für 16 Frauen inklusive deren Kinder bietet.

Person 7 besitzt ein hohes Kohärenzgefühl (5,3), das in der Ausprägung *Manageability* den höchsten Wert erreicht. Sie vertraut darauf, dass Ressourcen verfügbar sind, mit denen sie den Anforderungen des Lebens gerecht werden kann: „Also das Gefühl habe ich schon stark, dass ich das selbst beeinflussen kann. Das bedeutet nicht, dass ich das immer zu 100 Prozent gut gelingt, aber an sich weiß ich, dass ich viele Dinge in der Hand habe, wie sie laufen. Und zumindest die Möglichkeit habe, wenn es irgendwie nicht gut funktioniert, mich an Personen aus meinem Umfeld wenden zu können“ (I7, Z. 369-373).

Das falleigene Kodierparadigma für Person 7 in Bezug auf ihre Strategien gegen psychische Belastungen strukturiert sich wie folgt: Die wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz sowie die Zusammenarbeit mit den Klientinnen stellen die Ursache der psychischen Belastungen von Person 7 dar. Zu den wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz zählen die Arbeitsaufgabe und der Arbeitsinhalt. Als psychische Belastungen aufgrund der Arbeitsaufgabe nennt Person 7 die Verantwortung für das Wohlergehen der Klientinnen: „Und ja, was ich auch als belastende Situation beschreiben würde, ist natürlich, wenn Morddrohungen im Spiel sind, wo die Frage einfach besteht, ob wir den Schutz ausreichend gewährleisten können im Frauenhaus“ (I7, Z. 11-14). Arbeitsorganisationsbedingte psychische Belastungen treten im Zusammenhang mit der Rufbereitschaft – der „ständige[n] Erreichbarkeit“ (I7, Z. 92) – sowie dem Ansammeln von Überstunden auf (I7, Z. 398-399). Fälle, die psychisch belasten, sind Person 7 zufolge Frauen ohne Finanzierungsmöglichkeit (I7, Z. 30-36), Frauen, die Morddrohungen vom Täter erhalten (I7, Z. 11-14) sowie Frauen, die zu ihrer ehemaligen Wohnung begleitet werden müssen: „Also zunächst mal sind belastende Situationen für mich Einsätze von der Polizei, wo es darum geht, die Frau noch Dinge aus der Wohnung, in der sie gemeinsam mit dem Täter gewohnt hat, herauszuholen. Das ist so eine Situation, die ich als belastend beschreiben würde“ (I7, Z. 7-10). Zudem „[...] sind belastende Situationen Aufnahmegespräche, bei denen die Frau sichtbare Verletzungen hat, zumindest geht mir das so“ (I7, Z. 10-11).

Vielfältige Kontextbedingungen in Form von politischen, gesellschaftlichen und organisationalen Rahmenbedingungen und jene, die sich in der Zusammenarbeit mit Institutionen ergeben, prägen neben dem Einfluss äußerer Umstände sowie privater Lebensumstände die Arbeit im Frauenhaus. Sie beeinflussen zudem die psychischen Belastungen.

Die politischen Rahmenbedingungen in Bezug auf die politische Unterstützung der Frauenhäuser prägen die tägliche Arbeit von Person 7: eine mangelhafte personelle Ausstattung (I7, Z. 105-107, Z. 320-325, Z. 391-392), die sie folgendermaßen beschreibt: „Das ist die personelle Ausstattung, die ist nicht [...] zu viel gedacht (lacht). Die ist eher knapp. Und wenn eine Kollegin im Urlaub ist, und vielleicht noch eine krank wird – das ist bei uns aktuell der Fall – dann ist die Arbeitsbelastung schon sehr hoch [...]“ (I7, Z. 99-102). Auch die mangelhafte Platzkapazität in Verbindung mit einer mangelhaften Finanzierung des Frauenhauses wirkt sich auf ihre Arbeit aus: „Es müssten einfach mehr Gelder zur Verfügung [gestellt werden] / Frauenhäuser müssten vollfinanziert werden, das würde die Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen auch enorm reduzieren. Und dann müsste natürlich viel mehr

Personal zur Verfügung gestellt werden, viel mehr Frauenhausplätze. Das würde auch dazu führen, dass die einzelnen Frauenhäuser nicht immer belegt wären. Oder überbelegt werden. Auf jeden Fall müssten da viel mehr Finanzmittel zur Verfügung gestellt werden“ (I7, Z. 429-435). In Bezug auf die Finanzierung der Supervision bemängelt Person 7: „[I]ch glaube, dass da grundsätzlich zu wenig Gelder zur Verfügung gestellt werden [für] [...] Supervision in ausreichender Menge. Und am Ende muss auch die Zeit zur Verfügung gestellt werden, die man für eine Supervision nutzt. In der Zeit ist man nicht im Haus und das hat definitiv Luft nach oben“ (I7, Z. 378-381). Sie sieht den Handlungsbedarf „eindeutig auf dem politischen Sektor“ (I7, Z. 425-426) und merkt an, dass „die Träger [...] zu sehr großen Teilen angewiesen [sind] auf die Fördermittelgeber“ (I7, Z. 383-384).

Damit in Verbindung stehen auch die Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen, die Person 7 in ihrer Arbeit beachten muss. Beispielsweise die „[...] rechtliche Richtlinie, dass eben die Frauen sich eben in der Erstaufnahme diesen bestimmten Zeitraum aufhalten müssen und in der Zeit nicht woanders untergebracht werden können“ (I7, Z. 48-50), was sie als „große[n] Zwiespalt“ (I7, Z. 57) beschreibt und „eine Schwierigkeit in der Zusammenarbeit mit einer Institution [darstellt]“ (I7, Z. 58-59). Die Finanzierungssituation einiger Klientinnen, „[...] den Frauenhausaufenthalt ungehindert wahrnehmen [zu] können“ (I7, Z.23-24) sorgt für Erschwernisse in der Zusammenarbeit, da „[...] auch der Aufenthalt im Frauenhaus bei uns [...] nicht refinanziert [wird]. Das heißt die Frauenhäuser haben keine Vollfinanzierung, wir sind ja auf die Mieten angewiesen, die von den jeweiligen Stellen bezahlt werden müssen. Das ist entweder das Sozialamt oder das Jobcenter und bei den Frauen aus der Erstaufnahmeeinrichtung wäre das eben die Landesdirektion Sachsen, die zuständig wäre. Und da gibt es immer wieder große Probleme“ (I7, Z. 38-44). Rechtfertigungen bei den Leistungsträgern, „[...] warum eine Frau nicht in einer Gemeinschaftsunterkunft bleiben kann, die von Gewalt betroffen ist“ (I7, Z. 48-50) gehört für Person 7 zum Arbeitsalltag. Des Weiteren prägt die Unterstützung und das Wirken rechtsstaatlicher Instanzen die Arbeitstätigkeit von Person 7 in der Weise, dass Maßnahmen, die „[...] an sich nicht schlecht gedacht sind, mit der Praxis oft nicht greifen“ (I7, Z. 158). Insbesondere „[...] das Durchsetzen der Kontakt- und Näherungsverbote ist sehr schwierig“ (I7, Z. 153-154), ebenso „Gefängnisstrafen“ (I7, Z. 156) werden von Person 7 angesprochen (I7, Z. 147-153, Z. 161-166). Sie habe das Gefühl, „[...] oftmals gegen Windmühlen zu kämpfen. Das fordert viel Kraft und Durchhaltevermögen“ (I7, 165-166).

Organisationale Rahmenbedingungen stellen eine weitere Kontextbedingung dar. Hierzu zählen Gratifikationen in Form von Arbeitsplatzsicherheit, die Person 7 als „nicht sehr hoch“ (I7, Z. 118) einschätzt, und Entgelt, mit dem sie nicht zufrieden ist, da es für ihre Lebenssituation zwar ausreichend aber dennoch zu wenig ist (I7, Z. 119-122). Insbesondere die Rufbereitschaft wird nicht finanziert und somit die generelle Haltung in Bezug auf Entlohnung Sozialer Arbeit zeigt (I7, Z. 119-122). Person 7 empfindet hohe Wertschätzung durch ihr Team für ihre Arbeit (I6, Z. 131-132, Z. 214-218) und ebenso hohe Wertschätzung von ihrem Trägerverein (I7, Z. 131-132). Der Handlungsspielraum von Person 6 in Bezug auf ihre Arbeitszeiten enthält den Vorteil, „[...] dass die Hauptamtlichen nicht die

Rufbereitschaft für die Wochenenden übernehmen müssen“ (I7, Z. 124-125). Zudem zeichnet ihre Arbeitsdurchführung durch hohe Flexibilität in inhaltlicher und zeitlicher Arbeitsdurchführung aus (I7, Z. 110-113, Z. 296-297).

Der Einfluss äußerer Umstände – beispielsweise saisonale Belastungen wie Urlaubs- und Krankheitsphasen – wirken auf Person 7 ein und bedingen gemeinsam mit einer knappen personellen Ausstattung Arbeitsbelastungen (I7, Z. 99-104). Das eigene Sicherheitsempfinden wird zudem beeinträchtigt, „[...] wenn Täter die Adresse des Schutzhauses ausfindig machen. [...] Und dann vor dem Haus stehen“ (I7, Z. 14-16).

Private Lebensumstände belasten Person 7 zur Zeit des Interviews nicht. Sie gibt jedoch an, sie gehe „[...] als Mensch auf Arbeit und trage natürlich auch Dinge, die mich persönlich belasten mit rein. Das hat sicher auch eine Auswirkung darauf, wie gut man sich in dem Moment abgrenzen kann und wie gut man seine Arbeit macht“ (I7, Z. 177-179).

Organisationale, extrapersonale bzw. soziale Ressourcen sind neben den (intra-)personalen Ressourcen von großer Bedeutung für die Entstehung der von Person 7 angewandten Strategien zur Bewältigung psychischer Belastungen und beeinflussen diese als intervenierende Bedingungen.

Zu den organisationalen, extrapersonalen bzw. sozialen Ressourcen zählt Person 7 Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen, beispielsweise aufgrund flacher Hierarchien ohne Teamleitung oder Geschäftsführung (I7, Z. 289-299). Des Weiteren schätzt sie die Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, die „[...] in ganz bestimmten [...]“ Situationen helfen können (I7, Z. 249-250). Supervisionen empfindet sie als „[...] ein geeignetes Mittel [...], um arbeitsbelastende Dinge nochmal besprechen zu können“ (I7, Z. 414-416), insbesondere „[...] wäre dann eher eine Einzelsupervision nochmal sowas, was da nochmal bisschen mehr bringen könnte“ (I7, Z. 416-417). Soziale Unterstützung durch das Team – die „kollegiale Stütze“ (I7, Z. 443) – beschreibt Person 7 als essentiell, um am Arbeitsplatz gesund zu bleiben. Regelmäßige Teamsitzungen sind für sie „bereichernd“ (I7, Z. 212), „[...] ein sicheres Netz, in das man sich reinlegen kann“ (I7, Z. 213). Absprachen, jedoch auch der projektübergreifende Austausch, sind für sie wertvoll: insbesondere die Möglichkeit der Rücksprache bezüglich der Fälle – auch in Form der kollegialen Beratung – sowie der Austausch dazu in einem für die Zukunft geplanten Arbeitskreis (I7, Z. 201-208, Z. 241-250, Z. 374). Soziale Unterstützung erhält Person 7 zudem durch ihren Partner sowie ihre Freunde (I7, Z. 273-287). Eine „[...] gute Vernetzung [...]“ (I7, Z. 260) diene „[...] am Ende auch der Psychohygiene [...]“ (I7, Z. 265), zu der sie den Austausch mit „anderen Häusern“ (I7, Z. 269) und Interventionsstellen, jedoch auch mit den Akteuren des Netzwerkes zu häuslicher Gewalt und Stalking zähle (I7, Z. 257-271).

Person 7 verfügt über zahlreiche (intra-)personale Ressourcen, die nachfolgend kurz zusammengefasst dargestellt werden.

## Motivation

Erfolge zu sehen, Wertschätzung von ihren Klientinnen zu bekommen und sich selbst zu verwirklichen sind motivierende Faktoren bei der Arbeit von Person 7 (I7, Z. 303-318). Sie schätzt die Arbeit „[...] in einem feministischen und antirassistischen Umfeld“ (I7 Z. 309), dass sie politisch und gesellschaftlich Einfluss mit ihrer Arbeit nehmen und Frauen empowern sowie helfen kann (I7, Z. 306-310, Z. 299). Sich mit ihrer Arbeit identifizieren zu können ist für sie ebenso motivierend, wie zu sehen, wenn „[...] die Frauen sich untereinander anfreunden, sich unterstützen“ und zwischenmenschliche Beziehungen – auch mit ihr – knüpfen (I7, Z. 310-315).

## Kompetenzen

### - Durchhaltevermögen

„Kraft und Durchhaltevermögen“ (I7, Z. 165-166) benötigt Person 7, um in der Zusammenarbeit mit Institutionen den Schutz für ihre Klientinnen zu ermöglichen.

### - Lernbereitschaft

Sie beschreibt, dass „häusliche oder geschlechtsspezifische Gewalt“ (I7, Z. 333-334) kein Lehrinhalt in ihrem Studium gewesen sei und sie sich deshalb arbeitsrelevantes Wissen habe aneignen müssen, insbesondere „[d]urch praktische Erfahrung und Weiterbildung [...]“ (I7, Z. 340).

### - Eigenverantwortung

Eigenverantwortung in Form von „Psychohygiene“ (I7, Z. 195) übernimmt Person 7, indem sie sich ausreichend Zeit für Regeneration nimmt (I7, Z. 212-222, Z. 230-231, Z. 237-238) – u.a. durch Kontrastarbeit in der Freizeit (Treffen mit Freunden, Sport, Gartenarbeit) (I7, Z. 223-224, Z. 235-236, Z. 442) aber auch durch eine bewusste Teilzeitanstellung (I7, Z. 441-442). Selbstausschöpfung, beispielsweise in Form von Überstunden, versucht sie zu vermeiden (I7, Z. 398-399). Selbstbehauptung – das Vertreten ihrer Grenzen und Rechte – übt sie aus, indem sie die Gesprächszeit trotz Druck der Klientinnen einhält und sich an ihre selbst geschaffenen Strukturen hält (I7, Z. 451-460). Bei Bedarf würde sie auch einer psychologischen Beratung nicht ablehnend gegenüberstehen (I7, Z. 413).

### - Authentizität und Durchsetzungsvermögen

Die Klientinnen zu „begrenzen“ und ihrem Druck standzuhalten beschreibt Person 7 als Notwendigkeit (I7, Z. 457-460).

### - Organisations- und Entscheidungsfähigkeit

„Die Arbeit im Frauenhaus erfordert ganz viel, sich selbst zu strukturieren. Sich vielleicht selbst eine gute Struktur zu überlegen, an der man arbeitet“ (I7, Z. 446-447) beschreibt Person 7 ihr Vorgehen der täglichen Arbeitsweise. Zeitpläne gehören ebenso dazu wie persönliche Sicherheitspläne für die Frauen oder bezüglich Gewaltschutzmaßnahmen (I7, Z. 348-351, Z. 449-455).

### Berufserfahrung

Person 7 gibt an, sich Thematiken der häuslichen oder geschlechtsspezifischen Gewalt durch ihre Praxisarbeit angeeignet zu haben (I7, Z. 332-340).

### Problembewältigung

Ihre Probleme bewältigt Person 7 problemzentriert, indem sie zu ihrer Frage oder ihrem Fall Rückmeldungen von Kolleginnen erhält und diese berücksichtigt (I7, Z. 242-243, Z. 358-361, Z. 372-373). Zudem probiert sie mögliche Lösungen gern aus: „Ich mach dann einfach (lacht)“ (I7, Z. 343), da ihre Arbeit oft erfordere, „[...] dass man manchmal auch ins Blaue sticht. Dass man irgendwie Dinge ausprobieren muss“ (I7, Z. 344-345).

### Selbstwirksamkeit

Person 7 ist überzeugt, psychische Belastungen selbst beeinflussen zu können: „Also das Gefühl habe ich schon stark, dass ich das selbst beeinflussen kann. Das bedeutet nicht, dass ich das immer zu 100 Prozent gut gelingt, aber an sich weiß ich, dass ich viele Dinge in der Hand habe, wie sie laufen“ (I7, Z. 369-371). Sie kennt ihre eigenen Wissenslücken (I7, Z. 332-340), ihre Kompetenzen (I7, Z. 363-366) und ihren Bedarf an ausreichend Regenerationszeit (I7, Z. 441-442).

Die Strategien von Person 7 zur Bewältigung der psychischen Belastung bezüglich der Zusammenarbeit mit den Klientinnen sind zum einen problem-, zum anderen emotionsorientiert. Problemorientiert sind folgende Strategien: Das Besprechen von Problemen bei Fällen mit Kolleginnen, mittels der Supervision und des Netzwerks anderer Frauenhäuser (I7, Z. 212-218, Z. 241-243, Z. 263-271) sowie das Setzen von Grenzen gegenüber Klientinnen (I7, Z. 457-460): Person 7 trennt „[...] das Private vom Beruflichen [...]“ und weiß „[...] sich da gut abzugrenzen. Und sich eben diese eigene Struktur zu schaffen und sich daran zu halten, das ist glaub ich hilfreich“ (I7, Z. 454-455).

Emotionsorientiert ist folgende Strategie von Person 7: Teilzeit arbeiten und Psychohygiene in Form von Kontrastarbeit (Sport, Freunde treffen, Gartenarbeit) anwenden, um psychische Belastungen zu bewältigen sowie den längeren Arbeitsweg bewusst mit dem Fahrrad zurücklegen: „[...] um die Zeit noch bisschen nutzen zu können, um da bisschen abzuschalten. (I7, Z. 229).

Die Strategie bezüglich der Bewältigung der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz von Person 7 ist problemorientiert und entspricht einer Strukturierung und Organisation ihrer Arbeitsaufgaben, beispielsweise das Einteilen von einstündigen Gesprächsterminen, die nicht überzogen werden, das Erstellen von Sicherheitsplänen und klaren Vorgaben im Rahmen der Gewaltschutzmaßnahmen und die Routine der Teambesprechungen bei gleichzeitiger zeitlicher Flexibilität (I7, Z. 348-351, Z. 446-447, Z. 449-455).

Als Folge nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien nennt Person 7 das „[A]bschalten“ (I7, Z. 229). Als Folge nach Anwendung der problemorientierten Strategien stellt sich für Person 7 das

Gefühl ein, “[...] ein sicheres Netz [zu haben], in das man sich reinlegen kann [...] [und zu wissen], das auch jederzeit haben zu können“ (I7, Z. 213).

### 5.2.8 Person 8

„Wenn man weiß, wo man sich hinwenden kann, schrumpft die Belastung.“

(I8, Z.406-407)

Das Interview mit Person 8 fand aufgrund der Coronakrise telefonisch statt und hatte eine Gesprächsdauer von 80 Minuten. Es entwickelte sich nach kurzer Zeit eine angenehme und vertraute Gesprächsatmosphäre zwischen Interviewerin und Person 8, die während des gesamten Interviews anhielt.

Person 8 ist weiblich, zwischen 60 und 69 Jahren alt, verfügt über 28 Jahre Berufserfahrung als Dipl. Sozialpädagogin sowie Erzieherin und ist seit 21 bis 30 Jahren bei einem autonomen Verein in Sachsen beschäftigt, bei dem sie Führungsverantwortung besitzt und Wochenendarbeit leisten muss. Sie verfügt über keine Fremdsprachenkenntnisse. Ihren Gesundheitszustand beschreibt Person 8 zur Zeit des Interviews als „gut“. Neben ihr arbeiten vier Vollzeitkräfte und zehn bis 15 Ehrenamtliche im Frauenhaus, das Schutz für 33 Frauen inklusive deren Kinder bietet.

Person 8 besitzt ein sehr hohes Kohärenzgefühl (6,3), das in der Ausprägung *Meaningfulness* den höchsten Wert erreicht. Anforderungen werden als lohnende Herausforderungen betrachtet, für die Person 8 sich engagiert und investiert: „Ich bin in einer bundesweiten Arbeitsgruppe der autonomen Frauenhäuser wo wir so einen theoretischen Teil auch also bearbeiten. Also gesellschaftliche Strukturen von Gewalt gegen Frauen sind da im Blick und Verbesserungen für das gesamte Frauensystem. [...] Das gibt noch mal diesen Abstand zu dem ganz schnöden Alltag hier im Frauenhaus, weil man auch neue Impulse hat und der Blick geweitet wird. Also man kriegt auch Einblicke in andere Ländern zum Beispiel, wie dort etwas gehandhabt wird. Und das ist so ein Austausch, der unheimlich wichtig ist, der aber auch vieles voranbringt“ (I8, Z. 366-375).

Das falleigene Kodierparadigma für Person 8 in Bezug auf ihre Strategien gegen psychische Belastungen strukturiert sich wie folgt: Die wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz sowie die Zusammenarbeit mit den Klientinnen stellen die Ursache der psychischen Belastungen von Person 8 dar. Zu den wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz zählen die soziale Situation, die Arbeitsaufgabe und der Arbeitsinhalt. Als psychische Belastungen aufgrund der sozialen Situation nennt Person 8 die Konflikte, die durch die Bewohnerinnen des Frauenhauses ausgelöst werden sowie Meinungsverschiedenheiten aufgrund unterschiedlicher Erfahrungswerte (I8, Z. 177-184, Z. 190-192). Die Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses und das Wohlergehen der Klientinnen sind ebenfalls Faktoren des Arbeitsinhaltes, die Person 8 belasten (I8, Z. 123-126, Z. 133-135, Z. 105-111). Zudem stellen umfangreiche (I8, Z. 332-333), anstrengende Fälle eine Belastung dar, beispielsweise Frauen mit „[...] massive[n] Ängste[n] [...], die ganz schwer auszuräumen [...] [sind].

Wo man ganz viel Zeit, Geduld, gutes Zureden, gute Beratung brauchte, um das ein Stück zu nehmen. (I8, Z. 69-71). Arbeitsorganisationsbedingt belasten sie die Rufbereitschaft (I8, Z. 113-118, Z. 138-140, Z. 224-227) und die Vielfalt an Aufgaben, für die sie durch die Zunahme an Problemlagen zuständig ist (I8, Z. 318-322). Person 8 erfährt psychische Belastungen auch aufgrund der Fälle: Frauen, die unter psychischen Erkrankungen leiden (I8, Z. 114-121, Z. 339-340, Z. 500-512), in ihrer Würde verletzt wurden (I8, Z. 68-69), unter Suchterkrankungen leiden (I8, Z. 102-105, 114-121), und in hohem Alter noch schwere Gewalterfahrung erleiden mussten: „Ja, also bei so alten Frauen hat man schon nochmal so ein bedrückendes Gefühl. Dass die dann nochmal in so einem hohen Alter so eine schlimme Gewalterfahrung machen müssen“ (I8, Z. 41-43). Fälle, die eine Massenhysterie im Haus oder der Gruppe begünstigen (I8, Z. 71-77, Z. 79-80), Fälle mit körperlicher Gewalt, in denen die Klientin sichtbare Verletzungen trägt (I8, Z. 32-48), sowie Fälle mit psychischer Gewalt (I8, Z. 8-32, Z. 44-46) belasten Person 8 ebenfalls. Ursache für die psychischen Belastungen ist jedoch auch das Verhalten der Klientinnen, beispielsweise Konflikte zwischen den Bewohnerinnen, welche eine Bedrohung anderer Frauen im Haus bedingen, oder gewalttätige Übergriffe auf andere Bewohnerinnen (I8, Z. 160-175, Z. 500-517). Ebenso stellen Beleidigungen und rücksichtsloses Verhalten der Klientinnen (z.B. anspucken, beschimpfen), die Gefährdung der Sicherheit der Mitarbeiterinnen durch aggressives Verhalten (I8, Z. 118-133, Z. 150-158) sowie Drohungen gegenüber den Mitarbeiterinnen Belastungsfaktoren dar (I8, Z. 351).

Vielfältige Kontextbedingungen in Form von politischen, gesellschaftlichen und organisationalen Rahmenbedingungen und jene, die sich in der Zusammenarbeit mit Institutionen ergeben, prägen neben dem Einfluss äußerer Umstände sowie privater Lebensumstände die Arbeit im Frauenhaus. Sie beeinflussen zudem die psychischen Belastungen.

Die politischen Rahmenbedingungen in Bezug auf die politische Unterstützung der Frauenhäuser prägen die tägliche Arbeit von Person 8. Dazu gehört die Wahrnehmung einer mangelnden Wertschätzung durch die Politik („Da muss man manchmal gegen Windmühlen kämpfen. Aber den Kampf, den kennen wir schon viele Jahre“ (I8, Z. 264-276)), die mangelhafte beratungsräumliche und materielle Ausstattung (I8, Z. 99-102, 233-236) sowie die mangelhafte Finanzierung der Projekte und der Kosten des Frauenhauses: „Belastend finden wir hier also die finanziellen Sorgen um unsere Projekte. Das gibt es eigentlich seit das Frauenhaus entstanden ist. Das ist immer Unsicherheiten gibt, ob und wie wir finanziert werden. Das sind immer wieder Sorgen. Das hat sich in den letzten Jahren etwas stabilisiert, aber es gab Zeiten, da wussten wird nicht weiter. Da musste man ganz viele Aktionen machen und ja, wir haben auch kleine Demos im Rathaus gemacht, zusammen mit unseren Bewohnerinnen. Einfach, um für finanzielle Sicherheit zu kämpfen. Das war dann so, dass wir unsere Gehälter gekürzt haben, um über die Runden zu kommen“ (I8, Z. 83-90) (I8, Z. 279-287, Z. 292-296).

Zudem wirken gesellschaftliche Rahmenbedingungen auf die Arbeit von Person 8 ein, beispielsweise die gesellschaftliche Wertschätzung, die sie als zufriedenstellend beschreibt (I8, Z. 263), der

demografische Wandel, der den Generationenwechsel der Mitarbeiterinnen zur Folge hat (I8, Z. 186-192), sowie die Zunahme der Problemlage der Klientinnen (I8, Z. 319): mehr Klientinnen mit Migrationshintergrund und solche, die kaum Deutsch sprechen und DolmetscherInnen benötigen (I8, Z. 78, Z. 327-340, Z. 458-464). Zudem verschärft die schwierige Wohnungslage die Suche nach einer Wohnung für die Klientinnen (I8, Z. 334-339).

Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit stellen eine weitere Kontextbedingung dar, die mit verschiedenen Dimensionen die Arbeit von Person 8 beeinflusst. Zum einen erschweren rechtliche Vorgaben von Ämtern bzw. Verwaltungen im Allgemeinen die Unterstützungsarbeit, indem im Rahmen der Arbeit mit der Klientin ein Zeitraum von einem Vierteljahr eingehalten werden muss, der „nicht umsetzbar“ (I8, Z. 332) sei (I8, Z. 274-276).

Organisationale Rahmenbedingungen stellen eine weitere Kontextbedingung dar. Hierzu zählen Gratifikationen in Form von Arbeitsplatzsicherheit, die Person 8 als einigermaßen sicher einschätzt (I8, Z. 279-283) und Entgelt, mit dem sie – trotz Erhöhung auf Tariflohn – noch nicht zufrieden ist, da es zum einen „[...] nicht unbedingt das widerspiegelt, was unsere Arbeit ausmacht“ (I8, Z. 301-303) und zum anderen die Rufbereitschaft nicht abgelte (I8, Z. 224). Zudem empfindet sie hohe Wertschätzung durch ihr Team für ihre Arbeit (I8, Z. 263). Das Organisationsklima ist geprägt von Ideen, welche Person 8 einbringen und umsetzen kann (I8, Z. 522). Ihr Handlungsspielraum umfasst vorgegebene, feste Arbeitszeiten, mit denen sie zufrieden ist (I8, Z. 227-239) und zeichnet sich durch hohe Flexibilität in inhaltlicher und zeitlicher Arbeitsdurchführung aus (I8, Z. 242-244, Z. 420-422, Z. 428-430): „Dass wir also nicht so ein starres System haben, in dem wir uns bewegen müssen, sondern dass wir das gut anpassen können an die aktuelle Situation. Das finde ich sehr wertvoll. Das macht die Arbeit auch lebensvoll. Also ich kann mich da besser drin bewegen. Also, dass nicht mit Argusaugen geguckt wird, ob genau das alles so eine Reihenfolge ist, die vorgegeben ist, sondern dass wir selber da gut das ausbalancieren können“ (I8, Z. 422-427).

Der Einfluss äußerer Umstände – beispielsweise saisonale Belastungen wie die Coronakrise – wirken auf Person 6 ein: „Ja, das war jetzt in dieser Coronazeit schwierig. Da gab es ja verschiedene Möglichkeiten der Vernetzung. Und da habe ich gesagt: ‚Wir können nicht mehr arbeiten als vorher, jetzt‘. Weil über das Handy dauernd Informationen kamen, wo man lesen musste, wo man reagieren musste. Und das rund um die Uhr. Ich sage ‚So geht das nicht‘“ (I8, Z. 560-564).

Private Lebensumstände wirken als Kontextbedingungen auf Person 8. Dazu zählen chronische Stressoren wie Existenzängste aufgrund ihrer finanziellen Situation: die allgegenwärtige Unsicherheit in der Finanzierung des Frauenhauses hatte eine Gehaltsreduktion zur Folge (I8, Z. 89-90). Kritische Lebensereignisse hat Person 8 selbst momentan nicht erlebt, jedoch ist sie überzeugt, dass partnerschaftliche Probleme einen Einfluss auf die Belastbarkeit haben (I8, Z. 343-344). Generell ist sie der Meinung, dass „[...] wenn es jemandem so ganz schlecht geht und sie nicht rauskommt, aus der Situation, spielen oft private Sachen mit rein. Es ist immer eine Mischung dann“ (I8, Z. 595-597).

Organisationale, extrapersonale bzw. soziale Ressourcen sind neben den (intra-)personalen Ressourcen von großer Bedeutung für die Entstehung der von Person 8 angewandten Strategien zur Bewältigung psychischer Belastungen und beeinflussen diese als intervenierende Bedingungen.

Zu den organisationalen, extrapersonalen bzw. sozialen Ressourcen zählt Person 8 hilfreiche Beratungssettings durch eine gute Arbeitsplatzausstattung, beispielsweise indem der Beratungsraum ordentlich ist und ungestörtes Arbeiten ermöglicht wird (I8, Z. 686-676). Person 8 ist mit der Supervisorin zufrieden, auch mit der Möglichkeit der Einzelsupervision bezüglich der Fälle und potentiellen Teamkonflikten (I8, Z. 202-212, Z. 390-391, Z. 588-591). Sie gibt an, dass „[...] für eine psychische stabile Atmosphäre ein gut funktionierendes Arbeitsteam notwendig“ (I8, Z. 183-184) sei. Die Teamarbeit sei „[...] wahnsinnig wichtig, [...] weil man sich gegenseitig unterstützen kann oder sich gegenseitig bereichern kann“ (I8, Z. 520-521). Zum einen durch Absprachen bezüglich der Vorgehensweise (I8, Z. 516-517), zum anderen durch den Austausch, der nach einer Beratung stattfinden kann, um die Handhabung der Situation zu besprechen oder „irgendwas Schlimmeres“, was passiert ist, aufzuarbeiten (I8, Z. 214-218). Person 8 merkt an, sie könne nicht „[...] in einem Frauenhaus [...] arbeiten, wo ich alleine bin. Das würde ich nicht aushalten [...]“ (I8, Z. 523-524). Weitere soziale Unterstützung erhält sie durch ihr „stabiles Umfeld“ (I8, Z. 616) – ihre „gut funktionierende“ (I8, Z. 184) Familie. Ein berufliches Netzwerk hilft ihr im Umgang mit Belastungen durch die tägliche Arbeit im Frauenhaus, denn „[w]enn man weiß, wo man sich hinwenden kann, schrumpft die Belastung“ (I8, Z. 406-407). Der Austausch mit ihrem Netzwerk, auf Fachtagungen, ihr Mitwirken in der bundesweiten Arbeitsgruppe der autonomen Frauenhäuser und Gremien der Stadt – ein Austausch auf politischer Ebene, der „[...] unheimlich wichtig ist, der aber auch vieles voranbringt“ (I8, Z. 374-375) – und das Einbinden der Fachdienste stellen eine große Ressource dar (I8, Z. 366-379, Z. 391-417).

Person 8 verfügt über zahlreiche (intra-)personale Ressourcen, die nachfolgend kurz zusammengefasst dargestellt werden.

### Motivation

Motiviert wird Person 8 durch die Zusammenarbeit im Team und den damit verbundenen zwischenmenschlichen Kontakt (I8, Z. 432), dass sie Frauen empowern kann (I8, Z. 433), ihnen helfen kann, „aus ihren Gewaltstrukturen rauszukommen und neue Wege einzuschlagen“ (I8, Z. 433-434) und durch die hohe Wertschätzung von Klientinnen (I8, Z. 251-255, Z. 260-262, Z. 434-445). Zudem motiviert sie, eine sinnvolle Tätigkeit zu verrichten, in der sie politischen und gesellschaftlichen Einfluss nehmen kann (I8, Z. 371-375, Z. 366-369) und die Erfolge zu sehen (I8, Z. 342-345).

### Kompetenzen

- Eigenverantwortung

Das Nähe-Distanz-Verhältnis zu bewahren ist für Person 8 sehr wichtig: „Mit Mitleid kommt man wenig vorwärts (lacht). Einen guten Draufblick auf die Problemlage der Frauen, um professionell arbeiten zu können. Also auch Distanz und Nähe spielt da eine Rolle“ (I8, Z. 619-621). Auch die Inanspruchnahme einer Psychotherapie wäre für sie eine Option, wenn sie an ihre Grenzen stoßen würde (I8, Z. 597-609). Eigenverantwortung zeigt Person 8 auch, indem sie Kontrastarbeit betreibt, beispielsweise Gartenarbeit (I8, Z. 200-202) oder mit dem Fahrrad zur Arbeit fährt (I8, Z. 193-195).

- Flexibilität

Flexibel zu sein, sich auf wechselnde Arbeitssituationen einzustellen oder beispielsweise das Projekt bei Problemen zu tauschen, beschreibt Person 8 als Ressource (I8, Z. 577-578, Z. 584-588).

- Empathie

Person 8 empfindet, dass sie einen „guten Zugang zu den Frauen [hat und] nicht an einem Helfersyndrom [leide]“ (I8, Z. 469).

- Authentizität und Durchsetzungsvermögen

Person 8 beschreibt sich als „relativ streng“ (I8, Z. 474), was „[...] sicher nicht allen [passe]“ (I8, Z. 475-476), jedoch ein notwendiges Verhalten sei, denn „[...] es geht hier ja auch nicht darum, dass die Frauen nur aufbewahrt werden. Dass es eine Entwicklung gibt. Da ist manches dann mal anzusprechen“ (I8, Z. 476-478). Insbesondere betont sie, dass sie sich „[...] nicht auf die Strukturen, die die Frauen hier mitbringen und kennen [einlässt]“ (I8, 478-479).

- Fähigkeit zu delegieren

Die Fähigkeit, Aufgaben an Fachdienste und Netzwerkpartner zu delegieren, sieht sie als Ressource (I8, Z. 416-417): „[...] wir sind ja nicht für alles zuständig“ (I8, Z. 410).

- Konfliktmanagement

Konfliktmanagement zählt zu den Kompetenzen, die Person 8 täglich benötigt, um Lösungen bei Streitigkeiten zwischen den Bewohnerinnen zu finden (I8, Z. 160-170).

- Organisations- und Entscheidungsfähigkeit

„[G]ute Arbeitsstrukturen [...], die auch für die Frau sichtbar [sind]“ (I8, Z. 621-622), beispielsweise in der Organisation ihrer Termine mit den Klientinnen und der Verbindlichkeit dieser, zeichnen die Arbeitsweise von Person 8 aus (I8, Z. 624-636, Z. 661-664).

Berufserfahrung

Im Umgang mit bedrohlichen Situationen konnte Person 8 im Laufe der Jahre einige Erfahrung sammeln, von der sie profitiert (I8, Z. 154-158).

Problembewältigung

Ihre Problembewältigung ist problemorientiert, indem sie nachfragt, Rücksprache mit ihrem Team hält, Konflikte offen anspricht, guten Willen zeigt (I8, Z. 212-218, Z. 487-495) und sich beliest, wenn ihr Informationen fehlen (I8, Z. 497). Probleme macht sie nicht mit sich selbst aus, sondern nimmt die Unterstützung anderer entgegen (I8, Z. 500-501). Auch das schnelle Ausprobieren von Lösungsmöglichkeiten zählt zu ihren problemorientierten Problembewältigungsstrategien (I8, Z. 510-511).

Selbstwirksamkeit

Person 8 ist überzeugt, psychisch belastende Situationen selbst beeinflussen zu können, benötigt jedoch „manchmal [...] Unterstützung von anderen“ (I8, Z. 500-501). Sie weiß um ihre Wissenslücken und Kompetenzen, die entscheidend für den Erfolg ihrer täglichen Arbeit sind (I8, Z. 468-469, Z. 495-496). Optimismus und gute Laune zählen zu den Ressourcen, mit denen Person 8 ihre Arbeit verrichtet, jedoch auch benötigt, um ihre Gesundheit aufrecht zu erhalten (I8, Z. 616).

Einstellungen/Werte/Überzeugung

„[D]as Oberste [ihrer Tätigkeit] ist 'Hilfe zur Selbsthilfe'. Wir wollen die Frauen dahinbringen, dass sie ihr Leben wieder eigenständig gestalten können“ (I8, Z. 314-315). Dazu forciert Person 8 die Selbstständigkeit ihrer Klientinnen und möchte das Selbstbewusstsein hervorholen, welches „[...] sie in ihrer Partnerschaft verloren haben“ (I8, Z. 471-472).

Die Strategien von Person 8 zur Bewältigung der psychischen Belastung bezüglich der Zusammenarbeit mit den Klientinnen sind zum einen problem-, zum anderen emotionsorientiert. Problemorientiert sind folgende Strategien: Das Besprechen von Problemen bei Fällen mit Kolleginnen, mittels Supervision und des Netzwerks anderer Frauenhäuser (I8, Z. 202-212, Z. 374-375, Z. 390-391, Z. 588-591, Z. 366-379, Z. 391-417) sowie das Setzen von Grenzen gegenüber Klientinnen (I8, Z. 474-479, Z. 619-621): „Es gibt ganz sicher mal den ein oder anderen Fall, den man mit nach Hause schleppt, aber davor ist ja niemand gewappnet. Aber in der Regel sage ich ‚Arbeit ist Arbeit und Privat ist Privat‘. Und das hat mich auch die ganzen Jahre gut begleitet, sage ich mal. Und sich eben diese eigene Struktur zu schaffen und sich daran zu halten, das ist glaub ich hilfreich“ (I8, Z. 195-198).

Emotionsorientiert ist folgende Strategie von Person 8: Den Arbeitsweg bewusst mit dem Fahrrad fahren (I8, Z. 193-195) und Kontrastarbeit (Gartenarbeit) anwenden, um sich abzulenken und abzuschalten: „Also ich kann auch gut in der Erde wühlen, das erdet mich. Also so Gartenarbeit, da ist meine Energie wirklich in der Erde und nicht im Kopf“ (I8, Z. 200-201). Ein Ritual zu suchen, das bei Arbeitsschluss durchgeführt wird, hilft ebenfalls, um bewusst eine Trennlinie zu ziehen (I8, Z. 565-568): „Die erste Frau, die ich aufgenommen habe im Frauenhaus, da habe ich mir viel Zeit genommen, um ihre Geschichte anzuhören, sie gut ins Haus einzubinden usw. Und ich bin nach Hause gekommen und habe glaub ich geduscht, weil ich das Gefühl hatte, ich muss jetzt alles von mir abwaschen. Das ist für mich

ein ganz prägnantes Beispiel: Weg und dann zu Hause. Also Abwaschen und dann ist wieder etwas Anderes dran“ (I8, Z. 550-554). Zudem half ihr die familiäre Verpflichtung als Mutter, Ablenkung zu finden (I8, 547). Zuletzt verweist Person 8 darauf, dass sich die Kommunikation mit anderen Mitarbeiterinnen nach Feierabend auf ein Minimum belaufen sollte, um ein Abschalten zu bewirken (I8, Z. 558-560).

Die Strategie bezüglich der Bewältigung der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz von Person 8 ist problemorientiert und entspricht einer Strukturierung und Organisation ihrer Arbeitsaufgaben, beispielsweise das Einteilen von Gesprächsterminen, welche pünktlich eingehalten werden bei gleichzeitigem flexiblen Anpassen an aktuelle Situationen (I8, Z. 420-427, Z. 624-636, Z. 661-664). Zudem tritt sie bei Konflikten und Meinungsverschiedenheiten in einen Austausch mit den anderen Mitgliedern des Vereins (I8, Z. 166-170). Eine emotionsorientierte Strategie von Person 8, um psychische Belastungen aufgrund der wahrgenommenen Belastung am Arbeitsplatz zu bewältigen, ist das Nutzen des Freizeitausgleichs nach einer Rufbereitschaft (I8, Z. 225-227).

Als Folge nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien nennt Person 8 das „[A]bschalten“ (I8, Z. 192), um „gut [zu] schlafen“ (I8, Z. 195), aber auch „[...] um diese Arbeit machen zu können“ (I8, 557-558). Als Folge nach Anwendung der problemorientierten Strategien „schrumpft die Belastung“ (I8, Z. 406-407) und es stellt sich für Person 8 Entlastung ein (I8, Z. 213), dass sie nicht „mit irgendeiner belastenden Situation alleine gelassen [...] [wird]. Oder alleine nachhause gehen oder das alleine aushalten [muss]“ (I8, Z. 217-218) und „[...] auch selbst wieder besser arbeiten kann“ (I8, Z. 659-660).

### 5.2.9 Person 9

*„[...] wenn man sich einfach auch zu stark einbringt, dann wird man auch schnell enttäuscht. Es muss irgendwie ein gesundes Maß sein. Also [...] dass immer noch ein gewisser Abstand zwischen Klientin und der Mitarbeiterin ist. Dass es auf jeden Fall nicht zu eng wird.“*

*(I9, Z.544-547)*

Das Interview mit Person 9 fand aufgrund der Coronakrise telefonisch statt und hatte eine Gesprächsdauer von 61 Minuten. Es entwickelte sich nach kurzer Zeit eine angenehme und vertraute Gesprächsatmosphäre zwischen Interviewerin und Person 9, die während des gesamten Interviews anhielt.

Person 9 ist weiblich, zwischen 40 und 49 Jahren alt, verfügt über 15 Jahre Berufserfahrung als Dipl. Sozialpädagogin und ist seit elf bis 20 Jahren bei einem nicht-autonomen Träger in Sachsen-Anhalt beschäftigt, bei dem sie eine Führungsposition einnimmt und durch die Rufbereitschaft Wochenendarbeit leisten muss. Neben der deutschen Muttersprache besitzt sie Fremdsprachenkenntnisse in Englisch. Ihren Gesundheitszustand beschreibt Person 9 zur Zeit des Interviews als „gut“. Neben ihr arbeiten zwei Teilzeitkräfte und eine Ehrenamtliche im Frauenhaus, das Schutz für vier Frauen und sechs Kinder bietet.

Person 9 besitzt ein sehr hohes Kohärenzgefühl (6,6), das in der Ausprägung *Comprehensibility* und *Meaningfulness* die höchsten Werte erreicht. Person 9 besitzt demnach ein hohes Vertrauen, dass Ereignisse und Anforderungen der Umwelt erklärbar sind: „Ja, also wenn sich irgendwo ein Problem auftut, dass ich natürlich selbst erstmal abwäge ‚Mensch, ist das jetzt‘ [...] Also Probleme macht man sich ja oft selber. Das ist ja nicht so, dass auf einmal etwas auftaucht: ‚so, das ist jetzt ein Problem‘, sondern das hat ja etwas mit der Einstellung, die man selber hat, zu tun, ja. Also für manche sind eben Dinge, die für mich ein Riesenproblem sind, finden manche eben gar nicht problematisch.“ (I9, Z. 492-498). Anforderungen werden als lohnende Herausforderungen betrachtet, für die Person 9 sich engagiert und investiert: „Naja, schon gerade die Klientinnen, die dann eben so eine gewisse Dankbarkeit zeigen und wo man jetzt sieht, ‚Mensch, die hat das jetzt echt geschafft‘. Ja, das sind so Punkte, die einen motivieren. Wenn man sieht, man kann Klientinnen helfen, aus der Gewaltspirale einfach rauszukommen. Hm, dass die dann / Wenn die dann wirklich in ihre Wohnung ziehen und ein stabiles Leben wiederhaben, vielleicht einen Job haben, und alles gut läuft. Das ist dann schon wirklich eine Sache, da freut man sich einfach drüber, dass das geklappt hat“ (I9, Z. 474-480).

Das falleigene Kodierparadigma für Person 9 in Bezug auf ihre Strategien gegen psychische Belastungen strukturiert sich wie folgt: Die wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz – insbesondere die Arbeitsorganisation – sowie die Zusammenarbeit mit den Klientinnen – insbesondere das Verhalten dieser – stellen die Ursache der psychischen Belastungen von Person 9 dar. Als psychische Belastungen aufgrund der Arbeitsaufgabe nennt Person 9 zum einen intransparente Arbeitsabläufe, u.a. „[...] dass jetzt zum Beispiel so klare Anweisungen eben irgendwie fehlen. Klare Regelungen fehlen“ (I9, Z. 48-49) sowie mangelnde Kommunikation: „Und da war es eben so, dass ich keine klare Aussage bekomme habe. [...] Und da habe ich mich so ein bisschen alleine gelassen gefühlt. Im Nachhinein, einige Tage später, wurde auch zurückgerudert und wahrscheinlich noch mal über die Aussage nachgedacht. Und da gab es dann auch eine Regelung. Aber anfangs wurde mir das eben erstmal so an den Kopf geknallt und das hat mich natürlich schon beschäftigt. Und das habe ich natürlich auch mit nach Hause genommen und hab gedacht ‚Oh wie soll denn das hier alles funktionieren?‘“ (I9, Z. 54-64). Zudem stellt die Rufbereitschaft eine weitere Belastung dar: „Die Bereitschaft ist auch so eine Sache, die würde ich sehr, sehr gerne abgeben. Also darauf würde ich sehr gerne verzichten (lacht). Stimmt, sehen Sie, das ist eigentlich ein wichtiger Punkt und da habe ich jetzt gar nicht so dran gedacht. Das ist schon eine belastende Sache, diese Bereitschaft“ (I9, Z. 88-91). Von den Fällen ist sie „psychisch nicht so sehr belastet“ (I9, Z. 10), bis auf Fälle, in denen Frauen permanent vom Täter bedroht werden, was sich auch auf ihr eigenes Sicherheitsempfinden auswirkt (I9, Z. 30-43). Zudem belastet sie das Verhalten der Klientinnen, wenn diese ihr eine geringe Wertschätzung entgegenbringen (I9, Z. 174-185).

Vielfältige Kontextbedingungen in Form von politischen, gesellschaftlichen und organisationalen Rahmenbedingungen und jene, die sich in der Zusammenarbeit mit Institutionen ergeben, prägen neben

dem Einfluss äußerer Umstände sowie privater Lebensumstände die Arbeit im Frauenhaus. Sie beeinflussen zudem die psychischen Belastungen.

Die politischen Rahmenbedingungen in Bezug auf die politische Unterstützung der Frauenhäuser prägen die tägliche Arbeit von Person 9. Dazu gehört die Wahrnehmung einer mangelnden Wertschätzung durch die Politik, insbesondere durch die Stadt und dem Landkreis (I9, Z. 162-171), die mangelhafte beratungsräumliche und materielle Ausstattung (I9, Z. 258-263, Z. 431-433) sowie die mangelhafte Finanzierung der Supervision: „Das ist eine Sache, die kann ich nicht nachvollziehen. Ich kann es verstehen, dass vielleicht keine Gelder da sind, aber ich finde, Supervision ist eine super wichtige Sache. Und dass uns das jetzt so ‚weggenommen‘ wird, finde ich katastrophal. Also von daher ist jetzt so, was jetzt auch so Psychohygiene betrifft, ist da jetzt keine große Unterstützung“ (I9, Z. 326-329). Auch die Finanzierung der Kosten des Frauenhauses, beispielsweise für DolmetscherInnen, empfindet Person 9 als mangelhaft (I9, Z. 268-270, Z. 448-459, Z. 564-574) und fasst es folgendermaßen zusammen: „Und ich sage mal, die Arbeit ist dann nicht richtig befriedigend, wenn man nicht richtig mit den Klientinnen arbeiten kann, ja. Das ist dann manchmal auch schon ein bisschen frustrierend“ (I9, Z. 456-459).

Zudem wirken gesellschaftliche Rahmenbedingungen auf die Arbeit von Person 9 ein, beispielsweise die gesellschaftliche Wertschätzung, die sie als zu wenig beschreibt (I9, Z. 160-162), sowie die Zunahme der Problemlage der Klientinnen (I9, Z. 319): mehr Klientinnen mit Migrationshintergrund und solche, die kaum Deutsch sprechen und DolmetscherInnen benötigen (I9, Z. 435-459): „[...] was es vielleicht ein bisschen schwieriger macht, ist die Arbeit mit ausländischen Klientinnen, die ja doch einen relativ großen Anteil momentan ausmachen. Weil da einfach die Sprachbarriere da ist. Weil mir ist es einfach wichtig, mit den Klientinnen dahingehend zu arbeiten, dass die Klientinnen selber Lösungen entwickeln und dass ich ihnen nichts vorgebe. Ja, zwar schon so in eine gewisse Richtung und dass ich ihnen Vorschläge mache, was möglich wäre, aber im Endeffekt sollen die Klientinnen entscheiden. Und das ist eben bei den ausländischen Klientinnen, die der deutschen Sprache eben nicht mächtig – oder kaum mächtig – sind, sehr, sehr schwierig. Also weil sie sich eben auch mit dem ganzen System in Deutschland nicht auskennen.“ (I9, Z. 435-444).

Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit stellen eine weitere Kontextbedingung dar, die mit verschiedenen Dimensionen die Arbeit von Person 9 beeinflusst. Zum einen erschweren rechtliche Vorgaben von Behörden aus anderen Landkreisen die Unterstützungsarbeit (I9, Z. 116-118). Zum anderen ist die Qualität der Zusammenarbeit fallabhängig und personenabhängig: „Also zum Beispiel war am Anfang die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt recht schwierig. Ich muss aber sagen, das hat sich im Laufe der Jahre jetzt irgendwie gegeben. Vielleicht ist es auch einfach so, wenn man auch eine gewisse Zeit dabei ist und sich doch irgendwie kennt, dass es dann alles dann doch ein bisschen einfacher wird. [...] Natürlich ist es mal so, dass man einen Fall hat und dann hat man mal einen Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin, mit der man vorher noch nicht zu tun hatte und wo man dann sagt ‚Oh Mensch, wie

läuft das denn jetzt gerade?'. Dass man sich da einfach so drüber ärgert. Ja, das kommt schon vor“ (I9, Z. 108-116).

Organisationale Rahmenbedingungen stellen eine weitere Kontextbedingung dar. Hierzu zählen Gratifikationen in Form von Arbeitsplatzsicherheit, die Person 9 als sehr sicher einschätzt (I9, Z. 215-227) und Entgelt, mit welchem sie nicht zufrieden ist (I9, Z. 137-144), da ihr Einkommen „recht niedrig“ (I9, Z. 144) sei und im Vergleich zur „[...] Arbeit, die wir leisten, [...] es angemessen [wäre], mehr Geld zu bekommen“ (I9, Z. 139-140) – „das“ Problem der Sozialen Arbeit.

Zudem empfindet sie eine geringe Wertschätzung und Unterstützung durch die Geschäftsleitung des Trägers für ihre Arbeit (I9, Z. 150-153, Z. 577-578).

Das Organisationsklima ist geprägt von wenig Unterstützung durch die Geschäftsführung (I9, Z. 13-19, Z. 26-29, Z. 250-252, Z. 577-578), wenig teambildenden und gesundheitsfördernden Maßnahmen sowie von zu wenig Zeit für das Besuchen gemeinsamer Veranstaltungen (I9, Z. 580-597).

Ihr Handlungsspielraum umfasst einen vielseitigen Arbeitsbereich ohne Routine (I9, Z. 77-79) und zeichnet sich durch hohe Flexibilität in inhaltlicher und zeitlicher Arbeitsdurchführung aus: „Also da sind wir sehr flexibel. [...] Vom Träger wird uns auch da freie Hand gelassen. Also es muss im Endeffekt ein Ergebnis rauskommen. Es muss alles gut laufen. [...] Also von Arbeitszeit her ist es sehr flexibel. Also die Stunden müssen im Ende des Monats stimmen. Aber ob ich jetzt an einem Tag – sag ich jetzt mal – nur vier Stunden auf Arbeit bin und dafür arbeite ich aber mal einen anderen Tag neun oder zehn Stunden oder so. Das ist vollkommen in Ordnung. Und das ist auch das, was ich auch hier wirklich schätze“ (I9, Z. 128-134).

Der Einfluss äußerer Umstände – beispielsweise saisonale Belastungen wie die Coronakrise – wirken auf Person 6 ein: „Natürlich, es war für alle erstmal was ganz Neues. Alle standen vor einer Herausforderung. Mein Kind ist im Kindergarten. Und da stand ich erstmal da und dachte ‚Oh Gott, was mache ich jetzt? Kitas haben geschlossen. Was mache ich jetzt mit meinem Kind, wie wird das hier funktionieren? Wie kann ich das jetzt irgendwie vereinbaren?‘“ (I9, Z. 50-53). Ebenfalls beeinflusst wird das Sicherheitsempfinden von Person 9 und ihrer Familie durch Täter (I9, Z. 33-44).

Private Lebensumstände wirken als Kontextbedingungen auf Person 9. Dazu zählen *daily hassles* wie die Coronasituation (I9, Z. 48-63) sowie Erfüllung von Aufgaben innerhalb der Familie (I9, Z. 245-248).

Organisationale, extrapersonale bzw. soziale Ressourcen sind neben den (intra-)personalen Ressourcen von großer Bedeutung für die Entstehung der von Person 9 angewandten Strategien zur Bewältigung psychischer Belastungen und beeinflussen diese als intervenierende Bedingungen.

Zu den organisationalen, extrapersonalen bzw. sozialen Ressourcen zählt Person 9 Weiterbildungen, die allerdings privat zu bezahlen sind (I9, Z. 367-369), die Durchführung von Supervision (I9, Z. 328, Z. 558-562) sowie soziale Unterstützung durch die Leitung als Bindeglied zwischen Mitarbeiterinnen und

Geschäftsführung in Form von „besserer Kommunikation“ (I9, Z. 23) und wertschätzenden Leistungsrückmeldungen (I9, Z. 24-28, Z. 148-150). Soziale Unterstützung erhält Person 9 jedoch auch durch ihre Kolleginnen innerhalb ihres Teams: „Die gegenseitige Unterstützung, [...] eine Wertschätzung untereinander im Team. Das ist wichtig. Rücksichtnahme. Also das denk ich. Das funktioniert wirklich sehr, sehr gut“ (I9, Z. 290-292). Hierzu zählen Absprachen bezüglich der Vertretungsorganisation für Urlaub und Bereitschaftsdienst, der Tausch von Klientinnen, wenn eine Zusammenarbeit unmöglich erscheint sowie Rücksprachen bezüglich des Arbeitspensums (I9, Z. 73-75, Z. 299-308, Z. 282-288). Austausch im Team ist für Person 9 essentiell: „Und dass wir auch, wenn es jetzt ein Fall ist, der uns sehr beschäftigt, dass wir da auch sagen ‚Mensch, also können wir uns da nochmal zusammensetzen, können wir da nochmal drüber reden?‘ Das entlastet natürlich sehr, muss ich sagen“ (I9, Z. 285-288). Zudem schätzt sie es, „[...] gemeinsam [...] nach Lösungen suchen [zu] können“ (I9, Z. 311) – auch projektübergreifend mit Mitarbeiterinnen anderer Frauenhäuser im Landkreis (I9, Z. 336-347). Die soziale Unterstützung ihrer Familie als „Ausgleich“ (I9, Z. 394) ist für Person 9 die „Hauptquelle, aus der [...] [sie] schöpf[t]“ (I9, Z. 403). Hierbei erfolgt auch ein Austausch mit ihrem Mann und ihrer Familie bezüglich relevanter „Probleme mit dem Träger“ (I9, Z. 378).

Person 9 verfügt über zahlreiche (intra-)personale Ressourcen, die nachfolgend kurz zusammengefasst dargestellt werden.

### Motivation

Motivation erhält Person 9 durch „Klientinnen, die dann eben so eine gewisse Dankbarkeit zeigen und wo man jetzt sieht, ‚Mensch, die hat das jetzt echt geschafft‘. Ja, das sind so Punkte, die einen motivieren. Wenn man sieht, man kann Klientinnen helfen, aus der Gewaltspirale einfach rauszukommen“ (I9, Z. 474-477). Neben dem helfen Können und der hohen Wertschätzung der Klientinnen motiviert sie auch, Erfolge zu sehen (I9, Z. 477-482).

### Kompetenzen

#### - Lernbereitschaft

Person 9 war in anderen Bereichen der Sozialen Arbeit tätig, bevor sie im Frauenhaus eine Anstellung fand. Ihre Kenntnisse eignete sie sich durch das Arbeiten im Frauenhaus, Weiterbildungen sowie Fachtagungen an (I9, Z. 466-472).

#### - Eigenverantwortung

Psychohygiene ist für Person 9 essentiell. Sie zählt dazu einen „[...] gewisse[n] Abstand zwischen Klientin und der Mitarbeiterin [...]. Dass es auf jeden Fall nicht zu eng wird. [...] [Und] das der Klientin eben auch mitzuteilen, wenn Grenzen überschritten werden“ (I9, Z. 546-552). Regeneration in Form eines regelmäßigen Urlaubs ist für sie ebenfalls wichtig (I9, Z. 403-405).

- Reflexionskompetenz

„Sich selbst auch reflektieren“ (I9, Z. 557), die Reaktionen der Klientinnen nicht persönlich zu nehmen und die eigene Rolle innerhalb der Situation zu hinterfragen zählt für Person 9 zu einer entscheidenden Ressource (I9, Z. 188-203, Z. 605-608): „Ist das jetzt wirklich etwas, was jetzt so gravierend ist und was mich jetzt wirklich so beeinflussen sollte? Oder gibt es vielleicht eine ganz einfache Lösung dafür?“ (I9, Z. 499-500).

- Authentizität und Durchsetzungsvermögen

Klientinnen Grenzen mitzuteilen ist eine wichtige Ressource für Person 9 (I9, Z. 551-552).

- Organisations- und Entscheidungsfähigkeit

Sie entscheidet zudem im Bereitschaftsdienst über die Dringlichkeit der Fälle und bespricht gemeinsam mit ihren Kolleginnen die Vertretungsorganisation (I9, Z. 73-73, Z. 615-629).

- Verantwortungsbewusstsein

Person 9 ist es bewusst, dass ihre Klientinnen möglicherweise andere Ziele verfolgen, als sie ihnen empfehlen würde – und versucht, professionell mit ihrer Frustration umzugehen (I9, Z. 188-203).

Berufserfahrung

Sie besitzt Erfahrung im Umgang mit Notfällen während der Rufbereitschaft (I9, Z. 615-639) und im Umgang mit den eigenen Erwartungen an die Arbeit (I9, Z. 188-203, Z. 424-430).

Problembewältigung

Probleme zu hinterfragen und einen Perspektivwechsel vorzunehmen zählt zu den emotionsorientierten Problembewältigungsstrategien von Person 9. Jedoch ist die Rücksprache mit Kolleginnen oder der Familie für sie ebenso wichtig: „Also ich versuche natürlich erstmal selbst, das Problem zu lösen, aber wenn ich nicht weiterkomme, dann hilft mir das wirklich, mit anderen darüber zu reden und dann gemeinsam eine Lösung zu finden“ (I9, Z. 502-504).

Selbstwirksamkeit

Person 9 ist von ihren Kompetenzen überzeugt (I9, Z. 464-472) und geht davon aus, auch psychische Belastungssituationen beeinflussen zu können (I9, Z. 518-520, Z. 527-530). Achtsamkeit und Spaß bei der Arbeit unterstützen dabei (I9, Z. 605-608, Z. 429-430).

Einstellung/Werte/Überzeugung

Sie besitzt die Einstellung, dass die Arbeit im Frauenhaus „ein Job“ (I9, Z. 10) sei und sie „Hilfe zur Selbsthilfe“ leiste – „Aber im Endeffekt muss die Frau das für sich entscheiden, ob sie das auch wirklich möchte“ (I9, Z. 193-194).

Die Strategien von Person 9 zur Bewältigung der psychischen Belastung bezüglich der Zusammenarbeit mit den Klientinnen sind zum einen problem-, zum anderen emotionsorientiert. Problemorientiert sind folgende Strategien: Das Besprechen von Problemen bei Fällen mit Kolleginnen, mittels Supervision und des Netzwerks anderer Frauenhäuser (I9, Z. 285-288, Z. 311, Z. 336-347, Z. 328, Z. 558-562) sowie das Setzen von Grenzen gegenüber Klientinnen (I9, Z. 546-552): „Aber was ich einfach auch gemerkt habe, wenn man sich einfach auch zu stark einbringt, dann wird man auch schnell enttäuscht. Es muss irgendwie ein gesundes Maß sein. Also oder auch, dass immer noch ein gewisser Abstand zwischen Klientin und der Mitarbeiterin ist. Dass es auf jeden Fall nicht zu eng wird. [...] Klar, das ist ganz wichtig. Ja und auch das der Klientin eben auch mitzuteilen, wenn Grenzen überschritten werden“ (I9, Z. 543-552). Dazu gehört auch das Abwägen der Dringlichkeit der Notfälle: „Wo ich dann auch verweisen würde: Melden Sie sich bitte am Montag zu unseren Sprechzeiten, da können wir ein Beratungsgespräch führen, aber ja, das kann ich bloß irgendwie raten. [...] [M]an muss sich jetzt den Sonntagnachmittag nicht versauen (lacht) lassen, mit so einer Beratung, wenn man das am Montag auch machen kann. Wenn da vielleicht schon lange was im Argen liegt und es nicht gerade akut ist, ja“ (I9, Z. 620-629).

Emotionsorientiert ist folgende Strategie von Person 9: Den Arbeitsweg bewusst nutzen, um „belastend[ ] Sachen [...] aus [dem] Kopf raus [zu bekommen]“ (I9, Z. 400-401), Kontrastarbeit (Urlaub) anwenden, um sich abzulenken und abzuschalten: „[...] natürlich finde ich es auch wichtig, regelmäßig Urlaub zu haben. Und dass ich da auch wirklich abschalten kann“ (I9, Z. 403-404). Zudem hilft ihr die familiäre Verpflichtung als Mutter und Ehefrau, Ablenkung zu finden: „[...] privat ist dann privat. Das hilft mir dann auch. Ja, dann bin ich abgelenkt“ (I9, Z. 401-402).

Die Strategie bezüglich der Bewältigung der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz von Person 9 ist problemorientiert und entspricht einer Strukturierung und Organisation ihrer Arbeitsaufgaben, beispielsweise durch Absprachen bezüglich der Vertretungsorganisation für Urlaub und Bereitschaftsdienst, der Tausch von Klientinnen, wenn eine Zusammenarbeit unmöglich erscheint sowie Rücksprachen bezüglich des Arbeitspensums (I9, Z. 73-75, Z. 299-308, Z. 282-288). Eine emotionsorientierte Strategie von Person 9, um psychische Belastungen aufgrund der wahrgenommenen Belastung am Arbeitsplatz zu bewältigen, ist das Besprechen der Arbeitsprobleme mit ihrer Familie und ihrem Mann: „Wenn es jetzt natürlich Probleme mit dem Träger gibt, das natürlich schon, ja. Das bespreche ich natürlich schon mit meinem Mann oder mit meiner Familie. Und das hilft mir dann natürlich auch, ja, [...] dass wenn ich jetzt zum Beispiel mit meinem Mann rede, dass wir überlegen ‚Mensch, was könntest du denn vielleicht machen?‘ [...] Also bisher haben wir eigentlich immer eine Lösung gefunden. Also dass man da auch irgendwas klären konnte“ (I9, Z. 378-389).

Als Folge nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien nennt Person 9 das „[A]bschalten“ (I8, Z. 395), um die „belastenden Sachen [...] [aus dem] Kopf raus [zu bekommen]“ (I9, Z. 400-401). Folge nach Anwendung der problemorientierten Strategien ist, dass „[...] einfach so ein bisschen eine Last

abfällt“ (I9, Z. 289-299), die Rücksprache mit den Kolleginnen „entlastet“ (I9, Z. 288) und „[...] dass man dann einfach Sachen auch klarer sieht“ (I9, Z. 294).

### 5.2.10 Person 10

*„Einfach die Sachen immer im Team besprechen, für sich selber immer gut reflektieren, immer wieder die Nähe und Distanz zu den Fällen und zu den Klienten reflektieren.*

*Ja und sich einfach privat einen guten Ausgleich schaffen.“*

*(I10, Z. 705-708)*

Das Interview mit Person 10 fand aufgrund der Coronakrise telefonisch statt und hatte eine Gesprächsdauer von 67 Minuten. Es entwickelte sich nach kurzer Zeit eine angenehme und vertraute Gesprächsatmosphäre zwischen Interviewerin und Person 10, die während des gesamten Interviews anhielt.

Person 10 ist weiblich, zwischen 30 und 39 Jahren alt, verfügt über sechs Jahre Berufserfahrung als Mag. Erziehungswissenschaften/Psychologie/Rechtswissenschaft sowie als Sexualpädagogin und ist seit null bis fünf Jahren bei einem autonomen Verein in Thüringen beschäftigt, bei dem sie keine Führungsverantwortung besitzt und im Rahmen der Rufbereitschaft Wochenendarbeit leisten muss. Sie verfügt neben der Muttersprache Deutsch zudem über Fremdsprachenkenntnisse in Englisch. Sie absolviert momentan eine Ausbildung zur systemischen Beraterin. Ihren Gesundheitszustand beschreibt Person 10 zur Zeit des Interviews als „mäßig“. Neben ihr arbeiten zwei Teilzeitkräfte und fünf Ehrenamtliche im Frauenhaus, zu dessen Schutzplattzahlen sie keine Angabe machen möchte.

Person 10 besitzt ein hohes Kohärenzgefühl (5,3), das in den Ausprägungen *Manageability* und *Meaningfulness* die höchsten Werte erreicht. Person 10 vertraut demnach darauf, dass Ressourcen verfügbar sind, mit denen sie den Anforderungen des Lebens gerecht werden kann: „Also ich probiere es zumindest erstmal und dann ja, wenn ich merke, ‚an der einen oder anderen Stelle, gut, es hakt doch‘, dann hole ich mir halt die Hilfe oder frage nach oder recherchiere wer helfen könnte.“ (I10, Z. 566-568). Anforderungen werden als lohnende Herausforderungen betrachtet, für die Person 10 sich engagiert und investiert: „Meine Utopie ist ja eigentlich, dass wir dafür arbeiten, um uns irgendwann mal abzuschaffen. Dass zwar noch in weiter, weiter, weiter Ferne liegt, aber (lacht) das ist was, wo man auch schon aktiv daran arbeitet, auch so innerlich. Und das empfinde ich als wertvoll. Ich habe schon das Gefühl, dass ich etwas Gutes mache, etwas Sinnvolles und Richtiges“ (I10, Z. 582-586).

Das falleigene Kodierparadigma für Person 10 in Bezug auf ihre Strategien gegen psychische Belastungen strukturiert sich wie folgt: Die wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz sowie die Zusammenarbeit mit den Klientinnen stellen die Ursache der psychischen Belastungen von Person 10 dar. Zu den wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz zählen die Arbeitsaufgabe bzw. der Arbeitsinhalt sowie die Arbeitsorganisation. Als psychische Belastungen aufgrund des Arbeitsinhalts zählt Person 10 die Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses und das

Wohlergehen der Klientinnen (I10, Z. 53-64, Z. 66-69, Z. 172-174, Z. 264-276). Zudem stellen ad-hoc Beratungen eine Belastung dar: „Wenn man die Leute nicht kennt und gleich damit konfrontiert wird, ist das manchmal schwierig. [...] Also ich muss mich dann in den Gesprächen so, wenn die ganze Flut an Informationen [kommt], [m]erke ich, dass ich mich innerlich auch erstmal so ein bisschen beruhigen muss, einmal tief durchatmen und das nochmal sortieren“ (I10, Z. 31-37). Arbeitsorganisationsbedingt belasten sie die Rufbereitschaft (I10, Z. 69-90, Z. 502) und die Vielfalt an Aufgaben, für die sie aufgrund der knappen personellen Ausstattung zuständig ist (I10, Z. 12-18). Person 10 erfährt psychische Belastungen auch aufgrund der Fälle: Frauen ohne Finanzierungsmöglichkeit (I10, Z. 116-136) und Frauen, die zum Täter zurückgehen: „So psychisch belastend finde ich ja, wenn man so Anrufe kriegt und es ist manchmal so, dass man wirklich nicht nachvollziehen kann, dass die Frauen nicht ins Frauenhaus kommen“ (I10, Z. 194-196). Fälle, die eine Massenhysterie oder Gruppendynamik begünstigen, sind ebenfalls ein „[...] bisschen schwierig [...] und belastend [...]“ (I9, Z. 53-54). Opfern von Menschenhandel bzw. von Zwangsprostitution nicht immer helfen zu können, belastet Person 10 zudem: „[...] dass das so ein Fall wäre wo wir uns nicht dafür gewappnet fühlen. Ja, weil das sich schon unterscheidet von den Fällen, die wir sonst bearbeiten. [...] Also wir trauen es uns nicht zu, wie wir uns einfach da fachlich so gut gewappnet fühlen in dem Thema. Also Thüringen hängt da was das betrifft sehr hinterher. Also es ist eine Stelle für Opfer von Menschenhandel in Planung, aber es gibt Bundesländer die mit der Aussteigerhilfe bereits wesentlich weiter sind als wir hier in Thüringen. Und das finde ich ist ein großes Problem auch. Weil es sind auch Frauen, die von Gewalt betroffen sind. Und wir können sie im Endeffekt nicht aufnehmen“ (I9, Z. 104-113). Auch eine psychische Belastung stellen Fälle mit „massiven Übergriffen“ (I0, Z. 211) dar, die schwere körperliche oder sexuelle Gewalt sowie sexuellen Missbrauch beinhalten (I10, Z. 28-29). Ursache für die psychischen Belastungen ist jedoch auch das Verhalten der Klientinnen, beispielsweise Konflikte zwischen den Bewohnerinnen, die eine Bedrohung anderer Frauen im Haus bedingen (I10, Z. 61-64). Ebenso stellen Selbstmordversuche der Klientinnen einen großen Belastungsfaktor dar: „[...] die sind natürlich auch immer sehr belastende Situationen“ (I10, Z. 66-67).

Vielfältige Kontextbedingungen in Form von politischen, gesellschaftlichen und organisationalen Rahmenbedingungen und jene, die sich in der Zusammenarbeit mit Institutionen ergeben, prägen neben dem Einfluss äußerer Umstände sowie privater Lebensumstände die Arbeit im Frauenhaus. Sie beeinflussen zudem die psychischen Belastungen.

Die politischen Rahmenbedingungen in Bezug auf die politische Unterstützung der Frauenhäuser prägen die tägliche Arbeit von Person 8. Dazu gehört die Wahrnehmung einer mangelnden Wertschätzung durch die Politik („Ja, so auf politischer Ebene gibt's da noch viele Kämpfe. Also auch was die Umsetzung bestimmter Richtlinien angeht“ (I10, Z. 303-304)), die mangelhafte personelle Ausstattung (I10, Z. 477-478, Z. 743-744) sowie die mangelhafte Platzkapazität: „Wir hatten letztens zum Beispiel einen Fall, da ist ein Bordell hochgenommen worden. Und dann saßen nachts 20 Prostituierte auf der

Straße bei der Polizei im Gang und keiner wusste wohin. Und meine Kollegin wurde dann gerufen. Wir hatten natürlich die Kapazitäten nicht im Haus [...]“ (I10, 99-103).

Zudem wirken gesellschaftliche Rahmenbedingungen auf die Arbeit von Person 10 ein, beispielsweise die gesellschaftliche Wertschätzung, die sie als zu wenig beschreibt (I8, Z. 315-321, Z. 579-581) und die Zunahme der Problemlage der Klientinnen (I10, Z. 127-136): mehr Klientinnen mit Migrationshintergrund und Fälle, die als hochgefährdet eingeschätzt werden, „[...] wo es wirklich um Mord, Ehrenmord, Kindesentführung usw. geht“ (I10, Z. 140-141). Zudem beeinflusst die Wohnsitzauflage die sichere Unterbringung der hochgefährdeten Klientinnen (I10, Z. 133-136).

Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit stellen eine weitere Kontextbedingung dar, die mit verschiedenen Dimensionen die Arbeit von Person 10 beeinflusst. Zum einen erschweren rechtliche Vorgaben des Jobcenters die Unterstützungsarbeit, indem Anträge mit der Begründung angelehnt werden, die Bearbeitung falle nicht in den Zuständigkeitsbereich – der jedoch nicht klar geregelt ist, weshalb Person 10 hartnäckig bleiben muss (I10, Z. 380-394). Die Kommunikation mit Institutionen stellt eine weitere Herausforderung dar: „Also die Kooperation mit der Polizei ist [...] manchmal gut, manchmal nicht gut. Also es gibt Einsätze, gerade auch wenn wir Notrufe haben, die waren letzte Woche da, hat meine Kollegin gesagt, ‚die haben so super gearbeitet‘. Mit Platzverweis und so weiter und so fort. Aber es gibt tatsächlich Fälle, wo die auch sehr unsensibel sind. Also es gab letztens einen Fall, da hat die Polizei tatsächlich dem Täter verraten, wo die Frau ist“ (I10, Z. 168-173). Auch in Bezug auf den Einbezug der Interventionsstelle sieht Person 10 Verbesserungsbedarf (I10, Z. 182-194). Personenabhängig gestaltet sich die Qualität der Zusammenarbeit mit Institutionen: „Ja, aber es ist ganz unterschiedlich, mit wem man arbeitet. [...] Die [PolizistInnen] sind teilweise sensibilisiert, teilweise auch nicht“ (I10, Z. 180-184). In Bezug auf die Unterstützung und das Wirken rechtsstaatlicher Instanzen gibt Person 10 an, dass Gericht, Jugendamt und Polizei „[...] Briefe an die Täter geschrieben haben, wo dann die Adresse einfach drinstand“ (I10 Z. 222-223)

Organisationale Rahmenbedingungen stellen eine weitere Kontextbedingung dar. Hierzu zählen Gratifikationen in Form von Entgelt, mit dem sie nicht zufrieden ist, da es „[...] so ziemlich per se der schlechteste Tarifvertrag [ist], den es in Deutschland gibt (lacht). Also ich finde, bezahlt wird die Arbeit nicht gut“ (I10, Z. 282-284). „Auch die Interventionsstellen sind in einer anderen Tarifstufe als wir. Und das ist schon etwas, das ich nicht wertschätzend finde, also für die Arbeit, die wir da machen“ (I10, Z. 290-292). Die Rufbereitschaft wird zudem nicht extra vergütet, was Person 10 bemängelt (I10, Z. 475). Um ihr Gehalt aufzubessern, arbeitet Person 10 nebenbei: „[...] dadurch, dass ich mit dem Gehalt nicht so zufrieden bin, die Arbeit aber gerne mache, habe ich mir einen Nebenjob gesucht. Was natürlich belastend ist“ (I10, Z. 401-403). Person 10 äußert sich nicht bezüglich Wertschätzung oder Arbeitsplatzsicherheit.

Zu wenig gesundheitsfördernde Maßnahmen beeinflussen Person 10 zufolge das Organisationsklima (I10, Z. 752-753). Ihr Handlungsspielraum ist geprägt von sehr vielseitigen Aufgaben und zeichnet sich durch hohe Flexibilität in inhaltlicher und zeitlicher Arbeitsdurchführung aus (I10, Z. 12-18, Z. 234-250, Z. 262-263, Z. 606-621, Z. 625-626): „Ja, es hat halt jeder so seinen eigenen Aufgabenbereich noch. Neben den Beratungen, dem Frauenhaus und dem Notruf gibt es eine Kollegin, die ist für die Netzwerkarbeit und die Öffentlichkeitsarbeit zuständig. Die andere Kollegin ist für die Buchhaltung und für die Finanzen zuständig und ich bin quasi für das Haus zuständig“ (I10, Z. 263-267). Sie betont, dass „[...] schon so ein großes Vertrauen [herrscht]. Ja man arbeitet halt einfach selbstbestimmt und es hängt sich auch niemand in den Bereich vom anderen rein. Das ist ganz klar. Und deswegen ist das eigentlich ein ganz angenehmes, selbstbestimmtes Arbeiten“ (I10, Z. 618-621).

Ebenfalls beeinflusst wird Person 10 durch Einflüsse von außen, die ihr Sicherheitsempfinden stören, wie beispielsweise Täter: „Manchmal ist es auch so wie letztens nachts, wo ich den Einsatz hatte. Hätte ich eigentlich nochmal zum Frauenhaus zurückgemusst, und hab den Polizisten aber gesagt, ich weiß, dass die Kontakt hatten, ich weiß, dass der Täter in der Nähe ist und deshalb wäre es gut, wenn ich Begleitung hätte. Und das wurde mir verweigert“ (I10, Z. 174-177).

Private Lebensumstände wirken als Kontextbedingungen auf Person 10. Dazu zählen chronische Stressoren wie eine schwierige finanzielle Situation, aufgrund dieser ein Nebenjob von ihr aufgenommen wurde, der ihr wenig Zeit für ihr Privatleben ließe (I10, Z. 401-414).

*Daily hassles* erlebt Person 10, indem ihr Umfeld, das wenig Berührungspunkte mit ihrer Arbeit hat, von Erzählungen „verschreckt“ wird und „nicht unbedingt“ (I10, Z. 493) unterstützend wirkt (I10, 493-497).

Organisationale, extrapersonale bzw. soziale Ressourcen sind neben den (intra-)personalen Ressourcen von großer Bedeutung für die Entstehung der von Person 10 angewandten Strategien zur Bewältigung psychischer Belastungen und beeinflussen diese als intervenierende Bedingungen.

Zu den organisationalen, extrapersonalen bzw. sozialen Ressourcen zählt Person 10 Vergütungsregelungen, wie „Bereitschaftsfrei“ (I10, Z. 484) – einen zusätzlichen freien Tag für jede Bereitschaftswoche, die sie gearbeitet hat sowie die Möglichkeit, drei Wochen am Stück Urlaub zu nehmen (I10, Z. 483-386, Z. 752-757, Z. 245-249). „Auf Augenhöhe“ (I10, Z. 263) zu arbeiten, mitzubestimmen und ohne Vorgaben von außen ihren Tag zu planen, ist für sie wichtig: „Also das ist schon so ein großes Vertrauen. Ja man arbeitet halt einfach selbstbestimmt und es hängt sich auch niemand in den Bereich vom anderen rein. Das ist ganz klar. Und deswegen ist das eigentlich ein ganz angenehmes, selbstbestimmtes Arbeiten“ (I10, Z. 618-621). Auch Weiterbildungen als Lernmöglichkeit sind für sie eine große Ressource (I10, Z. 457-474, Z. 748-749): „Also ich glaube jeder hat fünf Weiterbildungstage – wobei ich das schon viel finde. Und gerade in dem ersten Jahr fand ich das total super, dass überall wo ich hinwollte konnte ich auch teilnehmen“ (I10, Z. 459-460)

Person 10 ist mit der Supervisorin zufrieden, auch mit dem Zeitabstand zwischen den Supervisionen und der Möglichkeit, eine Einzelsupervision zu nutzen: „Ich selber – also wie gesagt – ich bin mit den Supervisionen eigentlich schon sehr zufrieden“ (I10, Z. 747-748). Innerhalb der Mitglieder ihres Teams bzw. des Vereins „[...] gibt [es] eine Fehlerkultur und eine Fehlertoleranz“ (I10, Z. 692-693), die sie als sehr wichtig ansieht, auch in Bezug auf den Anspruch der Mitglieder, lernen und sich weiterentwickeln zu wollen, aber auch im Rahmen ihres eigenen Lernprozesses und der Unterstützung, die sie erhält (I10, Z. 641-658, Z. 688-693). Die Teamarbeit sei für sie etwas „[...] unheimlich Wichtiges, um das zu bewältigen, also die Themen“ (I10, Z. 694). Zum einen durch Absprachen bezüglich der Vorgehensweise bzw. Einteilung der Arbeitsbereiche und gegenseitiger Unterstützung in Vertretungsfällen (I10, Z. 693-700, Z. 625-626, Z. 263-276, Z. 235-242) zum anderen durch die Unterstützung, welche sie durch erfahrenere Kolleginnen erhält (I10, Z. 650-653, Z. 688-696). Eine große Ressource ist für Person 10 auch der Austausch im Team – „Gespräche oder Beratungsgespräche, die dann im Team oft nochmal reflektiert werden“ (I10, Z. 42-43), „der fachliche Austausch“ (I10, Z. 425-426) in Teambesprechungen oder Teamsitzungen (I10, Z. 425-434, Z. 549-554), aber auch das Führen von „gesellschaftlichen und öffentlichen und politischen Diskussionen“ (I10, Z. 657). Ein berufliches Netzwerk hilft ihr im Umgang mit Belastungen durch die tägliche Arbeit im Frauenhaus, insbesondere kollegialer, fachübergreifender Austausch mit anderen Beratungsstellen (I10, Z. 717), beispielsweise dem Kinderschutzdienst: „Da ging es um eine Einschätzung von einer Kindeswohlgefährdung, da war ich bei unsrem Kinderschutzdienst und habe mich da anonym fallberaten lassen. Was super hilfreich war. Und tatsächlich kommen auch andere Kollegen mal zu uns und lassen sich da beraten“ (I10, Z. 446-449).

Person 10 verfügt über zahlreiche (intra-)personale Ressourcen, die nachfolgend kurz zusammengefasst dargestellt werden.

### Motivation

Motiviert wird Person 8 dadurch, dass sie die Arbeit als Herausforderung sieht, Frauen zu empowern, „dass wir dafür arbeiten, um uns irgendwann mal abzuschaffen. Dass zwar noch in weiter, weiter, weiter Ferne liegt, aber (lacht) das ist was, wo man auch schon aktiv daran arbeitet, auch so innerlich“ (I10, 582-585). Auch die Vielfältigkeit der Tätigkeit im Frauenhaus gefällt und motiviert sie: „Also es wird nicht langweilig bei uns, ich mache nicht jeden Tag dasselbe. Ich habe viel Bewegung, ich lerne immer noch dazu, [...] wo man sich wieder reinfuchsen muss. Wo man sich damit beschäftigen muss und das hält einen schon auf Trab. Und ich finde, das ist nichts ausschließlich Negatives“ (I10, Z. 596-601). Zudem motiviert die hohe Wertschätzung von Klientinnen und der zwischenmenschlichen Beziehungen zu den Frauen im Haus (I10, Z. 334-361). Zudem motiviert sie, eine sinnvolle Tätigkeit zu verrichten, in der sie politischen und gesellschaftlichen Einfluss nehmen kann (I10, Z. 585-593) und dass sie sich mit ihrer Arbeit identifizieren kann (I10, Z. 412-413, Z. 582-585, Z. 595-596).

Kompetenzen- Durchhaltevermögen

Person 10 übt neben ihrer hauptberuflichen Tätigkeit einen Nebenjob aus, da sie „[...] mit dem Gehalt nicht so zufrieden [ist], die Arbeit aber gerne mach[t]“ (I10, 401-402). Ihr Privatleben leide unter der wenigen freien Zeit (I10, Z. 405-409), jedoch mache sie ihre „[...] Arbeit gerne und irgendwo muss man halt Abstriche machen“ (I10, Z. 413-414).

- Lernbereitschaft

Person 10 besucht Weiterbildungen und empfindet die Wissenserweiterung als große Ressource (I10, Z. 457-474). Sie schätzt ihre Kolleginnen für ihre Erfahrungen (I10, Z. 650-653) und ist selbstfehlertolerant: „Und es gibt auch wirklich immer wieder Fälle wo man dann im Nachhinein sagt ‚Okay, das habe ich jetzt so und so gehandhabt. Das nächste Mal, wenn so ein Fall auftritt‘, aber es ist ja auch der Lernprozess, ‚dann würde ich es auch ein Stückweit anders machen‘“ (I10, Z. 682-685).

- Eigenverantwortung

„Nähe und Distanz zu den Fällen und zu den Klienten reflektieren“ (I10, Z. 706-707) und „[...] [d]ass man sich nicht in die Fälle reinverstricken lässt, egal wie schlimm die sind“ (I10, Z. 573-574) ist für Person 10 sehr wichtig: „Das muss man auch lernen, dass man da immer empathisch aber trotzdem noch seine Distanz [hält]. Dass man einfach seine Arbeit gut machen kann“ (I10, Z. 574-576). Neben der Abgrenzung ist ihr auch eine Auftragsklärung in Form eines eigenen abgegrenzten Bereichs wichtig, aber auch das Abgeben der Verantwortung an die Kollegin mit Bereitschaftstelefon sowie das Begrenzen des Kontaktes zu den Kolleginnen nach Arbeitsschluss (I10, Z. 503-513). Ausreichend Zeit für Regeneration nimmt sich Person 10, indem sie an ruhigen Tagen nur wenige Stunden arbeitet oder Bereitschaftsdienstausgleich nimmt (I10, Z. 480-486). Sie versucht, Selbstausschöpfung zu verhindern, indem Dinge „bis zum nächsten Tag einfach mal liegen[ge]lassen [werden]. Bis man die Möglichkeit hat etwas daran zu ändern, sag ich mal“ (I10, Z. 535-536). Eigenverantwortung zeigt Person 10 auch, indem sie Kontrastarbeit betreibt, beispielsweise meditiert und Yoga ausübt und Freunde trifft (I8, Z. 516-523).

- Kreativität

Sie berichtet von Fällen, bei welchen sie mit Ämtern in Kontakt getreten ist, nachdem eine Ablehnung auf einen Antrag erfolgte, und „sich nicht abschrecken lassen, sondern „[...] nach kreativen Lösungen [ge]such[t]“ (I10, Z. 396-397) hat.

- Empathie

Person 10 beschreibt ihre Vorgehensweise als empathisch aber distanziert, „dass man einfach seine Arbeit gut machen kann“ (I10, Z. 575-576).

- Reflexionskompetenz

Ihr ist es wichtig, eigene „Triggerpunkte“ (I10, Z. 711) zu reflektieren und „[...] sich selber beobachten ‚Ich arbeite jetzt mit Frauen, ich arbeite mit Frauen, die von Gewalt betroffen sind und da sind Kinder mit im Haus‘. Wir arbeiten natürlich auch frauenparteilich. Das muss man ja dazusagen. Das muss man schon auch immer wieder gut reflektieren. So von Fall zu Fall auch wieder reflektieren“ (I10, Z. 674-678). Das Reflektieren des Erfahrungszuwachses ist für sie ebenfalls wichtig (I10, Z. 679-685).

- Authentizität und Durchsetzungsvermögen

Person 10 plädiert dafür, „[...] [d]ass man sich nicht in die Fälle reinverstricken lässt, egal wie schlimm die sind. Das muss man auch lernen, dass man da immer empathisch aber trotzdem noch seine Distanz [hält]. Dass man einfach seine Arbeit gut machen kann“ (I10, Z. 573-578).

- Organisations- und Entscheidungsfähigkeit

„Ja, also auf der anderen Seite habe ich da so für mich gelernt, dass einfach so kleine Aufgaben, dass man die nicht so lange schieben darf. [...] lieber gleich alles wegarbeiten“ (I10, Z. 252-256) äußert sich Person 10 zu ihrer Arbeitsmoral. Das Aufteilen der Arbeitsbereiche ist ebenfalls eine Ressource, die ihr das Arbeiten erleichtert (I10, Z. 262-276).

- Verantwortungsbewusstsein

Empathisch sein und dennoch Distanz wahren, um „seine Arbeit gut [zu] machen“ (I10, Z. 576) und dem Arbeitsfeld entsprechend eine professionelle Haltung zu entwickeln zählt für Person 10 zu ihren Ressourcen: „An bestimmten Stellen muss man sich schon bewusst sein ‚Was sind meine Werte, was ist meine Moral? Und was ist meine Haltung?‘“ (I10, Z. 669-670).

### Berufserfahrung

Aus einem anderen Feld der Sozialen Arbeit kommend, beschreibt Person 10 den Umgang mit der Arbeit im Frauenhaus folgendermaßen: „[...] Und da fühle ich mich mittlerweile wieder sicherer. Oder sagen wir mal weiterentwickelter“ (I10, Z. 677-678). Sie ist sich – in Bezug auf ihre Erwartungen – bewusst, dass die Arbeit „[...] ein undankbarer Job [...]“ (I10, Z. 332) sei. Es gäbe jedoch „[...] natürlich nicht immer nur belastende Situationen [...]. Vor Corona gab es zum Beispiel montags immer Frühstück. Das war so unser Start in die Woche, den ich auch immer sehr schön und wichtig fand“ (I10, Z. 336-338). Distanz zu halten und sich nicht in die Fälle reinverstricken lassen, zählt ebenfalls zu ihrer Erfahrung im Umgang mit der Arbeit im Frauenhaus und belastenden Fällen (I10, Z. 571-576).

### Problembewältigung

Ihre Problembewältigung ist problemorientiert, indem sie sich durch Veranschaulichung – den Fall grafisch darstellen oder verschriftlichen – sortiert, Informationen und AnsprechpartnerInnen sucht sowie Rücksprache mit ihrem Team hält, auch bei Problem innerhalb des Teams (I10, Z. 546-563). Auch das

Ausprobieren von Lösungsmöglichkeiten zählt zu ihren problemorientierten Problembewältigungsstrategien (I10, Z. 566-568). Emotionsorientierte Problembewältigung wendet Person 10 ebenfalls an: Gedanken strukturieren und sich beruhigen, entspannt und selbstfehlertolerant bleiben (I10, Z. 34-36, Z. 760).

#### Selbstwirksamkeit

Person 10 ist überzeugt, psychisch belastende Situationen selbst beeinflussen zu können, insbesondere aufgrund ihrer Achtsamkeit und ihrer „[...] Herangehensweise. Ich habe schon das Gefühl, dass ich das selber beeinflussen kann. Indem man sich auch einfach achtsam fokussiert. Dann hat es natürlich was mit Abgrenzung zu tun“ (I10, Z. 571-573). Sie weiß um ihre Wissenslücken und Kompetenzen, welche entscheidend für den Erfolg ihrer täglichen Arbeit sind (I10, Z. 105-113, Z. 636-647, Z. 262-276, Z. 419-420, Z. 571-572). Spaß bei der Arbeit zählt zu der Ressource, mit der Person 10 ihre Arbeit verrichtet und die entsteht, weil sie „[...] auf Arbeit schon das machen [kann], was [sie] gerne mache“ (I10, Z. 606-607).

#### Einstellungen/Werte/Überzeugung

Person 10 ist sich bewusst, frauenparteilich zu arbeiten und macht sich dies oft bewusst, hinterfragt, was ihre Werte, ihre Moral und ihre Haltung sind, um „[...] das bewältigen zu können“ (I10, Z. 668-669).

Die Strategien von Person 10 zur Bewältigung der psychischen Belastung bezüglich der Zusammenarbeit mit den Klientinnen sind zum einen problem-, zum anderen emotionsorientiert. Problemorientiert sind folgende Strategien: Das Besprechen von Problemen bei Fällen mit Kolleginnen, mittels Supervision und des Netzwerks anderer Beratungsstellen (I10, Z. 425-434, Z. 549-554, Z. 688-694, Z. 717) sowie das Berücksichtigen eines ausgewogenen Nähe-Distanz-Verhältnisses und das Setzen von Grenzen gegenüber Klientinnen (I10, Z. 573-576): „[...] immer wieder die Nähe und Distanz zu den Fällen und zu den Klienten reflektieren“ (I10, Z. 706-707). Bewusst Grenzen gegenüber arbeitsrelevanten Themen nach Arbeitsschluss zu setzen zählt ebenfalls zur problemorientierten Strategie. Sie plädiert dafür, ungelöste Probleme, für die noch keine Lösung gefunden wurden, „[...] bis zum nächsten Tag einfach mal liegen [zu] lassen. Bis man die Möglichkeit hat, etwas daran zu ändern [...]“ (I10, Z. 535-536).

Emotionsorientiert ist folgende Strategie von Person 10: Um „abschalten“ (I10, Z. 531) zu können, „[...] mach ich das Handy einfach aus oder gucke gar nicht oder schalte das alles auf stumm, was irgendwie was damit zu tun haben könnte“ (I10, Z. 538-540). Dazu wende sie Kontrastarbeit (Meditation, Yoga, Freunde treffen) an: „Ich arbeite viel mit Meditation und Yoga muss ich sagen, zu Hause. Also wenn ich nach Hause komme und Zeit habe, dann ist das auch immer gleich eine Yogaeinheit. Ich versuche immer abends zu meditieren, früh zu meditieren. Damit komme ich eigentlich ganz gut zurecht. Also das mache ich. Habe ich aber auch schon vor dem Frauenhaus gemacht, sage ich mal. Und das ist eigentlich immer so der Ausgleich“ (I10, Z. 516-519). Zuletzt verweist Person 10 darauf, dass sich die

Kommunikation mit anderen Mitarbeiterinnen nach Feierabend auf ein Minimum belaufen sollte, um ein Abschalten zu bewirken (I10, Z. 507-513).

Die Strategie bezüglich der Bewältigung der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz von Person 10 ist problemorientiert und entspricht einer Strukturierung und Organisation ihrer Arbeitsaufgaben, beispielsweise das vorausschauende Erledigen von Aufgaben in ruhigeren Phasen, sowie die Einteilung der Arbeitsbereiche unter den Mitarbeiterinnen (I10, Z. 693-700, Z. 625-626, Z. 263-276, Z. 235-242, Z. 650-653, Z. 688-696), aber auch durch Veranschaulichung – den Fall grafisch darstellen oder verschriftlichen – einen Lösungsweg suchen (I10, Z. 546-563). Zudem tritt sie bei Problemen innerhalb des Teams in einen Austausch mit den anderen Mitgliedern des Vereins (I10, Z. 546-563). Eine emotionsorientierte Strategie von Person 10, um psychische Belastungen aufgrund der wahrgenommenen Belastung am Arbeitsplatz zu bewältigen, ist das Nutzen des Freizeitausgleichs nach einer Rufbereitschaft (I10, Z. 483-486). Eine weitere emotionsorientierte Bewältigung psychischer Belastung ist die Uminterpretation der Situation, in ihrem Fall ein Abwägen zwischen Bezahlung, Privatleben und Spaß bei der Arbeit: „[...] irgendwo muss man halt Abstriche machen“ (I10, Z. 413-414).

Als Folge nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien nennt Person 10 das „[A]bschalten“ (I10, Z. 531), um „[...] zur Ruhe [zu] kommen“ (I10, Z. 532-533). Als Folge nach Anwendung der problemorientierten Strategien stellt sich für Person 10 Entlastung ein (I10, Z. 257-260, Z. 237-238), weil „[...] sich dann nicht so viel ansammelt“ (I10, Z. 259): „Und dann bringt das auch viel Ruhe, dass man nach Hause geht und dann seine Freizeit hat“ (I10, Z. 511).

## 6 Diskussion der Ergebnisse

Das Untersuchungsziel der vorliegenden Arbeit ist, anhand von neun leitfadengestützten, problemzentrierten Interviews mit insgesamt zehn Frauenhausmitarbeiterinnen herauszufinden, welche persönlichen und organisationalen Strategien die Mitarbeiterinnen nutzen, um psychischen Belastungen am Arbeitsplatz entgegenzutreten. Um diese Untersuchungsfrage beantworten zu können, werden die in Kapitel 1.1 aufgestellten Forschungsfragen anhand der in Kapitel 5 dargestellten Ergebnisse zusammenfassend diskutiert und in den bestehenden Forschungsstand eingeordnet. Die Diskussion erfolgt in den nachfolgenden Unterkapiteln entsprechend der Themenfelder der Forschungsfragen:

- Belastungsfaktoren und Stressoren,
- Ressourcen und Schutzfaktoren,
- weitere Einflussfaktoren.

### 6.1 Diskussion der Ergebnisse bezüglich Belastungsfaktoren und Stressoren

#### Welche Belastungsfaktoren und Stressoren werden als besonders beanspruchend erlebt?

Die Mehrzahl der befragten Personen gibt an, psychisch belastende Situationen aufgrund der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz erlebt zu haben: durch die soziale Situation (I4,6,8), den Arbeitsinhalt bzw. die Arbeitsaufgabe (I1-8, 10) oder die Arbeitsorganisation (I1, 4, 6-10). Diese Ergebnisse decken sich mit den von Richter und Hacker (1998) aufgestellten möglichen stressauslösenden Faktoren der Arbeitswelt, welche folgend diskutiert werden.

Belastungen entstehen aus der Arbeitsrolle/-aufgabe, insbesondere im Zusammenhang mit der Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses sowie dem Wohlergehen der Klientinnen und Mitarbeiterinnen. Dies entspricht der von Heisig, Dalbert und Schweikart (2009, S. 283) beschriebenen überfordernden Verantwortung, die Sozialarbeitende als belastend wahrnehmen. Auch den Studienergebnissen des Kinder- und Jugendrings Sachsen-Anhalt von 2011 zufolge belastet Sozialarbeitende mit Führungsverantwortung (wie Person 1) die Sorge um das Wohlergehen ihrer Mitarbeitenden (Allroggen, Fegert & Rau, 2017, S. 50). Jedoch zählen zu den von den Mitarbeiterinnen genannten Belastungen auch quantitativ umfangreiche, anstrengende Fälle (I2, 8), das Begleiten von Ein- und Auszügen (I5), das Wahrnehmen von Gerichtsterminen (I2), Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (I4) sowie ad-hoc Beratungen (I2, 10). Auch hier decken sich die Ergebnisse mit dem aktuellen Forschungsstand: die mengenmäßige Überforderung findet sich als häufige Beanspruchung Sozialarbeitender wieder (Lohmann-Haislah, 2012, S. 88; McAleer, 1998, S. 123). Auch das Aussprechen einer Kündigung an eine Bewohnerin (I1, 3, 4, 6) gleicht der von Heisig, Dalbert und Schweikart (2009, S. 282 f.), McAleer (1998, S. 123) und den Ergebnissen der

Mitarbeiterinnenbefragung der Frauenhäuser Hamburgs (Projektbüro Angewandte Sozialforschung der Universität Hamburg, 2014, S. 129) beschriebenen Rollenambiguität „Hilfe vs. Kontrolle“.

Die von den Mitarbeiterinnen genannten Belastungen aufgrund der sozialen Situation sind den von Richter und Hacker (1998) definierten Belastungen aufgrund der sozialen Umgebung sowie den *Environmental Client Stress* Faktoren von McAleer (1998, S. 123) in Anlehnung an McKenna (1986, S. 22) zuzuordnen. Sie bestätigen jedoch auch die Ergebnisse von Henn, Lochner und Meiner-Teubner (2017, S. 34) sowie Poulsen (2009, S. 57) bezüglich einer Belastung durch Konfliktsituationen im Arbeitsalltag: Kündigungen im Team (I6), Meinungsverschiedenheiten aufgrund unterschiedlicher Haltungen (I6, 8) sowie Konflikte, die durch die Bewohnerinnen des Hauses ausgelöst werden (I4, 8) und solche im Team, die auf die Bewohnerinnen eine Auswirkung haben (I4, 6).

Faktoren der Arbeitsorganisation zählen ebenfalls zu den von Richter und Hacker (1998) eingeordneten Belastungen aufgrund der sozialen Umgebung, über die sich die Mitarbeiterinnen beklagen: intransparente Arbeitsabläufe und mangelnde Kommunikation (I9), Rufbereitschaft (I4, 7, 8, 9, 10), viele trägerinterne Abstimmungen (I1), die Vielfalt der Aufgaben (I4, 8, 10) sowie das Leisten von Überstunden (I4, 6, 7). Die Vielfalt der Aufgaben im Sinne hoher Flexibilitätsanforderungen, mehrere Aufgaben gleichzeitig zu bearbeiten, werden als potentielle Belastungen in der Studie zur Mitarbeiterinnenbefragung der Frauenhäuser Hamburgs (2014, S. 129) sowie von Tutty und Rothery (1997, S. vi) genannt. Auch Lenz und Weiss (2018, S. 16) sowie Carstensen (2018, S. 49) schildern die mannigfaltigen Verwaltungs-, Aufsichts- und Organisationsaufgaben als Belastungen der Frauenhausarbeit.

Die Zusammenarbeit mit den Klientinnen stellt ebenfalls einen Belastungsfaktor dar, den alle interviewten Personen als psychische Belastung angeben: zum einen durch die Fälle der Klientinnen, zum anderen durch deren Verhalten. Sie können zu den von McAleer (1998, S. 18, 123 f.) in Anlehnung an McKenna (1986, S. 22) unterteilten *Environmental Client Stress Factors* (z.B. Arbeit mit den Emotionen der Klientinnen), den *Factors related to Working with Victims of Abuse* (z.B. Erstbetreuung traumatisierter Opfer von Gewalt und Ausgesetztsein gegenüber den negativen Konsequenzen von Gewalt, Notwendigkeit von schnellen und gleichzeitig kompetenten Entscheidungen), den *Residential Counselling Stress Factors* (Klientinnenverhalten) und *Telephone Counselling Stress Factors* (Hilfeverweigerung durch die Anruferin, Androhen eines Suizidversuchs, Manipulation) gezählt werden. Auch Poulsen (2009, S. 57) verweist auf eine Belastung Sozialarbeitender durch das Verhalten und die Zusammenarbeit mit den KlientInnen. In der vorliegenden Untersuchung werden häufig psychisch belastend Fälle genannt – insbesondere jene, in denen Frauen psychische Erkrankungen vorweisen (I1, 3, 6, 8), in denen Frauen Opfer von Vergewaltigungen bzw. sexuellem Missbrauch wurden oder sexuelle Gewalterfahrungen erlebt haben und Hilfe benötigen (I1, 3, 4, 10) sowie Fälle von Kindern, die von Gewalt betroffen sind (I2, 3, 4, 6). Als psychisch belastendes Verhalten schildern die Mitarbeiterinnen besonders die Gefährdung der eigenen Sicherheit (I1, 3, 6, 8), die

Mitarbeitsverweigerung der Klientinnen (I1, 3, 5) sowie die Bedrohung anderer Bewohnerinnen im Haus (I1, 8, 10). Diese Ergebnisse decken sich mit der von Steinlin et al. (2015) durchgeführten Studie, dass eine Wahrnehmung von Gewalt – auch gegenüber Kindern – zu extremer psychischer Belastung führt (Allroggen, Fegert & Rau, 2017, S. 50).

Die weiteren drei möglichen stressauslösenden Faktoren nach Richter und Hacker (1998) – Belastungen aus der materiellen Umgebung, dem *behaviour setting* und aus dem Personensystem – können im Datenmaterial nicht nachgewiesen werden. Aufgrund der geringen Fallzahl der Untersuchung ist es jedoch möglich, dass psychische Belastungen aufgrund dieser Stressoren in der Frauenhausarbeit dennoch auftreten.

Welche widersprüchlichen Arbeitsanforderungen (nach Moldaschl) tragen zu psychischen Belastungen bei und wie reagieren die Mitarbeiterinnen darauf?

„Wollen sollen, aber nicht dürfen können“ (Moldaschl, 2012, S. 109) – dieses Dilemma gestaltet sich in der Frauenhausarbeit facettenreich, betrifft in der vorliegenden Untersuchung alle von Moldaschl in seinem Konzept der widersprüchlichen Arbeitsanforderungen aufgestellten möglichen Belastungsarten und beweist, dass aus der Unvereinbarkeit zwischen Arbeitsanforderungen, Ressourcen und Regeln psychische Belastung wachsen kann (Moldaschl, 2012, S. 106 f.):

Belastungen entstehen *zwischen Vorgaben bzw. Zielen und Ressourcen*. Beispielsweise sehen sich die Mitarbeiterinnen der Vorgabe ausgesetzt, den Frauen einen sicheren Ort, schnellen und unbürokratischen Schutz sowie bedarfsgerechte Unterstützung zukommen zu lassen – ohne jedoch über genügend finanzielle Mittel für eine Sicherstellung der Frauenhausfinanzierung (Finanzierung der Projekte bzw. materiellen Bedarfe und der Frauenhausaufenthalte der Frauen) zu verfügen (I1, 5, 6, 7, 8, 9). Im jahrelangen finanziellen Zwiespalt stehen auch die eigenen Gehälter und Gelder für Supervisionen, Weiter- und Fortbildungen, die aufgrund einer mangelnden Finanzierung zugunsten der Projektarbeit und des Erhalts des Frauenhauses gekürzt werden müssen – bei gleichzeitigem, unverändertem Leistungsangebot (I5, 7, 8, 9). Der Bewältigungsmodus dieser Belastungen, die im Rahmen des Kodierparadigmas als Kontextbedingung politischer Rahmenbedingungen auf die Frauenhausarbeit wirken, können nach Moldaschl jeweils als „Zusatzaufwand“ oder „Überforderung“ wirken, je nachdem, ob die Mitarbeiterinnen „handeln“ oder die Situation „ertragen“. Eine weitere Belastung, die zwischen Vorgaben bzw. Zielen und mangelnden Ressourcen entsteht, ist die des Schutzes aller von Gewalt betroffenen Frauen und der unzureichenden Qualifikation in bestimmten Fachkenntnissen und mangelnden Hilfsstrukturen des Bundeslandes, die sich als „Bedrohung“ widerspiegelt (I10).

Belastungen *zwischen Regeln und Ressourcen* zeigen sich zudem in der mangelnden Platzkapazität der Frauenhäuser – einer weiteren politischen Rahmenbedingung (I1, 4, 7, 10): Person 4 fasst diese „Überforderung“ folgendermaßen zusammen: „Jeder sagt: ‚Ihr müsst Frauen aufnehmen, ihr dürft keine ablehnen.‘ Aber wir haben ja gar keinen Platz! Und keiner hilft uns irgendwie praktisch zu sagen ‚Wir

mieten was für euch an, unbürokratisch, bringt die Frauen dort unter. Wir gucken, dass jemand anders sie mitbetreut.' Also wir fühlen uns völlig im Regen stehen gelassen. Aber das ist so ein Gefühl, das habe ich eigentlich schon immer. Und jetzt nochmal verstärkt, ja. Also das sind so die Faktoren so außen rum, neben der eigentlichen Arbeit [...]“ (I4, Z. 105-111).

Eine weitere Belastung aufgrund des *Widerspruchs von Regeln und Ressourcen* ist die der personellen Situation, die sich u.a. durch Zeitmangel äußert und ebenso zu den kontextualen politischen Rahmenbedingungen zählt, die die tägliche Arbeit der Frauenhausmitarbeiterinnen prägen (I1, 2, 3, 4, 5, 7, 10). Person 4 schildert diesen Zwiespalt wie folgt: „Und wir könnten den Kindern und Frauen richtig gut helfen auch mit unserem Fachwissen, aber wir haben die Zeit nicht“ (I4, Z. 62-64). Ein Beispiel von Person 1 – eine Praktikantin, die aufgrund der krankheitsbedingten Abwesenheit von Person 1 allein verantwortlich für eine schwersttraumatisierte Frau in schwierigem psychischen Zustand war – veranschaulicht die andere Seite der mangelhaften personellen Ausstattung, welche zu „riskantem Handeln“ führen kann (I1+2, Z. 7-26).

Ebenfalls als *widersprüchliche Arbeitsbedingung* durch die mangelhafte personelle Situation wirkt die mögliche Belastung aufgrund von *Aufgabenzielen und informellen Erwartungen*, die unvereinbar sind: die strukturierte Planung und Einhaltung des eigenen Tagesablaufs mit verschiedenen Terminen bei gleichzeitiger Flexibilität aufgrund von Notfällen und unvorhersehbaren Ereignissen und Befindlichkeiten der Klientinnen (I4, 5, 10).

*Rechtliche Vorgaben bzw. Regeln erschweren als Widerspruch zu den Zielen* der Frauenhausarbeit den Arbeitsalltag der Frauenhausmitarbeiterinnen in folgenden Bereichen:

- die Bewohnerinnen sollen schnell ausziehen, jedoch gestaltet sich die Wohnungssuche aufgrund des oftmals überbelegten Wohnungsmarktes als schwierig (I1, 8);
- die Doppelaufträge der Frauenhausmitarbeiterinnen in Bezug auf die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt und der Erfüllung ihrer Zielsetzungen (I1, 2, 5, 7);

Insbesondere die Doppelaufträge stellen die Mitarbeiterinnen vor einen (überfordernden) Widerspruch, beispielsweise in Bezug zur unfreiwilligen Mitarbeit der Klientin an ihrer Situation bei einer drohenden Inobhutnahme ihrer Kinder, bei der sie vor die Wahl gestellt wird, ihren gewalttätigen Partner zu verlassen, im Frauenhaus zu wohnen und ihre Kinder bei sich zu haben, oder ob die Durchsetzung der Inobhutnahme bei keiner Kooperation mit dem Frauenhaus erfolgt (I1). Ähnlich schwierig gestaltet sich die Motivation einer Mitarbeit der Klientinnen, wenn das Frauenhaus lediglich als Zwischenstation – eingeteilt durch das Jugendamt – genutzt wird (I1). Das Umgangsrecht der Väter und das Schutzrecht der Frau sind den Mitarbeiterinnen zufolge ebenfalls unvereinbar: „[...] da sind einem manchmal echt die Hände gebunden. Das belastet auch manchmal. So eine Hilflosigkeit, die sich da breitmacht, wo man nicht gegen ankommt“ (I5, Z. 54-55). Person 7 fasst den Widerspruch, der für sämtliche der von den Mitarbeiterinnen genannten Ämter gilt – das Einhalten von rechtlichen Vorgaben der Ämter versus einer schnellen Unterstützung der Klientin – folgendermaßen zusammen (I1-3, 5-10): „Es ist eigentlich so:

die eigentliche Arbeit mit der Frau, die Gewalt aufzuarbeiten und bestimmte Dinge anzugehen, die wird halt nach hinten verschoben dadurch, dass erstmal viele Rahmenbedingungen vorneweg geklärt werden müssen“ (I7, Z. 69-71).

Zuletzt erschwert der *Widerspruch zwischen Regeln* das Arbeiten der Frauenhausmitarbeiterinnen, indem das Wirken rechtsstaatlicher Instanzen im Umgang mit den Klientinnen gleichsam unterstützend wie hinderlich sein kann: Eine Einbindung des Gerichts, des Jugendamtes oder der Polizei ist unumgänglich, hat jedoch nicht immer den Effekt, der theoretisch eintreten sollte. Beispielsweise bei der Auslegung des Gerichts, die über den weiteren Verlauf des Falles der Klientin entscheidet und „[...] eine Goodwill-Entscheidung vom Richter“ (I1+2, Z. 89) sei, oder bei Maßnahmen des Gerichts, die in der Praxis jedoch nicht umgesetzt werden können (I6, 7). Auch Unterstützung der Frauenhausmitarbeiterinnen durch die Polizei bei Einsätzen vor Ort sowie eine Unterstützung bezüglich der Information der gewaltbetroffenen Frau über eine Beratung in der Interventionsstelle fehlt oftmals. Dies wird damit begründet, dass andere Schritte wichtiger wären und wenig Zeit verfügbar sei (I3, 6). Person 6 schildert ihren „Zusatzaufwand“ wie folgt: „Und das wird dann angezweifelt und dann müssen wir immer wieder Gespräche führen. Und dann auf die Statistik hinweisen, und dass es zu wenig Einwilligungserklärungen gibt. Das ist auch manchmal ja immer wieder eine neue Herausforderung“ (I6, Z. 312-315).

Werden die Ergebnisse mit den Erkenntnissen der aktuellen Forschung abgeglichen, bestätigt sich das Bild, dass die zuvor geschilderten widersprüchlichen Arbeitsanforderungen belastend für Frauenhausmitarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitende sind: Poulsen (2009, S. 57) fasst die widersprüchlichen Arbeitsanforderungen des „doppelten Mandats“<sup>47</sup> – den Ansprüchen der KlientInnen gerecht werden und keinen Spielraum durch rechtliche Vorgaben haben – in ihrer Studie als ein „zwischen-den-Stühlen-Sitzen“ zusammen, was auch eine treffende Beschreibung für die vorliegenden Untersuchungsergebnisse ist. Auch die Rollenambiguität der Mitarbeiterinnen als pädagogische Antinomie<sup>48</sup> – in den Forschungen von Dalbert und Schweikart (2009, S. 282 f.), McAleer (1998, S. 123), des Projektbüros Angewandte Sozialforschung der Universität Hamburg (2014, S. 129) sowie des Kinder- und Jugendrings Sachsen-Anhalt (Allroggen, Fegert & Rau, 2017, S. 50) ermittelt – wirkt sich demnach als widersprüchliche Arbeitsanforderung und somit als psychische Belastung aus<sup>49</sup>. Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung in Bezug zu Widersprüchen bei der täglichen Arbeit decken sich zudem mit den Angaben von Lenz und Weiss (2018, S. 16) sowie Carstensen (2018, S. 49), dem Aufeinanderprallen verschiedener Logiken: Beispielsweise die vielfältigen Aufgaben, für deren Bearbeitung wenig Zeit zur Verfügung gestellt wird, die einem hohen fachlich-ethischen Anspruch

<sup>47</sup> Seithe (2012, S. 68 f.) beschreibt dieses als „Spannungsverhältnis zwischen Mensch und System“.

<sup>48</sup> Nach Helsper (2002) beispielsweise Nähe vs. Distanz, Sachorientierung vs. lebensweltliche Orientierung, Ungewissheitsantinomie: Vermittlungsversprechen bei struktureller Ungewissheit, etc.).

<sup>49</sup> Der Studie des Kinder- und Jugendrings Sachsen-Anhalt zufolge führt Rollenambiguität bei gleichzeitiger mangelnder Führungsqualität zu Überforderung (Allroggen, Fegert & Rau, 2017, S. 50).

gegenüberstehen. Aber auch die Vorgabe von Politik und Gesellschaft, Frauenhäuser müssten kompetent geleitet und 24 Stunden am Tag verfügbar sein, steht im Widerspruch zu der prekären Ausstattung und Finanzierung der Frauenhäuser sowie dem Platzmangel, der unweigerlich zu Abweisungen von Frauen führt und der Haltung der Frauenhausmitarbeiterinnen widerspricht (Lenz & Weiss, 2018, S. 17; Carstensen, 2018, S. 49; Nägele & Kotlenga, 2019, S. 51; Netzwerk der brandenburgischen Frauenhäuser e.V., 2018, S. 5). Die Ergebnisse bestätigen auch die Erkenntnisse der Studie „Arbeitsbedingungen als Ausdruck gesellschaftlicher Anerkennung Sozialer Arbeit“ der Gewerkschaft „Erziehung und Wissenschaft“ aus dem Jahr 2017, in der Sozialarbeitende angeben, „permanent [...] Handlungsentscheidungen unter Ungewissheitsbedingungen“ (Henn, Lochner, & Meiner-Teubner, 2017, S. 35) treffen zu müssen.

#### Welche Bedeutung haben chronische Stressoren, kritische Lebensereignisse und *daily hassles* in der Frauenhausarbeit? Inwieweit wirken private Belastungen auf die Frauenhausarbeit ein?

Die von Anderson (1991) definierten drei Ebenen der Stressoren bzw. Situationen, die Stress auslösen können – chronische Stressoren, wichtige Lebensereignisse und *daily hassles* (tägliche Ereignisse) – konnten in allen Interviews herausgearbeitet werden, allerdings trifft nicht jede Ebene auf jede Person zu.

Es zeigt sich, dass die finanzielle Situation der Frauenhausmitarbeiterinnen den einzigen chronischen Stressor darstellt. Während Personen 1, 3 und 5 angeben, gut situiert zu sein und sich keine „(Geld-)Sorgen“ (I3, Z. 483; I5, Z. 145) machen zu müssen, berichten Personen 6, 8 und 10 von „finanziellen Sorgen“ (I8, Z. 83-85). Während Person 6 aufgrund ihrer gesundheitlichen Situation ihre Stunden reduzieren musste, gibt Person 8 an, dass die mangelhafte Finanzierung der Frauenhäuser dazu geführt hat, dass sie und ihre Kolleginnen ihre Gehälter gekürzt hatten, um den Erhalt des Frauenhauses und ihrer Projekte zu sichern. Person 10 berichtet über eine private Belastung aufgrund ihres Nebenjobs, den sie an freien Wochenenden ausübt, um ihr Gehalt aufzubessern und bestätigt damit auch die Erkenntnis der Studie von Henn, Lochner und Meiner-Teubner (2017, S. 39), dass Einkommenslücken durch die Aufnahme einer zweiten Stelle kompensiert werden. Personen 2, 7 und 9 äußern sich nicht zu ihrer finanziellen Situation und damit verbundenen privaten Belastungen. Dass zumindest ein Teil der Befragten angibt, finanzielle Sorgen zu haben, bestätigt die Erkenntnisse der Studie „Arbeitsbedingungen als Ausdruck gesellschaftlicher Anerkennung Sozialer Arbeit“ der Gewerkschaft „Erziehung und Wissenschaft“, in der Sozialarbeitende die Unangemessenheit ihres Einkommens belastet (Henn, Lochner & Meiner-Teubner, 2017, S. 30).

Wichtige bzw. kritische Lebensereignisse, die nach Holmes und Rahe (1967) mittels der LCU-Skala ermittelt werden können, erfahren zum Zeitpunkt des Interviews keine Nennung durch die Mitarbeiterinnen. Lediglich Person 4 beschreibt ihre Scheidung als schwierige Zeit, in der sie jedoch darauf geachtet hätte, ihre private Situation nicht auf die Arbeit wirken zu lassen: „Dass ich dann geschieden war tatsächlich und dann kam meine Klientin und sagt ‚Ja, Sie haben es ja gut, Sie haben

eine schöne Familie zuhause und Kinder und alles ist super bei Ihnen.' Und da musste ich ein bisschen grinsen und hab gedacht ‚Ja, zumindest diese Klientin hat es nicht gemerkt, dass es zu Hause auch mal schwierig war‘“ (I4, Z. 283-287). Personen 3, 6 und 8 merken an, dass eine Scheidung oder Trennung sie in ihrer Arbeit beeinflussen würde, sie „empfindlich gegenüber den Frauen“ (I6, Z. 381) und weniger belastbar mache. Auch der Tod eines Familienangehörigen wurde von Person 3 als potentiell stressauslösend, jedoch nicht als „selbst erlebt“ beschrieben.

*Daily hassles* – alltägliche, stressauslösende Ereignisse – erleben Personen 5, 6, 9 und 10. Die Erfüllung von Aufgaben in der Familie, Belastungen durch Befindlichkeiten der Kinder oder Probleme zu Hause beschreiben Personen 5 und 9 als Situationen, „[...] die man dann auch mal mit auf Arbeit nimmt“ (I9, Z. 248). Gleichzeitig merkt Person 5 an, dass sie nach einem anstrengenden Arbeitstag weniger aufnahmefähig für belastende Berichte von ihren Kindern oder Freunden sei. Über fehlendes Verständnis und geringe soziale Unterstützung ihres privaten Umfelds für ihre Arbeit berichtet Person 10: Erzählungen über ihre Arbeit würden besonders Menschen verschrecken, die keine Berührungspunkte mit dem Thema haben.

Die aktuelle Coronasituation beschäftigt mehrere Personen (I4, 5, 6, 9): Person 4 aufgrund der Mehrarbeit durch den Wegfall der ehrenamtlichen Unterstützung bei der Rufbereitschaft, Person 5 aufgrund einer Übertragung des Virus‘ auf ihre Familie und die damit verbundene Quarantänezeit, Person 6 aufgrund ihrer Vorerkrankungen und ihres Alters, mit dem sie zur Risikogruppe zählt, und Person 9 aufgrund der geschlossenen Kindertagesstätten, die eine Auswirkung auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie haben, sowie durch den coronabedingten Wegfall der dringend benötigten Supervisionen. Kanner et al. (1981, S. 14) nennen in ihrer Liste der zehn häufigsten alltäglichen, stressauslösenden Ereignisse auf Platz 2 die Gesundheit eines Angehörigen – und bestätigen damit die grobe Richtung der Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung, da explizit nach arbeitsbeeinflussenden privaten Belastungen gefragt wurde<sup>50</sup>.

Ihren aktuellen Gesundheitszustand geben bis auf Personen 4 und 10 („mäßig“) alle weiteren befragten Frauenhausmitarbeiterinnen als „gut“ an, Person 3 als „sehr gut“. Ein Zusammenhang aufgrund einer der stressauslösenden Situationen und des Gesundheitszustandes könnte bei Person 4 und 10 gegeben sein. Person 4 berichtet, sie sei seit Beginn der Coronakrise „[...] eigentlich immer im Dienst“ (I4, Z. 149), ersetze die Ehrenamtlichen in der Rufbereitschaft wochentags und am Wochenende. Person 10 gibt ebenfalls an, wenig Erholungszeit zu haben, allerdings aufgrund ihres Nebenjobs, den sie nachts an einigen der freien Wochenenden ohne Rufbereitschaft durchführt. Im Gegensatz dazu berichtet Person 3, die ihren Gesundheitszustand als „sehr gut“ beschreibt, über keine aktuelle Situation ihres Privatlebens, die sie als potentiell stressauslösend empfindet.

---

<sup>50</sup> Platz 1 der häufigsten *daily hassles*, den Kanner et al. (1981, S. 14) in ihrer Studie ermitteln konnten, ist die Sorge um das eigene Gewicht, Platz 3 der Anstieg der Preise von Gemeingütern.

Generell vermuten alle Interviewten, dass private Belastungen mit in die Arbeit getragen werden und es „[...] sicher auch eine Auswirkung darauf [hat], wie gut man sich in dem Moment abgrenzen kann und wie gut man seine Arbeit macht“ (I7, Z. 178-179). Person 4 fügt an, dass besonders die eigene gesundheitliche Verfassung eine große Rolle bei der Bewältigung der (psychischen) Belastungen am Arbeitsplatz spielt: „Also was schon schwierig ist: wenn es mir selber nicht gut geht. Wenn entweder die Belastung hier zu groß ist, oder aus anderen Gründen, dass man einfach sagt ‚Ich kann irgendwie nicht mehr, ich bin so urlaubsreif‘“ (I4, Z. 287-289).

Inwiefern wirken sich Gratifikationen wie beispielsweise Entgelt, Wertschätzung oder makroökonomische Aspekte (z.B. Arbeitsplatzsicherheit) auf das Stressempfinden der Mitarbeiterinnen aus?

Ob ein unausgewogenes Verhältnis zwischen Verausgabung und Gratifikationen der Mitarbeiterinnen herrscht, und inwiefern dadurch eine stresserzeugende Gratifikationskrise besteht, soll mithilfe Siegrists Modell beruflicher Gratifikationskrisen (1996) untersucht werden. Hierbei fokussiert die vorliegende Untersuchung insbesondere die Arbeitsplatzsicherheit, das Entgelt sowie die Wertschätzung.

Bezüglich der Arbeitsplatzsicherheit geben zwei Personen (I2, 7) an, über keinen sicheren Arbeitsplatz zu verfügen, was bei Person 2 mit ihrer Einstellungsart (Elternzeitvertretung), bei Person 7 mit der Abhängigkeit von der Zusage über Fördermittel zusammenhängt. Personen 6 und 8 empfinden ihren Arbeitsplatz als „einigermaßen sicher“, geben jedoch ebenfalls eine Abhängigkeit von Geldgebern wie dem Bundesland und der Stadt an. Personen 1, 3, 4, 5 und 9 äußern, sie hätten einen sicheren Arbeitsplatz bei ihrem Träger. Person 10 äußert sich nicht zu ihrer Arbeitsplatzsicherheit. Es zeichnet sich ab, dass Frauenhausmitarbeiterinnen autonomer Häuser ihre Arbeitsplatzsituation unsicherer wahrnehmen als Mitarbeiterinnen in Trägerhäusern. Dass Sozialarbeitende ihre berufliche Zukunft unsicherer wahrnehmen als andere Berufsgruppen, belegte zum einen eine Befragung des Kinder- und Jugendrings Sachsen-Anhalts von 2011 (Allroggen, Fegert & Rau, 2017, S. 50) sowie die Studie „Arbeitsbedingungen als Ausdruck gesellschaftlicher Anerkennung Sozialer Arbeit“ der Gewerkschaft „Erziehung und Wissenschaft“ aus dem Jahr 2017 (Henn, Lochner & Meiner-Teubner, 2017, S. 30) – die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit können dies nur teilweise bestätigen, da fünf Befragte angeben, über einen sicheren Arbeitsplatz zu verfügen, zwei angeben, einen einigermaßen sicheren Arbeitsplatz zu besitzen und lediglich zwei Personen Bedenken bezüglich ihrer Weiterbeschäftigung haben.

Ihr Entgelt empfinden Personen 5, 6, 7, 9 und 10 als „zu wenig“, was Person 10 zufolge daran liegt, dass die Bezahlung nach Tarifvertrag geregelt ist. Zudem sei keine zusätzliche Finanzierung der Rufbereitschaft angedacht, die Personen 7 und 10 gemäß finanziell vergütet werden sollte. Person 8 erwähnt explizit, dass keine Vergütung ihrer Rufbereitschaft erfolgt, was darauf schließen lässt, dass sie dies möglicherweise für nötig erachtet. Person 7 betrachtet ihr Entgelt für ihre Lebenssituation als ausreichend, jedoch als zu niedrig im Vergleich zu anderen Berufsgruppen. Dafür, dass das Entgelt „das Problem in der Sozialen Arbeit“ (I1+2, Z. 326) sei, sprechen sich beinahe alle befragten

Mitarbeiterinnen aus (I2, 3, 5, 6, 7, 9, 10). Personen 1, 2, 3, 4 und 8 empfinden das Entgelt als angemessen, u.a., weil sie einen Vergleich zu anderen Sozialarbeitenden ziehen. Beispielsweise empfangen sie durch ihren alten Tarifvertrag ein höheres Entgelt als Sozialarbeitende im städtischen bzw. kommunalen Bereich (I1, 4), wägen ihre Verantwortung mit dem Entgelt ab (I2), konnten eine Veränderung zu mehr Entgelt bewirken (I8), sehen ihr Gehalt und die Gleichbehandlung der Leitungen mit anderen Fachbereichen als gerecht an (I1) oder betrachten ihre Entgeltsituation – trotz Vergleich mit anderen Berufsabschlüssen – als zufriedenstellend (I3). Die Unangemessenheit des Einkommens im Verhältnis zur Arbeitsleistung, welche Sozialarbeitende von allen Berufsgruppen der Studie „Arbeitsbedingungen als Ausdruck gesellschaftlicher Anerkennung Sozialer Arbeit“ der Gewerkschaft „Erziehung und Wissenschaft“ aus dem Jahr 2017 zufolge am häufigsten belastet (Henn, Lochner & Meiner-Teubner, 2017, S. 30), kann eindeutig nachgewiesen werden: Acht Personen – inklusive Personen 1, 2 und 3, die zufrieden mit ihrem aktuellen Gehalt sind – sprechen sich für eine generell unangemessene Bezahlung im Feld der Sozialen Arbeit aus (I1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10).

Wertschätzung durch den Träger (nicht-autonome Häuser) und durch die weiteren Mitglieder des Vereins (autonome Häuser) bzw. des Teams (beide Trägerstrukturen) zählt ebenfalls zu den Gratifikationen, die im Rahmen einer möglichen Gratifikationskrise untersucht wurden. Drei von sechs Mitarbeiterinnen nicht-autonomer Häuser (I1, 2, 3) geben an, eine hohe Trägerwertschätzung zu erleben, die restlichen drei (I4, 5, 9) berichten über eine geringe Trägerwertschätzung, die sie belastet. Die geringe Wertschätzung äußert sich insbesondere durch eine von den Mitarbeiterinnen wahrgenommene schlechte Bezahlung sowie durch wenig Vorstandswertschätzung (I4, 5). Allerdings äußert sie sich auch durch ein Organisationsklima, welches geprägt von wahrgenommener Fremdbestimmtheit durch den Vorstand ohne fachliche Qualifikation und zu wenig Unterstützung durch den Vorstand bzw. den Träger (I4, 5) ist. Person 9 zufolge fehlen „bestimmte Gesten“ (I9, Z. 152), Unterstützungsangebote durch den Träger, ausreichend teambildende und gesundheitsfördernde Maßnahmen sowie Zeit, die für den Besuch gemeinsamer Veranstaltungen zur Verfügung gestellt wird. Alle Mitarbeiterinnen autonomer Häuser äußern, dass sie eine hohe Vereinsteamwertschätzung empfinden (I6, 7, 8, 10). Person 10 wünscht sich dennoch mehr gesundheitsfördernde Maßnahmen. Die Personen, die eine hohe Wertschätzung durch ihren Träger bzw. Verein erfahren, merken an, dass sie ihre eigenen Ideen bezüglich eines gesundheitsförderlichen Arbeitsalltages einreichen und umsetzen können (I2, 8). Eine hohe Teamwertschätzung empfinden jedoch auch alle Mitarbeiterinnen der nicht-autonomen Häuser (I1-5, 9). Zudem geben Personen 1, 4, 8, 9 und 10 an, eine mangelnde Wertschätzung ihrer Arbeit durch die Politik zu erleben, Person 4 empfindet jedoch eine hohe Wertschätzung vonseiten der Polizei. Die gesellschaftliche Wertschätzung beschreiben Personen 1, 3, 6, 9 und 10 als „zu wenig“, Personen 4 und 8 als „zufriedenstellend“. Personen 5 und 7 äußern sich hierzu nicht. Interviewpartnerinnen 3, 6 und 9 geben an, des Öfteren wenig Wertschätzung ihrer Arbeit durch ihre Klientinnen zu erhalten. Fehlende Wertschätzung – befördert z.B. auch durch Ökonomisierungsprozesse – beschreiben Allroggen, Fegert

und Rau (2017, S. 50), Poulsen (2009, S. 57, 98, 121) sowie Behling (2017, S. 406) als Quelle psychischer Belastung.

In der vorliegenden Untersuchung zeigt sich, dass Personen 1 und 3 in allen „Transmittersystemen“ beruflicher Gratifikation zufrieden sind – Person 3 bejaht dementsprechend die Frage, ob Entgelt, Arbeitsplatzsicherheit und Wertschätzung in Balance sind: „Ja doch, da bin ich zufrieden“ (I3, Z. 111). Jedoch äußert sich Person 2, die im Gegensatz zu Personen 1 und 3 ihr Entgelt als zu wenig einordnet, ähnlich auf die Frage nach der Balance zwischen den Gratifikationen und begründet dies damit, dass die Verantwortung der Leitungsfunktion eine höhere Bezahlung rechtfertigt: „Ich habe B1 einige Monate vertreten und da habe ich gemerkt, was das für eine Belastung ist. Und da merke ich jetzt auch wieder den Unterschied und kann sagen ‚Das ist okay, was man verdient‘ (I1+2, Z. 332-334). Für Person 4, die über einen sicheren Arbeitsplatz und ein angemessenes Entgelt verfügt, ist Wertschätzung essentiell. Jedoch erhält sie von Seiten des Vorstandes weder ausreichend persönliche Wertschätzung noch genügend Wertschätzung ihrer Arbeit, was sie mit folgender Aussage unterstreicht: „[Das heißt es ist ein unausgewogenes Verhältnis zwischen der Wertschätzung und den Aufgaben, die Sie hier machen?] B: Ja, ich glaube schon, ja“ (I4, Z. 354-356). Weiter führt Person 4 an, dass „[...] das [...] nicht gesehen [wird], was hier für eine zusätzliche Belastung herrscht. Und das kann man auch nicht klarmachen, das haben wir jetzt auch aufgegeben. Nein, da kommen wir nicht weiter an der Stelle, das müssen wir uns dann selber geben, die Anerkennung. Oder von den Klientinnen kriegen wir natürlich auch viel“ (I4, Z. 212-216). Personen 5 und 9, die einen sicheren Arbeitsplatz besitzen, jedoch über mangelnde Wertschätzung und zu wenig Entgelt klagen, begründen das Missverhältnis zwischen Entgelt und Wertschätzung damit, dass „[j]e nachdem, wie man jemanden bezahlt [...] es ja auch eine Wertschätzung aus[drückt]“ (I5, Z. 149-150) und dass „[...] Wertschätzung nicht einfach nur durch Worte, sondern auch durch bestimmte Gesten [erfolgen kann]“ (I9, Z. 152). Person 7, welche ihre Entlohnung als zu wenig – für ihre Lebenssituation jedoch als ausreichend – einordnet und keinen sicheren Arbeitsplatz besitzt, gibt an, eine hohe Vereinsteamwertschätzung zu empfinden, die sie „[...] regelmäßig brauche, für den Arbeitsalltag“ (I7, Z. 217-218). Person 6, die über einen einigermaßen sicheren Arbeitsplatz verfügt, ihr Entgelt als zu wenig betrachtet und die Wertschätzung innerhalb des Vereinsteam als hoch einschätzt, verweist auf die Bedeutung eines wertschätzenden Teamklimas: „Wenn es Konflikte gibt, dann ist es natürlich so eine Sache. Dann nutzt mir der sicherste Arbeitsplatz nichts. Wenn ich mich nicht wohlfühle, wenn das Betriebsklima nicht in Ordnung ist [...]“ (I6, Z. 255-257). Ihre Aussage deckt sich mit der Erkenntnis von Henn, Lochner und Meiner-Teuber (2017, S. 43), dass ein nicht wertschätzendes Betriebsklima, im Rahmen dessen kein offener Meinungs austausch stattfinden kann, stark belastend wirkt. Wie Person 6 verfügt auch Person 8 über einen einigermaßen sicheren Arbeitsplatz und eine hohe Vereinsteamwertschätzung, ist jedoch auch mit dem Entgelt zufrieden, was sie folgendermaßen betont: „Und es macht auch was, wenn man entsprechend seiner Arbeit auch entlohnt wird“ (I8, Z. 289-290).

Es zeichnet sich ab, dass der Wertschätzung der Mitarbeiterinnen in Form von Lob, persönlichen Gesprächen durch Führungskräfte und Träger, in Form von Anerkennung geleisteter Arbeit durch die Politik, die Gesellschaft und ihre Klientinnen, mehr betrieblicher Gesundheitsförderung und mehr Teammaßnahmen eine größere Bedeutung zukommt als dem Entgelt oder der Arbeitsplatzsicherheit. Dies belegen auch die Studien von Poulsen (2009, S. 96; 2012, S. 83). Fehlende Anerkennung und Wertschätzung der Arbeit durch den Vorstand und eine Klientin nennt eine Sozialarbeitende im Fallbeispiel der Studie von Behling (2017, S. 412-414) als Belastung, die nicht nur zu persönlicher Enttäuschung führt, sondern sich auch auf die Relevanz ihrer Arbeitsstelle überträgt: „Aber interessieren tut sich wirklich keiner dafür. Und irgendwie verstehe ich nicht, dass die es nicht verstehen, dass wir wie gesagt ein entscheidender Wirtschaftsfaktor sind“ (Behling, 2017, S. 413). Diese Situation ähnelt der zuvor zitierten Aussage von Person 4, die ebenfalls Enttäuschung über die mangelnde Wertschätzung äußert und angibt, dass ihre Arbeit nicht gesehen wird (I4, Z. 212-216).

## **6.2 Diskussion der Ergebnisse bezüglich Ressourcen und Schutzfaktoren**

Welche Bedeutung kommt den Arbeitsressourcen der Mitarbeiterinnen im Sinne des Job-Demands-Resources-Modells (nach Demerouti et al.) bei der Bewältigung von psychischen Belastungen zu? Und welche bei der Aufrechterhaltung von Arbeitsengagement (Work Engagement)?

Demerouti et al. definieren die physischen, psychischen, sozialen und organisatorischen Arbeitsbedingungen, die förderlich für die extrinsische und intrinsische Motivation sind und dazu beitragen, Arbeitsziele zu erreichen, als Arbeitsressourcen. In der vorliegenden Untersuchung zeigt sich, dass insbesondere die soziale Unterstützung durch das Team sowie die Durchführung von Supervision von allen Interviewten als sehr förderlich angegeben wird, um psychische Belastungen zu reduzieren. Teamzusammenhalt, Teamarbeit und Absprachen bezüglich der Vorgehensweise, vor allem aber den Austausch mit ihren Kolleginnen und der Supervisorin betrachten die Mitarbeiterinnen als essentielle Ressourcen. Auch Poulsen (2009, S. 59) gelangt in ihrer Untersuchung, welche Faktoren „Soziale Fachkräfte fit [halten]“, zu diesem Ergebnis. Als besonders unterstützend bezüglich der Absprachen untereinander empfinden die Befragten der vorliegenden Untersuchung, dass Rücksprache mit den Kolleginnen bezüglich der Arbeitsaufteilung und Vertretungsorganisation gehalten werden kann (I1, 2, 5, 9, 10), Klientinnen getauscht werden können, falls eine Zusammenarbeit als unmöglich empfunden wird (I9), die Einteilung der Arbeitsbereiche innerhalb des Vereins bzw. Trägers erfolgt (I6, 10), interne AnsprechpartnerInnen transparent gemacht werden (I1, 2, 4) sowie das Abnehmen von Arbeit bei hohem Arbeitspensum einzelner Kolleginnen (I9, 10). Diese Form von hilfreicher Unterstützung beschreiben auch Tutty und Rothery (1997, S. vi, xix f.) in ihrer qualitativen Studie bezüglich der Konfliktbewältigungsstrategien von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern im kanadischen Bundesstaat Alberta. Dazu zählen Teamarbeit, Kommunikationsfähigkeit sowie der Austausch von Informationen in Meetings und während des Schichtwechsels (ebd., S. vi, xix f.). Im Gegensatz zu den Befragten der

Studie von Tutty und Rothery geben Personen 6 und 10 jedoch an, dass die feste Einteilung der Arbeitsbereiche unterstützend wirkt und kein Tausch der Arbeitsbereiche notwendig sei. Dieser Einschätzung liegt möglicherweise zugrunde, dass die befragten Frauenhausmitarbeiterinnen der vorliegenden Untersuchung nicht ausschließlich – wie die kanadischen Mitarbeiterinnen – in der Öffentlichkeitsarbeit oder dem alltäglichen Dienst tätig sind, sondern beide Aufgaben parallel übernehmen und damit einen abwechslungsreichen Arbeitsalltag erleben. Dies belegt auch die ganzheitliche Begleitung der Klientinnen, die für Personen 3, 4 und 6 sehr motivierend ist – inklusive dem Erleben des erfolgreichen Abschlusses des Falls.

Austauschmöglichkeiten im Team, durch Formate des Trägers (I1, 3), informellen, privaten Tür-und-Angel-Gespräch (I1, 2, 3), Teamsitzungen bzw. Arbeitskreise oder kollegiale Beratungen (I2, 3, 6, 7, 10), projektübergreifenden Austausch (I7, 9) sowie ein Austausch im Anschluss an eine Beratung (I8) zählen zu den wichtigsten Unterstützungsmöglichkeiten durch Kolleginnen. Heisig, Dalbert und Schweikart fassen in ihrer Studie zu Belastungserleben in der Sozialarbeit zusammen, dass eine positive Entwicklung der arbeitsbezogenen Unterstützung im Laufe der Berufstätigkeit erfolgt und soziale Unterstützung unabdingbar sei (Heisig, Dalbert & Schweikart, 2009, S. 290 f.). Auch Personen 2 und 10, die mit sechs Jahren Berufserfahrung im Vergleich zu den anderen Befragten Novizinnen im Berufsfeld sind, geben an, dass die Unterstützung durch erfahrene Mitarbeiterinnen für sie wichtig sei. Person 3 gibt an, dass psychisch vorbelastete Mitarbeiterinnen besonders unterstützt werden sollten, um allfällige Belastungen zu bewältigen. Dass soziale Unterstützung in der Sozialen Arbeit eine besondere Rolle (u.a. im Vergleich zu Lehrkräften oder sonstigen Berufen) einnimmt, bestätigen auch die Ergebnisse der Studie von Drüge und Schleider (2016, S. 308) sowie deren vorgeschlagene Maßnahmen zur Bewältigung psychosozialer Belastung: u.a. Aufgabenverteilung, Fallbesprechung und Supervision. Die Supervision ist wie zuvor geschildert ein ebenso zentraler Bestandteil der Bewältigungsressourcen der Mitarbeiterinnen. Die Zufriedenheit mit der Supervisorin beschreiben Personen 6 und 8 als essentiell. Personen 1, 8 und 10 geben von sich aus an, aktuell zufrieden mit ihrer Supervisorin zu sein. Eine angebotene Einzelsupervision zu nutzen empfehlen Personen 7, 8 und 10. Letzterer genügt der Zeitabstand zwischen den Supervisionen, während Personen 4, 6, 7 und 9 die angebotenen Supervisionen als „zu wenig“ einschätzen und darauf verweisen, wie wichtig ihnen das regelmäßige Angebot ist: „Weil es kommt ja immer drauf an, wieviel Wohnkosten wir einnehmen. Dadurch erhöht sich ja nochmal das Budget, wenn es eine gute Auslastung ist. Und ja, ‚Lasst uns dann gucken, ob vielleicht noch Geld da ist und dann könntet ihr vielleicht noch eine Supervision machen‘. Das ist eine Sache, die kann ich nicht nachvollziehen. Ich kann es verstehen, dass vielleicht keine Gelder da sind, aber ich finde, Supervision ist eine super wichtige Sache. Und dass uns das jetzt so ‚weggenommen‘ wird, finde ich katastrophal“ (I9, Z. 323-329). Der Wunsch nach mehr Supervisionen zählt auch zu den Ergebnissen der Befragung von Poulsen (2009, S. 95, 100) und unterstreicht die Wichtigkeit des Angebots an ausreichend Supervisionsmöglichkeiten. Weitere soziale Unterstützung durch ihren Träger erhalten Personen 1, 2, 4 und 5, deren Geschäftsführung „Rückendeckung“ gibt und hinter den

Mitarbeiterinnen steht. Leistungsrückmeldungen und wertschätzende Kommunikation erfahren Personen 1 und 9, eine konstruktive Fehlerkultur herrscht am Arbeitsplatz von Person 10. Auch Poulsen (ebd., S. 59, 95) beschreibt positives Feedback, Rückendeckung und Unterstützung von Vorgesetzten sowie Wertschätzung und Anerkennung als von ihren Untersuchungsteilnehmenden genannte konkrete Unterstützung im Berufsalltag. Organisationale Ressourcen, welche die Mitarbeiterinnen bei ihrer Arbeit motivieren, sind des Weiteren Vergütungsregelungen bezüglich Urlaub und dem Ausgleich des Bereitschaftsdienstes (I10), das Gesundheitsmanagement, insbesondere die betrieblichen Gesundheitsförderungsmaßnahmen und die Betriebsausflüge (I1, 3), sowie die Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen (Mitarbeiterversammlungen und -vertretungen (I1, 2) und Mitbestimmung durch flache Hierarchie (I6, 7, 10)). Auch Lern- und Weiterbildungsmöglichkeiten zählen die Befragten zu den Arbeitsressourcen (I2, 3, 4, 6, 7, 9, 10) und bestätigen damit die Ergebnisse der Untersuchung von Poulsen, deren Untersuchungsteilnehmende ebenfalls berufliche Weiterbildung und Zusatzqualifikationen als konkrete Unterstützung nennen (ebd., S. 59, 95). Die Unterstützung durch Ehrenamtliche, die in der vorliegenden Untersuchung von Personen 2, 4 und 10 genannt wird, sowie die hilfreiche Arbeitsplatzausstattung (I8) findet sich nicht in der für diese Untersuchung gesichteten Literatur wieder. Die wertschätzende Rückmeldung von Klientinnen (I3- 10) und deren Kindern (I5, 6) motiviert die Mitarbeiterinnen und bestätigt damit die Ergebnisse von Poulsen (2009, S. 63). Beispielsweise beschreibt Person 5, dass sie „[...] diese Wertschätzung hier von den Frauen [brauche]. Also wenn ich merken würde, ich krieg hier gar keine Wertschätzung, gar keine Anerkennung oder es würde nichts vorwärtsgehen [...]. Wenn ich keinen Draht zu den Kindern finden würde, dann glaub ich würde ich hier ziemlich schnell die Kraft verlieren. Also das finde ich eine ganz, ganz wichtige und große Ressource für mich“ (I5, Z. 242-246). Kraft ziehen Personen 3, 4, 5, 6, 7, 8 und 10 auch aus dem Kontakt mit den Klientinnen und den daraus entstehenden zwischenmenschlichen Beziehungen, die auch Demerouti et al. (2018, S. 122 f.) als Arbeitsressource definieren. Motivation aus der Arbeitstätigkeit schöpfen die Mitarbeiterinnen zudem, da sie diese als sinnvolle Arbeit wahrnehmen, beispielsweise durch den politischen und gesellschaftlichen Einfluss, den sie ausüben können, durch ihren Einsatz für Gleichberechtigung und Prävention gegen Gewalt (I1, 2, 4, 6, 7, 8, 10), aber auch, indem sie helfen (I3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) sowie Frauen empowern (I7, 8) und die Erfolge sehen können (I1- 4, 6-9): „Also was ich immer wahnsinnig schön finde ist, dass wir die Frauen eine Zeitlang dauerhaft begleiten dürfen. Das ist hier ja nicht so wie in einer Beratungsstelle, dass eine Frau zur Beratung kommt, dann kommt sie vielleicht nach drei Wochen nochmal oder nach acht Wochen oder gar nicht mehr, sondern wir dürfen die Frauen einfach ein Stück auf ihrem Weg begleiten. Und das ist einfach sehr, sehr schön und gibt total viel Kraft, wenn man sieht, wie war das als die Frau eingezogen ist, in welcher Konstitution war sie an dem Tag, wie ging es ihr, welche Unklarheiten gab’s da, welche Baustellen gab’s, was musste man alles klären und bewältigen und wie ist es dann, wenn die Frau nach ein paar Wochen oder Monaten in ihre eigene Wohnung umziehen kann. Wie hat sich das Selbstbewusstsein verändert, wie sind die Frauen gewachsen, was haben sie in der Zeit geschafft. Und

das ist so wahnsinnig schön einfach mitzuerleben und das find ich ganz, ganz wertvoll. Das ist richtig toll“ (I3, Z. 301-312). Insbesondere diese Sinnhaftigkeit begründet das Arbeitsengagement (Work Engagement), das nach Kahn (1990) von Menschen gelebt wird, die ihre physischen, kognitiven und emotionalen Ressourcen verwenden, um sich bei ihrer Arbeit wiederzufinden. Dies spiegelt sich auch in den folgenden Aussagen von Personen 1 und 10 wider: „[...] ich könnte mir es gar nicht vorstellen irgendetwas zu machen, wo ich gar keinen Sinn drin sehe, etwas zu machen. Also man geht schon heim und weiß, man hat irgendwas Sinnvolles geleistet“ (I1+2, Z. 734-736); „Meine Utopie ist ja eigentlich, dass wir dafür arbeiten, um uns irgendwann mal abzuschaffen. Das zwar noch in weiter, weiter, weiter Ferne liegt, aber (lacht) das ist was, wo man auch schon aktiv daran arbeitet, auch so innerlich. Und das empfinde ich als wertvoll. Ich habe schon das Gefühl, dass ich etwas Gutes mache, etwas Sinnvolles und Richtiges“ (I10, Z. 582-586). Energie daraus zu schöpfen, dass eine Identifikation mit der Arbeit stattfindet, ist ebenfalls ein potentieller Faktor für Work Engagement der Befragten, und entspricht auch der Weiterentwicklung des Konzept des Work Engagements durch Maslach und Leiter (2001) sowie dem von Schaufeli und Kollegen (2002), die Work Engagement als positiven, arbeitsbezogenen Geisteszustand beschreiben, der sich in Vitalität, Hingabe und Aufgehen in der Arbeit zeigt: „Und ansonsten mag ich den Inhalt der Arbeit, Frauen zu empowern. Das ist auf jeden Fall etwas, womit ich mich identifizieren kann. Und das ist glaub ich auch was sehr Schönes, dass ich ein Arbeitsfeld gefunden habe, mit dem ich auch übereinstimme. [...] Mich motiviert auch, dass ich in einem feministischen und antirassistischen Umfeld arbeiten kann. Dass da Themen, die mich auch bewegen, aufgegriffen werden“ (I7, Z. 299-310).

Werden die von Demerouti et al. (2018, S. 122 f.) genannten Felder der Arbeitsressourcen betrachtet, so zeigt sich, dass die interviewten Frauenhausmitarbeiterinnen über jede der definierten Kategorien verfügen: organisationsbedingte Arbeitsressourcen (Partizipation an Entscheidungen, Gratifikationen wie Arbeitsplatzsicherheit), der Arbeitsaufgabe und ihrer Ausführung inhärente Arbeitsressourcen (Rückmeldung über die Leistung durch Vorgesetzte und Klientinnen, Vielfalt an Aufgaben, Selbstbestimmungsmöglichkeiten, sinnvolle Tätigkeit) sowie zwischenmenschliche Beziehungen (soziale Unterstützung durch Kolleginnen, Supervisorinnen, Führungskräfte bzw. die Geschäftsführung).

Eine weitere Form der sozialen Unterstützung im Rahmen der Arbeitsressourcen stellt das Kooperationsnetzwerk dar, über welches die Mitarbeiterinnen verfügen. Hierzu zählen die Vernetzung innerhalb der Frauenhäuser und Beratungsstellen (I1, 3, 4, 6, 7, 8, 10) (auch auf Fachtagungen (I8) und zwischen der eigenen Beratungsstelle und dem Frauenhaus (I1, 6, 10), das Nutzen des Verweisens auf eine Beratung für spezifische KlientInnengruppen (I1, 2, 6, 7, 8) (beispielsweise die Bahnhofsmision, Telefonseelsorge, Schuldnerberatung, Kinderschutzdienst, etc.), der Austausch auf politischer Ebene (I1, 8) (u.a. durch Gremienarbeit und der Zuarbeit zur Bund-Länder-Arbeitsgruppe „Häusliche Gewalt“) sowie die Vernetzung mit Ministerien und Behörden (I1, 2, 3, 4, 6) (beispielsweise Polizei, Jugendamt, Jobcenter, etc.). Auch Poulsen konnte in ihrer Untersuchung belegen, dass Sozialarbeitende die

Kooperation mit FachkollegInnen und den Austausch bzw. die Vernetzung im Rahmen von Fachtagungen als große Unterstützung wahrnehmen (Poulsen, 2009, S. 63). Person 8 beschreibt die Bedeutung des Austauschs auf politischer Ebene wie folgt: „Ich bin in einer bundesweiten Arbeitsgruppe der autonomen Frauenhäuser wo wir so einen theoretischen Teil auch also bearbeiten. Also gesellschaftliche Strukturen von Gewalt gegen Frauen sind da im Blick und Verbesserungen für das gesamte Frauensystem. [...] Das gibt noch mal diesen Abstand zu dem ganz schnöden Alltag hier im Frauenhaus, weil man auch neue Impulse hat und der Blick geweitet wird. Also man kriegt auch Einblicke in andere Länder zum Beispiel, wie dort etwas gehandhabt wird. Und das ist so ein Austausch, der unheimlich wichtig ist, der aber auch vieles voranbringt“ (I8, Z. 366-375). Der informelle, persönliche Kontakt zu Ministerien und Behörden, anderen Beratungsstellen und Frauenhäusern „erleichtert einfach die Arbeit“ (I4, Z. 377), was Person 4 folgendermaßen beschreibt: „Wir haben uns zum Beispiel einen sehr guten Draht uns aufgebaut zum Jobcenter, dass wir da wirklich sehr unbürokratisch zusammenarbeiten. Solche Sachen, alles was wir uns selber aufgebaut haben zu den verschiedenen Stellen zum Beispiel, Polizei, das tut gut. Wenn die einfach wissen, was wir für eine Arbeit machen und das schätzen. Also das ist schon, ich glaub, das was wir uns selber aufgebaut haben: Team, die anderen Stellen, Polizei, das ist schon, das hilft schon, dass man weiß ‚Ach jetzt ruf ich die Frau Sowieso an‘, greif zum Hörer und frag da mal nach. ‚Das ist doch so und so, das haben wir so und so gemacht, ach schicken Sie mir einfach eine Mail, dann geht das schon“ (I4, Z. 365-374). Auch die Weitervermittlung an andere Beratungsstellen für spezifische Gruppen oder den Austausch mit ihnen empfinden die Mitarbeiterinnen als Teil ihrer Aufgabe (I2, 8) und sehr hilfreich: „Da ging es um eine Einschätzung von einer Kindeswohlgefährdung, da war ich bei unsrem Kinderschutzdienst und habe mich da anonym fallberaten lassen. Was super hilfreich war. Und tatsächlich kommen auch andere Kollegen mal zu uns und lassen sich da beraten. Ja. Wenn die irgendeinen Fall haben, wo sie sich unsicher sind. Gerade wenn es um häusliche Gewalt geht. Also das funktioniert ganz gut. So ein Netzwerk haben“ (I10, Z. 446-451). Wie viele vertraglich geregelten institutionellen Kooperationen bestehen, war weniger von Interesse dieser Untersuchung, als herauszufinden, ob und welche Kooperationspartner als wichtig erachtet werden. Die Ergebnisse bestätigen die der Studie „Bestandsaufnahme Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und andere Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend aus dem Jahr 2013: eine voranschreitende Akzeptanz der Institution Frauenhaus bei Behörden und Ministerien sowie die Öffnung der Frauenhäuser zu einer fallbezogenen und fallübergreifenden Zusammenarbeit mit weiteren Einrichtungen der Interventionskette (BMFSFJ, 2013, S. 75).

Zuletzt zählen auch die bereits in der zuvor beantworteten Forschungsfrage beschriebenen Arbeitsressourcen „hohe Arbeitsplatzsicherheit“ (I1, 3, 4, 5, 9) und „angemessene Entlohnung“ (I1, 3, 4, 8) sowie ein wertschätzendes, von Innovativität geprägtes positives Organisationsklima (I2, 8) zu den motivationalen Ressourcen. Der Handlungsspielraum und die Selbstbestimmungsmöglichkeiten, die ebenfalls als Arbeitsressource gelten, werden im Rahmen der folgenden Forschungsfragen erläutert,

ebenso wie die personalen Ressourcen der Selbstwirksamkeit und des Optimismus, die Demerouti und Kollegen zufolge durch Arbeitsressourcen gefördert werden können.

### Welche Bedeutung kommt dem Handlungsspielraum bei der Bewältigung psychischer Belastungen zu?

Dem Handlungsspielraum kommt insbesondere in Karaseks Job-Demand-Control-Modell (1990) eine tragende Bedeutung zu, da dessen Ausprägung mitentscheidend für das Erleben (psychischer) Belastungen ist. In der vorliegenden Untersuchung weist der Handlungsspielraum – der sich auf die Flexibilität bezüglich der Aufgabenbewältigung bezieht – zwei Komponenten auf: zum einen in Bezug auf die Arbeits- und Pausenzeiten, zum anderen in Bezug auf die inhaltliche Arbeitsdurchführung, welche jedoch auch eine zeitliche Komponente besitzt. Alle Befragten geben an, zufrieden mit der Flexibilität ihres Tagesablaufs zu sein. Allerdings gibt es in den Frauenhäusern der Personen 1, 2, 3, 4 und 8 vorgegebene, feste Arbeitszeiten. Teilzeitarbeit ist in den Häusern der Personen 1 und 6 möglich, Wochenendarbeit müssen Personen 1 und 7 leisten, während Personen 1, 4 und 5 ihre Arbeitszeit als familienfreundlich bezeichnen. Generell wird den Mitarbeiterinnen „freie Hand“ (I4, Z. 172) gelassen, wie Vertretungen und Abläufe gestaltet werden: „Sehr flexibel und sehr frei. Es ist halt so, das Büro muss immer besetzt sein, mindestens mit einer Kollegin. Und wenn ich dann sage ‚hier, ich brauch morgen frei oder habe einen Arzttermin oder wie auch immer‘, das ist immer möglich. Das ist auch vom Träger C her sehr wohlwollend. Die Leute verlassen sich drauf, dass wir das schon regeln untereinander“ (I4, Z. 167-170). Auch Person 8, die vorgegebene, feste Arbeitszeiten hat, merkt an, dass ihr der Ablauf im „kleinen Schichtbetrieb“ (I8, Z. 236-237) sehr gut gefällt. Als Ressource betrachtet Person 6 die Möglichkeit, Stunden zu reduzieren und Teilzeit zu arbeiten. Und auch Person 1, die die familienfreundlichen Arbeitszeiten schätzt, gibt an, dass ihr besonders die vom Träger eingerichteten Langzeitkonten gefallen, „[...] wo man quasi vom Gehalt was einzahlen kann. Entweder kann man früher in Rente, oder sich eine Auszeit nehmen, was ich letztes Jahr gemacht habe. Und finde es super, dass diese Möglichkeit besteht. Da hatte ich einfach mal fünf Monate frei. Und dass sowas möglich ist, finde ich sehr vorteilhaft“ (I1+2, Z. 261-264). Die zeitliche Flexibilität, die die Mitarbeiterinnen beschreiben, spricht daher für einen großen Handlungsspielraum in Bezug auf die Arbeitszeiten.

Inhaltliche Flexibilität in der Organisation und Ausgestaltung ihres Arbeitstages – der Arbeitsabläufe – erleben ebenfalls alle befragten Personen, was Person 3 folgendermaßen beschreibt: „Aber wie der Tag dann inhaltlich gestaltet wird, also wann ich mit wem welche Termine mache, wann ich welches Gespräch mit welcher Frau führe, da bin ich relativ frei. Ich denke, dass ich eine gute Handhabung [habe]“ (I3, Z. 85-88). Zur inhaltlichen Flexibilität zählt auch, dass beispielsweise Klientinnen untereinander getauscht werden können (I9), eine selbstständige Bearbeitung des Arbeitsbereichs stattfinden kann (I6, 10), Austausch mit dem Team bei Bedarf jederzeit möglich ist (I1-10) und Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen in Form von flacher Hierarchie (I6, 7, 10), Mitarbeiterversammlungen und -vertretungen (I1, 2) gegeben sind.

Die Freiheit in der Einteilung der Aufgaben, das Arbeiten auf Augenhöhe ohne Vorgesetzte und im Austausch mit dem Team sowie die Entscheidungsfreiheit empfinden insbesondere die Mitarbeiterinnen der autonomen Frauenhäuser (I6, 7, 8, 10) als besonders wertvoll und betonen ihre Selbstbestimmtheit, was Person 8 folgendermaßen zusammenfasst: „Da wir ein autonomes Frauenhaus sind, uns so bezeichnen, und es ein Verein ist, der die Projekte trägt, sind wir schon in unseren Arbeitsstrukturen sehr variabel und haben nicht so Vorgaben wie von einem großen Wohlfahrtsverband. [...] Dass wir also nicht so ein starres System haben, in dem wir uns bewegen müssen, sondern dass wir das gut anpassen können an die aktuelle Situation. Das finde ich sehr wertvoll. Das macht die Arbeit auch lebensvoll. Also ich kann mich da besser drin bewegen. Also, dass nicht mit Argusaugen geguckt wird, ob genau das alles so eine Reihenfolge ist, die vorgegeben ist, sondern dass wir selber da gut das ausbalancieren können“ (I8, Z. 242-244; 422-427). Dies verdeutlicht den großen Handlungsspielraum der Mitarbeiterinnen autonomer Frauenhäuser und belegt ihr von Lenz und Weiss (2018, S. 12) geschildertes Bedürfnis nach Hierarchiefreiheit und Basisdemokratie bei Entscheidungsprozessen.

Auch die Mitarbeiterinnen der Frauenhäuser in (verbandlicher) Trägerschaft, die angeben, inhaltliche Flexibilität zu genießen, nennen diese Flexibilität als wichtige Ressource (I1, 2, 3, 4, 5, 9): „Also da sind wir sehr flexibel. [...] Vom Träger wird uns auch da freie Hand gelassen. Also es muss im Endeffekt ein Ergebnis rauskommen. Es muss alles gut laufen“ (I9, Z. 128-130). Ihr Handlungsspielraum ist dadurch, dass Arbeitsabläufe nicht vorgegeben sind, ebenfalls groß, unterscheidet sich jedoch zwischen den Trägern erheblich: Personen 1 und 2 betonen ihr Mitspracherecht in Form von Mitarbeitervertretung und -versammlung sowie die Freiheit bei der Umsetzung ihrer Ideen, während Personen 4 und 5 Fremdbestimmung durch den Vorstand des Trägers empfinden, was Person 4 folgendermaßen beschreibt: „Und dann würde ich dem Träger auch empfehlen, unsere Expertise mal zu nutzen, ja. Und nicht alles selber zu entscheiden, sondern uns mal mit einzubeziehen und darauf auch mal zu hören, weil dann wäre es ein Miteinander und dann wäre es für die ja vielleicht auch leichter, Entscheidungen zu treffen“ (I4, Z. 527-531).

Der große Handlungsspielraum der befragten Mitarbeiterinnen, welcher sich mit den Erkenntnissen zu Handlungsspielräumen Sozialarbeitender von Henn, Lochner und Meiner-Teubner (2017, S. 36 f.) deckt, spiegelt sich auch in den genannten Belastungen durch die große, zum Teil überfordernde Verantwortung für das Funktionieren des Frauenhauses (I2, 3, 4, 5, 6, 8, 10) sowie das Wohlergehen der Mitarbeiterinnen (I1) und Klientinnen (I1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10) wider, die auch Heisig, Dalbert und Schweikart (2009, S. 283) beschreiben. Diese Handlungsunsicherheit kann Schmidt und Hollmann (2004) gemäß Burnout-Symptome hervorrufen – eine Diagnose ist jedoch kein Teil der vorliegenden Untersuchung. Zudem findet sich die Begründung von Personen 6 und 7, Teilzeitarbeit sei eine Ressource, um psychische Belastungen aufgrund der Arbeitsintensität zu reduzieren, auch in der Studie von Henn, Lochner und Meiner-Teubner (2017, S. 38 f.) wieder.

Karaseks Job-Demand-Control-Modell zufolge gilt die Kombination des großen Handlungsspielraums mit hohen Arbeitsanforderungen als Chance für die persönliche Entwicklung und die Selbstwirksamkeit (Nerdinger, Blickle & Schaper, 2014, S. 522; Treier, 2019, S. 28). Letzterer widmet sich die folgende Forschungsfrage.

Welche Bedeutung kommt der Selbstwirksamkeit bei der Bewältigung psychischer Belastungen zu?

Fast alle befragten Frauenhausmitarbeiterinnen besitzen einen hohen Grad an Selbstwirksamkeitserwartung, die im Interview durch die Frage nach dem Glauben, eine neue Aufgabe mithilfe der eigenen Kompetenzen bewältigen zu können, abgefragt wurde. Während Personen 1, 3, 4, 6, 7, 9 und 10 davon überzeugt sind, dass ihre Kompetenzen ausreichend für die Bewältigung einer neuen Aufgabe sind, schildern Personen 2, 5, 8 und auch 10 sich zur erfolgreichen Lösung der neuen Aufgabe möglicherweise Unterstützung zu holen. Person 5 war die einzige Befragte, die angibt, öfter an sich zu zweifeln und sich zu hinterfragen. Sie beantwortete die Frage, ob sie grundsätzlich davon ausgehe, eine neue Aufgabe mit ihren Kompetenzen bewältigen zu können, mit „nein“, fügt jedoch an, dass sie sich trotzdem jeder Aufgabe stellt und sich zur Bewältigung Unterstützung sucht. Ihr geringes Pensum an wöchentlicher Arbeitszeit in Verbindung mit wenig Berufserfahrung als Sozialpädagogin könnten beeinflussende Faktoren für diese Einschätzung sein: „Als Sozialpädagogin bin ich erst seit wenigen Jahren dabei. Und da auch nur mit wenig Stunden. Von daher habe ich noch nicht so große Erfahrung. Also ich kann nicht aus der großen Erfahrung schöpfen. Und mit den paar Stunden, die sind einfach zu wenig, um hier mit beiden Beinen anzukommen, an den Boden zu kommen“ (I5, Z. 377-381). Abele und Candova (2007, S. 115) belegten in ihrer Studie zu Prädiktoren des Belastungserlebens bei Lehrkräften unter anderem den Zusammenhang der beruflichen Selbstwirksamkeitserwartung bei zunehmender Berufserfahrung und einer protektiven Wirkung gegenüber Beanspruchungen. Auch Heisig, Dalbert und Schweikart (2009, S. 290) wiesen diesen Effekt in ihrer Studie zu beruflichen Belastungserleben in der Sozialarbeit nach. Es ist also davon auszugehen, dass auch die Selbstwirksamkeit der Befragten im Laufe des Berufslebens weiter zunimmt, wenn die Mitarbeiterinnen aus den von Bandura (1997) definierten Quellen der Selbstwirksamkeit schöpfen können:

Zum einen aus der *selbst erlebten Erfahrung*, wie sie beispielsweise Person 8 – auf die Frage, wie sie eine belastende Situation gemeistert hat, schildert: „Dass man schnell handeln muss. Also, dass bestimmte psychische Erkrankungen unheimlich schnell Probleme machen im ganzen Haus. Also das war eine dramatische Situation. [...] Also das war eine Woche, da habe ich gesagt ‚Also das geht nicht so weiter, wir müssen hier was unternehmen‘. Ja, und dann ist es natürlich wichtig, dass man es im Team gut händeln kann“ (I8, Z. 510-517). Person 2 beschreibt das Erfahren von Selbstwirksamkeit als „Erfolgsmomente, wenn es dann klappt“ (I1+2, Z. 808-809), Person 6 wollte aufgrund der Belastungen schon öfters kündigen, hat jedoch Durchhaltevermögen gezeigt und gelernt, „[...] wenn ich positiv an die belastenden Situationen herangehe, dass die sich dann besser bewältigen lassen, als wenn ich mich davon runterziehen lassen und dann so eine negative Haltung eingehe“ (I6, Z. 561-563). Von ihrer

selbsterlebten Berufserfahrung profitieren Personen 1, 3, 6, 7, 8, 9 und 10: beispielsweise im Umgang mit Belastungen der Arbeit im Frauenhaus im Allgemeinen, mit Belastungen durch Notfälle in der Rufbereitschaft, in bedrohlichen Situationen, mit den eigenen Erwartungen an die Arbeit, im Umgang mit Ämtern bzw. der Polizei, mit belastenden Fällen und mit dem Aussprechen von Kündigungen an Klientinnen.

Zum anderen kann Selbstwirksamkeit durch *das Beobachten erfolgreicher Modelle* geschöpft werden, die der eigenen Person ähnlich wahrgenommen werden, wie es beispielsweise Person 2 schildert: „Also es ist mein erster Job, ich war Berufsanfängerin hier und ich glaube es war gut, das hier aufgezeigt zu bekommen, dass man sich eben nicht aufopfern muss und dass man seine Grenzen hat und dass es ein Job ist und nicht der komplette Lebensinhalt. Also da konnte ich viel lernen und es war für mich sehr hilfreich“ (I1+2, Z. 321-324). Auch Person 1 hat gelernt, „[...] dass man alles mal mit ein bisschen Ruhe betrachten sollte. Und ja, wenn man nicht weiterweiß, weiß man, an wen man sich wenden kann oder man weiß sich zu helfen mittlerweile“ (I1+2, Z. 831-833).

Auch das *Zusichern durch die Kolleginnen*, dass eine *Situation* durch bestimmtes Verhalten *gemeistert werden kann* oder *deren Hilfe* unterstützt den Aufbau von Selbstwirksamkeit, was Person 5 folgendermaßen beschreibt: „Dass ich da auch sagen kann: ‚Ich muss mal kurz Team machen, ich habe hier ein Problem und bitte, ihr müsst mir mal helfen‘“ (I5, Z. 273-274). Person 7 weiß ebenfalls um die Möglichkeit, „[...] wenn es irgendwie nicht gut funktioniert, mich an Personen aus meinem Umfeld wenden zu können“ (I7, Z. 372-373).

Zuletzt ist es für den Aufbau an Selbstwirksamkeit von essentieller Bedeutung, *körperliche und affektive Reaktionen in kritischen Situationen zu beachten, die Vertrauen geben*, wie es beispielsweise Person 10 mitteilt: „Indem man sich auch einfach achtsam fokussiert“ (I10, Z. 572-573). Auch Person 4 erwähnt den großen Eigenanteil an Vertrauen in sich selbst und das Erkennen der eigenen körperlichen Signale: „Also klar, ich muss schon sehr achtsam sein, ich muss auf mich aufpassen, ich muss es spüren. Und das geht natürlich nicht immer. Aber wenn es geht, dann sag ich ‚Ich muss jetzt mal einen Tag raus oder ich kann jetzt mit der Frau nicht arbeiten‘. Und dann kommt sie am nächsten Tag. Man muss sehr nah bei sich sein und das gut spüren und sehr frühzeitig möglichst reagieren“ (I4, Z. 457-461). Person 9 weiß, dass sie „[...] so ein Mensch [ist], der sich manchmal gut in Dinge reinsteigern kann (lacht). Und ich glaube, dass es mir schon oft geholfen hat, einfach mal tief durchzuatmen und zu sagen ‚Moment, jetzt gucke ich erstmal. Macht es wirklich Sinn, sich jetzt so – sage ich mal – fertig zu machen? Ist es alles vielleicht gar nicht so schlimm?‘“ (I9, Z. 514-518). Abschließend kann die positive Erwartungshaltung von Person 6, die anmerkt, positiv an belastende Situationen heranzugehen, in kritischen Situationen Vertrauen geben. Sie stellt somit eine weitere Quelle der Selbstwirksamkeit dar, da ein positiver Gemütszustand den Abruf vorhergegangener Erfahrung ermöglicht (Schwarz & Clore, 1988, S. 50). Auch Personen 2, 5, 6, und 8 bezeichnen sich selbst als optimistisch. Das Kennen der eigenen Ressourcen zur Bewältigung der Belastung nennen Personen 1, 2 und 4 als essentiell, jedoch ist

auch das Wissen um die eigenen Kompetenzen (I1-10) und Wissenslücken (I1, 2, 3, 5, 7, 8, 10) von Bedeutung, um die Selbstwirksamkeit zu fördern.

Welche Bedeutung besitzen die generalisierten Widerstandsressourcen (nach Antonovsky) zur Bewältigung von psychischen Belastungen in der Frauenhausarbeit? Welches Kohärenzgefühl bzw. -erleben zeichnet Frauenhausmitarbeiterinnen aus?

Wie bereits in Kapitel 5.1 beschrieben, liegt der durchschnittliche Kohärenzgefühlwert bei 5,33 auf der 7-stufigen Likert-Skala und spiegelt damit ein hohes Kohärenzgefühl der Befragten wider. Werden die einzelnen Durchschnittswerte der von Antonovsky definierten Komponenten des Kohärenzgefühls betrachtet, fällt auf, dass die Sinnhaftigkeit der Mitarbeiterinnen den höchsten Wert besitzt (6,0), gefolgt von der Handhabbarkeit (5,4) und der Verstehbarkeit (5,2). Die Werte bestätigen die aus den Interviews erlangte Erkenntnis, dass alle befragten Mitarbeiterinnen ihre Motivation aus der Sinnhaftigkeit ihrer Arbeit in Form des Helfens Könnens, des Einsatzes für Gleichberechtigung und Prävention gegen Gewalt sowie des Miterlebens des Erfolges ihrer Bemühungen um die Klientinnen gewinnen.

Auch die Komponente der Handhabbarkeit, das instrumentelle Vertrauen, psychische Belastungen selbst beeinflussen und bewältigen zu können, wurde von allen Befragten bestätigt. Beispielsweise äußert sich Person 7 dazu folgendermaßen: „Also das Gefühl habe ich schon stark, dass ich das selbst beeinflussen kann. Das bedeutet nicht, dass [...] das immer zu 100 Prozent gut gelingt, aber an sich weiß ich, dass ich viele Dinge in der Hand habe, wie sie laufen. Und zumindest die Möglichkeit habe, wenn es irgendwie nicht gut funktioniert, mich an Personen aus meinem Umfeld wenden zu können“ (I7, Z. 369-373). Diese Erkenntnis bestätigt die von Rotter (1966) als internale Kontrollüberzeugung des *Locus of Control* definierte Kompetenz, mit der die Mitarbeiterinnen aktiv handeln und überzeugt sind, ihr Schicksal selbst beeinflussen zu können. Dass die Befragten eine große Widerstandskraft („*Hardiness*“) besitzen und Kobasa (1982) zufolge weniger anfällig für Stresssituationen sind, ist ebenfalls naheliegend, da – ähnlich der Handhabbarkeit – Anforderungen als Herausforderungen betrachtet werden und ein starkes Engagement der Mitarbeiterinnen für ihre Tätigkeit vorliegt, das mit der Sinnhaftigkeit verglichen werden kann.

Der Umstand, dass die Verstehbarkeit als dritte Komponente des Kohärenzgefühls im Durchschnitt den kleinsten Wert der drei Komponenten besitzt, hängt möglicherweise mit dem Arbeitsfeld zusammen: Klientinnen handeln unabhängig von den Empfehlungen der Mitarbeiterinnen, Notfälle sind unvorhersehbar und es herrscht eine permanent unsichere finanzielle Situation in den Frauenhäusern, für deren Verbesserung einige der Befragten bereits seit dem Beginn ihrer Tätigkeit kämpfen (I4, 6, 7, 8).

Weiterhin verfügen die Mitarbeiterinnen über die von Antonovsky als „generalisierte Widerstandsressourcen“ bezeichneten materiellen, körperlichen, psychischen, sozialen, kulturellen und makrostrukturellen Ressourcen. Die Ressource der sozialen Unterstützung wurde bereits beschrieben, jedoch lediglich im Rahmen der Arbeitsressourcen, nicht im Sinne des privaten Umfelds. Die

makrosoziokulturelle Ressource in Form der sozialen Unterstützung durch Familie und Freunde empfinden – bis auf Person 10 – alle Befragten und geben an, dass ein stabiles, positives Umfeld (I1, 2, 4, 8, 9), der Austausch mit dem Partner (I3, 4, 5, 6, 7, 9) sowie mit berufsfeldähnlichen (I1, 2, 3, 7) und berufsfeldfernen Freunden (I1, 2, 3, 5, 7) für sie ebenfalls wichtig sind. Auch die Studie von Poulsen (2009, S. 59, 67, 81) bestätigt diese Ergebnisse: Der Austausch mit FreundInnen, welche Geleistetes anerkennen, sowie mit der Familie ist essentiell für die befragten Sozialarbeitenden und stellt zudem eine Handlungsstrategie bei Stress und Belastung dar.

Individuell-psychische, generalisierte Widerstandsressourcen wie Motivation, Berufserfahrung und Selbstwirksamkeit wurden bereits in den Forschungsfragen zuvor beschrieben. Die Mitarbeiterinnen verfügen jedoch über weitere Kompetenzen, welche einer psychischen Belastung entgegenwirken können: Durchhaltevermögen (I6, 7, 10), Lernbereitschaft (z.B. aus Fehlern lernen wollen (I1, 10), Bereitschaft zur Teilnahme an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen (I1-10), Flexibilität (I3, 5, 8), Kreativität (I10), Empathie (I3, 4, 5, 8, 10), Authentizität und Durchsetzungsvermögen (I7-10), Konfliktmanagement (I6, 8) sowie die Fähigkeit zu delegieren – beispielsweise in Form der Weitervermittlung der Klientinnen an andere Stellen der Interventionskette (I2, 8). Zudem gilt Reflexionskompetenz als psychische Ressource, beispielsweise in Form des Wahrnehmens eigener Triggerpunkte (I10) und dem „nicht persönlich Nehmen“ von Beleidigungen etc. in Konfliktsituationen (I9), aber auch in Form des Hinterfragens der Situation und möglicher alternativer Handlungsmöglichkeiten (I1, 2, 3, 4, 5, 9, 10). Eine weitere Kompetenz ist die Organisations- und Entscheidungsfähigkeit, die sich im Erstellen von Plänen und Checklisten, dem präventiven Durchspielen von kritischen Situationen sowie einer strukturierten Vorgehensweise widerspiegelt (I1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10). Auch ein ausgeprägtes Verantwortungsbewusstsein – Professionalität zu wahren – ist eine Kompetenz, über die Personen 3, 6, 9, und 10 angeben, zu verfügen.

Alle Mitarbeiterinnen übernehmen zudem Eigenverantwortung, indem sie die Nähe-Distanz-Beziehung zu ihren Klientinnen im Blick haben (I1, 3, 4, 8, 9, 10), Grenzen setzen (I1, 2, 4, 5, 7, 9, 10) und eine Auftragsklärung durchführen (I2, 10). Dazu zählt die Fähigkeit, aktuell unlösbare Probleme oder Aufträge nach Feierabend „[...] bis zum nächsten Tag einfach mal liegen [zu] lassen. Bis man die Möglichkeit hat, etwas daran zu ändern, sag ich mal“ (I10, Z. 535-536) sowie das Abwägen der Dringlichkeit der Notfälle (I9). Eigenverantwortung übernehmen die Mitarbeiterinnen auch, indem sie sich ausreichend Zeit für Regeneration nehmen und sich etwas Gutes tun (I1-7, 9, 10) und eine Selbstausschöpfung verhindern (I1, 6, 7, 10), beispielsweise, indem sie nach Feierabend nicht mehr arbeitsbezogen kommunizieren oder auf ihr Handy schauen (I8, 10), eine Vermischung von Privatem und Dienstlichem vermeiden. Personen 5, 7, 8, und 9 nutzen ihren Arbeitsweg, um ihre Gedanken bewusst von der Arbeit wegzulenken: „Also ich habe einen recht langen Arbeitsweg und fahre mit dem Fahrrad, ganz bewusst um die Zeit noch bisschen nutzen zu können, um da bisschen abzuschalten“ (I7, Z. 228-229). Zudem handeln die Mitarbeiterinnen dadurch eigenverantwortlich, dass sie Selbstbehauptung betreiben (I7), bei Bedarf auch eine Psychotherapie in Anspruch nehmen (würden)

(I3-8) und Kontrastarbeit ausüben (I1-10), beispielsweise Sport treiben (I1, 3, 4, 5, 6, 7), in den Urlaub fahren (I3, 9), sich in der Natur bewegen (u.a. Gartenarbeit) (I3, 4, 5, 7), Yoga praktizieren und meditieren (I4, 6, 10), gut essen (I4) und ihren Hobbys nachgehen (I2, 6, 7).

Die eben geschilderten Erkenntnisse teilt die vorliegende Untersuchung mit den Ergebnissen von Poulsen, Tutty und Rothery sowie Drüge und Schleider, welche in ihren Untersuchungen ebenfalls feststellen, dass die Abgrenzung und Trennung von Beruf und Privatleben, die Fähigkeit des gelingenden Abgrenzens sowie des Kennens und Setzens eigener Grenzen essentielle Ressourcen Sozialarbeitender bzw. der Frauenhausmitarbeitenden im Umgang mit den täglichen Belastungen sind (Poulsen, 2009, S. 73, 82; Tutty & Rothery, 1997, S. vi, xix f.; Drüge & Schleider, 2016, S. 307 f.). Zudem sind Poulsen (2009, S. 73, 82) zufolge Sachlichkeit, Geduld, Gelassenheit und innere Klarheit sowie das Wahren von innerer Distanz wichtige Stärken und Fähigkeiten, die auch in der vorliegenden Untersuchung bestätigt werden. Auch Strukturiertheit, ein reflektiertes Selbstverständnis und Selbstfürsorge, Lösungsorientierung, Reflexionsfähigkeit sowie Kontrastarbeit in Form von Spazierengehen in der Natur, gesunder Ernährung und Hobbys wie lesen, kochen, Fernsehschauen, Gartenarbeit, Meditation und Yoga zählen Sozialarbeitende Poulsen zufolge zu ihren Widerstandsressourcen im Umgang mit Belastungen und decken sich mit den Erkenntnissen der vorliegenden Untersuchung (Poulsen, 2009, S. 67, 73, 81, 89). Das Wahrnehmen der Arbeit im Frauenhaus als Möglichkeit zu lernen (I1, 10), sowie der Sinn für Humor und Spaß bei der Arbeit können ebenfalls den Widerstandsressourcen zugeordnet werden, über welche die Mitarbeiterinnen (I1, 3, 4, 8, 9, 10) verfügen – Tutty und Rothery (1997, S. vi, xix f.) gemäß helfen diese auch im Umgang mit psychischen Belastungen. Insbesondere Humor dient Fritium zufolge (2012, S. 31) der Psychohygiene von Sozialarbeitenden, was Person 1 folgendermaßen beschreibt: „Der Spaß und das Lachen dürfen auf keinen Fall zu kurz kommen. Dass man einfach Arbeitsfreude auch behält“ (I1+2, Z. 973-975).

Die individuell-körperlichen Widerstandsressourcen wurden – bis auf die Frage nach dem aktuellen Gesundheitszustand der Befragten – nicht explizit abgefragt, weshalb keine Aussage über spezifische körperliche Faktoren getroffen werden kann.

Ökonomisch-materielle Widerstandsressourcen können das Einkommen (finanziell gesichertes Verhältnis), aber auch das Ausführen der Arbeitstätigkeit selbst sein, beispielsweise durch Selbstverwirklichung in einem Beruf und einem Arbeitsumfeld, das den Mitarbeiterinnen wichtig ist (z.B. feministisch-antirassistisches Umfeld) (I7). Auch gute Wohnverhältnisse (I1) und ein als angemessen empfundener sozialer Status zählen dazu, wie Person 1 zusammenfasst: „Also ich persönlich fühle mich trotz Corona sehr privilegiert. Oder ich lebe in privilegierten Verhältnissen – ich wohne auf dem Land in einem Haus“ (I1+2, Z. 403-404). Nicht alle Mitarbeiterinnen geben jedoch ihre finanzielle Situation, ihre Wohnverhältnisse oder ihren sozialen Status an, weshalb ein Vergleich nicht möglich ist.

Das Gebet, das als kulturelle und makrostrukturelle Ressource gilt und in Poulsens Studie Erwähnung als „konkrete Handlungsstrategie bei Stress und Belastung für die innere Balance“ (ebd., S. 75) findet, kann in dieser Untersuchung als Widerstandsressource nicht nachgewiesen werden. Jedoch ist die Einstellung der Mitarbeiterinnen, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten (I8, 9) sowie die Arbeit als Beruf und nicht als Berufung zu betrachten (I2, 9), von Vorteil: „[...] dass man sich eben nicht aufopfern muss und dass man seine Grenzen hat und dass es ein Job ist und nicht der komplette Lebensinhalt“ (I1+2, Z. 322-324). Das Ausüben von Riten (I1,2, 10), beispielsweise nach Beendigung des Arbeitstages, kann ebenfalls eine Quelle der Widerstandskraft sein.

In der nachfolgenden Forschungsfrage werden die Problembewältigungsstrategien der Mitarbeiterinnen, die ebenfalls zu den individuellen Widerstandsressourcen zählen, genauer betrachtet.

#### Welche Art von Bewältigungs-/Copingstrategien (nach Lazarus) wenden die Mitarbeiterinnen an?

Die generelle Problembewältigung der befragten Frauenhausmitarbeiterinnen erfolgt gleichermaßen problem- als auch emotionszentriert. Ihre emotionale Erregung versuchen Personen 1, 2, 4, 5, 6, 9 und 10 abzubauen, indem sie ihre Gedanken strukturieren, einen Perspektivwechsel vornehmen oder das Problem neu definieren. Hierbei hilft ihnen auch, den gewissen „[...] Schritt zurück zu machen und nicht sofort in Wallung zu geraten“ (I1+2, Z. 826-827) sowie entspannt zu bleiben, was sich auch mit den Ergebnissen von Poulsen (Bewahren innerer Ruhe und Geduld im Umgang mit Belastungen) deckt (Poulsen, 2009, S. 73). Problemzentriertes Coping erfolgt durch das Suchen von Unterstützung und problemlösenden Gesprächen (z.B. mit Team oder Träger) (I1-10) sowie durch das Suchen von Informationen bezüglich des bestehenden Problems (I2, 8, 10), dem Ausprobieren einer möglichen Lösung und dem Ändern der bisherigen Lösungsstrategie (I2, 7, 8, 10). Darüber hinaus ist es für Personen 5 und 8 essentiell, Probleme nicht mit sich selbst auszumachen, sondern sich Unterstützung zu suchen. Person 2 beschreibt ihre Lösungssuche folgendermaßen: „[...] was ist konkret jetzt der Punkt, an dem ich hänge? Und wenn man das so ein bisschen analysiert oder sich drauf fokussiert: ‚Wo ist denn jetzt gerade die Stelle, an der es nicht weitergeht?‘ und da zu gucken, ‚Wer kann mir denn da weiterhelfen?‘“ (I1+2, Z. 842-845). Insbesondere der offene Umgang mit Problemen, das Suchen von Unterstützung und die aktive Bewältigung durch (fachliche) Ratschläge und Austausch werden von allen Mitarbeiterinnen als hilfreiche Strategie angesehen, die bei Problemen zur Anwendung kommt. Person 9 beschreibt dies wie folgt: „Also ich versuche natürlich erstmal selbst, das Problem zu lösen, aber wenn ich nicht weiterkomme, dann hilft mir das wirklich, mit anderen darüber zu reden und dann gemeinsam eine Lösung zu finden“ (I9, Z. 502-504).

Bei erfolgreicher Problembewältigung durch emotionales Coping empfinden die Mitarbeiterinnen Entspannung, können „abschalten“ (z.B. I9, Z. 404), „runterkommen“ (z.B. I5, Z. 465) und „Kraft für die Arbeit“ (I4, Z. 339) sammeln. Problemorientiertem Coping führt zu Entlastung durch „Abschließen“ des Problems oder der Situation: „Und dass wir auch, wenn es jetzt ein Fall ist, der uns sehr beschäftigt,

dass wir da auch sagen ‚Mensch, also können wir uns da nochmal zusammensetzen, können wir da nochmal drüber reden?‘ Das entlastet natürlich sehr, muss ich sagen“ (I9, Z. 285-288).

Die generelle Problembewältigung der Mitarbeiterinnen beeinflusst auch die Strategien gegen psychische Belastungen, welche im letzten Kapitel vorgestellt werden.

Inwieweit werden die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen in der Realisierung ihrer Arbeitstätigkeit beachtet? Stimmen die Fähigkeiten und Kenntnisse der Mitarbeiterinnen mit der Arbeitsaufgabe überein und inwiefern erfolgt Job Crafting zur Bewältigung von psychischen Belastungen?

Dem Person-Environment-Fit-Modell von Edwards, Caplan und van Harrison (1998) zufolge sollten die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen in der Realisierung ihrer Arbeitstätigkeit beachtet werden und die Fähigkeiten und Kenntnisse der Mitarbeiterinnen mit der Arbeitsaufgabe übereinstimmen, um durch die Ausgeglichenheit von Person und Umwelt ein Stressentstehen zu verhindern. Alle befragten Frauenhausmitarbeiterinnen geben an, in ihrer täglichen Arbeit überwiegend das tun zu können, was ihren Bedürfnissen entspricht und was sie gerne tun möchten, beispielsweise äußert sich Person 1 dazu folgendermaßen: „Das kann ich sehr intensiv tun. [...] Ich finde meinen Arbeitsbereich sehr vielseitig, und das finde ich total super. [...] Entspricht mir sehr, dass es nicht immer das Gleiche ist von früh bis spät, sondern dass es ganz verschieden ist“ (I1+2, Z. 745-753). Auch Person 3 ist mit der Verteilung von Beratung und administrativen Aufgaben zufrieden: „Aber grundsätzlich würde ich schon sagen, dass ich genügend Zeit hab, um Beratungen durchzuführen und da hängt mein Herz dran, das mach ich wahnsinnig gerne“ (I3, Z. 341-343). Dass eigene Ideen umgesetzt werden können, trägt für Person 2 dazu bei, dass sie eine Balance zwischen Bedürfnissen und deren Realisierung in ihrer Arbeitstätigkeit empfindet. Auch Personen 6, 7, 8 können ihre Haltung, mit der sie als Sozialpädagoginnen arbeiten, umsetzen. Person 10 ist ebenfalls zufrieden mit der Umsetzung ihrer Bedürfnisse, insbesondere aufgrund des selbstbestimmten Arbeitens.

Person 4 sieht dennoch ein ungleiches Verhältnis zwischen ihren Bedürfnissen – der Beratung und Begleitung der Frauen – und sämtlichen Tätigkeiten, die für das Funktionieren des Frauenhauses getan werden müssen und somit wertvolle Beratungszeit in Anspruch nehmen. In diesem Punkt stimmt sie mit Person 5 überein, die angibt, durch Zeitvorgabe und Finanzierung des Frauenhauses in ihrer Handlungsfähigkeit eingeschränkt zu sein. Die Bedürfnisse von Personen 8 und 9 stimmen ebenfalls mit der täglichen Arbeit überein, lediglich äußere Umstände wie beispielsweise die Verfügbarkeit einer Dolmetscherin oder eines Dolmetschers behindern ihre Arbeit, sodass „[...] die Arbeit [...] dann nicht richtig befriedigend [ist], wenn man nicht richtig mit den Klientinnen arbeiten kann, ja. Das ist dann manchmal auch schon ein bisschen frustrierend“ (I9, Z. 457-459).

Die Fähigkeiten, Qualifikationen und Kenntnisse der Mitarbeiterinnen stimmen zum aktuellen Zeitpunkt mit ihren Aufgaben überein, allerdings geben Personen 3, 7, 9 und 10 an, dass die Inhalte ihrer Ausbildung wenig Gemeinsamkeiten mit den Inhalten der Praxis und den täglichen realen Herausforderungen besitzen. Person 4 blickt auf ihre langjährige Berufserfahrung zurück und bestätigt,

dass insbesondere diese sie bei der Bewältigung der Arbeit unterstützt: „Ich habe jetzt keine Zusatzausbildung oder sowas, hab halt mein Studium gemacht, ganz normal und dann 30 Jahre Erfahrung, das ist ein Pfund“ (I4, Z. 429-430). Dass Berufserfahrung entscheidend ist, um die Arbeitsaufgaben erfolgreich zu meistern, äußert auch Person 5 – allerdings gibt sie an, dass sie über wenig Berufserfahrung im sozialpädagogischen Bereich, in der Traumapädagogik und spezifischen Rechtsgebieten verfügt und sich deshalb oftmals unsicher im Umgang mit spezifischen Klientinnenangelegenheiten ist. Um mit dieser Unausgewogenheit besser umzugehen, versucht sie, ihren Aufgabenbereich im Sinne eines Job Craftings umzustrukturieren: „Und ich glaub auch, dass ich meine Arbeit jetzt im Laufe der Zeit noch ein bisschen umstrukturieren muss, dass ich meine sozialpädagogische Arbeit eher den Müttern widme und diesen Aufgaben“ (I5, Z. 383-385). Job Crafting erfolgt auch im Rahmen einer veränderten Wahrnehmung ihrer Arbeit aufgrund der Doppelposition als Erzieherin und Sozialpädagogin: „Ja, aber dass das auch wieder ein Vorteil ist, dass ich über die Kinder einen Blick auf die Mütter habe und die nochmal aus einem anderen Licht sehe. Und auch ihre Erziehungskompetenzen sehe“ (I5, Z. 393-395).

Welche Ressourcen (nach Hobfoll) werden von den Mitarbeiterinnen besonders wertgeschätzt, in welche wird investiert? Welche Ressourcen sind bedroht und werden von ihnen geschützt?

Ressourcen, welche die Mitarbeiterinnen besonders wertschätzen, sind das Team und der Austausch mit Kolleginnen und Supervisorinnen (I1-10), die zeitliche und inhaltliche Flexibilität ihrer Arbeitsgestaltung (I1, 7, 8, 9) sowie die ganzheitliche Begleitung der Frauen (I1, 3, 4, 6, 7). Alle Befragten autonomer Häuser geben ferner an, dass sie es wertschätzen, ihren Arbeitsplatz selbst zu gestalten, keine Leitung zu haben und keinen Träger, der Vorgaben macht (I6, 7, 8, 10). Zudem ist es für Personen 1, 4, 7 und 10 wertvoll, dass sie einen Sinn in ihrer täglichen Arbeit sehen. Auf die Frage, was sie als besonders wertvoll an ihrer Arbeit erachten, antworten Personen 6 und 10, dass sie gesellschaftlich und politisch Einfluss nehmen können. Zudem geben Personen 2 und 10 an, dass sie es auch wertschätzen, Fortbildungen absolvieren zu können. Die Arbeit mit den Kindern der Klientinnen und die Wertschätzung der Klientinnen sind für Person 5 zwei wichtige Ressourcen: „Ich brauche auch diese Wertschätzung hier von den Frauen. Also wenn ich merken würde, ich krieg hier gar keine Wertschätzung, gar keine Anerkennung oder es würde nichts vorwärtsgehen, [...] [w]enn ich keinen Draht zu den Kindern finden würde, dann glaub ich würde ich hier ziemlich schnell die Kraft verlieren. Also das finde ich eine ganz, ganz wichtige und große Ressource für mich“ (I5, Z. 242-246).

Person 9 findet es „katastrophal“ (I9, Z. 329), dass die Durchführung der ihr zustehenden Supervision durch die geringe Förderung des Frauenhauses und die Coronakrise gefährdet ist. Als Reaktion darauf suchte sie mit ihren Kolleginnen den ihr essentiellen fachlichen Austausch mit anderen Frauenhäusern: „‘Gut, wenn jetzt auch die Supervision für einen Teil wegfällt, dann müssen wir für uns irgendwie einen internen Austausch sicherstellen‘. Und da haben wir eben auch Anfang des Jahres für uns die Forderung gestellt, dass wir uns einmal monatlich treffen wollen, alle Frauenhäuser. Und ja, dann eben

verschiedenste Themen eben auch besprechen wollen. Und uns einfach austauschen wollen“ (I9, Z. 343-347). Auch die Teilnehmenden der Studie „Qualität und Situation in den Hamburger Frauenhäusern für hilfesuchende Frauen und für die Mitarbeiterinnen“ kommen zu dem Ergebnis, dass zur Verbesserung der Situation mehr Supervisionen durchgeführt werden sollten, da diese essentiell in der Frauenhausarbeit sind (Projektbüro Angewandte Sozialforschung der Universität Hamburg, 2014, S. 130). Das Team als wertvolle Ressource muss ebenso geschützt werden, was Person 4 folgendermaßen beschreibt: „Was gut ist hier, das muss ich sagen, ist unser Team. Wir stehen da wirklich gut zueinander, sehr verlässlich. Und das ist gut, das trägt. Auch das kommt nicht von allein, das muss man sich auch immer wieder aufbauen. Aber das ist ganz wichtig für uns“ (I4, Z. 161-163).

Die meisten der als wertvoll erachteten Ressourcen stehen im Zusammenhang mit der Bewältigung von psychischen Belastungen, beispielsweise die in den zuvor beleuchteten Forschungsfragen belegte soziale Unterstützung durch den Austausch mit Kolleginnen und Supervisorinnen, der große Handlungsspielraum durch die Flexibilität der Arbeitsgestaltung sowie das Besuchen von Fort- und Weiterbildungen. Es ist anzunehmen, dass die Frauenhausmitarbeiterinnen auch aus diesem Grund einen Ressourcenerhalt anstreben.

### 6.3 Einflussfaktoren

#### Welchen Einfluss haben folgende Faktoren auf die Bewältigung psychischer Belastung?

##### *Geschlecht*

Die Auswirkungen des Geschlechts auf die Strategien gegen psychische Belastungen können nicht diskutiert werden, da alle befragten Mitarbeitenden Frauen sind.

##### *Alter*

Weder in den intrapersonalen noch in den extrapersonalen Ressourcen zeigen sich relevante Unterschiede zwischen den Alterskategorien der Frauenhausmitarbeiterinnen.

##### *Berufserfahrung*

Personen 4, 5<sup>51</sup>, 6, 8 besitzen eine Berufserfahrung von 28 bis hin zu 43 Jahren, was sich auch in der Reflexion ihrer Handlungsmöglichkeiten ausdrückt und Person 4 folgendermaßen schildert „Aber so Vertrauen aufbauen und trotzdem so die Grenzen wahren, ich glaub das ist auch so eine Erfahrungssache. Also die Berufserfahrung, die ich habe, die kommen mir schon sehr zugute. Auch was Gelassenheit angeht und zu sagen ‚Nö, ich überleg mich, spreche mit einer Kollegin und rufe Sie zurück‘. Und dann wird sich erstmal besprochen und überlegt ‚Was machen wir da?‘. Das ist die

---

<sup>51</sup> Person 5 besitzt eine Berufserfahrung von 31 Jahren, allerdings ist ein Großteil dieser in ihrer Tätigkeit als Erzieherin entstanden, weshalb sie selbst angibt, dass ihr sozialpädagogische Berufserfahrung im täglichen Umgang mit den Klientinnenangelegenheiten fehlt.

Erfahrung und das tut richtig gut. Da kann ich mich gut drauf verlassen, auch auf mein Bauchgefühl kann ich mich verlassen. Wenn ich dann denk ‚Oh hier ist irgendwas komisch‘ – Zeit. Ja und das macht man nicht, wenn man ganz neu ist und denkt ‚Oh mein Gott, ich muss jetzt die Frau retten!‘“ (I4, Z. 270-278). Auch Person 9 gibt an, in ihren 15 Jahren Tätigkeit in der Sozialen Arbeit reichlich Berufserfahrung gesammelt zu haben, die ihr nun zugutekommt, beispielsweise im Umgang mit den eigenen Erwartungen an die Arbeit, aber auch im Umgang mit Notfällen bei der Rufbereitschaft: „Ja, das ist die Erfahrung, das ist die Erfahrung [...] Am Anfang ist es natürlich immer so, da denkt man ‚Man kann doch die Frauen jetzt nicht abweisen. Oder man macht vielleicht irgendwas falsch‘. Aber nein“ (I9, Z. 631-635). Person 10, welche über sechs Jahre Erfahrung als Sozialpädagogin besitzt, beschreibt ihren Umgang mit den eigenen Erwartungen wie folgt: „Man ist zwar Sozialpädagoge, aber jetzt gerade Frauenhaus ist ja so etwas Anderes, als ich vorher gemacht habe. Und das hat die ersten paar Monate gedauert, bis man da auch wieder so eine Haltung entwickelt“ (I10, Z. 664-667). Dass Praxiserfahrung sehr relevant ist, gibt auch Person 7 an, da sie ihre fehlenden Kenntnisse durch „[...] praktische Erfahrung und Weiterbildung [...]“ (I7, Z. 340) ergänzen konnte.

### *Sprachfähigkeiten*

Die im Kurzfragebogen abgefragten Fremdsprachenkenntnisse sollten einer Einschätzung der Bewältigung der zunehmenden Problemlage durch Klientinnen, die kaum deutsch sprechen, dienen. Personen 6, 8 und 9 beschreiben jedoch insbesondere das Zurückgreifen auf DolmetscherInnen als schwierig, da diese entweder oftmals nicht verfügbar sind oder eine mögliche Beeinflussung der Klientin vornehmen können. Mangelnde eigene Sprachkenntnisse im Umgang mit den Klientinnen werden von keiner Frauenhausmitarbeiterin thematisiert.

### *Qualifikationen*

Fort- und Weiterbildungen werden von den befragten Mitarbeiterinnen als wichtige Ressource angesehen, „[...] um mit diesen Konflikten und diesen Belastungen umzugehen“ (I6, Z. 406). Dieses Erkenntnis teilen auch die Befragung von Poulsen (2009, S. 95) sowie die Studie von Henn, Lochner und Meiner-Teubner (2017, S. 42), welche Fort- und Weiterbildungsangebote als „[...] unerlässlich für die Weiterentwicklung professioneller Handlungskompetenz erachtet“ (2017, S. 39 f.). Komplexere Problemlagen erfordern neben Beratungskompetenz auch umfangreiche Kenntnisse bezüglich Gewaltdynamik, Traumalogie und aktuellen rechtlichen Rahmenbedingungen, was Person 10 folgendermaßen schildert: „Meine Kolleginnen haben zwar noch eine traumapädagogische Ausbildung, wir haben alle eine systemische Beraterausbildung aber es gibt zum Beispiel Prostituierte oder Sexarbeiterinnen, Zwangsarbeiterinnen, Opfer von Menschenhandel [...]. Das ist immer schwierig“ (I10, Z. 69-99). Auch Person 5 weiß über die veränderten Problemlagen, deren Auswirkungen sich in ihrer alltäglichen Arbeit bemerkbar machen: „Da würden mir manchmal bisschen Qualifikationen in Richtung Traumapädagogik fehlen. [...] Wir müssen ja hier sehr breitgefächert arbeiten. Von was weiß ich – Ausländerrecht, Umgangsrecht über Sorgerecht“ (I5, Z. 375; Z. 406-408). Dass Weiterbildungen

trotz des Absolvierens eines Studiums sehr relevant sind, gibt Person 7 an: „Allerdings muss ich sagen, dass ich in meiner Hochschulausbildung selbst das Thema häusliche oder geschlechtsspezifische Gewalt gar keinen Input hatte. Also es war an meiner Hochschule gar kein Thema. Somit war ich dann da relativ auf Praxiserfahrung und Weiterbildung angewiesen. Also, mein Ausbildungsberuf passt schon sehr gut da rein, aber das ist trotzdem eben kein Garant gewesen, dass da die Arbeitsinhalte da thematisiert wurden“ (I7, Z. 332-337). Personen 3, 5, 6 und 10 verfügen neben ihrem Studium zur Sozialpädagogin über Zusatzausbildungen, beispielsweise im Bereich der systemischen Beratung bzw. Therapie (I3, 5, 10) oder als Mediatorin und Coach (I6) und bilden damit die 40 Prozent der Frauenhausmitarbeiterinnen ab, die auch in der Studie „Bestandsaufnahme Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und andere Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder“ über eine Zusatzqualifikation verfügen.

Sie schildern, wie nützlich spezifische Qualifikationen und Kenntnisse bei ihrer Tätigkeit sind: Person 3 berichtet von einer gestiegenen Zufriedenheit mit der eigenen Arbeit, Person 5 von „[...] Einblicke[n] in andere Gedanken [...]“ (I5, Z. 482) durch die systemische Beraterausbildung und Person 6 ist froh darüber, „[...] ein Handwerkszeug in der Hand zu haben, um damit [mit den Konflikten im Haus und im Team] besser umzugehen“ (I6, Z. 408-409). Zuletzt gibt Person 10 an, dass sie die Weiterbildungsmöglichkeiten ihres Vereins als Wertschätzung empfindet und bestätigt damit die Erkenntnis von Henn, Lochner und Meiner-Teubner, dass Weiterbildung „unerlässlich für die Weiterentwicklung professioneller Handlungskompetenzen [ist]“ (2017, S. 39) und von den Sozialarbeitenden als Wertschätzung empfunden wird (2017, S. 39 f.).

### *Trägerstrukturen*

Gibt es Unterschiede oder Gemeinsamkeiten bei der Bewältigung psychischer Belastungen in Bezug zur Trägerstruktur? Und wenn ja, wie kommen diese zustande?

Die Frage nach den trägerspezifischen Unterschieden und Gemeinsamkeiten bei der Bewältigung psychischer Belastungen kann dahingehend beantwortet werden, dass mehr Gemeinsamkeiten der Frauenhausmitarbeiterinnen bezüglich der Bewältigung von psychischen Belastungen festgestellt werden konnten – u.a. aufgrund des Nutzens sozialer Unterstützung durch den Austausch und die Absprachen mit dem Team, durch Supervision, NetzwerkpartnerInnen sowie durch Familie und FreundInnen. Die Vernetzung mit anderen Häusern geben jedoch mehr Mitarbeiterinnen autonomer Häuser an (6, 7, 8) als Mitarbeiterinnen nicht-autonomer Häuser (I4, 6). Im Gegensatz dazu erwähnen die Mitarbeiterinnen nicht-autonomer Häuser den Austausch und die Zusammenarbeit mit einigen Ministerien und Behörden als personenabhängig hilfreich (I1, 2, 3, 4), während eine positive Zusammenarbeit mit Ministerien und Behörden durch autonome Frauenhausmitarbeiterinnen keine Erwähnung findet.

Die Mitarbeiterinnen autonomer und nicht-autonomer Frauenhäuser besitzen eine ähnliche Eigenverantwortung, u.a. durch Auftragsklärung, das Setzen von Grenzen und Kontrastarbeit. Es sind

keine Unterschiede zu erkennen. Ebenso gibt es keine Unterschiede in der Nutzung von Fort- und Weiterbildungsangeboten oder den Copingstrategien.

Innerhalb der Trägerstruktur bestehen jedoch Unterschiede zwischen den autonomen und den nicht-autonomen Frauenhäusern, sowie zudem innerhalb der nicht-autonomen Häusern in Bezug zur Wertschätzung: Personen 1, 2 und 3 (nicht-autonom) geben an, eine hohe Trägerwertschätzung zu erhalten, während Personen 4, 5 und 9 unzufrieden mit der erhaltenen Wertschätzung ihres Trägers sind. Innerhalb des Teams der nicht-autonomen Träger besteht jedoch eine hohe gegenseitige Wertschätzung. Diese hohe Wertschätzung untereinander – auch innerhalb des gesamten Vereins – empfinden auch alle Mitarbeiterinnen autonomer Häuser (I6, 7, 8, 10).

Die Selbstbestimmungs- und Mitbestimmungsmöglichkeit aufgrund flacher Hierarchien erachten insbesondere die Mitarbeiterinnen der autonomen Frauenhäuser als wertvoll (I6, 7, 9). Auch hinsichtlich ihrer Motivation geben lediglich die Mitarbeiterinnen autonomer Häuser an, politisch und gesellschaftlich Einfluss nehmen zu wollen (I6, 7, 8, 10). Es ist daher anzunehmen, dass sich Sozialarbeiterinnen, die hierarchische Strukturen ablehnen, für gleichgestelltes Arbeiten plädieren sowie politischen Einfluss mit ihrer Arbeit nehmen wollen wahlweise einen Arbeitsplatz in einem autonomen Haus suchen, um ihre Interessen zu wahren und sich mit ihrer Arbeit selbstverwirklichen zu können.

Dass die Mitarbeiterinnen beider Trägerstrukturen dennoch kaum Unterschiede in ihrer Bewältigung aufweisen, könnte auf die ähnlichen politischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, Belastungsfaktoren sowie Klientinnenproblemlagen zurückzuführen sein, unter denen die Mitarbeiterinnen arbeiten und die einen größeren Einfluss auf das Belastungserleben haben als die Organisationsstruktur.

## 7 Fazit und Ausblick

Das Ziel dieser Arbeit war es zu untersuchen, welche persönlichen und organisationalen Strategien die Mitarbeiterinnen von Frauenhäusern nutzen, um psychische Belastungen zu bewältigen. Zu diesem Zweck wurde anhand neun leitfadengestützter, problemzentrierter Interviews mithilfe der Auswertungsmethodik der *Grounded Theory* ein theoriegenerierender Vergleich der Ressourcen und Belastungsfaktoren, die eine Grundlage für die Strategien bilden, vorgenommen. Die Betrachtung berücksichtigte jedoch auch organisationale, politische, institutionelle und gesellschaftliche Rahmenbedingungen, private Lebensumstände sowie Einflüsse weiterer äußerer Umstände, die auf die Frauenhausarbeit wirken. Im Rahmen des Strauss'schen Kodierparadigmas wurden dadurch die einzelnen, persönlichen Strategien gegen psychische Belastungen sowie ihre Folgen für die Mitarbeiterinnen herausgearbeitet. Um eine Vergleichbarkeit herzustellen und die Gültigkeit der Befunde zu bewerten, erfolgte eine Diskussion der ermittelten Ergebnisse anhand gesundheits- und arbeitswissenschaftlicher Stressmodelle sowie ein Abgleich mit dem aktuellen Forschungsstand bezüglich psychischer Belastungen in der Frauenhausarbeit bzw. der Sozialen Arbeit. Das letzte Kapitel beantwortet zusammenfassend die Untersuchungsfrage, welche persönlichen und organisationalen Strategien die Mitarbeiterinnen von Frauenhäusern nutzen, um psychische Belastungen zu bewältigen.

Die im Rahmen dieser Arbeit durchgeführte Untersuchung legt dar, dass insbesondere die Zusammenarbeit mit den Klientinnen und die wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz durch Arbeitsinhalt, -organisation oder die (eigene) soziale Situation psychisch belastende Faktoren darstellen, für deren Bewältigung die Mitarbeiterinnen Strategien entwickelt haben. Diese können in Anlehnung an Lazarus' Copingstile als **problem- und emotionsorientierte Bewältigung** definiert werden und lassen sich je nach Belastungsart (Zusammenarbeit mit den Klientinnen, z.B. belastendes Verhalten oder Fallspezifika bzw. wahrgenommene Belastung am Arbeitsplatz) unterteilen. Es konnten somit mehrere Strategien herausgearbeitet werden, die im Anschluss kurz erläutert werden.

Zu den drei problemorientierten Strategien der Mitarbeiterinnen gegen psychische Belastungen aufgrund der Zusammenarbeit mit den Klientinnen zählen:

- **das Besprechen der Probleme bei Fällen und Erlebtem mit Kolleginnen, Supervisorinnen und innerhalb des beruflichen Netzwerkes,**
- **das Setzen von Grenzen, beispielsweise durch eine Auftragsklärung und ein ausgewogenes Nähe-Distanz-Verhältnis,**
- **die Teilnahme an beruflichen Qualifizierungsmaßnahmen wie Fort- und Weiterbildungen.**

Problemorientierte Strategien, welche die Mitarbeiterinnen aufgrund der wahrgenommenen psychischen Belastungen am Arbeitsplatz anwenden, können ebenfalls in die Bereiche Arbeitsinhalt, Arbeitsorganisation sowie soziale Situation unterteilt werden:

- **Arbeitsinhalt/Arbeitsorganisation: die Strukturierung/Organisation der Arbeitsaufgaben, den Austausch mit dem Träger suchen.**
- **Soziale Situation: das Besprechen der Problemsituation im Team.**

Es hat sich in der Untersuchung gezeigt, dass insbesondere die Ressource der *sozialen Unterstützung* – speziell durch direkte Kolleginnen – essentiell für die Frauenhausmitarbeiterinnen ist, da so im Rahmen von Teamsitzungen, kollegialen Beratungen oder eines informellen Tür-und-Angel-Gesprächs ein Austausch zu Fallspezifika stattfinden kann, der hilfreich für die Lösung einer problematischen Arbeitssituation ist. Des Weiteren nutzen die Mitarbeiterinnen die Absprachen bezüglich der Arbeitsaufteilung, einer Vertretungsorganisation und eines möglichen Tauschs von Klientinnen, falls die Zusammenarbeit als unmöglich empfunden wird. Anhand der Untersuchung wird zudem deutlich, dass der Supervision in der Frauenhausarbeit eine große Bedeutung zukommt und ihre Durchführung in regelmäßigen Abständen sehr wichtig für ein professionelles Arbeiten mit den Klientinnen und ein Verarbeiten der täglichen Problemlagen ist. Die Supervision wird – ebenso wie die Teamsitzungen – jedoch auch genutzt, um Konflikte bzw. Problemsituationen innerhalb des Teams zu besprechen und eine Lösung zu finden, die ein harmonisches Miteinander im Haus fördert. Hierfür ist eine wertschätzende Haltung gegenüber den Kolleginnen und ihrer Arbeit essentiell. Darüber hinaus konnte in der Untersuchung festgestellt werden, dass auch soziale Unterstützung im Rahmen des Austauschs innerhalb des beruflichen Kooperationsnetzwerks als hilfreich bei der Bewältigung von psychischen Belastungen empfunden wird, da auf diesem Weg fachliche Unterstützung durch andere Frauenhäuser und (spezifische) Beratungsstellen erfolgt oder eine Weitervermittlung der Klientinnen stattfinden kann. Vor allem die Vernetzung mit Ministerien und Behörden erleichtert den Frauenhausmitarbeiterinnen die Arbeit. Neben der Mitarbeit in Gremien und auf politischer Ebene ist die Vernetzung vor allem geprägt durch einen informellen, persönlichen Kontakt, der es den Mitarbeiterinnen bei fallübergreifender Zusammenarbeit mit Behörden ermöglicht, effizienter eine Problemlösung für ihre Klientinnen zu finden.

Anhand der Untersuchung konnte ferner festgestellt werden, dass das *eigenverantwortliche Setzen von Grenzen* eine bedeutende Strategie der Mitarbeiterinnen ist, psychische Belastungen zu bewältigen, beispielsweise durch eine Auftragsklärung der Zuständigkeit und ein ausgewogenes Nähe-Distanz-Verhältnis, aber auch durch das Abwägen der Dringlichkeit von vermeintlichen „Notfällen“ oder der Einstellung, dass die Arbeit ein Job und nicht der gesamte Lebensinhalt sei und das Lösen einzelner Probleme bewusst auf den nächsten Arbeitstag verlegt werden kann. Nicht zuletzt ist jedoch auch die Berufserfahrung der Mitarbeiterinnen entscheidend im Umgang mit der Grenzsetzung, speziell aufgrund des Erfahrens von Selbstwirksamkeit und dadurch zunehmender Gelassenheit, auch im Zusammenhang mit den eigenen Erwartungen an die Arbeitstätigkeit.

Als unabdingbar im Umgang mit psychischen Belastungen hat sich bei der Auswertung der Interviews auch die *Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen* herausgestellt. Kenntnisse in systemischer Beratung

bzw. Therapie, Coaching und Mediation unterstützen die Mitarbeiterinnen darin, komplexe Problemlagen der Klientinnen sowie Konflikte im Team zu analysieren, zu bearbeiten bzw. zu lösen.

Anhand der Untersuchung wird weiterhin deutlich, dass ein *strukturiertes, organisiertes Arbeiten* dabei unterstützt, den oftmals von Notfällen und Planänderungen geprägten Arbeitsalltag zu bewältigen. Dienlich sind den Mitarbeiterinnen dabei ihr großer Handlungsspielraum in Form von zeitlicher und inhaltlicher Flexibilität, ein ausgeprägtes Verantwortungsbewusstsein, Lösungsorientierung, Kreativität, das Nutzen von Plänen und Checklisten für spezifische Situationen sowie das präventive Durchspielen kritischer Fälle. Bei der Auswertung der Interviews zeigte sich zudem, dass ein *Austausch mit dem Träger* – auch im Rahmen der Partizipationsmöglichkeiten – als Strategie genutzt wird, um eigene Ideen einzubringen und einen Teil der Verantwortung bei kritischen Fällen abgeben zu können, was zu einer Entlastung führt.

Die **problemorientierten Strategien** dienen einem „**Abschließen**“ der Mitarbeiterin mit der psychisch belastenden Situation und führen zu einer **Entlastung** aufgrund der Problemlösung.

Hinsichtlich der emotionsorientierten Bewältigung der psychischen Belastungen aufgrund der Zusammenarbeit mit den Klientinnen konnten folgende zwei Strategien herausgearbeitet werden, welche die Mitarbeiterinnen anwenden:

- **die Kontrastarbeit,**
- **die Uminterpretation der belastenden Situation.**

Die genannten emotionsorientierten Strategien der Frauenhausmitarbeiterinnen im Zusammenhang mit den wahrgenommenen psychischen Belastungen am Arbeitsplatz können wiederum unterteilt werden in Strategien gegen Belastungen aufgrund des Arbeitsinhalts bzw. der Arbeitsorganisation:

- **Arbeitsinhalt: die Uminterpretation der Situation.**
- **Arbeitsorganisation: das Nutzen des Freizeitausgleichs, das Besprechen von Problemen mit dem privaten Umfeld.**

Anhand der Untersuchung wird aufgezeigt, dass *Kontrastarbeit* als Ausgleich zu dem täglichen Berufsalltag eine oft genutzte Strategie der Mitarbeiterinnen ist. Insbesondere das Treiben von Sport, die Erholung durch einen Urlaub, das Bewegen in der Natur, das Praktizieren von Yoga und Meditation, gutes Essen sowie das Nachgehen von Hobbys zählen zu den häufigsten Tätigkeiten, mit denen die Frauenhausmitarbeiterinnen Ablenkung suchen, um Entspannung zu finden. Rituale helfen dabei, jedoch auch das Einstellen der Kommunikation mit den Kolleginnen nach Feierabend sowie das Nutzen des Arbeitsweges, um die Gedanken bewusst von der Arbeitstätigkeit wegzulenken. Den vom Arbeitgeber bereitgestellten *Freizeitausgleich* für getätigte Rufbereitschaften und Überstunden nutzen die Mitarbeiterinnen ebenso, um „abzuschalten“.

Die emotionsorientierte Strategie der *Uminterpretation der Situation* nutzen die Mitarbeiterinnen, um psychischen Belastungen aufgrund von zu wenig Wertschätzung durch Klientinnen oder einer geringen

Entlohnung etwas Positives zuzuschreiben und damit eine Neudefinition der Situation zu schaffen. Dabei kann anfangs auch Distanzierung als Mittel eingesetzt werden, um mithilfe einer (Selbst-)Reflexion ein Reframing zu schaffen.

Soziale Unterstützung durch das private Umfeld – den Partner, die Familie oder berufsfeldferne und -ähnliche FreundInnen – dient den Frauenhausmitarbeiterinnen ebenfalls als Quelle, um *Erlebtes und Probleme zu besprechen* sowie Wertschätzung und Anerkennung zu erfahren.

Die **emotionsorientierten Strategien** kommen dem Wunsch nach Ablenkung entgegen, führen zu einem „**Abschalten**“ und dienen der **Entspannung** der Mitarbeiterin.

Die vorliegenden Untersuchungsergebnisse bestätigen weitestgehend die im Forschungskontext erläuterten Belastungen der Frauenhausmitarbeitenden bzw. Sozialarbeitenden im Rahmen der von Richter und Hacker (1998) aufgestellten möglichen stressauslösenden Faktoren der Arbeitswelt. Dazu zählen die Arbeitsaufgabe/-rolle (Rollenambiguität durch „Hilfe vs. Kontrolle“, überfordernde Verantwortungsübernahme, mengenmäßige Überforderung), die soziale Situation (Konflikte im Team und zwischen den Klientinnen, welche sich auf das Team auswirken) und die Arbeitsorganisation (Rufbereitschaft, das Leisten von Überstunden, Vielfalt der Aufgaben). Belastungen aus der materiellen Umgebung, dem *behaviour setting* und aus dem Personensystem konnten im Datenmaterial nicht nachgewiesen werden, können jedoch aufgrund der geringen Fallzahl der Untersuchung dennoch psychische Belastungen darstellen. Die Zusammenarbeit mit den Klientinnen, welche von McAleer (1998) in Anlehnung an McKenna (1986) ebenfalls als psychisch belastend beschrieben wird – insbesondere die Fälle (u.a. Erstbetreuung traumatisierter Opfer von Gewalt, das Ausgesetztsein gegenüber den negativen Konsequenzen von Gewalt) sowie das Klientinnenverhalten (Gefährdung der Sicherheit der Mitarbeiterinnen, Mitarbeitsverweigerung der Klientinnen oder die Bedrohung anderer Bewohnerinnen im Haus) sind Hauptgründe der psychischen Belastung der Frauenhausmitarbeiterinnen. Die Ergebnisse bestätigen sowohl die Forschungen von Poulsen (2009, 2012) hinsichtlich der Belastungen Sozialarbeitender als auch die von Tutty und Rothery (1997), Lenz und Weiss (2018), Carstensen (2018), Lohmann-Haislah (2012), Henn, Lochner und Meiner-Teuber (2017) sowie die der Mitarbeiterinnenbefragung der Frauenhäuser Hamburgs (Projektbüro Angewandte Sozialforschung der Universität Hamburg, 2014) und Allroggen, Fegert und Rau (2017). Sie zeigen zudem, dass Frauenhausmitarbeitende von allen durch Moldaschl (2012) definierten Belastungsarten aufgrund widersprüchlicher Arbeitsanforderungen betroffen sind. Hierzu zählen das „doppelte Mandat“ der Mitarbeiterinnen (Poulsen, 2012; Henn, Lochner & Meiner-Teuber, 2017), die Rollenambiguität (McAleer, 1998; Dalbert & Schweikart, 2009; Projektbüro Angewandte Sozialforschung der Universität Hamburg, 2014; Allroggen, Fegert & Rau, 2017; Henn, Lochner & Meiner-Teuber, 2017), das Aufeinanderprallen verschiedener Logiken wie dem hohen fachlich-ethischen Anspruch der Mitarbeiterinnen und einem begrenzten zeitlichen Kontingenz zur Unterstützung der Klientinnen (Lenz und Weiss, 2018; Carstensen, 2018; Henn, Lochner und Meiner-Teubner, 2017) sowie die Vorgabe von

Politik und Gesellschaft, welche im Widerspruch zu der prekären Ausstattung und Finanzierung der Frauenhäuser sowie dem Platzmangel steht (Lenz & Weiss, 2018; Carstensen, 2018; Nägele & Kotlenga, 2019; Netzwerk der brandenburgischen Frauenhäuser e.V., 2018; Henn, Lochner, & Meiner-Teubner, 2017).

Hinsichtlich der Ressourcen der befragten Frauenhausmitarbeiterinnen zeigen die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung, dass annähernd sämtliche von Poulsen (2009, 2012), Tutty und Rothery (1997), Heisig, Dalbert und Schweikart (2009), Drüge und Schleider (2016) sowie Henn, Lochner und Meiner-Teuber (2017) herausgearbeiteten Ressourcen bestätigt werden konnten, insbesondere die soziale Unterstützung durch den Austausch mit Kolleginnen und Supervisorinnen sowie die Absprache innerhalb des Teams, der große Handlungsspielraum durch Flexibilität in zeitlicher und inhaltlicher Arbeitsgestaltung, das Besuchen von Fort- und Weiterbildungen sowie die Kooperation mit anderen Frauenhäusern, Beratungsstellen und weiteren Mitgliedern der Interventionskette. Zudem unterstreichen sie auch die Erkenntnisse der Studien von Poulsen (2009), Tutty und Rothery (1997), Drüge und Schleider (2016) sowie Frittum (2012), welche sowohl die Abgrenzung und Trennung von Beruf und Privatleben, des Kennens und Setzens eigener Grenzen als auch Kontrastarbeit und Humor als essentiell in der Sozial- bzw. Frauenhausarbeit beschreiben. Dass der Wertschätzung der geleisteten Arbeit durch die Mitarbeiterinnen eine größere Bedeutung zukommt als beispielsweise Entgelt oder Arbeitsplatzsicherheit, konnte die Untersuchung ebenfalls belegen und damit die Erkenntnisse von Poulsen (2009, 2012) sowie Behling (2017) stützen. Des Weiteren bestätigen die Untersuchungsergebnisse eine der von Poulsen (2009) festgestellten generellen Problembewältigungsstrategien Sozialarbeitender: das Bewahren innerer Ruhe und Geduld im Umgang mit Belastungen.

Bisherige Forschungen bezüglich psychischer Belastungen im Berufsfeld der Sozialen Arbeit konzentrierten sich auf Sozialarbeitende zahlreicher Tätigkeitsfelder – der Frauenhausarbeit als speziellem Bereich der Sozialen Arbeit wurde in diesem Sinne jedoch lediglich in einigen wenigen Studien Aufmerksamkeit zuteil (Epstein & Silvern, 1990; McAleer, 1998; Clifford Jeffrey, 1999; Dekel & Peled, 2000; Tutty & Rothery, 1997; Baker, O'Brien, & Salahuddin, 2007; Brown & O'Brien, 1998; Baird & Jenkins, 2003; Projektbüro Angewandte Sozialforschung der Universität Hamburg, 2014). Speziell den Strategien zur Bewältigung der psychischen Belastungen durch die Frauenhausmitarbeiterinnen war bislang keine Forschung gewidmet worden. Die vorliegende Untersuchung schließt diese Forschungslücke bezüglich der Bewältigungsstrategien von Frauenhausmitarbeiterinnen, indem sie die emotions- und problemorientierten Strategien der Frauenhausmitarbeiterinnen gegen psychische Belastungen herausarbeitet. Kritisch anzumerken ist, dass letztlich lediglich zehn Mitarbeiterinnen befragt wurden, welche sich freiwillig für ein Interview bereiterklärten – eine vollständige theoretische Sättigung hätte einer höheren Anzahl an InterviewpartnerInnen bedurft und wurde möglicherweise nicht erreicht. Aufgrund des telefonischen Interviews ist es zudem in Betracht zu ziehen, dass weniger Vertrauen gegenüber der Interviewerin

aufgebaut wurde und mögliche sensible Thematiken nicht oder nicht weiter ausgeführt wurden als bei einem persönlichen Kontakt. Auch die nonverbale Kommunikation der Befragten konnte aufgrund der telefonischen Gesprächsführung nicht im Gesamteindruck des Interviews berücksichtigt werden. Von Vorteil wäre es auch gewesen, eine Befragung von jeweils mehreren Mitarbeitenden eines Frauenhauses durchzuführen, um einen Vergleich der geschilderten organisationalen Gegebenheiten und wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz vorzunehmen. Dies konnte bei lediglich zwei Einrichtungen berücksichtigt werden. Auch ein direkter Bundesländervergleich – z.B. im Sinne einer Analyse der politischen Rahmenbedingungen für autonome oder nicht-autonome Frauenhäuser – konnte aufgrund der Verteilung nicht vorgenommen werden. Der im Kurzfragebogen abgefragten Führungsverantwortung wurde keine spezielle Untersuchung im Zusammenhang mit psychischen Belastungen zuteil, da die „Verantwortungsübernahme für Kolleginnen“ als psychische Belastung angegeben wurde. Möglicherweise hätte die Thematik der Führungsverantwortung einer genaueren Forschungsfrage bedurft. Bezüglich der Verallgemeinerbarkeit der Untersuchungsergebnisse kann jedoch festgehalten werden, dass diese auch für Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern anderer Bundesländer gilt, da eine große Altersspanne der Mitarbeiterinnen, nicht-autonome und autonome Frauenhäuser sowie Mitarbeiterinnen mit einem unterschiedlichen Grad an Berufserfahrung befragt worden sind.

Die drei noch offenen Forschungsfragen<sup>52</sup> beschäftigen sich damit, welche der Strategien im Rahmen einer gesundheitsfördernden Organisationsentwicklung genutzt werden können und wo Handlungsbedarf innerhalb der Organisation und der politischen Landschaft besteht. Sie werden im folgenden Abschnitt beantwortet.

Um einen gesundheitsförderlichen Arbeitsplatz zu schaffen, ist es ratsam, dass die Träger und Vereine den Austausch der Mitarbeiterinnen fokussieren und ihnen weiterhin Austauschmöglichkeiten bieten, da diese nachweislich zum Abbau der psychischen Belastung beitragen. Speziell die Träger sollten darauf achten, ihren Mitarbeitenden zum einen Räume der Reflexion zu ermöglichen, in denen sie bewusst die sozialen und emotionalen Herausforderungen ihrer Tätigkeit untereinander reflektieren können. Zum anderen ist es essentiell, den Mitarbeiterinnen Mitbestimmungsmöglichkeiten und Austauschformate mit der Geschäftsführung und dem Vorstand zu bieten, in denen Empfehlungen der Mitarbeiterinnen aufgenommen und transparent bearbeitet werden. Auf Wunsch der Mitarbeiterinnen sollten auch regelmäßige Hospitationen durch die Geschäftsführung und den Vorstand stattfinden, um Einblicke in den Alltag der Frauenhausmitarbeiterinnen zu erhalten und für spezifische Problematiken sensibilisiert zu werden. Das Ziel der Organisation muss es sein, ein Bewusstsein für die Bedarfe der Mitarbeiterinnen zu schaffen. Auch eine psychische Gefährdungsanalyse könnte dabei von Nutzen sein.

---

<sup>52</sup> Welche Strategien können im Rahmen einer gesundheitsfördernden Organisationsentwicklung genutzt werden? Wo bieten sich Ansatzpunkte für Handlungsbedarf innerhalb der Organisation? Wo innerhalb der politischen Landschaft?

Da das Betriebsklima entscheidend über den Verbleib der Fachkräfte, aber auch für deren psychische Gesundheit ist, ist es empfehlenswert, bewusst die Unternehmenskultur, die vorherrschenden Strukturen sowie den Führungsstil der leitenden Positionen zu hinterfragen und möglicherweise zu verändern.

Der Freizeitausgleich als Strategie gegen psychische Belastung kann ebenfalls von der Organisation gesteuert werden, indem Ausgleichsregelungen geschaffen werden, beispielsweise für Rufbereitschaften am Wochenende und innerhalb der Arbeitswoche, in der Vertretungsorganisation sowie für Überstunden. Zudem sollten ArbeitgeberInnen darauf achten, dass sie ihren Mitarbeitenden die Teilnahme an beruflichen Qualifizierungsmaßnahmen, Kursen und Fachtagungen ermöglichen, da die Inhalte dieser als wichtige Ressource im Umgang mit psychischen Belastungen durch Klientinnen und sich schnell verändernden rechtlichen Vorgaben dienen. Auch die Vernetzung auf Fachtagungen kann der Frauenhausarbeit nützlich sein und sollte von Vereinen und Trägern unterstützt werden.

Als weitere wichtige Erkenntnis für Organisationen ist die Wertschätzung der Mitarbeitenden in Form einer besseren Bezahlung, vor allem jedoch durch das Ermöglichen von Partizipation und dem ehrlichen Interesse für die Belange der Mitarbeitenden eine bedeutende Maßnahme für Träger und Vereine, um die Gesundheit ihrer Mitarbeitenden zu fördern und zu erhalten. Der Ausdruck von Wertschätzung ist jedoch auch eine Aufgabe der Politik: Durch eine Vollfinanzierung der Frauenhäuser, einen höheren Personalschlüssel, ausreichend Schutzplätze, Sachmittel und Gelder für DolmetscherInnen könnte den psychischen Belastungen der Mitarbeitenden, die auch durch die engen Rahmenbedingungen der Frauenhausfinanzierung entstehen, entgegengewirkt werden. Es obliegt insbesondere der Verantwortung der Politik, die Arbeitsplatzsicherheit, ein angemessenes Entgelt inklusive der Vergütung der Rufbereitschaft und die Wertschätzung der Arbeit der Frauenhausmitarbeitenden sicherzustellen. Handlungsbedarf im politischen Sektor besteht auch in einer intensiveren Vernetzung der Kriseninterventionskettenglieder, der gegenseitigen Anerkennung und Zusammenarbeit zum Wohl der Klientinnen, aber auch der Mitarbeitenden.

Darüber hinaus ist es von Bedeutung, dass in Zeiten der Corona-Pandemie ein besonderes Augenmerk auf die Bedarfe der Mitarbeitenden von Frauenhäusern gelegt wird: Zum einen, da Quarantänemaßnahmen die Platzkapazität der Häuser weiter senken lassen, zum anderen, weil Mitarbeitende Unterstützung in der Umsetzung der Schutzkonzepte benötigen und weniger Personal gemeinsam in der Schutzeinrichtung arbeiten darf. Zuletzt ist die vollständige Umsetzung der Istanbul-Konvention ein wichtiger Schritt, um die Rahmenbedingungen der Frauenhausarbeit zu verbessern und somit psychischen Belastungen vorzubeugen.

Die vorliegende Untersuchung bietet jedoch nicht nur Handlungsempfehlungen für die gesundheitsfördernde Organisationentwicklung und die Politik, sondern auch einen Mehrwert für die Wissenschaft: Die Ergebnisse zu alltäglichen Belastungen und kontextuellen Rahmenbedingungen der Frauenhausarbeit ermöglichen ein tieferes Verständnis des Zustandekommens psychischer Belastungen

bei Mitarbeiterinnen eines Frauenhauses. Gleichzeitig liefern die ermittelten Strategien eine Lösung für die Wissenschaft sowie für die Betroffenen selbst.

Aus den Erkenntnissen der Untersuchung ergibt sich weiterer Forschungsbedarf. Im Rahmen der Handlungsempfehlungen wäre zu eruieren, welchen konkreten Unterstützungsbedarf des Trägers bzw. Vereins Frauenhäuser zur Förderung der Bewältigungsstrategien aufweisen. Eine weitere Forschung könnte sich mit der Erstellung eines Konzepts beschäftigen, wie der Austausch zwischen Frauenhäusern und Ministerien bzw. Behörden weiter gefördert werden kann, damit eine positive, wertschätzende Zusammenarbeit ermöglicht und gesundheitsfördernde Strukturen begünstigt werden können. Zukünftige Forschung könnte sich auch einer kleinen, aber dennoch relevanten Berufsgruppe innerhalb des Frauenhauses annehmen, die möglicherweise über keine sozialpädagogische Ausbildung verfügt oder Teil des Teamaustauschs ist: das hauswirtschaftliche Personal. Für diese Personengruppe können psychische Belastungen und Strategien ermittelt und mit denen der Frauenhausmitarbeiterinnen bzw. anderen Bereichen der Sozialen Arbeit abgeglichen werden, um weitere Handlungsbedarfe festzustellen.

Zusammenfassend lässt sich erkennen, dass Frauenhausmitarbeiterinnen sowohl emotions- als auch problemzentrierte Bewältigungsstrategien anwenden. Neben dem Eigenanteil bei der Belastungsbewältigung kommt den Arbeitsressourcen wie der sozialen Unterstützung, den Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie der inhaltlichen und zeitlichen Flexibilität eine große Bedeutung bei der Bewältigung psychischer Belastungen zu, die durch die Frauenhäuser selbst als auch die Politik mitgestaltet werden muss. Zukünftig sollten sowohl Politik als auch Träger und Vereine deshalb die psychische Gesundheit ihrer Mitarbeitenden stärker fokussieren und entsprechende Unterstützung bei der Umsetzung der Strategien leisten, um auch in Zeiten des Fachkräftemangels die Attraktivität des Berufsfeldes Frauenhaus zu steigern und die Gesundheit der Mitarbeiterinnen langfristig zu stärken.

## 8 Literaturverzeichnis

- Abele, A. & Candova, A. (2007). Prädiktoren des Belastungserlebens bei Lehrkräften. *Zeitschrift für pädagogische Psychologie*, 21, 2, S. 107-118.
- Agentur der Europäischen Union für Grundrechte (2014). *Gewalt gegen Frauen: eine EU-weite Erhebung. Ergebnisse auf einen Blick*. Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen.
- Allroggen, M., Fegert, J. & Rau, T. (10. Oktober 2017). Psychische Belastung von Fachkräften in (sozial-) pädagogischen Arbeitsfeldern. *Sozial Extra* 41, S. 49–53.
- Antonovsky, A. (1997). *Salutogenese. Zur Entmystifizierung der Gesundheit*. Tübingen: dgvt-Verlag.
- Badura, B., Ducki, A., Schröder, H., Klose, J. & Meyer, M. (Hrsg.) (2019). *Fehlzeiten-Report 2019. Digitalisierung - gesundes Arbeiten ermöglichen*. Berlin: Springer Verlag.
- Badura, B., Ritter, W. & Scherf, M. (1999). *Betriebliches Gesundheitsmanagement: ein Leitfadens für die Praxis*. Berlin: Edition Sigma.
- Badura, B., Schröder, H., Klose, J. & Macco, K. (2010). *Fehlzeiten-Report 2009. Arbeit und Psyche: Belastungen reduzieren – Wohlbefinden fördern. Zahlen, Daten, Analysen aus allen Branchen der Wirtschaft*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Baird, S. & Jenkins, S. R. (2003). Vicarious traumatization, secondary traumatic stress, and burnout in sexual assault and domestic violence agency staff. *Violence and Victims, Volume 18, Number 1*, S. 71-86.
- Baker, L. M., O'Brien, K. M. & Salahuddin, N. M. (2007). Are Shelter Workers Burned Out?: An Examination of Stress, Social Support, and Coping. *Journal of Family Violence. Volume 22*, S. 465-474.
- Bakker, A. (2020). *Job Demands-Resources Model*. Abgerufen am 31. März 2020 von <http://www.arnoldbakker.com/jdrmodel.php>
- Baldschun, A. (2019). Arbeitszufriedenheit von Sozialarbeitern: Konzepte, Strukturen und Faktoren des beruflichen Wohlbefindens von Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen in sozialen Diensten. In S. Borrmann, C. Fedke & B. Thiessen (Hrsg.), *Soziale Kohäsion und gesellschaftliche Wandlungsprozesse*. (S. 89-104). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman and Company.
- BAuA (2004). *Ratgeber zur Ermittlung gefährdungsbezogener Arbeitsschutzmaßnahmen im Betrieb. Handbuch für Arbeitsschutzfachleute*. Dortmund: BAuA.

- BAuA (2018). *Zeitdruck und Co – Wird Arbeiten immer intensiver und belastender?*. Dortmund: BAuA.
- Beesdo-Baum, K. (2011). Ressourcenaktivierung. In H.-U. Wittchen & J. Hoyer (Hrsg.), *Klinische Psychologie & Psychotherapie. 2., überarbeitete und erweiterte Auflage* (S. 492-501). Berlin: Springer-Verlag GmbH.
- Behling, L. H. (2017). Verweigerter Anerkennung und Emotionen in der Sozialen Arbeit. *Soziale Passagen* 9, S. 405–422.
- Bengel, J., Strittmatter, R., & Willmann, H. (2001). *Was erhält Menschen gesund? Antonovskys Modell der Salutogenese – Diskussionsstand und Stellenwert*. Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA).
- BMFSFJ (1999). *Aktionsplan der Bundesregierung zur Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen*. Berlin: BMFSFJ.
- BMFSFJ (2004). *Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland*. Berlin: BMFSFJ.
- BMFSFJ (2012). *Aktionsplan II der Bundesregierung zur Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen. 4. Auflage 2012*. Berlin: BMFSFJ.
- BMFSFJ (2013). *Bericht der Bundesregierung zur Situation der Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und anderer Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder. 2. Auflage 2013*. Berlin: BMFSFJ.
- BMFSFJ (2013). *Lebenssituation und Belastungen von Frauen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen in Deutschland*. Bielefeld: BMFSFJ.
- BMFSFJ (2014). *Gewalt gegen Frauen in Paarbeziehungen. 5. Auflage 2014*. Berlin: BMFSFJ.
- BMFSFJ (2019). *Mehr Schutz bei häuslicher Gewalt. Information zum Gewaltschutzgesetz. 5. Auflage 2019*. Berlin: BMFSFJ.
- Breuer, F. (2010). *Reflexive Grounded Theory. Eine Einführung für die Forschungspraxis*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Breuer, F., Muckel, P. & Dieris, B. (2018). *Reflexive Grounded Theory. Eine Einführung für die Forschungspraxis. 3., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage*. Wiesbaden : Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Brown, C. & O'Brien, K. M. (1998). Understanding stress and burnout in shelter workers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 29(4), S. 383-385.
- Brückner, M. (2018). Konfliktfeld Häusliche Gewalt: Transformationsprozesse und Perspektiven der Frauenhausarbeit. In G. Lenz, & A. Weis, *Professionalität in der Frauenhausarbeit. Aktuelle*

- Entwicklungen und Diskurse* (S. 21-44). Wiesbaden : Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Bundeskriminalamt (2019). *Partnerschaftsgewalt. Kriminalstatistische Auswertung, Berichtsjahr 2018*. Wiesbaden: Bundeskriminalamt.
- Buruck, G. & Melzer, M. (2019). Emotionale Arbeitsanforderungen und psychische Gesundheit. In F. Knieps & H. Pfaff. (Hrsg.), *BKK Gesundheitsreport 2019. Psychische Gesundheit und Arbeit*. (S. 223-230). Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft.
- Busse, A., Plaumann, M. & Walter, U. (2006). Stresstheoretische Modelle. In Kaufmännische Krankenkasse, *Weißbuch Prävention 2005/2006. Stress? Ursachen, Erklärungsmodelle und präventive Ansätze* (S. 63-76). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Carstensen, M. (2018). Zur Bedeutung Autonomer Frauenhäuser. Prinzipien und Arbeitsgrundsätze. In G. Lenz, & A. Weiss, *Professionalität in der Frauenhausarbeit. Aktuelle Entwicklungen und Diskurse* (S. 45-61). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Clifford Jeffrey, A. (1999). *Effect of Feedback on Levels of Secondary Traumatization of Workers at Battered Women's Shelters across the United States*. Blacksburg: Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Davison, G. C. & Neale, J. M. (1998). *Klinische Psychologie*. Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union.
- Dekel, R. & Peled, E. (2000). Staff Burnout in Israeli Battered Women's Shelters. *Journal of Social Service Research*, Vol. 26(3) , S. 65-76.
- Demerouti, E. & Nachreiner, F. (2018). Zum Arbeitsanforderungen-Arbeitsressourcen-Modell von Burnout und Arbeitsengagement. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft* (2019), Volume 73, S. 119-130.
- Döring, N. & Bortz, J. (2016). *Forschungsmethode und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften* (5. Auflage). Heidelberg: Springer Verlag.
- Dresing, T. & Pehl, T. (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende* (8. Auflage). Marburg: Eigenverlag.
- Drüge, M. & Schleider, K. (2016). Psychosoziale Belastungen und Beanspruchungsfolgen bei Fachkräften der Sozialen Arbeit und Lehrkräften. *Soziale Passagen* 8, S. 293-310.
- Edwards, J. R. (1998). Person-environment fit theory: Conceptual foundations, empirical evidence, and directions for future research. In C. L. Cooper, *Theories of organizational stress* (S. 28-67). Oxford: Oxford University Press.

- Egloff, B. (2002). *Praktikum und Studium. Diplom-Pädagogik und Humanmedizin zwischen Studium, Beruf, Biographie und Lebenswelt. Studien zur Erziehungswissenschaft und Bildungsforschung, Band 20*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Epstein, S. R., & Silvern, L. E. (1990). Staff Burnout in Shelters for Battered Women: A Challenge for the '90s. *Response to the Victimization of Women and Children 13, Issue:1*, S. 9-12.
- Flick, U. (2012). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. Reinbek: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Flick, U. (2019). Gütekriterien qualitativer Sozialforschung. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 473-488). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Frauenhauskoordinierung e.V. (2014). *Qualitätsempfehlungen für Frauenhäuser und Fachberatungsstellen für gewaltbetroffene Frauen*. Berlin: Frauenhauskoordinierung e.V.
- Frauenhauskoordinierung e.V. (2020). *Zweite Sonderinformationen für Frauenhäuser zum Coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19)*. Berlin: Frauenhauskoordinierung e.V.
- Frittm, M. (2012). *Humor und sein Nutzen für SozialarbeiterInnen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Froschauer, U. & Lueger, M. (2003). *Das qualitative Interview*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Gaebel, W., Ahrens, W. & Schlamann, P. (2010). *Konzeption und Umsetzung von Interventionen zur Entstigmatisierung seelischer Erkrankungen: Empfehlungen und Ergebnisse aus Forschung und Praxis*. Berlin: Aktionsbündnis Seelische Gesundheit.
- GDA Psyche (2020). *Definition nach DIN EN ISO 10075-1 (1a)*. Abgerufen am 31. März 2020 von <https://www.gda-psyche.de/DE/Arbeit-und-Psyche-von-A-Z/txt-arbeit-psyche.html>
- Gerhard, U. (2008). *50 Jahre Gleichberechtigung - eine Springprozession - Essay*. Bundeszentrale für politische Bildung. Abgerufen am 16. April 2020 von: <https://www.bpb.de/apuz/31157/50-jahre-gleichberechtigung-eine-springprozession-essay?p=all>
- Greif, S., Holling, H. & Nicholson, N. (1989). *Arbeits- und Organisationspsychologie. Internationales Handbuch in Schlüsselbegriffen*. München: Psychologie Verlags Union.
- Gündel, H., Glaser, J. & Angerer, P. (2014). *Arbeiten und gesund bleiben - K.O. durch den Job oder fit im Beruf*. Berlin: Springer Verlag.
- Hacker, W. & Richter, P. (1980). *Psychische Fehlbeanspruchung: Psychische Ermüdung, Monotonie, Sättigung und Stress. Spezielle Arbeits- und Ingenieurpsychologie in Einzeldarstellungen. Lehrtext 2*. Berlin: Verlag der Wissenschaften.

- Hecht, P. (2018). *Überlastete Frauenhäuser: Hilfe suchend vor verschlossener Tür*. Die Tageszeitung (taz). Abgerufen am 20. April 2020 von <http://www.taz.de/!5521440/>
- Heisig, S., Dalbert, C. & Schweikart, R. (2009). Berufliches Belastungserleben in der Sozialarbeit. *Diskurs Kindheits- und Jugendforschung*. Heft 2-2009, S. 279-295.
- Helfferrich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Helfferrich, C. (2019). Leitfaden- und Experteninterviews. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 669-686). Wiesbaden: Springer Fachmedien GmbH.
- Helsper, W. (2002). Lehrerprofessionalität als antinomische Handlungsstruktur. In M. Kraul, W. Marotzki & C. Schewpe, *Biographie und Profession* (S. 64–102). Bad Heilbrunn.
- Henn, S., Lochner, B. & Meiner-Teubner, C. (2017). *Arbeitsbedingungen als Ausdruck gesellschaftlicher Anerkennung Sozialer Arbeit*. Frankfurt am Main: Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft.
- Hobfoll, S. (1998). *Stress, culture and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum.
- Jerusalem, M. (2005). Selbstwirksamkeit. Self-Efficacy. In H. Weber & T. Rammsayer, *Handbuch der Persönlichkeitspsychologie und Differentiellen Psychologie* (S. 438-445). Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Joiko, K., Schmauder, M. & Wolff, G. (2010). *Psychische Belastung und Beanspruchung im Berufsleben: Erkennen – Gestalten*. Dortmund: BAuA.
- Kaluza, G. (2007). *Gelassen und sicher im Stress*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Kanner, A. D., Coyne, J. C., Schaefer, C. & Lazarus, R. S. (1981). Comparison of two modes of stress measurement: Daily hassles and uplifts versus major life events. *Journal of behavioral medicine* 4(1), S. 1-39.
- Karasek, R. A. & Theorell, T. (1990). *Healthy work*. New York: Basic Books.
- Kirchler, E. (2008). *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Kluge, S. & Kelle, U. (2010). *Vom Einzelfall zum Typus. Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Knieps, F. & Pfaff, H. (2019). *BKK Gesundheitsreport 2019*. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft.

- Kobasa, S. C. (1982). The hardy personality: Toward a social psychology of stress and health. In G. S. Sanders, & J. Suls (Hrsg.), *Social psychology of health and illness* (S. 3–32). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Kuckartz, U. (2014). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (2. Auflage). Weinheim: Beltz Juventa.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Leitner, K. (1998). Kriterien und Befunde zu gesundheitsgerechter Arbeit – Was schädigt, was fördert die Gesundheit? In R. Oesterreich & W. Volpert (Hrsg.), *Psychologie gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen. Konzepte, Ergebnisse und Werkzeuge zur Arbeitsgestaltung* (S. 63-140). Bern: Huber.
- Lenz, G. & Weiss, A. (2018). Professionalisierungsentwicklungen in der Frauenhausarbeit. In G. Lenz, & A. Weiss, *Professionalität in der Frauenhausarbeit. Aktuelle Entwicklungen und Diskurse* (S. 7-20). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Litzcke, S. & Schuh, H. (2007). *Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Lohmann-Haislah, A. (2012). *Stressreport Deutschland 2012. Psychische Anforderungen, Ressourcen und Befinden*. Dresden: BAuA.
- McAleer, M. (1998). *Crisis Work: Burnout Factors in Shelters for Battered Women*. Calgary: University of Calgary.
- McKenna, L. S. (1986). Job stress in shelters. *Response to the Victimization of Women and Children* Volume 9, Number 4, S. 21-23.
- Mikl-Horke, G. (1995). *Industrie- und Arbeitssoziologie*. München: Oldenbourg Verlag GmbH.
- Moldaschl, M. (2012). Das Konzept der Widersprüchlichen Arbeitsanforderungen (WAA) - Ein nichtlinearer Ansatz zur Analyse von Belastung und Bewältigung in der Arbeit. In G. Faller, *Lehrbuch Betriebliche Gesundheitsförderung* (S. 102-112). Bern: Huber.
- Mruck, K. & Mey, G. (2011). *Grounded Theory Reader*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Muckel, P. (2007). *Die Entwicklung von Kategorien mit der Methode der Grounded Theory. Historical Social Research, Supplement, 19,* S. 211-231
- Nägele, B., & Kotlenga, S. (2019). *Herausforderungen und neue Wege im Gewaltschutz. Dokumentation des Fachtages Frauenhäuser in Niedersachsen am 14.03.2019 im Stephansstift Hannover*. Göttingen: Zoom – Gesellschaft für prospektive Entwicklungen e.V.

- Nerdinger, F. W., Blickle, G. & Schaper, N. (2014). *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Berlin: Springer-Verlag.
- Netzwerk der brandenburgischen Frauenhäuser e.V. (2018). *Anforderungen an eine nachhaltige Finanzierung der GewaltschutzArbeit im Land Brandenburg*. Potsdam: Netzwerk der brandenburgischen Frauenhäuser e.V.
- Noack, H. (1993). Gesundheit: medizinische, psychologische und soziologische Konzepte. In P. Novak & R. Gawatz, *Soziale Konstruktion von Gesundheit. Wissenschaftliche und alltagspraktische Konzepte* (S. 13-32). Ulm: Universitätsverlag.
- Oerter, R., Altgassen, M. & Kliegel, M. (2011). Entwicklungspsychologische Grundlagen. In H.-U. Wittchen & J. Hoyer. (Hrsg.), *Klinische Psychologie & Psychotherapie. 2., überarbeitete und erweiterte Auflage* (S. 302-315). Berlin: Springer-Verlag GmbH.
- Oesterreich, R. & Volpert, W. (1998). *Psychologie gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen. Konzepte, Ergebnisse und Werkzeuge zur Arbeitsgestaltung*. Bern: Huber.
- Paridon, H. (2016). *iga.Report 32. Psychische Belastung in der Arbeitswelt*. Berlin: AOK-Bundesverband, BKK Bundesverband, Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) und Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek) (Hrsg.).
- Plaumann, M., Busse, A. & Walter, U. (2006). Grundlagen zu Stress. In K. K. Krankenkasse, *Weißbuch Prävention 2005/2006* (S. 3-9). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Poulsen, I. (2009). *Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit. Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Poulsen, I. (2012). *Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe. Ein Beitrag zur Burnoutprävention*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Projektbüro Angewandte Sozialforschung der Universität Hamburg. (2014). *Dialogische Qualitätsentwicklung der Hamburger Frauenhäuser. Berichterstattung*. Hamburg: Universität Hamburg.
- Rabe, H. & Leisering, B. (2018). *Die Istanbul-Konvention. Neue Impulse für die Bekämpfung von geschlechtsspezifischer Gewalt*. Berlin: Deutsches Institut für Menschenrechte.
- Rammesayer, T. & Weber, H. (2016). *Differentielle Psychologie – Persönlichkeitstheorien*. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Reichert, J. (2016). *Studientexte zur Soziologie: Qualitative und interpretative Sozialforschung. Eine Einladung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Richter, M. & Hurrelmann, K. (2016). *Soziologie von Gesundheit und Krankheit*. Wiesbaden: Springer VS.

- Richter, P. (2004). Gesundheitsförderung in Organisationen. Arbeits- und organisationspsychologische Präventionsansätze. In J. Wegge & K. H. Schmidt (Hrsg.), *Förderung von Arbeitsmotivation und Gesundheit in Organisationen* (S. 197–214). Göttingen: Hogrefe.
- Richter, P. & Wegge, J. (2011). Occupational Health Psychology – Gegenstand, Modelle, Aufgaben. In H.-U. Wittchen & J. Hoyer (Hrsg.), *Klinische Psychologie & Psychotherapie. 2., überarbeitete und erweiterte Auflage* (S. 337-356). Berlin: Springer-Verlag GmbH.
- Rotter, J. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcements. In *Psychological Monographs*, 80(1), S. 1-28.
- Schaubroeck, J., & Merrit, D. E. (1997). Divergent effects of job control on coping with work stressors: The key role of self efficacy. *Academy of Management Journal*, 40 (3), S. 738-754.
- Schmidt, K. H. & Hollmann, S. (2004). Handlungsspielräume als Ressourcen bei der Arbeit. In J. Wegge, & K. H. Schmidt, *Förderung von Arbeitsmotivation und Gesundheit in Organisationen* (S. 181–196). Göttingen: Hogrefe.
- Schwarz, N., & Clore, G. L. (1988). How do I feel about it? Informative functions of affective states. In K. F. (Eds.), *Affect, cognition, and social behavior* (S. 44- 62). Toronto: Hogrefe International.
- Seithe, M. (2012). *Schwarzbuch Soziale Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Selye, H. (1974). *Stress. Bewältigung und Lebensgewinn*. München: Piper.
- Semmer, N. K. & Jacobshagen, N. (2003). Selbstwert und Wertschätzung als Themen der arbeitspsychologischen Stressforschung . In K.-C. Hamburg & H. Holling (Hrsg.), *Innovative Personal- und Organisationsentwicklung* (S. 131-155). Göttingen: Hogrefe.
- Semmer, N. K. & Udris, I. (2004). Bedeutung und Wirkung von Arbeit. In H. Schuler, *Lehrbuch Organisationspsychologie (3. vollst. überarb. u. erg. Aufl.)* (S. 157-195). Bern: Huber Verlag.
- Siegrist, J. (2002). Effort-reward imbalance at work and health. In P. L. Perrewe & D. Ganster (Hrsg.), *Research in occupational stress and well being, Historical and current perspectives on stress and health, Vol. 2* (S. 261-291). New York: JAI-Elsevie.
- Sisolefsky, F., Rana, M. & Yorck, P. (2017). *Persönlichkeit, Burnout und Work Engagement. Eine Einführung für Psychotherapeuten und Angehörige gefährdeter Berufsgruppen*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Statistisches Bundesamt. (2018). *Entwicklung der Erwerbstätigen im tertiären Sektor (Dienstleistungen) in Deutschland in ausgewählten Jahren von 1950–2018*. Statista - Das Statistik Portal, 2018. Abgerufen am 27. März 2020 von

- <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/255725/umfrage/entwicklung-der-erwerbstaetigen-im-tertiaeren-sektor-in-deutschland/>
- Steinlin, C., Dölitzsch, C., Fischer, S., Lüdtkke, J., Fegert, J. M. & Schmid, M. (2015). Burnout, Posttraumatische Belastungsstörung und Sekundärtraumatisierung. *Trauma und Gewalt*, 9, S. 6-21.
- Strauss, A. L. (1998). *Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. München: Wilhelm Fink Verlag.
- Strübing, J. (2013). *Qualitative Sozialforschung. Eine komprimierte Einführung für Studierende*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- Strübing, J. (2019). Zur Entstehung der Grounded Theory. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 525-543). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Treier, M. (2019). *Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen. Begründung, Instrumente, Umsetzung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien .
- Tutty, L. M. & Rothery, M. A. (1997). *What Went Right? Working Relationships in Women's Shelters*. Calgary: University of Calgary.
- Udris, I., Kraft, U., M., M., Mussmann, C. & Riemann, M. (1992). Ressourcen der Salutogenese. In K. Schröder (Hrsg.) & H. Reschke, *Psychosoziale Prävention und Gesundheitsförderung* (S. 85-103). Regensburg: Roderer.
- Ulich, E., & Wülser, M. (2009). *Gesundheitsmanagement im Unternehmen. Arbeitspsychologische Perspektiven*. Wiesbaden: Gabler | GWV Fachverlage GmbH.
- WHO (1946). *Verfassung der Weltgesundheitsorganisation*. New York: WHO.
- WHO (1986). *Ottawa-Charta zur Gesundheitsförderung*. Ottawa: WHO.
- WHO (28. Mai 2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. WHO: Mental health. Abgerufen am 31. März 2020 von [https://www.who.int/mental\\_health/evidence/burn-out/en/](https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/)
- Wiswede, G. (2012). *Einführung in die Wirtschaftspsychologie*. München: Verlag Ernst Reinhardt GmbH & Co. KG.
- Witzel, A. (2000). *Das problemzentrierte Interview [25 Absätze]*. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 1(1), Art. 22. Abgerufen am 07. Mai 2020 von <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2519>
- Zapf, D. & Semmer, N. K. (2004). Stress und Gesundheit in Organisationen. In H. Schuler, *Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich D, Serie III, Band 3, Organisationspsychologie* (S. 1007-1112). Göttingen: Hogrefe Verlag.

Zimbardo, P. G. & Gerrig, R. J. (2004). *Psychologie (16. Aufl.)*. München: Pearson Education.

# Anhang A: Hilfsmittel des problemzentrierten Interviews

Die nachfolgenden Anhänge wurden im Rahmen der problemzentrierten Interviews verwendet.

## A.1 Interviewleitfaden

### Phasen des Interviewleitfadens



Phase 1: Konkrete psychisch belastende Situationen bei der Arbeit				
<p>Ich möchte Sie bitten, mir von allen psychisch belastenden Situationen bei Ihrer Arbeit seit dem ersten Tag im Frauenhaus bis zum heutigen Tag zu erzählen.</p>	<p>Checkliste für die Untersuchungsereignisse/ Forschungsgegenstände</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> U1 Ursachen für diese Belastungssituationen</li> <li><input type="checkbox"/> U2 Einschätzung bezüglich konkret beeinflussender Faktoren wie Handlungsspielraum, Gratifikationen (z.B. Entgelt, Wertschätzung, makroökonomische Aspekte), widersprüchlichen Arbeitsanforderungen</li> <li><input type="checkbox"/> U3 Hintergrund/ Kontext</li> </ul>	<p>immanente/ exmanente narrative Nachfragen:</p> <p><b>U1 Ursachen für diese Belastungssituationen</b></p> <p>Welche der Situationen haben Sie als besonders beanspruchend bzw. intensiv erlebt und warum?</p> <p>Was meinen Sie, sind bzw. waren Ursachen für Ihre Belastungen? (Welche Menschen, Akteure/Institutionen, Arbeitsphasen)</p> <p><b>U2 Einschätzung bezüglich konkreter beeinflussender Faktoren</b></p> <p>Wie schätzen Sie die Freiheit bei der Gestaltung Ihres Arbeitstages und Arbeitsablaufs ein?</p> <p>Wie bewerten Sie Ihre Situation bezüglich Entgelt, Wertschätzung und Arbeitsplatzsicherheit?</p> <p>Inwieweit belasten Sie Arbeitsanforderungen, die sich eigentlich widersprechen, z.B. schnell etwas gründlich erledigen? Anforderung der Ämter das komplette Leben der Betroffenen innerhalb kürzester Zeit zu ändern.</p> <p>Ich weiß, momentan ist eine sehr belastende Situation mit der Corona-Krise für alle. Denken Sie generell, dass private Belastungen auf Ihre Situation auf Arbeit einwirken?</p> <p><b>U3 Hintergrund/ Kontext</b></p> <p>Können Sie mir von der Situation bitte noch genauer erzählen?</p>	<p>Paraphrase/ Deutungsangebot/ Bilanzierung:</p> <p>Habe ich Sie richtig verstanden, dass ... ?</p> <p>Und deswegen haben Sie ... ?</p> <p>Zusammenfassend kann man also sagen, dass ... ?</p>	<p>Gibt es Themen, die wir bezüglich Ihrer psychisch belastenden Situationen bei Ihrer Arbeit noch nicht angesprochen haben, die aber Ihrer Meinung nach wichtig sind?</p>
Phase 2: Einfluss der Ressourcen auf Bewältigung psychisch belastender Situationen				
<p>Erzählen Sie mir bitte, wie Sie die eben genannten psychischen Belastungen bewältigen bzw. bewältigt haben und was oder wer Sie dabei unterstützt hat.</p>	<p>Checkliste für die Untersuchungsereignisse/ Forschungsgegenstände</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> U1 Ressourcen</li> <li><input type="checkbox"/> U2 Resultat/ Learning/ Folgen</li> </ul>	<p>immanente/ exmanente narrative Nachfragen:</p> <p><b>U1 Ressourcen</b></p> <p>Was haben Sie selbst unternommen, um die psychischen Belastungen zu bewältigen? (Coping-Strategien) → weiter mit U2 „Inwiefern hat sich Ihre Situation verbessert?“ / Erzählen Sie bitte explizit von Ihren persönlichen Quellen und Einstellungen, aus denen Sie Kraft für die Arbeit im Frauenhaus schöpfen.</p> <p>Wie gestaltet(e) sich die Unterstützung von Seiten des Trägers / von Ihren KollegInnen oder Vorgesetzten / staatlicher Institutionen oder Kooperationen / durch das private Umfeld? → weiter mit U2 „Welche Folgen ergaben sich?“ etc.</p> <p>Gibt es auf Arbeit Aspekte, die Sie als besonders wertvoll ansehen und warum? / Was motiviert Sie bei der Arbeit?</p> <p>Inwiefern können Sie auf Arbeit das tun, was Sie tatsächlich gern tun würden? / Wie stimmig sind Ihre Kenntnisse und Qualifikationen mit Ihrer täglichen Arbeit?</p> <p>Wie würden Sie üblicherweise Ihre Art der Problembewältigung beschreiben? / Wenn Sie eine neue Aufgabe bekommen, gehen Sie dann grundsätzlich davon aus, diese mit Ihren Kompetenzen bewältigen zu können? / Inwiefern haben Sie das Gefühl, psychisch belastende Situationen selbst beeinflussen zu können?</p> <p><b>U2 Resultat/ Learning/ Folgen</b></p> <p>Welche Folgen ergaben sich?</p> <p>Inwiefern hat sich Ihre Situation verbessert?</p> <p>Was haben Sie aus dieser Belastungssituation gelernt?</p> <p>Wie haben Sie über die Zeit gelernt, mit solchen Situationen umzugehen?</p>	<p>Paraphrase/ Deutungsangebot/ Bilanzierung:</p> <p>Habe ich Sie richtig verstanden, dass ... ?</p> <p>Und deswegen haben Sie ... ?</p> <p>Zusammenfassend kann man also sagen, dass ... ?</p>	<p>Gibt es Themen, die wir bezüglich Ihrer Bewältigung von psychischen Belastungen noch nicht angesprochen haben, die aber Ihrer Meinung nach wichtig sind?</p>
Phase 3: Handlungsempfehlungen				
<p>Was würden Sie einer neuen Mitarbeiterin empfehlen, wie sie die psychischen Belastungen am besten reduzieren oder vermeiden kann?</p>	<p>Checkliste für die Untersuchungsereignisse/ Forschungsgegenstände</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> U1 Präventive Empfehlungen und Wünsche</li> </ul>	<p>immanente/ exmanente Nachfragen:</p> <p><b>U1 Präventive Empfehlungen und Wünsche</b></p> <p>Welche der von Ihnen erwähnten Unterstützungsmöglichkeiten des Trägers erweisen sich als besonders nützlich, um psychische Belastungen zu vermeiden bzw. zu verringern?</p> <p>Wie und durch wen können die Unterstützungsmöglichkeiten weiter gefordert werden?</p> <p>Was benötigen Sie konkret, um Ihre Gesundheit aufrecht erhalten zu können?</p>	<p>Paraphrase/ Deutungsangebot/ Bilanzierung:</p> <p>Habe ich Sie richtig verstanden, dass ... ?</p> <p>Und deswegen haben Sie ... ?</p> <p>Zusammenfassend kann man also sagen, dass ... ?</p>	<p>Welche weiteren Ratschläge gibt es, die Sie einer neuen Mitarbeiterin im Frauenhaus gerne mitgeben möchten?</p>
Abschlussphase				
<p>Habe ich etwas Wichtiges zum Thema psychische Belastung und deren Bewältigung in der Frauenhausarbeit vergessen, das Sie gern noch ansprechen oder loswerden möchten?/ Gibt es von Ihrer Seite aus noch Dinge, die wir bis jetzt nicht besprochen haben, die Sie aber gerne noch hinzufügen möchten?</p>				

## A.2 Kurzfragebogen



### Kurzfragebogen zur qualitativen Studie

„Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern“

#### Fragen bezüglich der Einrichtung

**1. Wie viele Personen arbeiten in Ihrem Frauenhaus?**

Vollzeit: \_\_\_\_\_

Teilzeit: \_\_\_\_\_

Ehrenamtliche: \_\_\_\_\_

**2. Wie viele Schutzplätze bietet das Frauenhaus?**

\_\_\_\_\_

#### Fragen bezüglich Ihrer Person

**3. Geschlecht**

männlich     weiblich     divers

**4. Alter**

\_\_\_\_\_

**5. Betriebszugehörigkeit seit**

\_\_\_\_\_

**6. Im Job seit**

\_\_\_\_\_

**7. Qualifikationen**

\_\_\_\_\_

**8. Sprachkenntnisse**

\_\_\_\_\_

**9. Führungsverantwortung**

ja     nein

**10. Wochenend-/Feiertagsarbeit**

ja     nein

**11. Wie würden Sie Ihren aktuellen Gesundheitszustand beschreiben?**

sehr gut     gut     mäßig     schlecht     sehr schlecht

12. Nachfolgend finden Sie 3 Fragen bzw. Aussagen zu verschiedenen Aspekten des Lebens.  
Bitte kreuzen Sie zu jeder Frage bzw. Aussage die für Sie persönlich zutreffende Antwort an (eine  
Zahl zwischen 1 und 7).

Haben Sie manchmal das Gefühl, dass Sie in einer ungewohnten Situation sind und nicht wissen,  
was Sie tun sollen? (co)

1                      2                      3                      4                      5                      6                      7

Sehr oft                       Sehr selten  
oder nie

Wenn Sie an Schwierigkeiten denken, denen Sie bei wichtigen Dingen im Leben wohl begegnen werden,  
haben Sie das Gefühl, dass ... (ma)

1                      2                      3                      4                      5                      6                      7

es Ihnen immer gelingen wird,  
die Schwierigkeiten zu  
überwinden.                       Sie es nicht schaffen werden,  
die Schwierigkeiten zu  
überwinden.

Wie oft haben Sie das Gefühl, dass die Dinge, die Sie im täglichen Leben tun, wenig Sinn haben? (mea)

1                      2                      3                      4                      5                      6                      7

Sehr oft                       Sehr selten  
oder nie

|

Datum des Interviews: \_\_\_\_\_

Beginn des Interviews: \_\_\_\_\_

Ende des Interviews: \_\_\_\_\_

### A.3 Datenschutzerklärung

**Masterthesis-Forschungsprojekt: „Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern“**

Interviewdurchführende: Claudia Andersch, B.A., Studentin des Masterstudiengangs  
„Gesundheitsfördernde Organisationsentwicklung“ der Hochschule  
Magdeburg-Stendal

Interviewdatum: .....

Ich bin über das Vorgehen bei der Verschriftlichung, Datenspeicherung und Auswertung des von mir  
gegeben Interviews persönlich und mittels eines schriftlichen Handzettels informiert worden, der mir  
auch ausgehändigt wurde. Mir ist bewusst, dass die Teilnahme an diesem Interview freiwillig ist und ich  
zu jeder Zeit die Möglichkeit habe, das Interview abubrechen und mein Einverständnis in eine  
Aufzeichnung und Transkription des Interviews zurückziehen, ohne dass mir dadurch irgendwelche  
Nachteile entstehen.

Ich bin mit damit einverstanden, dass

- das Interview digital aufgezeichnet wird  
ja nein
- das Interview transkribiert und anonymisiert wird  
ja nein
- das Interview in transkribierter und anonymisierter Form im Rahmen des oben angegebenen  
Masterthesis-Forschungsprojektes interpretiert wird  
ja nein

Unter den oben angegebenen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben.

Vor- und Nachname (in Druckschrift) .....

Ort und Datum .....

Unterschrift .....

Der Datenschutz verlangt Ihre ausdrückliche und informierte Einwilligung, was ich als alleinige Verantwortliche des Masterthesis-Projekts mit Ihrem Interview machen darf. Die Durchführung des Masterthesis-Forschungsprojektes geschieht auf der Grundlage der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union und hält den Ethik-Kodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (<http://www.soziologie.de/de/die-dgs/ethik/ethik-kodex.html>) ein. Ich unterliege der Schweigepflicht und bin auf das Datengeheimnis verpflichtet.

Das Masterthesis-Forschungsprojekt dient allein wissenschaftlichen Zwecken. Ich sichere Ihnen folgendes Verfahren zu, damit Ihre Angaben nicht mit Ihrer Person in Verbindung gebracht werden können:

- Ich gehe sorgfältig mit dem Erzählten um: Ich nehme das Gespräch, bei Einwilligung, auf dem Mobiltelefon auf. Die Aufnahme wird auf dem Computer abgetippt und anschließend vom Mobiltelefon unwiderruflich gelöscht. Auch die Abschrift (Transkript) können Sie erhalten.
- Ich anonymisiere das Transkript, d.h. ich verändere alle Personen-, Orts-, Straßennamen (Person A/B/C usw., Ort A/B/C usw.), sowie alle persönlichen Angaben wie z.B. das Alter (33 Jahre wird z.B. zu „Mitte 30“), den Namen des Frauenhauses („Frauenhaus A/B/C usw.). Nicht anonymisiert wird aus Forschungsüberlegungen jedoch das Bundesland des Frauenhauses sowie die Trägerstruktur (autonom/nicht autonom).
- Ihr Name und Ihre E-Mail-Adresse werden nach Verteidigung der Masterthesis in meinen Unterlagen gelöscht, so dass lediglich das anonymisierte Transkript existiert. Die von Ihnen unterschriebene Erklärung zur Einwilligung in die Auswertung wird in einem gesonderten Ordner an einer gesicherten und nur mir zugänglichen Stelle aufbewahrt. Sie dient lediglich dazu, bei einer Überprüfung durch einen möglichen Datenschutzbeauftragten nachweisen zu können, dass Sie mit der Auswertung einverstanden sind. Sie kann mit Ihrem Interview nicht mehr in Verbindung gebracht werden.
- Wenn Ihre Zustimmung erfolgt ist, wird das Transkript für meine Masterthesis verwendet und durch mich interpretiert.
- Wenn Sie möchten, lasse ich Ihnen die Masterthesis nach Fertigstellung und erfolgtem Kolloquium zukommen, bevor ich aus Datenschutzgründen unseren Kontaktverlauf in meinem E-Mail-Programm lösche. Bitte kommen Sie hierzu auf mich zu, wenn eine Kopie der verteidigten Masterthesis gewünscht wird.

Die Datenschutzbestimmungen verlangen auch, dass ich Sie noch einmal ausdrücklich darauf hinweise, dass aus einer Nichtteilnahme keine Nachteile entstehen. Sie können Antworten auch bei einzelnen Fragen verweigern. Auch die Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit von Ihnen widerrufen und die Löschung des Interviews von Ihnen verlangt werden. Wenden Sie sich hierzu bitte an mich unter [claudia@andersch-net.de](mailto:claudia@andersch-net.de) oder 0172 980 55 15.

## Anhang B: Kodierparadigmen

### B.1 Person 1

#### *Kategorie:*

- **Dimension**
  - Ausprägung bzw. Unterdimension falls noch eine Abstufung vorhanden
    - Ausprägung bei Unterdimension
      - Begründung

Ursachen für psychische Belastungen in der Frauenhausarbeit – was trägt zum Zustandekommen der psychischen Belastungen bei?

#### *Kategorie: Wahrgenommene Belastungen am Arbeitsplatz*

- **Arbeitsinhalt/-aufgabe**
  - Verantwortungsübernahme für die Mitarbeiterinnen
  - Verantwortungsübernahme für die Klientinnen
  - Bewohnerinnen eine Kündigung aussprechen
- **Arbeitsorganisation**
  - Viele Abstimmungen trägerintern

#### *Kategorie: Zusammenarbeit mit den Klientinnen*

- **Fälle**
  - Frauen mit psychischen Erkrankungen
  - Frauen mit Traumatisierung
  - Fälle mit sexueller Gewalt/Vergewaltigung/sexuellem Missbrauch
- **Verhalten der Klientinnen**
  - Konflikte zwischen den Bewohnerinnen
    - Bedrohung anderer Frauen im Haus
  - Arbeitsverweigerung
  - Rücksichtsloses Verhalten, Beleidigungen
  - Gefährdung der Sicherheit der Mitarbeiterinnen
  - Drohungen gegenüber den Mitarbeiterinnen

Kontext, in den psychische Belastungen eingebettet sind; Zustandsbeschreibung, Bedingungen für weiteres Handeln

#### *Kategorie: Politische Rahmenbedingungen*

- **Politische Unterstützung der Frauenhäuser**
  - Mangelnde Wertschätzung durch Politik
  - Mangelhafte beratungsräumliche/materielle Ausstattung
  - Mangelhafte Platzkapazität
  - Mangelhafte Finanzierung der Kosten des FH/Beratungsstelle

#### *Kategorie: Gesellschaftliche Rahmenbedingungen*

- **Gesellschaftliche Wertschätzung der Frauenhausarbeit**
  - Zu wenig Wertschätzung

#### *Kategorie: Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen*

- **Qualität der Zusammenarbeit**
  - Personenabhängig
- **Unterstützung und Wirken rechtsstaatlicher Instanzen**
  - Gericht

- Auslegung entscheidet über weiteren Verlauf
- Unprofessioneller Umgang mit Klientinnen (Richter, Dolmetscher)
- Jugendamt
  - Leere Versprechungen bzgl. Handlungsausführung

**Kategorie: Organisationale Rahmenbedingungen**

- **Gratifikationen**
  - Arbeitsplatzsicherheit
    - Sehr sicherer Arbeitsplatz
  - Entgelt
    - Angemessen
      - Gleichbehandlung der Leitungen im Fachbereich
      - Bezahlung nach Tariflohn
  - Wertschätzung
    - Durch den Träger
      - Hohe Trägerwertschätzung
    - Durch die Mitglieder des Teams/Vereins
      - Hohe Teamwertschätzung
- **Handlungsspielraum**
  - Arbeitszeiten
    - Keine Wochenendarbeit
    - Vorgegebene, feste Arbeitszeiten
    - Teilzeitarbeit möglich
    - Familienfreundliche Arbeitszeiten
  - Arbeitsdurchführung
    - Arbeitsbereich sehr vielseitig, keine Routine
    - Hohe Flexibilität notwendig
      - Inhaltlich flexibel
      - Zeitlich flexibel

**Kategorie: Einfluss äußerer Umstände auf die Arbeit im FH**

- **Saisonale Belastungen**
  - Coronakrise
  - Krankheitsphasen
  - Urlaubsphasen

**Kategorie: Private Lebensumstände**

- **Chronische Stressoren**
  - Finanzielle Situation
    - Gut situiert sein
- **Daily hassles**
  - Coronasituation

Intervenierende Bedingungen (generelle, kulturelle, technische, geografische Vorbedingungen, sorgen für die Entstehung der angewandten Strategien, z.B. Erfahrungen, Wissen)

**Kategorie: Organisationale/Extrapersonale/Soziale Ressourcen**

- **Gesundheitsmanagement**
  - BGF
  - Betriebsausflug
- **Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen**
  - Mitarbeiterversammlungen
  - Mitarbeitervertretungen
- **Durchführung von Supervision**
  - Zufrieden mit Supervisorin
- **Soziale Unterstützung durch Träger/Verein**

- GF unterstützt MA und steht hinter ihnen
- Leistungsrückmeldungen & wertschätzende Kommunikation
- **Soziale Unterstützung innerhalb des Teams**
  - Teamarbeit/-zusammenhalt
    - Absprachen im Team
      - Interne AnsprechpartnerInnen kennen
      - Rücksprache mit Kolleginnen
      - Vertretungsorganisation
  - Austauschmöglichkeit im Team
    - Durch Formate des Trägers
    - Informeller/privater Austausch/Tür-und-Angel-Austausch
- **Soziale Unterstützung durch Familie und Freunde**
  - Positives, stabiles Umfeld
  - Austausch mit berufsfeldfernen Freunden
  - Austausch mit berufsfeldähnlichen Freunden
- **System kennen und AnsprechpartnerInnen nutzen/Mitglied sein**
  - Vernetzung innerhalb der Frauenhäuser und Beratungsstellen
    - Austausch mit eigener und anderen (Frauen-)Beratungsstellen
  - Beratungsangebote für spezifische Gruppen
    - Bahnhofsmision
    - Telefonseelsorge
  - Austausch auf politischer Ebene
    - Gremien in der Stadt, mit denen der Austausch erfolgt
  - Ministerien und Behörden
    - Polizei/Person für Kriminalitätsoffer/Gewaltschutzbeauftragte
      - Proaktive Beratung
    - Jugendamt

**Kategorie: (Intra-)Personale Ressourcen**

- **Motivation**
  - Verrichten einer sinnvollen Arbeit
  - Erfolge sehen
  - Sich mit der Arbeit identifizieren können
- **Kompetenzen**
  - Lernbereitschaft
    - Aus Fehlern lernen wollen
  - Eigenverantwortung
    - Kontrastarbeit
      - Sport
    - Selbstaussbeutung verhindern
    - Grenzen setzen
    - Ausreichend Zeit für Regeneration nehmen und sich etwas Gutes tun
    - Nähe-Distanz-Beziehung zu Klientinnen im Blick haben
- **Problembewältigung/Abwehrmechanismen**
  - Emotionszentriert
    - Einen Schritt zurückgehen, durchatmen
    - Entspannt bleiben
- **Reflexionskompetenz**
  - Bewusstmachen/Hinterfragen der Situation
- **Organisations- und Entscheidungsfähigkeit**
  - Pläne/Checklisten erstellen/Situationen durchspielen
- **Berufserfahrung**
  - Im Umgang mit dem Aussprechen von Kündigungen an Klientinnen
- **Selbstwirksamkeit/Selbstwertgefühl**
  - Eigene Wissenslücken kennen
  - Eigene Kompetenzen kennen

- Eigene Ressourcen kennen
- Spaß bei der Arbeit
- **Einstellung/Werte/Überzeugung**
  - Vorbild sein müssen/wollen

#### Handlungen/Interaktionen/Strategien gegen psychische Belastungen

##### *Kategorie: Strategien bzgl. der Zusammenarbeit mit den Klientinnen*

- **Problemorientiert**
  - Grenzen setzen, Auftragsklärung, Nähe-Distanz-Verhältnis
    - Probleme liegen lassen können bis zum nächsten Tag
- **Emotionsorientiert: Ablenken, um nicht mehr daran zu denken**
  - Kontrastarbeit/Ausgleich/Zeit für Regeneration
    - Ritual

##### *Kategorie: Strategien bzgl. der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz*

- **Problemorientiert**
  - Arbeitsinhalt/Arbeitsorganisation
    - Austausch mit Träger suchen

#### Worin resultieren die Handlungen/Strategien: Erwartete Folgen/Konsequenzen

##### *Kategorie: Folgen nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien*

- **Entspannung**
  - „Runterkommen“
  - „Abschalten“

##### *Kategorie: Folgen nach Anwendung der problemorientierten Strategien*

- **Entlastung**
  - „Abschließen“
  - Situation wird verhandelbar
  - „es ist schaffbar“

## B.2 Person 2

##### *Kategorie:*

- **Dimension**
  - Ausprägung bzw. Unterdimension falls noch eine Abstufung vorhanden
    - Ausprägung bei Unterdimension
      - Begründung

#### Ursachen für psychische Belastungen in der Frauenhausarbeit – was trägt zum Zustandekommen der psychischen Belastungen bei?

##### *Kategorie: Wahrgenommene Belastungen am Arbeitsplatz*

- **Arbeitsinhalt/-aufgabe**
  - Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses
  - Verantwortungsübernahme für die Klientinnen
  - Gerichtstermine wahrnehmen
  - Umfangreicher, anstrengender Fall
  - Ad-hoc Beratungen

##### *Kategorie: Zusammenarbeit mit den Klientinnen*

- **Fälle**
  - Frauen, die zum Täter zurückgehen

- Frauen, die permanent vom Täter bedroht werden
  - Clan bedroht Frau
- Kinder, die von Gewalt betroffen sind
- Fälle, die das private Umfeld betreffen
  - Heimatort

Kontext, in den psychische Belastungen eingebettet sind; Zustandsbeschreibung, Bedingungen für weiteres Handeln

**Kategorie: Politische Rahmenbedingungen**

- **Politische Unterstützung der Frauenhäuser**
  - Mangelhafte personelle Ausstattung
  - Mangelhafte Finanzierung der Kosten des FH/Beratungsstelle

**Kategorie: Gesellschaftliche Rahmenbedingungen**

- **Demografischer Wandel**
  - Generationenwechsel

**Kategorie: Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen**

- **Einhalten rechtlicher Vorgaben**
  - Jugendamt
  - Ämter/Verwaltungen im Allgemeinen

**Kategorie: Organisationale Rahmenbedingungen**

- **Gratifikationen**
  - Arbeitsplatzsicherheit
    - kein sicherer Arbeitsplatz
  - Entgelt
    - Zu wenig
      - „das“ Problem in der Sozialen Arbeit
    - Angemessen
  - Wertschätzung
    - Durch den Träger
      - Hohe Trägerwertschätzung
    - Durch die Mitglieder des Teams/Vereins
      - Hohe Teamwertschätzung
- **Handlungsspielraum**
  - Arbeitsdurchführung
    - Hohe Flexibilität notwendig
      - Zeitlich flexibel
      - Inhaltlich flexibel
- **Organisationsklima**
  - Ideen werden angenommen und umgesetzt

**Kategorie: Private Lebensumstände**

keine

Intervenierende Bedingungen (generelle, kulturelle, technische, geografische Vorbedingungen, sorgen für die Entstehung der angewandten Strategien, z.B. Erfahrungen, Wissen)

**Kategorie: Organisationale/Extrapersonale/Soziale Ressourcen**

- **Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen**
  - Mitarbeiterversammlungen
  - Mitarbeitervertretungen
- **Durchführung von Supervision**

- Zufrieden mit Supervisorin
- **Unterstützung durch Ehrenamtliche**
  - Rechtsanwältin
- **Lernmöglichkeiten**
  - Fortbildungen/Weiterbildungen
- **Soziale Unterstützung durch Träger/Verein**
  - GF unterstützt MA und steht hinter ihnen
- **Soziale Unterstützung innerhalb des Teams**
  - Teamarbeit/-zusammenhalt
    - Absprachen im Team
      - Interne AnsprechpartnerInnen kennen
      - Rücksprache mit Kolleginnen
    - Unterstützung durch erfahrene Kolleginnen
  - Austauschmöglichkeit im Team
    - Teamsitzung/Arbeitskreis/kollegiale Beratung
    - Informeller/privater Austausch/Tür-und-Angel-Austausch
- **Soziale Unterstützung durch Familie und Freunde**
  - Positives, stabiles Umfeld
  - Austausch mit berufsfeldfernen Freunden
- **System kennen und AnsprechpartnerInnen nutzen/Mitglied sein**
  - Beratungsangebote für spezifische Gruppen
    - Schuldnerberatung
  - Ministerien und Behörden
    - Polizei/Person für Kriminalitätsoffer/Gewaltschutzbeauftragte
      - Proaktive Beratung
    - Jugendamt
    - Jobcenter

**Kategorie: (Intra-)Personale Ressourcen**

- **Motivation**
  - Verrichten einer sinnvollen Arbeit
    - Einsetzen für Gleichberechtigung
    - Präventiv gegen Gewalt arbeiten können
  - Erfolge sehen
  - Sich mit der Arbeit identifizieren können
- **Kompetenzen**
  - Eigenverantwortung
    - Auftragsklärung durchführen
    - Grenzen setzen
    - Ausreichend Zeit für Regeneration nehmen und sich etwas Gutes tun
    - Kontrastarbeit
      - Hobbys
- **Problembewältigung/Abwehrmechanismen**
  - Emotionszentriert
    - Einen Schritt zurückgehen, durchatmen
    - Entspannt bleiben
  - Problemzentriert
    - Rücksprache/Unterstützung mit/durch Team
    - Ausprobieren, Strategie ändern
    - Informationssuche
- **Reflexionskompetenz**
  - Bewusstmachen/Hinterfragen der Situation
- **Fähigkeit zu delegieren**
  - Weitervermittlung der Klientinnen an andere Stellen
- **Selbstwirksamkeit/Selbstwertgefühl**
  - Eigene Wissenslücken kennen

- Eigene Kompetenzen kennen
- Eigene Ressourcen kennen
- Optimismus
- **Einstellung**
  - „das ist für mich ein Job“

#### Handlungen/Interaktionen/Strategien gegen psychische Belastungen

##### *Kategorie: Strategien bzgl. der Zusammenarbeit mit den Klientinnen*

- **Problemorientiert**
  - Grenzen setzen, Auftragsklärung, Nähe-Distanz-Verhältnis
  - Fälle/Erlebtes besprechen
- **Emotionsorientiert: Ablenken, um nicht mehr daran zu denken**
  - Kontrastarbeit/Ausgleich/Zeit für Regeneration
    - Ritual

##### *Kategorie: Strategien bzgl. der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz*

- **Emotionsorientiert: Neudefinition des Problems**
  - Hinterfragen/Perspektivwechsel/In Relation setzen
- **Problemorientiert**
  - Arbeitsinhalt/Arbeitsorganisation
    - Austausch mit Träger suchen

#### Worin resultieren die Handlungen/Strategien: Erwartete Folgen/Konsequenzen

##### *Kategorie: Folgen nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien*

- **Entspannung**
  - „Abschalten“
  - Gut mit der Situation leben können, akzeptieren der Situation
  - Gelassenheit, „es gehört dazu“

##### *Kategorie: Folgen nach Anwendung der problemorientierten Strategien*

- **Entlastung**
  - „Abschließen“
  - Situation wird verhandelbar
  - „es ist schaffbar“

## B.3 Person 3

##### *Kategorie:*

- **Dimension**
  - Ausprägung bzw. Unterdimension falls noch eine Abstufung vorhanden
    - Ausprägung bei Unterdimension
      - Begründung

#### Ursachen für psychische Belastungen in der Frauenhausarbeit – was trägt zum Zustandekommen der psychischen Belastungen bei?

##### *Kategorie: Wahrgenommene Belastungen am Arbeitsplatz*

- **Arbeitsinhalt/-aufgabe**
  - Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses
  - Verantwortungsübernahme für die Klientinnen
  - Bewohnerinnen eine Kündigung aussprechen
- **Arbeitsorganisation**
  - Rufbereitschaft

**Kategorie: Zusammenarbeit mit den Klientinnen**

- **Fälle**
  - Frauen mit psychischen Erkrankungen
  - Frauen, die permanent vom Täter bedroht werden
    - Morddrohungen
  - Kinder, die von Gewalt betroffen sind
  - Frauen, die zur ehemaligen Wohnung begleitet werden müssen
  - Frauen mit „Fluchtgeschichten“
  - Fälle mit körperlicher Gewalt
    - Jahrelange massive Gewalt/schwere Gewalt
  - Fälle mit sexueller Gewalt/Vergewaltigungen/sexuellem Missbrauch
- **Verhalten der Klientinnen**
  - Mitarbeitsverweigerung
  - Geringe Wertschätzung der Arbeit der Mitarbeiterinnen
  - Rücksichtsloses Verhalten, Beleidigungen
  - Gefährdung der Sicherheit der Mitarbeiterinnen

Kontext, in den psychische Belastungen eingebettet sind; Zustandsbeschreibung, Bedingungen für weiteres Handeln

**Kategorie: Politische Rahmenbedingungen**

- **Politische Unterstützung der Frauenhäuser**
  - Mangelhafte personelle Ausstattung

**Kategorie: Gesellschaftliche Rahmenbedingungen**

- **Gesellschaftliche Wertschätzung der Frauenhausarbeit**
  - Zu wenig

**Kategorie: Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen**

- **Kommunikation**
  - Polizei
- Unterstützung und Wirken rechtsstaatlicher Instanzen
  - Polizei
    - Fehlende Unterstützung bei der Bedrohung durch Täter

**Kategorie: Organisationale Rahmenbedingungen**

- **Gratifikationen**
  - Arbeitsplatzsicherheit
    - sehr sicherer Arbeitsplatz
  - Entgelt
    - Zu wenig
      - „das“ Problem in der Sozialen Arbeit
    - Angemessen
  - Wertschätzung
    - Durch den Träger
      - Hohe Trägerwertschätzung
- **Handlungsspielraum**
  - Arbeitszeiten
    - Vorgegebene, feste Arbeitszeiten
  - Arbeitsdurchführung
    - Arbeitsbereich sehr vielseitig, keine Routine
    - Hohe Flexibilität notwendig
      - Inhaltlich flexibel
      - Zeitlich flexibel
  - Genügend Zeit für Beratungen

**Kategorie: Einfluss äußerer Umstände auf die Arbeit im Frauenhaus**

- **Saisonale Belastungen**
  - Urlaubsphasen
- **Einfluss auf die Sicherheit**
  - Gefährdung der eigenen Sicherheit durch Täter

**Kategorie: Private Lebensumstände**

- **Chronische Stressoren**
  - Finanzielle Situation
    - Gut situiert sein
- **Kritische Lebensereignisse → nicht selbst erlebt**
  - Tod eines Angehörigen
  - Trennung/Scheidung

Intervenierende Bedingungen (generelle, kulturelle, technische, geografische Vorbedingungen, sorgen für die Entstehung der angewandten Strategien, z.B. Erfahrungen, Wissen)

**Kategorie: Organisationale/Extrapersonale/Soziale Ressourcen**

- **Gesundheitsmanagement**
  - BGF
  - Betriebsausflug
- **Lernmöglichkeiten**
  - Fortbildungen/Weiterbildungen
- **Durchführung von Supervision**
  - Zeitabstand genügt
- **Soziale Unterstützung durch Träger/Verein**
  - GF unterstützt MA und steht hinter ihnen
- **Soziale Unterstützung innerhalb des Teams**
  - Teamarbeit/-zusammenhalt
    - Absprachen im Team
    - Unterstützung von Mitarbeiterinnen mit psychischen Vorbelastungen
  - Austauschmöglichkeit im Team
    - Durch Formate des Trägers
    - Teamsitzung/Arbeitskreis/kollegiale Beratung
    - Informeller/privater Austausch/Tür-und-Angel-Austausch
- **Soziale Unterstützung durch Familie und Freunde**
  - Positives, stabiles Umfeld
  - Austausch mit berufsfeldfernen Freunden
  - Austausch mit berufsfeldähnlichen Freunden
- **System kennen und AnsprechpartnerInnen nutzen/Mitglied sein**
  - Ministerien und Behörden
    - Polizei/Person für Kriminalitätsoffer/Gewaltschutzbeauftragte
    - Jugendamt
    - Jobcenter
    - Sozialamt

**Kategorie: (Intra-)Personale Ressourcen**

- **Motivation**
  - Helfen können
  - Zwischenmenschlicher Kontakt/Beziehungen
  - Ganzheitliche Begleitung
  - Hohe Wertschätzung durch Klientinnen
  - Erfolge sehen
  - Sich mit der Arbeit identifizieren können
- **Kompetenzen**
  - **Lernbereitschaft**

- **Eigenverantwortung**
  - Nähe-Distanz-Beziehung zu Klientinnen im Blick haben
  - Bei Bedarf Psychotherapie in Anspruch nehmen
  - Ausreichend Zeit für Regeneration nehmen und sich etwas Gutes tun
  - Kontrastarbeit
    - Natur
    - Urlaub
    - Sport
- **Flexibilität**
- **Empathie**
- **Reflexionskompetenz**
  - Bewusstmachen/Hinterfragen der Situation
- **Organisations- und Entscheidungsfähigkeit**
  - Pläne haben (Bezugsbetreuersystem)
  - Praktikumsanleitung und Reflexion
  - Austausch mit Kolleginnen bei belastender Situation suchen
- **Verantwortungsbewusstsein**
  - Professionalität wahren
- **Problembewältigung/Abwehrmechanismen**
  - Problemzentriert
    - Rücksprache/Unterstützung mit/durch Team
- **Selbstwirksamkeit/Selbstwertgefühl**
  - Eigene Wissenslücken kennen
  - Eigene Kompetenzen kennen
  - Selbstwahrnehmung
    - Achtsamkeit
  - Spaß bei der Arbeit
- **Einstellung**
  - Hohe Ansprüche an sich selbst stellen

#### Handlungen/Interaktionen/Strategien gegen psychische Belastungen

##### ***Kategorie: Strategien bzgl. der Zusammenarbeit mit den Klientinnen***

- **Problemorientiert**
  - Grenzen setzen, Auftragsklärung, Nähe-Distanz-Verhältnis
  - Probleme bei Fällen/Erlebtem besprechen (inkl. Supervision)
  - Teilnahme an beruflichen Qualifizierungsmaßnahmen
- **Emotionsorientiert**
  - Kontrastarbeit/Ausgleich

##### ***Kategorie: Strategien bzgl. der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz***

- **Emotionsorientiert**
  - Uminterpretation der Situation
- **Problemorientiert**
  - Arbeitsinhalt/Arbeitsorganisation
    - Strukturierung/Organisation der Arbeitsaufgaben

#### Worin resultieren die Handlungen/Strategien: Erwartete Folgen/Konsequenzen

##### ***Kategorie: Folgen nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien***

- **Entspannung**
  - „Abschalten“
  - Akzeptieren der Situation

##### ***Kategorie: Folgen nach Anwendung der problemorientierten Strategien***

- **Entlastung**
  - „Abschließen“

- Professionelles Verhalten aufrechterhalten können

## B.4 Person 4

### *Kategorie:*

- **Dimension**
  - Ausprägung bzw. Unterdimension falls noch eine Abstufung vorhanden
    - Ausprägung bei Unterdimension
      - Begründung

### Ursachen für psychische Belastungen in der Frauenhausarbeit – was trägt zum Zustandekommen der psychischen Belastungen bei?

#### *Kategorie: Wahrgenommene Belastungen am Arbeitsplatz*

- Soziale Situation
  - Konflikte, ausgelöst durch die Frauen im Haus
  - Konflikte, auswirkend auf die Frauen im Haus
- **Arbeitsinhalt/-aufgabe**
  - Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses
  - Verantwortungsübernahme für die Klientinnen
  - Bewohnerinnen eine Kündigung aussprechen
  - Pressearbeit/Öffentlichkeitsarbeit
- **Arbeitsorganisation**
  - Rufbereitschaft
  - Vielfalt der Aufgaben
  - Überstunden leisten müssen

#### *Kategorie: Zusammenarbeit mit den Klientinnen*

- **Fälle**
  - Frauen mit Traumatisierung
  - Kinder, die von Gewalt betroffen sind
  - Opfer von Menschenhandel bzw. Zwangsprostitution
  - Fälle mit körperlicher Gewalt
    - Jahrelange massive Gewalt/schwere Gewalt
    - Ermordung einer Frau
  - Fälle mit sexueller Gewalt/Vergewaltigungen/sexuellem Missbrauch
- **Verhalten der Klientinnen**
  - Arbeitsverweigerung
  - Geringe Wertschätzung der Arbeit der Mitarbeiterinnen
  - Rücksichtsloses Verhalten, Beleidigungen
  - Gefährdung der Sicherheit der Mitarbeiterinnen

### Kontext, in den psychische Belastungen eingebettet sind; Zustandsbeschreibung, Bedingungen für weiteres Handeln

#### *Kategorie: Politische Rahmenbedingungen*

- **Politische Unterstützung der Frauenhäuser**
  - Mangelhafte Wertschätzung durch Politik
  - Mangelhafte personelle Ausstattung
  - Mangelhafte Platzkapazität

#### *Kategorie: Gesellschaftliche Rahmenbedingungen*

- **Gesellschaftliche Wertschätzung der Frauenhausarbeit**
  - Zufriedenstellend

**Kategorie: Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen**

- **Unterstützung und Wirken rechtsstaatlicher Instanzen**
  - o Polizei
    - Hohe Wertschätzung der Arbeit durch Polizei

**Kategorie: Organisationale Rahmenbedingungen**

- **Gratifikationen**
  - o Arbeitsplatzsicherheit
    - sehr sicherer Arbeitsplatz
  - o Entgelt
    - Angemessen
      - Aufgrund der Bezahlung nach alter Tarifgrundlage
  - o Wertschätzung
    - Durch den Träger
      - Geringe Trägerwertschätzung
        - o Wenig Vorstandswertschätzung
    - Durch die Mitglieder des Teams
      - Hohe Teamwertschätzung
- **Organisationsklima**
  - o Wahrgenommene Fremdbestimmung durch den Träger
    - Vorstand verfügt über keine fachliche Qualifikation
  - o Zu wenig Unterstützung durch Vorstand
- **Handlungsspielraum**
  - o Arbeitszeiten
    - Vorgegebene, feste Arbeitszeiten
    - Familienfreundliche Arbeitszeiten
  - o Arbeitsdurchführung
    - Arbeitsbereich sehr vielseitig, erfordert Schnelligkeit
    - Hohe Flexibilität notwendig
      - Zeitlich flexibel
      - Inhaltlich flexibel

**Kategorie: Einfluss äußerer Umstände auf die Arbeit im Frauenhaus**

- **Saisonale Belastungen**
  - o Coronakrise
  - o Krankheitsphasen

**Kategorie: Private Lebensumstände**

- **Kritische Lebensereignisse**
  - o Trennung/Scheidung
- **Daily hassles**
  - o Coronasituation

Intervenierende Bedingungen (generelle, kulturelle, technische, geografische Vorbedingungen, sorgen für die Entstehung der angewandten Strategien, z.B. Erfahrungen, Wissen)

**Kategorie: Organisationale/Extrapersonale/Soziale Ressourcen**

- **Unterstützung durch Ehrenamtliche**
  - o Übernahme der Rufbereitschaft
- **Lernmöglichkeiten**
  - o Fortbildungen/Weiterbildungen
- **Durchführung von Supervision**
  - o Zu wenig (nur 6x im Jahr)
- **Soziale Unterstützung durch Träger/Verein**
  - o GF unterstützt MA und steht hinter ihnen
- **Soziale Unterstützung innerhalb des Teams**

- Teamarbeit/-zusammenhalt
  - Absprachen im Team
    - Klientinnen tauschen können
    - Rücksprache mit Kolleginnen
- Austauschmöglichkeit im Team
- **Soziale Unterstützung durch Familie und Freunde**
  - Positives, stabiles Umfeld
  - Austausch mit Partner
- **System kennen und AnsprechpartnerInnen nutzen/Mitglied sein**
  - Vernetzung innerhalb der Frauenhäuser und Beratungsstellen
    - Austausch/Kooperation mit anderen Frauenhäusern
      - Vernetzung unter den Frauenhäusern in Trägerschaft
  - Ministerien und Behörden
    - Polizei/Person für Kriminalitätsoffer/Gewaltschutzbeauftragte
    - Jugendamt
    - Jobcenter

**Kategorie: (Intra-)Personale Ressourcen**

- **Motivation**
  - Arbeit als Herausforderung/Vielfältigkeit der Arbeit
  - Helfen können
  - Zwischenmenschlicher Kontakt/Beziehungen
  - Ganzheitliche Begleitung
  - Hohe Wertschätzung durch Klientinnen
  - Verrichten einer sinnvollen Arbeit
  - Erfolge sehen
- **Kompetenzen**
  - **Eigenverantwortung**
    - Nähe-Distanz-Beziehung zu Klientinnen im Blick haben
    - Bei Bedarf Psychotherapie in Anspruch nehmen
    - Ausreichend Zeit für Regeneration nehmen und sich etwas Gutes tun
    - Grenzen setzen
    - Kontrastarbeit
      - Natur
      - Meditieren
      - Essen
  - **Empathie**
  - **Reflexionskompetenz**
    - Hinterfragen der Situation
  - **Organisations- und Entscheidungsfähigkeit**
    - Pläne haben/Checklisten erstellen
- **Problembewältigung/Abwehrmechanismen**
  - Emotionszentriert
    - Gedanken strukturieren, Perspektivwechsel, Neudefinition
      - Einen Schritt zurück gehen, durchatmen
    - Entspannt bleiben
  - Problemzentriert
    - Rücksprache/Unterstützung mit/durch Team
- **Selbstwirksamkeit/Selbstwertgefühl**
  - Eigene Kompetenzen kennen
  - Selbstwahrnehmung
    - Achtsamkeit
      - Entschleunigung
  - Eigene Ressourcen kennen
  - Spaß bei der Arbeit

**Kategorie: Strategien bzgl. der Zusammenarbeit mit den Klientinnen**

- **Problemorientiert**
  - Grenzen setzen, Nähe-Distanz-Verhältnis
  - Probleme bei Fällen/Erlebtem besprechen (inkl. Supervision)
- **Emotionsorientiert**
  - Kontrastarbeit/Ausgleich

**Kategorie: Strategien bzgl. der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz**

- **Emotionsorientiert**
  - Arbeitsorganisation
    - Probleme zu Hause besprechen
- **Problemorientiert**
  - Arbeitsinhalt/Arbeitsorganisation
    - Strukturierung/Organisation der Arbeitsaufgaben
    - Austausch mit Träger suchen

Worin resultieren die Handlungen/Strategien: Erwartete Folgen/Konsequenzen**Kategorie: Folgen nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien**

- **Entspannung**
  - „Abschalten“
  - Wieder Kraft für die Arbeit zu haben

**Kategorie: Folgen nach Anwendung der problemorientierten Strategien**

- **Entlastung**
  - Gelassenheit
  - Verantwortung kann geteilt werden mit GF
  - Professionelles Verhalten aufrechterhalten können

## B.5 Person 5

**Kategorie:**

- **Dimension**
  - Ausprägung bzw. Unterdimension falls noch eine Abstufung vorhanden
    - Ausprägung bei Unterdimension
      - Begründung

Ursachen für psychische Belastungen in der Frauenhausarbeit – was trägt zum Zustandekommen der psychischen Belastungen bei?**Kategorie: Wahrgenommene Belastungen am Arbeitsplatz**

- **Arbeitsinhalt/-aufgabe**
  - Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses
  - Verantwortungsübernahme für die Klientinnen
  - Einzüge und Auszüge begleiten

**Kategorie: Zusammenarbeit mit den Klientinnen**

- **Fälle**
  - Frauen, die permanent vom Täter bedroht werden
    - Clan bedroht Frau
    - Zeugenschutzprogramm
  - Fälle, die das private Umfeld betreffen
  - Frauen mit besonderem Alter
    - Junges Alter der Frau

- **Verhalten der Klientinnen**
  - o Mitarbeitsverweigerung

Kontext, in den psychische Belastungen eingebettet sind; Zustandsbeschreibung, Bedingungen für weiteres Handeln

**Kategorie: Politische Rahmenbedingungen**

- **Politische Unterstützung der Frauenhäuser**
  - o Mangelhafte beratungsräumliche/materielle Ausstattung
  - o Mangelhafte personelle Ausstattung
  - o Mangelhafte Finanzierung von Projekten/Gehalt/Weiterbildung/Supervision

**Kategorie: Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen**

- **Einhalten rechtlicher Vorgaben**
  - o Jugendamt
  - o Ämter/Verwaltungen im Allgemeinen

**Kategorie: Organisationale Rahmenbedingungen**

- **Gratifikationen**
  - o Arbeitsplatzsicherheit
    - sehr sicherer Arbeitsplatz
  - o Entgelt
    - Zu wenig
      - „das“ Problem in der sozialen Arbeit
  - o Wertschätzung
    - Durch den Träger
      - Geringe Trägerwertschätzung
        - o Durch schlechte Bezahlung
        - o Wenig Vorstandswertschätzung
- **Organisationsklima**
  - o Wahrgenommene Fremdbestimmung durch den Träger
    - Vorstand verfügt über keine fachliche Qualifikation
  - o Zu wenig Unterstützung durch Vorstand
- **Handlungsspielraum**
  - o Arbeitszeiten
    - Familienfreundliche Arbeitszeiten
  - o Arbeitsdurchführung
    - Hohe Flexibilität notwendig
      - Inhaltlich flexibel
      - Zeitlich flexibel

**Kategorie: Einfluss äußerer Umstände auf die Arbeit im Frauenhaus**

- **Saisonale Belastungen**
  - o Coronakrise
  - o Urlaubsphasen
  - o Weihnachten
- **Einfluss auf das Sicherheitsempfinden**
  - o Gefährdung der eigenen Sicherheit durch Täter
  - o Gefährdung der eigenen Familie durch Täter

**Kategorie: Private Lebensumstände**

- **Chronische Stressoren**
  - o Finanzielle Situation
    - Gut situiert sein
- **Daily hassles**
  - o Erfüllung von Aufgaben innerhalb der Familie

- Beratend für Freunde da sein müssen
- Coronasituation

Intervenierende Bedingungen (generelle, kulturelle, technische, geografische Vorbedingungen, sorgen für die Entstehung der angewandten Strategien, z.B. Erfahrungen, Wissen)

**Kategorie: Organisationale/Extrapersonale/Soziale Ressourcen**

- **Durchführung von Supervision**
  - Nicht immer verfügbar, wenn benötigt
- **Soziale Unterstützung durch Träger/Verein**
  - GF unterstützt MA und steht hinter ihnen
- **Soziale Unterstützung innerhalb des Teams**
  - Teamarbeit/-zusammenhalt
    - Absprachen im Team
      - Rücksprache mit Kolleginnen
  - Austauschmöglichkeit im Team
- **Soziale Unterstützung durch Familie und Freunde**
  - Austausch mit Partner
  - Austausch mit berufsfeldfernen Freunden

**Kategorie: (Intra-)Personale Ressourcen**

- **Motivation**
  - Pädagogische Arbeit mit den Kindern der Klientinnen
  - Hohe Wertschätzung der Arbeit durch die Kinder der Klientinnen
  - Helfen können
  - Zwischenmenschlicher Kontakt/Beziehungen
  - Hohe Wertschätzung durch Klientinnen
  - Sich mit der Arbeit identifizieren können
- **Kompetenzen**
  - **Lernbereitschaft**
    - Aus Fehlern lernen wollen
  - **Eigenverantwortung**
    - Bei Bedarf Psychotherapie in Anspruch nehmen
    - Grenzen setzen
    - Ausreichend Zeit für Regeneration nehmen und sich etwas Gutes tun
    - Kontrastarbeit
      - Natur
      - Meditieren, Yoga
      - Sport
  - **Flexibilität**
  - **Empathie**
  - **Reflexionskompetenz**
    - Hinterfragen der Situation
  - **Organisations- und Entscheidungsfähigkeit**
    - Pläne haben/Checklisten erstellen
- **Problembewältigung/Abwehrmechanismen**
  - Emotionszentriert
    - Gedanken strukturieren, Perspektivwechsel, Neudefinition
      - Einen Schritt zurück gehen, durchatmen
  - Problemzentriert
    - Rücksprache/Unterstützung mit/durch Team
    - Nicht mit sich selbst ausmachen
- **Selbstwirksamkeit/Selbstwertgefühl**
  - Eigene Wissenslücken kennen
  - Eigene Kompetenzen kennen
    - Vorteile der Ausbildung zur systemischen Beraterin

- Selbstwahrnehmung
  - Achtsamkeit
- Optimismus
- **Einstellung**
  - Hohe Ansprüche an sich selbst stellen
  - Klientinnen und ihre Leistungen wertschätzen

#### Handlungen/Interaktionen/Strategien gegen psychische Belastungen

##### *Kategorie: Strategien bzgl. der Zusammenarbeit mit den Klientinnen*

- **Problemorientiert**
  - Grenzen setzen, Nähe-Distanz-Verhältnis
  - Probleme bei Fällen/Erlebtem besprechen (inkl. Supervision)
  - Teilnahme an beruflichen Qualifizierungsmaßnahmen
- **Emotionsorientiert**
  - Kontrastarbeit/Ausgleich
    - Arbeitsweg nutzen

##### *Kategorie: Strategien bzgl. der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz*

- **Emotionsorientiert**
  - Arbeitsorganisation
    - Uminterpretation der Situation

#### Worin resultieren die Handlungen/Strategien: Erwartete Folgen/Konsequenzen

##### *Kategorie: Folgen nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien*

- **Entspannung, Ruhe und Ausgeglichenheit**
  - „Abschalten“
  - „Runterkommen“

##### *Kategorie: Folgen nach Anwendung der problemorientierten Strategien*

- **Entlastung**
  - „Loswerden“ der Zweifel

## B.6 Person 6

##### *Kategorie:*

- **Dimension**
  - Ausprägung bzw. Unterdimension falls noch eine Abstufung vorhanden
    - Ausprägung bei Unterdimension
      - Begründung

#### Ursachen für psychische Belastungen in der Frauenhausarbeit – was trägt zum Zustandekommen der psychischen Belastungen bei?

##### *Kategorie: Wahrgenommene Belastungen am Arbeitsplatz*

- **Soziale Situation**
  - Kündigungen im Team
  - Konflikte, auswirkend auf die Frauen im Haus
  - Meinungsverschiedenheiten/unterschiedliche Haltungen/Erfahrungen
- **Arbeitsinhalt/-aufgabe**
  - Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses
  - Bewohnerinnen eine Kündigung aussprechen
- **Arbeitsorganisation**
  - Überstunden leisten müssen

**Kategorie: Zusammenarbeit mit den Klientinnen**

- **Fälle**
  - Frauen mit psychischen Erkrankungen
  - Frauen ohne Finanzierungsmöglichkeit
  - Frauen, die zum Täter zurückgehen
  - Kinder, die von Gewalt betroffen sind
    - Wenn Frauen stark belastet sind aufgrund der Situation
- **Verhalten der Klientinnen**
  - Konflikte zwischen den Bewohnerinnen
    - Gewalttätige Übergriffe
  - Geringe Wertschätzung der Arbeit der Mitarbeiterinnen
  - Gefährdung der Sicherheit der Mitarbeiterinnen

Kontext, in den psychische Belastungen eingebettet sind; Zustandsbeschreibung, Bedingungen für weiteres Handeln

**Kategorie: Politische Rahmenbedingungen**

- **Politische Unterstützung der Frauenhäuser**
  - Mangelhafte beratungsräumliche/materielle Ausstattung
  - Mangelhafte Finanzierung des Frauenhauses/Beratungsstelle

**Kategorie: Gesellschaftliche Rahmenbedingungen**

- **Gesellschaftliche Wertschätzung der Frauenhausarbeit**
  - Zu wenig
- **Zunahme der Problemlagen**
  - Klientinnen, die kaum deutsch sprechen: Dolmetscher benötigt

**Kategorie: Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen**

- **Einhalten rechtlicher Vorgaben**
  - Ausländeramt
  - Jugendamt
  - Ämter/Verwaltungen im Allgemeinen
- **Kommunikation**
  - Gesundheitsamt
  - Polizei
    - Fehlende Unterstützung bei Einwilligungserklärung der Frau für Beratung
    - Mangelnder Einbezug der Interventionsstelle
  - Sozialdezernentin
    - Amtswechsel
    - Kein Einbezug der Fachberatungsstelle in relevante Themen
    - Mangelnder Informationsfluss
- **Unterstützung und Wirken rechtsstaatlicher Instanzen**
  - Gericht
    - Maßnahmen greifen in der Praxis nicht

**Kategorie: Organisationale Rahmenbedingungen**

- **Gratifikationen**
  - Arbeitsplatzsicherheit
    - einigermaßen sicherer Arbeitsplatz
  - Entgelt
    - Zu wenig
      - „das“ Problem in der sozialen Arbeit
  - Wertschätzung
    - Durch die Mitglieder des Vereins
      - Hohe Teamwertschätzung
- **Handlungsspielraum**

- Arbeitszeiten
  - Teilzeitarbeit möglich
- Arbeitsdurchführung
  - Hohe Flexibilität notwendig
    - Inhaltlich flexibel
    - Zeitlich flexibel

**Kategorie: Einfluss äußerer Umstände auf die Arbeit im Frauenhaus**

- **Saisonale Belastungen**
  - Coronakrise

**Kategorie: Private Lebensumstände**

- **Chronische Stressoren**
  - Finanzielle Situation
    - Stunden reduzieren aufgrund Gesundheitszustand
- **Kritische Lebensereignisse** → nicht selbst erlebt
  - Trennung/Scheidung
- **Daily hassles**
  - Coronasituation

Intervenierende Bedingungen (generelle, kulturelle, technische, geografische Vorbedingungen, sorgen für die Entstehung der angewandten Strategien, z.B. Erfahrungen, Wissen)

**Kategorie: Organisationale/Extrapersonale/Soziale Ressourcen**

- **Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen**
  - Mitbestimmungsfunktion, flache Hierarchie
- **Lernmöglichkeiten**
  - Fortbildungen, Weiterbildungen
- **Durchführung von Supervision**
  - Nicht genügend Supervisionen
- **Soziale Unterstützung innerhalb des Teams**
  - Teamarbeit/-zusammenhalt
    - Absprachen im Team
      - Einteilung der Arbeitsbereiche
  - Austauschmöglichkeit im Team
    - Teamsitzung
- **Soziale Unterstützung durch Familie und Freunde**
  - Austausch mit Partner
- **System kennen und AnsprechpartnerInnen nutzen/Mitglied sein**
  - Vernetzung innerhalb der Frauenhäuser und Beratungsstellen
    - Austausch mit eigener und anderen (Frauen-)Beratungsstellen
    - Austausch/Kooperation mit anderen Frauenhäusern
      - Vernetzung unter den autonomen Frauenhäusern
    - Frauenhauskoordinierung e.V.
  - Beratungsangebote für spezifische Gruppen
    - Frauen-AG, Mädchen-Jungen-AG
    - Männer-, Täterberatungsstellen
  - Ministerien und Behörden
    - Polizei/Person für Kriminalitätsoffer/Gewaltschutzbeauftragte
    - Justizministerium

**Kategorie: (Intra-)Personale Ressourcen**

- **Motivation**
  - Hohe Wertschätzung der Arbeit durch die Kinder der Klientinnen
  - Helfen können
  - Zwischenmenschlicher Kontakt/Beziehungen

- Ganzheitliche Begleitung
- Hohe Wertschätzung der Arbeit durch Klientinnen
- Verrichten einer sinnvollen Arbeit
  - Gesellschaftlichen Einfluss nehmen
- Erfolge sehen
- Sich mit der Arbeit identifizieren können
- **Kompetenzen**
  - **Durchhaltevermögen**
  - **Lernbereitschaft**
  - **Eigenverantwortung**
    - Bei Bedarf Psychotherapie in Anspruch nehmen
    - Ausreichend Zeit für Regeneration nehmen und sich etwas Gutes tun
    - Selbstausbeutung verhindern
    - Kontrastarbeit
      - Meditieren, autogenes Training
      - Sport
      - Hobbys (Chor)
  - **Konfliktmanagement**
  - **Verantwortungsbewusstsein**
- **Berufserfahrung**
  - Im Umgang mit den eigenen Erwartungen an die Arbeit
- **Problembewältigung/Abwehrmechanismen**
  - Emotionszentriert
    - Gedanken strukturieren, Perspektivwechsel, Neudefinition
      - Entspannt bleiben
  - Problemzentriert
    - Rücksprache/Unterstützung mit/durch Team
- **Selbstwirksamkeit/Selbstwertgefühl**
  - Eigene Kompetenzen kennen
    - Vorteile der Ausbildung zur systemischen Beraterin
  - Selbstwahrnehmung
    - Achtsamkeit
  - Optimismus

#### Handlungen/Interaktionen/Strategien gegen psychische Belastungen

##### *Kategorie: Strategien bzgl. der Zusammenarbeit mit den Klientinnen*

- **Problemorientiert**
  - Probleme bei Fällen/Erlebtem besprechen (inkl. Supervision)
  - Teilnahme an beruflichen Qualifizierungsmaßnahmen
- **Emotionsorientiert**
  - Kontrastarbeit/Ausgleich

##### *Kategorie: Strategien bzgl. der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz*

- **Emotionsorientiert**
  - Arbeitsorganisation
    - Uminterpretation der Situation
- **Problemorientiert**
  - Soziale Situation
    - Problemsituation im Team besprechen
  - Arbeitsinhalt
    - Strukturierung/Organisation der Arbeitsaufgaben

#### Worin resultieren die Handlungen/Strategien: Erwartete Folgen/Konsequenzen

##### *Kategorie: Folgen nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien*

- **Entspannung**

- Emotionales Entlasten und innere Ruhe finden

**Kategorie: Folgen nach Anwendung der problemorientierten Strategien**

- **Entlastung**
  - Selbstständiges und professionelles Arbeiten möglich

## B.7 Person 7

**Kategorie:**

- **Dimension**
  - Ausprägung bzw. Unterdimension falls noch eine Abstufung vorhanden
    - Ausprägung bei Unterdimension
      - Begründung

Ursachen für psychische Belastungen in der Frauenhausarbeit – was trägt zum Zustandekommen der psychischen Belastungen bei?

**Kategorie: Wahrgenommene Belastungen am Arbeitsplatz**

- **Arbeitsinhalt/-aufgabe**
  - Verantwortungsübernahme für Wohlergehen der Klientinnen
- **Arbeitsorganisation**
  - Rufbereitschaft
  - Überstunden leisten müssen

**Kategorie: Zusammenarbeit mit den Klientinnen**

- **Fälle**
  - Frauen ohne Finanzierungsmöglichkeit
  - Frauen, die permanent vom Täter bedroht werden
    - Morddrohungen
  - Frauen, die zur ehemaligen Wohnung begleitet werden müssen
  - Fälle mit körperlicher Gewalt
    - Sichtbare Verletzungen der Frau

Kontext, in den psychische Belastungen eingebettet sind; Zustandsbeschreibung, Bedingungen für weiteres Handeln

**Kategorie: Politische Rahmenbedingungen**

- **Politische Unterstützung der Frauenhäuser**
  - Mangelhafte personelle Ausstattung
  - Mangelhafte Platzkapazität
  - Mangelhafte Finanzierung von Projekten/Gehalt/Weiterbildungen
  - Mangelhafte Finanzierung des Frauenhauses/Beratungsstelle

**Kategorie: Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen**

- **Einhalten rechtlicher Vorgaben**
  - Ausländeramt
  - Jobcenter
  - Jugendamt
  - Landesdirektion Sachsen
  - Sozialamt
  - Ämter/Verwaltungen im Allgemeinen
- **Unterstützung und Wirken rechtsstaatlicher Instanzen**
  - Gericht
    - Maßnahmen greifen in der Praxis nicht

**Kategorie: Organisationale Rahmenbedingungen**

- **Gratifikationen**
  - Arbeitsplatzsicherheit
    - kein sicherer Arbeitsplatz
  - Entgelt
    - Zu wenig
      - Keine zusätzliche Finanzierung der Rufbereitschaft
      - „das“ Problem in der sozialen Arbeit
    - Angemessen
      - Für die Lebenssituation ausreichend
  - Wertschätzung
    - Durch den Träger
      - Hohe Trägerwertschätzung
    - Durch die Mitglieder des Vereins
      - Hohe Teamwertschätzung
- **Handlungsspielraum**
  - Arbeitszeiten
    - Keine Wochenendarbeit
  - Arbeitsdurchführung
    - Hohe Flexibilität notwendig
      - Inhaltlich flexibel
      - Zeitlich flexibel

**Kategorie: Einfluss äußerer Umstände auf die Arbeit im Frauenhaus**

- **Saisonale Belastungen**
  - Krankheitsphasen
  - Urlaubsphasen
- **Einfluss auf der Sicherheitsempfinden**
  - Gefährdung der eigenen Sicherheit durch Täter

Intervenierende Bedingungen (generelle, kulturelle, technische, geografische Vorbedingungen, sorgen für die Entstehung der angewandten Strategien, z.B. Erfahrungen, Wissen)

**Kategorie: Organisationale/Extrapersonale/Soziale Ressourcen**

- **Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen**
  - Mitbestimmungsfunktion, flache Hierarchie
- **Lernmöglichkeiten**
  - Fortbildungen, Weiterbildungen
- **Durchführung von Supervision**
  - Einzelsupervisionen nutzen
- **Soziale Unterstützung innerhalb des Teams**
  - Teamarbeit/-zusammenhalt
    - Absprachen im Team
  - Austauschmöglichkeit im Team
    - Teamsitzung/Arbeitskreis/kollegiale Beratung
    - Projektübergreifend
- **Soziale Unterstützung durch Familie und Freunde**
  - Austausch mit Partner
  - Austausch mit berufsfeldähnlichen Freunden
  - Austausch mit berufsfeldfernen Freunden
- **System kennen und AnsprechpartnerInnen nutzen/Mitglied sein**
  - Vernetzung innerhalb der Frauenhäuser und Beratungsstellen
    - Austausch/Kooperation mit anderen Frauenhäusern
  - Beratungsangebote für spezifische Gruppen
    - Netzwerke zu häuslicher Gewalt und Stalking

**Kategorie: (Intra-)Personale Ressourcen**

- **Motivation**
  - Selbstverwirklichung
  - Arbeit in einem feministischen, antirassistischen Umfeld
  - Frauen empowern können
  - Helfen können
  - Zwischenmenschlicher Kontakt/Beziehungen
  - Hohe Wertschätzung der Arbeit durch Klientinnen
  - Verrichten einer sinnvollen Arbeit
    - Politischen Einfluss nehmen
    - Gesellschaftlichen Einfluss nehmen
  - Erfolge sehen
  - Sich mit der Arbeit identifizieren können
- **Kompetenzen**
  - **Durchhaltevermögen**
  - **Lernbereitschaft**
  - **Eigenverantwortung**
    - Bei Bedarf Psychotherapie in Anspruch nehmen
    - Ausreichend Zeit für Regeneration nehmen und sich etwas Gutes tun
    - Selbstausschöpfung verhindern
    - Selbstbehauptung
    - Kontrastarbeit
      - Natur
      - Sport
      - Hobbys (Freunde treffen)
    - Grenzen setzen
  - **Authentizität und Durchsetzungsvermögen**
  - **Organisations- und Entscheidungsfähigkeit**
- **Berufserfahrung**
  - ?
- **Problembewältigung/Abwehrmechanismen**
  - Problemzentriert
    - Rücksprache/Unterstützung mit/durch Team
    - Ausprobieren, Strategie ändern
- **Selbstwirksamkeit/Selbstwertgefühl**
  - Eigene Wissenslücken kennen
  - Eigene Kompetenzen kennen
  - Selbstwahrnehmung
    - Achtsamkeit

[Handlungen/Interaktionen/Strategien gegen psychische Belastungen](#)**Kategorie: Strategien bzgl. der Zusammenarbeit mit den Klientinnen**

- **Problemorientiert**
  - Probleme bei Fällen/Erlebtem besprechen (inkl. Supervision)
  - Grenzen setzen, Auftragsklärung, Nähe-Distanz-Verhältnis
- **Emotionsorientiert**
  - Kontrastarbeit/Ausgleich
    - Arbeitsweg nutzen

**Kategorie: Strategien bzgl. der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz**

- **Problemorientiert**
  - Arbeitsinhalt
    - Strukturierung/Organisation der Arbeitsaufgaben

[Worin resultieren die Handlungen/Strategien: Erwartete Folgen/Konsequenzen](#)

**Kategorie: Folgen nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien**

- **Entspannung und Regeneration**
  - o „Abschalten“

**Kategorie: Folgen nach Anwendung der problemorientierten Strategien**

- **Entlastung**
  - o Gefühl, ein sicheres Netz zu haben, in das man sich reinlegen kann und zu wissen, dass man das auch jederzeit haben kann

## B.8 Person 8

**Kategorie:**

- **Dimension**
  - o Ausprägung bzw. Unterdimension falls noch eine Abstufung vorhanden
    - Ausprägung bei Unterdimension
      - Begründung

Ursachen für psychische Belastungen in der Frauenhausarbeit – was trägt zum Zustandekommen der psychischen Belastungen bei?

**Kategorie: Wahrgenommene Belastungen am Arbeitsplatz**

- **Soziale Situation**
  - o Konflikte, ausgelöst durch die Frauen im Haus
  - o Meinungsverschiedenheiten/unterschiedliche Haltungen
- **Arbeitsinhalt/-aufgabe**
  - o Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses
  - o Verantwortungsübernahme für Wohlergehen der Klientinnen
  - o Umfangreicher, anstrengender Fall
- **Arbeitsorganisation**
  - o Rufbereitschaft
  - o Vielfalt der Aufgaben

**Kategorie: Zusammenarbeit mit den Klientinnen**

- **Fälle**
  - o Frauen mit psychischen Erkrankungen
  - o Frauen, die in ihrer Würde verletzt wurden
  - o Frauen mit Suchterkrankungen
  - o Fall begünstigt Massenhysterie im Haus/Gruppe
  - o Frauen mit besonderem Alter
    - Alte Frauen mit schwerer Gewalterfahrung
  - o Fälle mit körperlicher Gewalt
    - Sichtbare Verletzungen der Frau
  - o Fälle mit psychischer Gewalt
- **Verhalten der Klientinnen**
  - o Konflikte zwischen den Bewohnerinnen
    - Bedrohung anderer Frauen im Haus
    - Gewalttätige Übergriffe
  - o Rücksichtsloses Verhalten, Beleidigungen
  - o Gefährdung der Sicherheit der Mitarbeiterinnen
  - o Drohungen gegenüber den Mitarbeiterinnen

Kontext, in den psychische Belastungen eingebettet sind: Zustandsbeschreibung, Bedingungen für weiteres Handeln

**Kategorie: Politische Rahmenbedingungen**

- **Politische Unterstützung der Frauenhäuser**
  - Mangelnde Wertschätzung durch Politik
  - Mangelhafte beratungsräumliche/materielle Ausstattung
  - Mangelhafte Finanzierung von Projekten/Gehalt/Weiterbildungen
  - Mangelhafte Finanzierung des Frauenhauses/Beratungsstelle

**Kategorie: Gesellschaftliche Rahmenbedingungen**

- **Gesellschaftliche Wertschätzung der Frauenhausarbeit**
  - Zufriedenstellend
- **Demografischer Wandel**
  - Generationenwechsel
- **Zunahme der Problemlagen**
  - Klientinnen, die kaum deutsch sprechen: Dolmetscher benötigen
  - Migrationshintergrund der Frauen
  - Schwierige Wohnungslage

**Kategorie: Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen**

- **Einhalten rechtlicher Vorgaben**
  - Ämter/Verwaltungen im Allgemeinen

**Kategorie: Organisationale Rahmenbedingungen**

- **Gratifikationen**
  - Arbeitsplatzsicherheit
    - einigermaßen sicherer Arbeitsplatz
  - Entgelt
    - Angemessen
      - Zusätzliche Finanzierung der Rufbereitschaft gewünscht
  - Wertschätzung
    - Durch die Mitglieder des Vereins
      - Hohe Teamwertschätzung
- **Organisationsklima**
  - Ideen werden angenommen und umgesetzt
- **Handlungsspielraum**
  - Arbeitszeiten
    - Vorgegebene, feste Arbeitszeiten
  - Arbeitsdurchführung
    - Hohe Flexibilität notwendig
      - Inhaltlich flexibel
      - Zeitlich flexibel

**Kategorie: Einfluss äußerer Umstände auf die Arbeit im Frauenhaus**

- **Saisonale Belastungen**
  - Krankheitsphasen

**Kategorie: Private Lebensumstände**

- **Chronische Stressoren**
  - Kürzung der Gehälter für Arbeitsplatzverlust
- **Kritische Lebensereignisse**
  - Trennung/Scheidung → nicht selbst erlebt

Intervenierende Bedingungen (generelle, kulturelle, technische, geografische Vorbedingungen, sorgen für die Entstehung der angewandten Strategien, z.B. Erfahrungen, Wissen)

**Kategorie: Organisationale/Extrapersonale/Soziale Ressourcen**

- **Hilfreiche Arbeitsplatzausstattung/Beratungssetting**

- Raum strahlt Ordnung aus
- Ungestörtes Arbeiten möglich
- **Durchführung von Supervision**
  - Einzelsupervision nutzen
  - Zufrieden mit Supervisorin
- **Soziale Unterstützung innerhalb des Teams**
  - Teamarbeit/-zusammenhalt
    - Absprachen im Team
  - Austauschmöglichkeit im Team
    - Im Anschluss an eine Beratung/ad-hoc
- **Soziale Unterstützung durch Familie und Freunde**
  - Positives, stabiles Umfeld
- **System kennen und AnsprechpartnerInnen nutzen/Mitglied sein**
  - Fachtagungen
  - Vernetzung innerhalb der Frauenhäuser und Beratungsstellen
    - Austausch/Kooperation mit anderen Frauenhäusern
  - Beratungsangebote für spezifische Gruppen
    - Schuldnerberatung
    - Kinderschutzzentrum
    - ASD
    - Ansprechpartnerin/Beratungsstellen für Migrantinnen
  - Austausch auf politischer Ebene
    - Zuarbeit zur Bund-Länder-Arbeitsgruppe „Häusliche Gewalt“

**Kategorie: (Intra-)Personale Ressourcen**

- **Motivation**
  - Zusammenarbeit im Team
  - Frauen empowern können
  - Helfen können
  - Zwischenmenschlicher Kontakt/Beziehungen
  - Hohe Wertschätzung der Arbeit durch die Klientinnen
  - Verrichten einer sinnvollen Arbeit
    - Politischen Einfluss nehmen
    - Gesellschaftlichen Einfluss nehmen
  - Erfolge sehen
- **Kompetenzen**
  - **Eigenverantwortung**
    - Nähe-Distanz-Beziehung zu Klientinnen im Blick haben
    - Bei Bedarf Psychotherapie in Anspruch nehmen
    - Kontrastarbeit
      - Natur (Gartenarbeit)
  - **Flexibilität**
  - **Empathie**
  - **Authentizität und Durchsetzungsvermögen**
  - **Fähigkeit zu delegieren**
  - **Konfliktmanagement**
  - **Organisations- und Entscheidungsfähigkeit**
- **Berufserfahrung**
  - Im Umgang mit bedrohlichen Situationen
- **Problembewältigung/Abwehrmechanismen**
  - Problemzentriert
    - Rücksprache/Unterstützung mit/durch Team
    - Nicht mit sich selbst ausmachen
    - Ausprobieren, Strategie ändern
    - Informationssuche
- **Selbstwirksamkeit/Selbstwertgefühl**
  - Eigene Wissenslücken kennen

- Eigene Kompetenzen kennen
- Optimismus
- Spaß bei der Arbeit
- **Einstellung/Werte/Überzeugung**
  - Hilfe zur Selbsthilfe leisten

#### Handlungen/Interaktionen/Strategien gegen psychische Belastungen

##### *Kategorie: Strategien bzgl. der Zusammenarbeit mit den Klientinnen*

- **Problemorientiert**
  - Probleme bei Fällen/Erlebtem besprechen (inkl. Supervision)
  - Grenzen setzen, Auftragsklärung, Nähe-Distanz-Verhältnis
- **Emotionsorientiert**
  - Kontrastarbeit/Ausgleich
    - Ritual
    - Nicht mehr aufs Handy schauen bzgl. Arbeit
    - Arbeitsweg nutzen

##### *Kategorie: Strategien bzgl. der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz*

- **Problemorientiert**
  - Soziale Situation
    - Problemsituation im Team besprechen
  - Arbeitsinhalt
    - Strukturierung/Organisation der Arbeitsaufgaben
    - Austausch mit Träger suchen
- **Emotionsorientiert**
  - Arbeitsorganisation
    - Freizeitausgleich nutzen

#### Worin resultieren die Handlungen/Strategien: Erwartete Folgen/Konsequenzen

##### *Kategorie: Folgen nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien*

- **Entspannung**
  - „Abschalten“
  - Arbeit gut zu machen, gut zu schlafen

##### *Kategorie: Folgen nach Anwendung der problemorientierten Strategien*

- **Entlastung**
  - Wird nicht mit einer belastenden Situation alleine gelassen, muss es nicht alleine aushalten
  - Besser arbeiten können

## B.9 Person 9

### *Kategorie:*

- **Dimension**
  - Ausprägung bzw. Unterdimension falls noch eine Abstufung vorhanden
    - Ausprägung bei Unterdimension
      - Begründung

#### Ursachen für psychische Belastungen in der Frauenhausarbeit – was trägt zum Zustandekommen der psychischen Belastungen bei?

##### *Kategorie: Wahrgenommene Belastungen am Arbeitsplatz*

- **Arbeitsorganisation**
  - Rufbereitschaft

- Intransparente Arbeitsabläufe und mangelnde Kommunikation

**Kategorie: Zusammenarbeit mit den Klientinnen**

- **Fälle**
  - Frauen, die permanent vom Täter bedroht werden
    - Morddrohungen
- **Verhalten der Klientinnen**
  - Geringe Wertschätzung der Arbeit der Mitarbeiterinnen

Kontext, in den psychische Belastungen eingebettet sind; Zustandsbeschreibung, Bedingungen für weiteres Handeln

**Kategorie: Politische Rahmenbedingungen**

- **Politische Unterstützung der Frauenhäuser**
  - Mangelnde Wertschätzung durch Politik
  - Mangelhafte beratungsräumliche/materielle Ausstattung
  - Mangelhafte Finanzierung von Projekten/Gehalt/Weiterbildungen
  - Mangelhafte Finanzierung des Frauenhauses/Beratungsstelle

**Kategorie: Gesellschaftliche Rahmenbedingungen**

- **Gesellschaftliche Wertschätzung der Frauenhausarbeit**
  - Zu wenig
- **Zunahme der Problemlagen**
  - Klientinnen, die kaum deutsch sprechen: Dolmetscher benötigen
  - Migrationshintergrund der Frauen

**Kategorie: Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen**

- **Einhalten rechtlicher Vorgaben**
  - Behörden aus anderen Landkreisen
  - Jugendamt
- **Qualität der Zusammenarbeit**
  - personenabhängig

**Kategorie: Organisationale Rahmenbedingungen**

- **Gratifikationen**
  - Arbeitsplatzsicherheit
    - sehr sicherer Arbeitsplatz
  - Entgelt
    - Zu wenig
      - „das“ Problem in der sozialen Arbeit
  - Wertschätzung
    - Durch den Träger
      - geringe Trägerwertschätzung
- **Organisationsklima**
  - Zu wenig Unterstützung durch Geschäftsführung/Vorstand
  - Zu wenig teambildende Maßnahmen
  - Zu wenig gesundheitsfördernde Maßnahmen
  - Zu wenig Zeit für das Besuchen gemeinsamer Veranstaltungen
- **Handlungsspielraum**
  - Arbeitsdurchführung
    - Arbeitsbereich sehr vielseitig, keine Routine
    - Hohe Flexibilität notwendig
      - Inhaltlich flexibel
      - Zeitlich flexibel

**Kategorie: Einfluss äußerer Umstände auf die Arbeit im Frauenhaus**

- **Saisonale Belastungen**
  - o Coronakrise
- **Einfluss auf das Sicherheitsempfinden**
  - o Gefährdung der eigenen Sicherheit durch Täter
  - o Gefährdung der eigenen Familie durch Täter

**Kategorie: Private Lebensumstände**

- **Daily hassles**
  - o Erfüllung von Aufgaben innerhalb der Familie
  - o Coronasituation

Intervenierende Bedingungen (generelle, kulturelle, technische, geografische Vorbedingungen, sorgen für die Entstehung der angewandten Strategien, z.B. Erfahrungen, Wissen)

**Kategorie: Organisationale/Extrapersonale/Soziale Ressourcen**

- **Lernmöglichkeiten**
  - o Fortbildungen und Weiterbildungen
- **Durchführung von Supervision**
  - o zu wenig Supervision durch Coronakrise
- **Soziale Unterstützung durch Träger/Verein**
  - o Leistungsrückmeldungen und wertschätzende Kommunikation
- **Soziale Unterstützung innerhalb des Teams**
  - o Teamarbeit/-zusammenhalt
    - Absprachen im Team
      - Klientinnen tauschen wenn eine Zusammenarbeit unmöglich
      - Rücksprache mit Kolleginnen
      - Vertretungsorganisation
      - Arbeit abnehmen
  - o Austauschmöglichkeit im Team
    - Projektübergreifend
- **Soziale Unterstützung durch Familie und Freunde**
  - o Positives, stabiles Umfeld
  - o Austausch mit Partner
- **System kennen und AnsprechpartnerInnen nutzen/Mitglied sein**
  - o Vernetzung innerhalb der Frauenhäuser und Beratungsstellen
    - Austausch/Kooperation mit anderen Frauenhäusern

**Kategorie: (Intra-)Personale Ressourcen**

- **Motivation**
  - o Helfen können
  - o Hohe Wertschätzung der Arbeit durch die Klientinnen
  - o Erfolge sehen
- **Kompetenzen**
  - o **Lernbereitschaft**
  - o **Eigenverantwortung**
    - Nähe-Distanz-Beziehung zu Klientinnen im Blick haben
    - Ausreichend Zeit für Regeneration nehmen
    - Kontrastarbeit
      - Urlaub
    - Grenzen setzen
  - o **Reflexionskompetenz**
    - Bewusste Wahrnehmung – nichts persönlich nehmen
    - Bewusstmachen/Hinterfragen der Situation
  - o **Authentizität und Durchsetzungsvermögen**
  - o **Organisations- und Entscheidungsfähigkeit**
  - o **Verantwortungsbewusstsein**

- Professionalität wahren
- **Berufserfahrung**
  - Im Umgang mit Notfällen bei der Rufbereitschaft
  - Im Umgang mit den eigenen Erwartungen an die Arbeit
- **Problembewältigung/Abwehrmechanismen**
  - Problemorientiert
    - Rücksprache/Unterstützung mit/durch Team
  - Emotionsorientiert
    - Gedanken strukturieren, Perspektivwechsel
      - Einen Schritt zurückgehen, durchatmen
- **Selbstwirksamkeit/Selbstwertgefühl**
  - Eigene Kompetenzen kennen
  - Selbstwahrnehmung
    - Achtsamkeit
  - Spaß bei der Arbeit
- **Einstellung/Werte/Überzeugung**
  - „das ist für mich ein Job“
  - Hilfe zur Selbsthilfe leisten

#### Handlungen/Interaktionen/Strategien gegen psychische Belastungen

##### *Kategorie: Strategien bzgl. der Zusammenarbeit mit den Klientinnen*

- **Problemorientiert**
  - Probleme bei Fällen/Erlebtem besprechen (inkl. Supervision)
  - Grenzen setzen, Auftragsklärung, Nähe-Distanz-Verhältnis
    - Abwägen der Dringlichkeit der Notfälle
- **Emotionsorientiert**
  - Kontrastarbeit/Ausgleich
    - Arbeitsweg nutzen

##### *Kategorie: Strategien bzgl. der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz*

- **Problemorientiert**
  - Arbeitsinhalt
    - Strukturierung/Organisation der Arbeitsaufgaben
- **Emotionsorientiert**
  - Arbeitsorganisation
    - Probleme zu Hause besprechen

#### Worin resultieren die Handlungen/Strategien: Erwartete Folgen/Konsequenzen

##### *Kategorie: Folgen nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien*

- **Entspannung**
  - „Abschalten“
  - Belastende Situation aus dem Kopf rausbekommen

##### *Kategorie: Folgen nach Anwendung der problemorientierten Strategien*

- **Entlastung**
  - „Abschließen“
  - Last fällt ab, Sachen werden klarer gesehen

## B.10 Person 10

### *Kategorie:*

- **Dimension**
  - Ausprägung bzw. Unterdimension falls noch eine Abstufung vorhanden

- Ausprägung bei Unterdimension
  - Begründung

Ursachen für psychische Belastungen in der Frauenhausarbeit – was trägt zum Zustandekommen der psychischen Belastungen bei?

***Kategorie: Wahrgenommene Belastungen am Arbeitsplatz***

- **Arbeitsaufgabe/-inhalt**
  - Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses
  - Verantwortungsübernahme für das Wohlergehen der Klientinnen
  - Ad-hoc Beratungen
- **Arbeitsorganisation**
  - Rufbereitschaft
  - Vielfalt der Aufgaben

***Kategorie: Zusammenarbeit mit den Klientinnen***

- **Fälle**
  - Frauen ohne Finanzierungsmöglichkeit
  - Frauen, die zum Täter zurückgehen
  - Fall begünstigt Massenhysterie im Haus/Gruppe
  - Opfer von Menschenhandel/Zwangsprostitution
  - Fälle mit körperlicher Gewalt
    - Jahrelange massive/schwere Gewalt
  - Fälle mit sexueller Gewalt/Vergewaltigungen/sexuellem Missbrauch
- **Verhalten der Klientinnen**
  - Selbstmordversuche
  - Konflikte zwischen den Bewohnerinnen
    - Bedrohung anderer Frauen im Haus

Kontext, in den psychische Belastungen eingebettet sind; Zustandsbeschreibung, Bedingungen für weiteres Handeln

***Kategorie: Politische Rahmenbedingungen***

- **Politische Unterstützung der Frauenhäuser**
  - Mangelnde Wertschätzung durch Politik
  - Mangelhafte personelle Ausstattung
  - Mangelhafte Platzkapazität

***Kategorie: Gesellschaftliche Rahmenbedingungen***

- **Gesellschaftliche Wertschätzung der Frauenhausarbeit**
  - Zu wenig
- **Zunahme der Problemlagen**
  - Migrationshintergrund der Frauen

***Kategorie: Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit Institutionen***

- **Einhalten rechtlicher Vorgaben**
  - Jobcenter
- **Kommunikation**
  - Polizei
    - Mangelnder Einbezug der Interventionsstelle
- **Qualität der Zusammenarbeit**
  - Personenabhängig
- **Unterstützung und Wirken rechtsstaatlicher Instanzen**
  - Gericht
    - Mitteilung der Adresse des Frauenhauses an Täter
    - Unprofessioneller Umgang mit Klientinnen

- Jugendamt
  - Mitteilung der Adresse des Frauenhauses an Täter
- Polizei
  - Mitteilung der Adresse des Frauenhauses an Täter

**Kategorie: Organisationale Rahmenbedingungen**

- **Gratifikationen**
  - Entgelt
    - Zu wenig
      - Bezahlung nach Tariflohn
      - Keine zusätzliche Finanzierung der Rufbereitschaft
      - „das“ Problem in der sozialen Arbeit
  - Wertschätzung
    - Durch die Mitglieder des Teams/Vereins
      - Hohe Wertschätzung
- **Organisationsklima**
  - Zu wenig gesundheitsfördernde Maßnahmen
- **Handlungsspielraum**
  - Arbeitsdurchführung
    - Arbeitsbereich sehr vielseitig, keine Routine
    - Hohe Flexibilität notwendig
      - Inhaltlich flexibel
      - Zeitlich flexibel

**Kategorie: Einfluss äußerer Umstände auf die Arbeit im Frauenhaus**

- **Einfluss auf das Sicherheitsempfinden**
  - Gefährdung der eigenen Sicherheit durch Täter

**Kategorie: Private Lebensumstände**

- **Chronische Stressoren**
  - **Finanzielle Situation**
    - Angewiesensein auf Nebenjob
- **Daily hassles**
  - Erzählungen von Arbeit verschrecken privates Umfeld

Intervenierende Bedingungen (generelle, kulturelle, technische, geografische Vorbedingungen, sorgen für die Entstehung der angewandten Strategien, z.B. Erfahrungen, Wissen)

**Kategorie: Organisationale/Extrapersonale/Soziale Ressourcen**

- **Vergütungsregelungen**
  - Urlaubsregelung
  - Ausgleich Bereitschaftsdienst
- **Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen**
  - Mitbestimmungsfunktion, flache Hierarchie
- **Unterstützung durch Ehrenamtliche**
- **Lernmöglichkeiten**
  - Fortbildungen und Weiterbildungen
- **Durchführung von Supervision**
  - ?
- **Soziale Unterstützung durch Träger/Verein**
  - Konstruktive Fehlerkultur
- **Soziale Unterstützung innerhalb des Teams**
  - Teamarbeit/-zusammenhalt
    - Absprachen im Team
      - Vertretungsorganisation
      - Einteilung der Arbeitsbereiche

- Arbeit abnehmen
  - Unterstützung durch erfahrene Kolleginnen
  - Austauschmöglichkeit im Team
    - Teamsitzung/Arbeitskreis/kollegiale Beratung
- **System kennen und AnsprechpartnerInnen nutzen/Mitglied sein**
  - Vernetzung innerhalb der Frauenhäuser und Beratungsstellen
    - Austausch mit eigener und anderen (Frauen)-Beratungsstellen
  - Beratungsangebote für spezifische Gruppen
    - Kinderschutzdienst

**Kategorie: (Intra-)Personale Ressourcen**

- **Motivation**
  - Frauen empowern können
  - Arbeit als Herausforderung/Vielfältigkeit der Aufgaben
  - Zwischenmenschlicher Kontakt/Beziehungen
  - Hohe Wertschätzung der Arbeit durch die Klientinnen
  - Verrichten einer sinnvollen Arbeit
    - Politischen Einfluss nehmen
    - Gesellschaftlichen Einfluss nehmen
  - Sich mit der Arbeit identifizieren können
- **Kompetenzen**
  - **Durchhaltevermögen**
  - **Lernbereitschaft**
    - Aus Fehlern lernen wollen
  - **Eigenverantwortung**
    - Nähe-Distanz-Beziehung zu Klientinnen im Blick haben
    - Ausreichend Zeit für Regeneration nehmen
    - Selbstaussbeutung verhindern
    - Selbstbehauptung
    - Kontrastarbeit
      - Yoga
    - Auftragsklärung durchführen
    - Grenzen setzen
  - **Kreativität**
  - **Empathie**
  - **Reflexionskompetenz**
    - Bewusste Wahrnehmung – eigene Triggerpunkte
    - Bewusstmachen/Hinterfragen der Situation
  - **Authentizität und Durchsetzungsvermögen**
  - **Organisations- und Entscheidungsfähigkeit**
  - **Verantwortungsbewusstsein**
    - Professionalität wahren
- **Berufserfahrung**
  - Im Umgang mit der Arbeit im Frauenhaus im Allgemeinen
  - Im Umgang mit den eigenen Erwartungen an die Arbeit
  - Im Umgang mit belastenden Fällen
- **Problembewältigung/Abwehrmechanismen**
  - Problemorientiert
    - Rücksprache/Unterstützung mit/durch Team
    - Ausprobieren, Strategie ändern
    - Informationssuche
  - Emotionsorientiert
    - Gedanken strukturieren, Perspektivwechsel
      - Einen Schritt zurückgehen, durchatmen
    - Entspannt bleiben
- **Selbstwirksamkeit/Selbstwertgefühl**
  - Eigene Wissenslücken kennen

- Eigene Kompetenzen kennen
- Selbstwahrnehmung
  - Achtsamkeit
- Spaß bei der Arbeit
- **Einstellung/Werte/Überzeugung**

Handlungen/Interaktionen/Strategien gegen psychische Belastungen

**Kategorie: Strategien bzgl. der Zusammenarbeit mit den Klientinnen**

- **Problemorientiert**
  - Probleme bei Fällen/Erlebtem besprechen (inkl. Supervision)
  - Grenzen setzen, Auftragsklärung, Nähe-Distanz-Verhältnis
    - Probleme liegen lassen können bis zum nächsten Tag
- **Emotionsorientiert**
  - Kontrastarbeit/Ausgleich
    - Ritual
    - Nicht mehr aufs Handy schauen bzgl. Arbeit

**Kategorie: Strategien bzgl. der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz**

- **Problemorientiert**
  - Arbeitsinhalt
    - Strukturierung/Organisation der Arbeitsaufgaben
- **Emotionsorientiert**
  - Arbeitsinhalt
    - Uminterpretation der Situation
  - Arbeitsorganisation
    - Freizeitausgleich nutzen

Worin resultieren die Handlungen/Strategien: Erwartete Folgen/Konsequenzen

**Kategorie: Folgen nach Anwendung der emotionsorientierten Strategien**

- **Abschalten**
  - Zur Ruhe kommen

**Kategorie: Folgen nach Anwendung der problemorientierten Strategien**

- **Entlastung**
  - Es sammelt sich nicht so viel an, das bringt Ruhe und sie kann die Freizeit genießen

# Anhang C: Fallvergleichstabelle

Summary-Grid

- Kontext - WAA - Verwendung für Theorieabgleich

Codesystem	Person 1 und Person 2	Person 3	Person 4	Person 5	Person 6	Person 7	Person 8	Person 9	Person 10
<input checked="" type="checkbox"/> Kontext - WAA - Verwendung für Theorieabgleich									
<input checked="" type="checkbox"/> Ausstattung/Ressourcen									
<input checked="" type="checkbox"/> Geldmangel									
<input checked="" type="checkbox"/> Platzmangel									
<input checked="" type="checkbox"/> Zeitmangel									
<input checked="" type="checkbox"/> Planen des Tagesablaufs und dennoch flexibel reagieren									
<input checked="" type="checkbox"/> spezifische Fachkenntnisse - Ausbildung/spez. Problemlagen									
<input checked="" type="checkbox"/> Vorgaben vom Träger, die nicht zu erfüllen sind									
<input checked="" type="checkbox"/> Rechtliche Vorgaben: Frauen unterstützen vs. rechtliche Rahmen									
<input checked="" type="checkbox"/> Frauen sollen schnell ausziehen, Wohnungssuche schwierig									
<input checked="" type="checkbox"/> Jugendamt (Kommunikation/Doppelaufträge)									
<input checked="" type="checkbox"/> Drohung mit Inobhutnahme der Kinder									
<input checked="" type="checkbox"/> Frauenhaus als Zwischenstation genutzt									
<input checked="" type="checkbox"/> Umgangsrecht der Väter und Schutzrecht der Frau									
<input checked="" type="checkbox"/> Umgang mit den Frauen									
<input checked="" type="checkbox"/> Spannungsverhältnis: Vertrauensperson vs. Aufsichtsperson									
<input checked="" type="checkbox"/> Kindeswohlgefährdung									
<input checked="" type="checkbox"/> wenn die Frauen sich nicht an die Hausregeln halten									
<input checked="" type="checkbox"/> Zukunftsplanung durch Mitarbeiterinnen entg. dem Willen d. Frau									
<input checked="" type="checkbox"/> Kontext - Einfluss äußerer Umstände auf die Arbeit im FH									
<input checked="" type="checkbox"/> Saisonale Belastungen									
<input checked="" type="checkbox"/> Coronakrise									
<input checked="" type="checkbox"/> Krankheitsphasen									
<input checked="" type="checkbox"/> Urlaubsphasen									
<input checked="" type="checkbox"/> Weihnachten									
<input checked="" type="checkbox"/> Einfluss auf das Sicherheitsempfinden									
<input checked="" type="checkbox"/> Gefährdung der eigenen Sicherheit durch Täter									
<input checked="" type="checkbox"/> Gefährdung der eigenen Familie durch Täter									
<input checked="" type="checkbox"/> Kontext - Politische Rahmenbedingungen									
<input checked="" type="checkbox"/> Politische Unterstützung der Frauenhäuser									
<input checked="" type="checkbox"/> mangelnde Wertschätzung durch Politik									
<input checked="" type="checkbox"/> mangelhafte beratungsräumliche/materielle Ausstattung									
<input checked="" type="checkbox"/> mangelhafte personelle Ausstattung									
<input checked="" type="checkbox"/> mangelhafte Platzkapazität									
<input checked="" type="checkbox"/> mangelhafte Finanzierung v. Projekt/Gehalt/Weiterbildung/Superv									
<input checked="" type="checkbox"/> mangelhafte Finanzierung der Kosten des FH/Beratungsstelle									
<input checked="" type="checkbox"/> Kontext - Gesellschaftliche Rahmenbedingungen									
<input checked="" type="checkbox"/> Gesellschaftliche Wertschätzung der Frauenhausarbeit									
<input checked="" type="checkbox"/> zu wenig									
<input checked="" type="checkbox"/> zufriedenstellend									
<input checked="" type="checkbox"/> Demografischer Wandel									
<input checked="" type="checkbox"/> Generationenwechsel (Altersstruktur MA)									
<input checked="" type="checkbox"/> Zunahme der Problemlagen									
<input checked="" type="checkbox"/> Schwierige Wohnlage									
<input checked="" type="checkbox"/> Klientinnen, die kaum deutsch sprechen: Dolmetscher benötigt									
<input checked="" type="checkbox"/> Migrationshintergrund der Frauen									

Codesystem	Person 1 und Person 2	Person 3	Person 4	Person 5	Person 6	Person 7	Person 8	Person 9	Person 10
<input checked="" type="checkbox"/> Kontext - Rahmenb. in der Zusammenarbeit mit Institutionen									
<input checked="" type="checkbox"/> Einhalten rechtlicher Vorgaben									
<input checked="" type="checkbox"/> Ausländeramt									
<input checked="" type="checkbox"/> Behörden aus anderen Landkreisen									
<input checked="" type="checkbox"/> Jobcenter									
<input checked="" type="checkbox"/> Jugendamt									
<input checked="" type="checkbox"/> Landesdirektion Sachsen									
<input checked="" type="checkbox"/> Sozialamt									
<input checked="" type="checkbox"/> Ämter/Verwaltungen im Allgemeinen									
<input checked="" type="checkbox"/> Kommunikation									
<input checked="" type="checkbox"/> Gesundheitsamt									
<input checked="" type="checkbox"/> Polizei									
<input checked="" type="checkbox"/> fehlende Unterstützung bei Einwilligungserklärung der Frau für									
<input checked="" type="checkbox"/> Mangelnder Einbezug der Interventionsstelle									
<input checked="" type="checkbox"/> Sozialdezernent/Frauenbeauftragte									
<input checked="" type="checkbox"/> Amtswechsel									
<input checked="" type="checkbox"/> Kein Einbezug der Fachberatungsstelle in relevante Themen									
<input checked="" type="checkbox"/> Mangelnder Informationsfluss									
<input checked="" type="checkbox"/> Qualität der Zusammenarbeit									
<input checked="" type="checkbox"/> personenabhängig									
<input checked="" type="checkbox"/> Unterstützung und Wirken rechtsstaatlicher Instanzen									
<input checked="" type="checkbox"/> Gericht									
<input checked="" type="checkbox"/> Auslegung entscheidet über weiteren Verlauf									
<input checked="" type="checkbox"/> Maßnahmen greifen in der Praxis nicht									
<input checked="" type="checkbox"/> Mitteilung der Adresse des Frauenhauses an Täter									
<input checked="" type="checkbox"/> unprofessioneller Umgang mit Klientinnen (Richter, Dolmetscher)									
<input checked="" type="checkbox"/> Jugendamt									
<input checked="" type="checkbox"/> Leere Versprechungen bzgl. Handlungsausführung									
<input checked="" type="checkbox"/> Mitteilung der Adresse des Frauenhauses an Täter									
<input checked="" type="checkbox"/> Polizei									
<input checked="" type="checkbox"/> hohe Wertschätzung der Arbeit durch Polizei									
<input checked="" type="checkbox"/> Mitteilung der Adresse des Frauenhauses an Täter									
<input checked="" type="checkbox"/> fehlende Unterstützung bei Bedrohung durch Täter									

Codesystem	Person 1 und Person 2	Person 3	Person 4	Person 5	Person 6	Person 7	Person 8	Person 9	Person 10
☑️ Kontext - Organisations Rahmenbedingungen									
☑️ Gratifikationen									
☑️ Arbeitsplatzsicherheit									
☑️ kein sicherer Arbeitsplatz									
☑️ einigermaßen sicherer Arbeitsplatz									
☑️ sehr sicherer Arbeitsplatz									
☑️ Entgelt									
☑️ zu wenig									
☑️ Bezahlung nach Tariflohn									
☑️ keine zusätzliche Finanzierung der Rufbereitschaft									
☑️ "das" Problem in der sozialen Arbeit									
☑️ angemessen									
☑️ zusätzliche Finanzierung der Rufbereitschaft gewünscht									
☑️ Gleichbehandlung der Leitungen im Fachbereich									
☑️ für die Lebenssituation ausreichend									
☑️ aufgrund der Bezahlung nach alter Tarifgrundlage									
☑️ Bezahlung nach Tariflohn									
☑️ Wertschätzung									
☑️ durch den Träger									
☑️ hohe Trägerwertschätzung									
☑️ geringe Trägerwertschätzung									
☑️ durch schlechte Bezahlung									
☑️ wenig Vorstandswertschätzung									
☑️ durch die Mitglieder des Teams/Vereins									
☑️ hohe Teamwertschätzung									
☑️ Organisationsklima									
☑️ Ideen werden angenommen und umgesetzt									
☑️ wahrgenommene Fremdbestimmung durch den Träger									
☑️ Vorstand verfügt über keine fachliche Qualifikation									
☑️ zu wenig Unterstützung durch Geschäftsführung/Vorstand									
☑️ zu wenig teambildende Maßnahmen									
☑️ zu wenig gesundheitsfördernde Maßnahmen									
☑️ zu wenig Zeit für das Besuchen gemeinsamer Veranstaltungen									
☑️ Handlungsspielraum									
☑️ Arbeitszeiten									
☑️ keine Wochenendarbeit									
☑️ vorgegebene, feste Arbeitszeiten									
☑️ Teilzeitarbeit möglich									
☑️ Familienfreundliche Arbeitszeiten									
☑️ Arbeitsdurchführung									
☑️ Arbeitsbereich sehr vielseitig, keine Routine									
☑️ hohe Flexibilität notwendig									
☑️ inhaltlich flexibel									
☑️ zeitlich flexibel									
☑️ genügend Zeit für Beratungen									

Codesystem	Person 1 und Person 2	Person 3	Person 4	Person 5	Person 6	Person 7	Person 8	Person 9	Person 10
☑️ Kontext - Private Lebensumstände									
☑️ Chronische Stressoren									
☑️ Finanzielle Situation									
☑️ Angewiesensein auf Nebenjob									
☑️ Kürzung der Gehälter für Arbeitsplatzverlust									
☑️ Stunden reduzieren aufgrund Gesundheitszustand									
☑️ Gut situiert sein									
☑️ Kritische Lebensereignisse									
☑️ Tod eines Angehörigen									
☑️ Trennung/Scheidung									
☑️ Daily hassles									
☑️ Verständnis für Arbeit von Umfeld fehlt									
☑️ Erzählungen von Arbeit verschrecken privates Umfeld									
☑️ Coronasituation									
☑️ Erfüllung von Aufgaben innerhalb der Familie									
☑️ Beratend für Freunde da sein müssen									
☑️ Alltag									
☑️ Ursachen für psychische Belastungen									
☑️ Wahrgenommene Belastungen am Arbeitsplatz									
☑️ Soziale Situation									
☑️ Kündigungen im Team									
☑️ Konflikte, ausgelöst durch die Frauen im Haus									
☑️ Konflikte, auswirkend auf die Frauen im Haus									
☑️ Meinungsverschiedenheiten/unterschiedliche Haltungen/Erfahrung									
☑️ Arbeitsinhalt/-aufgabe									
☑️ Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses									
☑️ Verantwortungsübernahme für Wohlergehen der Mitarbeiterinnen									
☑️ Verantwortungsübernahme für Wohlergehen der Klientinnen									
☑️ Einzüge und Auszüge begleiten									
☑️ Gerichtstermine wahrnehmen									
☑️ Bewohnerinnen eine Kündigung aussprechen									
☑️ Pressearbeit/Öffentlichkeitsarbeit									
☑️ Umfangreicher, anstrengender Fall									
☑️ ad-hoc Beratungen									
☑️ Arbeitsorganisation									
☑️ intransparente Arbeitsabläufe und mangelnde Kommunikation									
☑️ Rufbereitschaft									
☑️ Viele Abstimmungen trägerintern									
☑️ Vielfalt der Aufgaben									
☑️ Überstunden leisten müssen									

Codesystem	Person 1 und Person 2	Person 3	Person 4	Person 5	Person 6	Person 7	Person 8	Person 9	Person 10
☑ Zusammenarbeit mit den Klientinnen									
☑ Fälle									
☑ Frauen mit psychischen Erkrankungen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Frauen mit Traumatisierung	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Frauen ohne Finanzierungsmöglichkeit	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Frauen, die in ihrer Würde verletzt wurden	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Frauen mit Suchterkrankungen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Frauen, die zum Täter zurückgehen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Fall begünstigt Massenhysterie im Haus/Gruppendynamik	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Frauen, die permanent vom Täter bedroht werden	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Clan bedroht Frau	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Morddrohungen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Zeugenschutzprogramm	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Frauen mit "Fluchtgeschichten"	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Frauen, die zur ehemaligen Wohnung begleitet werden müssen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Kinder, die von Gewalt betroffen sind	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Wenn Frauen stark belastet sind aufgrund der Situation	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Opfer von Menschenhandel bzw. Zwangsprostitution	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Fälle, die das private Umfeld betreffen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Heimatort	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Frauen mit besonderem Alter	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ alte Frauen mit schwerer Gewalterfahrung	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ junges Alter der Frau	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Fälle mit körperlicher Gewalt	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Ermordung einer Frau	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ jahrelange massive Gewalt/schwere Gewalt	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ sichtbare Verletzung der Frau	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Fälle mit psychischer Gewalt	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Fälle mit sexueller Gewalt/Vergewaltigungen/sexuellem Missbrauch	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Verhalten der Klientinnen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Selbstmordversuche	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Konflikte zwischen den Bewohnerinnen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Bedrohung anderer Frauen im Haus	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ gewalttätige Übergriffe	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Mitarbeitungsverweigerung	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ geringe Wertschätzung der Arbeit der Mitarbeiterinnen (+)	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Rücksichtsloses Verhalten, Beleidigungen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Gefährdung der Sicherheit der Mitarbeiterinnen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Drohungen gegenüber den Mitarbeiterinnen	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Codesystem	Person 1 und Person 2	Person 3	Person 4	Person 5	Person 6	Person 7	Person 8	Person 9	Person 10
☑ Intervenierende Bedingungen									
☑ Organisationale/Extrapersonale/Soziale Ressourcen									
☑ Vergütungsregelungen									
☑ Urlaubsregelung	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Ausgleich Bereitschaftsdienst	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Gesundheitsmanagement	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ BGF	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Betriebsausflug	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Mitbestimmungsfunktion, flache Hierarchie	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Mitarbeiterversammlungen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Mitarbeitervertretungen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Unterstützung durch Ehrenamtliche	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Lernmöglichkeiten: Fortbildungen/Weiterbildungen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Hilfreiche Arbeitsplatzausstattung / Beratungssettings	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Durchführung von Supervision	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ zu wenig Supervision durch Coronakrise	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Einzelsupervision nutzen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Zeitabstand genügt	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Zufrieden mit Supervisorin	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Soziale Unterstützung durch Träger/Verein	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ GF unterstützt MA und steht hinter ihnen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Leistungsrückmeldungen & Wertschätzende Kommunikation	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Konstruktive Fehlerkultur	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Soziale Unterstützung innerhalb des Teams	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Teamarbeit/-zusammenhalt	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Absprachen im Team	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Interne AnsprechpartnerInnen kennen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Klientinnen tauschen wenn eine Zusammenarbeit schwierig	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Rücksprache mit Kolleginnen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Vertretungsorganisation	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Einteilung der Arbeitsbereiche	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Arbeit abnehmen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Unterstützung durch erfahrene Kolleginnen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Unterstützung von MA mit psychischen Vorbelastungen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Austauschmöglichkeit im Team	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ durch Formate des Trägers/Vereins	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ informeller/privater Austausch/Tür-und-Angel-Austausch	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Teamsitzung/Arbeitskreis/kollegiale Beratung	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Projektübergreifend	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ im Anschluss an eine Beratung/ad-hoc	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Soziale Unterstützung durch Familie und Freunde	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ positives, stabiles Umfeld	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Austausch mit Partner	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Austausch mit berufsfeldfernen Freunden	■	■	■	■	■	■	■	■	■
☑ Austausch mit berufsfeldähnlichen Freunden	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Codesystem	Person 1 und Person 2	Person 3	Person 4	Person 5	Person 6	Person 7	Person 8	Person 9	Person 10
System kennen und AnsprechpartnerInnen nutzen/Mitglied sein									
Vernetzung innerhalb der Frauenhäuser und Beratungsstellen									
Fachtagungen									
Austausch mit eigener und anderen (Frauen-)Beratungsstellen									
Austausch/Kooperation mit anderen Frauenhäusern									
Vernetzung unter den Frauenhäusern in Trägerschaft									
Vernetzung unter den autonomen Frauenhäusern									
Frauenhauskoordinierung e.V.									
Beratungsangebote für spezifische Gruppen									
Bahnhofsmission									
Telefonseelsorge									
Schuldnerberatung									
Frauen-AG, Mädchen-Jungen-AG									
Netzwerke zu häuslicher Gewalt und Stalking									
Männer-, Täterberatungsstellen									
Kinderschutzzentrum									
ASD									
AnsprechpartnerInnen/Beratungsstellen für Migrantinnen									
Kinderschutzdienst									
Austausch auf politischer Ebene									
Zuarbeit zur Bund-Länder-Arbeitsgruppe "Häusliche Gewalt"									
Gremien in der Stadt, mit denen Austausch erfolgt									
Ministerien und Behörden									
Polizei/ Person für Kriminalitätsoffer/Gewaltschutzbeauftragte									
proaktive Beratung									
Jugendamt									
Jobcenter									
Sozialamt									
Justizministerium									
(Intra-)Personale Ressourcen									
Problembewältigung/Abwehrmechanismen									
emotionszentriert - Abbau der emotionalen Erregung									
Gedanken strukturieren, Perspektivwechsel, Neudefinition									
einen Schritt zurück zu gehen, durchatmen									
Entspannt bleiben									
problemzentriert/bewertungsorientiert - Problemlösend									
Rücksprache/Unterstützung mit/durch Team									
Nicht mit sich selbst ausmachen									
Ausprobieren, Strategie ändern									
Informationssuche									

Codesystem	Person 1 und Person 2	Person 3	Person 4	Person 5	Person 6	Person 7	Person 8	Person 9	Person 10
Motivation									
Zusammenarbeit mit Team									
Selbstverwirklichung									
Arbeit in einem feministischen, antirassistischen Umfeld									
Frauen empowern können									
Pädagogische Arbeit mit den Kindern der Klientinnen									
Hohe Wertschätzung der Arbeit durch die Kinder der Klientinnen									
Arbeit als Herausforderung/Vielfältigkeit der Arbeit									
Helfen können									
Zwischenmenschlicher Kontakt/Beziehungen									
Ganzheitliche Begleitung									
Hohe Wertschätzung der Arbeit durch die Klientinnen									
Verrichten einer sinnvollen Arbeit									
Politischen Einfluss nehmen									
Gesellschaftlichen Einfluss nehmen									
Einsetzen für Gleichberechtigung									
Präventiv gegen Gewalt arbeiten können									
Erfolge sehen									
Sich mit der Arbeit identifizieren können									
Kompetenzen									
Durchhaltevermögen									
Lernbereitschaft									
Aus Fehlern lernen wollen									
Eigenverantwortung									
Nähe-Distanz-Beziehung zu Klientinnen im Blick haben									
Ausreichend Zeit für Regeneration nehmen & sich etwas Gutes tun									
Selbstaussbeutung verhindern									
Bei Bedarf Psychotherapie in Anspruch nehmen									
Selbstbehauptung									
Kontrastarbeit									
Essen									
Meditation									
Natur									
Urlaub									
Hobbys									
Sport									
Auftragsklärung durchführen									
Grenzen setzen									
Flexibilität									
Kreativität									
Empathie									
Reflexionskompetenz									
Bewusste Wahrnehmung - eigene Triggerpunkte									
Bewusste Wahrnehmung - nichts persönlich nehmen									
Bewusstmachen/Hinterfragen der Situation									
Authentizität und Durchsetzungsvermögen									
Fähigkeit zu delegieren									
Weitervermittlung der Klientinnen an andere Stellen									



## **Anhang D: Codebuch**

## Codesystem

1 Kontext - WAA - Verwendung für Theorieabgleich	0
1.1 Ausstattung/Ressourcen	0
1.1.1 Geldmangel	15
1.1.2 Platzmangel	3
1.1.3 Zeitmangel	23
1.1.3.1 Planen des Tagesablaufs und dennoch flexibel reagieren	3
1.1.4 spezifische Fachkenntnisse - Ausbildung/spez. Problemlagen	2
1.2 Vorgaben vom Träger, die nicht zu erfüllen sind	1
1.3 Rechtliche Vorgaben: Frauen unterstützen vs. rechtliche Rahmenl	7
1.3.1 Frauen sollen schnell ausziehen, Wohnungssuche schwierig	4
1.3.2 Jugendamt (Kommunikation/Doppelaufträge)	2
1.3.2.1 Drohung mit Inobhutnahme der Kinder	1
1.3.2.2 Frauenhaus als Zwischenstation genutzt	4
1.3.2.3 Umgangsrecht der Väter und Schutzrecht der Frau	3
1.4 Umgang mit den Frauen	0
1.4.1 Spannungsverhältnis: Vertrauensperson vs. Aufsichtsperson	7
1.4.1.1 Kindeswohlgefährdung	1
1.4.1.2 wenn die Frauen sich nicht an die Hausregeln halten	2
1.4.2 Zukunftsplanung durch Mitarbeiterinnen entg. dem Willen d. Frau	4
2 Kontext - Einfluss äußerer Umstände auf die Arbeit im FH	0
2.1 Saisonale Belastungen	0
2.1.1 Coronakrise	16
2.1.2 Krankheitsphasen	6
2.1.3 Urlaubsphasen	5

2.1.4 Weihnachten	1
2.2 Einfluss auf das Sicherheitsempfinden	0
2.2.1 Gefährdung der eigenen Sicherheit durch Täter	10
2.2.2 Gefährdung der eigenen Familie durch Täter	3
3 Kontext - Politische Rahmenbedingungen	0
3.1 Politische Unterstützung der Frauenhäuser	0
3.1.1 mangelnde Wertschätzung durch Politik	8
3.1.2 mangelhafte beratungsräumliche/materielle Ausstattung	16
3.1.3 mangelhafte personelle Ausstattung	39
3.1.4 mangelhafte Platzkapazität	11
3.1.5 mangelhafte Finanzierung v. Projekt/Gehalt/Weiterbildung/Superv	11
3.1.6 mangelhafte Finanzierung der Kosten des FH/Beratungsstelle	23
4 Kontext - Gesellschaftliche Rahmenbedingungen	0
4.1 Gesellschaftliche Wertschätzung der Frauenhausarbeit	0
4.1.1 zu wenig	6
4.1.2 zufriedenstellend	2
4.2 Demografischer Wandel	0
4.2.1 Generationenwechsel (Altersstruktur MA)	3
4.3 Zunahme der Problemlagen	0
4.3.1 Schwierige Wohnungslage	1
4.3.2 Klientinnen, die kaum deutsch sprechen: Dolmetscher benötigt	5
4.3.3 Migrationshintergrund der Frauen	8
5 Kontext - Rahmenb. in der Zusammenarbeit mit Institutionen	0
5.1 Einhalten rechtlicher Vorgaben	0
5.1.1 Ausländeramt	2
5.1.2 Behörden aus anderen Landkreisen	1
5.1.3 Jobcenter	2
5.1.4 Jugendamt	7

5.1.5 Landesdirektion Sachsen	1
5.1.6 Sozialamt	2
5.1.7 Ämter/Verwaltungen im Allgemeinen	11
5.2 Kommunikation	0
5.2.1 Gesundheitsamt	1
5.2.2 Polizei	5
5.2.2.1 fehlende Unterstützung bei Einwilligungserklärung der Frau für	3
5.2.2.2 Mangelnder Einbezug der Interventionsstelle	3
5.2.3 Sozialdezernentin/Frauenbeauftragte	0
5.2.3.1 Amtswechsel	1
5.2.3.2 Kein Einbezug der Fachberatungsstelle in relevante Themen	2
5.2.3.3 Mangelnder Informationsfluss	1
5.3 Qualität der Zusammenarbeit	0
5.3.1 personenabhängig	4
5.4 Unterstützung und Wirken rechtsstaatlicher Instanzen	2
5.4.1 Gericht	0
5.4.1.1 Auslegung entscheidet über weiteren Verlauf	3
5.4.1.2 Maßnahmen greifen in der Praxis nicht	5
5.4.1.3 Mitteilung der Adresse des Frauenhauses an Täter	1
5.4.1.4 unprofessioneller Umgang mit Klientinnen (Richter, Dolmetscher)	8
5.4.2 Jugendamt	0
5.4.2.1 Leere Versprechungen bzgl. Handlungsausführung	2
5.4.2.2 Mitteilung der Adresse des Frauenhauses an Täter	1
5.4.3 Polizei	0
5.4.3.1 hohe Wertschätzung der Arbeit durch Polizei	1
5.4.3.2 Mitteilung der Adresse des Frauenhauses an Täter	1

5.4.3.3 fehlende Unterstützung bei Bedrohung durch Täter	1
6 Kontext - Organisationale Rahmenbedingungen	1
6.1 Gratifikationen	0
6.1.1 Arbeitsplatzsicherheit	3
6.1.1.1 kein sicherer Arbeitsplatz	3
6.1.1.2 einigermaßen sicherer Arbeitsplatz	2
6.1.1.3 sehr sicherer Arbeitsplatz	5
6.1.2 Entgelt	2
6.1.2.1 zu wenig	9
6.1.2.1.1 Bezahlung nach Tariflohn	2
6.1.2.1.2 keine zusätzliche Finanzierung der Rufbereitschaft	2
6.1.2.1.3 "das" Problem in der sozialen Arbeit	9
6.1.2.2 angemessen	5
6.1.2.2.1 zusätzliche Finanzierung der Rufbereitschaft gewünscht	1
6.1.2.2.2 Gleichbehandlung der Leitungen im Fachbereich	1
6.1.2.2.3 für die Lebenssituation ausreichend	1
6.1.2.2.4 aufgrund der Bezahlung nach alter Tarifgrundlage	1
6.1.2.2.5 Bezahlung nach Tariflohn	1
6.1.3 Wertschätzung	1
6.1.3.1 durch den Träger	0
6.1.3.1.1 hohe Trägerwertschätzung	17
6.1.3.1.2 geringe Trägerwertschätzung	10
6.1.3.1.2.1 durch schlechte Bezahlung	1
6.1.3.1.2.2 wenig Vorstandswertschätzung	6
6.1.3.2 durch die Mitglieder des Teams/Vereins	0
6.1.3.2.1 hohe Teamwertschätzung	13
6.2 Organisationsklima	0
6.2.1 Ideen werden angenommen und umgesetzt	3

6.2.2 wahrgenommene Fremdbestimmung durch den Träger	2
6.2.2.1 Vorstand verfügt über keine fachliche Qualifikation	4
6.2.3 zu wenig Unterstützung durch Geschäftsführung/Vorstand	14
6.2.4 zu wenig teambildende Maßnahmen	1
6.2.5 zu wenig gesundheitsfördernde Maßnahmen	2
6.2.6 zu wenig Zeit für das Besuchen gemeinsamer Veranstaltungen	1
6.3 Handlungsspielraum	0
6.3.1 Arbeitszeiten	0
6.3.1.1 keine Wochenendarbeit	3
6.3.1.2 vorgegebene, feste Arbeitszeiten	4
6.3.1.3 Teilzeitarbeit möglich	2
6.3.1.4 Familienfreundliche Arbeitszeiten	6
6.3.2 Arbeitsdurchführung	16
6.3.2.1 Arbeitsbereich sehr vielseitig, keine Routine	8
6.3.2.2 hohe Flexibilität notwendig	15
6.3.2.2.1 inhaltlich flexibel	12
6.3.2.2.2 zeitlich flexibel	16
6.3.2.2.2.1 genügend Zeit für Beratungen	1
7 Kontext - Private Lebensumstände	6
7.1 Chronische Stressoren	0
7.1.1 Finanzielle Situation	0
7.1.1.1 Angewiesensein auf Nebenjob	1
7.1.1.2 Kürzung der Gehälter für Arbeitsplatzert halt	2
7.1.1.3 Stunden reduzieren aufgrund Gesundheitszustand	1
7.1.1.4 Gut situiert sein	3
7.2 Kritische Lebensereignisse	0
7.2.1 Tod eines Angehörigen	1
7.2.2 Trennung/Scheidung	4

7.3 Daily hassles	0
7.3.1 Verständnis für Arbeit von Umfeld fehlt	0
7.3.1.1 Erzählungen von Arbeit verschrecken privates Umfeld	1
7.3.2 Coronasituation	8
7.3.3 Erfüllung von Aufgaben innerhalb der Familie	3
7.3.4 Beratend für Freunde da sein müssen	1
7.3.5 Alltag	0
8 Ursachen für psychische Belastungen	7
8.1 Wahrgenommene Belastungen am Arbeitsplatz	0
8.1.1 Soziale Situation	0
8.1.1.1 Kündigungen im Team	3
8.1.1.2 Konflikte, ausgelöst durch die Frauen im Haus	2
8.1.1.3 Konflikte, auswirkend auf die Frauen im Haus	2
8.1.1.4 Meinungsverschiedenheiten/unterschiedliche Haltungen/Erfahrungen	5
8.1.2 Arbeitsinhalt/-aufgabe	0
8.1.2.1 Verantwortungsübernahme für das Funktionieren des Frauenhauses	17
8.1.2.2 Verantwortungsübernahme für Wohlergehen der Mitarbeiterinnen	2
8.1.2.3 Verantwortungsübernahme für Wohlergehen der Klientinnen	34
8.1.2.4 Einzüge und Auszüge begleiten	1
8.1.2.5 Gerichtstermine wahrnehmen	1
8.1.2.6 Bewohnerinnen eine Kündigung aussprechen	13
8.1.2.7 Pressearbeit/Öffentlichkeitsarbeit	1
8.1.2.8 Umfangreicher, anstrengender Fall	3
8.1.2.9 ad-hoc Beratungen	4
8.1.3 Arbeitsorganisation	0
8.1.3.1 intransparente Arbeitsabläufe und mangelnde Kommunikation	3

8.1.3.2 Rufbereitschaft	11
8.1.3.3 Viele Abstimmungen trägerintern	2
8.1.3.4 Vielfalt der Aufgaben	5
8.1.3.5 Überstunden leisten müssen	5
8.2 Zusammenarbeit mit den Klientinnen	0
8.2.1 Fälle	10
8.2.1.1 Frauen mit psychischen Erkrankungen	6
8.2.1.2 Frauen mit Traumatisierung	3
8.2.1.3 Frauen ohne Finanzierungsmöglichkeit	8
8.2.1.4 Frauen, die in ihrer Würde verletzt wurden	1
8.2.1.5 Frauen mit Suchterkrankungen	3
8.2.1.6 Frauen, die zum Täter zurückgehen	9
8.2.1.7 Fall begünstigt Massenhysterie im Haus/Gruppendynamik	3
8.2.1.8 Frauen, die permanent vom Täter bedroht werden	0
8.2.1.8.1 Clan bedroht Frau	2
8.2.1.8.2 Morddrohungen	3
8.2.1.8.3 Zeugenschutzprogramm	1
8.2.1.9 Frauen mit "Fluchtgeschichten"	1
8.2.1.10 Frauen, die zur ehemaligen Wohnung begleitet werden müssen	4
8.2.1.11 Kinder, die von Gewalt betroffen sind	15
8.2.1.11.1 Wenn Frauen stark belastet sind aufgrund der Situation	4
8.2.1.12 Opfer von Menschenhandel bzw. Zwangsprostitution	3
8.2.1.13 Fälle, die das private Umfeld betreffen	0
8.2.1.13.1 Heimatort	6
8.2.1.14 Frauen mit besonderem Alter	0
8.2.1.14.1 alte Frauen mit schwerer Gewalterfahrung	1
8.2.1.14.2 junges Alter der Frau	1

8.2.1.15 Fälle mit körperlicher Gewalt	0
8.2.1.15.1 Ermordung einer Frau	2
8.2.1.15.2 jahrelange massive Gewalt/schwere Gewalt	5
8.2.1.15.3 sichtbare Verletzung der Frau	3
8.2.1.16 Fälle mit psychischer Gewalt	2
8.2.1.17 Fälle mit sexueller Gewalt/Vergewaltigungen/sexuellem Missbrauch	5
8.2.2 Verhalten der Klientinnen	0
8.2.2.1 Selbstmordversuche	1
8.2.2.2 Konflikte zwischen den Bewohnerinnen	2
8.2.2.2.1 Bedrohung anderer Frauen im Haus	3
8.2.2.2.2 gewalttätige Übergriffe	2
8.2.2.3 Arbeitsverweigerung	6
8.2.2.4 geringe Wertschätzung der Arbeit der Mitarbeiterinnen (+)	6
8.2.2.5 Rücksichtsloses Verhalten, Beleidigungen	6
8.2.2.6 Gefährdung der Sicherheit der Mitarbeiterinnen	9
8.2.2.7 Drohungen gegenüber den Mitarbeiterinnen	4
9 Intervenierende Bedingungen	1
9.1 Organisationale/Extrapersonale/Soziale Ressourcen	0
9.1.1 Vergütungsregelungen	0
9.1.1.1 Urlaubsregelung	1
9.1.1.2 Ausgleich Bereitschaftsdienst	2
9.1.2 Gesundheitsmanagement	4
9.1.2.1 BGF	2
9.1.2.2 Betriebsausflug	2
9.1.3 Partizipationsmöglichkeiten bei Entscheidungen	0
9.1.3.1 Mitbestimmungsfunktion, flache Hierarchie	14
9.1.3.2 Mitarbeiterversammlungen	3
9.1.3.3 Mitarbeitervertretungen	4

9.1.4 Unterstützung durch Ehrenamtliche	5
9.1.5 Lernmöglichkeiten: Fortbildungen/Weiterbildungen	11
9.1.6 Hilfreiche Arbeitsplatzausstattung / Beratungssettings	2
9.1.7 Durchführung von Supervision	33
9.1.7.1 zu wenig Supervision durch Coronakrise	1
9.1.7.2 Einzelsupervision nutzen	3
9.1.7.3 Zeitabstand genügt	1
9.1.7.4 Zufrieden mit Supervisorin	4
9.1.8 Soziale Unterstützung durch Träger/Verein	2
9.1.8.1 GF unterstützt MA und steht hinter ihnen	8
9.1.8.2 Leistungsrückmeldungen & Wertschätzende Kommunikation	3
9.1.8.3 Konstruktive Fehlerkultur	2
9.1.9 Soziale Unterstützung innerhalb des Teams	16
9.1.9.1 Teamarbeit/-zusammenhalt	20
9.1.9.1.1 Absprachen im Team	19
9.1.9.1.1.1 Interne AnsprechpartnerInnen kennen	5
9.1.9.1.1.2 Klientinnen tauschen wenn eine Zusammenarbeit schwierig	1
9.1.9.1.1.3 Rücksprache mit Kolleginnen	5
9.1.9.1.1.4 Vertretungsorganisation	4
9.1.9.1.1.5 Einteilung der Arbeitsbereiche	3
9.1.9.1.1.6 Arbeit abnehmen	2
9.1.9.1.2 Unterstützung durch erfahrene Kolleginnen	3
9.1.9.1.3 Unterstützung von MA mit psychischen Vorbelastungen	1
9.1.9.2 Austauschmöglichkeit im Team	60
9.1.9.2.1 durch Formate des Trägers/Vereins	5

9.1.9.2.2 informeller/privater Austausch/Tür-und- Angel-Austausch	6
9.1.9.2.3 Teamsitzung/Arbeitskreis/kollegiale Beratung	7
9.1.9.2.4 Projektübergreifend	2
9.1.9.2.5 im Anschluss an eine Beratung/ad-hoc	1
9.1.10 Soziale Unterstützung durch Familie und Freunde	12
9.1.10.1 positives, stabiles Umfeld	11
9.1.10.2 Austausch mit Partner	8
9.1.10.3 Austausch mit berufsfeldfernen Freunden	10
9.1.10.4 Austausch mit berufsfeldähnlichen Freunden	4
9.1.11 System kennen und AnsprechpartnerInnen nutzen/Mitglied sein	30
9.1.11.1 Vernetzung innerhalb der Frauenhäuser und Beratungsstellen	0
9.1.11.1.1 Fachtagungen	1
9.1.11.1.2 Austausch mit eigener und anderen (Frauen-)Beratungsstellen	4
9.1.11.1.3 Austausch/Kooperation mit anderen Frauenhäusern	6
9.1.11.1.3.1 Vernetzung unter den Frauenhäusern in Trägerschaft	1
9.1.11.1.3.2 Vernetzung unter den autonomen Frauenhäusern	2
9.1.11.1.4 Frauenhauskoordinierung e.V.	1
9.1.11.2 Beratungsangebote für spezifische Gruppen	2
9.1.11.2.1 Bahnhofsmision	1
9.1.11.2.2 Telefonseelsorge	1
9.1.11.2.3 Schuldnerberatung	2
9.1.11.2.4 Frauen-AG, Mädchen-Jungen-AG	1
9.1.11.2.5 Netzwerke zu häuslicher Gewalt und Stalking	1
9.1.11.2.6 Männer-, Täterberatungsstellen	1

9.1.11.2.7 Kinderschutzzentrum	1
9.1.11.2.8 ASD	1
9.1.11.2.9 Ansprechpartnerinnen/Beratungsstellen für Migrantinnen	2
9.1.11.2.10 Kinderschutzdienst	1
9.1.11.3 Austausch auf politischer Ebene	0
9.1.11.3.1 Zuarbeit zur Bund-Länder- Arbeitsgruppe "Häusliche Gewalt"	3
9.1.11.3.2 Gremien in der Stadt, mit denen Austausch erfolgt	2
9.1.11.4 Ministerien und Behörden	1
9.1.11.4.1 Polizei/ Person für Kriminalitätsopfer/Gewaltschutzbeauftragte	10
9.1.11.4.1.1 proaktive Beratung	3
9.1.11.4.2 Jugendamt	5
9.1.11.4.3 Jobcenter	4
9.1.11.4.4 Sozialamt	1
9.1.11.4.5 Justizministerium	1
9.2 (Intra-)Personale Ressourcen	1
9.2.1 Problembewältigung/Abwehrmechanismen	3
9.2.1.1 emotionszentriert - Abbau der emotionalen Erregung	1
9.2.1.1.1 Gedanken strukturieren, Perspektivwechsel, Neudefinition	11
9.2.1.1.1.1 einen Schritt zurück zu gehen, durchatmen	10
9.2.1.1.2 Entspannt bleiben	6
9.2.1.2 problemzentriert/bewertungsorientiert - Problemlösend	0
9.2.1.2.1 Rücksprache/Unterstützung mit/durch Team	33
9.2.1.2.2 Nicht mit sich selbst ausmachen	3
9.2.1.2.3 Ausprobieren, Strategie ändern	6
9.2.1.2.4 Informationssuche	4

9.2.2 Motivation	0
9.2.2.1 Zusammenarbeit mit Team	1
9.2.2.2 Selbstverwirklichung	1
9.2.2.3 Arbeit in einem feministischen, antirassistischen Umfeld	1
9.2.2.4 Frauen empowern können	4
9.2.2.5 Pädagogische Arbeit mit den Kindern der Klientinnen	5
9.2.2.6 Hohe Wertschätzung der Arbeit durch die Kinder der Klientinnen	7
9.2.2.7 Arbeit als Herausforderung/Vielfältigkeit der Arbeit	4
9.2.2.8 Helfen können	11
9.2.2.9 Zwischenmenschlicher Kontakt/Beziehungen	10
9.2.2.10 Ganzheitliche Begleitung	5
9.2.2.11 Hohe Wertschätzung der Arbeit durch die Klientinnen	23
9.2.2.12 Verrichten einer sinnvollen Arbeit	7
9.2.2.12.1 Politischen Einfluss nehmen	5
9.2.2.12.2 Gesellschaftlichen Einfluss nehmen	6
9.2.2.12.3 Einsetzen für Gleichberechtigung	1
9.2.2.12.4 Präventiv gegen Gewalt arbeiten können	2
9.2.2.13 Erfolge sehen	21
9.2.2.14 Sich mit der Arbeit identifizieren können	13
9.2.3 Kompetenzen	0
9.2.3.1 Durchhaltevermögen	3
9.2.3.2 Lernbereitschaft	17
9.2.3.2.1 Aus Fehlern lernen wollen	5
9.2.3.3 Eigenverantwortung	3
9.2.3.3.1 Nähe-Distanz-Beziehung zu Klientinnen im Blick haben	18

9.2.3.3.2 Ausreichend Zeit für Regeneration nehmen & sich etwas Gutes tun	30
9.2.3.3.3 Selbstausschöpfung verhindern	13
9.2.3.3.4 Bei Bedarf Psychotherapie in Anspruch nehmen	7
9.2.3.3.5 Selbstbehauptung	2
9.2.3.3.6 Kontrastarbeit	27
9.2.3.3.6.1 Essen	1
9.2.3.3.6.2 Meditation	3
9.2.3.3.6.3 Natur	4
9.2.3.3.6.4 Urlaub	2
9.2.3.3.6.5 Hobbys	4
9.2.3.3.6.6 Sport	9
9.2.3.3.7 Auftragsklärung durchführen	11
9.2.3.3.8 Grenzen setzen	20
9.2.3.4 Flexibilität	5
9.2.3.5 Kreativität	1
9.2.3.6 Empathie	5
9.2.3.7 Reflexionskompetenz	12
9.2.3.7.1 Bewusste Wahrnehmung - eigene Triggerpunkte	1
9.2.3.7.2 Bewusste Wahrnehmung - nichts persönlich nehmen	2
9.2.3.7.3 Bewusstmachen/Hinterfragen der Situation	22
9.2.3.8 Authentizität und Durchsetzungsvermögen	5
9.2.3.9 Fähigkeit zu delegieren	4
9.2.3.9.1 Weitervermittlung der Klientinnen an andere Stellen	0
9.2.3.10 Konfliktmanagement	2
9.2.3.11 Organisations- und Entscheidungsfähigkeit	25
9.2.3.11.1 Pläne/Checklisten erstellen/Situationen durchspielen	3

9.2.3.12 Verantwortungsbewusstsein	2
9.2.3.12.1 Professionalität wahren	7
9.2.4 Berufserfahrung	8
9.2.4.1 im Umgang mit der Arbeit im Frauenhaus im Allgemeinen	2
9.2.4.2 im Umgang mit Notfällen bei der Rufbereitschaft	1
9.2.4.3 im Umgang mit bedrohlichen Situationen	1
9.2.4.4 im Umgang mit den eigenen Erwartungen an die Arbeit	9
9.2.4.5 im Umgang mit Ämtern/Polizei	2
9.2.4.6 im Umgang mit den belastenden Fällen	3
9.2.4.7 im Umgang mit dem Aussprechen von Kündigungen an Klientinnen	3
9.2.5 Selbstwirksamkeit/Selbstwertgefühl	15
9.2.5.1 Eigene Wissenslücken kennen	12
9.2.5.2 Eigene Kompetenzen kennen	26
9.2.5.2.1 Vorteile der Ausbildung zur systemischen Therapeutin/Beraterin	4
9.2.5.3 Selbstwahrnehmung	3
9.2.5.3.1 Achtsamkeit	18
9.2.5.3.1.1 Entschleunigung	1
9.2.5.4 Optimismus	7
9.2.5.5 Eigene Ressourcen kennen	5
9.2.5.6 Spaß bei der Arbeit	11
9.2.6 Einstellung/Werte/Überzeugung	2
9.2.6.1 "das ist für mich ein Job"	4
9.2.6.2 Hilfe zur Selbsthilfe leisten	3
9.2.6.3 Hohe Ansprüche an sich selbst stellen	4
9.2.6.4 Klientinnen und ihre Leistungen wertschätzen	1
9.2.6.5 Vorbild sein müssen/wollen	2
10 Strategien gegen psychische Belastungen	0

10.1 Strategien bzgl. der Zusammenarbeit mit den Klientinnen	0
10.1.1 Problemorientiert	0
10.1.1.1 Teilnahme an beruflichen Qualifizierungsmaßnahmen	3
10.1.1.2 Probleme bei Fällen/Erlebtem besprechen (inkl. Supervision)	15
10.1.1.2.1 Netzwerk nutzen und weitervermitteln/Unterstützung suchen	0
10.1.1.3 Grenzen setzen, Auftragsklärung, Nähe-Distanz-Verhältnis	42
10.1.1.3.1 Abwägen der Dringlichkeit der Notfälle	2
10.1.1.3.2 Probleme liegen lassen können bis zum nächsten Tag	4
10.1.2 Emotionsorientiert: Ablenken, um nicht mehr daran zu denken	0
10.1.2.1 Uminterpretation der Situation	11
10.1.2.2 Kontrastarbeit/Ausgleich	25
10.1.2.2.1 Ritual	4
10.1.2.2.2 Nicht mehr aufs Handy schauen bzgl. Arbeit	3
10.1.2.2.3 Arbeitsweg nutzen	4
10.2 Strategien bzgl. der wahrgenommenen Belastungen am Arbeitsplatz	0
10.2.1 Emotionsorientiert: Neudefinition des Problems	0
10.2.1.1 Arbeitsinhalt	0
10.2.1.1.1 Uminterpretation der Situation	8
10.2.1.2 Arbeitsorganisation	0
10.2.1.2.1 Freizeitausgleich nutzen	2
10.2.1.2.2 Probleme zu Hause besprechen	3
10.2.2 Problemorientiert	0
10.2.2.1 Soziale Situation	0
10.2.2.1.1 Problemsituation im Team besprechen	4
10.2.2.2 Arbeitsinhalt/Arbeitsorganisation	0

---

10.2.2.1	Strukturierung/Organisation	der	19
Arbeitsaufgaben			
10.2.2.2	Austausch mit Träger	suchen	4
11	wichtige Statements		2
12	Folgen		0
12.1	emotionsorientiert: Entspannung:	„abschalten“	34
können			
12.2	problemorientiert: Entlastung:	„abschließen“	34
können			

## **Anhang E: Interviews**

### **E.1 Person 1 und 2**

Hochschule Magdeburg-Stendal  
Claudia Andersch, B.A.



Masterthesis-Forschungsprojekt:

# Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern

Person 1: Weiblich, Alter zwischen 40-49 Jahren, Leitungsfunktion

Person 2: Weiblich, Alter zwischen 20-29 Jahren

## Interviewkontext:

Entspannte, gemütliche Interviewsituation vor Ort in der Beratungsstelle, allerdings mit Mundschutz und Abstand aufgrund der Corona-Maßnahmen

## Inhaltsangabe:

Person 1 berichtet über psychische Belastungen im Rahmen ihrer Tätigkeit im Frauenhaus, bspw. das Aussprechen von Kündigungen an Frauen sowie Urlaubs- und Krankheitsphasen. Neben den speziellen Fällen und dem Verhalten der Frauen, welche sie begleitet, zählt sie auch die Zusammenarbeit mit Institutionen wie dem Gericht und dem Jugendamt zu sie belastenden Faktoren. Eine ständige Verantwortlichkeit und der Einfluss äußerer Umstände auf ihre Arbeit sind ebenfalls psychisch belastend. Widersprüchliche Arbeitsanforderungen sieht sie vor allem im Ressourcenmangel (Plätze, Finanzierung, Wohnungsmarkt für Frauen). Sie schätzt ihren Arbeitgeber, besonders die Flexibilität, die Arbeitsplatzsicherheit und die Wertschätzung von Seiten des Vorstandes und der Geschäftsführung. Zu den Ressourcen zählt sie soziale Unterstützung durch ihr gut funktionierendes Team (insb. Austausch, Absprachen), ihre Berufserfahrung sowie ihr Netzwerk. Ihre Problembewältigung ist aktiv-lösungsorientiert. Sie weiß um die Wichtigkeit des Setzens von Grenzen und dem Kennen der eigenen Kompetenzen. Sie beschreibt ihre Arbeitsweise als strukturiert, vorausschauend und selbstreflektierend. Angebote ihres Trägers findet sie hilfreich, z.B. Supervision, Mitarbeitervertretungen und Mitarbeiterversammlungen. Ihre private (auch finanzielle) Situation ist für sie zufriedenstellend, sie erhält Unterstützung durch Familie und Freunde. Gut vorbereitet sein, aus Erfahrung schöpfen und den internen Austausch nutzen ist für Person 1 unerlässlich im Umgang mit psychischen Belastungen.

Person 2 berichtet über psychische Belastungen im Rahmen ihrer Tätigkeit im Frauenhaus, bspw. in der Zusammenarbeit mit den Frauen, wenn diese zum Täter zurückgehen und ein Machtlosigkeitsgefühl bei Person 2 hervorrufen. Nicht helfen zu können erlebt Person 2 auch in Bezug auf ambulante Beratung als Belastung. Die Vermischung von Beruflichem mit Privatem zählt Person 2 ebenfalls zu psychisch belastenden Faktoren. Die Verantwortlichkeit für Entscheidungen bzgl. dem Leben der Frauen und der Einfluss äußerer Umstände auf ihre Arbeit sind ebenfalls psychisch belastend. Die Entlohnung ist für Person 2 „das“ Problem der sozialen Arbeit. Des Weiteren beeinflussen „Doppelaufträge“ des Jugendamtes ihre Arbeit. Zu den positiven Faktoren zählt Person 2 die Flexibilität in ihrer Arbeitsweise und dass Ideen angenommen und umgesetzt werden. Auch die Vorstandswertschätzung sowie der Austausch im Team und mit Freunden sind für sie wichtige Ressourcen. Sie ist sich ihrer derzeitigen Elternzeitvertretungsposition bewusst und vertraut in ihre Kompetenzen, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie in die gute Arbeitsmarktlage. Sie weiß zudem um die Wichtigkeit von AnsprechpartnerInnen auf interner und externer Ebene, inkl. der Ehrenamtlichen mit Zusatzqualifikationen. Ihre Grenzen zu kennen und eine Auftragsklärung durchzuführen ist für sie essenziell. Probleme bewältigt Person 2, indem sie ruhig bleibt, einen Schritt zurücktritt, Rücksprache mit dem Team hält und Möglichkeiten ausprobiert. Auf sich selbst achten empfindet sie gewinnbringend in der Bewältigung psychischer Belastungen. Ihre Motivation zieht sie aus den Erfolgen und dem Wissen, für etwas Gutes zu kämpfen. Das Kennen ihrer Ressourcen, das Bewusstmachen der Situation sowie das Positive zu sehen entspricht ihrer Herangehensweise bei Belastungen. Auch eine transparente Trägerstruktur zählt Person 2 zu den wichtigen Ressourcen. Die Angebote des Trägers, wie z.B. Mitarbeitervertretungen und Mitarbeiterversammlungen sind für sie vorteilhaft. Mithilfe der Auftragsklärung und sozialer Unterstützung bewältigt sie Belastungen.

**Schlüsselwörter:** Psychische Belastungen, soziale Unterstützung, Supervision, Lösungsorientierung, Kompetenzen kennen, Grenzen kennen, Berufserfahrung, Netzwerk nutzen, Ressourcenmangel, Kündigung von Frauen, Verhalten der Frauen, mangelndes Vertrauen in den Rechtsstaat, Fürsorgepflicht und Verantwortlichkeit, Auftragsklärung, gute Führung, Wertschätzung der Arbeit, Erfolge sehen, „Doppelaufträge“, Flexibilität, Machtlosigkeit, nicht helfen können

**Anzahl Zeichen ohne Leerzeichen:** 61.210

**Interviewdauer:** 87 Minuten

**Interviewname:** Person 1 und Person 2

**Datum:** 11.05.2020

**Anonymisierung (soweit notwendig):** Name der Mitarbeiterinnen, Trägername, Stadtname

**Interviewvereinbarung:** Befragungspersonen 1 und 2 räumen Claudia Andersch Nutzungsrechte für ihre Forschung im Rahmen der Masterthesis ein.

- 1 I: Meine erste Frage geht an Sie, B1, und ich würde dann weiter machen mit Ihnen, B2.  
2 Ich möchte Sie bitten, mir von allen psychisch belastenden Situationen bei Ihrer Arbeit  
3 seit Ihrem ersten Tag im Frauenhaus bis zum heutigen Tag zu erzählen.
- 4 B1: Ui (lacht), also wie gesagt, zehn Stunden haben wir nicht Zeit (lacht). Alle psychischen  
5 Belastungen ist schwierig, weil es gibt ja dann doch einige. Denke, es ist vielleicht  
6 sinnvoll die, die mir gut im Gedächtnis geblieben sind, zu erwähnen. Was mir sehr im  
7 Kopf noch ist, war eine Situation – das ist schon einige Jahre her – ziemlich am Anfang.  
8 Da waren wir personell noch anders ausgestattet als heute. Heute hat sich das noch ein  
9 bisschen verbessert. Und da hatten wir eine Situation mit einer Bewohnerin, die war  
10 schwersttraumatisiert und in einem wirklich sehr schwierigen psychischen Zustand. Und  
11 das Problem war, dass / Also wir waren damals zwei Sozialpädagoginnen und eine  
12 Praktikantin. Die eine Sozialpädagogin hatte Urlaub, war auch weit weg verreist und ich  
13 hatte Mittelohrentzündung und Fieber und die Praktikantin war quasi allein im Haus und  
14 hatte dann mit dieser Situation umzugehen. Ich habe ihr dann versucht, über Telefon so  
15 ein bisschen den Rücken zu stärken – und das fand ich super schwierig. Zum einen für  
16 mich, dass ich nicht in Ruhe krank sein konnte, aber auch für die Praktikantin natürlich,  
17 weil ich als Leitung auch eine Fürsorgepflicht habe. Und gemerkt habe: das ist jetzt  
18 einfach ungut für die Praktikantin und die betreffende Bewohnerin. Und natürlich alle  
19 anderen Bewohnerinnen, die da mit involviert sind. Das fand ich eine sehr schwierige  
20 Situation. Die Praktikantin hat das sehr gut gemanagt dann, die hat dann eine  
21 Klinikeinweisung veranlasst. Und mit den anderen Bewohnerinnen auch noch geschaut,  
22 was da noch so zu regeln ist, was da noch so im Raum steht an Fragen. Aber das fand  
23 ich ganz schwer und ein Stück weit gemein, dass ich irgendwie mit Fieber und  
24 Ohrenschmerzen / Also ich bin nicht oft krank, aber wenn dann / Und dass man dann  
25 nicht loslassen kann, weil man einfach personell so dünn gestrickt ist, dass es nicht  
26 anders geht. Das fand ich damals wirklich sehr schwierig. Genau. Was ich auch immer  
27 wieder schwierig finde, sind Kündigungen, die wir Bewohnerinnen gegenüber  
28 aussprechen müssen. Da wird man mit der Zeit natürlich auch immer routinierter. Aber  
29 manchmal weiß man auch nicht genau, wie die Frauen darauf reagieren.
- 30 I: Haben Sie da vielleicht eine Situation im Kopf, die Sie mir erzählen könnten? Genauer?
- 31 B1: Genauer jetzt gerade nicht – wir haben letzte Woche jedoch auch Kündigungen gehabt,  
32 aber genauer nicht. Es ist manchmal so, dass die Frau Gewalt angedroht hat anderen  
33 Frauen gegenüber. Wo es sehr grenzverletzend ist, dass die anderen Frauen große

34 Angst haben. Und dass es manchmal so ist, dass man nicht weiß, „Wie reagiert die Frau  
35 jetzt auf mich, wenn ich ihr sage, sie muss das Haus verlassen?“ Also das finde ich auch  
36 immer mal wieder schwierig. Aber ich führe es mal ein bisschen aus: Da kommt man  
37 immer wieder zu dem Punkt, an dem man überlegt „Wie kann man es besser machen  
38 oder wie kann man für sich sorgen oder für seine Sicherheit?“ und da haben wir  
39 mittlerweile auch so ein paar Punkte oder Kriterien eingestreut, dass wir das gut  
40 hinbekommen. Dass wir zum Beispiel – wenn es gefährlich ist – es nicht alleine machen,  
41 dass man guckt, dass die anderen Frauen außer Haus, im Zimmer sind, die Kinder es  
42 auf keinen Fall mitbekommen. Dass eine Kollegin vielleicht mit dem Telefon dasteht und  
43 im Notfall die Polizei rufen kann. Also sowas haben wir mitbedacht für die Zukunft. Aber  
44 war in er Intensität schon länger nicht mehr der Fall, zum Glück. Aber das ist auf jeden  
45 Fall eine schwierige Situation. Wo man dann auch überlegt „Musste dieser Schritt so  
46 sein, was passiert jetzt mit der Frau?“

47 I: Durch was kommt die Belastung? Man weiß nicht, wie die Frau reagiert, man hat Angst,  
48 selbst Opfer von Gewalt zu werden und das ist dann wahrscheinlich belastend?

49 B1: Ja und was kriegen die anderen Frauen mit. Man möchte ja als Frauenhaus den Frauen  
50 einen Ort bieten, der geschützt ist. Wo so was eben gar nicht vorkommt. Und dann setzt  
51 man die wieder so einer Situation aus. Und bei manchen Frauen dann aber auch: wie  
52 geht's denn für die weiter? Die haben ja trotz allem einen Hilfebedarf, auch wenn diese  
53 Täteranteile sehr deutlich für sie zum Tragen kommen und das Frauenhaus nicht der  
54 passende Ort für sie ist. Meistens sind die dann nicht wirklich in der Lage oder willens  
55 zu kooperieren oder willens zu gucken, wohin geht jetzt die Reise. Und das ist dann  
56 schon blöd, aber kann man in dem Moment dann auch nicht ändern.

57 I: Das heißt die Unterstützung, die man dann in dem Moment nicht leisten kann, das  
58 belastet auch.

59 B1: Genau. Oder was machen die Frauen draus? Genau, ich hatte einmal so eine Situation,  
60 da hat eine Frau, die war sehr / Ja, mit einer narzisstischen Persönlichkeitsstörung, die  
61 hat die anderen auch sehr kontrolliert, beschimpft und niedergemacht. Und die haben  
62 sich dann gar nicht mehr aus dem Zimmer getraut. Und ich musste der Frau kündigen,  
63 weil sofort wenn die Frau im Haus war, hat man das Bizzeln gespürt. Also da war echt  
64 Spannung in der Luft. Und die hat sich dann an den Vorstand gewandt und beschwert  
65 – was auch ihr gutes Recht ist. Konnten es gut klären. Manchmal ist die Sorge „Was ist,  
66 wenn die Frau auch noch die Presse involviert, wie wird das aufgefasst, wie neutral

- 67 würde dann eine Berichterstattung laufen“. Man kann ja nicht sagen „Wir haben die Frau  
68 rausgeschmissen, weil sie hat das und das und das gemacht“. Also wir haben ja auch  
69 eine Schweigepflicht.
- 70 I: Das heißt auch die Vertretung gegenüber der Öffentlichkeit ist sehr belastend (B1:  
71 Könnte passieren), wenn man gar nicht weiß, welche Möglichkeiten man da hat.
- 72 B1: Also, dass dann ein Bild von einem gezeichnet wird „Böses Frauenhaus: kündigt Frau“.
- 73 I: Das stelle ich mir auch belastend vor.
- 74 B1: \*3 sec\* Ja. Also was mir auch sehr – was heißt zugesetzt / Das Vertrauen in den  
75 Rechtsstaat hat wanken lassen, war einfach eine Situation mit einer Frau, als wir bei  
76 Gericht waren. Wo von vorn bis hinten alles schräg gelaufen ist. Wo sie sagen musste,  
77 wo sie wohnt, musste ihre Adresse, ihren Wohnort angeben, obwohl es einfach so klar  
78 auf der Hand lag, dass es nicht gut ist, wenn der Täter das erfährt. Das war eine Frau,  
79 die wurde mit dem Messer verletzt und dann hat der Richter so hinter sich gegriffen und  
80 meinte „Da ist das Messer!“ und hat das unvermittelt ihr das vor die Nase gehalten. (I:  
81 Der Umgang) Der Umgang mit einer traumatisierten Frau oder mit einer Frau die im  
82 Frauenhaus lebt fand ich einfach schwierig. Wo ich denke „Was soll das jetzt? Warum  
83 muss man sie so behandeln, und warum muss man die Adresse sagen in Anwesenheit  
84 des Täters und wieso kann der nicht während der Vernehmung außerhalb warten.“ Und  
85 dafür gibt es eigentlich Gesetze, aber es ist eine Auslegungssache. Das kann jeder  
86 Richter so für sich handhaben. Und das find ich schwierig. Es geht manchmal auch mit  
87 so Kleinigkeiten los wie „Zeugenzimmer“. Die Frauen können eigentlich vor Gericht in  
88 ein Zeugenzimmer, um vorher nicht auf den Täter zu treffen. Und das ist dann auch so  
89 eine Goodwill-Entscheidung vom Richter und das ist / Das kostet ja nichts. Es ist ja nicht  
90 so, dass man Geld in die Hand nehmen müsste. Und sowas find ich dann auch einfach  
91 heftig, was den Frauen zugemutet wird. Die hat man vielleicht ja auch schon monatelang  
92 begleitet, denen zugeschaut „He, die sind auf einem guten Weg“ und dann setzt ihnen  
93 so eine Gerichtsverhandlung ganz schön zu.
- 94 I: Das heißt Ihre Arbeit wird in dem Moment sofort zerstört (B1: Genau), indem diese  
95 Zimmer nicht vorhanden sind und sie dem Täter im Gerichtssaal Auge in Auge  
96 gegenüber sitzt und man denkt „Jetzt kann ich von vorn anfangen“.
- 97 B1: Ja, weil man den Frauen dann gar nicht vermitteln kann „Ey, du hast Rechte“, weil das  
98 so mit Füßen getreten wird.

- 99 I: All die Aufbauarbeit (B1: Hmhm), was eben das Selbstbewusstsein anbelangt.
- 100 B1: So einfach ein Wissen „So muss ich mich nicht behandeln lassen“ aber wieder  
101 dazustehen als „Mir glaubt ja eh keiner“. Oder einmal auch – Thema Rechtsstaat und  
102 Gericht – da war auch eine Verhandlung und da musste ein Dolmetscher mit dazu / Das  
103 war dann auch noch ein männlicher Dolmetscher und die Frau musste erzählen, was  
104 ihr alles wiederfahren ist / Und es waren wirklich viele heftige Dinge / Und sie hat dann  
105 gesagt er wollte ungefähr acht oder zehnmal Sex am Tag. Und dann hat der  
106 Dolmetscher gesagt „Was, acht oder zehn Mal Sex? Boah! Wow!“ Hm. (I: Die  
107 Einfühlsamkeit mangelt und dann ist //) Das ist so / Fand ich einfach so widerlich. Mit  
108 was für Dolmetschern arbeitet das Gericht zusammen? Der hat ihr später auch noch  
109 angeboten, sie zu heiraten, dass sie dableiben kann, also es war (I: Vollkommen  
110 abstrus) Ja. Ja. Also solche Sachen sind nicht so einfach.
- 111 I: Ja. Das ist nicht so einfach. Und wie schaut es aus mit Arbeitsphasen, die  
112 beispielsweise belastend sind? Also hier im Haus, gibt's da bestimmte Tage, Wochen  
113 oder Zeitpunkte, die besonders belastend sind?
- 114 B1: Nein, wir hatten jetzt akut wieder eine Phase wo wir einfach mit zwei Frauen massive  
115 Schwierigkeiten im Haus haben. Und das ist dann schon auch ein Stück weit belastend.  
116 Aber es geht auch. Es gehört zum Alltag. Es ist dann zwar kein so schöner Arbeitsalltag,  
117 aber so arg belastend / Ja, man denkt dann auch schon drüber nach, „Ja, was ist da  
118 jetzt los“. Oder es beschäftigt einen. Aber es gehört ein Stück weit dazu. Ja, also  
119 Arbeitsphase / Es hat sich ein bisschen entspannt alles / Also es gibt eine neue  
120 Förderrichtlinie, wir haben mehr Stunden / Ich denk es teilt sich so auf mehrere  
121 Personen, was einfach ein besseres Arbeiten zulässt. Ja, manchmal ist der Terminplan  
122 dicht, da sind dann Arbeitskreise, Gremien, Konferenzen, Sitzungen. Das ist meistens  
123 so im Frühjahr und Herbst, da ist es angespannt. Wenn dann noch jemand krank wird  
124 oder Urlaub hat, dann ist es da auch wieder eng. Aber das ist einfach / Das ist so  
125 natürlich belastend, aber jetzt nicht psychisch belastend finde ich. Da ist dann einfach  
126 viel zu tun, aber so Phasen gibt's einfach.
- 127 I: Also ist es einfach auch die personelle Situation, die einen anspannen lässt, aber nicht  
128 im psychischen Sinne.
- 129 B1: Nein, nicht personell, sondern eher, dass da viele Termine (I: Oder auch Termine)  
130 Genau.

- 131 I: Ja, dann würde ich mal mit Ihnen weitermachen, B2. Brauchen Sie die Frage nochmal?
- 132 B2: Nein (lacht).
- 133 I: Die Frage ist präsent (lacht)
- 134 B2: Genau. Also ich habe darüber nachgedacht und das erste, was mir in den Kopf  
135 gekommen ist, war ein Fall, wo es um eine Frau ging, die aus meinem Heimatort kam.  
136 Die sehr nah bei mir gewohnt hat und es sich damit auch ins Private überschritten hat.  
137 Weil es einfach ein sehr schwieriger Fall war, wo es auch mit den Kindern schwierig  
138 war. Weil die Kinder erst noch beim Täter waren. Und da habe ich gemerkt / Ja, es war  
139 sehr psychisch belastend, weil es ins Private ging. Ich privat von Leuten angesprochen  
140 wurde, ob ich was von dem Fall weiß und dann konnte ich diese Grenze zwischen  
141 Privat- und Berufsleben nicht mehr ziehen. Oder schwieriger ziehen, und das fand ich  
142 sehr belastend. Ja. Genau. Ich finde oft Beratungen / Also wir machen auch ambulante  
143 Beratungen und wenn es dort / Da war es so, dass Frauen zurück in die Gewaltsituation  
144 gehen und das finde ich oft belastend, weil man da einfach spürt „Okay, man konnte  
145 jetzt zwar etwas mit an die Hand geben, aber sie sind nicht raus aus dieser Situation“.  
146 Ich habe einen Fall im Kopf, da ging es um eine Rockerbande und die Frau war mit  
147 einem der Member zusammen und da waren echt heftige Morddrohungen. Jeden  
148 Schritt, den sie zur Polizei gegangen ist, ist die Gewalt schlimmer geworden und es  
149 konnte sie in dem System erstmal keiner schützen. Und das fand ich auch ziemlich  
150 heftig, zu sehen, welchen Schritt man wirklich gehen muss, wenn man an diese  
151 Strukturen angedockt ist, um aus diesen Strukturen herauszukommen. Dass da nicht  
152 die einfache Anzeige reicht, sondern dass es da einen kompletten Wohnortwechsel und  
153 ein komplettes Untertauchen braucht.
- 154 I: Also auch die Vielfalt an Androhungen, die es benötigt (B2: Ja), und wogegen man sich  
155 scheinbar kaum schützen kann.
- 156 B2: Genau. Solche haben wir immer wieder, Frauen, die immer gefährdet sein werden. Und  
157 wo auch der Täter oder der Täterkreis nie aufhören wird zu suchen. Und das find ich  
158 dann auch belastend, dass wir dann mitentscheiden müssen, ob die Frau bei uns sicher  
159 ist und wie sie sicher sein kann. Das sind so Sachen, die man schlechter auf der Arbeit  
160 lassen kann, wenn man einfach schauen muss, ja, was ist, wenn was passiert.
- 161 I: Die Verantwortung, die belastet.

- 162 B2: Ja, genau. Großes Thema ist für mich auch immer, wenn Frauen zurückgehen. Gibt  
163 Frauen, die sich entscheiden zum Täter zurückzugehen. Wenn es aus eigener  
164 Entscheidung, der eigenen Entscheidungskraft kommt, kann ich das akzeptieren, da ist  
165 es nicht so belastend. Aber in einem Fall hatte die Frau einen Jungen, der schon relativ  
166 alt war – ein Teenager – den konnte sie aber nicht alleine pflegen. Und bis wir hier die  
167 Pflege anleiten konnten, war ihr das körperlich zu anstrengend und ist aus diesem Druck  
168 heraus zurückgegangen, obwohl sie sich eigentlich von ihrem Mann trennen wollte. Und  
169 das sind so Sachen/ Weil es die Umstände sind, dass sie nicht sagt, sie liebt ihn und  
170 will deshalb zurück – das kann man so stehen lassen, das ist ihre Entscheidung, aber  
171 wenn es aus einem anderen Druck heraus passiert, dass die Kinder so einen großen  
172 Druck machen, dass sie zum Papa wollen, oder die Familie außen herum. Da gibt's ja  
173 ganz unterschiedliche Sachen. Da find ich es auch immer schwer auszuhalten, wenn es  
174 einfach diese Umstände sind.
- 175 I: Also auch die Unterstützung, die man den Frauen hat zukommen lassen, die man dann  
176 nicht mehr aufrechterhalten kann und letztendlich vergebens gearbeitet hat.
- 177 B2: Ja, einfach wo man mit Frauen mehr Geduld teilweise bräuchte / Oder einfach sich mehr  
178 Zeit geben müsste, um etwas zu organisieren, aber / Weil es die Umstände von außen  
179 nicht zulassen.
- 180 I: Diese Unkontrollierbarkeit.
- 181 B2: Oder manchmal sind es auch die Kinder, die einen ganz großen Druck machen, dass  
182 sie zum Papa wollen. Oder Kinder, die gar nicht erst mit zu uns kommen, sondern beim  
183 Papa geblieben sind. Und dann sind es einfach Situationen von außen, wo die Frauen  
184 wissen, dass sie in eine schlechte Beziehung zurückgehen, aber schaffen es trotzdem  
185 nicht. Ja.
- 186 I: Haben Sie da ein genaues Beispiel, das Sie in Erinnerung rufen, wenn Sie daran  
187 denken?
- 188 B2: Wir hatten eine Frau – der Sohn ist beim Vater geblieben – und hat sich auch von der  
189 Mutter abgewandt, weil sie gegangen ist. Und irgendwann hat sie dann die  
190 Entscheidung getroffen, zurückzugehen.
- 191 I: Und das war auch der Moment, an dem Sie gedacht haben, das belastet mich jetzt sehr,  
192 weil?

- 193 B2: Ja, weil man weiß, dass es sehr wahrscheinlich nicht funktionieren wird. Die Gewalt wird  
194 ja nicht enden.
- 195 I: Und Sie in Ihrer Rolle machtlos sind?
- 196 B2: Ja, und man würde ja der Frau ein gewaltfreies Leben wünschen. Und gerade wenn  
197 noch Kinder dabei sind, weiß man ja, dass es für alle belastend ist. Auch wenn es der  
198 leichtere Weg ist, ist es ja langfristig für die Kinder nicht gut.
- 199 I: Absolut. Gab es denn von Ihrer Seite her nochmal Akteure oder Institutionen – wie auch  
200 schon B1 angesprochen hatte, z.B. Vertrauen in den Rechtsstaat – wo Sie gespürt  
201 haben, dass es Sie belastet in der Zusammenarbeit?
- 202 B2: Ich finde Gerichtstermine immer belastend. Weil man da auch die Belastung der Frau  
203 so gut spüren kann und da immer eine Anspannung dabei ist. Ja, glaube das ist schon  
204 das größte Thema. Gerichtstermine sind immer sehr anstrengend und brauchen mehr  
205 Ruhe.
- 206 I: Weil man selbst angespannt ist (B2: Ja) und das so wenig wie möglich zeigen darf?
- 207 B2: Genau. Man muss die Frau unterstützen und gerade in solchen Situationen ist es  
208 einfach schwierig.
- 209 I: Gibt's irgendwelche Arbeitsphasen, von denen Sie sagen würden, das belastet Sie hier  
210 oder in Ihrer Arbeit?
- 211 B2: Nein, das kann ich nicht / Nein. Ich finde das ist bei uns immer sehr unterschiedlich. Das  
212 liegt dann eher / Kann man nicht genau benennen, wann das so ist. Wenn es ein sehr  
213 anstrengender Fall ist, ein umfangreicher Fall, dann //
- 214 I: Eher fallabhängig?
- 215 B2: Ja.
- 216 I: Okay. Dann bleiben wir bei Ihnen, B2. Wie schätzen Sie die Freiheit bei der Gestaltung  
217 Ihres Arbeitstages und Arbeitsablaufs ein?
- 218 B2: Also das ist glaube ich bei uns sehr frei. Wir haben ein gutes Team, eine gute Leitung,  
219 wo jeder sich seine Termine legen kann, wie es passt. Auf jeden Fall muss es  
220 zusammenpassen, aber wir haben da gute Absprachen.
- 221 I: Das heißt, die Freiheit ist auch etwas, das Sie sehr wertschätzen?

222 B2: Ja.

223 I: Und Sie, B1, würden Sie das auch so einschätzen wie B2 oder sehen Sie das anders?

224 B1: Nein, ich sehe das auch so. Wir können sehr flexibel arbeiten. Und manchmal erschwert  
225 es so ein bisschen, diese Zeiten, die man hat. Man muss gut planen und gut Termine  
226 legen. Das hatten wir jetzt immer wieder in den letzten ein, zwei, drei Wochen mit  
227 einigen Bewohnerinnen, dass wenn man dann guckt „Ich als Sozialpädagogin habe Zeit,  
228 ich brauche eine Erzieherin für das Kind, ich brauche momentan wegen Corona brauche  
229 ich einen Raum, wo ich gut hin kann“. Da gibt es einiges zu planen. Und wenn dann die  
230 Frau einfach nicht auftaucht – bei aller Flexibilität – das macht es dann wieder schwer.  
231 Aber ansonsten haben wir quasi nur die Einschränkung, dass wir von 10 bis 16 Uhr im  
232 Frauenhaus sein müssen. Weil da Telefonzeit auch ist. Wir können früher anfangen, wir  
233 können länger bleiben, wir haben da schon viel Gestaltungsmöglichkeiten. Das finde ich  
234 auch sehr wertvoll. Oft müssen wir einfach auch sehr flexibel reagieren können, wenn  
235 Anfragen sind. Dass man da wirklich auch Zeit am Telefon hat. Dann ist es eben gut,  
236 wenn man zu zweit im Büro / Also wir haben getrennte Büros, aber wenn eben zwei  
237 Sozialpädagoginnen da sind. Wenn die eine einen Termin hat, kann die andere das  
238 Telefon übernehmen. Und wenn das alles so abgedeckt ist. Und was ich auch als Vorteil  
239 empfinde ist, dass wir wirklich auch von Montag bis Freitag Arbeitszeit haben. Die  
240 meisten bei uns sind Teilzeit. Es ist nur B2, die fünf Tage die Woche da ist. So dass  
241 man als Vollzeitkraft – die anderen haben weniger Stunden – für sich gut sorgen kann.  
242 Ich habe z.B. an einem Wochentag frei, habe dadurch ein längeres Wochenende. Wir  
243 haben zwei Kolleginnen mit Kindern, wo man einfach schaut, „na, wo passt es“. Wie  
244 kann man einfach die Arbeitszeiten mit der Kindererziehung gut vereinbaren und mit  
245 den Zeiten abdecken. Also das finde ich wichtig, dass Arbeit und Leben nebenbei,  
246 Freizeit sich vereinbaren lassen. Und da finde ich auch, dass unser Arbeitgeber ein  
247 gutes Angebot hat und da auch gewillt ist, gute Bedingungen zu schaffen.

248 I: Ja. Dazu gleich die nächste Frage, B1. Letztendlich geht es ja um Gratifikationen wie  
249 Wertschätzung, Entgelt, Arbeitsplatzsicherheit. Wie würden Sie das für sich  
250 einschätzen, hier im Haus?

251 B1: Also Arbeitsplatzsicherheit ist gegeben. Bei mir zumindest. Wir haben immer wieder  
252 Kolleginnen, die im Erziehungsurlaub sind – für die anwesende Kollegin ist es blöd, weil  
253 sie darauf wartet, bis jemand zurückkommt aus der Elternzeit (I: Also  
254 Elternzeitvertretung) Genau.

255 [Eine Person betritt den Raum, entschuldigt sich und geht wieder hinaus]

256 B1: Da finde ich unseren Arbeitgeber aber auch sehr unterstützend: „Vielleicht ist das und  
257 das was, vielleicht könnten wir da noch was aufbauen oder wir könnten da noch ein paar  
258 Stunden ziehen“ und dass man einfach gutes Personal auch halten kann.

259 I: Das ist wichtig, gutes Personal finden und halten.

260 B1: Ja (lacht). Und was mir persönlich sehr gut bei meinem Träger gefällt: es wurden  
261 Langzeitkonten eingerichtet, wo man quasi vom Gehalt was einzahlen kann. Entweder  
262 kann man früher in Rente, oder sich eine Auszeit nehmen, was ich letztes Jahr gemacht  
263 habe. Und finde es super, dass diese Möglichkeit besteht. Da hatte ich einfach mal  
264 mehrere Monate frei. Und dass sowas möglich ist, finde ich sehr vorteilhaft.

265 I: Das klingt entgegenkommend (B1: Ja). Wie schaut es aus mit Entgelt und  
266 Wertschätzung, insofern Sie sich hier offen äußern möchten?

267 B1: Also Entgelt ja, Entgelt / Wir sind bezahlt nach AVR, das ist schon mal nicht so schlecht.  
268 Gleichzeitig bekommen wir als Leitung kein Leitungsgehalt oder irgendwas extra. Ich  
269 weiß auch, dass die anderen Leitungsfunktionen in unserem Fachbereich das nicht  
270 bekommen. Was einerseits gut ist zu wissen, dass da alle gleichbehandelt werden.  
271 Andererseits wäre das schon auch mal eine Maßnahme. Weil wir schon glaub ich viel  
272 schultert und macht und tut, ja. (I: Man hat ja noch die Führungsrolle inne) Ja. Und was  
273 ich dann manchmal schwierig finde, wenn man so vor / Wenn es so in Richtung „Ja, das  
274 macht man so nebenbei und andere machen auch so viel ehrenamtlich“. Wenn da / Also  
275 unser Vorstand arbeitet z.B. ehrenamtlich, aber ich verdiene damit meinen  
276 Lebensunterhalt und mache das nicht ehrenamtlich. Und ich mache meine Überstunden  
277 nicht ehrenamtlich, sondern feiere die irgendwann ab, ja.

278 I: Auch wenn das so geht, ist das eigentlich sehr zuvorkommend, oder eigentlich auch  
279 normal.

280 B1: Ja, und mir ist das auch wichtig, dass ich meinem Team klarmache, dass nicht  
281 irgendwer nebenbei sich aufopfert. Mir ist das Thema Grenzen sehr wichtig, aber ich  
282 glaube das geht jetzt hier an der Frage vorbei, ist schon wieder ein anderes Thema.

283 I: Sie können den Gedanken gern weiter ausführen.

284 B1: Okay. Thema Grenzen: Bei uns sind oft Frauen, die einfach keine Grenzen mehr haben,  
285 die keine Grenzen mehr spüren, wo es jahrelang über Grenzen ging. Und ich glaube,

286 im sozialen Bereich arbeiten viele, vor allem Frauen, die auch einfach über ihre Grenzen  
287 gehen und keine Grenzen ziehen können. Das betrifft zum Beispiel auch Arbeitszeiten  
288 oder „ich mache es nach Feierabend nebenbei oder ich lass mich da noch fünfmal  
289 anrufen“. Es ist mir wichtig, dass sich im Team jeder abgrenzen darf und sagen darf,  
290 „Ey, das ist mir jetzt zu viel. Bis hierher und nicht weiter“ und „Nein, ich habe jetzt noch  
291 einen privaten Termin und kann jetzt nicht länger bleiben“. Ich denke wir sind alle so  
292 flexibel, dass wir auch mal sagen, wir bleiben länger, wenn Not an der Frau ist, aber  
293 sowas zu tun ist auch ein Stückweit eine Erwartung. Aber ich glaube, das ergibt sich  
294 auch durch unser gutes Teamgefühl, das wir haben, dass das jetzt auch kein Problem  
295 wäre. Aber es wird nicht vorausgesetzt, dass jeder sich den kompletten Tag freihält /  
296 Oder Feierabend, um eventuell noch was zu machen. Und ich finde es auch wichtig, wir  
297 haben ja auch so eine Art Beispielfunktion den Frauen gegenüber, wo sie auch ein  
298 Stückweit etwas lernen können. Wenn man sagt „Moment, nein.“ Und sich versucht,  
299 abzugrenzen und sagt „Jetzt nicht, aber vielleicht da und da. Das ist nicht in meinem  
300 Bereich, das kann ich gar nicht entscheiden, da bin ich die falsche Ansprechperson,  
301 aber da und da“. Dass man lernt, sich gut abzugrenzen, um es auch den Frauen zu  
302 verdeutlichen.

303 I: Ich habe schon rausgehört, das Team hat einen hohen Stellenwert bei Ihnen – also  
304 Wertschätzung scheint vom Team an Sie beispielsweise sehr hoch zu sein. Oder Sie  
305 schätzen das Team sehr wert.

306 B1: Ich glaube schon, dass da gegenseitige Wertschätzung ist (lacht).

307 I: Wie schaut es aus mit dem Träger, wie schätzen Sie da die Wertschätzung Ihnen  
308 gegenüber ein?

309 B1: Also ich glaub die ist da. Ich glaub, es wird nicht tagtäglich kommuniziert, z.B. „Ach toll  
310 und so“. Aber zu Coronazeiten kriegen wir von / Kriegen die Abteilungsleitungen von  
311 der Geschäftsführung Updates. Und da wird schon ausgedrückt, dass man sehr  
312 dankbar ist für die Arbeit, die gerade geleistet wird. Dass auch der Vorstand sich dessen  
313 bewusst ist und ja. Also ich spüre, dass da eine Wertschätzung da ist (lacht).

314 I: Dann gebe ich die Frage gleich mal rüber zu Ihnen, B2. Gedanklich sind wir  
315 wahrscheinlich sowieso bei der Wertschätzung.

316 B2: Hmhm. Also ich spüre so von Trägerseite definitiv eine Wertschätzung. Merke auch,  
317 wenn B1 nicht da ist und ich mit der Geschäftsführung in Kontakt bin, also dass sie es

- 318 auch immer wieder sagen. Das finde ich, ist viel wert. Dass sie es auch immer wieder  
319 betonen, wenn man mit ihnen in Kontakt ist. Genau. So im Team finde, dass wir uns alle  
320 sehr wertschätzen. Ich bin sehr dankbar für die gute Leitung. Ich glaube auch gerade  
321 das Thema Grenzen / Also es ist mein erster Job, ich war Berufsanfängerin hier und ich  
322 glaube es war gut, das hier aufgezeigt zu bekommen, dass man sich eben nicht  
323 aufopfern muss und dass man seine Grenzen hat und dass es ein Job ist und nicht der  
324 komplette Lebensinhalt. Also da konnte ich viel lernen und es war für mich sehr hilfreich.
- 325 I: Und bezüglich des Entgelts?
- 326 B2: Ich denke, dass das Problem in der sozialen Arbeit / Dass es immer nicht ja / Aber ich  
327 glaube, für die soziale Arbeit und meiner Position bin ich zufrieden. Also wenn man  
328 weiß, was andere verdienen, muss man es einfach im Verhältnis sehen, dann kann ich  
329 gut damit leben.
- 330 I: Quasi das Verhältnis zwischen Entgelt, Wertschätzung und ja, ist so ein bisschen in der  
331 Waage.
- 332 B2: Ja, ja. Ich denke, das ist / Ich habe B1 einige Monate vertreten und da habe ich gemerkt,  
333 was das für eine Belastung ist. Und da merke ich jetzt auch wieder den Unterschied und  
334 kann sagen „Das ist okay, was man verdient“.
- 335 I: Können Sie die Belastung als stellvertretende Leitung noch einmal ausführen, die Sie  
336 eben erwähnt haben?
- 337 B2: Ja, diese Endentscheidungen zu treffen. Also jetzt, wenn was ansteht, habe ich einen  
338 leichten Weg, mich nochmal abzusichern. Das bedeutet mir sehr viel, das ist für mich  
339 absolut entlastend. Aber auch der anderen Seite natürlich (B1 lacht) geht die Belastung  
340 natürlich irgendwo hin, das ist mir bewusst (lacht).
- 341 I: Wir hatten es vorhin schon kurz angesprochen: Sie sind leider Elternzeitvertretung. Das  
342 ist wahrscheinlich auch eine Belastung für Sie?
- 343 B2: Ja, obwohl ich eben auch da vom Träger spüre, dass irgendwas organisiert wird. Dass  
344 ich nicht gehen muss. Das ist mein Gefühl. Ich fühle mich da trotzdem gut aufgehoben  
345 (I: Ja). Und wenn nicht, wusste ich aber auch, auf was ich mich einlasse. Es ist ja nicht  
346 / Ich weiß immer, von wann bis wann die Befristungen laufen und wenn es ausläuft,  
347 dann sehe ich den Arbeitsmarkt auch so entspannt, dass ich etwas finden werde. Also

- 348 mich auch noch für so jung halte, dass ich da noch irgendwo gut unterkomme. Ja, für  
349 mich persönlich einfach keine große Belastung.
- 350 I: Okay. Dann auch gleich die nächste Frage. Weg von Arbeitsplatzsicherheit, hin zu  
351 Arbeitsanforderungen, die sich widersprechen. Erleben Sie das? Hat Ihre Position hier  
352 viele solche widersprüchlichen Anforderungen?
- 353 B2: Ich überlege gerade. Man hat immer diese Doppelaufträge. Aber ich weiß nicht / Dass  
354 die sich grundsätzlich widersprechen...
- 355 I: Können Sie das genauer ausführen, Doppelaufträge?
- 356 B2: Ja, wenn das Jugendamt das / Die einfach / Z.B. oft sind wir Zwischenstationen: Frauen,  
357 die zwar eigentlich schon häusliche Gewalt erlebt haben, aber z.B. in eine Mutter-Kind-  
358 Einrichtung gehören, weil sie einen höheren Bedarf haben, werden bei uns  
359 zwischengeparkt. Und bis da Lösungen gefunden werden. Dann wollen die Frauen was  
360 anderes, das Jugendamt möchte was Anderes. So, das. Aber dass die Arbeit  
361 grundsätzlich etwas Widersprüchliches hat, fällt mir jetzt nicht ein.
- 362 I: Außer dieser Doppelfunktion – was gewünscht wird bspw. auch, dass der Vater ein  
363 Erziehungsrecht ausüben kann (B2: Ja, ja, klar) Sowas.
- 364 B2: Umgangsrecht der Väter und Schutzrecht der Frau. Das ist natürlich was, was immer  
365 schwer vereinbar ist.
- 366 I: Ist das psychisch belastend für Sie, dass Sie da oft dran denken, das unter einen Hut  
367 zu bekommen?
- 368 B2: Eher wenn man spürt, dass die Frauen Angst dadurch haben. Also wenn es einfach  
369 eine Gefährdung für die Frau ist, dann ist das für mich wieder belastend, wenn ich die  
370 Unsicherheit der Frau spüre. Dass sie sich wieder mit dem Täter arrangieren muss.
- 371 I: Okay, dann würde ich gern B1 dazu fragen. Sie haben schon eins?
- 372 B1: Nein, ich überlege tatsächlich noch. Also manchmal finde ich es schwierig, wenn wir  
373 Frauen / Wenn eine Frau bei uns lebt, die vielleicht ganz gut / Die vielleicht wo ganz  
374 anders hin will als wir denken, was gut für sie wäre. Das ist manchmal schwierig. Oder  
375 wenn es manchmal lange dauert, bis sie ausziehen kann. Aber wir sind ja im Prinzip /  
376 Also abgesehen davon, was B2 erwähnt hat mit dem Jugendamt, dass wir manchmal

- 377 Frauen aufnehmen, die von sich aus eher woanders hingehören oder von sich aus eher  
378 was Anderes entschieden hätten. Also das ist tatsächlich manchmal schwierig.
- 379 I: Also der rechtliche Druck, der dazukommt, zur Aufgabe.
- 380 B1: Hm, rechtlich. Also die Frau kann ja jederzeit wieder gehen, wenn sie das rechtlich  
381 möchte. Aber hat dann oft die Konsequenz, dass das Kind vom Jugendamt in Obhut  
382 genommen würde. Das kriegt sie vom Jugendamt so formuliert, gesagt, mit auf den Weg  
383 „Entweder du gehst ins Frauenhaus, trennst dich von deinem Partner oder das Kind  
384 kommt in Obhut“. Und das ist dann schwierig mit der Frau gut zu arbeiten. Die kommt  
385 aufgrund von Druck und Zwang.
- 386 I: Das, was B2 auch gerade sagte, man kann nicht wirklich unterstützen.
- 387 B1: Bedingt, bedingt. Ja. Das ist dann manchmal doof, wenn das Jugendamt so tut, als hätte  
388 es schon einen Platz im Blick und als wäre das nur noch eine reine Formsache. Und  
389 dabei wurde noch gar nichts unternommen. Also wenn dann mit so falschen Tatsachen  
390 agiert wird. Das finde ich dann schwierig. Genau.
- 391 I: Aber das wäre auch das Einzige, was Sie sagen würden, das widersprüchlich an Ihrem  
392 Beruf oder an Ihrer Tätigkeit ist?
- 393 B1: Also im weitesten Sinne finde ich es widersprüchlich, wenn die Gesellschaft so tut, als  
394 möchte sie einen größtmöglichen Schutz für Frauen, aber gleichzeitig dann  
395 rumknausert, keine Plätze schafft, keine Ressourcen zur Verfügung stellt. Die  
396 rechtlichen Möglichkeiten nicht ausgeschöpft werden. Ja, aber das ist so ein bisschen  
397 übergeordnet.
- 398 I: Aber das ist trotzdem etwas, das Sie belastet, denk ich (B1: Genau), denn es sind ja  
399 Ressourcen, die Sie oftmals nicht haben (B1: Genau) und bereitstellen sollen. Ja, und  
400 ansonsten weiß ich, dass die Lage zur Corona-Situation angespannt ist. Gibt's denn  
401 private Sachen – insofern Sie diese hier voreinander ausführen wollen – die Sie belasten  
402 oder wo Sie denken, dass es ihre Arbeit auch mit belastet?
- 403 B1: Also ich persönlich fühle mich trotz Corona sehr privilegiert. Oder ich lebe in  
404 privilegierten Verhältnissen – ich wohne auf dem Land in einem Haus. Habe ganz direkt  
405 eine Familie, eine benachbarte Familie – wir wohnen Wand an Wand – und haben direkt  
406 einen Haushalt gebildet. Und von daher war ich privat überhaupt nicht isoliert, wohne  
407 da mit meinem Partner. Und hatte da Kontakte, ich konnte immer raus. Also das ist

408 schon ein Luxus, denke ich. Gleichzeitig hatte es daheim auch immer mal wieder  
409 geknatscht, aber das hat jetzt nicht belastet. Ich weiß, wie privilegiert ich lebe, aber wie  
410 schwer es für die Frauen ist, die bei uns jetzt im Haus leben. Aber auch für die Frauen,  
411 die nicht andocken können.

412 I: Danke.

413 B2: Ja, ich habe auch einen ganz guten Zustand. Ich habe eine kleine Wohnung in der Stadt,  
414 wohne aber auch gleichzeitig bei meinen Eltern / Also ich bin / Wechsel da so ein  
415 bisschen und merke, wie gut das ist, dass ich auf der einen Seite einen Rückzugsort  
416 habe, aber nicht ganz alleine leben muss. Und ja, klar, irgendwie fallen so viele schöne  
417 Sachen weg, die Urlaube fallen weg, und das ist natürlich schade. Aber ich würde jetzt  
418 nicht sagen, dass es sich mit in die Arbeit zieht.

419 B1: Ich möchte noch kurz ergänzen: Ich finde es trotz allem schwierig, in dieser Corona-  
420 Situation für das Frauenhaus alles zu managen. Das fand ich hat sich so ein bisschen  
421 gelegt. Es ist ein bisschen Normalität eingekehrt. Aber das fand ich am Anfang ganz  
422 schwierig zu gucken „Können wir das freie Zimmer belegen? Ist die Frau vielleicht  
423 infiziert? Muss ich die anderen Bewohnerinnen schützen, muss ich die Mitarbeiterinnen  
424 schützen? Sind die Mitarbeiterinnen zu dicht beieinander und muss man da vielleicht  
425 intervenieren? Ist es für alle okay, hat jemand ein Risiko? Was ist, wenn das Haus unter  
426 Quarantäne gestellt wird, wenn wir eine Frau haben?“ Also diese ganzen Sachen, das  
427 fand ich am Anfang schon schwierig. „Was machen wir, wenn wir voll sind bis unter die  
428 Decke? Wo können wir die Frauen dann“ / Das finde ich schon belastend. Aber es ist  
429 der Corona-Situation geschuldet.

430 I: Aber da hat man dann gemerkt, dass personelle Ressourcen noch rar sind (B1: Ja, jein),  
431 Platzkapazitäten (B1: Platzkapazitäten).

432 B1: Wobei dann dies Situation entstanden ist, dass gar nicht viele Anfragen bei uns kamen,  
433 weil Beratungsstellen zu sind, Kindergärten, Schulen und die meisten doch über  
434 Kooperationspartner laufen, über professionelle Dienste oder eben über soziale  
435 Netzwerke: Familie, Freunde. Das so abzuwägen „Was ist denn nun mit dieser großen  
436 Welle, die jetzt angeblich kommt“. Im Moment klingelt kein Telefon. Das war einfach  
437 eine ungewohnte Situation. Aber da war ich wahrscheinlich nicht alleine damit (lacht).

438 I: Dann wären wir jetzt schon bei der Frage, die sich um die Ressourcen dreht.  
439 Letztendlich haben wir ja jetzt gerade festgestellt: es gibt einige Sie psychisch

- 440 belastende Situationen und ich hätte gern von Ihnen gewusst, wie Sie diese bewältigen  
441 oder bewältigt haben und wer oder was Sie dabei unterstützt hat. B1, Sie können gerne  
442 anfangen.
- 443 B1: Also ganz wichtig finde ich immer im Team sich gut auszutauschen. Und da kommt  
444 wieder das gute Team ins Spiel, dass man sich auskotzen kann, wenn etwas echt doof  
445 ist oder einen etwas nervt. Das empfinde ich als große Ressource, dass man sich da  
446 nicht hinterm Berg halten muss. Oder ich mich als Leitung aussprechen kann, das finde  
447 ich sehr wichtig. Und dass wir da einfach / Dass da Zeit mittlerweile da ist.
- 448 I: Das heißt Zeit wurde dafür geschaffen, dass Sie sich austauschen können?
- 449 B1: Nein, früher war das so, man spurtet so durch den Tag und hat wenig Zeit / Also bis vor  
450 wenigen Jahren waren wir zwei Sozialpädagoginnen, die sich abgewechselt haben. Wo  
451 man sich an einem Tag überhaupt nur gesehen hat, hatte da Teambesprechung, hat an  
452 diesem Tag zusammengearbeitet und ansonsten war man eigentlich alleine im Dienst.  
453 Und jetzt ist man eigentlich fast immer zu zweit und kann mal Rücksprache halten, wenn  
454 eine ambulante Beratung z.B. war. Dass ich was fragen kann „Fällt dir noch was ein?“  
455 Oder es ist eine Situation im Haus, da kann man sich besprechen. Das finde ich sehr  
456 wertvoll.
- 457 I: Das heißt auch, die Kolleginnen vor Ort sind ein großer Schatz für Sie?
- 458 B1: Ja, ja, absolut, genau.
- 459 I: Inwiefern hat sich die Situation verbessert, seit eben die zweite Person mit Ihnen  
460 zusammenarbeitet?
- 461 B1: Insofern, dass überhaupt jemand da ist, mit dem man gleichzeitig mal sprechen kann (I:  
462 Also ein Austausch). Genau, ein Austausch. Natürlich verteilen sich Aufgaben mehr.  
463 Das Arbeitspensum hat sich auf mehrere Schultern verteilt. Aber wichtig ist der  
464 Austausch. Also ich muss mich nicht stundenlang austauschen, aber / Wenn mal so ein  
465 paar Minuten möglich sind, ist das schon sehr wichtig.
- 466 I: Und wie gestaltet sich die Unterstützung vom Träger? Gibt's da etwas, von dem Sie  
467 sagen, „das hilft mir, psychische Belastungen zu bewältigen“?
- 468 B1: Also ich glaube dem Träger ist es wichtig / Also wir haben verschiedene Sitzungen von  
469 Trägerseite her, z.B. die Abteilungsleiterinnen, die Bereichsleitungen, Vorstand und  
470 Geschäftsführung, dass die sich zweimal im Jahr treffen. Und ich glaube da geht es jetzt

471 nicht nur darum, Infos weiterzugeben, die dem Träger wichtig sind – das kann man auch  
472 per Mail machen – sondern, dass man sich einfach auch mal trifft und von den anderen  
473 hört „Was ist da los“. Und dass auch dieser informelle Austausch in der Pause  
474 stattfinden kann, das ist dem Träger glaube ich schon wichtig. Dass  
475 Austauschmöglichkeiten da sind. Und ich finde, die versuchen auch irgendwelche  
476 Angebote zu schaffen – auch wenn ich die persönlich jetzt nicht so angenommen habe.  
477 Es gibt oder gab die Möglichkeit am Sport teilzunehmen, dann wird mal so  
478 präventionsmäßig / Oder so gesundheitsmäßig / Da kam mal ein mobiler Massagesalon  
479 (lacht), da konnte man sich massieren lassen. Es gibt immer wieder Angebote  
480 autogenes Training zu machen. Da ist der Arbeitgeber schon drauf bedacht, etwas zu  
481 bieten. Auch zum einen natürlich, um die aktuellen Mitarbeiterinnen gesund zu erhalten  
482 und eine Zufriedenheit herzustellen, aber auch ein attraktiver Arbeitgeber zu sein für  
483 den Nachwuchs. Es wird ja immer schwieriger und da ist der Träger schon bestrebt, zu  
484 werben, sich zu bemühen und ein gutes Angebot bereitzustellen. Ja dann sind  
485 Betriebsausflüge / Das wechselt immer so einmal im Jahr, da gibt's einen großen  
486 Betriebsausflug mit allen Abteilungen, im Jahr darauf einen abteilungsinternen  
487 Betriebsausflug. Solche Sachen sind schon ganz nett.

488 I: Sie nutzen einige Angebote nicht, meinten Sie, welche davon und warum?

489 B1: Das Sportangebot, weil ich ein eigenes Sportangebot habe.

490 I: Also zielt das nicht darauf ab, dass Sie sagen „Das interessiert mich nicht“, sondern Sie  
491 haben Ihr eigenes.

492 B1: Genau, mein eigenes. Ja und ich habe den Eindruck, dass der Träger / Dass da offene  
493 Ohren sind, wenn es schwierig wird / Ich hatte ja erzählt von der Situation mit der  
494 Praktikantin damals und dass es personell sehr eng ist, da hatte ich schon den Eindruck,  
495 dass der Träger das hört, es wird wahrgenommen. Und wenn man dann auch eine  
496 große Unterstützung / Also es geht ja seit Jahren gibt's ja Bestrebungen, dass die  
497 personelle Situation in den Frauenhäusern verbessert wird, dass etwas verändert wird.  
498 Da fallen dann auch / Finanzierung ist ja Ländersache, wir werden finanziert von den  
499 Kommunen aber auch vom Land Bayern. Und gerade auf kommunaler Ebene habe ich  
500 große Unterstützung von der Geschäftsführung wahrgenommen, dass da in die  
501 Gespräche mit den Kommunen die uns fördern und mitfinanzieren/ Dass da schon ja  
502 nicht gedrängt, aber mit initiiert wurde, dass wir z.B. von unseren Kommunen eine  
503 bessere Förderung bekommen. Da wurde dann eine halbe Stelle zusätzlich finanziert,

- 504 was nicht nötig gewesen wäre von Kostenträgerseite. Das finde ich schon eine große  
505 Unterstützung. Und dass sich auch meine Geschäftsführung sehr beschäftigt mit  
506 unserer Arbeit, dass der da auch ziemlich im Thema drin ist.
- 507 I: Ich denke gerade noch an Kooperationen. Weil Sie vorhin noch viele andere Mitglieder  
508 der Interventionskette erwähnten. Gibt es da Sachen, die Sie unterstützen, die Ihnen  
509 helfen, Belastungen zu vermeiden oder zu verringern?
- 510 B1: Ja es ist gut, wenn man das System kennt, wenn man kurze Wege hat und weiß, an  
511 wen kann ich mich jetzt wenden. Als ganz hilfreich finde ich z.B. den Austausch mit der  
512 Polizei, mit der beauftragten Person für Kriminalitätsoffer. Das ist immer / Also es ist  
513 eine sehr professionelle Person, mit der ein schneller Austausch möglich ist oder ein  
514 sehr professioneller Austausch / Die es nochmal gut einschätzt, wo man sich  
515 rückversichern kann / „Wenn etwas ist, meldet euch“. Also das nur als Beispiel. Da gibt  
516 es verschiedene Bausteine, sag ich jetzt mal einfach, mit wem man kommuniziert und  
517 wie die Wege sind.
- 518 I: Können Sie die anderen bitte auch noch nennen?
- 519 B1: Ja. Es gibt noch weitere Frauenhäuser in Stadt A. Es gibt die Bahnhofsmision, ein ganz  
520 wichtiger Partner für uns. Da können Frauen auch erstmal hin, falls jetzt nichts frei ist,  
521 oder sie übernachten / Oder, wenn sie schnell was brauchen, können sie in die  
522 Bahnhofsmision / Telefonseelsorge ist ein wichtiger Kooperationspartner, dann  
523 natürlich hier unsere Frauenberatungsstelle im Haus. Jugendämter, obwohl es da  
524 natürlich mit der Zusammenarbeit etwas knatscht oder knirscht. Also es ist ein ganz  
525 großes Netz und was ich manchmal schade finde, ist, dass es oft von der einzelnen  
526 Person abhängt, wie die Zusammenarbeit funktioniert.
- 527 I: Haben Sie da ein bestimmtes Beispiel, wie sich da Ihre Situation verbessert hat, in  
528 Bezug auf die Zusammenarbeit durch kurze Wege?
- 529 B1: Hm, also ich denke mit der Polizei im Allgemeinen verbessert durch die proaktive  
530 Beratung. Die bieten wir seit 2016 an. Also die ist ans Frauenhaus angegliedert. Und da  
531 finden ein- bis zweimal im Jahr Treffen statt mit allen SachbearbeiterInnen für häusliche  
532 Gewalt. Und da hat man dann schon mal dazu Gesichter. Man spricht mit denen im  
533 direkten Kontakt, die kommen auch zum runden Tisch, der dreimal im Jahr stattfindet.  
534 Und wenn es dann irgendeine Frage gibt / Oder es wird dann eine Frau aufgenommen,  
535 da geht es um eine Anzeige, da weiß man, mit wem man kommuniziert. Man kann da

- 536 geschwind anrufen. Und das finde ich eigentlich ganz hilfreich. (I: Das macht es  
537 einfacher, wenn man den persönlichen Kontakt hat) Hmhm, ja.
- 538 I: Und das ist wahrscheinlich das, was es erleichtert, der persönliche Kontakt, das Treffen,  
539 runde Tische.
- 540 B1: Genau.
- 541 I: Okay. Dann gibt es noch eine Frage, bevor ich die Fragen an Sie stelle, B2. Und zwar  
542 gibt's es ja persönliche Quellen oder Ressourcen oder Einstellungen, aus denen man  
543 Kraft schöpft oder mit denen man Belastungen abwälzen kann. Wie würden Sie das bei  
544 Ihnen / Wie würden Sie sich einschätzen? Welche sind das?
- 545 B1: Also ich denke, ich habe sehr gute Ressourcen. Ich habe vorhin schon mal erzählt, wie  
546 das mit der Kündigung war. Wenn man so das Gefühl hat, „Oh, die könnte jetzt  
547 übergriffig werden, die Frau, oder aggressiv“, dass man da eben einen Plan erstellt, wie  
548 geht man damit um. Das finde ich immer ganz sinnvoll, solche Situationen mal  
549 durchzuspielen und dann hat man quasi so bisschen Rüstzeug, wie man damit  
550 umgehen kann. Oder einfach daraus zu lernen, wenn etwas doch mal dumm gelaufen,  
551 schiefgelaufen ist, dass man nicht denkt „Oh Gott, jetzt habe ich so einen Fehler  
552 gemacht“ oder „Das war jetzt ganz furchtbar“, sondern „Das war jetzt zwar blöd und  
553 furchtbar und suboptimal, aber wie kann man es denn in Zukunft besser machen?“
- 554 I: Also Fehler zulassen und daraus lernen. Und letztendlich auch strukturiert vorgehen.  
555 Das hilft Ihnen.
- 556 B1: Ja, das finde ich ganz wichtig, dass man weiß, dass man jetzt gleich irgendeine  
557 Checkliste erstellt, z.B. für Kündigungen. Das / Genau. Und ansonsten finde ich es  
558 wichtig, sich wirklich auszutauschen, auch der Austausch im Team ist wichtig. Wir haben  
559 auch Supervision, ein wichtiger Baustein, unerlässlich in unserer Arbeit.
- 560 I: Könnten Sie das kurz weiter ausführen, wenn Sie möchten?
- 561 B1: Naja man kocht ja manchmal so in seiner eigenen Suppe oder macht so vor sich hin  
562 und weiß aber auch nicht / Irgendwas läuft schief und wir wissen gerade nicht weiter,  
563 dass man sich die Hilfe von außen holen / Dass da jemand anderes draufschaut, und  
564 sagt „Äh, ja, okay“. Das ist ja nicht so, dass eine Supervisorin draufschaut und sagt „Es  
565 ist meine Sicht der Dinge“, sondern dass man es ja gemeinsam erarbeitet und es sein  
566 kann, aber das / Wir haben immer ganz großes Glück mit unseren Supervisorinnen

567 gehabt in der Vergangenheit, dass die einen schon so auf den richtigen Weg geschubst  
568 hatten / Dass man danach auch wichtige Erkenntnisse danach hatte für die Arbeit. Ja,  
569 das ist wichtig. Wichtig finde ich auch, dass man so im Privaten / Ich kann belastende  
570 Situationen gut mit einer Freundin besprechen, also da gerade so beim  
571 Spaziergehen, ohne dass man da jetzt die genauen Daten einer Frau preisgibt. Ich  
572 denke, man kann es so besprechen, dass die Anonymität gewahrt bleibt. Aber das finde  
573 ich auch immer ganz gut, dann hat man so eine Entlastung. Und ich persönlich mache  
574 gern Sport und krieg da den Kopf oft gut frei wieder.

575 I: Nur eine Frage zur Freundin – ist das jemand, der sich fachlich auskennt, auch aus dem  
576 sozialpädagogischen Bereich?

577 B1: Zufälligerweise ja (lacht).

578 I: (Lacht) Zufälligerweise. Denken Sie, dass es unterstützend ist, wenn Sie jemand  
579 versteht oder brauchen Sie auch manchmal jemanden, der nicht aus dem Bereich  
580 kommt?

581 B1: Jetzt wo ich drüber nachdenke, ich war jetzt am Wochenende mit einer Freundin  
582 spazieren, die nicht aus dem sozialen Bereich kommt, und da konnte ich schon auch  
583 mal erzählen „Das und das und das war doof“, das ist dann nochmal so der Gegenpol.  
584 Also ich finde es ganz gut mit der einen Freundin, die auch Sozialpädagogin ist, das zu  
585 besprechen. Aber manchmal ist es gut, der in der Richtig von Tuten und Blasen keine  
586 Ahnung hat und sagt „Oh Gott, was machst denn du da den ganzen Tag?“

587 I: Also auch die Realität aufgezeigt zu bekommen. Und das hilft auch (B1: Hmhm, ja) um  
588 ein bisschen runterzukommen (B1: Ja). Dann würde ich mit Ihnen weitermachen, B2.  
589 Wir können bei der persönlichen Frage bleiben, man denkt ja sowieso mit.

590 B2: Hmhm. Ja (lacht). Also bei mir ist es auch definitiv stabiler Freundes- und Familienkreis.  
591 Einfach zu wissen, da kommt man heim und es ist sicher. Und man kann zu Freunden  
592 gehen und sich da auslassen. Also ich habe wenig Freunde aus dem sozialen Bereich,  
593 eher aus der anderen Richtung. Aber finde es eben manchmal auch spannend. Da  
594 erzählt man und die sind schockiert, wie schlimm das manchmal ist. Aber manchmal tut  
595 es auch gut, das zu hören, eben weil man hier manchmal / Ja man stumpft ja hier ein  
596 Stückweit ab. Und es ist ja nicht mehr alles so schlimm, wie die erste Gewaltgeschichte,  
597 die man gehört hat. Und dann zu hören „Doch, doch das ist schon heftig, was du da  
598 machst“ tut mir immer schon mal gut.

- 599 I: Also auch die Bestätigung von außen und auch die Wertschätzung zu erfahren, „Boah,  
600 was du machst ist ganz schön anstrengend!“ (B2: Ja). Daraus schöpfen Sie auch Kraft?
- 601 B2: Ja. Also es tut einem manchmal gut, sich da auszulassen. Aber eben manchmal  
602 trotzdem dass die anderen aus einem anderen Bereich kommen, kriegt man manchmal  
603 auch einen anderen Blickwinkel. Das finde ich spannend. Und es tut mir einfach gut,  
604 mich mit Freunden auszutauschen.
- 605 I: Und auch die Geschichte erzählen zu können vielleicht, um dass sie vom Herzen ist  
606 (B2: Ja) und dass jemand was dazu erzählt (B2: Ja, genau). Und ansonsten?
- 607 B2: Was ich gelernt habe hier, ist Thema Auftragsklärung. Zu schauen, was ist mein Auftrag  
608 hier und dann aber auch vielleicht zu sagen „Das ist nicht mehr meine Aufgabe, das  
609 muss ich woanders abgeben“. Das ist für mich mittlerweile eine starke Ressource, um  
610 zu schauen, ja gerade wenn es vielleicht ein belastender Fall ist, vielleicht sind auch  
611 andere Themen an einer anderen Stelle besser aufgehoben. Um dann so die eigenen  
612 Grenzen ziehen zu können. Ja (lacht).
- 613 I: Das Grenzen Ziehen kommt sehr oft vor. Vielleicht ist das etwas, was das Team hier  
614 sehr ausmacht und scheinbar auch stärkt?
- 615 B2: Ja, ich finde es einfach wichtig. So kann ich schauen, dass ich eine Grenze zu meinem  
616 Privatleben hab, dass ich Sachen einfach hierlassen kann. Indem man einfach eine  
617 Grenze zieht.
- 618 I: Gibt's da ein bestimmtes Muster, was Sie tun, wenn Sie die Tür verlassen?
- 619 B2: Mittlerweile nicht mehr, früher hatte ich das, wo ich noch einen längeren Weg hatte war  
620 es immer so das Musikhören. Das fällt ein bisschen weg, aber ich krieg das trotzdem  
621 gut hin.
- 622 I: Das Abschalten ohne sich auf etwas Spezifisches zu konzentrieren, das zum  
623 Abschalten beiträgt (B2: Ja)? Was ist das genau?
- 624 B2: Wie meinen Sie das?
- 625 I: Wie schaffen Sie das, dass Sie rausgehen, vielleicht anders irgendwie umschreiben.
- 626 B2: Ich glaube, es ist einfach das Thema der Auftragsklärung, dass ich weiß, das habe ich  
627 jetzt gemacht. Und jetzt beginnt das Privatleben.

- 628 I: Dass man den Auftrag abschließen kann im Kopf (B2: Ja). Das habe ich schon mal  
629 erlebt, bis dahin gehe ich und nicht weiter?
- 630 B2: Ja.
- 631 I: Und wie schaut es bei Ihnen aus mit der Unterstützung des Teams, ist das ähnlich wie  
632 B1 schon gesagt hat, dass der Austausch so wichtig ist?
- 633 B2: Also wir haben einmal die Woche Teamsitzung, wo ich immer viel rausziehen kann, weil  
634 man jeden Fall intensiver besprechen kann und durch die Kolleginnen mal gute Fragen  
635 gestellt bekommt und auch wieder Tipps bekommen kann, was man die Frau fragen  
636 kann, wenn man irgendwo hängt. Also das ist irgendwie so / Man hat einen Prozess, wo  
637 man zusammenarbeitet, dann aber immer wieder einen Tipp kriegt, wenn man irgendwo  
638 hängt, das finde ich irgendwie einen ganz guten Austausch. Genau, und wir haben uns  
639 aber auch immer zwischen Tür-und-Angel besprechen können, wenn mal etwas  
640 schwierig war. Ja.
- 641 I: Dass dafür auch Zeit eingeplant ist, für Tür-und-Angel-Gespräche. Weil die sind  
642 scheinbar auch wichtig, dass man zwischendurch mal Dampf ablässt und sich auskotzt?
- 643 B2: Ja und mal nachfragen kann. Auch mal über was lachen kann, wenn mal was witzig /  
644 Es ist einfach eine gute Stimmung bei uns im Team, das ist glaube ich gerade für die  
645 belastende Arbeit sehr wichtig, dass man es irgendwie zusammenträgt.
- 646 I: Dass man zusammenhält. Und scheinbar unterstützt das der Träger auch mit guter  
647 Supervision, dass das eben auch noch gefördert werden kann? (B2: Ja) Und das  
648 schätzen Sie auch sehr wohlwollend ein, zur Unterstützung?
- 649 B2: Ja. Und was ich beim Träger auch noch sehr hilfreich finde, ist, dass wir einfach klare  
650 Strukturen haben. B1 als Leitung, dann die Bereichsleitung, die Geschäftsführung. Ich  
651 weiß, auch wenn B1 nicht da ist, an wen ich mich wenden kann. Das empfinde ich immer  
652 als sehr hilfreich. Wenn Leitung wegfällt stehe ich nicht alleine da, sondern es gibt immer  
653 noch Wege nach oben, die sehr transparent sind.
- 654 I: Und ansonsten? Institutionen, Kooperationen hatte B1 schon angesprochen. Möchten  
655 Sie gern noch ausführen, was Sie unterstützt oder sehen Sie das ähnlich?
- 656 B2: Nein, ich finde definitiv immer mal wieder / Bei der proaktiven Beratung, bei den  
657 Vernetzungstreffen einfach zuhören, wie andere arbeiten, das finde ich für mich hilfreich.  
658 Dass man sich / Dass man da einfach einen guten Austausch machen kann. Kann ich

659 jetzt aber auch nicht auf etwas Spezifisches festlegen. Man sitzt einfach zusammen und  
660 tauscht sich aus. Das tut gut. Und Polizei, dass man da einfach schnell anrufen kann.  
661 Dass man da vielleicht auch weiß, mit wem ist man sich sympathisch und wo kriegt man  
662 schnell eine Antwort. Dass man da einfach Telefonnummer hat, wo man / Dass man  
663 sich nicht durchtelefonieren muss, um zur richtigen Stelle zu kommen. Und eben auch  
664 mal kurze, schnelle Antworten bekommt. Das finde ich sehr hilfreich. Oder auch Thema  
665 Jobcenter. Viele Frauen sind ja auch Leistungsempfänger, dass wir da keine Wartezeit  
666 haben, sondern wir dürfen Termine vereinbaren. Das finde ich sehr hilfreich. Oder dass,  
667 wenn es irgendwo stockt, oder auch Telefonnummern hat, wo man schnell mal anrufen  
668 kann. Oder auch beim Jugendamt. Wir hatten vor ein paar Jahren – ich weiß nicht, wie  
669 lange das schon her ist – Kolleginnen von der Abteilung „Trennung und Scheidung“ hier,  
670 dass man einfach mein Gesicht gesehen hat, dann lässt es sich einfach leichter anrufen.

671 I: Und auch wahrscheinlich besser verhandeln?

672 B2: Ja, einfach gut miteinander arbeiten.

673 I: Das ist gut. Das heißt letztendlich, die Polizei hat einen guten Stand bei Ihnen hier, und  
674 verschiedene Institutionen?

675 B2: Ja, also wir haben in Bayern auch einfach die „Sachbearbeiter häusliche Gewalt“. Das  
676 heißt Fachkräfte bei der Polizei, die mit der Thematik vertraut sind. Und da kann man  
677 sich gut hinwenden. Und das finde ich auch in der Beratung einfach für die Frauen, weil  
678 ich dann weiß, wohin ich sie schicke. Ich sage nicht, „Gehen Sie zur Polizei“ und ich  
679 weiß nicht, an wen sie da gerät, sondern ich kann mit ihr genau besprechen, wo sie sich  
680 hinwenden kann.

681 I: Und das hat sicherlich Einfluss auf Ihr mentales Abschließen (B2: Hmhm). Man kann  
682 sich sicher sein, das ist jemand, der kümmert sich (B2: Ja). Besser als Person XY, an  
683 die man die Frau weiterverweisen müsste (B2: Ja, genau). Das heißt, die persönlichen  
684 Kontakte sind sehr entscheidend.

685 B2: Ja. Ich glaube, was ich noch als große Ressource empfinde, ist / Wir haben eine  
686 ehrenamtliche Mitarbeiterin, die Anwältin ist. Familienanwältin. Und das finde ich auch  
687 als große Unterstützung. Weil das einfach ein guter Kontakt ist und ich weiß, dass die  
688 Frauen dort gut aufgehoben sind. Auch wenn ich nicht jede Anwältin so empfehlen  
689 würde, aber wir können da einfach einen schnellen Kontakt herstellen. Und können da

- 690 auch, ohne dass eine Frau Mandantin von der Anwältin ist, mal eine Frage  
691 zwischendurch klären.
- 692 I: So als Ressource, Rechtsberatung.
- 693 B2: Ja. Das finde ich sehr hilfreich.
- 694 I: Dann habe ich noch eine weitere Frage an Sie, B2. Gibt es Aspekte, die Sie als  
695 besonders wertvoll ansehen hier auf Arbeit?
- 696 B2: Ich glaube es war schon ganz oft Thema heute – das Team (lacht). Ich finde schon /  
697 Habe keinen Vergleich zu einem anderen Arbeitgeber, aber dass wir einfach  
698 Fortbildungen machen können. Also ich weiß nicht, ob das viel oder wenig ist, aber ich  
699 bin froh, dass es überhaupt möglich ist, sich fortzubilden. Ja. Das finde ich / Ja.
- 700 I: Und was motiviert Sie bei der Arbeit?
- 701 B2: (Lacht) \*4 sec\* Der Grund / Die Frauen, dass ich einfach weiß, ich kämpfe für etwas  
702 Gutes. Setze mich für etwas Gutes ein. Mir ist Gleichberechtigung wichtig, mir sind  
703 Frauen an sich / Glaube, dass wir noch keine Gleichberechtigung haben, auch wenn wir  
704 es in vielen Themen haben. Und es ist einfach ein Tabuthema, die Gewalt. Und es  
705 einfach, ja, aufzubrechen.
- 706 I: Und ein Stück dazu beizutragen, dass es besser wird.
- 707 B2: Ja. Ich denke, man kann nicht jede Frau retten, aber man kann Transparenz schaffen,  
708 dass es Hilfe gibt. Und das finde ich wichtig, dass jede Frau die Möglichkeit hat, sich an  
709 uns zu wenden. Und was sie daraus macht, ist ihre Entscheidung, aber erstmal, dass  
710 sie weiß, dass es Hilfeangebote gibt. Und dann einfach auch –gerade wenn dann Kinder  
711 mit dabei sind – gerade auch dort Aufklärung schon zu schaffen. Wir machen Prävention  
712 zu häuslicher Gewalt an Schulen, das finde ich auch etwas ganz Wichtiges. Ja. Nicht  
713 immer nur Feuerwehr zu spielen und die Frauen akut rauszuholen, sondern eben auch  
714 vielleicht schon die nächste Generation zu schützen.
- 715 I: Ja, stimmt. Was motiviert Sie, B1?
- 716 B1: Was motiviert mich...Ja also ich finde es super wenn es dann eine Frau doch geschafft  
717 hat, so auf eigene Beine zu kommen. Mit oder ohne Kinder. Einfach so ihr eigenes  
718 Leben nach ihren Vorstellungen, Wünschen und Bedürfnissen zu führen. Also ich  
719 glaube, es ist illusorisch zu denken, dass wir allen helfen können, aber es ist immer

- 720 wieder schön, wenn man so einzelne Beispiele sieht. Hin und wieder trifft man so eine  
721 Frau im Nachhinein zufällig in der Stadt, oder manche rufen auch an oder kommen zum  
722 Fest oder zum Beratungsgespräch oder holen Post ab bei uns im Büro. Es ist einfach  
723 schön, die dann nochmal zu sehen oder auch zu hören, wie sich die Kinder  
724 weiterentwickeln, dass da Fortschritte sind. Das finde ich schön.
- 725 I: Also auch die Wertschätzung und die positiven Ergebnisse?
- 726 B1: Dass es gelingt, doch in der Arbeit Erfolg zu haben, ja.
- 727 I: Und die Ressource oder den Aspekt, den Sie als besonders wertvoll ansehen? Das  
728 Team (lacht)?
- 729 B1: Das Team natürlich, ja (lacht). Ja, was ich auch immer wieder erstaunlich finde oder  
730 krass finde, wenn man es jemandem erzählt: „Boah, du arbeitest im Frauenhaus und  
731 boah Wahnsinn, toll“. Also das hatte ich in meinen letzten Jobs so nicht. Ist schon eine  
732 angenehme Begleiterscheinung (lacht). Da ist viel Respekt dafür da. Finde ich immer  
733 wieder ganz erstaunlich. Ja, es ist einfach eine sinnvolle Arbeit. Ich denke jetzt im  
734 sozialen Bereich gibt es sehr viele sinnvolle Arbeiten und ich könnte mir es gar nicht  
735 vorstellen irgendetwas zu machen, wo ich gar keinen Sinn drin sehe, etwas zu machen.  
736 Also man geht schon heim und weiß, man hat irgendetwas Sinnvolles geleistet.
- 737 I: Was Gutes auch beigetragen.
- 738 B1: Ja, einfach auch diese Unterstützung. Man hat einfach Kompetenzen und kann Frauen  
739 dementsprechend unterstützen auf ihrem weiteren Weg oder dementsprechend, was  
740 ihnen zusteht. Welche Ansprüche sie haben, was sie beantragen dürfen an Leistungen  
741 und dass sie einfach ein Recht haben auf ein gewaltfreies Leben. Also dass man da  
742 versucht, zu unterstützen auf diesem Weg. (I: Das motiviert?) Ja, sehr.
- 743 I: Dann bleiben wir auch mit der nächsten Frage bei Ihnen, B1: Inwiefern können Sie auf  
744 Arbeit das tun, was Sie gerne tun würden?
- 745 B1: Das kann ich sehr intensiv tun. Also ich finde in meinem Bereich als Leitung / Ich finde  
746 meinen Arbeitsbereich sehr vielseitig, und das finde ich total super. Dass man jetzt keine  
747 so Routine hat / Natürlich gibt es ein Stückweit Routine, aber ich schreibe gerade den  
748 Tätigkeitsbericht für 2019, dann beschäftige ich mich immer mit Qualitätsmanagement,  
749 dann tauscht man sich aus über die aktuelle Situation im Haus. Das sind jetzt so ein  
750 paar Beispiele. Und dann macht man wieder ein paar Presseartikel und dann gibt's eine

- 751 Aufnahme. Das finde ich einfach sehr vielseitig. Und dann schreibt man wieder eine  
752 Rechnung und erstellt eine Statistik und das finde ich einfach / Entspricht mir sehr, dass  
753 es nicht immer das gleiche ist von früh bis spät, sondern dass es ganz verschieden ist.  
754 Und auch, dass eine Fluktuation im Haus ist. Also manche Frauen könnten von mir aus  
755 ein bisschen früher ausziehen und eine Wohnung finden (lacht). Aber dass man einfach  
756 so ganz vielseitige Frauen kennenlernt, aus unterschiedlichen Kulturen, aus  
757 unterschiedlichen Lebenssituationen.
- 758 I: Und würden Sie sagen, dass Ihre Kenntnisse und Qualifikationen stimmig sind für die  
759 Vielzahl an Aufgaben oder die Aufgaben, die Sie zu erledigen haben hier?
- 760 B1: Also sagen wir es mal so: ich weiß zumindest, wohin ich Frauen vermitteln kann, wenn  
761 ich am Ende mit meinem Latein bin. Also ich bin keine Therapeutin, da hört es dann auf  
762 / Oder ich bin keine Rechtsanwältin, aber ich weiß um meine Kompetenzen und ja jetzt  
763 zum Beispiel Corona macht mich dafür sensibel, dass man ein bisschen mehr in diesem  
764 digitalen Bereich wissen sollte. Was muss ich tun, um vielleicht auch online beraten zu  
765 können. Oder auch was das Thema Statistik angeht, da bräuchte ich vielleicht auch  
766 einen Excel-Kurs oder so. Ja, da gibt es dann immer wieder Lücken. Aber im Großen  
767 und Ganzen fühle ich mich da schon befähigt für diese Arbeit.
- 768 I: (Lacht) Klingt gut.
- 769 B1: Ja (lacht).
- 770 I: Und B2, geht es Ihnen da ähnlich? Oder wie würden Sie das beschreiben?
- 771 B2: Doch, ich glaube gerade dieses Thema: wenn man an die Grenzen kommt, weiß man  
772 wo es weitergeht. Und einfach, dass man das System kennt. Ich glaube, wir sind hier  
773 gut mit Netzwerken ausgestattet, was wir schon vorhin hatten. Und dass man dann  
774 einfach weitervermitteln kann, wenn man an die Grenzen kommt. Die gibt es, und es  
775 gibt / Mir fällt gerade das Thema Schulden ein / Wenn Frauen kommen mit Schulden /  
776 Kann man immer eine Übersicht machen, aber wenn es um etwas Langfristiges geht,  
777 muss man zur Schuldnerberatung. Da kann man dann hin vermitteln und das ist ja auch  
778 Teil unserer Aufgabe, dass man eben an die richtigen Stellen vermitteln kann.
- 779 I: Und das heißt, Sie wissen, an wen Sie sich wenden können (B2: Genau) und würden  
780 Ihre Fähigkeiten und Kenntnisse so beschreiben (B2: Das versuche ich dann

- 781 herauszufinden) dass es für Sie passt? (B2: Ja) Und können auf Arbeit inwiefern das  
782 tun, was Sie gerne möchten?
- 783 B2: Also ich denke, dass wir eine große Freiheit haben. Ich denke, es ist auch mit diesen  
784 „Mehr Stunden“ gekommen. Also wir / Gibt natürlich Arbeiten, die sind einfach zu  
785 machen, die sind aber schön meistens. Wir haben aber auch große Freiheiten. Zum  
786 Beispiel durfte ich jetzt durch die Stundenerhöhung mit den Frauen immer abends  
787 einmal die Woche kochen. Weil mir das wichtig war, einfach auch mal so etwas  
788 Informelles mit den Frauen zu machen. Das war so eine Idee, die ich einfach hatte und  
789 die durfte ich sofort umsetzen. Und das finde ich einfach / Und da darf glaube ich jeder  
790 immer mit Ideen kommen. Das finde ich auch sehr angenehm.
- 791 I: Also auch dieses Offene, dass es der Träger oder die Leitung erlaubt und die  
792 Kolleginnen damit einverstanden sind (B2: Ja). Ja, dann bleiben wir gerade noch einmal  
793 bei Ihnen, B2. Wie würden Sie denn üblicherweise Ihre Art der Problembewältigung  
794 beschreiben?
- 795 B2: Ich glaube mir gelingt es in den meisten Fällen ruhig zu bleiben, also nicht in Panik zu  
796 verfallen oder irgendwie komplett hysterisch zu werden. Sondern einfach ruhig zu  
797 bleiben und mittlerweile auch einen Schritt zurück zu gehen und zu gucken, „Okay, was  
798 braucht es jetzt?“ Also nicht immer, aber ich probiere mich darin zu üben (lacht). Das  
799 einfach noch besser zu machen. Aber ich glaube, es klappt ganz gut, dass man nicht  
800 gleich reagieren muss, sondern auch mal durchatmen darf. Dann weiter (I: Auch Mensch  
801 sein kann?) Ja, genau.
- 802 I: Ja, und wenn Sie eine neue Aufgabe bekommen, gehen Sie dann grundsätzlich davon  
803 aus, diese mit Ihren Kompetenzen bewältigen zu können?
- 804 B2: Ich probiere es zumindest. Also ich denke, auch da könnten wir im Team offen darüber  
805 sprechen, wenn es nicht so wäre. Aber ich probiere gern etwas neues aus und / Also  
806 ich bin schon jemand, der dann erstmal nervös ist, auch wenn ich immer mal wieder  
807 rückgemeldet kriege, dass man mir das nicht anmerkt (lacht). Aber / Ja, doch, ich  
808 probiere gern Sachen aus und das sind ja dann auch solche Erfolgsmomente, wenn es  
809 dann klappt.
- 810 I: Das ist schön. Gut zu hören. Und haben Sie das Gefühl, psychisch belastende  
811 Situationen selbst beeinflussen zu können?

- 812 B2: \*3 sec\* Wie meinen Sie //
- 813 I: Inwiefern tritt da ein Gefühl auf, dass Sie nicht machtlos sind? Haben Sie ein Gefühl,  
814 dass Sie eher etwas dagegen tun können gegen psychisch belastende Situationen oder  
815 haben Sie eher das Gefühl, denen ausgesetzt zu sein?
- 816 B2: \*4 sec\* Also ausgesetzt fühle ich mich dem nicht. \*4 sec\* Ich glaube dadurch, dass wir  
817 eben auch Rücksprache halten können, nachfragen / Also gerade eben bei der Leitung  
818 nachfragen, ja. Glaube da kann man gut dagegenwirken, dass man da sich eben nicht  
819 machtlos fühlt oder dann eben auch, dass ich in der Situation vielleicht erstmal gar nicht  
820 reagieren muss, sondern eben erstmal überlegen muss „Okay, was ist der nächste  
821 Schritt“. Und dem dann eben nicht ausgesetzt zu sein.
- 822 I: Ja. Und dann würde ich das auch gerne übergeben, B1. Gibt es bei Ihnen das Gefühl,  
823 B1, psychisch belastende Situationen selbst beeinflussen zu können?
- 824 B1: Ja. Also ich denke schon, dass ich da über Ressourcen und Mittel verfüge, um damit  
825 gut umzugehen. Klar, manchmal denkt man so „Ah, und jetzt?“ Oft hilft es, einfach mal  
826 eine Nacht drüber zu schlafen (lacht) oder mal wirklich diesen Schritt zurück zu machen  
827 und nicht sofort in Wallung zu geraten. Also das habe ich glaube ich gelernt. Dass das  
828 Meiste / Wir haben ja zum Beispiel manchmal Frauen / Manchmal nehmen wir Frauen  
829 auf, da muss alles auf der Stelle und sofort und am besten gestern schon passiert sein  
830 und man macht und tut und röhrt und am nächsten Tag ist sie weg (lacht). Und ich  
831 glaube da habe ich viel von gelernt, dass man alles mal mit ein bisschen Ruhe  
832 betrachten sollte. Und ja, wenn man nicht weiterweiß, weiß man, an wen man sich  
833 wenden kann oder man weiß sich zu helfen mittlerweile
- 834 I: So sieht auch die Problembewältigung aus?
- 835 B2: Ja. (I: Schritt zurück und durchatmen?) Genau. Ja, und gucken, wer kann mir / Wenn  
836 ich selbst nicht weiterweiß, wer weiß es vielleicht. Woher kriege ich das nötige Wissen  
837 und womit kann ich die Lücke füllen, wenn ich mir irgendwas noch aneignen muss?
- 838 I: Das heißt, Sie gehen auch davon aus, dass wenn Sie eine neue Aufgabe bekommen,  
839 dass Sie diese auf jeden Fall bewältigen können?
- 840 B2: Ja. Vielleicht nicht auf Anhieb, aber ich kriege das schon irgendwie hin.
- 841 I: Ist ja oft, so, man muss es ja einmal durchspielen (B2: Ja) und //

- 842 B2: Dann kann man sich Sachen so ein bisschen einteilen und gucken, was ist konkret jetzt  
843 der Punkt, an dem ich hänge? Und wenn man das so ein bisschen analysiert oder sich  
844 drauf fokussiert: „Wo ist denn jetzt gerade die Stelle, an der es nicht weitergeht?“ und  
845 da zu gucken, „Wer kann mir denn da weiterhelfen?“
- 846 I: Gibt's denn Themen bezüglich Ihrer psychischen Belastung und deren Bewältigung, die  
847 wir noch nicht angesprochen haben, die Sie aber gerne noch erwähnen möchten?
- 848 B1: Was mir sehr geholfen hat in der Vergangenheit, war sich bewusst zu machen, über  
849 welche Ressourcen die Frauen tatsächlich verfügen. Wenn man heimgeht und denkt  
850 „Oh Gott, wie soll die Frau jetzt diesen Abend überstehen, weil die hat ja die und die  
851 Termine diese Woche, das ist ja ganz furchtbar“, sich da klar zu machen: „Ey, die Frau  
852 kam mit zwei Kindern vielleicht über das Mittelmeer im Schlauchboot und kam dann in  
853 Italien an und hat den Weg bis hier hin bewältigt, die wird morgen auch den Termin im  
854 Jobcenter, bei sonst wo hinkriegen“. Also ja, sich das mal klarzumachen, was die alles  
855 in ihrem Leben auch erreicht haben oder durchgestanden haben und dann hilft mir das  
856 manchmal auch ganz gut, loszulassen. Und beruhigt zu sein.
- 857 I: Und Sie, B2, gibt's etwas, das wir noch nicht angesprochen haben bezüglich  
858 Bewältigung?
- 859 B2: Ich glaube auf der einen Seite die Ressourcen, aber dann / Es ist auch eine Ressource  
860 zu sehen, warum manchmal eine Frau handelt, dass sie einen Grund dafür hat, warum  
861 sie so handelt. Weil es für uns ja manchmal nicht so verständlich ist. Und es kann einen  
862 zum Verzweifeln bringen. Aber einfach zu sehen: die hat einen Grund, warum sie das  
863 tut. Und das zu hinterfragen, um dadurch auch mehr Verständnis dafür aufzubringen.
- 864 I: Ja. Dann kommen wir auch schon zu den Handlungsempfehlungen. Ja, was würden  
865 Sie, B2, einer neuen Mitarbeiterin empfehlen, wie Sie die psychischen Belastungen am  
866 besten reduzieren oder vermeiden kann?
- 867 B2: \*3 sec\* Also ich glaube gleich immer ansprechen. Auch im Team ansprechen, wenn  
868 etwas belastend ist. Seine Grenzen wahrnehmen. Eine Auftragsklärung immer zu  
869 machen. Oder wenn man dann irgendwann man spürt es ist zu viel, mal zu schauen,  
870 welche Akteure spielen denn alles mit? Also sich bewusst zu machen: „Was ist meine  
871 Aufgabe, was muss ich tun?“ Ja. Und sich – wenn man das braucht – ein Ritual zu  
872 fassen, wie man vielleicht in den Feierabend starten kann. Da ist jeder anders. Ich  
873 denke, das muss auch jeder für sich schauen, was er braucht. Aber ich denke / Wenn

874 man an dem Punkt ist, das auch einfach aussprechen zu dürfen. Ich glaube, das ist  
875 ganz wichtig. Dass wenn es einfach mal zu viel ist, dass man das sagen darf und soll  
876 und das einfach spüren muss, wo meine Grenzen auch sind. Weil ich denke, muss man  
877 ja spüren, sonst weiß man es nicht.

878 I: Gibt's etwas vom Träger, was Sie vorhin erwähnt hatten, was Sie empfehlen würden?  
879 Oder was besonders unterstützend ist?

880 B2: Ich denke da vielleicht einfach Angebote, die da sind, wahrnehmen. Also es gibt  
881 Mitarbeiterversammlungen, um einfach den Träger kennenzulernen und einfach zu  
882 wissen, wo man sich hinwenden kann. Ich glaube das ist ganz gut, also auch  
883 Mitarbeitervertretungen und solche Strukturen, dass man die auch kennt (I:  
884 Ansprechpartner kennen) Ja. Und eben zu wissen, wo man sich hinwenden kann, falls  
885 es nötig ist.

886 I: Ja. Und haben Sie eine Idee wie und durch wen diese Unterstützungsmöglichkeiten  
887 weiter gefördert werden könnten? Von Trägerseite her oder von dem, was Sie bislang  
888 erzählt hatten?

889 B2: Nein. Also ich denke, wenn es bei uns eine neue Mitarbeiterin gibt / Ich denke wir haben  
890 Praktikanten / Ich glaube, dass sie das gut spüren kann eben durch unsere Leitung,  
891 dass sie das gut vermittelt und wir das im Team auch so vermitteln. Aber sie auch eben  
892 die Möglichkeit hat, andere Kreise kennenzulernen. Eben auch zur Mitarbeitervertretung  
893 zu gehen um die Strukturen kennenzulernen. Glaub auch / Also von meinem Gefühl her  
894 funktioniert das gut.

895 I: Und was benötigen Sie konkret, um Ihre Gesundheit aufrecht erhalten zu können?

896 B2: Ja, schon das soziale Umfeld, glaub das ist schon wichtig. \*5 sec\* Ja, ich glaube, das  
897 ist so das wichtigste. Dass man da irgendwo ankommen kann.

898 I: Okay. Und Sie, B1?

899 B1: Ja, wurde ja schon viel gesagt von der Kollegin, was ich genauso unterschreiben kann.  
900 Was mir noch einfallen würde bei neuen Mitarbeiterinnen ist, ja so dieses Thema „Nähe-  
901 Distanz“ gut im Blick zu haben. Gerade bei Praktikantinnen. Also zum Beispiel / Also ich  
902 kenne es selbst so von früher von meinen ersten Jobs / Oder kriege es auch jetzt immer  
903 bei den Praktikantinnen mit, dass man sagt „Ah, ich zeige mal wo es hier so schön ist  
904 in Stadt A, da ist ein ganz tolles Café, so mein Lieblingscafé.“ Und da sitzt man dann

905 plötzlich mit der Klientin im eigenen Lieblingscafé. Und plötzlich ist sie vielleicht auch  
906 nach Feierabend dort. Ja, dass man auf sowas unbedingt achtet, dass man da einen  
907 klaren Schnitt macht. Oder auch darauf achtet, „was erzähle ich von mir? Was ist für  
908 mich okay?“ Das denk ich darf individuell unterschiedlich sein. Aber da ist die Grenze  
909 auch fließend, also muss jede für sich definieren. Und wurde ja schon gesagt, ja,  
910 Praktikantin ist immer so ein Thema, da kommt es immer zu Gesprächen „Wie kann ich  
911 mich gut abgrenzen, wie kann ich Distanz halten?“ Und ja, dass man da vielleicht auch  
912 schaut „Hey, kannst du dir vielleicht so ein Ritual zusammenbasteln?“ Oder „Was sind  
913 so deine Ressourcen für daheim?“

914 I: Also auch das mal durchsprechen „Was sind denn deine Ressourcen?“

915 B1: Genau. Wir machen das ja mit Klientinnen teilweise auch, dass man so bespricht / Bei  
916 der Hausversammlung „Ey, wo hast denn du Ressourcen? Was tut dir gut, wenn es mal  
917 zu einer Krise kommt, wenn es dir mal nicht wirklich gut geht?“ Und das finde ich  
918 manchmal auch ganz gut für sich so durchzugehen. Vielleicht sich das manchmal auch  
919 mal aufzuschreiben, wenn man dann heimkommt und merkt „Ich bin total aufgebracht  
920 und irgendwas beschäftigt mich“. Vielleicht einfach so einen Blick auf seine Liste wirft  
921 „Ah, Musik hören, ah was weiß ich, Trampolin hüpfen, keine Ahnung was“ (lacht). Dass  
922 man irgendwie weiß „Ah, so komme ich wieder runter“. Damit kann ich mich gut  
923 ablenken. Und was ich noch ergänzen wollte: Ich denke auch, dass die Angebote von  
924 Trägerseite gut sind und was ich auch gut finde / Also wir haben auch / Ich finde es auch  
925 gut, dass man auch von Mitarbeiterinnenseite die Möglichkeit hat, eben an der  
926 Mitarbeitervertretung mitzuarbeiten. Das ist ja sowas wie Gewerkschaft bei uns äh  
927 Betriebsrat. Genau, dass man weiß „man hat da Optionen, man kann sich da  
928 einbringen“.

929 I: Das auch zu nutzen (B1: Genau, ja). Und wahrscheinlich auch wegen der persönlichen  
930 Kontakte innerhalb des Trägers, die auch zu nutzen?

931 B1: Ja.

932 I: Was würden Sie sagen, wie könnte das gefördert werden? Gibt es da etwas, an das Sie  
933 denken, was Sie sich wünschen würden?

934 B1: Nein, aber es wurde ja auch schon gesagt: es gibt ja diese Mitarbeiterversammlungen  
935 und verschiedene Angebote von Trägerseite, wo man mal wieder zusammenkommt.  
936 Also ich denk jetzt ich als Leitung öfter als die Kolleginnen, aber wir haben zum Beispiel

- 937 auch eine Kollegin, die in der Mitarbeitervertretung selber tätig ist. Und ich glaube die  
938 erzählt da auch immer wieder davon, sodass da jeder auch informiert ist über die  
939 Möglichkeiten, die da existieren.
- 940 I: Also haben Sie da keine Verbesserungsideen? (B1: Nein) Wo man sagen könnte  
941 „Mensch, das würde mir noch mehr helfen“ oder könnte man noch ausbauen?
- 942 B1: Nein. Also was sich sehr verändert / Dass es früher intensiver war, so die Kolleginnen  
943 so vor 20 Jahren, dass es intensiver war. Die haben nach Feierabend zusammen  
944 Theaterstücke entwickelt, was weiß ich und haben da viel mehr / Da war viel mehr  
945 Privates nach Feierabend sag ich jetzt mal und das ist auch so eine gesellschaftliche  
946 Veränderung, dass das bei jedem eher so ins Private zurückgegangen ist. Ich brauche  
947 jetzt wie gesagt kein Sportangebot von meinen Träger, weil ich einfach das privat habe.  
948 Aber zum Beispiel was ich gut finde: es gibt einen Firmenlauf, da macht der Träger mit.  
949 Da kann man – wenn man möchte – mitmachen. Das ist auch wieder so eine  
950 gemeinschaftsstiftende Aktivität. Finde ich gut, das Angebot, kann man annehmen,  
951 muss man aber nicht. Es ist so zwanglos.
- 952 I: Das Zwanglose ist auch das Gute dran, dass man nicht Mitglied sein muss oder in  
953 irgendwelchen Mitarbeitervereinigungen //
- 954 B1: Genau, genau. Hmhm.
- 955 I: Dass man sich das vorher überlegen kann.
- 956 B1: Hmhm.
- 957 I: Ja, dann letztendlich noch die Nachfrage, ob es weitere Ratschläge gibt oder letztlich  
958 auch Verbesserungsvorschläge, wie Unterstützung gelingen kann oder psychische  
959 Belastung vermieden werden kann?
- 960 B1: Nein, es ist glaube ich wichtig, dass man nicht denkt „Ich rette die Welt“ und „Ich muss  
961 mich jetzt aufopfern, dass es jemand anderem gut geht“, sondern / Das ist immer so  
962 dieses Beispiel mit dem Flugzeugabsturz, wenn die Mutter mit Kind im Flugzeug sitzt  
963 und sich nur um das Kind kümmert, dann stürzen sie beide ab. Sondern sie muss  
964 erstmal für sich selbst gucken, dass sie Sauerstoff bekommt. Also wenn es mir nicht gut  
965 geht, kann ich keine gute Arbeit machen. Und von daher bin in dem Moment ich die  
966 wichtigste Person. Das denke ich kann man so stehen lassen.

967 B2: Ja, da kann ich mich nur anschließen. Auf sich selber achten, sich etwas Gutes tun.  
968 Dann vielleicht gerade auch nach einem stressigen Tag wissen, was mir guttut. Und  
969 sich das dann auch gönnen und dadurch abzuschalten.

970 I: Gibt's denn dann noch etwas Wichtiges zum Thema psychische Belastungen und deren  
971 Bewältigung hier in der Frauenhausarbeit, das Sie gerne noch loswerden möchten?

972 B1: Glaube es ist vor allem wichtig, dass man Spaß bei der Arbeit hat, auch wenn es sich  
973 vielleicht krass anhört, man hat ja mit gewaltbetroffenen Frauen und Kindern zu tun. Der  
974 Spaß und das Lachen dürfen auf keinen Fall zu kurz kommen. Dass man einfach  
975 Arbeitsfreude auch behält. Natürlich gibt's auch manchmal Tage, wo man keinen Bock  
976 hat, aber es hält sich gefühlt in Grenzen.

977 B2: Ja, das hat B1 ja vorhin auch schon gesagt: die Erfolge sehen. Also zu schauen, was  
978 gelingt und „wie oft schafft es eine Frau in die eigene Wohnung?“ und „Wie gut  
979 entwickeln sich manche Kinder? Und sich daran festhalten. Und ja, einfach das Positive  
980 sehen. Das finde ich immer wichtig. Nicht in dem Negativen kaputtgehen.

981

### **E.3 Person 3**

Hochschule Magdeburg-Stendal  
Claudia Andersch, B.A.



Masterthesis-Forschungsprojekt:

# Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern

Weiblich, Alter zwischen 20-29 Jahren, stellvertretende Leitung

## Interviewkontext:

Entspannte Telefoninterviewsituation (kein persönliches Treffen aufgrund von Corona-Maßnahmen)

## Inhaltsangabe:

Die Mitarbeiterin berichtet über psychischen Belastungen bei der täglichen Arbeit im Frauenhaus. Besonders hebt sie neben den belastenden Fällen das Arbeiten mit „schwierigen Frauen“ hervor, welches durch ein rücksichtsloses Verhalten geprägt ist und die Sicherheit der Mitarbeiterin gefährdet. Auch die teilweise fehlende Unterstützung der Polizei in gefährlichen Situationen belastet die Interviewte. Den Zeitmangel bei der Arbeit sowie das Spannungsverhältnis zwischen der Rolle der Vertrauens- und Aufsichtsperson für die Frauen beschreibt sie als widersprüchliche Arbeitsanforderung. Person 3 ist flexibel in ihrer Arbeitsgestaltung und schätzt dies. Sie erfährt durch den Träger, die Frauen und den Verband eine hohe Wertschätzung. Der Austausch im Team, mit dem Partner, mit Freunden sowie Weiterbildungen, das Kennen der eigenen Kompetenzen sowie der Grenzen, eine strukturierte Arbeitsweise, Reflexion und Supervision sind für sie Ressourcen. Ihr ist es wichtig, nach der Arbeit abschließen, sich distanzieren und abschalten zu können. Ihre Motivation besteht im Erfolge Sehen, der ganzheitlichen Begleitung und dem helfen können.

**Schlüsselwörter:** Psychische Belastungen, Austausch im Team, Spannungsverhältnis, Reflexion, Grenzen kennen

Anzahl Zeichen ohne Leerzeichen: 32.614

Interviewdauer: 49 Minuten

Interviewname: Person 3

Datum: 12.05.2020

**Anonymisierung (soweit notwendig):** Name der Mitarbeiterin, Trägername, Stadtname

**Interviewvereinbarung:** Befragungsperson räumt Claudia Andersch Nutzungsrechte für ihre Forschung im Rahmen der Masterthesis ein.

1 I: Ich möchte Sie bitten, mir von allen psychisch belastenden Situationen seit Ihrem ersten  
2 Tag im Frauenhaus bis zum heutigen Tag zu erzählen.

3 B: Hm, genau. Ja, alle kann ich natürlich jetzt so nicht wiedergeben, das sind jetzt auch  
4 schon ein paar Jahre. Aber ich erzähl jetzt einfach so ein bisschen, was mir gerade in  
5 Erinnerung geblieben ist. So das immer Wiederkehrende. Situationen, die schwierig  
6 sind. Also zu Beginn meiner Tätigkeit war's auf jeden Fall schon teilweise schwierig die  
7 Erzählungen der Frauen auch gut auszuhalten bzw. das nicht so sehr mit nach Hause  
8 zu nehmen. Weil es natürlich schon sehr extreme Erfahrungen von den  
9 Frauenhausbewohnerinnen gibt, wo teilweise wirklich jahrelange massive Gewalt,  
10 Vergewaltigungen usw. ne Rolle gespielt haben, Fluchtgeschichten, Morddrohungen  
11 etc. Also das sind schon tatsächlich Sachen, die lassen einen schon schlucken. Und ich  
12 glaub am Anfang war das schon so, dass ich nicht direkt aus dem Haus gegangen bin  
13 und die Sache war dann gegessen sozusagen, sondern das hat man dann schon immer  
14 nochmal ein bisschen mit nach Hause genommen. Ja, dann gab's andere Situationen,  
15 wenn wir beispielsweise mit den Bewohnerinnen auch mal in die Wohnung gehen. Also  
16 es ist so, wir bieten den Frauen an, die Sachen, die sie jetzt nicht mitnehmen konnten /  
17 Es ist ja so, manche Frauen stehen bei uns vor der Tür und haben vielleicht gerade mal  
18 ihren Geldbeutel dabei und mehr nicht / Dass wir nochmal in die Wohnung gehen um  
19 persönliche Dinge rauszuholen. Das machen wir allerdings schon immer mit  
20 Polizeibegleitung, einfach auch für unseren Schutz und den Schutz der Frau. Aber auch  
21 bei solchen Dingen kommt's dann teilweise zu unangenehmen Begegnungen. Ein  
22 Beispiel: ich war mit der Frau in der Wohnung und die Polizei war auch mit dabei. Und  
23 da haben wir die Sachen schon alle geholt. Der Partner war nicht vor Ort, der war nicht  
24 in der Wohnung. Und dann sind wir runtergefahren, also ich war die erste, die unten war  
25 und stand außen auf dem Gehsteig und ja, dann näherte sich mir ein sehr, sehr großer  
26 und massiger Mann, der dann wirklich auf fast 20cm auf mein Gesicht rankam und von  
27 mir halt auch verlangt hat zu wissen, wo die Frau sich aufhält, wo seine Kinder sind.  
28 Und die Polizei stand ein paar Meter weiter und ist nicht eingeschritten. Also das war  
29 wirklich schwierig. Und vor allem, es ist nichts passiert, aber diese Nachwirkungen: der  
30 kennt mich jetzt, der hat mein Gesicht gesehen, der weiß jetzt wer ich bin. Wenn der  
31 einem jetzt doch mal zufällig irgendwo begegnet, wenn man privat vielleicht jetzt  
32 irgendwo unterwegs ist, also das sind dann schon so Vorkommnisse die ein bisschen  
33 schwierig sind.

- 34 I: Ja, genau.
- 35 B: Was noch belastend ist: es ist ja jetzt nicht so, dass alle Bewohnerinnen jetzt so gut  
36 mitarbeiten und dass es da mit den Bewohnerinnen Schwierigkeiten gibt. Also es gibt  
37 Frauen, die sind teilweise sehr, sehr fordernd, die spielen teilweise uns Mitarbeiterinnen  
38 gegeneinander aus. Die behaupten dann teilweise / sagen zur einen Kollegin, die  
39 andere hätte ihr das versprochen und dabei stimmt es gar nicht. Oder dass sie uns  
40 anschreien oder auch beleidigend werden. Also solche Vorkommnisse gibt es auch. Das  
41 ist tatsächlich auch immer wieder belastend, also wenn die Frauen teilweise sehr  
42 rücksichtslos werden, sehr fordernd sind, unverschämt auch teilweise uns gegenüber  
43 werden. Auch herausfordernd ist, wenn bestimmte Frauen psychische Erkrankungen  
44 haben oder entwickeln. Grundsätzlich ist es so, dass wir keine Frau aufnehmen können,  
45 die eine psychische Erkrankung hat, einfach weil wir nicht rund um die Uhr da sind. Wir  
46 können die Versorgung nicht gut gewährleisten. Aber hin und wieder kommt es vor, dass  
47 eine Frau eine psychische Erkrankung hat, die wir nicht im Vorfeld erfahren haben bzw.  
48 dass die eine oder andere eine Psychose entwickelt oder in eine Depression rutscht und  
49 selbstgefährdend wird etc. Und das sind dann schon auch immer Situationen, wo man  
50 sagt, dass es belastend ist. Also wenn es dann vielleicht in eine Zwangseinweisung in  
51 die Psychiatrie geht etc. Das sind dann auch immer schwierige Situationen. Aber ich  
52 glaub, das war jetzt so / Was vielleicht auch noch wichtig ist: das Schicksal der Kinder.  
53 Das ist schon auch nochmal was, was einen berührt, sag ich mal. Zum einen, was die  
54 Kinder alles erlebt haben. Teilweise sieht man das auch an Verhaltensauffälligkeiten  
55 etc. Aber auch alle Mamas sind nicht perfekt. Wenn man einfach auch  
56 Kindeswohlgefährdungen der Kinder miterlebt, die bei uns in den Einrichtungen sind.  
57 Wo man merkt: die sind einfach nicht gut versorgt, die Mutter kümmert sich nicht. Solche  
58 Dinge, wo wir dann auch letztendlich bei Kindeswohlgefährdungen das Jugendamt  
59 einschalten müssen. Das sind dann auch Dinge die belastend sein können. Mögliche  
60 Inobhutnahmen.
- 61 I: Das heißt, sie haben auch mögliche belastende Situationen in Bezug auf die Klientinnen  
62 erlebt. (B: Hmhm, ja.) Gibt es auch, ja //
- 63 B: Doch schon. Also auf jeden Fall immer im Zusammenhang mit den Klientinnen. Ich muss  
64 sagen, unser Team an sich ist sehr harmonisch, das heißt wir können da viel auffangen.  
65 Das heißt die Belastungen an sich, die hängen schon tatsächlich immer mit der Arbeit

- 66 an sich zusammen, also mit den Klientinnen, mit der Geschichte der Klientinnen, mit  
67 den Kindern der Klientinnen oder mit deren Verhalten.
- 68 I: Das heißt Sie haben jetzt weniger psychische Belastungen durch Akteure oder  
69 Institutionen der Interventionskette?
- 70 B: Nein, das kann ich jetzt tatsächlich nicht sagen, nein.
- 71 I: Ja. Und Arbeitsphasen, die Sie als psychisch belastend betrachten würden?
- 72 B: Was meinen Sie jetzt mit Arbeitsphasen?
- 73 I: Gibt's spezifische Phasen wo man sagt, dass es intensiver ist. Und dass es eben  
74 aufgrund der Situation mit dem Personalschlüssel //
- 75 B: // Also was oft schwierig ist, ist tatsächlich der Sommer. Einfach weil da viele  
76 Kolleginnen im Urlaub sind und weil sich da mehr Arbeit auf weniger Kolleginnen verteilt.  
77 Das ist schon immer eine Zeit, die ist sehr anstrengend. Das muss man sagen, aber das  
78 ist eigentlich das einzige.
- 79 I: Okay. Und wie schätzen Sie die Freiheit bei der Gestaltung Ihres Arbeitstages und  
80 Arbeitsablaufs ein?
- 81 B: Also wir haben feste Arbeitszeiten, die sind vorgegeben. Wir haben zusätzlich  
82 Rufbereitschaften, die werden im Vorfeld geplant, also wer wann welche  
83 Rufbereitschaften übernimmt. Entweder übers Wochenende oder über Nacht, das wird  
84 von uns Mitarbeiterinnen abgedeckt. Manche Frauenhäuser machen das über  
85 Ehrenamtliche, aber wir machen das selbst. Also das ist alles vorgegeben. Aber wie der  
86 Tag dann inhaltlich gestaltet wird, also wann ich mit wem welche Termine mache, wann  
87 ich welches Gespräch mit welcher Frau führe, da bin ich relativ frei. Ich denke, dass ich  
88 eine gute Handhabung. Wir sprechen uns unter uns Kolleginnen viel ab, von daher läuft  
89 das eigentlich gut.
- 90 I: Okay. Und das würde heißen, Sie schätzen auf jeden Fall auch die Freiheit, Ihren Tag  
91 flexibel strukturieren zu können?
- 92 B: Ja, auf jeden Fall. Teilweise muss man auch selber flexibel sein, weil da Dinge  
93 dazwischenkommen, die hat man so nicht geplant. Beispielsweise wenn spontan eine  
94 Aufnahme ansteht. Das weiß man erst teilweise eine Stunde vorher, da muss man sich  
95 dann flexibel anpassen. Aber auch das ist halt so, das wird halt von der Stelle so  
96 verlangt, ist aber auch vollkommen in Ordnung.

97 I: Okay. Wie würden Sie denn Ihre Situation bezüglich Entgelt, Wertschätzung und  
98 Arbeitsplatzsicherheit bewerten?

99 B: Hmm, also Arbeitsplatzsicherheit – unser Träger ist Träger B in Stadt B – und die  
100 Arbeitsplatzsicherheit würde ich als sehr gut beschreiben. Entgeltmäßig bin ich auch  
101 zufrieden. Ich meine im Vergleich zu anderen Berufsabschlüssen ist das immer nochmal  
102 was Anderes, aber ich bin zufrieden damit auf jeden Fall. Die Wertschätzung innerhalb  
103 des Träger B ist hoch. Naja, die gesellschaftliche Wertschätzung, das ist so eine Sache  
104 (lacht), also das kommt glaub ich ganz drauf an. Manche schätzen es schon sehr hoch,  
105 welche Arbeit man leistet, aber viele andere wissen glaub ich gar nicht, was  
106 Sozialarbeiter oder Sozialpädagogen überhaupt so täglich tun. Ich denk es hängt  
107 vielleicht viel mit Unwissenheit zusammen, aber die gesellschaftliche Wertschätzung,  
108 da könnte sicherlich (lacht) ein bisschen mehr gehen auf jeden Fall.

109 I: Aber dennoch hält es die Waage, sodass Sie sagen würden „Entgelt,  
110 Arbeitsplatzsicherheit, Wertschätzung stufe ich als gut ein?“

111 B: Ja doch, da bin ich zufrieden.

112 I: Inwiefern belasten Sie denn Arbeitsanforderungen, die sich eigentlich widersprechen?  
113 Das heißt z.B. schnell etwas gründlich erledigen.

114 B: Ja, ja. Also ich sag mal so, ich versuche, es passiert mir schon oft / „Okay, jetzt habe  
115 ich zu wenig Zeit und müsste das und das noch schaffen“ – da fühl ich mich schon  
116 gestresst. Aber oft setz ich mich tatsächlich selber unter Druck. Also ich weiß, ich kann  
117 die Dinge schon auch Schritt für Schritt machen, nach und nach – und was ich heut nicht  
118 schaffe, das mache ich morgen. Aber ich glaub, das ist auch so ein bisschen mein  
119 eigenes Problem. Ich bin auch eher perfektionistisch veranlagt. Und wenn man  
120 manchmal sagen würde „Okay, 90% reichen auch für heute, die restlichen machst du  
121 morgen“ / Also das ist so ein bisschen so ein persönliches Problem würde ich sagen,  
122 aber grundsätzlich ist das eigentlich in Ordnung. Das passt schon. Was eher schwierig  
123 ist – sich widersprechende Anforderungen – wenn man zum einen eigentlich  
124 Vertrauensperson der Bewohnerin sein möchte und zum anderen beispielsweise eine  
125 Kindeswohlgefährdung beobachtet. Also da ist man dann auch im Zwiespalt: zum einen  
126 möchte man der Frau eine gute Unterstützung und Hilfe bieten, auf der anderen Seite  
127 muss man das jetzt dem Jugendamt weitergeben – natürlich. Und da ist dann natürlich  
128 das Vertrauensverhältnis gestört. Ähnlich ist es auch, wenn die Frauen sich nicht an die  
129 Hausregeln halten können. Also wir haben dann immer die Möglichkeit, Abmahnungen

130 zu geben. Bei uns gibt es maximal drei Abmahnungen, die letzte wäre dann die  
131 Kündigung. Nach so einer Abmahnung – wenn die Frauen sich nicht an die Regeln  
132 halten – ist auch das Beziehungsverhältnis gestört. Und das ist tatsächlich oft schwierig,  
133 wenn man eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung aufbauen will auf der einen Seite, auf  
134 der anderen die Hausregeln die Hausregeln durchsetzen muss. Also das sind oft  
135 Spannungsverhältnisse, die sind oft schwierig muss ich sagen.

136 I: Auf so etwas hatte meine Frage auch abgezielt. Gibt es noch mehr, was Ihnen dazu  
137 einfällt?

138 B: Also das ist vor allem das: Sanktionieren auf der einen Seite und Vertrauen aufbauen  
139 auf der anderen Seite. Das steht sich tatsächlich oft entgegen. Wir haben jetzt im Team  
140 manchmal die Lösung gefunden / Also wir haben ein Bezugsbetreuersystem, dass die  
141 Sozialpädagogin, die mit der Frau arbeitet, nicht die Abmahnung gibt. Also wenn es  
142 irgendwie einzurichten ist. Also ich bin stellvertretende Leitung, deswegen ist es  
143 manchmal ein bisschen schwierig, denn ich muss oft die Abmahnungen geben und ich  
144 arbeite natürlich auch mit vielen Frauen. Deshalb ist es natürlich nicht immer machbar,  
145 aber ich versuch dann – falls es sich nicht umgehen lässt – trotzdem danach nochmal  
146 das Gespräch zu suchen und einfach zu sagen, dass lediglich das Verhalten sanktioniert  
147 wurde, aber dass es mit der persönlichen Beziehung nichts zu tun haben sollte. Genau.

148 I: Das ist eine gute Lösung.

149 B: Man muss es zumindest probieren, weil viele Frauen nehmen es dann gleich persönlich  
150 und fühlen sich persönlich angegriffen und darum geht's ja im Prinzip nicht. Es geht ja  
151 nicht darum, dass ich die Bewohnerin nicht mehr mag oder nicht mehr mit ihr  
152 zusammenarbeiten will, sondern dass sie die Regeln gebrochen hat. Das sind einfach  
153 zwei Paar Schuh.

154 I: Dass ein professionelles Verhältnis aufrechterhalten werden soll.

155 B: Genau, genau, genau. Geht natürlich nicht immer. Also ich sag mal so, ich hatte einen  
156 Fall, der ist jetzt noch nicht so alt, da hatte ich eine Frau auch sanktioniert mit einer  
157 Abmahnung. Die hat mich dann hintenrum als „Schlampe“ betitelt. Da ist dann natürlich  
158 die Zusammenarbeit gestört, das muss ich ganz klar sagen.

159 I: Das ist wahr, aber kommt auch sicher darauf an, wie man es annimmt. Es ist sicher  
160 etwas, was Sie dann belastet?

- 161 B: Ja, das ist schon schade, weil man weiß, dass man eine gute Arbeit macht und den  
162 Frauen mit Rat und Tat zur Seite steht und wir auch viel für die Frauen tun und sowas  
163 ist dann – da kann ich für alle Kolleginnen sprechen – sehr traurig. Ich sag mal / Das  
164 was die monetäre Anerkennung, das was da fehlt, das würde man gerne gutmachen mit  
165 Wertschätzung durch die Frauen, dass die sagen „Danke“. Einfach „danke“ – das passt  
166 dann schon. (I: Genau.) Genau, und das steht dem dann leider bisschen entgegen.
- 167 I: Das versteh ich und es ist sicher belastend, wenn es von jemandem kommt, um den  
168 man sich vorher besonders bemüht hat.
- 169 B: Genau, genau, auf jeden Fall.
- 170 I: Haben Sie da gerade noch weitere Beispiele, oder kann ich die nächste Frage stellen.
- 171 B: Ja, das war jetzt das prägnanteste, was mir gerade einfällt, dann gehen wir doch zur  
172 nächsten.
- 173 I: Okay. Dann weiß ich, dass es momentan sehr belastend ist durch die Corona-Situation.  
174 Dennoch die Frage, denken Sie generell, dass private Belastungen auf Ihre Situation  
175 auf Arbeit einwirken?
- 176 B: Gute Frage. Es ist so, wir brauchen letztendlich schon das Vermögen, empathisch auf  
177 unser Gegenüber einzugehen und ich würde jetzt mal sagen, wenn man es professionell  
178 schafft, ist es schon so, dass man private Dinge in der Arbeit zurückstellen kann. Aber  
179 es gibt immer Situationen, die einen dann so sehr belasten, dass man in der Arbeit nicht  
180 ganz unvoreingenommen sein kann. Beispielsweise im familiären Hintergrund verstirbt  
181 oder mein Partner trennt sich von mir, das sind sicherlich Dinge, die einen Einfluss in  
182 die berufliche Situation nehmen können. Ich denke, wichtig ist, dass es einem bewusst  
183 ist. Ich zum Beispiel sag – ganz banal – wenn ich Kopfweg hab „Mensch du, mir geht’s  
184 heut nicht so gut, ich habe ein bisschen Kopfschmerzen. Nur, dass du Bescheid weißt.“  
185 Einfach, dass die Bewohnerin das nicht auf sich bezieht und weiß, dass es mir heute  
186 nicht so gut geht und dann ist das zumindest geklärt. Ich denke schon, das keiner davon  
187 frei ist, dann doch hin und wieder mal was mit in die Arbeit zu nehmen, was privat eine  
188 Rolle spielt. Aber ich denke, dass man zumindest so professionell sein muss/sollte, um  
189 das gut handeln zu können, und sich der Wirkungen bewusst sein sollte.
- 190 I: Hmm. Gibt es sonst noch Themen bezüglich Ihrer psychischen Belastung bei der  
191 Arbeit, die wir noch nicht angesprochen haben, die Ihrer Meinung aber wichtig sind?
- 192 B: Hm. Ich überlege. Nein, ich glaub eigentlich wir hatten die Dinge ganz gut beleuchtet.

- 193 I: Okay. Dann würde ich Sie gern fragen, wie Sie denn psychische Belastung bewältigen  
194 oder bewältigt haben und wer oder was Sie dabei unterstützt hat?
- 195 B: Ja, also einen ganz großen Stellenwert nehmen meine Kolleginnen ein, das muss ich  
196 ganz klar so sagen. Das ist einfach mega wichtig, sich da austauschen zu können. Auch  
197 wenn man gerade eine belastende Situation erlebt hat, sich dann direkt mit den  
198 Kolleginnen kurzzuschließen und das zu besprechen. Einfach weil die genau die  
199 Situationen kennen und weil die einen Einblick haben in die beruflichen Anforderungen.  
200 Die wissen einfach genau Bescheid. Und das ist ganz, ganz wichtig. Auch im Hinblick  
201 darauf, wie können künftige solche Situationen gehandhabt werden. Wo kann man sich  
202 gegenseitig unterstützen. Also das ist sehr wichtig. Ansonsten ist es so, wenn ich merke  
203 „Mensch, irgendwo ist was in der Arbeit gewesen, was mich auch zu Hause noch  
204 beschäftigt“, dann ist das schon so, dass ich auch mit meinem Partner – also natürlich  
205 in anonymisierter Form – drüber spreche und sage „Mensch, heute war das und das“.  
206 Ich bin ein Mensch, ich muss darüber reden. Ich merke, das hilft mir bei der Verarbeitung  
207 und auch um das nochmal durchzugehen und das abzuschließen. Ich muss tatsächlich  
208 viel drüber reden. Was mir auch guttut ist Kontrastarbeit, z.B. Sport, Treffen mit  
209 Freunden, Spaziergehen an die frische Luft usw., regelmäßig Urlaub zu haben auch  
210 wichtig, um auch mal ganz raus zu sein für eine Woche oder zwei und da mal gut  
211 abschalten zu können. Ja doch, das sind die wichtigsten Dinge.
- 212 I: Die Sie selbst tun. Den Partner miteinbeziehen (B: Hmhm), als Austausch, um darüber  
213 zu sprechen und abzuschließen. Neben den Kolleginnen, die als erste  
214 Ansprechpartnerinnen bei Ihnen gelten. (B: Genau) Und sonst Sport, Freunde treffen –  
215 die Freunde, haben die einen sozialpädagogischen Hintergrund? (B: Teils teils) Teils  
216 teil, okay. Und Spaziergehen, Urlaub sind so Ihre persönlichen Kraftquellen. (B: Auf  
217 jeden Fall) Gibt es auch Einstellungen, die Ihnen helfen, psychische Belastungen zu  
218 bewältigen?
- 219 B: Ja, durchaus. Z.B. gehe ich davon aus, dass die Menschen / Nehm ich das mit der  
220 „Schlampe“, das ist ein ganz gutes Beispiel, weil es verletzend ist. Aber letztendlich  
221 denk ich mir da oft „Im Prinzip meint sie jetzt nicht mich, d.h. sie ärgert sich über die  
222 Situation, sie hat keine andere Möglichkeit, das selber zu verarbeiten oder ihrer Wut  
223 Ausdruck zu verleihen etc.“ Da schaff ich immer so ein bisschen Distanz. Die  
224 Erfahrungen, die diese Frau gemacht hat, führen dazu, dass sie der Mensch ist, der sie  
225 heute ist und dass alles einen Einfluss hat. Ich versuch mich da immer so ein bisschen

- 226 zu distanzieren. Dass sie jetzt in meiner Funktion mich angegriffen hat, aber mich nicht  
227 als Mensch, weil sie mich als Mensch nicht genug kennt. Ich versuch da so ein bisschen  
228 Distanz zu schaffen durch solche Einstellungen tatsächlich.
- 229 I: Sozusagen auch ein Reframing zu schaffen.
- 230 B: Hmhm, genau.
- 231 I: Und gibt es weitere Einstellungen von Ihnen, wo Sie oder andere vielleicht sagen  
232 würden „das ist die Einstellung, mit der du das bewältigst“?
- 233 B: Hm, ich denke so grundsätzlich ist es total wichtig, dass ich auch hinter der Arbeit steh,  
234 die ich mache. Also dass ich weiß, ich weiß ich mach das gerne und wofür ich das  
235 mache. Und dass ich grundsätzlich wirklich meine Arbeit liebe. Und dass ich auch weiß  
236 „Mensch, 95% der Frauen, die sind dankbar und nehmen die Hilfe gern an. Und 5%  
237 vielleicht nicht“. Und dass man sich dann auch einfach auf die 95% besinnt, die die Hilfe  
238 gerne annehmen.
- 239 I: Ja, das heißt die Wertschätzung der Mehrheit ist auch die Kraftquelle.
- 240 B: Auf jeden Fall, auf jeden Fall.
- 241 I: Und welche Folgen ergeben sich da, wenn Sie solche Einstellungen anwenden?
- 242 B: Eigentlich / also wie gesagt, ich kann mich gut von den Erlebnissen wieder distanzieren  
243 und es ist auch nichts was mir dann über Wochen hinweg nachgeht. Es beschäftigt  
244 einen schon ein paar Tage lang, aber dann ist's auch gut. Also man kann es dann auch  
245 gut sein lassen und vor allem: würde ich der Frau mal wieder begegnen und ich bin gut  
246 mit mir in Reflektion gegangen, dann glaube ich würde ich es auch ganz gut schaffen,  
247 mit der Frau ganz normal umzugehen. (I: Ja.) Ach was ich noch vergessen hab zwecks  
248 psychischer Belastungen bewältigen: wir haben auch Supervisionen. (I: Ja.) Ungefähr  
249 alle 2-3 Monate haben wir eine Team-Supervision und ich mach noch eine  
250 Weiterbildung zur systemischen Therapeutin und da habe ich auch nochmal  
251 Supervision. Da kann ich Dinge nochmal ganz anders einbringen, weil da natürlich keine  
252 Kolleginnen mit dabei sind. Und da könnte man / kann man alles nochmal zum Thema  
253 machen.
- 254 I: Das ist sehr gut. Ist das vom Arbeitgeber/Träger gestützt?
- 255 B: Mitfinanziert, also nicht komplett aber wird unterstützt.

- 256 I: Und gibt es noch weitere Unterstützung, die der Träger oder andere  
257 Kooperationspartner Ihnen zukommen lassen zur Bewältigung psychischer  
258 Belastungen?
- 259 B: Ja, also der Träger B in Stadt B hat ein Gesundheitsmanagement, das bedeutet, die  
260 machen uns regelmäßige Angebote, von z.B. Ausflügen, Skifahren, Wanderungen, etc.  
261 Zudem haben wir Vergünstigungen bei Sportvereinen, die wir nutzen können. Es  
262 werden auch immer verschiedene Kurse angeboten, z.B. Yoga oder einmal im halben  
263 Jahr gibt es einen Bowlingabend usw. Also es wird auch viel angeboten und  
264 unternommen, um die Mitarbeiter fit zu halten (lacht).
- 265 I: Auch in Bezug auf psychische Belastung, denken Sie, hilft Ihnen das?
- 266 B: Also Sport schon, ja, würde ich schon sagen.
- 267 I: Und auch die Teamausflüge zum Austausch?
- 268 B: Auf jeden Fall. Wir haben auch einen Mitarbeiterausflug einmal im Jahr, das ist schon  
269 schön und einfach eine Wertschätzung der Arbeit, dass man sagt, „Okay, diesen ganzen  
270 Tag sind Sie freigestellt, da machen wir jetzt mal was Schönes“. Also wie so ein  
271 Wandertag damals in der Schule. Und ich find, da kann man schon nochmal neue Kraft  
272 schöpfen. Auch wenn man sich mit anderen Kolleginnen auch noch mal unterhalten  
273 kann, das sind schon wertvolle Tage, auf jeden Fall.
- 274 I: Das zeigt auch nochmal die Wertschätzung Ihres Trägers gegenüber Ihrer Arbeit.
- 275 B: Ja.
- 276 I: Und in Bezug auf Institutionen und Kooperationen?
- 277 B: Also da fällt mir jetzt tatsächlich spontan nichts ein. Also der Verband des Trägers B  
278 nimmt einen großen Stellenwert ein, aber darüber hinaus / also wir versuchen immer  
279 gut zusammenzuarbeiten mit den Institutionen, mit denen wir öfter Kontakt haben. Sei  
280 es das Jobcenter, Sozialamt, Jugendamt etc. Aber klar, die gute Zusammenarbeit, gute  
281 Absprachen, wenn es nötig ist, aber ich denk dabei bleibt es dann auch.
- 282 I: Ja. In Bezug auf Polizei oder das Gericht?
- 283 B: Ja, wir arbeiten natürlich auch etwas enger mit den Gewaltschutzbeauftragten der  
284 Polizeiinspektionen zusammen, also da ist denk ich auch eine gute Zusammenarbeit.  
285 Auf jeden Fall. Das funktioniert auch gut.

- 286 I: Da denken Sie, das hilft Ihnen auf jeden Fall auch, psychischen Belastungen  
287 vorzubeugen, indem der Kontakt oder Draht zu den Institutionen gut ist?
- 288 B: Hmhm, das macht es auf jeden Fall einfacher. Also wenn man jetzt jedes Mal drum  
289 kämpfen müsste, etwas in die Wege zu leiten, dann würde das die Arbeit erschweren  
290 und wäre auch belastender.
- 291 I: Sie kennen da Leute persönlich (B: Ja.) Denken Sie auch, dass das hilft, dass man sich  
292 persönlich kennt, oder zumindest einen Ansprechpartner (B: Hmhm) hat, mit dem man  
293 öfters redet?
- 294 B: Würde ich schon sagen. Wenn zwischendurch Unklarheiten sind oder man mal kurz  
295 eine Frage hat, dass man einfach weiß „Mensch, da kann ich kurz anrufen und die  
296 können mir dann da weiterhelfen“.
- 297 I: Okay. Das ist schon mal gut.
- 298 B: (Lacht) Auf jeden Fall.
- 299 I: Gibt es auf Arbeit Aspekte, die Sie als besonders wertvoll ansehen und wenn ja, warum?
- 300 B: Also was ich immer wahnsinnig schön finde ist, dass wir die Frauen eine Zeitlang  
301 dauerhaft begleiten dürfen. Das ist hier ja nicht so wie in einer Beratungsstelle, dass  
302 eine Frau zur Beratung kommt, dann kommt sie vielleicht nach drei Wochen nochmal  
303 oder nach acht Wochen oder gar nicht mehr, sondern wir dürfen die Frauen einfach ein  
304 Stück auf ihrem Weg begleiten. Und das ist einfach sehr, sehr schön und gibt total viel  
305 Kraft, wenn man sieht, wie war das als die Frau eingezogen ist, in welcher Konstitution  
306 war sie an dem Tag, wie ging es ihr, welche Unklarheiten gab's da, welche Baustellen  
307 gab's, was musste man alles klären und bewältigen und wie ist es dann, wenn die Frau  
308 nach ein paar Wochen oder Monaten in ihre eigene Wohnung umziehen kann. Wie hat  
309 sich das Selbstbewusstsein verändert, wie sind die Frauen gewachsen, was haben sie  
310 in der Zeit geschafft. Und das ist so wahnsinnig schön einfach mitzuerleben und das  
311 find ich ganz, ganz wertvoll. Das ist richtig toll.
- 312 I: Diese ganzheitliche Begleitung.
- 313 B: Ja, ja (I: Und auch den Erfolg.). Ja, absolut. Und auch das bisschen Teil des Alltags sein  
314 zu dürfen. Wir arbeiten ja da wo die Frauen wohnen für einige Zeit und man kommt den  
315 Frauen teilweise ganz anders nah, weil sich da auch Tür-und-Angel-Gespräche ergeben  
316 in der Küche der Frau z.B., das ist nochmal ganz anders, als wenn man förmlich ein  
317 Gespräch im Büro führt. Das muss man schon auch sagen. Da kommen nochmal ganz

- 318 andere Aspekte zutage. Klar ist es da dann auch wichtig, gut die Distanz zu halten, dass  
319 man sich nicht zu nah wird, aber das ist trotzdem schön.
- 320 I: Das heißt auch so ein bisschen, das ganzheitliche Beraten und Begleiten, dass Sie das  
321 ausleben dürfen und nicht nur einen Teil davon (B: Genau ja, doch, das kann man so  
322 gut sagen) das ist das, was wertvoll ist.
- 323 B: Sehr, ja.
- 324 I: Das ist gut. Was motiviert Sie denn bei der Arbeit?
- 325 B: Was motiviert mich...hmhmhm...das ist eine gute Frage. Also ich denke, ich zieh viel  
326 Kraft glaub ich aus zwischenmenschlichen Kontakten. Ich schätze das sehr, wenn ich  
327 das Gefühl habe, ich kann Frauen dazu verhelfen, ihren eigenen Zielen näher zu  
328 kommen. Das ist für mich einfach wirklich eine große Belohnung und es auch zu  
329 erleben, wie es tatsächlich Wirkung zeigt. Also diese Beratung, die Interventionen, die  
330 man mit den Frauen gemeinsam macht und dass die wirklich Wirkung entfalten, das  
331 motiviert mich immer wieder aufs Neue.
- 332 I: Die Wertschätzung.
- 333 B: Hmhm, die Wertschätzung und auch die Wirksamkeit der eigenen Anstrengungen dann  
334 zu sehen.
- 335 I: Letztlich die positiven Resultate.
- 336 B: Genau.
- 337 I: Und inwiefern können Sie auf Arbeit das tun, was Sie tatsächlich gern tun würden?
- 338 B: Schon größtenteils. Also nicht immer, wie gesagt, die Leitungspositionen oder die  
339 stellvertretenden Leitungen haben jetzt vieles, was mit der sozialpädagogischen Arbeit  
340 jetzt nicht so viel zu tun hat. Aber grundsätzlich würde ich schon sagen, dass ich  
341 genügend Zeit hab, um Beratungen durchzuführen und da hängt mein Herz dran, das  
342 mach ich wahnsinnig gerne. Wollen nicht alle Frauen, also man muss sich da auch gut  
343 drauf einlassen können, dass man sagt, ich arbeite jetzt auch bisschen an meinen  
344 Themen. Aber ja, doch, da bin ich eigentlich schon zufrieden.
- 345 I: Und wie stimmig sind Ihre Kenntnisse und Qualifikationen mit Ihrer täglichen Arbeit?
- 346 B: Ich würde sagen mittlerweile doch recht stimmig. Ich habe ja den Bachelorabschluss,  
347 dann habe ich den Master auch noch oben draufgelegt und dann / ich habe aber  
348 währenddessen schon die ganze Zeit im Frauenhaus gearbeitet, also während des

- 349 Masters. Und danach hat man so intuitiv beraten und gearbeitet, das war sicherlich nicht  
350 falsch. Aber ich habe mir da oft ein bisschen mehr Wissen gewünscht: was tut man denn  
351 da gerade, wie arbeitet man jetzt genau auf dieses Ziel hin? Und ich würde sagen: die  
352 Ausbildung, die ich jetzt noch mache zur systemischen Therapeutin, die hat mir da ein  
353 ganz, ganz großes Stück nochmal geholfen, auch mit meiner Arbeit zufriedener zu sein.  
354 Um zu wissen, was genau tu ich denn da eigentlich. Und so würde ich jetzt sagen, fühle  
355 ich mich ausreichend qualifiziert. Aber ich geh trotzdem gern noch auf irgendwelche  
356 Fachtagungen oder auf Zusatzworkshops, Weiterbildungen etc. Ich find das immer gut.
- 357 I: Ist auch glaub ich wichtig, sich da fit zu halten.
- 358 B: Genau, auf jeden Fall.
- 359 I: Und jetzt nochmal ein ganz anderer Einschlag der Frage: Wie würden Sie denn  
360 üblicherweise Ihre Art der Problembewältigung beschreiben?
- 361 B: Hm, meine Art der Problembewältigung. Ja, eher nach außen gerichtet. Wie gesagt, ich  
362 muss viel drüber reden, ich kann Dinge schlecht mit mir selber ausmachen, ich brauch  
363 da immer oft ein Gegenüber um das gut zu bewältigen und abzuschließen. Ja, eher eine  
364 nach außen gerichtete Problembewältigung vielleicht.
- 365 I: Inwiefern verbessert sich Ihre Situation mit dieser Problembewältigung?
- 366 B: Ja, doch, es erzielt seine gewünschte Wirkung (lacht).
- 367 I: (Lacht) Und wenn Sie eine neue Aufgabe bekommen, gehen Sie dann grundsätzlich  
368 davon aus, dass Sie diese mit Ihren Kompetenzen bewältigen zu können?
- 369 B: Ja. Also es ist am Anfang schon so, dass man denkt „Oh, was muss ich da jetzt  
370 machen?“ und „Schaff ich das?“ aber es ist jetzt nicht so, dass ich denke „Allmächtiger,  
371 ich schaff das nicht.“ Nein, ich geh schon davon aus, dass meine Kompetenzen dazu  
372 ausreichend sind.
- 373 I: Ja. Und inwiefern haben Sie das Gefühl, psychisch belastende Situationen selbst  
374 beeinflussen zu können?
- 375 B: Naja, auf einer Skala von 1 bis 10 würde ich jetzt mal sagen 7. (I: Und die 10 ist alles in  
376 der Hand haben und die 1 nichts in der Hand haben?) Ich habe schon viel selbst in der  
377 Hand. Genau.
- 378 I: Wie haben Sie denn über die Zeit gelernt, mit Situationen umzugehen?

- 379 B: Gute Frage, ich glaube ich habe gelernt, mich selber zu hinterfragen. Also bspw. ich  
380 erlebe eine Situation als belastend. Dass ich mich erstmal frage „Warum erlebe ich diese  
381 Situation als belastend? Wieso erlebe ich die Bewohnerin als belastend? Was genau ist  
382 es, das mir die Energie nimmt oder mich wütend oder sauer macht?“ Ich versuche,  
383 meine eigenen Gefühle zu beobachten und mich in Achtsamkeit zu üben und mich im  
384 Nachhinein zu hinterfragen „Was ist mein eigener Anteil dran?“. Aber das musste ich  
385 tatsächlich erst lernen (lacht).
- 386 I: Gibt es noch irgendwelche Themen bezüglich der Bewältigung von psychischen  
387 Belastungen, die Sie gerne noch ansprechen möchten?
- 388 B: \*7 sec\* Nein, alles was mich jetzt betrifft hatten wir gut thematisiert. Was ich interessant  
389 finde ist der Suchtmittelgebrauch in helfenden Berufen, bspw. es gibt schon den einen  
390 oder anderen Tag, an dem ich heimkomme und denke „Jetzt brauch ich ein Bier“. Was  
391 nicht zu einem Verhalten auswächst, das nicht mehr gesund ist, aber ich fände es  
392 durchaus interessant / könnte mir vorstellen, dass es Bereiche gibt, in dem sowas auch  
393 als Problembewältigung herangezogen wird, um besser und schneller abzuschalten. Ich  
394 weiß von einer Kollegin – bei der ist es sicherlich auch nicht im bedenklichen Bereich –  
395 die dann abends auch gerne mal ein Glas Wein trinkt um einfach abzuschalten. Ja, sind  
396 auch Sachen, die man hinterfragen sollte.
- 397 I: Also eher emotionsbezogen als problembezogen, die Bewältigung?
- 398 B: Ja.
- 399 I: Ja, das ist interessant. (B: Vielleicht kommen Sie ja noch zu den ein oder anderen  
400 Erkenntnissen im Zuge Ihrer Interviews). Ja, das ist interessant, allerdings würde ich  
401 nicht explizit danach fragen. Was würden Sie denn einer neuen Mitarbeiterin empfehlen,  
402 wie sie die psychischen Belastungen am besten reduzieren oder vermeiden kann?
- 403 B: Also ich bin auch Praktikumsanleiterin, deswegen habe ich diese Gespräche mit meinen  
404 Praktikantinnen auch oft. Und da ist immer die Frage, ob sie gut abschalten können und  
405 inwieweit sie die Arbeit mit nach Hause nehmen. Da eruiere ich immer erst mit den  
406 Praktikantinnen selber welche Möglichkeiten der Psychohygiene sie selber schon  
407 anwenden und wie wirksam das ist. Und darüber hinaus versuch ich ihnen an die Hand  
408 zu geben, sich wirklich in der Zusammenarbeit mit den Frauen einfach genau zu  
409 beobachten. Diese Achtsamkeit, in sich hineinzuspüren „Wie fühle ich mich gerade in  
410 der Situation?“ und wenn man eben merkt, da laugt mich was aus, da geht mir die

- 411 Energie weg / ich habe da intensive Gefühle, dass man das dann gerne nachbespricht.  
412 Auch gerne mit einer anderen Kollegin oder mit mir, dass man einfach bisschen auf den  
413 Grund geht: „Was genau ist das?“. Dass man immer versucht, nah bei sich zu bleiben.  
414 Das sind so Dinge, die ich gern mit an die Hand gebe. Da ist aber auch jeder anders,  
415 ich kann nicht jedem raten „rede viel drüber“. Es ist nicht jedermanns Sache, nicht  
416 jedermann handhabt das so. Aber dass man halt einfach für sich überprüft „Hilft mir die  
417 Art der Problembewältigung oder bräuchte ich vielleicht was Anderes?“.
- 418 I: Und genau da setzen Sie ja vielleicht als Ausbildungsleitung an. Gibt es da auch vom  
419 Träger Unterstützung?
- 420 B: Hm, nein. Wir können die Praktikumsanleitungszusatzausbildung machen, die geht  
421 glaub ich drei Wochenenden, wir würden die sogar finanziert bekommen, aber ich glaub  
422 das ist jetzt auch das einzige, was uns zur Verfügung gestellt wird.
- 423 I: Aber das was Sie jetzt mit den Auszubildenden machen, gibt's das auch – so wie die  
424 Supervision – in einem anderen Format für Sie als Angestellte vom Träger?
- 425 B: Ja, genau, alle drei Monate wird uns eine Supervision finanziert.
- 426 I: Das wäre das Format, von dem Sie sagen würden, dass der Träger hier psychischen  
427 Belastungen vorbeugen möchte?
- 428 B: Ja, genau.
- 429 I: Und das würden Sie auch empfehlen dran teilzunehmen?
- 430 B: Ja. Die meisten Studierenden haben ja auch Supervision dann während der Ausbildung.  
431 Da empfehle ich auch immer dran teilzunehmen.
- 432 I: Gibt's noch weitere Sachen vom Träger, die Sie empfehlen würden dran teilzunehmen,  
433 um psychischen Belastungen vorzubeugen oder diese zu vermeiden?
- 434 B: Also ich denke alles, wo die Kollegen des gesamten Trägers mal zusammenkommen  
435 sind einfach immer einfach gewinnbringend, weil man „Leidensgenosse“ ist. Jeder kennt  
436 die Belastungen des beruflichen Alltags / und da auch ein Gemeinschaftsgefühl zu  
437 sehen. Du bist nicht die einzige, der es so geht. Und man hat auch mal anstrengende  
438 Klientinnen und anstrengende Termine usw. Und einfach um sich da gegenseitig zu  
439 stützen und zu sehen „Anderen geht es auch so“, man kriegt es gut hin. Ich glaub es tut  
440 einfach total gut, dieser Austausch zwischen anderen Stellen. Das ist immer so etwas,

- 441 wo ich plädiere dran teilzunehmen. Da gibt's auch immer Weihnachtsfeiern, das ist auch  
442 immer (I: lohnenswert?) Genau.
- 443 I: Wie und durch wen können solche Unterstützungsmöglichkeiten denn weiter gefördert  
444 werden?
- 445 B: Naja bei uns natürlich durch den Träger auf jeden Fall. Was natürlich auch möglich ist,  
446 wenn man sagt „ich find das schön, auch außerhalb der Arbeit mal etwas im Team zu  
447 unternehmen“, dass – gut, es ist letzten Endes die Endverantwortung der Leitung – dass  
448 man sagt „Mensch, lasst uns doch auch privat was unternehmen“, da gehen wir in den  
449 Biergarten oder was essen oder ins Theater. Was wir tatsächlich auch machen. Einmal  
450 im halben Jahr nur, aber je nachdem, ob man sich es wünscht, es öfter zu machen,  
451 kommt vielleicht auf die Teamstruktur an, ob das gewünscht ist oder nicht, aber da hat  
452 der Träger oder die Leitung dann die Hauptverantwortung würde ich sagen.
- 453 I: Das heißt auch Austauschmöglichkeiten weiter ausbauen (B: Hmhm.) wäre so ein  
454 Plädoyer. Und ansonsten – Supervision: das langt Ihnen in dem Abstand?
- 455 B: Also eigentlich schon. Also das positive durch meine Ausbildung war, dass ich selbst  
456 eine Therapie beginnen musste. Das muss jeder, der diese Ausbildung macht. Und das  
457 war dann schon noch mal gewinnbringend, natürlich. Wenn man jetzt gerade von einem  
458 Arbeitstag kam und sagt „Mein Gott, das war ja furchtbar“ und war so gestresst, dass  
459 man wirklich nochmal einen Raum hat, wo man das alles noch mal auf professioneller  
460 aber auch auf persönlicher therapeutischer Ebene das nochmal loswerden kann, das  
461 war sehr, sehr, sehr gewinnbringend. Das war schon toll. Auch mal sich auf die Haut  
462 setzen können und vom Stapel zu lassen. Das war schon wichtig, absolut.
- 463 I: Das war jetzt im Rahmen Ihrer Weiterbildung zur systemischen Therapeutin?
- 464 B: Ja.
- 465 I: Und das läuft ja noch nebenbei, d.h. Sie nehmen immer noch diese Termine wahr? Oder  
466 ist das bereits abgeschlossen?
- 467 B: Das ist es momentan, das ist jetzt eigentlich ausgelaufen. Ich habe auf jeden Fall mehr  
468 Stunden gemacht als notwendig – wenn man einen solchen Prozess beginnt, dann hört  
469 man ja nicht einfach auf. Aber da bin ich jetzt im Moment tatsächlich nicht mehr. Das  
470 hat ein gutes Ende gefunden. Ich würde jetzt nicht ausschließen, dass ich das nochmal  
471 in Anspruch nehme, also, wenn ich jetzt sage „ich bin relativ belastet, ob privat oder von  
472 der Arbeit“ könnte ich mir durchaus vorstellen, es nochmal in Anspruch zu nehmen.

- 473 I: Das heißt, es wäre auch etwas, was Sie sich generell wünschen, was der Träger  
474 finanzieren könnte oder was staatlich eingerichtet werden könnte für  
475 FrauenhausmitarbeiterInnen?
- 476 B: Also schön wär's natürlich, aber da scheitert es sicherlich am Finanziellen, weil es dann  
477 einige Mittel fordern würde. Ich musste das auch privat bezahlen, der Regelstundensatz  
478 beträgt 80 Euro. Wenn man sich überlegt, dass das jede Mitarbeiterin macht, da kommt  
479 einiges zusammen, aber wünschenswert wäre es natürlich (lacht).
- 480 I: (Lacht) Wünschen kann man sich alles. Was benötigen Sie denn sonst noch, um Ihre  
481 Gesundheit aufrecht erhalten zu können?
- 482 B: Also ich denke, es ist tatsächlich wichtig, sich keine Geldsorgen machen zu müssen, für  
483 die Arbeit, die man leistet. Das ist wirklich wichtig. Da bin ich froh, dass es tatsächlich  
484 nicht so ist. Ich habe relativ belastende Situationen auf der Arbeit und wenn ich dann  
485 denke „Mein Gott, wie komme ich diesen Monat über die Runden?“. Das wäre schon  
486 richtig heftig. Wie war die Frage nochmal?
- 487 I: Was Sie benötigen, um Ihre Gesundheit aufrecht erhalten zu können?
- 488 B: Natürlich auch ausreichend Freizeitausgleich. Supervision fällt da schon auch mit rein,  
489 es ist schon wichtig, dass da jemand von außen mit draufgucken kann. Regeneration  
490 im Allgemeinen. Da ist tatsächlich auch wichtig, die Möglichkeit zu haben, sich privat  
491 noch anders zu betätigen. Dass man sagt „Okay, so viele Stunden arbeite ich aber den  
492 Abend habe ich jetzt frei, ich habe keine Rufbereitschaft und nicht sonst einen Termin.“  
493 Dass man sich tatsächlich selbst was Gutes tun kann. Weil zum Beispiel ausreichend  
494 Zeit dafür ist und jetzt nicht ständig von einem verlangt wird „Sie müssen hier noch  
495 Überstunden machen, Sie müssen da noch Überstunden machen und diesen Termin  
496 nehmen Sie bitte auch noch wahr“. Also ausreichend Zeit für Regeneration, genau.
- 497 I: Gibt's denn sonst noch Ratschläge, die Sie einer neuen Mitarbeiterin mitgeben würden  
498 in Bezug auf psychische Belastungen?
- 499 B: Was auch schon wichtig ist, ist das Nähe-Distanz-Verhältnis, weil je näher man einer  
500 Bewohnerin emotional ist, desto schwieriger wird es dann auch mit der Zeit, weil man  
501 dann auch emotional verwickelt ist und nicht mehr professionell arbeiten kann. Das ist  
502 auf jeden Fall noch ein Tipp, den ich mitgeben würde. Dass man da gut versucht, ein  
503 professionelles Distanzverhältnis zu schaffen. Und wenn man doch mal merkt, dass  
504 man einer Frau zu nahe ist, dass man dann sich mit den anderen Kolleginnen

505 kurzschießt und die Möglichkeit schafft, z.B. nicht mehr Bezugsbetreuerin ist und  
506 schaut, wie man das gut einer anderen Mitarbeiterin abgeben kann. Wenn man merkt  
507 „ich bin da vielleicht zu sehr involviert“.

508 I: Das heißt auch die Unterstützung der Kolleginnen nutzen und den Austausch auch  
509 nutzen?

510 B: Auf jeden Fall.

511 I: Gibt's sonst noch was Wichtiges zum Thema psychische Belastung und deren  
512 Bewältigung, das wir vergessen haben?

513 B: \*5 sec\* Was mir noch einfällt, es ist etwas Allgemeineres, aber gerade auch im sozialen  
514 Bereich gibt es immer wieder Mitarbeiter, die auch selbst psychisch vorbelastet sind,  
515 z.B. durch psychische Erkrankungen etc. Die natürlich auch nochmal ein bisschen mehr  
516 gefährdet sind mit psychischen Erkrankungen umzugehen und gleichzeitig vielleicht  
517 getriggert werden / eine Mitarbeiterin mit Borderline und dann hat sie gegenüber  
518 vielleicht eine Bewohnerin mit auch so einer Erkrankung, das ist dann vielleicht nochmal  
519 schwieriger und anstrengender das gut zu bewältigen. Gut, aber da muss man auch  
520 wirklich noch ein bisschen mehr schauen, dass die noch ein bisschen mehr als die  
521 gesunden Mitarbeiterinnen gut unterstützt werden und sich gut Hilfe suchen usw., wenn  
522 sie merken, es wird zu viel. Aber ansonsten denke ich eigentlich, haben Sie jetzt einen  
523 guten Rundumschlag gemacht.

## **E.4 Person 4**

Hochschule Magdeburg-Stendal  
Claudia Andersch, B.A.



Masterthesis-Forschungsprojekt:

# Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern

Weiblich, Alter zwischen 50-59 Jahren, Ansprechperson für die Geschäftsführung

**Interviewkontext:**

Entspannte Interviewsituation in den Büroräumlichkeiten des Frauenhauses

**Inhaltsangabe:**

Die Mitarbeiterin berichtet über ihre psychischen Belastungen: besonders belasten sie die Fälle (sexuelle Gewalt, Ermordung einer Frau und wenn Kinder betroffen sind), die Überstunden, welche im Rahmen der Vertretung einer länger erkrankten Kollegin anfallen, sowie die wenig wertschätzende Haltung des Vorstandes und der Politik gegenüber ihrer Arbeit. Sie kritisiert den personellen Ressourcenmangel, den Zeitmangel sowie die Rufbereitschaft über Nacht durch die Coronasituation. Ihre langjährige Berufserfahrung und strukturiertes Vorgehen hilft als Ressource, ebenso wie das Team und ihr privater Ausgleich. Achtsamkeit und auf das Bauchgefühl hören sind für Person 4 essentiell, jedoch ebenso der Spaß auf der Arbeit. Das Gefühl, helfen zu können, eine sinnvolle Arbeit zu leisten, eine ganzheitliche Begleitung zu geben, dafür die hohe Wertschätzung der Frauen zu spüren und die Erfolge zu sehen motiviert Person 4. Abschalten können ist für sie wichtig, um weiter ihre Arbeit im Frauenhaus verrichten zu können.

**Schlüsselwörter:** Krankheitsvertretung, fehlende Unterstützung durch Träger und Politik, personeller Ressourcenmangel, Zeitmangel, Rufbereitschaft, Achtsamkeit, Erfahrungswissen

**Anzahl Zeichen ohne Leerzeichen:** 36.117

**Interviewdauer:** 49 Minuten

**Interviewname:** Person 4

**Datum:** 13.05.2020

**Anonymisierung (soweit notwendig):** Name der Mitarbeiterin und der Kollegin, Trägername, Stadtname, Stundenzahl der Kollegin, Mediennamen, Monat der Erkrankung der Kollegin, genaue Anzahl an Jahren der Betriebszugehörigkeit, Name der Region des Frauenhauses

**Interviewvereinbarung:** Befragungsperson räumt Claudia Andersch Nutzungsrechte für ihre Forschung im Rahmen der Masterthesis ein.

- 1 I: Ich möchte Sie bitten, mir von allen psychisch belastenden Situationen seit Ihrem ersten  
2 Tag im Frauenhaus bis zum heutigen Tag zu erzählen.
- 3 B: Oh, da werden wir ja wahrscheinlich nicht fertig. Psychisch belastende Situationen  
4 haben wir ja eigentlich – ich sag mal – fast täglich. Also zum Anfang meiner Arbeit war  
5 es schon so, dass mir die Fälle, die Situationen, in denen die Frauen leben und gelebt  
6 haben, sehr nahegegangenen sind. Das war schon sehr belastend so als junge Anfängerin  
7 sag ich mal. Und im Laufe der Zeit versucht man das so ein bisschen zu  
8 professionalisieren und versucht eher so / oder man muss den Abstand irgendwie  
9 wahren, sonst kann man das nicht lange machen, diese Arbeit. Wenn man sich in jeden  
10 Fall eindenkt und bei jeder Frau so mitfühlt oder jedem Kind vor allen Dingen. So und  
11 das ist glaub ich bei jeder Frau die traumatisiert ist und Gewalt erfahren hat und Kinder  
12 die vielleicht missbraucht oder geschlagen worden sind, das geht einem heute noch  
13 nah, aber ich habe natürlich gelernt, anders damit umzugehen und nicht so sehr  
14 mitzuleiden. Aber empathisch da zu sein für die Frauen. Also von daher ist diese  
15 Belastung glaub ich nicht mehr so stark wie am Anfang. Was immer schwierig ist, ist,  
16 wenn Kinder betroffen sind. Das ist heute immer noch sehr belastend und wenn es  
17 schwere Gewalt ist, die Frauen erleiden. Und auch / es gibt Formen von Gewalt, da  
18 kann man sich vorher gar keine Vorstellung machen. Und das ist manchmal so, dass  
19 einem manchmal die Worte fehlen. Das ist ganz schlimm. Der Regelfall ist aber schon  
20 eher, dass die Frauen das auch planen, dass sie vorher gehen, bevor die Kinder  
21 geschlagen werden. Von daher ist es so, dass es eine Art von Gewalt ist, mit der ich gut  
22 umgehen kann, in der Regel. Gibt natürlich immer die Spitzen, die einen dann auch  
23 immer sehr belasten. Aber ich kann Dir jetzt nicht sagen, ich zähle Dir jetzt hundert  
24 Situationen auf.
- 25 I: Haben Sie vielleicht eine konkrete Situation, die Sie belastet hat und die Sie vielleicht  
26 heute noch //
- 27 B: Die mir im Gedächtnis geblieben ist? Also ein Fall, der mir im Gedächtnis geblieben ist,  
28 das war eine sehr sexualisierte Gewalt in einer Art und Weise, die – boah, ja. Das war  
29 schlimm. Und ein anderer Fall, wo eine Frau ermordet worden ist, die in dieser Zeit im  
30 Frauenhaus gelebt hat. Das heißt, die ist nicht im Frauenhaus ermordet wurden, aber  
31 außerhalb. Das sind Spitzen wirklich. Das ist einmal vorgekommen und hat uns sehr  
32 nachträglich beeindruckt. Dann was auch sehr schwierig ist, sind Fälle von  
33 Zwangsprostitution. Wo man auch nicht gut mit umgehen kann. Weil das ist so widerlich,

34 wie Männer mit Frauen umgehen und die benutzen, sehr widerlich. Also Kinder; diese  
35 sexualisierte Gewalt find ich ganz schlimm – weil die ist auch sehr massiv zum Teil –  
36 und dieser Mordfall natürlich, der war heftig, ja.

37 I: Heftig. Das heißt, man kann sagen, vor allem auch die Fälle, die Klientinnen und deren  
38 Geschichten sind psychisch belastende Faktoren.

39 B: Das sind sehr belastende Faktoren, aber wie gesagt, am Anfang – als ich noch jünger  
40 war und angefangen hab noch mehr. Man versucht es zu lernen damit umzugehen, aber  
41 diese Spitzen, ich glaub damit kann man nicht umgehen, mit diesen drei Sachen, die  
42 ich Ihnen genannt hab. Die belasten mich natürlich heute auch noch.

43 I: Das glaub ich. Gibt's von anderen Seiten her Belastungen, z.B. Akteure, Institutionen,  
44 die Ihnen die Arbeit erschweren (B: Ja.) oder psychisch belasten?

45 B: Also was vielleicht nicht so eine psychische Belastung ist, aber was ein sehr großer  
46 Stress ist, ist diese Vielfalt der Aufgaben im Frauenhaus. Also dass wir wirklich diese  
47 ganze Hausorganisation haben von – haben Sie eben gesehen – Mülltonnen raus und  
48 reinfahren bis oben Putzpläne mit den Frauen machen über sämtliche Reparaturen.  
49 Jetzt ist wieder eine Waschmaschine kaputt, jetzt ist dies kaputt und das kaputt, man  
50 muss immer organisieren, dass es irgendwie läuft. Über die ganze  
51 Ehrenamtlichenarbeit. Also wir haben Ehrenamtliche die nachts und am Wochenende  
52 in der Rufbereitschaft sind. Das muss alles organisiert werden mit den Dienstplänen  
53 usw. Dann natürlich die Begleitung der Frauen – das ist ja unsere ureigenste Aufgabe  
54 und das belastet auch, weil dazu kommen wir gar nicht in dem Maß, in dem wir es  
55 müssten, weil wir so viel drum rum haben. An Aufgaben und Tätigkeiten bis hin zur  
56 Öffentlichkeitsarbeit, ja, als wenn wir so eine kleine Pension führen und nebenbei  
57 müssen wir die psychosoziale Betreuung machen der Frauen und immer wieder auch  
58 Anfragen und Kämpfe vor allen Dingen. Eine große Belastung ist, dass wir einfach  
59 unterbesetzt sind, dass wir das gar nicht schaffen können. Und wir haben auch für die  
60 Kinder nur wenige Stunden in der Woche, also das ist wenig. Das macht ja meine  
61 Kollegin, die ist ja Erzieherin und Sozialpädagogin. Die macht mit wenigen Stunden die  
62 Kinderbetreuung. Wir sehen, das ist viel zu wenig und dass es nicht ausreicht. Und wir  
63 könnten den Kindern und Frauen richtig gut helfen auch mit unserem Fachwissen, aber  
64 wir haben die Zeit nicht. Das ist das eine. Und das andere ist auch, das einfach Plätze  
65 fehlen. Wir mussten vor drei, vier Jahren jeden Tag täglich Frauen abweisen. Das war  
66 dann / In einem Jahr haben wir 120, 150 Frauen abgewiesen. Mit der gleichen Anzahl

67 Kinder. Und wir nehmen 40 Frauen im Jahr auf. Also die dreifache Menge mussten wir  
68 abweisen. Und das ist bekannt. Wir haben so eine hessenweite Webseite, wo man auch  
69 gucken kann – die Frauenhäuser sind immer voll. Das heißt, wir können die Frauen  
70 auch in keine andere Stadt verweisen, in ein anderes Frauenhaus. Und auch mit diesem  
71 Druck – wir legen den Hörer auf, ja, aber wir wissen, wir können der Frau nicht helfen,  
72 sie bleibt mit ihren Kindern in der Gewaltsituation. Also das ist auch eine große  
73 psychische Belastung. Und Rückendeckung, ja, von der Geschäftsführung / Haben wir  
74 jetzt eine neue, das geht. Aber ich glaube so wirklich verstehen, was wir hier leisten, tut  
75 niemand von außen. Und wie hoch die Belastung ist. Und auch von Vorstandsseite,  
76 eher im Gegenteil also kaum Unterstützung.

77 I: Das heißt von Trägerseite und der Gesellschaft //

78 B: Also von der Gesellschaft würde ich nicht mal so sagen, also von Trägerseite wenig und  
79 auch politisch sehr wenig. Wir haben sehr, sehr oft gesagt „Wir haben zu wenig Plätze“  
80 und es heißt immer „Nein, wir haben genug in Hessen“ und „Es reicht aus“. Nein – es  
81 reicht nicht aus! Und alle Frauenhäuser führen Statistiken und belegen das permanent.  
82 Das ist so ein Kampf, der einfach zu nichts führt und der wahnsinnig viel Energie kostet.  
83 Und es ist kein Einsehen. Und jetzt gibt es ja diese sogenannte Istanbul-Konvention.  
84 Danach sollen ja wesentlich mehr Plätze eingeräumt werden und es soll wesentlich  
85 verbessert werden, aber das ist ja ein langer Prozess und wir kämpfen ja schon seit  
86 Jahren dafür. Und das kostet einfach viel Kraft.

87 I: Neben der Aufgabe halt, die eigentlich die Betreuung (B: Richtig) und Begleitung der  
88 Frauen beinhaltet.

89 B: Und die eigentlich Spaß macht, und deshalb bin ich ja Sozialpädagogin, deshalb bin ich  
90 hier, ja. Und das kommt oftmals echt zu kurz, mit der ganzen [Medien?] Flut und so.  
91 Und jetzt in der Krise, das ist vielleicht auch nochmal interessant, dass jetzt ja ganz viele  
92 aus der Öffentlichkeit auf die Frauenhäuser gucken. Weil es ja jetzt eine Welle der  
93 häuslichen Gewalt gibt, wovon wir Frauenhäuser nichts merken bisher. Und auch da  
94 kriegen wir unendlich Druck von der Presse. Ich weiß nicht wer alles ständig anfragt  
95 „Wie ist es denn jetzt? Und habt ihr denn jetzt mehr?“. Die wittern einen Skandal. Und  
96 jetzt auch so ein bisschen die Politik und Stadt- und Chefseite so bisschen in Bewegung  
97 kommt und versucht, so bisschen etwas anzumieten. Das heißt aber, dass wir das dann  
98 zusätzlich haben und wir sagen immer „Wir können nicht auch noch jetzt mehr Frauen  
99 betreuen und wir haben auch die Coronakrise und müssen gucken, wie wir es im Team

100 regeln, wie wir's im ganzen Haus regeln mit den Frauen.“ Also diese ganze Krise hat  
101 nochmal zu mehr Belastung geführt.

102 I: Unglaublich.

103 B: Und dann kommt von Herrn [unverständlich], Frau Giffey, vom hessischen  
104 Sozialministerium usw. eine Anfrage „Ja, was macht ihr jetzt? Die Welle kommt doch  
105 und ihr müsst doch und ihr müsst doch.“ Jeder sagt: ‚Ihr müsst Frauen aufnehmen, ihr  
106 dürft keine ablehnen.‘ Aber wir haben ja gar keinen Platz! Und keiner hilft uns irgendwie  
107 praktisch zu sagen „Wir mieten was für euch an, unbürokratisch, bringt die Frauen dort  
108 unter. Wir gucken, dass jemand anders sie mitbetreut.“ Also wir fühlen uns völlig im  
109 Regen stehen gelassen. Aber das ist so ein Gefühl, das habe ich eigentlich schon  
110 immer. Und jetzt nochmal verstärkt, ja. Also das sind so die Faktoren so außen rum,  
111 neben der eigentlichen Arbeit und der Gewalt, mit der wir ständig konfrontiert sind und  
112 mit den Traumata. Also es sind viele, viele verschiedene Dinge, die da zu der Belastung  
113 führen.

114 I: Unglaublich. Das heißt, die Arbeitsphasen //

115 B: Und von der Öffentlichkeit, von der Bevölkerung her oder jetzt auch von der Polizei habe  
116 ich eigentlich den Eindruck, dass das schon gesehen wird, dass das eine wichtige  
117 Einrichtung ist. Auch von anderen Stellen, die dann jemand vermitteln an uns. Also wenn  
118 das Jugendamt anruft, das Jobcenter oder wer auch immer / oder auch die Polizei, wo  
119 wir einen sehr guten Draht haben. Da haben wir aber auch viel für gearbeitet in der  
120 Vergangenheit, dass die das schon schätzen, dass die da eine Frau herbringen können.  
121 Und die wissen, dass sie sehr gut hier betreut ist. Das Gefühl haben wir schon. So auf  
122 der professionellen Ebene. Das sehe ich schon. Zumindest das (lacht).

123 I: Zumindest das (lacht), das ist positiv. Das heißt die Arbeitsphasen sind für Sie im  
124 Vergleich zu den anderen Belastungen einfach nur nebenbei. So belastende  
125 Arbeitsphasen wie //

126 B: Sie meinen jetzt die Fälle?

127 I: Vielleicht Fälle, aber auch bestimmte Phasen, wenn vielleicht Urlaubszeit herrscht.

128 B: Hmhm, genau.

129 I: Und der Personalmangel, das spielt einfach nur mit rein?

130 B: Hmhm, also das setzt dem ganzen nochmal einen drauf. Also es war so, dass meine  
131 Kollegin letztes Jahr sehr schwer krank geworden ist. Also die ist bis jetzt noch nicht  
132 wieder da. Und wir haben ein halbes Jahr 14-15 Stunden mit aufgefangen. Wo ich  
133 gesagt habe: „Wie soll das gehen?“. Und dann / Es wurde aber auch keine Lösung  
134 gefunden. Also wenn sowas ist, dann ist das natürlich der GAU. Dann schieben wir  
135 Überstunden und können die aber auch nicht nehmen, weil die Kollegin lassen wir auch  
136 wiederum nicht allein. Also auch da, schon belastend. Weil auch die Personaldecke zu  
137 dünn ist. Wir haben keine Möglichkeit auszuweichen oder flexibel zu sein. Das Ende  
138 vom Lied: wir haben jetzt alle noch ein paar Stunden mehr übernommen, was wir alle  
139 eigentlich nicht wollten, nur damit diese Stunden nicht vakant sind. Und jetzt in der Krise  
140 ist es so: unsere Ehrenamtlichen haben ja Rufbereitschaft, dass die ja jetzt erstmal nicht  
141 ins Haus kommen wollten und durften und sollten. Das heißt, wir haben dann nachts  
142 auch noch die Hintergrundrufbereitschaft gemacht. Und am Wochenende. Also wann  
143 immer ein Anruf bei den Ehrenamtlichen eingegangen wäre, für eine Aufnahme haben  
144 die uns angerufen und wir mussten da nachts raus und auch noch / Was nicht oft  
145 vorkam, aber trotzdem, auch nachts nicht seine Ruhe zu haben und zu denken „Oh  
146 mein Gott, kommt vielleicht was, kommt nichts?“. Ja, das müssen wir natürlich auch.  
147 Wir gewährleisten 24 Stunden Rufbereitschaft, wenn die Ehrenamtliche ausfällt sind wir  
148 dran. Wir kriegen es ganz gut hin mit den Ehrenamtlichen, das ist echt eine gute Stütze,  
149 aber wir sind eigentlich immer im Dienst.

150 I: Und das seit sehr langer Zeit.

151 B: Und das seit sehr langer Zeit, ja. Und wenn einer Frau jetzt mal irgendwie / Die kriegt  
152 einen Schub oder ist psychisch krank oder depressiv, dann ruft die uns natürlich auch  
153 an, dann fahren wir auch am Wochenende ins Haus und gucken, weil das ist meine  
154 Klientin, die lass ich da nicht hängen. Von daher, das ist auch untereinander auch so –  
155 Gottseidank – geregelt, dass wir da jederzeit jede Kollegin anrufen können. Uns  
156 rückversichern und so. Das brauchen wir auch. Aber das heißt, wir sind immer im Dienst.

157 I: Da haben Sie ganz schön viel aufgezählt, das ist eine Menge an Belastungen.

158 B: Genau, ja, wenn man es sich mal so anhört, da wird's einem auch mal wieder bewusst  
159 //

160 I: Was Sie leisten.

- 161 B: Ja. Was gut ist hier, das muss ich sagen, ist unser Team. Wir stehen da wirklich gut  
162 zueinander, sehr verlässlich. Und das ist gut, das trägt. Auch das kommt nicht von allein,  
163 das muss man sich auch immer wieder aufbauen. Aber das ist ganz wichtig für uns.
- 164 I: Das glaube ich. Wie schätzen Sie denn die Freiheit bei der Gestaltung Ihres  
165 Arbeitsablaufs und Arbeitstages ein?
- 166 B: Die schätze ich als hoch ein. Sehr flexibel und sehr frei. Es ist halt so, das Büro muss  
167 immer besetzt sein, mindestens mit einer Kollegin. Und wenn ich dann sage „hier, ich  
168 brauch morgen frei oder habe einen Arzttermin oder wie auch immer“, das ist immer  
169 möglich. Das ist auch vom Träger C her sehr wohlwollend. Die Leute verlassen sich  
170 drauf, dass wir das schon regeln untereinander. Wenn Urlaubszeit ist, dann ist klar, dass  
171 immer zwei da sind und nur eine kann in den Urlaub gehen. Aber das regeln wir selber,  
172 da haben wir freie Hand.
- 173 I: Und das ist gut?
- 174 B: Das ist sehr gut, ja.
- 175 I: Wie würden Sie Ihre Situation bezüglich Entgelt, Wertschätzung und  
176 Arbeitsplatzsicherheit bewerten?
- 177 B: Also ich bin jetzt seit mehreren Jahrzehnten hier, da ist die Sicherheit sehr hoch. Ich bin  
178 praktisch unkündbar, es sei denn, ich klaue die goldenen Löffel (lacht). Das ist sehr hoch  
179 glaub ich. Entgeltmäßig sind wir auch gut besoldet. Wir sind nochmal besser besoldet  
180 als im städtischen Bereich oder so im kommunalen Bereich. Das betrifft uns ältere, auch  
181 so eine Besitzstandswahrung. Die jüngeren haben da schon bisschen weniger mit den  
182 neuen Verträgen.
- 183 I: Sozusagen etwas, was Sie noch mitnehmen von der alten Zeit von der Gründung.
- 184 B: Genau, von meinem Vertrag her. Das fing irgendwo an, dann ging's eine Stufe noch,  
185 noch eine Stufe hoch und da bleibe ich jetzt. Ich werde nicht zurückgestuft, nur weil es  
186 jetzt andere Tarifgrundlagen gibt. Das ist wirklich gut. Als ich kleinere Kinder noch hatte,  
187 und es war irgendwas mit / Man hat angerufen, die Kollegin hat gesagt „Nimm dir frei“.  
188 Das ist schon gut, also da sind wir schon gut aufgestellt.
- 189 I: Und bezüglich Wertschätzung? Vom Arbeitgeber, von der Gesellschaft.
- 190 B: Wie gesagt, vom Arbeitgeber find ich das nicht besonders hoch. Ich glaube, es wird  
191 einfach nicht verstanden, was wir hier machen. Es interessiert aber auch nicht. Wenn

192 es jemand interessieren würde, würde man es auch verstehen. Und von der  
193 Gesellschaft, finde ich auch, dass die Frauen einen besseren Stand bekommen haben.  
194 Früher war das alles sehr misstrauisch. So wie „Was machen die da? Die Adresse ist  
195 geheim“. Das war ein bisschen merkwürdig. Aber je mehr das in die Öffentlichkeit kommt  
196 und vielleicht auch jetzt, durch die Krise, wo man sagt „Es gibt Frauenhäuser!“. Ich finde  
197 es wird schon eher positiv gesehen, nicht so wie früher. Da hat sich was verändert.

198 I: Bezüglich der Wertschätzung des Arbeitgebers, haben Sie da eine Idee, wieso die  
199 Wertschätzung da weniger präsent ist?

200 B: Ich weiß nicht, bei uns beim Träger C ist es ja so, dass wir eine hauptamtliche  
201 Geschäftsführung haben. Aber wir haben ja einen ehrenamtlichen Vorstand. Und das  
202 sind nicht unbedingt Frauen, die vom Fach kommen. Das sind ältere Personen, sag ich  
203 mal, die sich ehrenamtlich betätigen wollen, aber da eine wahnsinnige Verantwortung  
204 und über alle Finanzen entscheiden und auch die Geschäftsführung einstellen / Aber  
205 unglaublich viel Macht haben, aber eigentlich gar keine sozialpädagogische Ausbildung  
206 in irgendeiner Form. Und ich glaub die können das überhaupt nicht nachvollziehen, was  
207 wir machen. Und dann ist es halt ein Unterschied, ob ich in einer Beratungsstelle bin –  
208 ich kann das sagen, weil ich habe da auch schon gearbeitet – und hab da einen Termin  
209 und die Frau geht wieder und dann kommt die nächste Frau und ich habe wieder einen  
210 Termin und die geht wieder. Oder ob ich praktisch mit den Klientinnen unter einem Dach  
211 wohne und eine sehr, sehr große Verantwortung habe, für die Sicherheit als auch für  
212 das Wohlbefinden. Und ich glaub das wird nicht gesehen, was hier für eine zusätzliche  
213 Belastung herrscht. Und das kann man auch nicht klarmachen, das haben wir jetzt auch  
214 aufgegeben. Nein, da kommen wir nicht weiter an der Stelle, das müssen wir uns dann  
215 selber geben, die Anerkennung. Oder von den Klientinnen kriegen wir natürlich auch  
216 viel.

217 I: Das heißt auch die Klientinnenwertschätzung ist etwas, was wahnsinnig hochgeboten  
218 wird.

219 B: Was schon hoch ist von den Klientinnen her, also wir haben manchmal Anrufe von  
220 Frauen die sagen „Ich komm zwar aus da und da, aber eine Bekannte von mir war in  
221 Stadt C und die hat gesagt, die ist so toll betreut worden und ich würde auch gern in  
222 euer Frauenhaus kommen“. Also das ist natürlich was //

223 I: Das geht runter wie Öl.

- 224 B: (Lacht) Ja. Das tut natürlich sehr gut. Oder dass man da später noch ein Kärtchen kriegt  
225 / Oder wenn Weihnachten ist, da kommt ein kleines Geschenk von einer Klientin, die  
226 selber eigentlich kaum Geld haben. Solche Sachen muss man dann sehr hoch  
227 schätzen. Oder wir sehen es selber, dass die Frauen kommen, nach zwei, drei Wochen  
228 sitzen die schon so (sitzt aufrecht). Dann nach vier Wochen waren sie beim Friseur und  
229 haben eine neue Frisur. Man muss es sehen, diese Entfaltung. So diese Entfaltung,  
230 diese Freiheit, die sie haben, dieses Unterstützungssystem. Und das sagen die schon  
231 sehr oft, dass sie sich bedanken und froh sind, hier zu sein. Und das ist das, wo wir  
232 unsere Kraft draus ziehen.
- 233 I: Das stimmt. Noch eine Frage zu widersprüchlichen Arbeitsanforderungen. Ganz  
234 klassisches Beispiel wäre schnell etwas gründlich erledigen, oder in Ihrem Fall schnell  
235 eine Frau wieder super fit machen, am besten in einer Woche.
- 236 B: Dass jemand das von uns erwartet? Das haben wir nicht.
- 237 I: Gibt's irgendwas anderes, z.B. die Erwartung vom Jugendamt, dass eben der Vater  
238 miteingebunden wird in die Erziehung und Sie jedoch in Parteilichkeit der Frau zur Seite  
239 stehen? Ist das etwas, das Sie belastet?
- 240 B: Das belastet mich nicht. Ist aber glaub ich auch meine Erfahrung, dass wir sagen: „Nö,  
241 wir arbeiten parteilich, das ist bei uns im Konzept. Das geht und das geht nicht.“ Und  
242 das müssen die akzeptieren, weil wir sind hier im Frauenhaus und bestimmen auch die  
243 Regeln. Sowohl den Frauen gegenüber – Hausvereinbarungen – als auch nach außen.  
244 Und wenn jemand meint, er müsste jetzt hier eine Frau reinbringen, die einen  
245 schizophrenen Schub hat, dann geht das nicht. Oder alkoholisiert ist oder wie auch  
246 immer. Aber das sind unsere Regeln und das muss akzeptiert werden. Nee, das macht  
247 mir keinen Druck. Auch von der Polizei manchmal, wenn die anrufen „Ich weiß aber jetzt  
248 nicht, wo ich hin soll mit der Frau“ – ja, ich auch nicht. Aber das ist die Erfahrung. Wenn  
249 man jung ist und die Polizei ruft an, dann denkt man „Oh mein Gott, die Polizei ruft an,  
250 jetzt muss ich arbeiten“. Aber das / Nein, das ist bei mir tatsächlich nicht.
- 251 I: Okay. Auch so diese Momente von Vertrauen aufbauen und gleichzeitig sanktionieren  
252 müssen?
- 253 B: Die Frauen sanktionieren müssen? (I: Hmhm) Also wir sanktionieren die Frauen gar  
254 nicht.
- 255 I: Also im Sinne von Kündigung aussprechen?

256 B: Nö, das haben wir noch nie gemacht. Also es gab da wirklich schon mal eine Frau, da  
257 bin ich morgens ins Haus gekommen – das war noch im alten Haus – und da dachte ich  
258 „Ich höre doch eine Männerstimme“. Und da saß eine Frau mit ihrem Freund (lacht) am  
259 Frühstückstisch und hat gefrühstückt. Das war aber wirklich nur einmal. Da habe ich  
260 mich ins Büro gesetzt und gedacht „Bin ich hier im falschen Film?“. Dann bin ich wieder  
261 hin und hab gesagt „Ja, dann packen Sie mal die Koffer. Und Sie gehen jetzt sofort raus.  
262 Und Sie packen Ihre Koffer“. Das müssen wir dann machen, klar. Geheimhaltung der  
263 Adresse. Aber dass wir eine Frau wirklich vor die Tür setzen – es sei denn, sie verrät  
264 eine andere Frau, empfängt Besuch oder verstößt wirklich massiv gegen die Hausregeln  
265 – dann müssen wir sie natürlich des Hauses verweisen. Wenn jetzt Kinder dabei sind  
266 sieht die Sache nochmal anders aus, da müssen wir uns schon drum kümmern, dass  
267 die irgendwo unterkommen.

268 I: Und ist das etwas, was belastet?

269 B: Ja, das ist keine schöne Situation, einer Frau sagen zu müssen, sie muss jetzt auf die  
270 Straße. Das ist belastend, ja. Aber das kommt nicht so oft vor. Aber so Vertrauen  
271 aufbauen und trotzdem so die Grenzen wahren, ich glaub das ist auch so eine  
272 Erfahrungssache. Also die Berufserfahrung, die ich habe, die kommen mir schon sehr  
273 zugute. Auch was Gelassenheit angeht und zu sagen „Nö, ich überleg mich, spreche  
274 mit einer Kollegin und rufe Sie zurück“. Und dann wird sich erstmal besprochen und  
275 überlegt „Was machen wir da?“. Das ist die Erfahrung und das tut richtig gut. Da kann  
276 ich mich gut drauf verlassen, auch auf mein Bauchgefühl kann ich mich verlassen. Wenn  
277 ich dann denk „Oh hier ist irgendwas komisch“ – Zeit. Ja und das macht man nicht, wenn  
278 man ganz neu ist und denkt „Oh mein Gott, ich muss jetzt die Frau retten!“ (lacht). Ist  
279 nicht so belastend.

280 I: (Lacht) Okay. Wie schaut's denn aus mit privaten Situationen – trotz Corona. Denken  
281 Sie, das belastet Sie in Ihrer Arbeit? Dinge, die bei Ihnen daheim passieren?

282 B: Das glaub ich nicht. Ich glaub nicht, dass ich das hier mit reinnehme. Also ich hatte die  
283 Situation während meiner Scheidung. Dass ich dann geschieden war tatsächlich und  
284 dann kam meine Klientin und sagt „Ja, Sie haben es ja gut, Sie haben eine schöne  
285 Familie zuhause und Kinder und alles ist super bei Ihnen.“ Und da musste ich ein  
286 bisschen grinsen und hab gedacht „Ja, zumindest diese Klientin hat es nicht gemerkt,  
287 dass es zu Hause auch mal schwierig war.“ Also was schon schwierig ist: wenn es mir  
288 selber nicht gut geht. Wenn entweder die Belastung hier zu groß ist, oder aus anderen

289 Gründen, dass man einfach sagt „Ich kann irgendwie nicht mehr, ich bin so urlaubsreif“.  
290 Dann kommt es schon vor, dass man einfach auch versucht, die Gespräche zu  
291 verkürzen oder sagt „Frau Sowieso, ich kann heute nicht, können wir das bitte morgen  
292 machen?“ Das kommt auf meine psychische Verfassung dann an. Woher das auch  
293 immer kommt, ob jetzt aus den Privatem oder von der Arbeit von irgendeiner  
294 Überlastung her denk ich schon, dass sich das hier irgendwie auswirkt. Vielleicht nicht  
295 so massiv, das glaub ich nicht, aber irgendwo wird das schon seine Spuren hinterlassen.  
296 Das wird überall so sein, denk ich, in jedem Bereich, in jedem Beruf, dass man das nicht  
297 so trennen kann.

298 I: Denk ich auch.

299 B: Und umgekehrt denk ich schon auch. Die Frauenhausarbeit macht schon was mit jeder  
300 Mitarbeiterin, auch wenn man das vielleicht nicht so merkt oder gewusst hat. Klar trägt  
301 man das auch mit nach Hause, auch im Unterbewusstsein. Also es ist jetzt nicht so,  
302 dass ich keine glückliche Beziehung führen würde, weil ich irgendwie mit den Männern  
303 ein Problem hätte. Das ist nicht der Fall. Aber irgendwas löst das in einem aus, wenn  
304 man immer mit diesem Thema zu tun hat. Das ist vollkommen klar. Auch wenn man das  
305 vielleicht nicht immer so präsent hat oder klar hat.

306 I: Gibt es noch etwas bezüglich psychischer Belastungen hier in der Arbeit, das wir noch  
307 nicht angesprochen haben, aber Sie gerne noch erwähnen würden?

308 B: Also es gab schon auch Konflikte im Team, das war nicht immer gut. Und das hat  
309 wirklich auch damit zu tun, dass die Frauen nicht miteinander können und dann  
310 interessanterweise die Betreuerin auf der Seite der einen Frau steht und die andere  
311 Mitarbeiterin auf der Seite der anderen. Und dass man da dann auch untereinander  
312 Knatsch hat. Oder umgekehrt: wenn es hier nicht gut läuft merkt man, dass es oben in  
313 der Wohnung auch nicht gut läuft. Ja, sowas. Ansonsten belastend haben wir alles  
314 gesagt, diese Vielzahl der Dinge, um die man sich kümmern muss und vielleicht auch  
315 dieses Schnelle. Also manchmal diese schnellen Entscheidungen zu treffen. Wenn man  
316 jemanden am Telefon hat „Oh das ist aber jetzt und ich muss und jetzt steh ich vor der  
317 Tür und so“. Dann ins Auto zu gehen und sie zu holen, das sind immer so  
318 Stresssituationen zu überlegen „Wie gefährlich ist es jetzt? Muss ich sofort los? Gibt's  
319 eine andere Möglichkeit?“ Ja, das schon auch. So dieses / Manchmal klingelt es an der  
320 Tür und man muss sofort was machen, man hat gar keine Zeit zu überlegen. Man muss  
321 wirklich im Notfallmodus funktionieren, das ist auch belastend. Ja, genau.

- 322 I: Wahnsinn, da haben Sie mir schon viel erzählt (B: Jo!). Bin mal gespannt wie es  
323 weitergeht. Jetzt kommen wir zu den Ressourcen, mit denen Sie psychische  
324 Belastungen bewältigen. Können Sie mir da ein Beispiel geben oder erzählen, wie oder  
325 was oder wer Sie unterstützt bei der Bewältigung?
- 326 B: Also in erster Linie das Team – das habe ich schon gesagt – das ist eine ganz wichtige  
327 Ressource. Dann haben wir immerhin sechs Mal Supervision im Jahr, was natürlich ein  
328 bisschen wenig ist. Und dann guck ich halt privat, dass ich mir da gute Energien suche.  
329 Und ich glaub da ist jeder anders. Mir tut es gut zu meditieren, in der Natur zu sein, mir  
330 tut es gut, gut zu essen, eine stabile Familie zu Hause zu haben, ein gutes Umfeld  
331 zuhause, positives Umfeld einfach. Da ich eine gute Beziehung zu meinen Kindern  
332 habe, guten Kontakt. Also sowas ist ganz wichtig für mich. Und da hat jeder so seine  
333 Kraftquellen. Aber das ist mehr wirklich privat. Also da an der Arbeit zu sagen, dass wir  
334 hier eine große Form der Unterstützung haben, das sehe ich nicht. Außer die  
335 Bedingungen. Wir haben schon gute Bedingungen, find ich. So mit den Arbeitszeiten  
336 usw., was ich gesagt hab, das ist schon gut. Dass man auch sagen kann – kurzfristig –  
337 „ich brauch jetzt mal einen Tag Urlaub“ wenn es nicht mehr geht. Aber hauptsächlich ist  
338 das wirklich im privaten Bereich, dass man da guckt, dass man sich da aufbaut, um  
339 wieder Kraft für die Arbeit zu haben. Und von den Klientinnen wieder.
- 340 I: Genau, die Klientinnen, die die Wertschätzung zeigen und die Erfolge sichtbar werden  
341 lassen.
- 342 B: Ja genau das. Das freut einen dann und dann hat man wieder ein bisschen Kraft.
- 343 I: Das heißt Sie ziehen Kraft aus den drei Punkten: einmal persönliche Quellen, die da  
344 wären Natur, gutes Essen, persönliches Umfeld und die Berufserfahrung, die Sie stärkt  
345 (B: Ja, genau). Und dann dennoch Bedingungen wie gute Arbeitszeiten (B: Hmhm) und  
346 Flexibilität (B: Hmhm) und //
- 347 B: Das ist aber jetzt nichts was so stützt, in einer schwierigen psychischen  
348 Belastungssituation. Aber generell ist das natürlich einfach gut. Aber es ist jetzt nicht so,  
349 dass ich sage „Da zieh ich jetzt ganz viel Kraft draus“. Das eher nicht.
- 350 I: Da gibt es nichts, was der Arbeitgeber Ihnen anbietet? (B: Bis auf Supervision) Bis auf  
351 Supervision.
- 352 B: Fortbildungen, die bezahlt werden. Aber ich sag mal was man wirklich bräuchte, diese  
353 persönliche Wertschätzung, oder die Wertschätzung der Arbeit – das fehlt.

- 354 I: Das heißt es ist ein unausgewogenes Verhältnis zwischen der Wertschätzung und den  
355 Aufgaben, die Sie hier machen?
- 356 B: Ja, ich glaube schon, ja. Wie gesagt, die neue Geschäftsführung gibt sich wirklich Mühe,  
357 fühlt sich auch ein soweit es schon geht, aber von Vorstandsseite. Das würde ich auch  
358 bisschen unterscheiden. Das ist gar nichts. Eher das Gegenteil noch, dass man noch  
359 misstrauisch beäugt wird, und dies und das. Das kann man vergessen einfach.
- 360 I: Das klingt nicht so gut.
- 361 B: Nein, das ist nicht schön.
- 362 I: Und dabei waren wir doch gerade bei Unterstützung.
- 363 B: Genau, ja.
- 364 I: Die fehlt hier scheinbar.
- 365 B: Ja, die fehlt. Also von der Seite fehlt es schon, genau. Aber ansonsten / Wir haben uns  
366 zum Beispiel einen sehr guten Draht uns aufgebaut zum Jobcenter, dass wir da wirklich  
367 sehr unbürokratisch zusammenarbeiten. Solche Sachen, alles was wir uns selber  
368 aufgebaut haben zu den verschiedenen Stellen zum Beispiel, Polizei, das tut gut. Wenn  
369 die einfach wissen, was wir für eine Arbeit machen und das schätzen. Also das ist schon,  
370 ich glaub, das was wir uns selber aufgebaut haben: Team, die anderen Stellen, Polizei,  
371 das ist schon, das hilft schon, dass man weiß „Ach jetzt ruf ich die Frau Sowieso an“ (I:  
372 Das hilft schon, persönliche Kontakte?), greif zum Hörer und frag da mal nach. „Das ist  
373 doch so und so, das haben wir so und so gemacht, ach schicken Sie mir einfach eine  
374 Mail, dann geht das schon“.
- 375 I: So unter der Hand bzw. informelle Ebene?
- 376 B: Informell, persönliche Kontakte, dass man einfach auch mal eine schnelle Info kriegt, ja.  
377 Das erleichtert einfach die Arbeit. Das ist jetzt nicht einfach so, dass man die  
378 Belastungssituation unterstützt kriegt, aber das erleichtert einfach die Arbeit, ja.
- 379 I: Wie schaut's aus mit Kooperationen, mit anderen Häusern oder mit anderen Stellen?
- 380 B: Also das haben wir immer, die Kollegin ist in der AGFH. Das ist von den Trägerhäusern  
381 in Hessen. Also nur Trägerhäuser, keine autonomen Häuser sind da mit drin. Dass wir  
382 uns da relativ schnell austauschen, auch über politische Sachen oder über Dinge, die  
383 jetzt so übergeordnet sind, das ist ganz gut. Und Kooperationen, also mit anderen

- 384 Häusern / Also immer im Einzelfall, sonst. Die Frau weitervermitteln oder dass da eine  
385 kommt, ja, das läuft immer gut. Aber da haben wir auch gute Kolleginnen. Das läuft gut.
- 386 I: Das entlastet auch, wenn jemand mitdenkt und reagieren kann.
- 387 B: Ja, also wie gesagt, das ist nur, wenn wir eine Frau weitervermitteln wollen. Das ist jetzt  
388 nicht so, dass man sich da gegenseitig sehr unterstützt, das ist eher so eine  
389 Arbeitsebene (I: Arbeitsebene, hmhm).
- 390 I: Gibt es Aspekte auf Arbeit, die Sie als besonders wertvoll betrachten oder ansehen?
- 391 B: Für mich persönlich jetzt? (I: Hmhm) Ja, die Arbeit mit den Frauen, auf jeden Fall, das  
392 ist total schön. Das macht immer noch Spaß, auch nach so vielen Jahren, weil jede Frau  
393 ja anders ist. Und das ist immer wieder ein Abenteuer zu gucken, wo sind die  
394 Ressourcen bei ihr, wo kann ich sie stützen, welche Methoden wende ich an. Das macht  
395 immer Spaß noch so. Das ist wertvoll, sonst würde ich es auch nicht machen. Und klar,  
396 ist es schon auch schon so ein bisschen die Herausforderung. Weil wenn ich die  
397 Herausforderung nicht wollte mit dieser vielfältigen Arbeit, dann würde ich es auch nicht  
398 machen. Und es ist schon so, wenn man jetzt sagt „Boah, da habe ich super reagiert,  
399 die wussten alle nicht weiter und ich konnte die Frau dann aufnehmen“ und auch dieses  
400 Gefühl „Ich kann helfen und ich kann Schutz bieten, wenn ich dann ein Zimmer frei  
401 habe“ – das ist natürlich toll. Das ist eine klasse Sache. Also es ist eine sehr  
402 sinnstiftende Arbeit, finde ich auch.
- 403 I: Ja. Das heißt auch die Vielfältigkeit der (B: Frauen) der Frauen und Menschen, der  
404 Arbeit hier in der Beratung und Begleitung (B: Ja) ist das, was Ihnen gefällt. Also nicht  
405 zerstückelt, sondern (B: Genau) eben so eine Ganzheitlichkeit (B: Genau, genau) ist  
406 das, was Ihnen gefällt.
- 407 B: Vom Anfang und Einzug bis zum Auszug eine Frau zu begleiten und zu betreuen und  
408 zu sehen, wie sie sich weiterentwickelt, das ist schon toll. Und dieses wirklich / Das  
409 Gefühl zu haben „Es ruft jemand an in Not und wir können dieser Frau dann helfen“.  
410 Also diese Möglichkeit des Schutzes. Wir können ihr die Möglichkeit bieten, aus dieser  
411 Gewalt mit den Kindern rauszukommen. Das ist natürlich klasse. Wenn das funktioniert,  
412 ist das toll. Das schätze ich selber schon sehr hoch ein. Ja, da wertschätze ich unsere  
413 Arbeit schon sehr (lacht), muss ich sagen. (I: Das ist schön) Doch, das finde ich schon  
414 richtig gut.
- 415 I: Und das motiviert Sie?

- 416 B: Ja.
- 417 I: Gibt es noch andere Sachen, die Sie motivieren?
- 418 B: \*3 sec\* Glaub das ist so die Hauptsache.
- 419 I: Schutz bieten zu können, helfen zu können (B: Und auch begleiten zu können),  
420 begleiten zu können, ja.
- 421 B: Was anzustoßen. Nein, das ist eigentlich wirklich die eigentliche Arbeit (I: Die eigentliche  
422 Arbeit an sich?). Ja.
- 423 I: Und inwiefern können Sie das tun auf Arbeit, was Sie gern tun würden?
- 424 B: Ja also die Arbeit mit den Frauen, die kommt eigentlich immer etwas zu kurz, die würde  
425 ich gern mehr machen. Und so Kleinigkeiten wie Mülltonnen rausfahren, die würde ich  
426 gern minimieren.
- 427 I: (Lacht) Aber generell würden Sie sagen, dass Ihre Kenntnisse und Fähigkeiten der  
428 generellen Arbeit genügen?
- 429 B: Ja. Das glaube ich. Selbstbewusst (lacht). Vor allem die Erfahrung. Also qualifiziert / Ich  
430 habe jetzt keine Zusatzausbildung oder sowas, hab halt mein Studium gemacht, ganz  
431 normal und dann 30 Jahre Erfahrung, das ist ein Pfund (I: Das macht viel aus, ja).
- 432 I: Wie würden Sie denn üblicherweise Ihre Art der Problembewältigung beschreiben?
- 433 B: Welche Art der Probleme meinen Sie (lacht)? (I:(Lacht)) Die Probleme der Frauen? (I:  
434 Ihre eigenen Probleme). Meine eigenen Probleme?
- 435 I: Also die Problembewältigung in Bezug auf psychische Belastungen auf der Arbeit.
- 436 B: Also auf jeden Fall das Gespräch mit den Kolleginnen, muss ich wieder sagen. Dass  
437 man wirklich einen Fall da durchspricht / „Mensch, ich komme mit der Frau absolut nicht  
438 klar, kannst du mit mir tauschen“. Also so mit Kolleginnen, Supervision ein bisschen,  
439 dann aber auch zuhause wieder. Also wirklich so / Ich versuch wenig von den Fällen  
440 oder auch von den Problemen hier auf den Tisch zu bringen. Weil ich habe gemerkt,  
441 das nützt nichts, das nochmal aufzuwühlen. Das habe ich am Anfang mehr gemacht,  
442 dann / Ich war ja auch alleinerziehend, hatte zwei Kinder zu Hause, da konnte ich es  
443 nicht unbedingt erzählen. Das eher weniger. Ich glaube ich mach das dann zu Hause  
444 dann eher mit mir aus. Es sei denn, es ist mal was, wo ich mich wirklich ärgere, das  
445 kriegt mein Mann dann schon mit. Das muss er aushalten. Aber die Fälle hier, das mach  
446 ich nicht. Das lass ich auch in der Arbeit.

- 447 I: Okay. Aber dennoch wird hier drüber gesprochen.
- 448 B: Das ist immer möglich.
- 449 I: Ja. Und wenn Sie eine neue Aufgabe bekommen, gehen Sie dann grundsätzlich davon  
450 aus, diese mit Ihren Kompetenzen bewältigen zu können?
- 451 B: Kann mich nicht erinnern, wann ich das letzte Mal eine neue Aufgabe bekommen habe  
452 (lacht) (I: (Lacht)). Wenn das hier im Frauenhausbereich ist, ja, denk ich, komm ich damit  
453 klar.
- 454 I: Super. Und inwiefern haben Sie das Gefühl, psychisch belastende Situationen selbst  
455 beeinflussen zu können?
- 456 B: Hier erlebte psychische Belastung? (I: Hmhm) Das glaub ich, dass ich das sehr  
457 beeinflussen kann. Also klar, ich muss schon sehr achtsam sein, ich muss auf mich  
458 aufpassen, ich muss es spüren. Und das geht natürlich nicht immer. Aber wenn es geht,  
459 dann sag ich „Ich muss jetzt mal einen Tag raus oder ich kann jetzt mit der Frau nicht  
460 arbeiten“. Und dann kommt sie am nächsten Tag. Man muss sehr nah bei sich sein und  
461 das gut spüren und sehr frühzeitig möglichst reagieren.
- 462 I: Und inwiefern verbessert sich dann Ihre Situation?
- 463 B: Wenn ich das merke und wenn ich mir den Freiraum nehmen kann und abschalten kann,  
464 dann ja, kriege ich das schon hin. Muss ich ja, sonst wäre ich schon nicht mehr hier.
- 465 I: Das heißt, Sie haben mit der Zeit gelernt, eben mit solchen Situationen umzugehen,  
466 durch abschalten, auf's Bauchgefühl hören um damit umzugehen?
- 467 B: Und auf mich achten vor allem, auf meine psychische Situation (I: Auf das Achten). Das  
468 ist ganz, ganz wichtig.
- 469 I: Wie gelingt Ihnen das?
- 470 B: Hm?
- 471 I: Wie gelingt Ihnen das?
- 472 B: Mal besser, mal nicht so gut. Aber grundsätzlich glaub ich, besser.
- 473 I: Ich meine: Wie tun Sie das? Haben Sie eine bestimmte Art und Weise?
- 474 B: Nee, also ich brauch Zeit. Wenn ich jetzt hier in völliger Hektik bin, sag ich mal. Und  
475 eine Aufgabe nach der anderen kommt, dann habe ich das Gefühl nicht zu mir. Und ich  
476 muss auch erstmal gucken, dass ich morgens in Ruhe anfangen. Also ich habe so meine

477 Strategien: ich bin ein bisschen früher da als die anderen, ich les schon mal die Mails  
478 und das Teambuch und so, dass ich dann so anfangen kann. Wenn ich hier so  
479 reinkomme, und die Kolleginnen sind schon in Wallung, es ist ein Gerenne und ich soll  
480 da sofort loslegen, da komme ich sofort in Stress. Das ist eigentlich so / Die Möglichkeit,  
481 zu merken, wenn man in Stress kommt, dass man da sofort wieder einen Schritt  
482 rausgeht (I: Entschleunigung). Entschleunigung, auf sich achten. Dann haben wir  
483 natürlich auch ganz viel strukturiert. Also wir haben da unsere Formulare fürs Team.  
484 Und wenn einem da einfällt „Oh, das müssen wir aber besprechen“, dass man das sofort  
485 reinschreiben kann. Dann ist es aus dem Kopf. Oder man hat da seine rot-gelb-grünen  
486 Zettelchen, wo ich heute weiß „Oh, das muss ich heute machen, das hat Zeit bis morgen  
487 und das kann nächste Woche gemacht werden“. Man hat natürlich Strategien, so  
488 Büroorganisation. Oder auch, dass ich Termine mache mit den Frauen und die nicht  
489 einfach klingeln und ich bin gerade dabei die Mieten abzurechnen. So, ich nehme mir  
490 dann auch noch mal zwei Minuten, les mir das durch, was wir das letzte Mal besprochen  
491 haben und gucken „Wo ist der Faden?“. Auch für die Frauen, da mach ich mir immer so  
492 einen roten Faden – wo soll es hingehen. Ich bin sowieso sehr strukturiert und das hilft  
493 mir auch bei der Arbeit. (I: Das klingt einleuchtend) Ja, genau. Und das muss man auch  
494 machen, weil es kommen dann trotzdem Situationen, die einen dann wieder fordern und  
495 wo man von seinem ursprünglichen Plan abweichen muss, weil es ist auch eine sehr  
496 schnelle und flexible Arbeit zum Teil hier. Und man plant was morgens und der ganze  
497 Plan ist über den Haufen geworfen. Man muss gleichzeitig auch sehr flexibel sein.

498 I: Das ist eine widersprüchliche Arbeitsanforderung auch.

499 B: Ja, das ist eine. Ist nicht so einfach.

500 I: Ja, gibt's denn noch Themen, die wir bezüglich der Bewältigung Ihrer psychischen  
501 Belastung noch nicht angesprochen haben, die noch Erwähnung finden sollten?

502 B: Nein, ich glaube nicht. Man muss gut bei sich sein, seine eigene Strategie entwickeln –  
503 was nicht immer gelingt – und ansonsten wüsste ich jetzt gar nicht, was noch mit rein  
504 sollte.

505 I Dann machen wir doch weiter mit Handlungsempfehlungen, die Sie einer Kollegin  
506 geben würden, die hier anfängt, und Sie sagen „Hör mal, am besten kannst du so  
507 psychische Belastungen vermeiden oder verringern.“

- 508 B: Also ich würde genau das gleiche sagen was für mich gilt natürlich: Team, Team, Team  
509 – wir sind immer alle da. „Du kannst jederzeit anrufen, dich rückversichern“, dass sie so  
510 eine Sicherheit hat, auf jeden Fall. Wenn ich jetzt Anleiterin wäre oder sie einführen  
511 müsste, würde ich ihr natürlich immer zur Verfügung stehen und am Anfang. Und gut  
512 auf sie achten. Das sag ich im Team auch immer, wir müssen gut auf uns achten.
- 513 I: Achtsamkeit steht an erster Stelle.
- 514 B: Unbedingt, ganz wichtig.
- 515 I: Das heißt, so bisschen auch die persönlichen Stärken zu pushen //
- 516 B: Ja, gut auf sich achten und selber zu gucken „Was tut mir denn gut?“. Hinsetzen, gucken  
517 und das rausfinden, das mache ich mit den Frauen ja auch. So arbeite ich ja auch mit  
518 denen und das würde ich auch locker denen sagen, also guck auf deine Stärken, guck,  
519 dass du einen guten Ausgleich hast zuhause und so.
- 520 I: Sie hatten ja schon vorhin erwähnt, dass es von Trägerseite her nicht so viele  
521 Unterstützungsmöglichkeiten gibt. Wenn Sie dennoch etwas empfehlen könnten, was  
522 wäre das?
- 523 B: Dem Träger empfehlen?
- 524 I: Dem Träger beispielsweise, oder aber auch der Kollegin, die neu anfängt.
- 525 B: Also dem Träger würde ich wirklich mal empfehlen, regelmäßig ins Haus zu kommen  
526 (lacht) und mal mit uns zu sprechen, damit auch Einblick da ist. Oder mal eine Woche  
527 zu hospitieren, dass die sich da mal eindenken können. Und dann würde ich dem Träger  
528 auch empfehlen, unsere Expertise mal zu nutzen, ja. Und nicht alles selber zu  
529 entscheiden, sondern uns mal mit einzubeziehen und darauf auch mal zu hören, weil  
530 dann wäre es ein Miteinander und dann wäre es für die ja vielleicht auch leichter,  
531 Entscheidungen zu treffen. Und einer Kollegin Empfehlungen was den Träger angeht.  
532 Also ich würde sagen: Vorsicht. Also eher Abstand halten und da sich gar nicht auf  
533 irgendwelche Sachen einlassen, wobei das echt schwierig ist. Wobei, ich würde das  
534 glaub ich gar nicht empfehlen, da muss jeder seine Erfahrung machen.
- 535 I: Da gibt's also nichts großartig Unterstützendes (B: Nein), außer dem  
536 Supervisionsangebot?
- 537 B: Ja. Also ich würde schon sagen, was ich so für Erfahrung gemacht hab, im Laufe der  
538 Zeit, und wo ich vorsichtig bin. Aber ich würde da nicht einer Kollegin sagen „Sei da

- 539 vorsichtig“ oder „Geh da nicht hin“ oder so. Ja, es muss jeder selber sehen. Und die ein  
540 oder andere kommt vielleicht auch mit der oder dem gut klar, das wäre auch gut.
- 541 I: Wie könnten denn die Unterstützungsmöglichkeiten noch weiter gefördert werden? \*4  
542 sec\* Also beispielsweise, wenn man an Supervision denkt, gibt's da noch andere  
543 Möglichkeiten – Sie meinten ja schon, es ist zu wenig, kommt zu kurz?
- 544 B: Also mehr Supervisionen wären auf jeden Fall gut, weil die sechs Supervisionen im Jahr  
545 das ist viel zu wenig. Von Trägerseite meinen Sie jetzt? (I: Hmhm) Also ich glaube, wir  
546 arbeiten ausgesprochen selbstständig hier, und sehr verlässlich. Von daher brauchen  
547 wir eigentlich nicht viel Unterstützung was das angeht, aber wir brauchen auch einfach  
548 mal Wertschätzung zwischendurch. Das und was wir auch besprochen haben mit der  
549 neuen Geschäftsführung, dass wenn hier irgendwas ist, das total schwierig ist, oder  
550 wenn wir gar nicht weiterkommen, dass wir sie auf dem Handy erreichen können. Und  
551 das trägt halt dazu bei, dass wir auch mal Verantwortung abgeben können. Das heißt  
552 nicht, dass sie uns dann sagen „Machen Sie es so oder so“, sondern, dass die Situation  
553 / „Wenn die Situation jetzt so und so sein sollte – tragen Sie das mit?“. So eher. (I: Ja)  
554 Das ist gut. Dass wir sie da immer erreichen können. Und sie da auch immer ein Ohr  
555 für uns hat.
- 556 I: Ja...Gibt's denn etwas, was Sie persönlich benötigen, um Ihre Gesundheit aufrecht  
557 erhalten zu können? Von dem Sie sagen würden „Das hilft gegen psychische  
558 Belastungen?“
- 559 B: \*4 sec\* Was der Träger auch zur Verfügung stellen könnte oder generell?
- 560 I: Beides.
- 561 B: \* 4 sec\* Keine Ahnung, was jetzt zusätzlich noch sein könnte, außer dass ich selber auf  
562 mich achte. Klar wär das auch schön, wenn wir jetzt auch so einen Psychologen hätte,  
563 zu dem man einfach mal gehen könnte, um das alles zu besprechen. Ja, warum nicht,  
564 das wäre schön. Aber ist wahrscheinlich utopisch. So ein Austausch, dass man sich mal  
565 sortieren kann, mit dem man mal reden kann, das wäre schon schön. Aber sonst denk  
566 ich, muss ich mir das wirklich selber suchen. Da wird keiner kommen „Es gibt dies und  
567 das“. Da muss ich selber gucken, wo sind meine Ressourcen und wo kann ich sie  
568 auffüllen, wo krieg ich Energie her und was tut mir gut. Sonst kann man die Arbeit ja hier  
569 nicht machen. Wenn man das nicht macht.
- 570 I: Also ein großer Eigenanteil ist dabei.

- 571 B: Absolut. Das glaub ich wirklich.
- 572 I: Gibt's weitere Ratschläge, die Sie einer Mitarbeiterin mitgeben würden in Bezug auf  
573 psychische Belastungen hier bei der Arbeit?
- 574 B: Also ich glaube nicht. Ich glaube wirklich, dass es das ist, was ich so für mich auch  
575 denke, dass mir das guttut, dass ich ihr das auch so sagen würde.
- 576 I: Gibt's noch was Wichtiges zum Thema psychische Belastungen und deren Bewältigung,  
577 das ich vergessen habe anzusprechen?
- 578 B: Es gibt bestimmt noch eine Menge, was mir jetzt auch hier in einer Stunde nicht sagen  
579 kann. Aber wenn Sie jetzt noch mit anderen Kolleginnen sprechen, das wird sich  
580 vervollständigen. Ist ja nur eine Momentaufnahme. Es könnte ja auch sein: pausenlos  
581 würde mein Handy klingeln und ich müsste irgendwas machen, ähm, ja. Ich denke, es  
582 war schon recht umfangreich. Es wird sich dann sicherlich mit den anderen Meinungen  
583 überschneiden.

## **E.5 Person 5**

Hochschule Magdeburg-Stendal  
Claudia Andersch, B.A.



Masterthesis-Forschungsprojekt:

## Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern

Weiblich, Alter zwischen 40-49 Jahren

### Interviewkontext:

Entspannte Interviewsituation in den Büroräumlichkeiten des Frauenhauses, das „Du“ wurde vor dem Gespräch von Seiten der Mitarbeiterin angeboten

### Inhaltsangabe:

Die Mitarbeiterin berichtet über psychische Belastungen während ihrer Tätigkeit im Frauenhaus: die Fälle, Klientinnen, die nicht mitarbeiten wollen und die durch schlechte Finanzierung eingeschränkte Handlungsfreiheit bei der täglichen Arbeit. Auch Hilfe nicht leisten zu können durch äußere Einflüsse oder Institutionen sind für Person 5 belastend. Dazu kommen Bedenken um die eigene Sicherheit und die der Familie. Die Unterstützung und Wertschätzung des Vorstandes vermisst Person 5, sie bemängelt die damit zusammenhängende schlechte Bezahlung. Person 5 schöpft Kraft aus der Arbeit mit den Kindern, deren Wertschätzung und auch die der Frauen. Frauen helfen zu können ist ihre große Motivation, aber auch der zwischenmenschliche Kontakt. Um Probleme bewältigen zu können, nutzt sie den Perspektivwechsel und holt sich Unterstützung durch das Team. Sie weiß um ihre Wissenslücken und um ihre Qualifikationen und wie sie diese gewinnbringend einsetzen kann. Dennoch hinterfragt sie sich viel. Person 5 lenkt sich gern ab, um „runterzukommen“, möchte abschalten und sich abgrenzen können um sich ruhiger und ausgeglichener zu fühlen.

**Schlüsselwörter:** Perspektivwechsel, Arbeit mit den Kindern, Tür-und-Angel-Gespräche, Ressourcenmangel: Geldmangel, Zeitmangel (personell)

**Anzahl Zeichen ohne Leerzeichen:** 34.248

**Interviewdauer:** 62 Minuten

**Interviewname:** Person 5

**Datum:** 13.05.2020

**Anonymisierung (soweit notwendig):** Name der Mitarbeiterin und der Kolleginnen, Trägername, Stadtname, Stundenzahl, genaue Betriebszugehörigkeit, Länge und Beschreibung einer Baumaßnahme in der Einrichtung, konkreter Zeitpunkt des Amtsantrittes der Geschäftsführung

**Interviewvereinbarung:** Befragungsperson räumt Claudia Andersch Nutzungsrechte für ihre Forschung im Rahmen der Masterthesis ein.

- 1 I: Ich möchte dich bitten, mir von allen psychisch belastenden Situationen seit deinem  
2 ersten Tag im Frauenhaus bis zum heutigen Tag zu erzählen.
- 3 B: Oh, (lacht) alle Situationen? Die krieg ich bestimmt nicht mehr alle zusammen. Mir fällt  
4 sofort ein / Wir hatten eine Frau hier, das ist noch gar nicht so lange her, die war sehr,  
5 sehr von Gewalt bedroht und hatte einen ganzen Clan hinter sich. Da war es für einen  
6 selbst schon schwer. Man hat immer aus dem Fenster geguckt, ob vielleicht ein Auto  
7 unten steht wo jemand drin sitzt. Man hatte schon fast Angst, aus der Tür rauszugehen.  
8 Das war für mich so eine Situation, mit der ich nicht so leicht umgegangen bin. Also  
9 diesen Schutz der Frau hier zu gewährleisten, den eigenen Schutz nicht zu vergessen,  
10 weil man geht ja irgendwann aus dem Haus hier raus. An alles zu denken, dass man  
11 nicht am Telefon mal leichtfertig was sagt, worauf der Mann schließen könnte, wo sie  
12 sich aufhält. Ja, also das fand ich sehr belastend. Also das war jetzt nicht explizit meine  
13 Frau / Also wir haben die Frauen ein bisschen aufgeteilt, dass man da Zuständigkeit  
14 hat. Also es war jetzt nicht meine Frau, aber trotzdem arbeiten wir ja zusammen. Wir  
15 betreuen die Frauen ja ein Stückweit gemeinsam, und da hat man auch eine  
16 Verantwortlichkeit. Das fand ich / Das nehme ich auch mit nach Hause, solche Dinge.  
17 Ja, dann hatten wir jetzt auch vor kurzem einen Fall, eine Frau, die in einem  
18 Zeugenschutzprogramm ist, wo die auch eben sehr gefährdet ist und die uns auch hier  
19 natürlich von ihrer persönlichen Situation was erzählt / Wo die Polizei uns natürlich  
20 schon ein bisschen was erzählt. Das hat mich schon auch sehr berührt. Das was so ein  
21 junges Mädchen schon alles durchgemacht hat in ihrem Leben. Und dann geh ich nach  
22 Hause und meine Tochter ist ähnlich alt. Ja, dann überlegt man auch „Wo lass ich meine  
23 Tochter alleine hin. Was kann ihr passieren, eventuell. Mit wem möchte ich, dass sie  
24 sich umgibt?“ Das zieht auch die Schlüsse so in die Familie rein, das belastet auch so  
25 ein Stück. Aber das wir da auch den Schutz der Frau gewährleisten, sich selbst da  
26 abgrenzen können ist manchmal gar nicht möglich, da bin ich so voller Eindrücke, dass  
27 ich nicht abschalten kann zuhause. Dann hatten wir / Ich versuch jetzt so bisschen  
28 anders geartete / So mit Gefahr hat man ja immer im Haus. Was mich auch enorm  
29 gestresst hat, hätte ich gar nicht so erwartet, war eine junge Frau die so nicht mitarbeiten  
30 wollte. Die immer gesagt hat „Ja, ja mach ich.“ Und dann ist aber nichts passiert. Und  
31 mir stehen die Ämter auf den Füßen. Und ich krieg sie nicht vorwärts. Also die so völlig  
32 lustlos hier saß: „Was willst du schon wieder von mir?“ Da sucht man oft – also mir ging  
33 das oft so, das hab ich gemerkt – die Schuld bei sich selbst. Weil ich so gedacht hab  
34 „Kann ich nicht mit der Frau umgehen, muss ich strenger sein?“ Oder bin ich nicht klar

35 genug. Sowas, dann guckt man bei sich selbst „Was macht man falsch? Warum läuft  
36 das hier jetzt gar nicht?“ Und dann gab es durch sie auch immer wieder Konflikte mit  
37 anderen Frauen, weil die ja zusammenwohnen. Wo man sich auch so ein Stück weit  
38 verantwortlich fühlt, weil das ist ja meine Frau und da muss ich auch dafür sorgen, dass  
39 das auch läuft mit den anderen. Da bin ich noch am Üben mich abzugrenzen so ein  
40 Stück, dass es nicht immer mein Ding ist, sondern dass die Frau auch lernen muss /  
41 Auch sie selbst sein muss, dass das nicht alles meine Verantwortung ist. Ja, das sind  
42 so die Hauptsachen. Die Geschichten, die sie uns erzählen, diese Gefährdungen und  
43 wenn man Frauen hat, wo man das Gefühl hat, die wollen gar nicht hier sein und haben  
44 keinen Bock auf nichts. Man kann hier gar nicht richtig mit ihnen arbeiten. Das find ich  
45 belastend.

46 I: Das heißt vor allem auch die Klientinnen selbst stellen eine Belastung dar, und ihre  
47 Problemsituationen. (B: Genau). Aber auch die potentielle Gewalt von außen, die auch  
48 reinkommen könnte (B: Ja).

49 B: Was mir auch noch einfällt, was eine Belastung ist, ist manchmal die Hilflosigkeit, die  
50 ich spüre, wenn ich nicht weiterkomme, wenn ich nicht helfen kann, wenn mir die Hände  
51 gebunden sind wegen irgendwelchen Ämtern. Wenn der Mann das Recht hat, die Kinder  
52 zu sehen und man dann den Frauen sagen muss, sie müssen die Kinder dem Vater  
53 wegen seines Besuchsrechts jetzt übergeben. Solche Sachen, Umgangsregelungen,  
54 da sind einem manchmal echt die Hände gebunden. Das belastet auch manchmal. So  
55 eine Hilflosigkeit, die sich da breitmacht, wo man nicht gegen ankommt.

56 I: Das heißt auch sowas wie widersprüchliche Arbeitsanforderungen: „Ich muss helfen,  
57 mir sind aber die Hände gebunden“ (B: Genau, genau, das trifft es). Gibt's da noch  
58 ähnliche Situationen, von denen Sie sagen sie sind widersprüchlich? Oder  
59 widersprechen dem was ich tun wöllte aber nicht tun kann oder tun muss und nicht tun  
60 kann?

61 B: Ja, also (lacht) dadurch, dass uns manchmal die Zeit fehlt – Zeit und Personal fehlt –  
62 macht man manchmal nur die Dinge, die erstmal nötig sind, sowas wie diese ganzen  
63 bürokratischen Sachen. Dass die Frau das Geld hat, Anträge alle gestellt sind,  
64 Unterlagen da sind. Ich betreue hier noch die Kinder im Haus, also ich bin Erzieherin  
65 und bin auch noch für die Kinder da. Also ich bin gesplittet, quasi mein Job. Und da ist  
66 es einfach so, dass mir oft die Stunden fehlen. Ich habe wenige Stunden in der Woche  
67 für die Kinder. Auch die Mütter fallen mit ihren Fragen über Erziehung / Wo es auch um

- 68 Anträge geht, Kindergeld und sowas und die Kinder mit Schulanmeldung,  
69 Kindergartenplatz suchen. Also da sind wenige Stunden quasi verschwindend gering.  
70 Da hat man wenig Zeit, mit den Kindern intensiv arbeiten zu können. Also da fehlt es  
71 immer an Zeit. Also man macht dann das Nötigste. Aber wenn man viel mehr Zeit hätte,  
72 könnte man natürlich auch viel mehr Zeit mit den Frauen verbringen.
- 73 I: Das ist wahr. Gibt's denn Belastungen aufgrund der Arbeitssituation, vom Träger  
74 beispielsweise? Oder Akteure, die psychische Belastungen auslösen? Andere  
75 Institutionen.
- 76 B: Ja (lacht). Also zum Glück haben wir gerade eine Geschäftsleitung, die recht gut hinter  
77 uns steht, wo man schon das Gefühl hat, dass sie einen versteht und versucht, das  
78 aufzufangen. Aber sie untersteht noch dem Vorstand und der Vorstand meint, er wüsste  
79 ganz genau, wie wir hier arbeiten. Und man merkt aber in den Aussagen, dass sie gar  
80 keine Ahnung haben, wie das hier abläuft und welchem Druck wir hier manchmal  
81 ausgesetzt sind. Und die gehen dann so drüber und man hat das Gefühl, man wird nicht  
82 ernst genommen hier. Und dann kriegt man von oben Dienstanweisungen, die eher  
83 schädlich sind als nützlich. Also der Vorstand steht oft nicht hinter uns
- 84 I: Keine Wertschätzung?
- 85 B: Wenig. Also vielleicht schätzen sie uns auch wert, aber wir spüren das nicht (lacht).
- 86 I: (Lacht) Schwierig. Gibt's denn bestimmte Arbeitsphasen, die zu psychischen  
87 Belastungen führen?
- 88 B: Phasen?
- 89 I: Hmm, beispielsweise Sommer oder Winter oder bestimmte Ereignisse, an denen viel  
90 los ist.
- 91 B: Hmmm ja, also wenn hier Kolleginnen Urlaub haben. Also wenn es Urlaubsphasen sind,  
92 dann merkt man schon / Dann muss man ja die anderen Frauen mit übernehmen, dann  
93 ballt sich das schon oft. Vor Weihnachten fällt mir auf, dass es auch immer hektischer  
94 wird, stressiger wird, weil man noch an zusätzliche Sachen denken muss. \* 3 sec\* Aber  
95 ansonsten sind die Phasen eher so / Wenn viele Einzüge und Auszüge stattfinden. Das  
96 ist natürlich auch so ein Stressfaktor, Man kriegt eine neue Frau und muss sie  
97 kennenlernen, man kennt sie nicht. Ist schon auch immer so bisschen kribbeln – wie ist  
98 sie denn? Und wen kriegen wir ins Haus? Und funktioniert es auch im Haus. Ist auch

- 99 immer schon so ein bisschen Stress. Wenn Frauen mal länger da sind, wird das deutlich  
100 ruhiger.
- 101 I: Und das ist dann auch psychisch belastend?
- 102 B: Ja, so ein Wechsel / Viele Anträge stellen müssen, es muss viel mit der Frau gearbeitet  
103 werden, und schade ist dann, dass man viele Formalitäten erledigen muss, aber wenig  
104 mit der Frau über die persönlichen Befindlichkeiten sprechen kann, weil die Zeit einfach  
105 nicht da ist. Und eigentlich bräuchte sie das am nötigsten, wenn sie hier ankommt. Also  
106 das ist auch so, das widerspricht sich auch so (I: Da ist wieder die Zeit, der personelle  
107 Faktor) Ja genau.
- 108 I: Wie schätzt du denn die Freiheit in der Gestaltung deines Arbeitstages und  
109 Arbeitsablaufes ein?
- 110 B: Also ich glaub ich habe eine ziemlich hohe Möglichkeit, frei zu gestalten. Wir haben uns  
111 nur irgendwann abgesprochen, wer wann, wie arbeitet. Also von den Zeiten her ist man  
112 ein bisschen festgelegt. Aber sonst – von dem wie ich meinen Alltag fülle – sind wir recht  
113 frei. Also wir haben keine Strukturen von oben gegeben bekommen, wann was wie  
114 erledigt werden muss. Wir versuchen uns im Team zu organisieren, müssen uns  
115 natürlich oft absprechen. \* 4 sec\* Ja.
- 116 I: Und das schätzt du aber als gut ein, die Flexibilität?
- 117 B: Ja, eigentlich ist die Flexibilität / Manchmal braucht man sie auch, weil eben wenn  
118 Neueinzüge sind anders gearbeitet werden muss als wenn Frauen schon länger da sind.  
119 Diese Flexibilität von dem was ich tue an dem Tag ist ganz gut. Auch so wenn ich als  
120 Erzieherin arbeite, bin ich völlig frei. Weil da bin ich quasi alleine und könnte mir dann  
121 auch die Stunden einteilen. Ich versuch das dann immer so einzuteilen, je nachdem  
122 welche Kinder wir haben. Wenn wir ganz kleine Kinder haben, die nicht in der Schule  
123 sind, gehe ich vormittags zu ihnen und spiel mal mit ihnen und spreche mit ihnen oder  
124 mit den Müttern auch. Oder wenn wir Schulkinder haben muss ich nachmittags mir das  
125 so einteilen, dass ich nachmittags da bin für die Kinder. Da muss ich dann auch ein  
126 bisschen flexibel sein mit meiner Zeit.
- 127 I: Und das würdest du dennoch als positiv einschätzen?
- 128 B: Ähm, ja. Hm habe gar nicht soweit drüber nachgedacht. Ja...Das kann schon manchmal  
129 belastend sein, weil man hat ja auch noch private Termine die irgendwie fix sind. Aber  
130 da sag ich dann hier auch „An dem und dem Termin kann ich nicht, aber ich kann am

- 131           nächsten Nachmittag kommen und mit euch was unternehmen“. Wenn die Kinder  
132           irgendwelche Bedürfnisse haben.
- 133   I:       Und das wird auch so angenommen?
- 134   B:       Ja.
- 135   I:       Dann wäre es ja wieder flexibel, eigentlich.
- 136   B:       Ja, genau, dadurch, dass ich mich schieben kann.
- 137   I:       Und wie würdest du deine Situation bezüglich Entgelt, Wertschätzung und  
138           Arbeitsplatzsicherheit beschreiben?
- 139   B:       \*5 sec\* Also Entgelt, Wertschätzung, das ist glaub generell im sozialen Bereich so eine  
140           Sache, wo ich so denke „Ja, das ist jetzt nicht so prickelnd“. Ich habe es mal  
141           hochgerechnet: Dadurch, dass ich noch nicht so lange als Sozialpädagogin arbeite,  
142           sondern vorher ja als Erzieherin gearbeitet habe, bekomme ich jetzt als Erzieherin so  
143           viel wie als Sozialpädagogin. Also dadurch, dass da mehr Jahre zu Buche schlagen.  
144           Aber es ist nicht viel. Aber ich zum Glück nicht abhängig von dem Geld, von daher muss  
145           ich mir da keine Sorgen machen und mache das hier eher so aus Leidenschaft und nicht  
146           wegen der finanziellen Situation. (I: Okay) Aber grundsätzlich ist es generell zu wenig  
147           in dem Bereich, finde ich.
- 148   I:       Du meinst gerade Wertschätzung ist auch nicht so...
- 149   B:       Es drückt ja / Je nachdem, wie man jemanden bezahlt drückt es ja auch eine  
150           Wertschätzung aus. Und der ganze soziale Bereich ist so schlecht bezahlt, dass man  
151           sich nicht wirklich wertgeschätzt fühlt.
- 152   I:       Das heißt Wertschätzung vom Träger beispielsweise würdest du auch eher negativ  
153           einschätzen. (B: Hmhm) Und von den Klientinnen her, die Wertschätzung?
- 154   B:       Ich glaube die haben so eine / Also ich würde mich schon wertgeschätzt fühlen von den  
155           Klientinnen, ja. Ich glaube das ist auch sowas, was einen hier aufbaut. Was so eine  
156           Ressource bildet, diese Wertschätzung von den Klientinnen, diese Beziehung auch von  
157           den Klientinnen. Ja, würde ich als sehr positiv sehen.
- 158   I:       Und bezüglich der Arbeitsplatzsicherheit? Wie siehst du das Thema?
- 159   B:       Also Arbeitsplatzsicherheit meinst du jetzt hier?

- 160 I: Ja, also hier beispielsweise aber auch generell in deinem Feld. Wenn du sagst du bist  
161 unabhängig von deinem Gehalt tätig.
- 162 B: Ja, ja. Also ich würde / Wir haben hier einen Träger, der schon eine ganz gute Sicherheit  
163 bietet. Also ich würde mich da schon bei dem Träger grundsätzlich gut aufgehoben  
164 fühlen. Fühl ich mich aufgehoben, ja.
- 165 I: Ja... Und in dem Moment haben wir ja gerade die Coronakrise. Und dennoch eine  
166 Frage: Private Belastungen, denkst du, die spielen generell bei dir auch in die Arbeit mit  
167 rein?
- 168 B: Die Coronabelastungen?
- 169 I: Ja, aber auch generell. Momentan ist es natürlich eine Zusatzbelastung durch Corona.
- 170 B: Ja, ich finde es zum einen eine Belastung. Also so ein bisschen diese Angst / Also wir  
171 hatten hier plötzlich mal ein Kind, das Fieber hatte und Halsschmerzen. Und ich war  
172 natürlich die Person, die mit dem Kind den Kontakt hatte, zwei Tage vorher. Und dann  
173 haben sie mich direkt nach Hause geschickt. Und ich hatte ein bisschen die Sorge, dass  
174 ich jetzt in Quarantäne komme, wenn dieses Kind Corona gehabt hätte. Hätte ich zu  
175 Hause bleiben müssen und meine ganze Familie auch. Das heißt mein Mann hätte auch  
176 nicht mehr an die Arbeit gehen können und das macht ein bisschen Bauchschmerzen,  
177 ja. Aber das trifft ihn ja umgekehrt genauso. Wenn er mit Leuten Kontakt hat, die Corona  
178 haben, muss ich auch zu Hause bleiben. Das ist ja wahrscheinlich in jedem Beruf so.  
179 Das macht ein bisschen Bauchweh, wenn man dann 14 Tage zuhause bleiben muss  
180 und dann vielleicht noch alle angesteckt hat in der Familie. Ansonsten / Meine Kinder  
181 sind so groß, dass sie mit der schulischen Situation klarkommen und da sehr viel alleine  
182 regeln können, dass mich das nicht so sehr belastet. Und dadurch, dass alles andere  
183 runtergefahren wurde, alle Hobbys, ist man ja – wenn man zu Hause ist – nur noch für  
184 die Familie da. Und muss sich nicht mehr um zig Termine und sonst was kümmern. Von  
185 daher hat sich das auch fast schon wieder ausgeglichen. Und ich habe von der zeitlichen  
186 Dimension – was man sonst für eine Hektik hatte – hat Corona, find ich, nicht so zu  
187 Buche geschlagen.
- 188 I: Okay. Und generell private Belastungen, würdest du sagen, die spielen in den Job mit  
189 rein? Beeinflussen deine Arbeit oder deine Belastungssituation?
- 190 B: Ja, ich glaub schon. Gerade wenn man so von hier / Wenn ich mir das vorstelle, ich  
191 habe hier viele Termine gehabt oder viele Eindrücke, viele Geschichten gehört und

192 hetze dann nach Hause und jetzt fangen / Würden jetzt zum Beispiel / Meine Kinder  
193 erzählen mir auch irgendwas, was sie belastet und so. Ich kann das manchmal nicht  
194 auch noch hören. Oder wenn Freundinnen anrufen und wollen noch irgendwie reden.  
195 Ich merke, dass es mir manchmal dann zu viel wird, dass ich gar nicht mehr richtig  
196 zuhören kann. Und dass ich nicht mehr zu hören will. Und umgedreht eben auch. Wenn  
197 ich zu Hause eine Belastung habe, indem es meinen Kindern schlecht geht, dann bin  
198 ich nicht hundertprozentig hier. Also das ist / Da muss man schon sehr aufpassen, dass  
199 man nicht so viel mit hin und her nimmt. \*4 sec\* Aber oftmals ist es dann schon so, dass  
200 man / Also oft schaffe ich es / Nein meistens schaffe ich es, während der Fahrt nach  
201 Hause abzuschalten, nochmal umzuschalten, nochmal hier dran zu denken aber auch  
202 dann schon die Gedanken auf zuhause zu richten. Ich sag mal, wenn man nicht gerade  
203 solche belastenden Situationen hat, die wir am Anfang besprochen haben, klappt das  
204 in der Regel schon ganz gut. Ist nicht Standard, dass ich das mit nach Hause nehme.  
205 Wirklich nur in belastenden Situationen.

206 I: Und gibt's noch irgendwelche anderen Themen bezüglich psychisch belastender  
207 Situationen auf Arbeit, die du noch loswerden möchtest?

208 B: \*5 sec\* Nein, würde mir jetzt spontan nichts einfallen.

209 I: Okay. Dann kommen wir zur nächsten Frage, es geht um die Ressourcen. Kannst du  
210 mir erzählen, wie die psychischen Belastungen bewältigt worden sind und wer oder was  
211 dich dabei unterstützt oder unterstützt hat?

212 B: Also zum einen ist es das Team hier. Also dass ich mich absprechen kann mit  
213 Kolleginnen. Dass ich Rücksprache halten kann und auch hier um Hilfe bitten kann.  
214 Wenn ich sag „Guckt bitte hier nochmal drüber, ob ich das auch alles richtiggemacht  
215 habe, ob ich auch alles auf dem Schirm habe. Nicht, dass ich etwas übersehe und mir  
216 dann doch die Adresse irgendwo rausrutscht“. Also das Team bietet die Möglichkeit,  
217 auch mein Mann muss dazu manchmal herhalten. Das lässt sich nicht umgehen (lacht).  
218 Das funktioniert aber insoweit auch ganz gut. Ich glaub das merkt er auch, wenn ich hier  
219 voll bin und nicht mehr weiß wohin mit meinen Gedanken, dass er das dann weiß und  
220 ich das dann mal loswerden kann. \*4 sec\* Das ist eine große Ressource, ja. Manchmal  
221 ist es auch eine Ressource, sich abzulenken, also zu wissen „Aha, jetzt komm ich nach  
222 Hause und da wartet etwas Anderes auf mich“. Dass ich gar keine Zeit habe, so lange  
223 diesen Dingen hier nachzuhängen und sie zu durchdenken, sondern jetzt ist ein anderes  
224 Programm angesagt (lacht). Das ist manchmal gar nicht schlecht. \*4 sec\* Ressourcen

225 hat man natürlich zu Hause, klar. Dass man wieder so sich auftankt mit Freunden. Dass  
226 man schöne Sachen macht, dass man Sport macht. Rausgeht. Ich merk auch  
227 Gartenarbeit tut mir ganz gut, dass ich einfach abschalten kann. Ja, draußen sein find  
228 ich sehr wohltuend. Wir hatten es vorhin schon mal, also ich merke auch, dass mir die  
229 Frauen hier, die Gespräche hier / Wo man einfach mal sagt „Wollen wir eine Tasse  
230 Kaffee zusammen trinken? Wollen wir mal zusammen reden?“ So dieser inoffizielle  
231 Charakter sag ich jetzt mal (I: So diese Tür-und-Angel-Gespräche?) Genau. Dass die  
232 einfach schön sind und guttun. Oder wenn man sagt „Ja, ich komm jetzt mal rein, du  
233 hast Geburtstag, wir essen einen Kuchen zusammen“. Das ist das, was eigentlich  
234 wohltuend ist. Oder wenn man von den Frauen auch mal hört „Ach, toll“, oder man spürt  
235 auch so: Diese Wertschätzung ist auch eine Ressource. Und die Kinder sind für mich  
236 eine Riesenressource hier im Haus auch, ja. Die Arbeit mit den Kindern. Wenn sie da  
237 so stehen mit den strahlenden Augen „Spielst du heute mit uns?“ (lacht). Hach! Ja, das  
238 ist schon, ja, die sind das dann schon wert.

239 I: Ach das ist schön. Das heißt auch die Wertschätzung ist eine große Kraftquelle für dich?  
240 (B: Ja!) Nicht nur die persönliche Einstellung „ich lenk mich ab und mach Gartenarbeit  
241 und Sport“ (B: Das alleine würde mir glaub ich nicht reichen), sondern diese Kombi.

242 B: Genau. Ich brauche auch diese Wertschätzung hier von den Frauen. Also wenn ich  
243 merken würde, ich krieg hier gar keine Wertschätzung, gar keine Anerkennung oder es  
244 würde nichts vorwärtsgehen, und von den Kindern auch / Wenn ich keinen Draht zu den  
245 Kindern finden würde, dann glaub ich würde ich hier ziemlich schnell die Kraft verlieren.  
246 Also das finde ich eine ganz, ganz wichtige und große Ressource für mich.

247 I: Gibt's denn noch Einstellungen von dir, von denen du sagen würdest „Das hilft mir  
248 psychische Belastungen zu bewältigen“?

249 B: \*15 sec\* Also grundsätzlich habe ich die Einstellung hier schon, dass ich mit einer sehr  
250 großen Wertschätzung die Frauen sehe. Also dass sie / Ich schätze sehr, was diese  
251 Frauen hier auf sich nehmen oder auf sich genommen haben, oftmals auch für ihre  
252 Kinder. Und dass sie es geschafft haben, diesen Sprung hierher. Ob ich das jetzt als  
253 Ressource nehmen kann, weiß ich nicht. So eine Einstellung, dass ich die Frauen sehr  
254 achte, sag ich mal. \* 4 sec\* Kann manchmal aber auch hinderlich sein. Dann ist  
255 manchmal das Arbeiten aber auch schwerer, weil man nicht so drüber gehen kann. Man  
256 muss dann auch schon sehr genau gucken, was die Bedürfnisse der Frau sind.

257 I: Nähe und Distanz meinst du jetzt?

- 258 B: Nein, was vielleicht eher so / Wo kann ich es dran festmachen? Was liegt jetzt eher so  
259 an. Also ich müsste diesen Antrag jetzt noch fertigmachen, weil mir irgendein Amt schon  
260 auf den Füßen steht, aber ich merk das ist bei der Frau gar nicht dran. Sie ist nicht in  
261 der Lage, das heute zu machen. Sondern heute muss sie erstmal über ihr Kind mit mir  
262 sprechen, oder so. Dann find ich das wichtig, dann lasse ich den Antrag halt erstmal  
263 und wir machen was Anderes.
- 264 I: Also auch die Einstellung, auf die Gegebenheiten flexibel reagieren zu können? (B:  
265 Genau) Das hilft dir (B: Ja). Okay, das ist gut, das hilft auf jeden Fall immer, flexibel zu  
266 sein.
- 267 B: Ja.
- 268 I: Und würdest du sagen, es gibt spezifische Unterstützung vom Träger, die dir hilft,  
269 psychische Belastung zu bewältigen?
- 270 B: Puh \*4 sec\* Na generell schafft der Träger ja bestimmte Rahmenbedingungen hier. Er  
271 ermöglicht uns noch Supervision. Wobei die ja oft nicht gerade zufällig dann ist, wenn  
272 ich eine belastende Situation habe. Vielleicht hilft uns diese Freiheit, die wir hier haben,  
273 unsere Arbeitszeiten frei regeln zu können. Dass ich da auch sagen kann: „Ich muss  
274 mal kurz Team machen, ich habe hier ein Problem und bitte, ihr müsst mir mal helfen“.  
275 Diese Freiheit hilft auch ein Stückweit. Also das bietet ja der Träger auch als  
276 Rahmenbedingung an. Also viele Rahmenbedingungen des Trägers helfen. Ansonsten  
277 haben wir mit dem Träger direkt oft nicht so viel Kontakt.
- 278 I: Und mit staatlichen Institutionen oder Kooperationspartnern, gibt's da etwas von dem  
279 du sagen würdest, dass es dich bei der Bewältigung psychischer Belastungen  
280 unterstützt oder dieser förderlich ist?
- 281 B: Nein, fällt mir jetzt spontan nichts ein.
- 282 I: Okay. Gibt es bei der Arbeit Aspekte, die du als besonders wertvoll ansiehst? Du hattest  
283 vorhin schon die Arbeit mit den Kindern erwähnt.
- 284 B: Kannst du das nochmal wiederholen bitte?
- 285 I: Klar. Gibt es bei der Arbeit Aspekte, die du als besonders wertvoll ansiehst und wenn  
286 ja, warum?
- 287 B: Ja, also die Arbeit mit Kindern finde ich sehr wertvoll, weil ich glaube / Weil sie noch so  
288 eine Unbeschwertheit haben, oftmals. Da kommt diese Schwere nicht immer zum

289 Tragen. Die kommt manchmal dann, während dieser Leichtigkeit / Kommen mal so  
290 Funken, wo ich merke, da steckt doch noch viel mehr dahinter. Aber erstmal arbeite ich  
291 ja daran, den Kindern hier schöne Rahmenbedingungen zu präsentieren und schöne  
292 Dinge mit ihnen zu machen. Ihnen ein Sicherheitsgefühl zu geben, sie sehr  
293 wertzuschätzen, zu gucken was brauchen sie heute. Und sie auch ein Stückweit  
294 abzulenken, ihnen etwas zu bieten, was die Mutter vielleicht jetzt gerade nicht leisten  
295 kann. Weil sie selbst in ihrer Problematik so behaftet ist, dass sie die Kinder oft nicht  
296 sieht. Und das versuche ich den Kindern dann zu geben (lacht), in meiner begrenzten  
297 Zeit und Möglichkeit (I: Von wenigen Stunden) Ja (lacht). Wobei ja letztendlich nur  
298 wenige Stunden übrig bleiben für die Kinder. Ja. Das versuche ich. Ich versuche nicht  
299 in die Schwere zu gehen, in die Tiefe zu gehen. Wenn es ansteht, bei den Kindern, dann  
300 gehe ich drauf ein. Aber ich versuche ihnen erstmal auch eine schöne Erinnerung ans  
301 Haus, an eine Situation mit mir zu geben. Ja, wir müssen ja auch erst ganz viel  
302 Beziehungsaufbau betreiben, bevor da auch etwas entstehen kann. Und das geht oft  
303 nur durch Spielen, Basteln. Dann sitzt man mal so zusammen und währenddessen wir  
304 spielen / Manchmal hast du auch so Situationen, wenn man Mandala ausmalt, puzzelt  
305 oder so, da entstehen dann Gespräche, die in die Tiefe gehen können. Also ich könnte  
306 mich jetzt schlecht mit einem sieben- oder achtjährigen Kind hinsetzen und sagen „So,  
307 wo sind denn deine Probleme?“ oder so. Sondern die entstehen einfach. Und da  
308 versuche ich sehr feinfühlig darauf einzugehen. Wie weit kann ich gehen, wie weit  
309 möchte das Kind darüber sprechen und wie weit nicht. Und dann frag ich das Kind auch  
310 immer, inwieweit ich mit der Mama darüber sprechen kann und soll oder ich das für mich  
311 behalten soll. Und da krieg ich oft auch sehr klare Aussagen von den Kindern. Ja, nein,  
312 das wollen sie mir erzählen, und ja, das darf ich mir der Mama besprechen, kein  
313 Problem. Das weiß die Mama wahrscheinlich sowieso schon. Und manchmal holen sie  
314 mich auch einfach zu Hilfe, dann kommt dann sowas wie „Die Mama versteht das nicht,  
315 kannst du ihr das mal erklären?“ Ja. Und dann führen wir ein Gespräch gemeinsam.

316 I: Also besonders auch die pädagogische Arbeit mit den Kindern, die dir dann auch wieder  
317 hilft in der Arbeit mit der Frau, der Mutter (B: Genau). Das ist das, was du als besonders  
318 wertvoll hier ansiehst (B: Ja, genau, absolut, ja). Und was motiviert dich bei der Arbeit?

319 B: \*6 sec\* Also ich glaube, viel Motivation liegt darin, dass man jemandem helfen kann.  
320 Dass man merkt, es ist eine schwierige Situation, wo die Frau unter normalen  
321 Umständen mit klarkäme, oder auch das Kind. Aber hier jetzt einfach extreme  
322 Bedingungen sind, wo sie Hilfe benötigen. Und das ist was, was mich echt motiviert, da

323 jetzt einzuspringen, ihnen zur Seite zu stehen und zu helfen. Zu gucken, über diese  
324 schwere Zeit jetzt hinwegzukommen um wieder selbstständig zu sein. Ja. Genau und  
325 die Sache die wir vorher auch schon hatte, mit der Wertschätzung, das motiviert  
326 natürlich auch. Muss man einfach ganz klar sagen. Man macht es ja nicht nur aus  
327 Selbstlosigkeit, sondern man bekommt ja auch was dafür (I: Neben dem Entgelt) Ja  
328 (lacht) Genau.

329 I: Vor allem auch die Wertschätzung. Ja...Und inwiefern kannst du auf Arbeit das tun, was  
330 du tatsächlich tun möchtest?

331 B: \*8 sec\* Kann ich eigentlich schon, also im Bereich mit den Kindern kann ich das schon  
332 sehr stark. Das Einzige, was mich einschränkt, ist so ein bisschen die Finanzierung  
333 (lacht). Und die Zeit.

334 I: Kannst du die Finanzierungseinschränkung nochmal genauer erläutern?

335 B: (Lacht) Ja, ich muss die nochmal neu aushandeln. Im Moment habe ich ein geringes  
336 Budget für die Kinder. Davon versuchen wir irgendwie klarzukommen. Wenn es  
337 überschritten wird, glaube ich, würde unsere neue Geschäftsführung auch für mich in  
338 die Bresche springen. Und es gibt auch Spenden, die speziell hier für die Kinder sind.  
339 Aber es ist immer ein / Also die Wertschätzung der Erzieherinnen von Seiten des  
340 Vorstandes ist sehr, sehr klein. Die wenigen Stunden wären ja eigentlich schon viel zu  
341 viel, was wir haben. Ja, so sieht es der Vorstand. Wenn ich jetzt die Wertschätzung nicht  
342 aus den Kindern ziehen könnte und nicht aus der Arbeit hier, würde ich sie weiß ich  
343 nicht woher kriegen. Ja, also wir versuchen dann / Also das Geld an sich ist es nicht.  
344 Man kann rausgehen, man kann Spazierengehen mit den Kindern, man kann viel mit  
345 Material machen, was nichts kostet. Und wir haben ja schon ein Spielzimmer, wir haben  
346 einen Fundus da, mit dem ich viel machen kann. Aber jetzt sind wir gerade dran – da  
347 hoffe ich, dass ich das irgendwie durchkriege – etwas für den Garten. Wäre eine schöne  
348 Sache. Zieht sich jetzt schon über ein paar Monate und es bewegt sich irgendwie nichts.

349 I: Ja, das sind Sachen, die belasten, das glaube ich.

350 B: Ja, also, wenn man da aus den Vollen schöpfen könnte, könnte ich viel, viel mehr  
351 machen. Aber dadurch, dass Zeit und Geld sehr beschränkt sind, mache ich das  
352 Nötigste. Also man könnte sicherlich ganz tolle Sachen hier aufziehen. Was ich merke,  
353 die Kinder bräuchten alle sehr viel mehr Bewegung. Und das ist hier ganz schlecht  
354 möglich.

- 355 I: Aufgrund der Lage auch und weil es vom Träger her keine Einrichtung gibt, wo man  
356 sagt, da geht man mit den Kindern hin (B: Genau), wie in einem Kindergarten, und lässt  
357 sie sich da bewegen.
- 358 B: Ja, genau, und da gibt es einen Turnraum oder irgendwas. Das habe ich hier nicht. Jetzt  
359 haben wir ja wenigstens seit wir umgezogen sind einen neuen Garten, da kann ich mal  
360 mit den Kindern rausgehen. Da sind die Bedingungen aber auch nicht sehr gut. Sodass  
361 ich die Kinder dann wirklich manchmal einpacke und wir rausfahren und spazieren  
362 gehen oder auf dem Feld etwas spielen, also auf einer Wiese. Also solche Sachen. Aber  
363 eigentlich wäre es schön, wir hätten hier mehr Möglichkeiten für Bewegung. Die auch  
364 die Kinder alleine nutzen könnten, nicht nur mit mir. Wo sie sich mal austoben können,  
365 weil sie haben ja echt begrenzte Räumlichkeiten. Das ist einfach so.
- 366 I: Das heißt neben dem Finanzierungs- und Zeitmangel auch noch ein Platzmangel.
- 367 B: Ja, ja. Genau (lacht).
- 368 I: Das heißt dennoch, dass du das tun kannst, was du möchtest – mit Kindern arbeiten –  
369 (B: Ja). Aber beschränkt wirst im Sinne von Finanzierung, Platzmangel, Zeitmangel,  
370 personelle Ressourcen (B: Genau) sind nicht so dafür vorgesehen. Und wie würdest du  
371 deine Kenntnisse oder Qualifikation für deine tägliche Arbeit bewerten?
- 372 B: Qualifikation, die ich mitbringe in meine Arbeit?
- 373 I: Genau, oder Kenntnisse.
- 374 B: Also Qualifikation als Erzieherin ist glaub ich recht gut. Da würden mir manchmal  
375 bisschen Qualifikationen in Richtung Traumapädagogik fehlen. Da war ich jetzt schon  
376 mal dran, aber das ist sehr teuer, eine Zusatzausbildung. Da muss man gucken, was  
377 ich in Zukunft vielleicht noch machen kann. Als Sozialpädagogin bin ich erst seit  
378 wenigen Jahren dabei. Und da auch nur mit wenig Stunden. Von daher habe ich noch  
379 nicht so große Erfahrung. Also ich kann nicht aus der großen Erfahrung schöpfen. Und  
380 mit den paar Stunden, die sind einfach zu wenig, um hier mit beiden Beinen  
381 anzukommen, an den Boden zu kommen. Ich switche immer so ein bisschen / Mein  
382 Vorteil ist halt, dass ich dann Kinder mit Müttern, also, dass ich diese Beziehung im Blick  
383 habe. Und ich glaub auch, dass ich meine Arbeit jetzt im Laufe der Zeit noch ein  
384 bisschen umstrukturieren muss, dass ich meine sozialpädagogische Arbeit eher den  
385 Müttern widme und diesen Aufgaben / Und die Kolleginnen das andere übernehmen.  
386 Weil das auch schon sehr wichtig ist und ich dadurch, dass ich die Kinder kenne, und

387 auch intensiver kenne, besser im Blick habe: Was leisten die Mütter und wo brauchen  
388 die Mütter noch Unterstützung.

389 I: Das ist ein großer Vorteil auch von deiner Doppelposition.

390 B: Genau. Also ich glaube, dass / Die ist sehr schwierig, weil man manchmal auch die  
391 Stundenzahlen manchmal gar nicht auseinanderhalten kann.

392 I: Wenige Stunden, was davon ist Arbeit für die Mutter, was davon für das Kind.

393 B: Genau. Ja, aber dass das auch wieder ein Vorteil ist, dass ich über die Kinder einen  
394 Blick auf die Mütter habe und die nochmal aus einem anderen Licht sehe. Und auch ihre  
395 Erziehungskompetenzen sehe. Oder auch sehe / Also oftmals erkennt man dran, wie  
396 sehr sich die Mütter um ihre Kinder kümmern, ob sie sehr belastet sind. Also wenn sie  
397 sehr belastet sind, sind sie sehr mit sich selbst beschäftigt. Da haben sie kaum die  
398 Möglichkeit, Kapazitäten für ihre Kinder frei zu schaufeln. Und daran erkennt man „Ohje,  
399 die Mütter brauchen doch noch mehr“. Wenn ich so merke mit den Kindern läuft  
400 eigentlich gar nichts. Und dann kann ich mit der Kollegin Rücksprache halten, was  
401 braucht die Mutter noch oder ich kann die Mutter noch unterstützen: „Was brauchen Sie  
402 noch? Müssen wir nochmal nach einer Unterbringung für Ihr Kind gucken?“ Weil sie das  
403 einfach momentan nicht auf die Reihe kriegt. Ja, also diese Doppelposition ist eigentlich  
404 für mich gut, aber auch irgendwie verflixt (I: Hat so beide Seiten). Ja.

405 I: Aber du fühlst dich gerüstet mit Kenntnissen und Fähigkeiten da anzugreifen?

406 B: Also da schon, wobei mir da jetzt die Kenntnisse oftmals fehlen in anderen Dingen. Ja,  
407 also was weiß ich. Wir müssen ja hier sehr breitgefächert arbeiten. Von was weiß ich –  
408 Ausländerrecht, Umgangsrecht über Sorgerecht. Diese komplette Sache, wenn man nur  
409 wenige Stunden drin ist die Woche. Und das auch noch erst seit wenigen Jahren, habe  
410 ich diesen Überblick noch nicht ganz so wie die Kolleginnen, die seit zehn, 15, 20 Jahren  
411 hier arbeiten. Aber ich habe dafür einen anderen Blick drauf. Und das muss ich glaub  
412 ich schätzen lernen vielleicht (lacht). Ich denke manchmal „Das kann ich noch nicht, und  
413 das auch nicht und das können die Kolleginnen schon alles. Und ich müsste das doch  
414 auch mal wissen so langsam, wie das mit dem Status der Frau aussieht: was darf sie,  
415 was darf sie nicht. Und was muss ich beachten“. Ja, das fehlt mir oft.

416 I: Aber ist wahrscheinlich ganz normal, wenn man wenige Stunden da ist und nicht aus  
417 einem Erfahrungsschatz von 30 Jahren sprechen kann (B: Ja, genau). Ja.

- 418 B: Also ich glaube es ist normal, (I: Aber in der Relation betrachtet) aber in der Relation  
419 betrachtet //
- 420 I: Man stellt andere Ansprüche an sich.
- 421 B: Genau. Ich bin da nicht ganz so zufrieden mit mir, muss da öfter nochmal nachfragen  
422 und weiß es da nicht sofort und hab da auch eher Angst, etwas zu übersehen. Dass ich  
423 zum Beispiel einen Antrag nicht gestellt habe, wo sie Hilfen herbekommen könnte. Und  
424 ich habe es übersehen. Aber gut, dafür sehe ich andere Dinge, die vielleicht die  
425 Kolleginnen hier nicht sehen würden. Ja (lacht).
- 426 I: (Lacht) Wie würdest du denn üblicherweise deine Art der Problembewältigung  
427 beschreiben? Im Umgang mit psychischen Belastungen?
- 428 B: Meine eigenen psychischen Belastungen?
- 429 I: Ja, genau, genau.
- 430 B: \*3 sec\* Naja, das hatten wir ja schon mal so ein Stückweit angerissen jetzt vorhin. \*3  
431 sec\* Also ich versuche dann auch vieles zu besprechen. Ich bin auch keine, die das in  
432 sich reinfressen kann, ich muss das mit irgendjemandem teilen. Ich muss es  
433 besprechen. Und versuche, mir auch irgendwie Unterstützung zu holen. „Bin ich jetzt  
434 gerade falsch, ist mein Denkvorgang falsch? Oder ist das jetzt schon richtig?“ So. Muss  
435 mir manchmal eine Bestätigung holen, ob ich vielleicht manchmal den falschen Weg  
436 eingeschlagen habe im Denken. Ja, also das wäre glaub ich der Hauptumgang. Dass  
437 ich erstmal versuche, mich rückzuversichern, Gespräche mit anderen zu führen, die mir  
438 vielleicht nochmal Möglichkeiten aufzeigen „Du kannst ja vielleicht nochmal so, oder du  
439 könntest das nochmal bedenken“.
- 440 I: Ein offener Umgang (B: Genau), eine aktive //
- 441 B: Genau, ich bin eher der offene Mensch. Ich brauche dann, ja. Sowas.
- 442 I: Und wenn du eine neue Aufgabe bekommst, gehst du dann grundsätzlich davon aus,  
443 dass du das bewältigst?
- 444 B: Hmm (lacht) \*8 sec\* Nein. Ich glaube nicht. Ich glaube grundsätzlich / Zweifel oft an mir.  
445 Versuche mich aber trotzdem dem zu stellen. Und wenn ich merke, hm, das schaffe ich  
446 vielleicht jetzt doch nicht, dann versuche ich, mir Unterstützung zu holen. Ja.
- 447 I: Also hinterfragst du dich oft? Und versuchst, zu reflektieren und überlegst dann, was du  
448 benötigst?

- 449 B: Ja.
- 450 I: Okay.
- 451 B: (Lacht) Manchmal vielleicht ein bisschen zu oft, glaube ich.
- 452 I: (Lacht) Inwiefern hast du denn das Gefühl, psychisch belastende Situationen  
453 beeinflussen oder selbst bewältigen kannst?
- 454 B: \*10 sec\* Also ich glaube, dass ich – wenn sie nicht besonders groß sind – dass ich  
455 schon Möglichkeiten habe, sie selbst zu bewältigen. Also man muss ja manchmal. Man  
456 kann sich zwar von außen Ratschläge holen, aber man muss letztendlich doch selbst  
457 durch. Und dass ich da schon Möglichkeiten habe, damit umzugehen. Weiß nur gerade  
458 gar nicht, wie. Man hat das ja immer mal, dass man / Man merkt, man ist psychisch  
459 belastet und man kriegt es irgendwie immer hin. Also ich versuche oft, meine  
460 Gedankengänge zu strukturieren, dass sie sich nicht so in einer Endlosschleife  
461 totlaufen, sag ich mal. Sondern, dass ich dann nochmal nach anderen Möglichkeiten  
462 suche. Entweder Ablenkung, dass ich einfach erstmal rauskomme und manchmal ist es  
463 tatsächlich so, dass wenn man einen neuen Blick drauf wirft / Dass es dann schon  
464 wieder anders aussieht. Manchmal brauch ich dann Bewegung einfach, dass ich eine  
465 Runde joggen gehe und mich auspowere, runterzukommen. Weil es macht glaub ich  
466 auch was mit dem Körper. Und dass man sich schon deutlich ruhiger und  
467 ausgeglichener fühlt, wenn man sich mal richtig ausgepowert hat. \* 5 sec\* Ja, also ich  
468 glaube häufig versuche ich mich von diesen Gedanken, die sich dann immer wieder  
469 drehen, wegzukommen. Ich glaube, das ist so eine Struktur von mir, oder ich versuche  
470 so zu denken „Wie würde jemand anderes das jetzt sehen?“. So sich in jemand anderen  
471 / Oder diese Metaperspektive einzunehmen. „Wie sieht das von außen aus? Warum  
472 macht er das oder sie das jetzt so?“ Sich in den anderen jetzt auch mal reinzufühlen  
473 „Was passiert da überhaupt? Wieso gibt es diese Probleme jetzt gerade?“
- 474 (Telefonklingeln)
- 475 I: Und wie hast du mit der Zeit gelernt, mit psychisch belastenden Situationen  
476 umzugehen? Wahrscheinlich wie eben genannt durch Perspektivwechsel (B: Ja) oder  
477 Ablenkung (B: Ja). Gibt's noch weiteres, wo du sagen würdest, da hast du gelernt //
- 478 B: Ich glaube durch meine ganzen / Also letztendlich durch meine ganzen Ausbildungen,  
479 die ich irgendwann mal durchlaufen habe. Also wenn das jetzt als Erzieherin war, wo  
480 man immer mal geguckt hat, wo man auch Supervisionen hatte. Oder auch als / Im

481 Studium eben. Ich habe / Wir hatten noch eine Ausbildung als systemische Beraterin  
482 gemacht, da kriegt man auch Einblicke in andere Gedanken.

483 (Tür geht auf, eine Person schaut kurz rein und entschuldigt sich, schließt die Tür)

484 B: In andere Möglichkeiten, andere Verfahren sag ich mal. Ich hatte selbst mal eine Phase,  
485 wo es mir nicht besonders gut ging und ich mir auch psychologischen Rat geholt habe.  
486 Und auch dann mit solchen Sachen wie Yoga, Meditation angefangen habe, was mir  
487 auch sehr geholfen hat, wo ich auch immer drauf zurückgreifen kann. Wo ich mich sehr  
488 mit mir selbst auch beschäftigt habe in dieser Zeit. Und da kann ich jetzt auch immer  
489 wieder drauf zurückgreifen.

490 I: Ja, das ist echt gut.

491 B: Hm, das war eine nicht ganz so schöne Phase.

492 I: Hat man manchmal, macht aber auch stärker.

493 B: Ja, absolut.

494 I: Hat dich weitergebracht, in all deinen Ressourcen, die du jetzt hast.

495 B: Ja. So schlimm es vielleicht war, bringt es einen deutlich weiter.

496 I: Gibt es sonst noch Sachen bezüglich der Bewältigung, die du noch ansprechen würdest.

497 B: Nein.

498 I: Okay. Dann kommen wir auch schon zur letzten Frage: Was würdest du einer neuen  
499 Mitarbeiterin empfehlen, wie sie mit psychischen Belastungen hier umgehen kann und  
500 wie sie sie sogar vermeiden kann.

501 B: (Lacht) Puh, gute Frage. \*5 sec\* Ich glaube, ich würde ihr empfehlen, nicht so viel mit  
502 sich alleine auszumachen. Also nicht denken zu müssen, dass sie das alleine wuppen  
503 muss, sondern sich Hilfe zu holen bei den Kolleginnen. \* 7 sec\* Das ist glaub ich eine  
504 sehr wichtige Sache. \*12 sec\* Was würde ich ihr noch empfehlen? \* 4 sec\* Schwere  
505 Frage (lacht). Weiß ich jetzt ad-hoc nichts.

506 I: Macht nichts. Gibt's denn von Trägerseite her etwas, das gegen psychische Belastung  
507 angeboten wird? Oder durch eine Institution oder Kooperation?

508 B: Außer eben unsere Supervisionen fällt mir jetzt spontan nichts ein. Vielleicht müsste ich  
509 mal die Kolleginnen fragen, ob die da Ideen haben. Nein, ich habe auch noch nichts  
510 genutzt von Trägerseite, von daher, nein, würde mir nichts einfallen.

- 511 I: Okay, und von daher weißt du wahrscheinlich oder hast du auch keine großen Ideen,  
512 wie man diese Angebote – außer Supervision – weiter fördern könnte? Oder fällt dir was  
513 ein, was man als Wunsch an den Träger anbringen könnte, was psychischen  
514 Belastungen vorbeugen könnte oder sie vermeiden lässt?
- 515 B: Naja oftmals hatten wir ja vorhin auch schon / Ist es so ein Personal- und Zeitmangel,  
516 der uns so einen Druck bringt hier. Den könnte man natürlich von vorneherein umgehen,  
517 dass er erst gar nicht entsteht. Das wäre schon eine Sache des Trägers. \*4 sec\*  
518 Generell diese vorbeugenden Dinge, also, dass ich auch Zeit habe, mehr für die Frauen,  
519 für diese Gespräche, diese Tür-und-Angel-Gespräche, die wir vorhin gesagt haben, weil  
520 die bringen mir ja auch wieder Kraft. Da geht es eher so um die Prävention als eher  
521 dann zu arbeiten oder zu agieren, wenn ich diese Belastungen habe. Sondern zu  
522 gucken, dass ich so stark bin, dass ich gar nicht erst in so eine heftige Belastung  
523 reinrutsche. Und dann / Doch, dass muss ich sagen, ich hätte das Gefühl, dass ich –  
524 wenn es hier ganz extrem ist – zur Geschäftsführung gehen könnte und sehe, und sie  
525 hinter mir stehen würde und versuchen würde mich zu stützen.
- 526 I: Das wünschst du dir?
- 527 B: Das, glaub ich, haben wir. Vorstand würde ich mich jetzt nicht wenden, aber  
528 Geschäftsführung könnte ich mir jetzt tatsächlich vorstellen. Wobei die  
529 Geschäftsführung auch noch nicht lange da ist, da hat man die / Nicht so viele  
530 Erfahrungswerte, sag ich jetzt mal. Aber vom Gefühl her könnte ich mir das vorstellen,  
531 da zu sagen "Ich weiß gerade nicht mehr ein und aus und ich packe das gar nicht. Wie  
532 können wir das besser gestalten?"
- 533 I: Gibt's noch weitere die dir einfallen?
- 534 B: Nein.
- 535 I: Und was benötigst du konkret, um deine Gesundheit aufrechtzuerhalten?
- 536 B: Bitte? Was ich benötige?
- 537 I: Genau, was du konkret benötigst, um deine Gesundheit aufrechtzuerhalten.
- 538 B: Also ich würde tatsächlich mir da, was wir auch eben schon hatten, eine bisschen mehr  
539 Zeit wünschen. Also noch irgendwie eine Kollegin, die noch ein bisschen mehr von dem  
540 abfedern könnte, was wir hier zu schultern haben. Und schultern trifft es ganz gut: wenn  
541 es auf mehreren Schultern verteilt ist, trägt es sich einfach leichter. Und wenn man es  
542 alleine wuppt, ist es manchmal schon sehr erdrückend.

543 I: Das heißt Unterstützung in personeller und zeitlicher Form wären Wünsche und auch  
544 Dinge, die du brauchst, um auch gesund zu bleiben hier.

545 B: Ja.

546 I: Gibt es weitere Ratschläge, die du einer Kollegin geben würdest, die hier neu anfängt?

547 B: Fällt mir im Moment nichts ein, nein.

548 I: Hab ich etwas Wichtiges vergessen zum Thema psychische Belastung und deren  
549 Bewältigung hier in der Frauenhausarbeit, das du gern noch erwähnen möchtest? Oder  
550 hinzufügen möchtest?

551 B: Nein, ich habe mir mal Punkte gemacht aber nein, das haben wir schon ganz gut / Alles  
552 besprochen, glaube ich. Also es kann sein, dass mir noch was im Nachgang / Aber jetzt  
553 im Moment, nein.

## **E.6 Person 6**

Hochschule Magdeburg-Stendal  
Claudia Andersch, B.A.



Masterthesis-Forschungsprojekt:

# Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern

Weiblich, Alter zwischen 60-69 Jahren

## Interviewkontext:

Entspannte Telefoninterviewsituation (kein persönliches Treffen aufgrund von Corona-Maßnahmen), jedoch Zeitlimit von 60 Minuten aufgrund nachfolgender Termine der Interviewpartnerin

## Inhaltsangabe:

Die Mitarbeiterin berichtet über ihre psychischen Belastungen: Neben den Fällen (betroffene Kinder und nicht helfen können belastet sie sehr) ist vor allem die Frauenhausfinanzierung eine Belastung, der Kampf mit Ämtern und Geldgebern. Dazu kamen Konflikte im Team, die zu starker Anspannung geführt haben, u.a. durch Mehrarbeit aufgrund der Unterbesetzung. Die Arbeit auf Augenhöhe im Team ist etwas, das sehr von Person 6 geschätzt wird, ebenso wie der Austausch im Team. Fort- und Weiterbildungen sind für sie essentiell zum Erledigen des Jobs. Ein großes Netzwerk stellt neben dem Team eine Ressource dar. Person 6 ist motiviert durch die Wertschätzung der Klientinnen, die Beziehungen, dadurch, dass sie Einfluss auf die Gesellschaft nehmen kann und durch sichtbare Erfolge. Sie betont, dass ein gutes Betriebsklima sehr wichtig für die Arbeit ist und die realistische Einschätzung der Erwartungen der Folgen der Arbeit mit den Klientinnen. Emotionale Entlastung erlangt sie durch den Austausch mit Team und Partner.

**Schlüsselwörter:** Emotionale Entlastung, Betriebsklima, Kampf mit Ämtern und Geldgebern, Unterbesetzung, Einfluss auf Gesellschaft nehmen

Anzahl Zeichen ohne Leerzeichen: 37.500

Interviewdauer: 65 Minuten

Interviewname: Person 6

Datum: 20.05.2020

**Anonymisierung (soweit notwendig):** Name der Mitarbeiterin, Stadtname, finanzielle Situation der Stadt, genaue Anzahl der Kolleginnen, die gekündigt haben

**Interviewvereinbarung:** Befragungsperson räumt Claudia Andersch Nutzungsrechte für ihre Forschung im Rahmen der Masterthesis ein.

- 1 I: Ich möchte Sie bitten, mir von allen psychisch belastenden Situationen seit Ihrem ersten  
2 Tag im Frauenhaus bis zum heutigen Tag zu erzählen.
- 3 B: Also psychisch belastend find ich vor allen Dingen, wenn Frauen ihre Kinder  
4 vernachlässigen. Also wir haben vor allem Mütter im Haus, die ihre Kinder mitbringen,  
5 und da ist für mich psychisch belastend, wenn ich sehe, dass sie ihre Kinder  
6 vernachlässigen nach meinen Vorstellungen. Oder einer anderen Person überlassen  
7 und sich nicht mehr kümmern bis zu nachfragen. Das heißt dann, sie kommen dann  
8 ohne Kind ins Frauenhaus und haben dann das Kind jemand anderem überlassen. Dem  
9 Mann, der Oma oder sonst wem und kümmern sich dann nicht weiter drum. Das finde  
10 ich eine belastende Situation für mich. Weil ich mich dann so als Mutter angesprochen  
11 fühle und dann das nicht trennen / Also mir es schwerfällt, dass die Frau dann so  
12 handelt. Ich muss mich dann in ihre Geschichte reinversetzen, dass ich das dann  
13 verstehen kann. Und dass sie die Kinder dann jemand anderem überlässt. Also wenn  
14 die oder in Obhut genommen werden oder sie die Kinder bei jemand anderem gelassen  
15 hat. Ja.
- 16 I: Also eine persönliche Betroffenheit.
- 17 B: Ja, das ist die persönliche Betroffenheit. Weil es sind ja für mich immer persönliche  
18 Betroffenheiten, die mich psychisch belasten.
- 19 I: Die Sie auch an eigene Erlebnisse erinnern.
- 20 B: Ja, auch meine Haltung zu Kindern in Frage stellen. Was mich zusätzlich noch belastet  
21 / So, das wäre die Vernachlässigung der Kinder, dann bei Gewalt gegen Kinder ganz  
22 besonders. Bei körperlicher oder psychischer Gewalt. Wenn die Mütter ihre Kinder stark  
23 unter Druck setzen oder möglicherweise noch gewalttätig werden, was wir dann nicht  
24 so mitkriegen aber wir das schon spüren, dass da was ist. Auch wenn die Mütter nicht  
25 ihre Kinder schützen können also vor dem Gewalttäter. Das ist eine belastende Situation  
26 für mich als Betreuerin. Also wenn die das dann so runterspielen „Naja, mein Kind hat  
27 das ja nicht so mitgekriegt. Es ist ja Gewalt in der Familie, aber er war dann immer im  
28 anderen Zimmer und hat da geschlafen oder so“. Ich denke „Oh nein, das kann doch /  
29 Das Kind bekommt das doch trotzdem mit“.
- 30 I: Das heißt Ihre Haltung ist da wieder sehr stark //
- 31 B: Dann wenn das Jugendamt eingeschaltet ist wegen einer Kindeswohlgefährdung unter  
32 dem Wissen, dass das Kind in Obhut genommen wird. Oder möglicherweise in Obhut

33 genommen wird. Also das finde ich dann auch für mich belastend. Das belastet mich  
34 mit. Ja. Wenn die Frauen dann so stark belastet sind davon. Also dann ist das Kind  
35 möglicherweise aus der Familie rausgenommen, weil die Mutter möglicherweise es  
36 nicht schützen konnte oder sie die Gewalt runterspielt. Dann kann es passieren, dass  
37 die Kinder vom Jugendamt in Obhut genommen werden. Das finde ich dann auch eine  
38 belastende Situation was mich dann auch noch mitbetrifft. Wo ich dann nicht abschalten  
39 kann. (I: Inwiefern?) Will ich der Frau Unterstützung geben, dass sie ihr Kind wieder bei  
40 sich haben kann und das ist dann – wenn das tatsächlich in Obhut genommen wurde –  
41 da weiß ich aus Erfahrung, dass das dauern kann. Und dass der Frau plausibel zu  
42 machen, dass es jetzt erstmal dauert, dass es Behördengänge gibt, eine Anwältin  
43 eingeschaltet werden muss, damit sie dann wieder Kontakt zu dem Kind aufnehmen  
44 kann. Und dass sie sich da zurückhalten muss.

45 I: Das heißt auch so der Zwiespalt zwischen helfen und gleichzeitig sanktionierende  
46 Maßnahmen einleiten?

47 B: Ja, die sanktionierenden Maßnahmen leiten wir ja nicht ein. Wir sind / Das kann natürlich  
48 auch sein, dass wir wegen einer Kindeswohlgefährdung also schon eine Meldung  
49 machen ans Jugendamt.

50 I: Aber generell meldet sich das Jugendamt bei Ihnen und Sie müssen mitarbeiten?

51 B: Ja, ja. Also dann einen Bericht schreiben und eine Einschätzung geben.

52 I: Und inwiefern stellt sich das als psychisch belastend dar?

53 B: Ja, weil diese \*3 sec\* / Wenn die Frauen eben sehr darunter leiden, dass das Kind jetzt  
54 weg ist.

55 I: Also schon der Punkt des Helfens aber nicht helfen Könnens in der Form, wie Sie gerne  
56 wöllten?

57 B: Ja, weil die Vorgehensweise ist dann schon sehr restriktiv. Dann muss das vors  
58 Familiengericht und dann wird ein Gutachter eingeschaltet. Ja, der Frau plausibel zu  
59 machen, dass es jetzt wirklich Zeit braucht, die entsprechenden Verfahren eingeleitet  
60 wurden. Das ist manchmal schwer zu verstehen für die Frau, wenn sie auch nicht gut  
61 deutsch spricht. Dass es dann spezielle Verfahren gibt mit Verfahrenspflegerinnen und  
62 Gutachten. Und dass sich das zeitlich auch sehr hinziehen kann.

- 63 I: Das heißt – wie ich gerade herausgehört habe – der Kontakt zur Frau in einer  
64 Fremdsprache wäre da notwendig? Oder zumindest viel Aufwand, um ihr die Verfahren  
65 auf Deutsch zu erklären?
- 66 B: Ja, das versteht sie dann schon, aber manchmal ist es schwer, nachzuvollziehen. Also  
67 wir schalten natürlich auch Dolmetscher ein, wenn die Frau sprachlich jetzt / Also gerade  
68 bei solchen Sachen schalten wir immer Dolmetscher ein.
- 69 I: Was natürlich auch eine Belastung für Sie ist, weil sie eine weitere Person  
70 miteinzubeziehen haben?
- 71 B: Hmhm, ja.
- 72 I: Gibt's noch Situationen, die Sie psychisch belasten?
- 73 B: Ja, wenn wir einer Frau mit Kindern kündigen müssen. Kommt ja vor, wir sind ein  
74 Schutzhaus und haben strenge Regeln was die Adresse, die Weitergabe der Adresse  
75 und keinen Besuch usw. Und so innerhalb des Hauses, dass die Frauen miteinander  
76 einen guten Umgang haben / Und wenn dann gegen die Regeln verstoßen wird, dann  
77 müssen wir auch dann konsequent sein und müssen dann manchmal einer Frau  
78 kündigen. Das finde ich auch eine extreme Belastung, wenn die Frau Kinder hat. Also  
79 wir geben sie dann nicht einfach so / Also wir kümmern uns dann natürlich, dass sie  
80 irgendwo unterkommt. Aber es ist dann schon eine Belastung. Das wäre auch so eine  
81 Situation.
- 82 I: Das heißt, viele Situationen sind auch mit den Klientinnen und ihren Fällen selbst?
- 83 B: Ja, ja, natürlich.
- 84 I: Aber auch mit Akteuren wie dem Jugendamt und Institutionen wie dem Gericht?
- 85 B: Hmhm, ja, ja.
- 86 I: Und gibt's auch noch weitere Institutionen, mit denen der Kontakt / Oder die Sie  
87 psychisch belasten?
- 88 B: Ja, also das ist vor allem wenn es Meinungsverschiedenheiten im Team gibt. Als  
89 Beteiligte oder auch als Unbeteiligte. Also bei Konflikten im Team. Es gibt ja manchmal  
90 auch Meinungsverschiedenheiten. Also Haltung / Verschiedene Haltungen  
91 möglicherweise. Und dann kann es schon zu Konflikten kommen. Wir haben zwar  
92 Supervision, aber das kann schon / Weil wir ja eng zusammenarbeiten und ja / Wie das  
93 / Ich mein, das ist wahrscheinlich bei allen Arbeitsstellen so, dass ein gutes

94 Betriebsklima ganz wichtig ist für die MitarbeiterInnen. Und wenn dann Konflikte  
95 aufkommen, die nicht gelöst sind, dass das Betriebsklima dann gestört ist.

96 I: Ja. Äußert sich das dann auch in der Beziehung zu den Frauen?

97 B: Das kann sich auswirken, das stimmt.

98 I: Das dachte ich mir. Gibt es da dann Situationen, die Sie psychisch belasten oder  
99 belastet haben?

100 B: Also es gibt natürlich Situationen, wo eine Kollegin mit einer anderen nicht gut  
101 zusammenarbeiten kann – das belastet das ganze Team. Und da drüber nachgedacht,  
102 dass man sich irgendwo trennen muss. Und das finde ich eine extrem belastende  
103 Situation, wenn man sich von Kolleginnen trennen muss oder irgendwie eine gute  
104 Lösung finden muss, wenn man gar nicht zusammenarbeiten kann. Also wenn sich das  
105 so auch trotz Supervision / Der Konflikt sich so nicht lösen lässt.

106 I: Das heißt, ich höre heraus, dass Sie denn Fall schon durchhaben.

107 B: Ja. Das war komischerweise dann mehrere hintereinander, wo wir uns / Also, dass die  
108 Kolleginnen dann gegangen sind. Und dann ist die nächste Kollegin gegangen und dann  
109 die nächste Kollegin. Das ist als wenn mehrere Kolleginnen hintereinander gehen – und  
110 man ist nur ein Team von sieben Leuten – dann finde ich das total schwierig. Dann  
111 zweifelt man überhaupt irgendwie an der Teamstruktur. Aber das hat sich jetzt wieder  
112 gelegt. Das ist jetzt wieder okay. Aber es war eine schwierige Zeit.

113 I: Das ist sicher auch so eine Arbeitsphase, wo dann eben einige Menschen fehlen und  
114 man alles zusätzlich leisten muss, oder?

115 B: Ja. Ja, das stimmt. Und Stunden erhöhen und dann ist man fünf Tage die Woche im  
116 Haus und auch in der Geschäftsstelle und muss die ganze Arbeit mitleisten und die  
117 ganze Verantwortung, die sonst auf sieben Schultern getragen wird. Und dann sind wir  
118 plötzlich nur noch wenige. Das ist dann schwierig, ja.

119 I: Das ist sehr belastend?

120 B: Ja. Auf der andren Seite ist der Konflikt selbst auch belastender als dann die Kollegin  
121 sagt „Ja, dann passt es nicht, dann geh ich lieber“.

122 I: Ja, das stimmt. Gibt's denn noch weitere Arbeitsphasen, die Sie als belastend  
123 beschreiben würden?

124 B: Ja, bei Konflikten im Haus. Das ist jetzt neben Konflikten im Team / Die eine Kollegin  
125 sagt „Ich kann mit der nicht arbeiten“. Oder die dann wirklich in der Kommunikation  
126 gestört sind. Und dann das Gleiche kann natürlich auch im Haus passieren, das hatten  
127 wir auch. Also bis zu gewalttätigen Übergriffen, wo ich dann dazwischen gegangen bin,  
128 wie ich das gehört habe. Also da haben wir dann auch draus gelernt und haben  
129 versucht, frühzeitig einzugreifen wenn in diesem Frauenteam also der  
130 Hausgemeinschaft Konflikte auftreten. Dass wir dann rechtzeitig, auch so sensibel drauf  
131 reagieren und es sehr ernst nehmen. Das löst sich nicht von alleine.

132 I: Hatten Sie da Angst um Ihre körperliche Unversehrtheit in dem Moment?

133 B: Hab ich in dem Moment gar nicht dran gedacht (lacht).

134 I: Okay.

135 B: Aber auch / Wir hatten auch Angriffe gegen uns persönlich. Apropos – wenn Sie fragen  
136 nach körperlicher Unversehrtheit – dass wir die Polizei rufen mussten, ja.

137 I: Bezüglich Ihrer eigenen (B: Ja) Sicherheit (B: Sicherheit, ja).

138 B: Wir achten eben darauf, dass wir Frauen im Haus haben, die eben keine psychischen  
139 Störungen haben, aber hin und wieder kommt es vor. Und dann triggern wir die Frauen,  
140 ohne dass wir es wissen in einer Form und dann kann es / Ja. \*5 sec\* Ja. Ja. [Spricht  
141 vermutlich mit einer Person, die ins Zimmer kommt] Und dann kann es schon mal  
142 vorkommen.

143 I: Gibt's noch weitere Ursachen für Belastungen?

144 B: Also das sind die, die mir jetzt eingefallen sind. Belastungen auch wenn Frauen, die wir  
145 aufnehmen, nicht finanziert werden. Und wir dann quasi sagen müssen „Tut uns leid,  
146 wir können Sie nicht weiter im Frauenhaus behalten“. Das war für mich auch eine ganz  
147 schwierige Situation, dass ich mir dachte „Ja, wie machen wir das“. Die musste dann  
148 ausreisen. Da gibt's ja dann Abkommen mit den EU-Ländern. Das sind ja dann sichere  
149 Länder. Wenn die sich nicht finanzieren können hier im Frauenhaus, dann ja, müssen  
150 sie zurück. Wenn die Sozialleistungen beziehen, werden sie zurückgeschickt.

151 I: Das widerspricht ja dann auch Ihrer Haltung, Frauen Schutz zu bieten.

152 B: Ja natürlich, natürlich!! Das widerspricht total und es ist für mich eine starke Belastung.  
153 Wie auch immer, da muss ja dann / Die Unterhaltskosten und die Mietkosten müssten  
154 dann von irgendjemand finanziert werden, wenn dass das Arbeitsamt oder das

- 155 Sozialamt nicht macht. Und das sind ja dann Kosten / Also wir haben bisher niemanden  
156 gefunden, der gesagt hat „Okay, wir übernehmen das“.
- 157 I: Das heißt auch Institutionen wie z.B. die Sozialämter üben widersprüchliche  
158 Anforderungen auf Sie aus und //
- 159 B: Die finanzieren ja nur bestimmte Frauen. Also die Asylbewerberinnen / Ja, aber sichere  
160 Herkunftsländer wie Polen, Rumänien / Das sind sichere Herkunftsländer, wenn die in  
161 ein Frauenhaus gehen wollen, dann müssen die sich irgendwie finanzieren. Das  
162 Arbeitsamt macht es nicht, wenn sie nicht ein Jahr hier in Deutschland gearbeitet haben  
163 oder nicht nachweisen können, dass sie hier sozialversichert hier gearbeitet haben.  
164 Manchmal ist es ja so, dass sie gearbeitet haben, aber das wurde schwarz / Also die  
165 wurden nicht angemeldet sozialversicherungspflichtig. Und also ich hatte einen Fall, das  
166 war ganz schwierig. Die Frau war schwanger von dem Arbeitgeber, der sie nicht  
167 angemeldet hat und dann hier gemerkt hat „sie ist schwanger“ und sie rausgeschmissen  
168 hat. Dann kam sie hierher und wollte ins Frauenhaus, tja. Dann ist die Finanzierung  
169 nicht gesichert, dann / Die Unterkünfte / Also diese Notunterkünfte von der Stadt D, die  
170 kosten auch Geld. Die werden sie auch nur vier Wochen aufnehmen können und dann  
171 wird sie zurückgeschickt nach Rumänien. Ja.
- 172 I: Das widerspricht ja eigentlich dem Bild, das ein Frauenhaus geben möchte.
- 173 B: Ja, ja und das finde ich tragisch und da sind wir ja dran, dass es dann andere  
174 Finanzierungsmöglichkeiten gibt. Aber im Moment sieht es nicht danach aus. Deshalb  
175 wollen wir ja eine pauschale Finanzierung der Frauenhäuser. Damit die nicht / Damit  
176 nicht geschaut wird „Ist das eine EU-Frau, die möglicherweise gar nicht finanziert wird“  
177 / „Die ist zu kurz hier in Deutschland“, also wird sie wahrscheinlich wieder  
178 zurückgeschickt. Also wir haben auch aus anderen Ländern, wie z.B. Marokko, da hieß  
179 es ja also / „Sie muss dann wieder zurück, ist nicht lange genug in Deutschland  
180 gewesen“. Wegen dieser Ehebestandszeit. Die müssen dann drei Jahre verheiratet  
181 sein, bevor sie in ein Frauenhaus gehen, ansonsten müsste sie wegen einem Härtefall  
182 über einen Anwalt klagen. Das wird dann entschieden. Ja, das ist natürlich alles  
183 kompliziert. Und manche Frauen sagen „Na gut, dann gehe ich eben wieder zurück“  
184 oder es ist / Marokko ist jetzt nicht ein Land, wo man sagt „Okay, da werden die Frauen,  
185 wenn sie alleinstehen, verfolgt“. Haben wir schon versucht, wurde abgelehnt.
- 186 I: Das heißt so bisschen auch eine Machtlosigkeit gegenüber der politischen Situation.

- 187 B: Ja, auf jeden Fall gegenüber dem Ausländeramt. Also wir können dann nicht  
188 entscheiden, ob die Frau weiter bei uns bleiben kann, weiter Unterstützung braucht.  
189 Weil sie diese Gewaltgeschichte hatte und sich ein selbstständiges Leben aufbauen  
190 kann. Da wird gesagt „Nein, das sind Sozialleistungen. Wenn sie sich nicht selbst  
191 finanzieren kann, muss sie zurück in ihr sicheres Herkunftsland“.
- 192 I: Das heißt neben ihrer Beratungsfunktion üben Sie auch ganz viel administrative Sachen  
193 und Rechtsstreitigkeiten aus, damit Schutz gewährleistet werden kann? (B: Ja, ja, ja)  
194 Das ist sicherlich auch belastend?
- 195 B: Ja. Ja, wir stehen dann eben immer im engen Kontakt mit RechtsanwältInnen, ja. Aber  
196 denen sind auch die Hände gebunden, wenn das nicht eindeutig durchgesetzt werden  
197 kann.
- 198 I: Das verstehe ich. Dann habe ich eine weitere Frage für Sie. Wie schätzen Sie denn die  
199 Freiheit bei der Arbeitsgestaltung und des Arbeitsablaufs ein?
- 200 B: Also wir sprechen uns immer ab. Wir haben ja wöchentliche Teamsitzungen. Wir  
201 tauschen uns aus was die Frauen betrifft. Wir haben ja so eine Aufteilung: die Frauen,  
202 die im Frauenhaus arbeiten – entweder sind die im Kinderbereich und arbeiten mit den  
203 Müttern und den Kindern zusammen oder dann im Frauenbereich. Ich arbeite jetzt im  
204 Frauenbereich und in der Beratungsstelle. Und dann haben wir / Jede Woche haben wir  
205 einen Dienstplan wer wo was macht und tauschen uns über die Inhalte aus. Also über  
206 die Inhalte wird sich ausgetauscht, über die Öffentlichkeitsarbeit. Also das machen wir  
207 alle zusammen, inwieweit wir nach außen gehen. Wer in welchen Gremien ist und  
208 bringen das immer wieder in die Teams ein, damit alle informiert sind über das, was die  
209 Einzelnen leisten oder machen. Ja.
- 210 I: Und was sagen Sie bezüglich Flexibilität der Gestaltung Ihrer Arbeitszeit?
- 211 B: Also wir sind in der Form flexibel, dass wir dann schon selbst dann einteilen. Also  
212 selbstständiges Arbeiten ist bei uns schon sehr wichtig. Also es sagt jetzt keiner „Hier,  
213 du musst an dem und dem Tag das in der und der Stunde erledigen“. Allerdings sind  
214 dann bestimmte Aufgaben zu erledigen, die schon bis zu einem bestimmten Termin  
215 erledigt sein müssen, weil das wird ja dann wieder ins Team eingebracht und dann die  
216 Ergebnisse eingebracht und diskutiert. Also wir arbeiten zwar selbstständig aber immer  
217 im Austausch mit dem gesamten Team. Auch wenn wir jetzt z.B. Frauen aufnehmen,  
218 wir tauschen uns immer darüber aus, wen, wann und wie wir die Frauen aufnehmen.

- 219 I: Und das entspricht dem, was Sie sich vorstellen würden unter der Gestaltung Ihres  
220 Arbeitstages?
- 221 B: Ja. Also wir sind jetzt ein autonomes Frauenhaus, d.h. also wir haben keine Leiterin in  
222 dem Sinn alle (I: gleichwertig?) (lacht) Ja. Wir sind alle im Verein oder das ist auch  
223 unsere Grundvoraussetzung, dass wir auch alle die gleiche Verantwortung für den  
224 Verein und für die Arbeit übernehmen. Wir haben nur bestimmte Arbeitsbereiche – also  
225 Frauenhaus oder Beratungsstelle / Und eben auch in den Aufgaben tauschen wir uns  
226 immer aus. Aber wir verteilen die Aufgaben immer wieder neu. Außer wird sind / Also in  
227 den Finanzen, ist klar, da arbeiten eben zwei oder drei Frauen drin. Die haben den und  
228 den Bereich. Die transportieren das vielleicht alle Quartale in das Team, wie die  
229 Finanzen stehen und wie wir damit umgehen. Und dann im Personalbereich, da sind  
230 natürlich auch Verantwortliche für bestimmte Bereiche wie die Gehälter oder den Urlaub  
231 usw. Und die transportieren das auch immer wieder ins Team. Dann haben wir den  
232 Bereich geschäftsführende Aufgaben, Statistik, Miete, Spenden, Bußgelder. Also diese  
233 Arbeitsbereiche sind fest aufgeteilt. Aber es wird immer wieder ein Austausch  
234 stattfinden. (I: Und das ist wichtig?) Ja, das ist wichtig, weil wir ja auch alle wieder die  
235 Verantwortung für den Gesamtverein übernehmen.
- 236 I: Ja. Wie bewerten Sie denn Ihre Situation bezüglich Entgelt, Wertschätzung und  
237 Arbeitsplatzsicherheit?
- 238 B: Tja (lacht). Sozialpädagogen werden natürlich nicht so toll bezahlt. Also was die  
239 Verantwortlichkeit / Müsste eigentlich eine höhere Bezahlung stattfinden. Aber wir  
240 müssen halt sehen „wo sind die Zuschüsse“ und entsprechend verantwortlich müssen  
241 wir auch mit den Geldern umgehen. Und dann können wir eben nur einen bestimmten  
242 Tarif zahlen.
- 243 I: Und bezüglich der Arbeitsplatzsicherheit?
- 244 B: Dadurch, dass wir alle Einblick in die Finanzen haben und auch hauptverantwortlich für  
245 die Korrespondenz mit den / Hauptverantwortlich für die Auseinandersetzung mit den  
246 Geldgebern – das ist ja das Land Hessen und die Stadt D – also da haben wir schon  
247 denke ich einen guten Überblick. Allerdings sind das alles freiwillige Leistungen und von  
248 daher können wir nicht sagen / Der Arbeitsplatz ist einigermaßen sicher aber absolut  
249 sicher ist er natürlich nicht. Wie jetzt aber was ist mittlerweile schon sehr sicher (lacht)  
250 Ich mein Beamte, die haben einen sicheren Arbeitsplatz, alle anderen unterliegen zwar  
251 den Arbeitsschutzgesetzen / Wir sind ein kleiner Verein, wir unterliegen nicht unbedingt

252 den Arbeitsschutzgesetzen aber wir arbeiten sehr eng miteinander und von daher, wenn  
253 das Betriebsklima einigermaßen gut läuft – es hängt an den Mitarbeiterinnen auch –  
254 dann denke ich, kann man das ganz gut einschätzen, wie sicher der Arbeitsplatz ist.  
255 Wenn es Konflikte gibt, dann ist es natürlich so eine Sache. Dann nutzt mir der sicherste  
256 Arbeitsplatz nichts. Wenn ich mich nicht wohlfühle, wenn das Betriebsklima nicht in  
257 Ordnung ist dann würde ich mich sowieso selbst um einen anderen Arbeitsplatz  
258 kümmern.

259 I: Na klar. Und wie sieht es bezüglich der Wertschätzung aus?

260 B: Von innen oder von außen? (I: Beides) Also es gibt Frauen, die können unsere Arbeit  
261 die wir ihnen gegenüber leisten schon sehr gut einschätzen. Aber manchmal ist es  
262 schon, dass sie glauben, wir wären so eine staatliche Einrichtung oder es wäre so  
263 selbstverständlich (lacht). Und ja, nach außen hin. Sozialpädagogen, das ist so eine  
264 gesellschaftliche Sache. Also in anderen Ländern werden Sozialpädagogen oder  
265 Sozialarbeiter höher eingeschätzt, gesellschaftlich. In Deutschland ist das jetzt nicht  
266 ganz so. Also könnte man sich das besser vorstellen, die Wertschätzung.

267 I: Und innerhalb des Vereins, des Trägers?

268 B: Als wir sind der Träger.

269 I: Genau. Und innerhalb Ihres Kreises?

270 B: Ja, wir schätzen uns natürlich. Was heißt natürlich. Ja, wir schätzen unsere Arbeit, sonst  
271 könnten wir nicht so eng miteinander arbeiten. Wir sind nur ein kleiner Verein. Ja.

272 I: Das heißt auch bis auf die Konflikte ist es schon eine Wertschätzung derer, die im Verein  
273 mitarbeiten?

274 B: Ja, ich gehe davon aus, ja.

275 I: Und inwieweit belasten Sie Arbeitsanforderungen, die sich eigentlich widersprechen?  
276 Das hatten wir vorhin schon in Bezug auf Ämter, die eben Vorgaben machen und  
277 dadurch eben das verhindern oder das verzögern, was Sie leisten wollen.

278 B: Naja, da liegt es eben an uns, Kontakte zu pflegen und dann mit den Verantwortlichen  
279 in den Ämtern auseinanderzusetzen.

280 I: Gibt's da ähnliche Situationen, wo etwas widersprüchlich ist auf Arbeit?

281 B: Ja. Es ist manchmal ärgerlich, wenn wir von der Frauenbeauftragten nicht so gesehen  
282 werden oder von der Dezernentin in Presseerklärungen nicht erwähnt werden, obwohl

283 das Thema Gewalt gegen Frauen eigentlich unser Thema ist und wir die Fachstelle sind.  
284 Also das ist dann schon sehr ärgerlich. Also mich ärgert das auf jeden Fall. Und wir  
285 ziehen dann Konsequenzen, wir versuchen dann Kontakt aufzunehmen. Das ist halt,  
286 wenn / Dezenten wechseln immer mal, dann muss man der neuen Dezentin  
287 entsprechend Kontakt aufnehmen und über unsere Arbeit berichten und vielleicht auch  
288 mal Verständnis für das Thema suchen. Ja.

289 I: Das heißt Sie werden //

290 B: Wir sind immer dran, ja. Und dann wechselt die Dezentin, dann wechselt die  
291 Frauenbeauftragte und dann ist die Arbeit wieder ganz neu. Das zu dem Thema / Wie  
292 wichtig das Thema gesellschaftlich ist, aufmerksam machen zu müssen und dann auch,  
293 dass wir die Fachberatungsstelle sind, dass wir die Interventionsstelle sind. Und auch  
294 mit der Polizei immer wieder Kontakte aufnehmen müssen, weil wir manchmal  
295 vergessen werden im Alltag. Dass die uns informieren müssen eigentlich. Mit der  
296 Einwilligung der Frau / Also dass wir / Dass die Frau zum Beispiel einwilligt zu einer  
297 Beratung in unserer Beratungsstelle in Bezug auf Gewaltschutzgesetz und Trennung  
298 und Scheidung und Konflikten in Partnerschaften. Da müssen wir immer wieder  
299 dranbleiben.

300 I: Weil das von der Polizei nicht so verstanden wird?

301 B: Ja ach was / Also das ist denen dann manchmal zu mühsam, dann diese Schriftstücke  
302 mitzuführen bei einem Einsatz zu häuslicher Gewalt. Und dann die Frau auffordern,  
303 zumindest mit der Frau sprechen, ob sie da nicht einwilligen will, sich bei der  
304 Beratungsstelle beraten zu lassen. Das ist denen manchmal zu mühsam. Also wir haben  
305 dann schon Gespräche geführt „Was glauben Sie, was da los ist! Da ist dann ein  
306 Riesengeschrei, dann muss ich die erstmal auseinandernehmen und dann müssen die  
307 erstmal befragt werden. Dann muss vielleicht eine Gefährderansprache gemacht  
308 werden und der Mann weggewiesen werden. Da haben wir dann auch schon einen  
309 Aufwand. Kontaktverbot, Näherungsverbot. Und dann noch diese  
310 Einwilligungserklärung für die Beratungsstelle für die Frau“. Dann sag ich „Naja, das  
311 wird sogar vom Justizministerium gefordert und vom Sozialministerium gestützt und wir  
312 bekommen auch Gelder davon!“ „Ja wirklich?“ Und das wird dann angezweifelt und  
313 dann müssen wir immer wieder Gespräche führen. Und dann auf die Statistik hinweisen,  
314 und dass es zu wenig Einwilligungserklärungen gibt. Das ist auch manchmal ja immer  
315 wieder eine neue Herausforderung.

- 316 I: Das heißt Sie sind auch dazu angewiesen, die Sie nicht bekommen und dadurch  
317 verzögert sich auch Ihre Arbeit?
- 318 B: Wir sind jetzt nicht unbedingt darauf angewiesen, aber es wäre für die Frauen besser –  
319 gerade in einer Gewaltsituation – sich beraten zu lassen. Und wenn es aktuell / Also vor  
320 dieser Versöhnungsphase, dass der Mann wieder zurück in die Wohnung kommt, dass  
321 sie da über ihre Rechte aufgeklärt wird. Und dann nochmal darüber resümiert wird „Wie  
322 ist das denn entstanden, wie hat sich denn die Gewalt aufgebaut, waren Kinder  
323 beteiligt? Um welchen Konflikt hat es sich da gehandelt? Gibt es da irgendwelche  
324 Lösungswege?“ Und nicht „Wir tun jetzt mal so, als wäre nichts gewesen“.
- 325 I: Verstehe. Das heißt, letztendlich sind Sie ja nicht dabei und können nicht handeln, weil  
326 sie nicht mitkommen können und nicht dabei sein können.
- 327 B: Ja. Wir bekommen keine Informationen von der Polizei, wir müssen dann nachfragen.  
328 Und dann lesen wir in der Zeitung / Die Sozialdezernentin schreibt dann „Ja, es wurden  
329 acht Frauen irgendwie notweise aufgenommen wegen Gewalt in der Familie“. Und wir  
330 bekommen keine Informationen darüber. Das ist total schwierig für uns. Dann müssen  
331 wir wieder Kontakt aufnehmen „Ja warum ist das denn so in der Zeitung veröffentlicht  
332 wurden? Warum wissen wir gar nichts davon?“
- 333 I: Sie kämpfen sozusagen an mehreren Stellen.
- 334 B: Ja.
- 335 I: Ich weiß, dass es momentan durch die Coronakrise sehr belastend ist, auch für Sie.  
336 Meine Frage ist, ob private Situationen – neben Corona – auf Ihre Arbeit einwirken?
- 337 B: Ja natürlich. Also gerade am Anfang wussten wir überhaupt nicht, wie wir uns verhalten  
338 sollen. Wir hatten keine Informationen, mussten uns was überlegen. Haben dann bei  
339 anderen Frauenhäusern nachgefragt, wie die das handhaben. Wir haben bei der  
340 Sozialdezernentin nachgefragt, ob sie uns eine Schutzwohnung zur Verfügung stellen  
341 kann, damit wir Frauen wieder aufnehmen können. Das wurde dann negativ / Haben wir  
342 dann einen Brief bekommen, sie könnten keine Schutzwohnung zur Verfügung stellen.  
343 Das Gesundheitsamt hat lapidar gesagt „Ja, wir sollen die Frauen separieren“ Ja. Die  
344 haben / Das geht bei uns im Haus nicht. Die Frauen wohnen ganz eng zusammen. Die  
345 haben getrennte Schlafzimmer, aber die Küche müssen sie zusammen benutzen, die  
346 Bäder und die Toiletten. Also das ist ganz schwierig. Diese ganzen Hygiene- und  
347 Kontaktmaßnahmen, die gehen im Frauenhaus gar nicht. Und dann irgendwie haben

348 wir uns alleine gelassen gefühlt. Auch was mit Risikoleuten / Wie wir das handhaben  
349 können. Also ich hab dann erstmal Urlaub genommen. Weil ich aufgrund meines Alters  
350 zu der Risikogruppe gehöre. Da hieß es ja, dass diese besonders gefährdet sind. Wenn  
351 jemand am Herz operiert wurde und Diabetes oder so, die sind auch gefährdet. Also wir  
352 haben und dann überlegt, mit Homeoffice haben wir so einen Plan ausgearbeitet, den  
353 wir jetzt wieder sukzessive zurücknehmen. Also ich gehe wieder ins Haus, ich spreche  
354 wieder mit den Frauen, aber vorher ging das nur telefonisch. Auch was die  
355 Beratungsstelle anging, das ist ganz extrem zurückgegangen. Wir konnten dann nur  
356 noch telefonische Beratung anbieten. Ja, das ist für manche Frauen schwierig, weil die  
357 kommen dann mit einer Freundin oder mit Dolmetscherin oder zu einer offenen  
358 Sprechstunde, weil sie nicht die Möglichkeit haben zu telefonieren oder so lange zu  
359 telefonieren. Oder schreiben uns dann eine E-Mail, weil sie Bedenken haben, weil der  
360 Partner ja auch zu Hause ist und er mitbekäme, dass sie telefonieren würden. Also das  
361 war eine ganz schwierige Zeit.

362 I: Und auch generell sonst, denken Sie, dass sich private Belastungen auf Ihre Situation  
363 auf Arbeit auswirken?

364 B: Ja, ich habe dann auch gesagt „Mein Partner gehört ebenfalls zur Risikogruppe“. Ich  
365 habe mich dann nicht mehr ins Frauenhaus getraut und hab dann / Wir haben dann  
366 überlegt, wie wir das alles machen können. Mittlerweile sehe ich das alles nicht mehr  
367 so streng. Wir haben zwar dann noch diese Maßnahmen, dass die Frauen nicht alle  
368 gleichzeitig ins Büro kommen und dann entsprechenden Abstand bekommen. Aber hier  
369 in der Beratungsstelle müssen wir neue Räume suchen, weil die Räume her einfach zu  
370 eng sind. Dass wir dann den entsprechenden 1,5 bis zwei Meter Abstand halten können.  
371 Und die kommen auch mit Kindern und so, das ist ganz schwierig. Und auch mit der  
372 offenen Sprechstunde. Wir möchten natürlich auch gern wieder eine offene  
373 Sprechstunde anbieten und sind jetzt am Überlegen, wie wir das organisieren, dass wir  
374 das auch hier vor Ort machen können. Dass eben nicht alle Kolleginnen dann hier in  
375 der Geschäftsstelle sind, dass wir genügend Raum haben falls Frauen kommen würden  
376 in die offene Sprechstunde.

377 I: Und neben Corona – denken Sie, dass private Belastungen mit in Ihre Arbeit einwirken?

378 B: Ja, auf jeden Fall denke ich.

379 I: Gibt's da was, an das Sie gerade denken?

- 380 B: Ja, also, wenn Mitarbeiterinnen selbst gerade so in der Trennung oder Scheidung sind,  
381 dann sind sie schon sehr empfindlich gegenüber den Frauen, die dann auch gerade in  
382 der Trennung sind und dann eben sehr traurig sind. Und da fühlt Frau dann viel mehr  
383 mit und macht sie dann zusätzlich traurig, ja. Aber so, dass es jetzt besonders belastend  
384 ist / Ja man fühlt halt dann mehr mit, ja.
- 385 I: Gibt's sonst irgendwelche belastenden Situationen, die wir noch nicht angesprochen  
386 haben, die aber wichtig sind?
- 387 B: Ich glaube ich habe jetzt alle wichtigen belastenden Situationen / Das waren ja jetzt  
388 schon eine ganze Menge.
- 389 I: Das waren eine ganze Menge (lacht). Dann können wir jetzt über Ihre Ressourcen  
390 sprechen
- 391 B: Ja, die Ressourcen. Also Supervision ist ganz wichtig. Das ist auch wichtig, eine gute  
392 Supervisorin zu haben, die sehr einfühlsam ist und damit sehr gut umgehen kann mit  
393 unserer Arbeitssituation. Ich bin ja jetzt schon lange Jahre hier, wir haben ich weiß nicht  
394 wie viele Supervisorinnen / Also alle zwei-drei Jahre glaub ich haben wir gewechselt.  
395 Zwei, drei, vier Jahre. Kam immer drauf an.
- 396 I: Ist das wichtig, dass man das wechselt, oder kam das aufgrund von irgendwelchen  
397 Konflikten?
- 398 B: Hm, also zeitweise hatten wir dann das Gefühl, die kann uns nichts mehr bieten oder  
399 sowas.
- 400 I: Dass es sich erschöpft?
- 401 B: Ja, dass es sich erschöpft, genau.
- 402 I: Okay. Das heißt, Sie als Verein haben die Supervisorin geholt. Und gibt es weitere  
403 Vereinsunterstützung für Sie?
- 404 B: Ja, Fort- und Weiterbildung ist natürlich jetzt finanziell nicht so üppig, sag ich mal so.  
405 Aber für die Arbeit selbst ist es sehr wichtig, eine Fort- und Weiterbildung zu machen.  
406 Auch um mit diesen Konflikten und diesen Belastungen umzugehen. Also ich habe zwei  
407 Weiterbildungen gemacht: einmal ein Coaching und einmal in Mediation. Das war mir  
408 ganz wichtig, gerade bei Konflikten im Haus, Konflikten im Team usw. Da so ein  
409 Handwerkszeug in der Hand zu haben, um damit besser umzugehen. Und auch so  
410 Fortbildungen. Also ich habe dann auch ich weiß nicht wie viele Fortbildungen gemacht.

- 411 Zwei, drei im Jahr. Oder auch Weiterbildung wie systemische Beratung hat die Kollegin  
412 gemacht. Das finde ich wichtig. Oder Familientherapie. Oder Kunsttherapie, ja.
- 413 I: Hmm. Das heißt, das würden Sie auch als Ressource ansehen?
- 414 B: Ja, das wäre eine gute Ressource, ja.
- 415 I: Weiterbildungen, auf dem neusten Stand zu bleiben (B: Ja, ja). Breit gefächert  
416 aufgestellt zu sein.
- 417 B: Ja. Und auch die Vernetzung ist ganz wichtig. Dass ich mich mit anderen Kolleginnen  
418 aus anderen Häusern austauschen kann, das ist ganz wichtig. Das gehört ganz ja / Zu  
419 der Fort- und Weiterbildung die Vernetzung. Und der Austausch.
- 420 I: An welche Vernetzung denken Sie?
- 421 B: Also das ist einmal die LAG-Vernetzung, das sind also die  
422 Landesarbeitsgemeinschaften autonomer Frauenhäuser. Dann die Frauen-AG, die  
423 Mädchen-Jungen-AG. Das ist vor allem die Vernetzung unter den autonomen  
424 Frauenhäusern. Aber dann gibt's die Frauenkoordinierungsstelle, die bietet auch immer  
425 wieder mal Treffen an. Dann das Justizministerium bietet auch Treffen an, wo dann  
426 Polizei / Allerdings die kommen wenig, eigentlich nur Frauenhäuser, Beratungsstellen,  
427 Männer-, Täterberatungsstellen werden dann eingeladen zu bestimmten Themen. Ja,  
428 zu häuslicher Gewalt und was es als neuere Ereignisse in den Ministerien gibt. Also jetzt  
429 die Istanbul-Konvention ist ein wichtiger Schritt gewesen. Da wird dann sich  
430 ausgetauscht, was das für einen Einfluss auf die Arbeit im Frauenhaus und in der  
431 Beratungsstelle hat. Ja, also das sind wichtige Bestandteile in unserer Arbeit, die  
432 Vernetzung. Auch die Beratungsstellen, LAG, sich mit anderen Beratungsstellen  
433 auszutauschen und auch zu vergleichen, wie die finanziert werden, wie die ihre Arbeit  
434 machen usw.
- 435 I: Gibt es da etwas, was Ihnen besonders aufgefallen ist bezüglich Unterstützung und was  
436 Sie weitergebracht hat?
- 437 B: Ja, also / Ja, die Beratungsstelle ist chronisch unterfinanziert, die muss auf jeden Fall  
438 besser ausgebaut werden. Wir haben auch zu kleine Räume. Wie wir das jetzt angehen  
439 ist noch nicht ganz klar, aber wir haben das auf der Agenda, dass das auf jeden Fall  
440 verbessert werden muss. Also das ist das Problem mit der Polizei und der  
441 Sozialdezernentin. Stadt D strotzt nicht vor Geld. Da ist es natürlich schwierig zu sagen  
442 „Hier, wir brauchen mehr Geld“. Wir kriegen dann eher ein Schreiben, „Ja jetzt in der

- 443 Coronakrise, haben Sie sich mal Gedanken gemacht, wo Sie einsparen können?“  
444 (lacht). (I: Unglaublich (lacht)) Ja, ja. Aber wir haben eher mehr Kosten, als dass wir  
445 einsparen können. Ja.
- 446 I: Und nochmal zurück zu den Ressourcen. Haben Sie eigene Einstellungen oder Quellen,  
447 aus denen Sie Kraft für die Arbeit im Frauenhaus schöpfen?
- 448 B: Ja also ich mache autogenes Training, das ist mir ganz wichtig. Also ich hatte zeitweise  
449 sehr hohen Blutdruck und Herzrhythmusstörungen, war in ärztlicher Behandlung, weil  
450 ich da ziemlich belastet war durch die Arbeit. Auch durch den Wechsel, wie da viele  
451 Kolleginnen innerhalb kürzester Zeit gekündigt haben. Und ja, ich habe dann Stunden  
452 reduziert, also das wäre eine Ressource. Was allerdings wieder finanzielle  
453 Einschränkungen / Da schon drauf verlassen, dass die Kolleginnen da Verständnis  
454 haben, ja.
- 455 I: Und sonst irgendwelche Quellen privater Natur, durch das Umfeld?
- 456 B: Sport treiben, das kann ich nur sagen. Hobbys! Im Chor singen (lacht), so das übliche  
457 mit Stress umzugehen. Um sich dann positive Impulse wiedergeben zu können, weil die  
458 Arbeit schon sehr viel Energie zieht. Auch die Frauen. Ich meine, es macht zwar Spaß  
459 mit den Frauen, aber im Moment mit Corona, da können wir keine Ausflüge oder  
460 Gruppenaktivitäten machen. Ich kann nur eingeschränkt mit den Frauen in Kontakt  
461 kommen, das ist dann schon eine Belastung. Das war vor Corona viel einfacher, da  
462 haben wir einen Ausflug gemacht, da haben wir positive Erlebnisse gemeinsam mit den  
463 Frauen gehabt und mit den Kindern. Und das ist jetzt alles so eingeschränkt und das  
464 macht die Arbeit schwierig.
- 465 I: Das heißt aber auch, positive Erlebnisse mit den Frauen und Kindern zählen Sie als  
466 Ressource? (B: Ja, ja) Und auch deren Wertschätzung? (B: Ja, ja) Und gibt's vom  
467 privaten Umfeld Unterstützung? Ihrem Partner?
- 468 B: Ja, das kann ich schon sagen. Das ist ganz wichtig, dass man einen verständnisvollen  
469 Partner hat. Denn wenn der die Arbeit genauso niedermacht und das nicht wertschätzt,  
470 das ist dann ganz schwer. Oder dann abfällig sich äußert „Naja, die Sozialpädagogen“.  
471 Also das ist nicht förderlich, im Gegenteil. Dann erzählt man nichts mehr und das ist  
472 aber ganz wichtig, dass man sich so ein bisschen entlastet. Wenn nicht, müsste man  
473 sich eine Therapeutin suchen, wo man so eine Therapie führen kann. Weil die  
474 Supervision einmal im Monat reicht da nicht.

- 475 I: Das dachte ich gerade. Sie meinten die Gespräche suchen, das machen Sie auch hier  
476 mit Kolleginnen (B: Ja) neben der Supervision.
- 477 B: Ja, wir sind ja auch hier immer im Austausch. Wenn wir eine Familie betreuen – ich als  
478 Frauen-Frau und die, die die Frau als Mutter und die Kinder betreut, wir müssen ja im  
479 engen Austausch stehen. Ja und nicht in Konkurrenz gehen.
- 480 I: Das Teamklima ist schon was Wichtiges, würden Sie sagen.
- 481 B: Genau, das ist entscheidend, ja. Und das ist eine riesige Belastung, wenn das  
482 Betriebsklima nicht stimmt. Dann ist es schwer, in so einem kleinen Team zu arbeiten.  
483 Das würde ich auch niemandem empfehlen, die Stelle zu halten.
- 484 I: Das glaube ich. Gibt's denn sonst auf Arbeit Aspekte, die Sie als besonders wertvoll  
485 ansehen und wenn ja, warum?
- 486 B: Ja also wertvoll ist es / Diese Teamarbeit, die finde ich sehr wertvoll. Dass wir keine  
487 Leitung haben, dass wir keinen Träger haben, dass finde ich super wertvoll. Das ist auch  
488 so meine Grundhaltung. So dass ich da einen Arbeitsplatz habe, wo ich da keine / Wie  
489 eine Befehlsempfängerin bin, sondern ich meinen Arbeitsplatz selbst gestalte im Team.  
490 Also das ist mir sehr wichtig. Und auch, dass ich mit Frauen in Kontakt komme, mit  
491 Kindern, also, dass ich vor allem mit Menschen arbeite und nicht mit Sachen (lacht).
- 492 I: Und auch positive Einfluss üben oder nehmen können.
- 493 B: Ja, ja, auf jeden Fall! Das war am Anfang mein (lacht) / Deshalb habe ich ja  
494 Sozialpädagogin studiert, weil ich ja gesellschaftlich Einfluss nehmen will (lacht). Ich  
495 meine, ich habe da jetzt einige Abstriche gemacht mittlerweile. Und so viel Einfluss hat  
496 die Einzelne jetzt nicht unbedingt. Wenn sie jetzt nicht unbedingt in so politisch  
497 verantwortungsvolle Stellen geht, aber trotzdem. Wir sind gesellschaftlich mitbeteiligt.  
498 An der Gestaltung der Gesellschaft.
- 499 I: Und was motiviert Sie bei der Arbeit?
- 500 B: Ja, dass ich eben schon eine wichtige Arbeit leiste. Und dass es dann den Frauen gut  
501 geht, wenn sie ein selbstständiges Leben führen können. Wenn sie dann in eine eigene  
502 Wohnung ziehen können. Und für mich wäre es auch mal wichtig, wenn das mit dem  
503 Corona jetzt mal wieder zurückgehen würde, wieder Kontakt mit den ehemaligen Frauen  
504 zu haben und mich mit denen auszutauschen „Wie ist denn das jetzt, wo sie jetzt in der  
505 neuen Wohnung sind mit den Kindern. Hat alles geklappt?“ und ja.

- 506 I: Also auch die positiven Erfolge (B: Ja) und die Wertschätzung (B: Ja). Das ist so die  
507 Motivation //
- 508 B: Solche Rückmeldungen von Frauen. Gibt einem immer wieder neue Motivation, wenn  
509 die sagen „Ja ohne Frauenhaus hätte ich das jetzt nicht so hingekriegt“ oder „Hätte ich  
510 es nicht geschafft, weil ich musste da schnell raus aus der Wohnung und wo kriege ich  
511 jetzt eine Wohnung / Und wenn ich eine Wohnung habe, dann habe ich noch lange nicht  
512 so die Unterstützung, dass mir jemand hilft bei den Anträgen, bei diesen  
513 Auseinandersetzungen mit den Anwälten und Wohnungssuche“. Das müssen die  
514 Frauen ja sonst alles alleine bewältigen. Und das schaffen sie oft nicht.
- 515 I: Also dass Sie helfen können, das ist auch ein Motivationsgrund.
- 516 B: Ja, auf jeden Fall, ja.
- 517 I: Und inwiefern können Sie auf Arbeit das tun, was Sie wirklich gern tun würden?
- 518 B: Wie, das verstehe ich jetzt nicht.
- 519 I: Sie haben ja sozusagen mit einem Grundgedanken, mit einer Haltung angefangen.  
520 Inwiefern können Sie das dann umsetzen oder durchführen?
- 521 B: Ja, also ich kann das schon umsetzen. Ich meine, wenn man anfängt zu arbeiten, dann  
522 hat man noch so unrealistische Vorstellungen. Und die Realität sieht dann oft ein  
523 bisschen anders aus. Also dass ich eine Frau davon überreden kann, dass sie jetzt eine  
524 treusorgende Mutter wird, die eigentlich ein ganz anderes Konzept hat, von dem bin ich  
525 schon längst weg. Oder umgekehrt: Dass ich eine Frau davon überzeugen kann, dass  
526 sie beruflich erfolgreich sein kann, obwohl das gar nicht ihr Konzept ist, sondern sie hat  
527 ihr Familienkonzept und fühlt sich damit wunderbar. Also das ist halt wie die / Also dass  
528 ich mich da mehr auf die Frauen einstelle „Was wünschen die Frauen und wo sind ihre  
529 Ressourcen?“ Als dass ich meine Konzepte auf die Frau übertrage. Also das war für  
530 mich eine wichtige Erfahrung, die ich so im Laufe der Jahre gemacht habe
- 531 I: Die Ihnen auch letztendlich geholfen hat, mit der Situation umzugehen.
- 532 B: Ja. Und das muss man ja auch verinnerlichen. Natürlich lernt man das im Studium „Also  
533 ihr könnt da den Frauen nicht irgendwie was aufdrücken, sondern ihr müsst euch in die  
534 Frauen einfühlen und ihre Ressourcen entsprechend dabei unterstützen. Aber das lernt  
535 die Frau eben oder ich lerne das eben vor allen Dingen dann, wenn ich tatsächlich  
536 praktisch arbeite.

- 537 I: Das heißt Sie können eben schon gern das tun, was Sie möchten. Allerdings ist das  
538 nicht das, was Sie im Studium gelernt haben.
- 539 B: Ja, in der Realität wird dann das überprüft, was man im Studium gelernt hat (lacht). (I:  
540 (lacht)) Deswegen, die Praxis ist immer sehr wichtig.
- 541 I: Ja, das heißt Ihre Erfahrung ist auch eine Ressource hier.
- 542 B: Ja. Ja, stimmt.
- 543 I: Und wie würden Sie sagen, wie stimmig sind Ihre Qualifikationen und Kenntnisse mit  
544 der täglichen Arbeit?
- 545 B: Ja, ich denke ich habe eine ganze Menge Kenntnisse und Ressourcen.
- 546 I: Und das hilft Ihnen auf jeden Fall?
- 547 B: Auf jeden Fall, ja, da fällt mir vieles viel leichter als einer Berufsanfängerin, die da so  
548 dann wirklich noch sehr belastet sein könnte durch die Anforderungen, das stimmt.
- 549 I: Wie würden Sie denn üblicherweise Ihre Art der Problembewältigung beschreiben?
- 550 B: Hm \*3 sec\* Ja, das weiß ich jetzt auch nicht (lacht). Meine Art der Problembewältigung?  
551 Ja, dass ich versuche, das so sachlich wie möglich anzugehen. Das ist / Und wenn ich  
552 merke, dass ich emotional werde, nachzuforschen, warum ich jetzt emotional reagiere.  
553 Und mich aber mit andren austausche, um mich auch emotional entlasten zu können.
- 554 I: Okay. Also ein aktiver Austausch und auf den Grund gehen.
- 555 B: Absolut, auf jeden Fall.
- 556 I: Und wenn Sie eine neue Aufgabe bekommen, gehen Sie dann grundsätzlich davon aus,  
557 diese mit Ihren Kompetenzen bewältigen zu können?
- 558 B: Ja, denke schon.
- 559 I: Und inwiefern haben Sie das Gefühl, psychisch belastende Situationen selbst  
560 beeinflussen zu können?
- 561 B: Ja, das / Mittlerweile habe ich das schon, dass wenn ich positiv an die belastenden  
562 Situationen herangehe, dass die sich dann besser bewältigen lassen, als wenn ich mich  
563 davon runterziehen lassen und dann so eine negative Haltung eingehe. Weiß nicht, ob  
564 das deutlich wurde, was ich da meine?
- 565 I: Ja, Sie können es aber gern nochmal umschreiben.

- 566 B: Also vielleicht / Also ich werde so, dass ich jemand bin, die eher positiv eingestellt ist,  
567 eher so ein fröhlicher Mensch. Das es dann schon einfacher ist als jemand, der eher  
568 bedrückt ist durch eigene Probleme. Und dann das Ganze – diese Belastung – schwerer  
569 nimmt.
- 570 I: Inwiefern haben Sie denn über die Zeit gelernt, mit solchen Belastungssituationen  
571 umzugehen?
- 572 B: \*4 sec\* Ja, das kann ich jetzt so auf die Schnelle nicht sagen. Das war halt zeitweise  
573 schon sehr belastend. Also ich wollte schon öfters kündigen (lacht).
- 574 I: Und was hat Sie davon abgehalten?
- 575 B: Tja, entweder meine private Situation, dass die dann in dem Moment auch sehr  
576 belastend war / Und dann dacht ich „Nein, beides geht nicht“. Oder dann die zukünftige  
577 Unsicherheit, dass man dann sagt „Also arbeitslos möchte ich nicht sein“.
- 578 I: Und inwiefern hat sich die Situation dann verbessert?
- 579 B: Ja, es hat sich dann verbessert. Also ich meine, manchmal muss man dann  
580 durchstehen, die Situation.
- 581 I: Das heißt, manchmal ist auch Durchhaltevermögen gefragt als Ressource.
- 582 B: Ja, ja.
- 583 I: Nicht aufgeben und in die Zukunft blicken?
- 584 B: Ja, ich weiß nicht, ob das besser ist. Manche sagen „Nein, dann geh ich lieber, wenn es  
585 zu sehr belastend ist. Dann suche ich mir etwas Anderes“. Aber vielleicht vom Typ her  
586 bin ich eher jemand, die an etwas festhält.
- 587 I: Und eher versucht, das zu lösen?
- 588 B: Ja. Wir haben jetzt nicht mehr viel Zeit (lacht).
- 589 I: Deswegen frage ich nur noch, was Sie einer neuen Mitarbeiterin empfehlen würden, die  
590 im Frauenhaus neu anfängt und wie sie die Belastungen am besten bekämpfen oder  
591 vermeiden kann?
- 592 B: Oh, vermeiden kann sie sie gar nicht (lacht). Die eigene körperliche und geistige  
593 Gesundheit im Auge haben und nicht selbstausbeuterisch arbeiten. Zum Beispiel mit  
594 viel zu viel Überstunden. Auf körperliche Symptome achten. Autogenes Training kann  
595 ich empfehlen. Meditation, um die innere Ruhe zu finden. Und möglichst keine Vollzeit

- 596 arbeiten. Und schon gar nicht am Anfang. Hmm, also einen privaten Ausgleich immer  
597 wieder finden.
- 598 I: Und gibt es etwas von Vereinsseite, was Sie empfehlen würden?
- 599 B: Von der Vereinsseite her? Ja, halt im Gespräch zu bleiben mit den Kolleginnen.
- 600 I: Also den Austausch mit den Kolleginnen?
- 601 B: Ja, ja, auf jeden Fall den Austausch suchen. Am besten so Vertrauen zu einer Kollegin  
602 aufbauen und so.
- 603 I: Also sowas wie eine Mentorin zu haben?
- 604 B: Ja, das wäre vielleicht ganz gut, das stimmt.
- 605 I: Neben der Supervision jetzt, würden Sie sagen, gibt es noch weitere Sachen vom  
606 Verein, die empfehlenswert sind?
- 607 B: Ja, Fort- und Weiterbildung und Vernetzung. Austausch mit anderen Kolleginnen aus  
608 anderen Häusern. Das ist immer das gleiche.
- 609 I: Ansonsten – was benötigen Sie konkret denn, um Ihre Gesundheit aufrecht erhalten zu  
610 können?
- 611 B: Ja, den privaten, den Ausgleich. Sport treiben, ja, Hobbys usw. Und genügend Zeit, die  
612 auch auszuüben und nicht Vollzeit zu arbeiten. Ich kann es immer nur wieder  
613 wiederholen. Weil Vollzeit, das schafft hier niemand. Ich bin schon bei 30 Stunden bin  
614 ich platt. Und ich bin nicht die einzige, das sagen auch die Kolleginnen.
- 615 I: Gibt's noch weitere Ratschläge, die Sie einer neuen Mitarbeiterin geben würden, wie  
616 sie im Frauenhaus klarkommt mit psychischen Belastungen?
- 617 B: Da fällt mir jetzt nichts ein. Ja, wie gesagt, der persönliche Austausch. Das ist das  
618 wichtigste.
- 619 I: Okay. Da wären wir schon am Ende – gibt es noch etwas Wichtiges zum Thema  
620 psychische Belastungen, das Sie gerne ansprechen würden?
- 621 B: Nein, ich glaube wir haben eine ganze Menge angesprochen (lacht).
- 622 I: (Lacht) Das glaube ich auch.

## **E.7 Person 7**

Hochschule Magdeburg-Stendal  
Claudia Andersch, B.A.



Masterthesis-Forschungsprojekt:

# Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern

Weiblich, Alter zwischen 30-39 Jahren

## Interviewkontext:

Entspannte Telefoninterviewsituation (kein persönliches Treffen aufgrund von Corona-Maßnahmen), jedoch Zeitlimit von 50 Minuten aufgrund nachfolgender Termine der Interviewpartnerin

## Inhaltsangabe:

Die Mitarbeiterin berichtet über ihre psychischen Belastungen: neben den Fällen und der Bedrohung der eigenen Sicherheit durch Täter nennt sie vor allem rechtliche Vorgaben, die ihre Arbeit verzögern sowie die fehlende politische Unterstützung in der Frauenhausfinanzierung und der damit verbundenen besseren Bezahlung, personellen Ausstattung und Platzkapazität. Person 7 legt einen hohen Wert auf das gleichberechtigte Arbeiten und die Mitbestimmung innerhalb des Trägervereins. Den Austausch mit Kolleginnen, aber auch innerhalb des Netzwerkes und Vereins, empfindet sie als eine große Ressource. Weiterbildungen und Supervisionen sind ihr ebenfalls wichtig. Person 7 legt Wert auf ausreichend Regeneration und arbeitet bewusst Teilzeit. Sie versucht, sich an eigene Vorgaben zu halten, in Problemsituationen schnell zu reagieren, Lösungsmöglichkeiten auszuprobieren und hält Rücksprache mit ihrem Team. Besonders das politische und gesellschaftliche Einflussnehmen, aber auch das helfen können, die hohe Wertschätzung der Frauen und die Selbstverwirklichung motivieren sie.

**Schlüsselwörter:** Mitbestimmung, hindernde rechtliche Vorgaben, fehlende politische Unterstützung

Anzahl Zeichen ohne Leerzeichen: 27.538

Interviewdauer: 50 Minuten

Interviewname: Person 7

Datum: 19.05.2020

Anonymisierung (soweit notwendig): Name der Mitarbeiterin

**Interviewvereinbarung:** Befragungsperson räumt Claudia Andersch Nutzungsrechte für ihre Forschung im Rahmen der Masterthesis ein.

- 1 I: Ich möchte Sie bitten, mir von allen psychisch belastenden Situationen seit Ihrem ersten  
2 Tag im Frauenhaus bis zum heutigen Tag zu erzählen.
- 3 B: Also da sind jetzt keine Fälle gemeint, sondern Situationen, die mich besonders belastet  
4 haben bisher?
- 5 I: Genau. Das können Fälle sein, aber es gibt vielleicht auch andere Sachen, die Sie bei  
6 Ihrer Arbeit belasten.
- 7 B: Hmm. Also zunächst mal sind belastende Situationen für mich Einsätze von der Polizei,  
8 wo es darum geht, die Frau noch Dinge aus der Wohnung, in der sie gemeinsam mit  
9 dem Täter gewohnt hat, herauszuholen. Das ist so eine Situation, die ich als belastend  
10 beschreiben würde. Dann sind belastende Situationen Aufnahmegespräche, bei denen  
11 die Frau sichtbare Verletzungen hat, zumindest geht mir das so. Und ja, was ich auch  
12 als belastende Situation beschreiben würde, ist natürlich, wenn Morddrohungen im Spiel  
13 sind, wo die Frage einfach besteht, ob wir den Schutz ausreichend gewährleisten  
14 können im Frauenhaus. Weitere Situationen, die stressig sind, sind, wenn Täter die  
15 Adresse des Schutzhauses ausfindig machen. Das kommt mal vor / Und dann vor dem  
16 Haus stehen. Das betrifft das eigene Sicherheitsempfinden. Genau, das sind jetzt so die  
17 Sachen, die mir spontan als erstes einfallen.
- 18 I: Da dreht sich schon viel letztendlich um die Fälle und die Klientinnen. Gibt's denn  
19 Situationen beispielsweise mit anderen Akteuren oder Institutionen, die Sie belasten in  
20 psychischer Hinsicht.
- 21 B: Also in psychischer Hinsicht mich persönlich / Ich finde / Was sein kann, dass es  
22 belastend für die Arbeit ist, wenn ich mit bestimmten Institutionen zusammenarbeite die  
23 es für die Frauen erschweren, zum Beispiel den Frauenhausaufenthalt ungehindert  
24 wahrnehmen können. Das belastet also es erschwert meine Arbeit und belastet  
25 natürlich am Ende mich. Aber wir müssen die Arbeit / Der Arbeitsaufwand macht  
26 zusätzlichen Stress an sich. Ich kann nicht sagen, dass ich jetzt psychisch davon  
27 betroffen bin. Also ich weiß jetzt nicht, ob ich Ihre Frage gut interpretiere.
- 28 I: Ja, doch. Haben Sie davon vielleicht ein Beispiel oder möchten Sie den näheren Kontext  
29 erzählen?
- 30 B: Ja also es gibt zum Beispiel immer wieder / Wenn Frauen aus der  
31 Erstaufnahmeeinrichtung kommen zum Beispiel, dass wir da immer wieder Probleme  
32 haben, dass die Frauenhausaufenthalte bezahlt werden. Und so von der zuständigen

33 Stelle, die das finanzieren müsste. Weil eben gesagt wird, dass die Frauen verpflichtet  
34 sind, sich einen gewissen Zeitraum in der Erstaufnahmeeinrichtung aufzuhalten. Und  
35 dann wird es eben schwierig, das hinzubekommen, dass die Frauen tatsächlich den  
36 Schutz wahrnehmen können in unserem Frauenhaus.

37 I: Das heißt, bei Ihnen bleiben können?

38 B: Ja, also ja, wir können die schon aufnehmen, aber die bekommen dann keinerlei  
39 Leistungen und auch der Aufenthalt im Frauenhaus bei uns wird nicht refinanziert. Das  
40 heißt die Frauenhäuser haben keine Vollfinanzierung, wir sind ja auf die Mieten  
41 angewiesen, die von den jeweiligen Stellen bezahlt werden müssen. Das ist entweder  
42 das Sozialamt oder das Jobcenter und bei den Frauen aus der Erstaufnahmeeinrichtung  
43 wäre das eben die Landesdirektion Sachsen, die zuständig wäre. Und da gibt es immer  
44 wieder große Probleme. Das wäre jetzt so ein Beispiel für eine Institution wo es  
45 Erschwernisse gibt einfach.

46 I: In welcher Form? Dass Sie mit den Angestellten keinen persönlichen Draht haben und  
47 deshalb erschwert die Arbeit machen können oder wie gestaltet sich das?

48 B: Nein, das ist sozusagen eine rechtliche Richtlinie, dass eben die Frauen sich eben in  
49 der Erstaufnahme diesen bestimmten Zeitraum aufhalten müssen und in der Zeit nicht  
50 woanders untergebracht werden können.

51 I: Ah, verstehe.

52 B: Ja, das sind eher rechtliche Hintergründe, da können die MitarbeiterInnen, die da vor  
53 Ort arbeiten / Das ist sozusagen die Richtlinie, an die sie sich halten müssen.

54 I: Das heißt, die können zum Teil nicht aus der Situation rausgeholt werden in der  
55 Erstaufnahmeeinrichtung und das zweite ist die Finanzierung.

56 B: Genau, also die Finanzierung des Frauenhausplatzes. Genau, und das ist natürlich,  
57 wenn wir am Ende eine schutzsuchende Frau haben, ist das ein großer Zwiespalt, in  
58 dem man dann steckt. Wie man es hinbekommt. Das ist eine Schwierigkeit in der  
59 Zusammenarbeit mit einer Institution beispielsweise.

60 I: Ja. Das ist ja eine widersprüchliche Arbeitsanforderung: Sie sollen eigentlich helfen und  
61 durch die rechtliche Rahmenlinie sind Ihnen die Hände gebunden.

62 B: Ja genau. Gut zusammengefasst.

- 63 I: Gibt's da noch ähnliche Situationen, von denen Sie sagen würden, die sind  
64 widersprüchlich?
- 65 B: Naja wir müssen es schon häufiger rechtfertigen bei den Leistungsträgern bzw. beim  
66 Sozialamt warum eine Frau nicht in einer Gemeinschaftsunterkunft bleiben kann, die  
67 von Gewalt betroffen ist, das kommt immer wieder vor, auf jeden Fall.
- 68 I: Und dann wieder der Zwiespalt //
- 69 B: Es ist eigentlich so: die eigentliche Arbeit mit der Frau, die Gewalt aufzuarbeiten und  
70 bestimmte Dinge anzugehen, die wird halt nach hinten verschoben dadurch, dass  
71 erstmal viele Rahmenbedingungen vorneweg geklärt werden müssen. Das sehe ich  
72 eher als Problem.
- 73 I: Das heißt, ihre Arbeit kommt letztendlich gar nicht zum Tragen?
- 74 B: Also die Arbeit kommt verspätet zum Tragen, weil oftmals viele Rahmenbedingungen  
75 vorher geklärt werden müssen. Und da sind oft in dem Fall nicht nur wir als Frauenhaus,  
76 sondern verschiedenste Frauenhäuser dran, da Forderungen an die betreffenden  
77 Stellen zu stellen, dass es da Verbesserungen geben muss.
- 78 I: Ja, das stimmt. (B: Ja) Und wenn Sie an andere Akteure oder Institutionen denken, gibt  
79 es da Ursachen für weitere Belastungen?
- 80 B: Also mit welchen Akteuren wir da zusammenarbeiten, das sind ja / Das sind in erster  
81 Linie Behörden, die für die Finanzierung zuständig sind. Dann die Ausländerbehörde ist  
82 eine Behörde, mit der wir zusammenarbeiten müssen. Dann die Polizei, dann sind das  
83 die Gerichte und RechtsanwältInnen und am Ende auch SozialarbeiterInnen und  
84 Institutionen, die an uns weitervermitteln. Und ja, also spontan fällt mir da – was eine  
85 psychische Belastung betrifft – eigentlich nichts ein. Nein, fällt mir nichts ein. Weiß nicht,  
86 ob ich da gerade auf dem Schlauch stehe.
- 87 I: Nein, macht ja nichts, das würde einem einfallen. Und was bestimmte Arbeitsphasen  
88 betrifft? Zum Beispiel Urlaubsphasen oder andere Phasen, von denen ich jetzt gar nicht  
89 weiß, aber die bei Ihnen Belastungen auslösen?
- 90 B: Naja das Frauenhaus arbeitet ja quasi rund um die Uhr. Das ist ja quasi 24 Stunden  
91 erreichbar. Das ist ja an sich / Für eine Person als Privatmensch kann das natürlich eine  
92 Belastung sein, die ständige Erreichbarkeit. Ja, ansonsten ist es vielleicht / Weiß nicht,  
93 ich kann nicht sagen, dass bestimmte Stoßzeiten / Gibt es im Frauenhaus. Also es  
94 wurde ja jetzt während der Corona-Pandemie vermutet, dass die Zahlen ansteigen. Das

95 ist bei uns im Haus gerade nicht spürbar. Das ist in anderen Häusern schon spürbar,  
96 bei uns gerade noch nicht.

97 I: Das heißt, Sie würden jetzt sagen, Urlaubsphasen bspw., in denen Kolleginnen  
98 vertreten werden müssen, sind für Sie weniger belastend?

99 B: Na doch, das ist auf jeden Fall schon was. Das ist die personelle Ausstattung, die ist  
100 nicht / Ich sag mal, die ist nicht zu viel gedacht (lacht). Die ist eher knapp. Und wenn  
101 eine Kollegin im Urlaub ist, und vielleicht noch eine krank wird – das ist bei uns aktuell  
102 der Fall – dann ist die Arbeitsbelastung schon sehr hoch, ja. Das ist auf jeden Fall was,  
103 dass da die Belastung ansteigt. Also Krankheitsphasen und Urlaubsphasen der  
104 Kolleginnen, ja.

105 I: Ja. Würden Sie sagen, dass der Faktor Personal und Zeit generell eine Belastung  
106 darstellt?

107 B: Ja, auf jeden Fall. Das würde ich 100-prozentig unterschreiben, ja.

108 I: Ja, definitiv. Wie schätzen Sie denn die Freiheit bei der Gestaltung Ihres Arbeitstages-  
109 und -ablaufs ein?

110 B: Sehr hoch. Also ich mache mir meine Termine so wie ich / Ich habe da wenig Vorgaben  
111 von außen. Wir sind da im Team relativ frei, uns die Termine zu strukturieren, wie wir  
112 es für sinnvoll halten. Es gibt natürlich Termine, wie Teambesprechungen, die sind fest.  
113 Die geben wir uns als Team vor. Aber ansonsten plane ich jeden Tag selbstständig.

114 I: Das heißt, die Flexibilität ist für Sie auch sehr wertvoll?

115 B: Ja, die habe ich auf jeden Fall zu schätzen gelernt.

116 I: Und wie würden Sie Ihre Situation bezüglich Entgelt, Wertschätzung und  
117 Arbeitsplatzsicherheit bewerten?

118 B: Also die Arbeitsplatzsicherheit, die ist bei uns nicht sehr hoch. Wir müssen jedes Jahr  
119 einen neuen Antrag stellen für Fördermittel. Das Entgelt an sich ist für mich und meine  
120 Lebenssituation ausreichend, aber ist, wenn ich an andere Berufsgruppen denke,  
121 sicherlich zu niedrig. Es müsste mehr sein und vor allem was die Telefon- und  
122 Rufbereitschaften betrifft, gibt es da kaum eine Finanzierung.

123 I: Ja, das heißt auch die Rufbereitschaft ist so ein Punkt, den Sie //

124 B: Also bei uns im Haus ist das Modell so, dass die Hauptamtlichen nicht die  
125 Rufbereitschaft für die Wochenenden übernehmen müssen. Das ist bei uns ein Vorteil.

126 Aber ich weiß das von vielen anderen Frauenhäusern, dass das eben / Bei denen ist  
127 das integriert, da machen das die MitarbeiterInnen – und das nicht ausfinanziert. Das  
128 ist auf jeden Fall problematisch.

129 I: Und bezüglich der Wertschätzung, die Sie erfahren? (B: In der Trägerstruktur?) Ja,  
130 Träger, oder auch von den Klientinnen.

131 B: Also von den / Ich würde die Wertschätzung als gut einordnen das läuft von unserem  
132 Träger aus recht gut. Auch im Team haben wir eine recht wertschätzende Arbeitskultur.  
133 Bei den Klientinnen ist es recht unterschiedlich. Es gibt Klientinnen, die das sehr  
134 schätzen und sich sehr häufig bedanken für die geleistete Arbeit. Und dann gibt es  
135 Klientinnen, die das nicht so artikulieren, aber das heißt nicht, dass sie das nicht  
136 schätzen. Aber die es vielleicht nicht so artikulieren. Aber insgesamt würde ich das als  
137 „okay“ bis „gut“ einschätzen.

138 I: Wir hatten ja vorhin schon mal die Frage nach diesen widersprüchlichen  
139 Arbeitsanforderungen. Das Amt verlangt das eine, Sie würden aber gern das andere  
140 tun. Gibt's da noch andere Situationen, die Sie als widersprüchlich empfinden in Ihrer  
141 Arbeit?

142 B: In der Frauenhausarbeit an sich?

143 I: Hmhm.

144 B: Also ja, da gibt's total viele Sachen. Eine wichtige Sache sind zum Beispiel was die  
145 Umgänge / Also ich geh jetzt eher auf die Situation der Klientinnen ein, was ja auch  
146 rückwirkt auf meine Arbeitssituation (I: Genau). Genau. Und da ist es zum Beispiel so,  
147 dass wenn Klientinnen ein Kontakt- und Näherungsverbot erwirkt haben, dass die /  
148 Wenn sie Kinder haben die Väter trotzdem ein Umgangsrecht haben und das Kontakt-  
149 und Näherungsverbot nicht durchgesetzt werden kann. Das ist so ein Widerspruch.  
150 Dass die Frau dann oftmals gezwungen ist, damit der Umgang mit dem Vater stattfinden  
151 kann, Kontakt mit dem Vater aufzunehmen. Obwohl eigentlich das Kontakt- und  
152 Näherungsverbot nach dem Gewaltschutz existiert. Das ist eine sehr große  
153 Widersprüchlichkeit jetzt. Dann das Durchsetzen der Kontakt- und Näherungsverbote  
154 ist sehr schwierig. Auch wenn die bestehen, heißt das oft nicht, dass die / Also ich habe  
155 es noch nicht erlebt, dass da – obwohl die übertreten wurden seitens des Täters – habe  
156 ich bisher selten erlebt, dass dann wirklich auch Gefängnisstrafen oder sowas, richtige  
157 Maßnahmen eingeleitet wurden. Ja da spürt man einfach, dass das / Dass die

- 158 Maßnahmen, die an sich nicht schlecht gedacht sind, mit der Praxis oft nicht greifen. Ja.  
159 Das sind jetzt zwei Beispiele, die mir einfallen.
- 160 I: Inwieweit belastet Sie das psychisch, können Sie das beschreiben?
- 161 B: Naja, das ist wahrscheinlich eine ähnliche Situation wie ich sie vorhin beschrieben habe,  
162 wenn eine Frau Schutz sucht und man irgendwie nicht in der Lage ist das zu  
163 gewährleisten, auf der einen Seite. Ist natürlich / Ich würde es als frustrierend  
164 bezeichnen. Dann erlebt man sich natürlich nicht als wirksam, auf der anderen Seite.  
165 Und hat das Gefühl, oftmals gegen Windmühlen zu kämpfen. Das fordert viel Kraft und  
166 Durchhaltevermögen.
- 167 I: Und inwieweit spüren Sie das dann?
- 168 B: Bei mir selbst?
- 169 I: Ja.
- 170 B: Naja vielleicht schon eine Form der Frustration und die Frage wie sinnvoll ist das, diese  
171 / Vielleicht auch die Frage nach der Sinnhaftigkeit des Ganzen dann.
- 172 I: Ja. Okay, dann weiß ich ja, dass momentan die Corona-Situation Sie alle belastet (B:  
173 Hmhm). Aber inwieweit denken Sie, dass generell private Belastungen auf Ihre  
174 Situation, die Arbeit, einwirken?
- 175 B: Also jetzt andersrum, dass private Belastungen in die Arbeit reingetragen werden?
- 176 I: Richtig, genau.
- 177 B: Also klar gehe ich als Mensch auf Arbeit und trage natürlich auch Dinge, die mich  
178 persönlich belasten mit rein. Das hat sicher auch eine Auswirkung darauf, wie gut man  
179 sich in dem Moment abgrenzen kann und wie gut man seine Arbeit macht. Das glaube  
180 ich schon, dass das eine Auswirkung hat.
- 181 I: Haben Sie da so ein direktes Beispiel oder möchten Sie nicht drüber sprechen?
- 182 B: Ein Beispiel dafür, dass ich eine private Belastungssituation mit auf Arbeit genommen  
183 habe?
- 184 I: Ja, genau, inwiefern das auch auf die psychischen Belastungen niederschlägt auf  
185 Arbeit. Wie sich das äußert oder ob sich das äußert.

- 186 B: Naja, vielleicht könnte sich das darin äußern, dass ich in Gesprächen abgelenkt bin,  
187 nicht ganz bei der Klientin bin, dann unaufmerksam bin oder unkonzentriert. Solche  
188 Auswirkungen.
- 189 I: Okay. Gibt's irgendwelche Themen bezüglich Ihrer konkret psychisch belastenden  
190 Situation auf der Arbeit, die wir noch nicht angesprochen haben, die aber wichtig wären?
- 191 B: Naja ich würde vielleicht sagen, dass im Prinzip die Thematik, mit der man als  
192 Frauenhausmitarbeiterin zu tun hat, an sich eine belastende / Im Prinzip eine  
193 Kriseninterventionsstelle, das heißt, alle Häuser arbeiten häufig in Krisensituationen und  
194 das ist natürlich was recht Spezielles in dem Job. Und das erfordert glaub ich schon  
195 viel, was man tun muss für seine Psychohygiene, um da als Mensch nicht stark belastet  
196 zu werden davon. Das betrifft natürlich nicht nur Frauenhäuser, das betrifft auch andere  
197 Jobs, die in so einer Situation arbeiten müssen. Aber das ist auf jeden Fall noch etwas  
198 Spezifisches.
- 199 I: Sie meinten eben, Psychohygiene ist sehr wichtig (B: Ja). Was haben Sie denn selbst  
200 unternommen, um die psychischen Belastungen zu bewältigen?
- 201 B: Also wir haben bei uns ein gut funktionierendes Team. Wir tauschen uns gut aus, wir  
202 haben regelmäßige Teamsitzungen im Kleinteam bei uns im Projekt. Es gibt  
203 regelmäßige Supervision und dann gibt es auch projektübergreifenden Austausch. Also  
204 wir sind ja quasi / Der Trägerverein hat mehrere Projekte und da besteht auch die  
205 Möglichkeit, sich projektübergreifend auszutauschen. Genau. Und dann gibt's eben  
206 auch vereinsintern / Also es existiert noch nicht, aber es ist gerade in Planung, dass da  
207 so ein Arbeitskreis entsteht, wo es nochmal um spezifische Fallbesprechung oder  
208 Weiterbildung zu bestimmten Themen gehen soll.
- 209 I: So etwas wie kollegiale Beratung?
- 210 B: Genau.
- 211 I: Und inwiefern hat sich durch Supervision oder Teamsitzung Ihre Situation verbessert?
- 212 B: Also ich finde das prinzipiell bereichernd und zunächst mal ist es für mich immer – in  
213 aufreibenden Situationen – wie so ein sicheres Netz, in das man sich reinlegen kann.  
214 Also der Austausch mit den Kolleginnen ist für mich sehr wertvoll, auf jeden Fall für mich  
215 in der Arbeit. Und es ist sicherlich auch wichtig, dass da ein gutes Verhältnis besteht,  
216 dass man ein Gefühl hat, das auch jederzeit haben zu können. Genau, das erleichtert

- 217 mir den Arbeitsalltag. Und genau, es gibt mir eben auch die Wertschätzung, die ich  
218 regelmäßig brauche, für den Arbeitsalltag.
- 219 I: Haben Sie denn auch persönliche Einstellungen und Quellen, aus denen Sie Kraft für  
220 die Frauenhausarbeit schöpfen?
- 221 B: Ja, also ich habe / Vom Arbeitsmodell ist es so, dass es schon Tage gibt, an denen ich  
222 explizit überhaupt nichts mit der Arbeit zu tun habe und das dann ganz bewusst mache.  
223 Und ansonsten gibt es Sport und ich glaube mir gelingt es ganz gut, das Private vom  
224 Beruflichen trennen zu können.
- 225 I: Und wie genau?
- 226 B: Wie genau ich das mache? (I: Ja) Ich fahre zum Beispiel mit dem / Also das mache ich  
227 besonders in letzter Zeit, wo die Situation noch ein bisschen stressiger geworden ist,  
228 fahre ich / Also ich habe einen recht langen Arbeitsweg und fahre mit dem Fahrrad, ganz  
229 bewusst um die Zeit noch bisschen nutzen zu können, um da bisschen abzuschalten.  
230 Genau und dann habe ich auch unter der Woche regelmäßige freie Tage, an denen ich  
231 mich regenerieren kann.
- 232 I: Und gibt's da spezielle Sachen, die Sie an Ihren freien Tagen unternehmen, außer nicht  
233 an die Arbeit zu denken?
- 234 B: Also das ist immer unterschiedlich. Ich mach halt Sachen, auf die ich Lust habe.  
235 Entweder ich treffe mich mit Freunden, oder ich mach Sport oder ich bin im Garten oder  
236 genau. Ich mach das, worauf ich gerade Lust hab dann, ist ganz unterschiedlich.
- 237 I: Das heißt, sich auch eine Auszeit zu gönnen und sich auch zu belohnen für die Arbeit?
- 238 B: Genau.
- 239 I: Können Sie mir noch erzählen, wie Sie die vorhin genannten psychischen Belastungen  
240 bewältigen und wer oder was Sie dabei unterstützt hat?
- 241 B: Also unterstützt hat ich vor allem der Austausch mit den Kolleginnen, Supervision,  
242 genau. Das sind so die zwei Hauptsächlichen / Vor allem der Austausch und die  
243 Rückmeldung von Kolleginnen waren da sehr wichtig.
- 244 I: Und von Trägerseite her meinten Sie ja, dass Supervision und dieses  
245 projektübergreifende Austauschen sowie die Teamsitzung sind wichtig. Gibt's noch  
246 weitere Sachen vom Träger?

- 247 B: Na diese / Was ich eben angedeutet hatte, dieser Arbeitskreis, der entstehen soll. Der  
248 zurzeit noch nicht arbeitet, aber den es geben soll / Erhoffe ich mir einiges. Und dann  
249 sind natürlich hinsichtlich / Helfen natürlich auch Weiterbildungen. In ganz bestimmten  
250 Situationen (I: Werden die Finanziert?)
- 251 I: Werden die finanziert, oder wie gestaltet sich das mit den Weiterbildungen?
- 252 B: Da ist kaum Budget da. Die werden zu einem sehr, sehr kleinen Anteil unterstützt, Aber  
253 der ist verschwindend gering (lacht). (I: (lacht)) Kann man nicht von einer finanziellen  
254 Unterstützung sprechen.
- 255 I: Gibt's Institutionen von staatlicher Seite her oder Kooperationen mit anderen Häusern  
256 und Partnern, die Sie als unterstützend beschreiben würden?
- 257 B: Also es gibt ein gutes Netzwerk. Es gibt auf Landesebene ein gut funktionierendes  
258 Netzwerk der Frauenhäuser und Interventionsstellen. Dann gibt es auch einen  
259 Austausch der Frauenhäuser auf städtischer Ebene. Dann gibt es Netzwerke zu  
260 häuslicher Gewalt und Stalking. Also da ist eine gute Vernetzung da.
- 261 I: Und die würden Sie als nützlich auch bei der Bewältigung psychischer Belastung  
262 beschreiben?
- 263 B: Nicht unbedingt. Also naja, das ist ein fachlicher Austausch und da werden natürlich  
264 auch oft auf politischer Ebene besprochen. Aber das / Ich würde schon sagen, dass das  
265 am Ende auch der Psychohygiene dient. Weil einfach da Themen, die wir schon vorhin  
266 besprochen hatten, wo man oft so an zwei Fronten kämpft, da versucht werden  
267 anzugehen. Deshalb würde ich das schon als eine psychische Entlastung sehen, dass  
268 es das Netzwerk gibt. Außerdem gibt's ja da auch immer die Möglichkeit, mit den  
269 Kolleginnen aus anderen Häusern in Kontakt zu treten und dabei auch zu sprechen:  
270 „Wie läuft es bei euch eigentlich?“ und sich da auszutauschen. Also das würde ich  
271 eigentlich schon auf psychohygienischer Ebene dann / Vielleicht so versteckt (lacht).
- 272 I: Gibt's durch das private Umfeld von Ihnen Unterstützung?
- 273 B: Also ich habe / Ich versuche nicht zu viel mit meinem privaten Umfeld die Arbeit zu  
274 thematisieren, aber es gibt Situationen, wo das trotzdem vorkommt und es mir dann  
275 natürlich auch eine Unterstützung ist, ja.
- 276 I: Zählt da der Partner dazu oder Freunde?
- 277 B: Ja, Partner und Freunde sind das.

- 278 I: Und die Freunde haben einen ähnlichen Hintergrund wie Sie, also Qualifikation,  
279 Ausbildung?
- 280 B: Das ist sehr / Einige ja und andere gar nicht. Aber ja, es gibt schon auch einige, die aus  
281 demselben beruflichen Hintergrund kommen, ja.
- 282 I: Und das fällt dann leichter, sich mit denen auszutauschen, oder spielt das keine Rolle?
- 283 B: Jein. Manchmal ist es gut, mal mit ganz Außenstehenden zu sprechen, die dann  
284 nochmal was ganz Anderes ins Spiel / Da gerät man vielleicht auch nicht in so ein  
285 Fachsimpeln, wo ich dann eher denken würde, dass man auch im Privatbereich die  
286 Arbeit stark thematisiert. Da denk ich auch, ob das immer so gut ist? Halt wenn jemand  
287 aus demselben beruflichen Background kommt.
- 288 I: Ja. Gibt es auf Arbeit Aspekte, die Sie als besonders wertvoll ansehen und warum?
- 289 B: Also bei meiner Arbeit jetzt im Spezifischen schätze ich vor allem, dass die  
290 übergeordnete Vereinsstruktur so angelegt ist, dass sie recht hierarchiearm ist. Also es  
291 gibt bei uns in dem Sinne keine Geschäftsführung, sondern es ist ein recht  
292 selbstorganisierter Betrieb, der einerseits den Vorteil hat, dass man sehr viel mitarbeiten  
293 und mitbestimmen kann. Auf der anderen Seite natürlich auch vermehrten Einsatz  
294 erfordert. Das ist halt die andere Seite der Medaille. Aber ich schätze das eigentlich sehr  
295 und bin froh da in so einem Arbeitsumfeld zu sein, wo ich Mitbestimmungsmöglichkeiten  
296 hab. Und ich habe es ja vorhin auch schon gesagt, dass ich recht frei in meinem  
297 Arbeitsalltag bin. Weil es gibt bei uns auch keine Teamleitung. Es ist ein recht  
298 gleichberechtigtes Arbeiten. Das finde ich auf jeden Fall einen sehr großen Vorteil für  
299 mich. Und ansonsten mag ich den Inhalt der Arbeit, Frauen zu empowern. Das ist auf  
300 jeden Fall etwas, womit ich mich identifizieren kann. Und das ist glaub ich auch was  
301 sehr Schönes, dass ich ein Arbeitsfeld gefunden habe, mit dem ich auch übereinstimme.
- 302 I: Was motiviert Sie denn bei der Arbeit?
- 303 B: Also was mich motiviert, ist vor allem, wenn ich ehemalige Klientinnen wiedertreffe, die  
304 irgendwie / Also die tatsächlich auch nach ihrem Auszug immer mal wiederkommen und  
305 rückmelden, dass ihnen die Hilfe sehr gutgetan hat und auch der Anstoß war, dass ich  
306 was im Leben verändern konnte. Das ist eine sehr hohe Motivation. Ansonsten motiviert  
307 mich auch, dass ich die Möglichkeit habe auch in politischer Hinsicht vielleicht an der  
308 Thematik mitzuarbeiten. Und da was verändern zu können. Ja, und / Mich motiviert  
309 auch, dass ich in einem feministischen und antirassistischen Umfeld arbeiten kann.

310 Dass da Themen, die mich auch bewegen, aufgegriffen werden. Und dann macht es mir  
311 auch einfach Spaß, mit den Frauen, die bei uns untergebracht sind, gemeinsam zu  
312 arbeiten. Das ist oft auch eine schöne Stimmung, also gar nicht immer nur Drama, wie  
313 man sich das vielleicht vorstellt, wie es in einem Frauenhaus ist. Also es gibt auch sehr  
314 schöne Momente, wo ich auch sehe, dass die Frauen sich untereinander anfreunden,  
315 sich unterstützen und sowas finde ich auf jeden Fall auch motivierend.

316 I: Das heißt den Erfolg sehen, aber auch die Wertschätzung bekommen und sich  
317 selbstverwirklichen können?

318 B: Genau.

319 I: Und inwiefern können Sie auf Arbeit das tun, was Sie tatsächlich gern tun würden?

320 B: Zu wieviel Prozent? (I: Hm, ja) (Lacht) Ich hatte ja vorhin schon angedeutet, dass immer  
321 mal so ein paar Steine auf dem Weg liegen. Und dass die eigentliche Arbeit, die ich mit  
322 den Frauen viel intensiver machen wollte / Das heißt die Beratung zu den  
323 Gewaltthemen, die kann ich oftmals oder / Die kommt oftmals viel zu kurz. Weil eben  
324 andere Dinge vorher zu erledigen sind, die das erstmal ermöglichen, dass man in die  
325 Arbeit kommen kann mit den Frauen. Also von daher würde ich sagen, dass es ganz oft  
326 auch / Naja, dann landen wir wahrscheinlich bei 50 Prozent. Also ich kann auf jeden Fall  
327 nicht immer das tun, was ich als notwendig ansehe.

328 I: Und wie würden Sie sagen, stimmen Ihre Kenntnisse und Qualifikationen mit Ihrer  
329 täglichen Arbeit überein?

330 B: Inwiefern ich noch da / Ob meine Ausbildung ausreichend ist für meine Arbeit?

331 I: Genau, richtig.

332 B: Ja, also ich denke, dass die übereinstimmt. Allerdings muss ich sagen, dass ich in  
333 meiner Hochschulausbildung selbst das Thema häusliche oder geschlechtsspezifische  
334 Gewalt gar keinen Input hatte. Also es war an meiner Hochschule gar kein Thema. Somit  
335 war ich dann da relativ auf Praxiserfahrung und Weiterbildung angewiesen. Also, mein  
336 Ausbildungsberuf passt schon sehr gut da rein, aber das ist trotzdem eben kein Garant  
337 gewesen, dass da die Arbeitsinhalte da thematisiert wurden.

338 I: Das heißt, durch Ihre Erfahrung konnten Sie die Ihnen fehlenden Kenntnisse noch  
339 ergänzen?

340 B: Durch praktische Erfahrung und Weiterbildung tatsächlich, ja.

- 341 I: Okay. Wie würden Sie denn üblicherweise Ihre Art der Problembewältigung  
342 beschreiben? Ihre eigene.
- 343 B: \*4 sec\* Ich glaube ich bin / Ich mach dann einfach (lacht). Wie soll man das  
344 beschreiben? Ich glaube, dass die Arbeit ganz oft erfordert, dass man manchmal auch  
345 ins Blaue sticht. Dass man irgendwie Dinge ausprobieren muss (I: Mut zur Lücke). Ja  
346 genau. Schnelles Reagieren und einfach dann schauen, ob das funktioniert.
- 347 I: Okay, wie gehen Sie da vor? Sie testen was aus und suchen nach einer Lösung.
- 348 B: Also das ist schwierig zu beantworten, weil es ganz unterschiedlich ist. Es gibt natürlich  
349 Dinge, was die Sicherheit betrifft / Persönliche Sicherheitspläne zum Beispiel für die  
350 Frauen oder was die Gewaltschutzmaßnahmen betrifft, da gibt es einen ganz klaren,  
351 ein ganz klares Vorgehen, an das ich mich halten kann. Da ist es kein / In der Hinsicht  
352 ist es dann kein „Mut zur Lücke“ sozusagen. Aber es gibt natürlich Dinge die damit zu  
353 tun haben, dass man / Bestimmte Dinge, die man beispielsweise geflüchteten Frauen  
354 ermöglichen kann. Da muss man sehr viel rumprobieren und gucken, wie man da  
355 irgendwie sich durchschlängeln kann durch den Ämterwust. Da ist vielleicht eher  
356 Zweiteres gemeint, ja.
- 357 I: Und wie gelingt Ihnen das?
- 358 B: Na das ist tatsächlich entweder dann der Austausch mit Kolleginnen, ob die schon  
359 ähnliche Erfahrungen gemacht haben. Oder dann einfach zu fragen: „Wie löst ihr das?“  
360 Oder / Und wenn da keine der Kolleginnen so einen Fall schon gehabt hatte, passiert  
361 das in Absprache mit der Klientin und es wird geschaut, wie man weitermachen kann.  
362 Ausprobieren.
- 363 I: Und wenn Sie eine neue Aufgabe bekommen, gehen Sie dann grundsätzlich davon aus,  
364 diese mit Ihren Kompetenzen bewältigen zu können?
- 365 B: \*3 sec\* Eigentlich grundsätzlich schon, ja. Auch wenn es vielleicht grundsätzlich nicht  
366 immer so ist (lacht). (I: Okay (lacht)) Ich würde das schon bejahen eigentlich (lacht).
- 367 I: Und inwiefern haben Sie das Gefühl, psychisch belastende Situationen selbst  
368 beeinflussen zu können?
- 369 B: Also das Gefühl habe ich schon stark, dass ich das selbst beeinflussen kann. Das  
370 bedeutet nicht, dass ich das immer zu 100 Prozent gut gelingt, aber an sich weiß ich,  
371 dass ich viele Dinge in der Hand habe, wie sie laufen. Und zumindest die Möglichkeit

- 372 habe, wenn es irgendwie nicht gut funktioniert, mich an Personen aus meinem Umfeld  
373 wenden zu können.
- 374 I: Okay. Das heißt auch wieder der Austausch steht hier an erster Stelle.
- 375 B: Ja, ja.
- 376 I: Gibt es sonst noch Themen bezüglich der Bewältigung von psychischer Belastung, die  
377 Sie gerne noch ansprechen würden?
- 378 B: Ja, ich glaube, dass da grundsätzlich zu wenig Gelder zur Verfügung gestellt werden.  
379 Also Supervision in ausreichender Menge. Und am Ende muss auch die Zeit zur  
380 Verfügung gestellt werden, die man für eine Supervision nutzt. In der Zeit ist man nicht  
381 im Haus und das hat definitiv Luft nach oben.
- 382 I: Sie sprechen jetzt von Trägerseite, aber auch von staatlicher Seite.
- 383 B: Nee das ist jetzt vor allem von staatlicher Seite, weil die Träger, die sind ja zu sehr  
384 großen Teilen angewiesen auf die Fördermittelgeber. Es ist ja kein Privatunternehmen  
385 und bezahlt vom Land Sachsen, zum Beispiel. Sodass es wenig mit dem Träger zu tun  
386 hat. Ich glaube, der Träger hätte selber gern mehr Geld, um sowas zur Verfügung zu  
387 stellen.
- 388 I: Okay, Sie sehen also auch Handlungsbedarf in der Politik?
- 389 B: Ja, vor allem dort.
- 390 I: Beispielsweise durch Supervisionen oder weitere Sachen?
- 391 B: Weiterbildung. Gelder für Weiterbildung. Supervisionen, Fallbesprechung, größeres  
392 Personalkontingent. Ja, da gibt's ganz viel.
- 393 I: Möchten Sie dazu noch etwas weiter ausführen?
- 394 B: Nein, ich glaube das reicht erstmal (lacht).
- 395 I: Okay. Dann kommen wir zu den Handlungsempfehlungen. Was würden Sie denn einer  
396 neuen Mitarbeiterin empfehlen, wie sie psychische Belastungen im Haus am besten  
397 reduzieren oder vermeiden kann?
- 398 B: Sie soll auf jeden Fall darauf achten, dass sie nicht gleich in den ersten Wochen anfängt,  
399 Überstunden zu machen (lacht). Ja, sie soll sich den Rat der Kolleginnen holen und die  
400 Kolleginnen sollten ansprechbar sein für eine Kollegin. Sie sollte sich da nicht scheuen,

- 401 nachzufragen. Ansonsten die Arbeit nicht mit nach Hause zu nehmen. Sich Rat und  
402 Austausch zu holen, wenn sie es braucht.
- 403 I: Und wenn wir nochmal zur Trägerseite kommen, um nochmal eine Zusammenfassung  
404 von den vorher genannten Dingen zu machen, was würden Sie ihr empfehlen, wie  
405 psychische Belastungen vermieden werden können?
- 406 B: Was der Träger zur Verfügung stellen muss?
- 407 I: Ja.
- 408 B: Es ist ein bisschen schwierig, weil der Träger auf finanzieller Seite gar nicht die  
409 Möglichkeiten hat. Aber gehen wir mal davon aus, die Finanzmittel wären da, dann  
410 müssten für die Mitarbeiterinnen natürlich genügend Supervisionen, Fallbesprechungen  
411 und eben Ressourcen zur Verfügung gestellt werden.
- 412 I: Denken Sie, dass auch eine psychologische Beratung sinnvoll wäre?
- 413 B: Weiß ich nicht. Eine psychologische Beratung vielleicht für Mitarbeiterinnen die es  
414 wünschen oder brauchen. Aber ich glaube eine Supervision kommt da schon gut / Eine  
415 Supervision ist da ein geeignetes Mittel glaub ich, um arbeitsbelastende Dinge nochmal  
416 besprechen zu können. Vielleicht wäre dann eher eine Einzelsupervision nochmal  
417 sowas, was da nochmal bisschen mehr bringen könnte. Dafür finden die Supervisionen  
418 bei uns zumindest ausschließlich im Team statt. Aber da bei uns schon nach einer sehr  
419 belastenden Situation hier im Haus gab es von Trägerseite auf jeden Fall das Angebot,  
420 Einzelsupervisionen wahrnehmen zu können. Das wurde schon angeboten.
- 421 I: Und genutzt?
- 422 B: Von mir persönlich nicht, nein.
- 423 I: Okay. Wie und durch wen könnten denn die Unterstützungsmöglichkeiten weiter  
424 gefördert werden?
- 425 B: Durch wen? (I: Ja) Na durch die Geldgeber in erster Linie, das sehe ich eindeutig auf  
426 dem politischen Sektor.
- 427 I: Und haben Sie eine Vorstellung, wie das geschehen könnte?
- 428 B: Naja zurzeit ist es ja so, dass die Finanzierung so aussieht, dass Eigenmittel von den  
429 Vereinen mit aufgebracht werden müssen, die relativ hoch sind. Es müssten einfach  
430 mehr Gelder zur Verfügung / Frauenhäuser müssten vollfinanziert werden, das würde  
431 die Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen auch enorm reduzieren. Und dann müsste

- 432 natürlich viel mehr Personal zur Verfügung gestellt werden, viel mehr Frauenhausplätze.  
433 Das würde auch dazu führen, dass die einzelnen Frauenhäuser nicht immer belegt  
434 wären. Oder überbelegt werden. Auf jeden Fall müssten da viel mehr Finanzmittel zur  
435 Verfügung gestellt werden.
- 436 I: Es fällt und steht mit der Finanzierung.
- 437 B: Ja, ja.
- 438 I: Was benötigen Sie denn konkret, um Ihre Gesundheit aufrecht erhalten zu können?
- 439 B: Jetzt von Trägerseite wieder?
- 440 I: Hm, gern beide Seiten, auch privat.
- 441 B: Ja ich brauch persönlich ausreichend Regenerationszeit, also ich habe mich bewusst  
442 dafür entschieden, keine Vollzeitstelle zu haben. Also genau, der Freizeitfaktor. Und ja,  
443 wiederum die kollegiale Stütze, die ich schon mehrfach erwähnt habe.
- 444 I: Okay. Gibt es weitere Ratschläge, die Sie einer neuen Mitarbeiterin im Frauenhaus gern  
445 geben möchten?
- 446 B: Ja, dass sie / Die Arbeit im Frauenhaus erfordert ganz viel, sich selbst zu strukturieren.  
447 Sich vielleicht selbst eine gute Struktur zu überlegen, an der man arbeitet.
- 448 I: Haben Sie da ein Beispiel, wie Sie das machen oder was bei Ihnen funktioniert?
- 449 B: Naja ich habe mir mittlerweile einfach bestimmte Zeitpläne geschaffen. Also dass ich  
450 nur so und so viele Gespräche am Tag führe, in bestimmten Zeitabständen mit  
451 Klientinnen führe. Und dass man sich an die eigenen Vorgaben hält. Also dass man die  
452 Zeit für ein Gespräch – auch wenn der Druck seitens der Klientinnen sehr hoch ist, sehr  
453 viel besprechen zu wollen – dass man sich dann an diese einstündige Gesprächszeit /  
454 Genau, sich da gut abzugrenzen. Und sich eben diese eigene Struktur zu schaffen und  
455 sich daran zu halten, das ist glaub ich hilfreich.
- 456 I: Mit dem Abgrenzen meinten Sie von den Problemlagen?
- 457 B: Ja also das ist ja oft so, dass Klientinnen selbst oftmals mit sehr viel Druck kommen, auf  
458 einmal sehr viel sehr schnell verändern zu wollen. Und das kann man natürlich nicht  
459 alles an einem Tag sowieso erledigen. Da ist es einfach manchmal nötig, die Klientin zu  
460 begrenzen.

- 461 I: Okay, und ansonsten, gibt's noch was Wichtiges zum Thema psychische Belastung und  
462 Bewältigung in der Frauenhausarbeit vergessen habe, das Sie gern noch ansprechen  
463 oder loswerden möchten?
- 464 B: Hm, nein, fällt mir jetzt spontan nichts ein.

## **E.8 Person 8**

Hochschule Magdeburg-Stendal  
Claudia Andersch, B.A.



Masterthesis-Forschungsprojekt:

## Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern

Weiblich, Alter zwischen 60-69 Jahren

### Interviewkontext:

Entspannte Telefoninterviewsituation (kein persönliches Treffen aufgrund von Corona-Maßnahmen)

### Inhaltsangabe:

Die Mitarbeiterin berichtet über ihre psychischen Belastungen: neben den Fällen (psychische und starke körperliche Gewalt, Frauen mit Sucht) belastet sie vor allem drohendes, gefährdendes und rücksichtsloses Verhalten der Frauen sowie die Frauenhausfinanzierungssituation inkl. Platzkapazität. Zudem kritisiert sie die Wohnungslage für Frauen, die aus dem Frauenhaus ausziehen möchten. Sie schätzt die inhaltliche Flexibilität ihrer Arbeitsweise, ihr Team, die Wertschätzung der Frauen und der Gesellschaft. Ihren Arbeitsplatz beschreibt sie als einigermaßen sicher, die Bezahlung wurde in den vergangenen Jahren an den Tariflohn angepasst, was sie nur einigermaßen zufriedenstellt. Ihr Netzwerk, aber vor allem ihre politische Mitarbeit in der bundesweiten Arbeitsgruppe autonomer Frauenhäuser empfindet sie als gewinnbringend. Probleme sollten besprochen werden, besonders im Austausch mit dem Team, welches für Person 8 einen sehr hohen Stellenwert besitzt. Optimismus, strukturiertes Arbeiten mit einer guten Arbeitsausstattung und ein stabiles Umfeld unterstützen bei der Arbeit. Person 8 gelingt das Abschalten durch Ablenkung im Privatleben und Nutzen des Arbeitsweges oder das Verhindern der ständigen Erreichbarkeit nach Feierabend.

**Schlüsselwörter:** Bundesweite Arbeitsgruppe autonomer FH, Verhindern ständiger Erreichbarkeit, schlechte Wohnungslage, Frauenhausfinanzierungssituation, Arbeitsausstattung

Anzahl Zeichen ohne Leerzeichen: 41.366

Interviewdauer: 80 Minuten

Interviewname: Person 8

Datum: 04.06.2020

Anonymisierung (soweit notwendig): Name der Mitarbeiterin, Stadtname

Interviewvereinbarung: Befragungsperson räumt Claudia Andersch Nutzungsrechte für ihre Forschung im Rahmen der Masterthesis ein.

1 I: Ich möchte Sie bitten, mir von allen psychisch belastenden Situationen seit Ihrem ersten  
2 Tag im Frauenhaus bis zum heutigen Tag zu erzählen.

3 B: Da gibt es viele (lacht). Also belastende Situationen sind natürlich bestimmte  
4 Geschichten, die Frauen hier erzählen von ihrer Gewalt, die sie erlebt haben. Da gibt's  
5 Geschichten, die einem sehr nahegehen und manche weniger. Das ist einfach so. Ja,  
6 es gibt Frauen, die haben schon eine jahrzehntelange Gewaltgeschichte.

7 I: \*4 sec\* Haben Sie da Situationen parat, an die Sie denken?

8 B: Ja, ich kann mal ein Beispiel erzählen. Also eine Frau – ich sag mal so Mitte 50 – mit  
9 einem Partner, der sehr – ich sag mal – psychisch gestört ist, aus meiner Sicht. Der hat  
10 die Frau also in ein Ordnungssystem gezwungen, was unglaublich ist. Der hat jeden  
11 Krümel weggewischt und es musste immer ganz ordentlich sein. Am Ende war es so,  
12 sie durfte nur noch auf der Toilette sitzend essen, damit das andere nicht beschmutzt  
13 wird. Also solche Situationen haben Frauen eben auch erlebt. Das war mehr psychische  
14 Gewalt. Also dermaßen eingeengt, dass die Frau sich auch gar nicht mehr bewegen  
15 konnte – und mit Drohungen verbunden. Wenn sie das nicht macht, dann muss sie  
16 gehen, oder dann schmeißt er sie raus. Das ist mal / Also das hat die auch jahrelang  
17 ausgehalten und das hat sich auch im Laufe der Jahre gesteigert. Ja, bis sie das nicht  
18 mehr ausgehalten hat. Und nochmal / Also aus meiner Anfangszeit weiß ich noch, das  
19 war sehr prägnant für mich, eine – sag ich mal – ältere Frau, deren Mann Arzt war. Ich  
20 würde sagen, die war so zwischen 50 und 60. Und der Mann hatte eine Freundin oder  
21 eine Geliebte und wollte die Frau loswerden. Die hatten ein Eigenheim und einen Pool  
22 und irgendwie hat er die psychisch dermaßen fertiggemacht, dass die am Ende geglaubt  
23 hat, sie ist wirklich psychisch krank. Er wollte sie auch in die Psychiatrie bringen und hat  
24 auf dem Grundstück Sachen veranstaltet, um die Frau fertig zu machen. Also so  
25 Geräusche installiert, sodass die Frau auch Angst hatte. Und wenn sie das erzählt hat,  
26 meinte er „Na du hörst Gespenster und sowas. Und eigentlich bist du krank. Ich gebe  
27 dir mal Tabletten und vielleicht beruhigt sich das“. Also der hat versucht, sie psychisch  
28 so fertig zu machen, dass er einen Grund hatte, sie in die Psychiatrie zu überweisen um  
29 sie loszuwerden. Ja, und so psychische Gewalt wird ja oftmals gar nicht so  
30 wahrgenommen. Viele denken ja immer, die Frauen kommen mit blauen Augen und  
31 Sonstwas her. Das ist nicht immer so. Vielfach ist es so, dass die Männer so zuschlagen,  
32 dass man es nicht gleich sieht. Aber wir hatten natürlich auch schon wirklich stark  
33 körperlich misshandelte Frauen hier im Haus. Ich erinnere mich an eine 70-jährige Frau,

34 eine kleine, zarte, die hatte so ein blaues Gesicht. Das hat mindestens drei Wochen  
35 gedauert, bis das einigermaßen abgeheilt war. Dazu gab es einen Mann – groß wie ein  
36 Schrank. Das heißt, wenn der zugehauen hat, dann war das was. Und dass die Frau  
37 sich da raus laviert hat, das ist eine große Leistung gewesen. Ja, sie war in der Klinik,  
38 also ich weiß es nicht mehr genau, aber sie kam in die Klinik und über die Klinik hatten  
39 wir dann den Kontakt miteinander. Ich habe die erstmal in der Klinik besucht, hab ihr  
40 erklärt, was ein Frauenhaus ist und wie das hier ist, damit sie weiß, wofür sie sich  
41 entscheiden kann. Ja, also bei so alten Frauen hat man schon nochmal so ein  
42 bedrückendes Gefühl. Dass die dann nochmal in so einem hohen Alter so eine schlimme  
43 Gewalterfahrung machen müssen.

44 I: Das heißt auch die Fälle selbst sind für Sie belastend. Vor allem die psychische Gewalt,  
45 die erlebt wurde, empfinden Sie als belastend?

46 B: Beides. Also sehr stark geschlagene Frauen, die dann so vollkommen breit sind. Also  
47 gebrochene Kiefer, gebrochene Nasen usw. Die brauchen auch länger, um wieder –  
48 sag ich mal – für sich gut zu werden. Ja, hm. Das sind auch ganz normale Fälle (lacht).  
49 Also was heißt ganz normale Fälle, es gibt immer Fälle, wo ich sage „Mensch, das  
50 haben wir ja noch nie gehabt“. Dann würde ich noch ein Beispiel erzählen, wenn es  
51 reinpasst?

52 I: Ja, klar.

53 B: Vor vielen Jahren hatten wir mal eine Frau aus / Nicht aus Syrien. Hm, ich überlege.  
54 Irgendein arabisches Land. Der Mann hat die – also wirklich – total psychisch  
55 fertiggemacht und auch körperlich misshandelt. Sie war nicht der deutschen Sprache  
56 mächtig. Sie konnte bisschen Englisch. Und sie wollte zum christlichen Glauben  
57 konvertieren. Das war natürlich in dem Land, wo sie herkam / Das ging gar nicht.  
58 Jedenfalls kam sie zu uns – vollkommen aufgelöst. Die saß dann in ihrem Zimmer im  
59 Bett und hat Angst gehabt, also so viel Angst gehabt, dass sie dachte, durch den  
60 Schornstein / Also in dem Zimmer war so ein Teil vom Schornstein / Dass der Mann  
61 durch den Schornstein kommt. Also die hatte richtig Wahnvorstellungen. Ich hatte zu  
62 der Zeit eine Praktikantin, die sich gut mit ihr verständigen konnte. Die hat sie dann im  
63 Laufe des Tages dazu gebracht, dass sie sich auf das Bett legt und zur Ruhe erstmal  
64 kommt. Und vielleicht ein bisschen schläft. Also das hat Stunden gedauert. Die hatte  
65 lange Angst, dass der irgendwie hier her kommt. Man konnte ihr das alles auch nicht

66 sofort erklären, wie sicher sie hier ist. Ich meine, es gibt keine 100-prozentige Sicherheit,  
67 aber wir sind relativ gut abgeschottet.

68 I: Darf ich Sie fragen, warum Sie das als besonders belastend erlebt haben?

69 B: Weil sie aus einem Land kommt, wo eine Frau nicht gewürdigt wird. Die massive Ängste  
70 hatte, die ganz schwer auszuräumen waren. Wo man ganz viel Zeit, Geduld, gutes  
71 Zureden, gute Beratung brauchte, um das ein Stück zu nehmen. Also weil deren Angst  
72 entdeckt zu werden dermaßen viel Raum eingenommen hat, dass so rund rum andere  
73 mit involviert waren. Das steckt auch so ein bisschen an. Und da muss man schauen,  
74 dass man das auf ein gutes Niveau bringt. Und dass die anderen Frauen, die mit auf  
75 der Etage leben, nicht davon angesteckt werden. Dann gibt es so eine Massenangst  
76 oder Massenhysterie und das muss man ja irgendwie verhindern bzw. in den Griff  
77 kriegen.

78 I: Das heißt zum einen war das schwierig wegen der Sprache (B: Ja) und zum anderen  
79 wenn es überschlägt, haben Sie natürlich noch mehr zu tun und müssen nicht nur eine  
80 beruhigen, sondern alle (B: Ja (lacht). Genau so). Das ist schon belastend, das glaube  
81 ich. Was gibt es denn für andere Situationen, beispielsweise ausgelöst von Akteuren  
82 oder Institutionen, die sie als belastend empfinden?

83 B: Belastend finden wir hier also die finanziellen Sorgen um unsere Projekte. Das gibt es  
84 eigentlich seit das Frauenhaus entstanden ist. Das ist immer Unsicherheiten gibt, ob  
85 und wie wir finanziert werden. Das sind immer wieder Sorgen. Das hat sich in den letzten  
86 Jahren etwas stabilisiert, aber es gab Zeiten, da wussten wird nicht weiter. Da musste  
87 man ganz viele Aktionen machen und ja, wir haben auch kleine Demos im Rathaus  
88 gemacht, zusammen mit unseren Bewohnerinnen. Einfach, um für finanzielle Sicherheit  
89 zu kämpfen. Das war dann so, dass wir unsere Gehälter gekürzt haben, um über die  
90 Runden zu kommen

91 I: Ohje, das ist natürlich wahnsinnig belastend. Vor allem psychisch, weil man  
92 Existenzängste hat.

93 B: Ja.

94 I: Und dennoch seinen Job aber gerne macht und dabei bleiben möchte.

95 B: (Lacht) Ja, genau. Das ist so.

96 I: Das ist dann wie ein Widerspruch in sich: den Anspruch, den man eigentlich nicht  
97 erfüllen kann. Man muss in dem Job arbeiten und was tun und gleichzeitig kann man es  
98 nicht, weil das Geld fehlt.

99 B: Hmhm. Ja, das ist natürlich bundesweit so ein Ding mit der Finanzierung der  
100 Frauenhäuser, aber das spielt ja hier im Interview erstmal keine Rolle.

101 I: Zumindest als Belastung schon.

102 B: Als Belastung ja. Ich hatte natürlich auch sehr persönliche Sachen hier auszuhalten,  
103 sag ich mal. Es gibt immer mal Frauen mit Sucht unterschiedlichster Art. Und wir hatten  
104 mal eine Frau im Haus, die hat Drogen genommen. Das ist ja nicht immer auf den ersten  
105 Blick zu erkennen. Und ich hatte die / Ich sag das mal ganz kurz: An einem Dienstag  
106 musste ich ihr eine Information bringen, und die hat nicht aufs Klopfen reagiert. Dann  
107 musste ich mal ins Zimmer gehen, und da lag die da wie halb tot. Die hat überhaupt  
108 nicht mehr reagiert und so. Und da habe ich meine Kollegin geholt und gesagt „Wir  
109 müssen irgendwas unternehmen. Hier liegen irgendwelche Tabletten“ und ich weiß gar  
110 nicht, was noch war. Notarzt gerufen. Und die haben sie dann auch mitgenommen, am  
111 nächsten Tag war sie dann auch wieder da. Okay. Am Wochenende / Wir haben immer  
112 Bereitschaft / Wir sind ja 24 Stunden erreichbar. Ich hatte an dem Wochenende  
113 Bereitschaft. An dem Freitagabend rief diese Frau bei mir an und irgendwie hat sie es  
114 nicht mehr ausgehalten und es war irgendwie alles ganz schwierig für sie. Da habe ich  
115 erstmal versucht, sie per Telefon zu beruhigen. Hab gesagt sie soll rumlaufen, sich  
116 einen Tee kochen und ja / So bisschen Beruhigung. Nach einer Stunde rief sie wieder  
117 an, da haben wir wieder geredet und später rief sie nochmal an. Jedenfalls bin ich dann  
118 nachts um elf ins Haus gefahren und dachte, ich kann sie beruhigen. Da lag sie auf der  
119 Küchenbank und hatte mindestens zehn große Messer um sich rum. Und hatte so  
120 Wahnvorstellungen, dass jemand kommt und sie umbringen will. Habe ich versucht, auf  
121 sie einzureden. Das war schwierig. Habe ich versucht an die Messer zu kommen, ihr  
122 die wegzunehmen, aber das war sehr schwierig, weil die sehr impulsiv auch reagiert  
123 hat. Bis sie dann auch irgendwann aufstand und mit Messern fuchtelte. Es war zum  
124 Glück so, dass an dem Wochenende auf der Etage niemand da war, jedenfalls auch  
125 keine Kinder da waren. Die waren irgendwie verreist oder bei Freunden. Jedenfalls war  
126 das ganz gut so. Ich habe dann die Polizei gerufen, weil ich dachte, „das krieg ich ja gar  
127 nicht in den Griff“. Nein, ich habe nicht die Polizei gerufen, ich habe den Notarzt gerufen.  
128 Die kamen dann auch und die haben dann auch versucht, mit der Frau zu reden. Die

129 lief im Flur dann auf und ab und mit den Messern hat sie gefuchelt. Und wirres Zeug  
130 erzählt. So. Die Notärzte haben gesagt „Nein, also das geht hier nicht. Da müssen wir  
131 die Polizei rufen“. Die haben sich auch nicht getraut, die Frau irgendwie zu fassen und  
132 mitzunehmen. Die Polizei gerufen, die dann auch kam und da war nichts möglich, bis  
133 die dann das SEK gerufen haben. Das heißt ich hatte dann vor dem Haus ein Aufgebot  
134 an Autos. Zum Glück war es dunkel und ich hoffe, die Nachbarn haben nicht allzu viel  
135 mitgekriegt. Jedenfalls ich wurde dann rausgeschickt. Was das SEK genau gemacht  
136 hat, weiß ich nicht. Jedenfalls haben sie die Frau dann verfrachtet in die Psychiatrie. Ich  
137 hatte an dem Freitag schon ein bisschen erhöhte Temperatur und war ein bisschen  
138 erkältet, mir ging es also auch nicht gut. Und das hat dann nochmal so einen Kick  
139 gegeben. Also ich bin dann irgendwann, nachdem ich hier wieder alles sortiert hatte und  
140 die Leute raus hatte nach Hause. Und am nächsten Nachmittag ruft die selbe Frau an  
141 und sagt, sie möchte ins Haus, sie brauche ihre Handtasche (lacht). Da habe ich gesagt  
142 „Sie kommen gar nicht mehr ins Haus“. Also die hatte einen richtigen Ausfall, die wusste  
143 gar nicht, was passiert war.

144 I: Oh Gott. Das heißt Bereitschaftsdienst trotz Erkältung, dann noch bedroht durch die  
145 suchtkranke Frau.

146 B: Ja, das sind wirklich dramatische Sachen und in dem Moment, wo das alles so war, fiel  
147 mir gar nicht ein, dass ich eine Kollegin hätte rufen können. Das fiel mir erst ein, als ich  
148 dann draußen vor der Tür stand und gedacht habe „ich muss jetzt mal jemandem eine  
149 Mitteilung machen, was hier passiert ist“.

150 I: Das heißt Sie hätten sogar noch eine Chance gehabt, eine Kollegin zu rufen?

151 B: Die hätte ich gehabt. Aber ich hätte auch die Chance gehabt, dass die mich mit ihren  
152 Messern attackiert.

153 I: Ich glaub da haben sie richtig reagiert, mit der Polizei.

154 B: Ja, das war mir in dem Moment aber gar nicht bewusst, ich dachte „das krieg ich ja alles  
155 in den Griff“. Aber so im Nachgang kommt das alles nochmal so hoch, wo ich denke  
156 „Was hast du da eigentlich alles gemacht?“ Das würde ich heute nie wieder / Da würde  
157 ich mir gleich jemanden dazuholen.

158 I: Das ist natürlich auch die Erfahrung, die einem mitreinspielt später (B: Ja). Eine Frage:  
159 Gibt es denn noch Arbeitsphasen, die Sie als belastend empfinden?

- 160 B: Also belastende Situationen sind, wenn es massive Konflikte zwischen den Frauen gibt.  
161 Die so scheinen, als wenn sie nicht auflösbar sind. Sowas zieht sich oft längere Zeit hin  
162 und eskaliert irgendwann. Also wir versuchen dann, irgendwie mit den Frauen zu reden.  
163 Kommt immer drauf an, wie viele verwickelt sind. Und dass wir / Also wir haben im Haus  
164 drei Etagen und für jede Etage ist eine Mitarbeiterin zuständig. Und Ansprechpartnerin  
165 für die Frauen, die auf der Etage leben. Das sind immer fünf Frauen. Also wir haben fünf  
166 Zimmer auf jeder Etage. In unterschiedlicher Größe. Und dann machen wir das so, dass  
167 wir die Ansprechpartnerin z.B. für die erste Etage und für die zweite Etage jeweils hinter  
168 der Konfliktpartei sitzen. Und wie eine Verstärkung sind von dem, was sie vorzubringen  
169 hat. Und versuchen dann, eine Lösung zu finden. Das geht manchmal gut und  
170 manchmal nicht. Bis es so ist, dass eine von den Frauen gehen muss.
- 171 I: Was natürlich auch belastend für Sie ist, weil //
- 172 B: Ja das sind / Wir wollen ja ein gewaltfreies Haus haben. Und Gewalt in jeglicher Form  
173 ist bei uns tabu. Aber das gibt's natürlich. Die Frauen kommen ja mit ihren Strukturen,  
174 die sie kennen aus ihrer Partnerschaft, kommen die ja hierher. Die sind ja dann nicht  
175 weg. Und agieren mit den anderen eben genauso. Und dann gibt's genauso Konflikte.
- 176 I: Na klar. Wirken sich die Konflikte dann auch auf das Team aus?
- 177 B: Hm, mehr oder weniger passiert es schon, dass man sich auf eine Seite schlägt und  
178 denkt „die hat recht“ und das unter bestimmten Vorgaben rechtfertigt. Entweder ist man  
179 zu sehr emotional verwickelt in den Fall der Frau und sieht nicht, was sie so rundum  
180 macht. Oder man will sie besonders vor der anderen schützen, weil man meint, die  
181 andere hat nicht recht oder ist die Auslöserin. Also das ist schwierig manchmal  
182 auseinander zu kriegen. Da muss man eigentlich ein stabiles Team haben, um das gut  
183 zu händeln. Und das ist manchmal nicht so. Also eigentlich ist für eine psychische stabile  
184 Atmosphäre ein gut funktionierendes Arbeitsteam notwendig.
- 185 I: Und die, sagen Sie, gibt es bei Ihnen öfter?
- 186 B: Also eigentlich haben wir ein relativ gutes Team jahrelang gehabt. Wir haben im Moment  
187 seit fünf Jahren einen großen Wechsel, dass welche gehen und neue kommen und das  
188 bringt / Auch von der Altersstruktur ändert sich ganz viel. Und da ist sehr viel Bewegung  
189 im Team (lacht) und ja, das spielt auch eine Rolle.
- 190 I: Das glaube ich. Die Altersstruktur ist auch aufgrund von Erfahrungswerten schon ein  
191 Konfliktpunkt

- 192 B: Ja, ja. Genau. Ich kann von mir sagen, ich kann sehr gut abschalten. Das habe ich im  
193 Laufe der Jahre also sehr gut geschafft. Wieso, weshalb, warum weiß ich nicht. Ich fahre  
194 jeden Tag mit dem Fahrrad zur Arbeit und wenn ich nach Hause komme ist eigentlich /  
195 Hab ich alles vergessen. Und ich kann sehr gut schlafen. Es gibt ganz sicher mal den  
196 ein oder anderen Fall, den man mit nach Hause schleppt, aber davor ist ja niemand  
197 gewappnet. Aber in der Regel sage ich „Arbeit ist Arbeit und Privat ist Privat“. Und das  
198 hat mich auch die ganzen Jahre gut begleitet, sage ich mal. Also ich habe natürlich auch  
199 eine Familie, eine gut funktionierende, und Kinder. Das ist der sichere Ausgangspunkt  
200 für mich. Ja. Also ich kann auch gut in der Erde wühlen, das erdet mich. Also so  
201 Gartenarbeit, da ist meine Energie wirklich in der Erde und nicht im Kopf. Von daher  
202 denke ich, geht das ganz gut. Wir haben natürlich auch hier von Anfang an Supervision.  
203 Das ist ja auch wichtig um bestimmte Fälle zu supervisieren oder auch Teamsachen.  
204 Und das ist wichtig für die Arbeit und muss auch regelmäßig passieren. Wir hatten  
205 dazwischen mal / Wir hatten jahrelang eine gute Supervisorin und die hat irgendwann  
206 gesagt „Jetzt ist mal Schluss“. Und dann waren wir auf der Suche nach neuen. Das war  
207 ein schwieriges Unterfangen. Ich weiß nicht, wie viele wir ausprobiert haben und  
208 unzufrieden waren. Und wir haben jetzt wieder jemand / Wieder jemand neues und es  
209 klingt erstmal ganz gut. Wir sind im Laufe der Jahre natürlich auch gewachsen mit  
210 unseren Projekten. Und haben das jetzt / Wir hatten früher so eine  
211 Gesamtteamsupervision, das haben wir nicht mehr, sondern jedes Team macht jetzt für  
212 sich Supervision, was auch auf jeden Fall besser und übersichtlicher ist. Und was  
213 natürlich auch entlastend ist, in belastenden Situationen, dass man sich mit den  
214 Kolleginnen gleich austauschen kann, wenn irgendwas ist. Das funktioniert relativ gut,  
215 dass man sich kurz zusammensetzt und sagt „So ist die Situation, was machen wir  
216 jetzt?“ Oder wenn man irgendwas Schlimmeres erlebt hat, dass man das besprechen  
217 kann. Es muss keine mit irgendeiner belastenden Situation alleine gelassen werden.  
218 Oder alleine nachhause gehen oder das alleine aushalten.
- 219 I: Das sind wir jetzt eigentlich direkt bei den Ressourcen. Ich hätte allerdings noch ein  
220 paar Fragen zu den konkret beeinflussenden Sachen. Beispielsweise Ihrem Arbeitstag  
221 oder Ihrem Arbeitsablauf – wie schätzen Sie die Freiheit da ein?
- 222 B: \*3 sec\* Meinen Sie wie wir arbeiten? Also inhaltlich oder strukturmäßig?
- 223 I: Beides.

- 224 B: Also da wir unsere 24-Stunden-Bereitschaften ja auch nicht bezahlt bekommen / Und  
225 ein Wochenende – wenn man ein Wochenende hat, ein ganzes / Das geht von  
226 Freitagmittag bis Montagfrüh, das sind so 65 Stunden, dann nehmen wir uns einen  
227 Freizeitausgleich. Das ist ganz gut geregelt und funktioniert auch ganz gut. Wir arbeiten  
228 von acht bis 20 Uhr, von Montag bis Freitag. Das heißt Freitag bis Mittag, oder also bis  
229 Nachmittag. Und arbeiten so übergreifend. Also die, die früh um acht anfangen sind  
230 nicht bis zwei Uhr da. So dass es etwas gestaffelt ist, dass wir uns nicht auf die Füße  
231 treten (lacht). Dass wir immer zwei, drei, zusammen da sind.
- 232 I: Und das schätzen Sie als gut ein?
- 233 B: Ja, das schätze ich schon sehr gut ein. Wenn nämlich zu viele hier sind, gibt es nämlich  
234 a) zu viel Ablenkung und wenn man mit Klientinnen arbeitet, dann gibt es Enge. Also  
235 wir haben zwei Beratungszimmer und dann muss man gucken, dass es gut funktioniert  
236 und dann ist es besser, es sind nicht alle zur gleichen Zeit da. Es ist also so ein kleiner  
237 Schichtbetrieb.
- 238 I: Aber der Schichtbetrieb, der passt Ihnen so vom Arbeitsablauf?
- 239 B: Ja. Das ist ganz gut, ja.
- 240 I: Und die Gestaltung Ihres Arbeitstages, können Sie die frei wählen oder sind da Sachen  
241 vorgegeben?
- 242 B: Da wir ein autonomes Frauenhaus sind, uns so bezeichnen, und es ein Verein ist, der  
243 die Projekte trägt, sind wir schon in unseren Arbeitsstrukturen sehr variabel und haben  
244 nicht so Vorgaben wie von einem großen Wohlfahrtsverband.
- 245 I: Und das ist – höre ich raus – auf jeden Fall positiv?
- 246 B: Auf jeden Fall.
- 247 I: Und wie würden Sie die Situation bezüglich Entgelt, Wertschätzung und  
248 Arbeitsplatzsicherheit einschätzen?
- 249 B: (Lacht) \*4 sec\* Wertschätzung von außen?
- 250 I: Genau, oder auch vom Team oder der Frauen.
- 251 B: Also das ist / Es gibt sehr viele Frauen, die uns Rückmeldung geben „Wie gut, dass es  
252 uns gibt“. Also das ist wirklich auch erstaunlich. Mit Frauen, die hier Probleme machen  
253 und denen wir auch mal Ansagen machen müssen, die finden das natürlich nicht gut,  
254 aber damit müssen wir leben. Aber wirklich, es gibt viele Frauen die sagen „Ach, wenn

255 ich das eher gewusst hätte“. Also das mit dem eher gewusst haben erstaunt mich dann  
256 eher, weil wir ja schon überall Informationen liegen haben, dass es uns gibt. Das steht  
257 überall. Seit vielen Jahren gibt es auch ein Internet, wo man uns finden kann (lacht). Ja,  
258 trotzdem wissen es manche Frauen nicht. Oder es ist ihnen nicht bewusst. Oder sie  
259 blenden es aus.

260 I: Aber die Wertschätzung, die Sie bekommen, ist hoch (B: Ja) oder Sie schätzen sie als  
261 hoch ein?

262 B: Ja.

263 I: Und Wertschätzung vom Team insgesamt (B: Auch) und von der Gesellschaft?

264 B: Auch. (I: Das ist gut) Ja. Was manchmal ein bisschen komisch rüberkommt ist von  
265 Geldgebern. Also wir hatten da vor Kurzem / Jetzt in dieser Coronazeit wurden wir ein  
266 bisschen viel Tamtam gemacht um ansteigende Zahlen und so. Das wurde ja  
267 angenommen, dass das so ist. Da hatten wir manchmal den Eindruck: Hauptsache die  
268 Frauen sind untergebracht. Also quantitativ. Na? Ohne, dass Qualität eine Rolle spielt.  
269 Da habe ich gesagt „Was denken die eigentlich?“ Also wir sind ja keine  
270 Frauenaufbewahrungsstätte. Da könnten die auch nicht ihre Forderungen anlegen, wer  
271 hier mit welchem Abschluss arbeiten darf. Ich meine, eine Beaufsichtigung, die können  
272 auch andere machen. Da kommt dann so rüber „Machen die überhaupt was oder  
273 bewahren die nur die Frauen auf. Hauptsache die sind von ihrem gewalttätigen Partner  
274 weg“. Also da muss man schon gucken, dass es ins Gleichgewicht kommt. Klar, in so  
275 einer Verwaltung, die haben ein anderes Denkschema. Da muss man manchmal gegen  
276 Windmühlen kämpfen. Aber den Kampf, den kennen wir schon viele Jahre.

277 I: Und bezüglich der Arbeitsplatzsicherheit? Sie hatten ja vorhin schon gesagt, dass es  
278 manchmal sehr bitter aussieht.

279 B: Ja. Also im Moment ist es relativ stabil. Und es wurde uns auch zugesichert, dass nicht  
280 gekürzt wird. Es soll ja ein neues Frauenhaus in Stadt E entstehen. Eine Clearingstelle.  
281 Das ist alle so ein bisschen im Werden. Und da war so die Sorge, dass irgendwo an  
282 unseren Stellen gekürzt wird, aber das war ausgeschlossen. Und ich hoffe, das bleibt  
283 so. Wir sind gefördert von der Stadt und vom Land. Und das Land hat vor einigen Jahren  
284 dann mal die Förderung erhöht, was ja angemessen ist. Das war vorher so eine  
285 Festsumme für jedes Frauenhaus in Sachsen. Und das war natürlich ungerecht. Es gibt

- 286 ja Frauenhäuser in unterschiedlicher Größe – also mit unterschiedlichen Platzzahlen.  
287 Und alle haben das gleiche bekommen.
- 288 I: Das macht nicht so viel Sinn.
- 289 B: Nein (lacht). Ja, und das hat sich gebessert. Es gibt auf jeden Fall mehr Geld. Und es  
290 macht auch was, wenn man entsprechend seiner Arbeit auch entlohnt wird.
- 291 I: Das heißt das Entgelt hat sich gebessert, sie schätzen es //
- 292 B: Es ist ja keine Sicherheit. Zum Beispiel sind wir ja bei der Stadt / Also die Mittel, die wir  
293 von der Stadt bekommen, das sind ja freiwillige Leistungen. Und freiwillige Leistungen  
294 sind immer mal auf dem Prüfstand. Das heißt da ist man nicht verpflichtet, die immer  
295 auszugeben. Also wir kennen Haushaltssperren, wir können / Also da gab es schon  
296 verschiedene Sachen, die immer bisschen für Aufruhr sorgen.
- 297 I: Und das heißt, Ihr Entgelt schätzen Sie demnach als zu wenig ein oder sagen Sie, das  
298 hält sich so die Waage mit der Wertschätzung?
- 299 B: Also es gibt seit anderthalb Jahren Tariflohn. Vorher haben wir Lohn je nach also hatten  
300 wir so für alle gleich gehabt. Nach dem, was als Haushaltsmittel da waren. Das wurde  
301 berechnet und so ausgezahlt. Und jetzt gibt's nach langen Kämpfen Tariflohn. Der nicht  
302 unbedingt das widerspiegelt, was unsere Arbeit ausmacht, aber es ist ein erster guter  
303 Schritt in die richtige Richtung.
- 304 I: Okay. Darf ich Sie fragen, ob es Arbeitsanforderungen gibt, die sich widersprechen? Wir  
305 hatten das vorhin schon, dass Sie letztendlich quantitativ die Frauen unterbringen sollen  
306 aber eigentlich auch für eine qualitative Betreuung da sind. Gibt's da noch ähnliche  
307 Sachen, die sich widersprechen?
- 308 B: \*6 sec\* Was könnte ich denn da sagen, was sich widerspricht?
- 309 I: Wenn Ihnen nichts einfällt ist es nicht schlimm. Es könnte ja sein, Sie haben schon was  
310 im Kopf, das sie erzählen können.
- 311 B: Also ich sag mal zu dem qualitativ und quantitativ / Wir müssen ja jedes Jahr einen  
312 Bericht abgeben. So einen Bericht, was in dem Jahr war. Wir haben eine Konzeption,  
313 die muss auch jedes Jahr dazu eingereicht werden. Und in der Konzeption steht ja auch,  
314 wie wir arbeiten. Also eigentlich das Oberste ist ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘. Wir wollen die  
315 Frauen dahinbringen, dass sie ihr Leben wieder eigenständig gestalten können. Dazu  
316 gibt's ja verschiedene Unterstützungsmöglichkeiten in allen möglichen Bereichen. Es ist

317 ja nicht nur so, dass wir zur Gewalt / zu dem Gewalterleben der Frau / Mit ihr arbeiten /  
318 Sondern ganz viele andere Sachen drum herum, das hat sich wirklich im Laufe der Jahre  
319 zu einem ganz schönen Berg gesteigert. Mit welcher Problemlage die Frauen zu uns  
320 kommen. Und das ist alles nachlesbar. Von daher ist manchmal so diese Vermutung  
321 „die Frauen werden hier untergebracht und damit ist gut“ / Ist das unsinnig. Also wenn  
322 die die Berichte lesen würden, würden sie auch sehen, was mit den Frauen passiert.

323 I: Und was Sie alles leisten!

324 B: Ja!

325 I: Das heißt letztendlich auch die Vielfältigkeit der Aufgaben und Problemlagen und aber  
326 die Ignoranz der Ämter oder der Geldgeber – würden Sie das so einschätzen?

327 B: Ja, manchmal. Also ich würde das nicht als Ignoranz bezeichnen, das ist einfach nur  
328 Unwissen, sowas. Und das / Ignoranz ist vielleicht ein zu hartes Wort. Und es ist  
329 natürlich auch nicht so, dass wir in einem Vierteljahr – sag ich mal – die Frau hier  
330 rausschicken, dass alles perfekt ist. Das klappt nicht mehr. Ein Vierteljahr ist so immer  
331 der Mindestzeitraum, der immer auch so ein bisschen vorgegeben wird. Aber das ist  
332 nicht umsetzbar. Wir haben einen sehr hohen Anteil auch an Frauen mit  
333 Migrationshintergrund, da dauert sowieso alles länger. Wir brauchen Dolmetscherinnen,  
334 dann dauert es alles länger. Dazu kommt, dass die Wohnungslage dramatisch ist,  
335 sodass die Frauen ewig nach einer Wohnung suchen müssen die finanziell passt. Also  
336 die Frauen sind schon länger hier als immer erwartet wird. Und das hängt wirklich mit  
337 diesen zwei Faktoren zusammen: Frau ist Migrantin, die länger brauchen, um auch  
338 Strukturen in Deutschland zu erfassen, in denen sie sich bewegen können, die  
339 Wohnungssache und natürlich haben wir auch mit psychisch kranken Frauen zu tun.  
340 Die sind auch nicht so schnell wieder auf die Spur zu kriegen.

341 I: Hm. Eine weitere Frage: Denken Sie, dass private Belastungen auf Ihre Situation im  
342 Frauenhaus einwirken?

343 B: Das gibt's auch. Also eine Mitarbeiterin, die partnerschaftliche Probleme hat, das wirkt  
344 sich auch aus.

345 I: Vor allem weil es möglicherweise ein bisschen widergespiegelt wird in der Arbeit?

346 B: Ja, nicht so belastbar. Das spielt schon eine Rolle. Das gab es alles schon in unserem  
347 Team und ja, muss man irgendwie hinkriegen.

- 348 I: Okay. Gibt es wichtige Dinge bezüglich Ihrer psychischen Belastungen, die wir noch  
349 nicht angesprochen haben, die aber wichtig sind?
- 350 B: \*5 sec\* Gibt auch Frauen, die in so einer Verfassung sind, dass sie uns auch attackieren.  
351 Also beschimpfen, uns drohen, sie gehen an die Bildzeitung, anspucken, angreifen, also  
352 gab es schon. Das hat immer / Hat auch so eine Entwicklung bei der Frau im Haus hier,  
353 da gibt's unterschiedliche Ursachen dafür.
- 354 I: Also das sind auch Sachen, die Sie belasten?
- 355 B: Das sind wirklich belastende Sachen, ja. Das ist erniedrigend.
- 356 I: Und das kränkt Sie auch persönlich wahrscheinlich?
- 357 B: Ja, aber das ist in dem Moment belastend. Das bleibt auch länger in Erinnerung, wenn  
358 sowas passiert. Aber es wird natürlich auch besprochen. Und in dem Fall müssen wir ja  
359 auch eine Lösung finden.
- 360 I: Wir waren ja schon bei den Ressourcen vorhin und haben etwas vorgegriffen. Sie haben  
361 ja schon die soziale Unterstützung genannt, in Form von ihrer Familie, aber auch Natur,  
362 das Abschalten, was Sie gut können, die Supervision für eben die Fälle und eben auch  
363 die Projektsupervision und der Austausch mit den Kolleginnen sind wichtige  
364 Ressourcen. Gibt es noch weitere persönliche Quellen oder Einstellungen, aus denen  
365 Sie Kraft für die Arbeit im Frauenhaus schöpfen?
- 366 B: \*3 sec\* Ich bin in einer bundesweiten Arbeitsgruppe der autonomen Frauenhäuser wo  
367 wir so einen theoretischen Teil auch also bearbeiten. Also gesellschaftliche Strukturen  
368 von Gewalt gegen Frauen sind da im Blick und Verbesserungen für das gesamte  
369 Frauenhaussystem.
- 370 I: Das heißt, Sie engagieren sich politisch?
- 371 B: Ja, genau. Das gibt noch mal diesen Abstand zu dem ganz schnöden Alltag hier im  
372 Frauenhaus, weil man auch neue Impulse hat und der Blick geweitet wird. Also man  
373 kriegt auch Einblicke in andere Länder zum Beispiel, wie dort etwas gehandhabt wird.  
374 Und das ist so ein Austausch, der unheimlich wichtig ist, der aber auch vieles  
375 voranbringt.
- 376 I: Das heißt ein Vergleich, der Sie auf den Boden der Tatsachen zurückbringt, aber auch  
377 zeigt, was gut läuft?

- 378 B: Genau. Und was verbessert werden muss. Und was immer auch wieder thematisiert  
379 werden muss.
- 380 I: Der Austausch auch mit den KollegInnen vor Ort hilft Ihnen sozusagen weiter. Nicht nur  
381 der im Team, sondern der auf der Ebene der Arbeitsgruppe.
- 382 B: Ja, also vertreten sind da ja aus fast allen Bundesländern welche und das ist schon  
383 wichtig als Gremium. Das ist auch ein Gremium / Es gibt so eine Bund-Länder-  
384 Arbeitsgruppe und da sitzen alle MinisterienvertreterInnen drin, die irgendwie mit dem  
385 Thema „Gewalt gegen Frauen“ zu tun haben. Und wir arbeiten denen zu. Aber es gibt  
386 auch von dort – sag ich mal – Input.
- 387 I: Okay. Dann...gibt's noch andere beispielsweise staatliche Institutionen oder  
388 Kooperationen, die Sie als hilfreich empfinden bei der Bewältigung von psychischen  
389 Belastungen?
- 390 B: \*9 sec\* Hm, Institutionen wäre dann eigentlich, dass auch mal eine Kollegin  
391 Einzelsupervision machen kann. Und sonst eine Zusammenarbeit / Also es gibt  
392 Gremien in der Stadt, wo wir unterschiedlich mit arbeiten. Wo man auch – sag ich mal  
393 – für sich im Frauenhaus im Infos bekommt oder Anregungen, Fachtagungen – also es  
394 gibt ein großes Netz in Stadt E an Varianten für jede Problemlage.
- 395 I: Ein gutes Netzwerk, das Ihnen hilft.
- 396 B: Ja, genau. Da kann man sich ja auch / Also da ist man ja auch immer in Austausch.  
397 Oder man ruft dort mal an und fragt „Habt ihr mal einen Platz frei?“ Kinderschutzzentrum  
398 und ASD und ja, was es alles so gibt. Für Migrantinnen gibt es bestimmte  
399 Beratungsstellen oder Ansprechpartnerinnen. Ja, unterschiedlichste Sachen und man  
400 weiß das und kann darauf zurückgreifen. Oder zum Beispiel für geflüchtete Frauen, die  
401 erstmal nichts haben, dass man da so naja so eine Gruppe hat, die auch mal ohne  
402 Chipkarte der Krankenkasse Untersuchungen macht oder Medikamente bereitstellt oder  
403 einen Krankenhausaufenthalt finanziert. Das ist schon wichtig.
- 404 I: Inwiefern hat sich denn da Ihre Belastungssituation verbessert, wenn Sie mit solchen  
405 Institutionen kooperieren?
- 406 B: Ja, also es verteilt / Wenn man weiß, wo man sich hinwenden kann, schrumpft die  
407 Belastung.
- 408 I: Das heißt es wird auf viele Schultern auch verteilt, indem Sie Arbeit auch abgeben (B:  
409 Ja) und //

- 410 B: Genau, wir sind ja nicht für alles zuständig. Was natürlich die Frauen von uns erwarten:  
411 Dass wir alles wissen, alles können und alles sofort bewerkstelligen können
- 412 I: Was natürlich nicht möglich ist (B: Ja), man ist ja Generalist und kein Spezialist.
- 413 B: Und ich bin ja sowieso dafür, dass man immer die Fachdienste, die es sonst noch gibt,  
414 einbindet. Zum Beispiel bei Schulden. Hochverschuldete Frauen auch. Dann sind die  
415 Schuldnerberatungen da. Die müssen das machen, und nicht wir noch.
- 416 I: Ja, genau. Das heißt auch solche Aufgaben abgeben zu können, ist eine Ressource.
- 417 B: Ja. Auf jeden Fall.
- 418 I: Gibt es sonst noch auf Arbeit Aspekte, die Sie als besonders wertvoll ansehen und wenn  
419 ja, warum?
- 420 B: (Lacht) Dass wir relativ flexibel sind in Absprachen, wenn eine sagt also sie möchte mal  
421 einen Tag überstundenfrei nehmen, ihr geht's jetzt nicht so gut oder sie brauch da mal  
422 eine Auszeit, dass das möglich ist. Dass wir also nicht so ein starres System haben, in  
423 dem wir uns bewegen müssen, sondern dass wir das gut anpassen können an die  
424 aktuelle Situation. Das finde ich sehr wertvoll. Das macht die Arbeit auch lebensvoll.  
425 Also ich kann mich da besser drin bewegen. Also, dass nicht mit Argusaugen geguckt  
426 wird, ob genau das alles so eine Reihenfolge ist, die vorgegeben ist, sondern dass wir  
427 selber da gut das ausbalancieren können.
- 428 I: Das heißt auch so die Flexibilität und die Selbstverantwortlichkeit schätzen Sie sehr  
429 wertvoll ein.
- 430 B: Ja.
- 431 I: Und was motiviert Sie bei der Arbeit?
- 432 B: Was motiviert mich? \*3 sec\* Dass man gern mit dem Team zusammenarbeitet und dass  
433 man die Frauen, die zu uns kommen, dass man denen gute Wege aufzeigen kann, aus  
434 ihren Gewaltstrukturen rauszukommen und neue Wege einzuschlagen. Da gibt's viele  
435 Beispiele, wo dies gut gelungen ist. Ich will mal auf mein Beispiel zurückkommen, wo  
436 ich gesagt habe, die Frau, ich glaube die war aus Persien, die so in der Ecke gehockt  
437 hat und Angst hatte, dass der Mann durch den Schornstein kommt. Die hat inzwischen  
438 ein eigenes Bistro. (I: Oh wow. Das ist richtig schön zu hören.) Hat auch einen Mann  
439 geheiratet, hat ihren Glauben da / Also ist in den christlichen Glauben gewechselt und

- 440 hat gemeinsam mit dem Mann ein Kind. Und wir sind eigentlich immer nochmal  
441 sporadisch in Kontakt.
- 442 I: Sehr schön. Das heißt das helfen Können und auch das Sehen der Erfolge ist etwas,  
443 das Sie sehr motiviert.
- 444 B: Ja. Wir wissen es nicht von allen Frauen, aber es gibt immer wieder welche, wo man so  
445 eine tolle Rückmeldung kriegt.
- 446 I: Die Rückmeldung ist entscheidend.
- 447 B: Ja, weil man es sich eben auch wünscht, dass den Frauen das, was sie erlebt haben,  
448 nicht wieder passiert. Aber es passiert natürlich trotzdem. Wir haben auch Frauen, die  
449 zwei oder dreimal zu uns kommen. Das will ich auch mal nicht ausschließen, dass es  
450 das gibt. Aber das ist auch für die Frauen ein Weg in der Beratung, den sie mitgehen  
451 wollen. Das sind die / Also wenn man merkt, die Frau will da nicht dran arbeiten, dann  
452 kann man das ja auch nicht erzwingen, aber es gibt natürlich auch viele Methoden um  
453 das ein bisschen zu bearbeiten.
- 454 I: Genau. Inwiefern können Sie denn auf Arbeit das tun, was Sie tatsächlich gerne tun  
455 würden?
- 456 B: Hm \*4 sec\* Eigentlich kann man viel tun, von dem was man will. Und das, was ich  
457 gerade gesagt habe, also die Aufarbeitung von Gewalt, wo sind die Ursachen und wie  
458 ist meine eigene Persönlichkeit da mit dabei und wie kann man da was ändern / Ist mit  
459 nicht deutschsprechenden Frauen auf jeden Fall schwieriger. Und das ist zunehmend,  
460 weil wir sehr viele Migrantinnen haben, wo man eine Dolmetscherin braucht. Und sich  
461 da ganz offen zu machen ist für manche Frauen eine Hürde.
- 462 I: Das heißt, Sie würden gern unterstützen, aber haben auch immer noch die  
463 Dolmetscherin, die als Variable da mit dazwischen hängt und Ihre Arbeit beeinflusst?
- 464 B: Ja, das sind vielleicht so ein bisschen Hemmnisse bei der Frau.
- 465 I: Aber generell können Sie das tun, was Sie gerne tun würden?
- 466 B: Ja.
- 467 I: Wie stimmig sind Ihre Kenntnisse und Qualifikationen mit der täglichen Arbeit?
- 468 B: Hm, weiß ich gar nicht, ob ich das für mich beurteilen kann, aber ich denke, ich habe  
469 einen guten Zugang zu den Frauen. Ich bin auch / Leide nicht an einem Helfersyndrom.  
470 Bin auch immer die, die die Frauen unheimlich selbstständig in die Welt schicken will

- 471 und das auch sehr forciert. Weil mir wichtig ist, das Selbstbewusstsein hervorzuholen  
472 und wieder zu stärken. Das sie in ihrer Partnerschaft verloren haben.
- 473 I: Das heißt, Sie schätzen das als sehr gut ein.
- 474 B: Ja. Und ich kann auch mal streng / Also ich bin relativ streng auch, aber das finde ich  
475 gar nicht mal so schlecht, weil man wird anders geachtet und das passt sicher nicht  
476 allen. Das ist auch OK, aber es geht hier ja auch nicht darum, dass die Frauen nur  
477 aufbewahrt werden. Dass es eine Entwicklung gibt. Da ist manches dann mal  
478 anzusprechen. Und ich muss mich nicht auf die Strukturen, die die Frauen hier  
479 mitbringen und kennen, einlassen, weil es gibt auch anderes (lacht). Ja, es wird auch  
480 manchmal so beliebig gehandhabt von Frauen. Und beliebig geht nicht immer.
- 481 I: Das ist schon eine Ressource würde ich sagen, wenn man streng sein kann und sich  
482 durchsetzen kann und akzeptiert wird.
- 483 B: Ja.
- 484 I: Wie würden Sie denn üblicherweise Ihre Art der Problembewältigung beschreiben? Also  
485 Ihre eigene.
- 486 B: Hm, wie meinen Sie jetzt, hier?
- 487 I: Ja, zum Beispiel Probleme, die hier auftreten, wie bewältigen Sie die?
- 488 B: Ansprechen. Also wir haben ja regelmäßig Teamsitzungen.
- 489 I: Ja. Also eine aktive Problembewältigung?
- 490 B: Ja. Manchmal gelingt es nicht immer gut, aber mit gutem Willen (lacht).
- 491 I: Also ansprechen und guten Willen zeigen (lacht).
- 492 B: Ja (lacht).
- 493 I: Und wenn Sie eine neue Aufgabe bekommen, gehen Sie dann grundsätzlich davon aus,  
494 diese mit Ihren Kompetenzen bewältigen zu können?
- 495 B: Eine neue Aufgabe...oh. Ich sage mal, wenn ich etwas nicht weiß, frage ich. Das ist  
496 immer noch so. Es gibt einfach für bestimmte Sachen manche, die es besser können.  
497 Oder ich belese mich. Das geht ja auch noch (lacht).
- 498 I: Und inwiefern haben Sie das Gefühl, psychisch belastende Situationen selbst  
499 beeinflussen zu können?

- 500 B: \*7 sec\* Vorwiegend denke ich, kann ich das gut. Aber manchmal brauche ich da  
501 Unterstützung von anderen. Also mal ein Beispiel. Ich hatte mal auf meiner Etage, da  
502 gibt es fünf Zimmer, fünf Frauen und Kinder / Hatte ich mal zwei Frauen, die waren  
503 Borderlinerinnen. Irgendwann habe ich gesagt: „Ihr könnt mich gleich in die Psychiatrie  
504 bringen“. Das ging gar nicht. Das war so eine belastende Situation, dass ich weder ein  
505 noch aus wusste.
- 506 I: Wie haben Sie es geschafft, dann //
- 507 B: Wir haben die Frauen im Haus anders verteilt. Da musste eine von der Etage runter und  
508 die durften sich nicht mehr / Ja, also / Die musste man trennen.
- 509 I: Und was haben Sie aus der Belastungssituation gelernt für sich?
- 510 B: Dass man schnell handeln muss. Also, dass bestimmte psychische Erkrankungen  
511 unheimlich schnell Probleme machen im ganzen Haus. Also das war eine dramatische  
512 Situation. (I: Das glaube ich) Oh (stöhnt), da war eben eine sehr dominant und in ihren  
513 Sätzen sehr gewählt und sehr ausdrucksstark. Aber eben auch sehr ja, präsent. Und  
514 die andere war mehr so / Naja, ich sage mal im weinerlichen Sinne. Aber beide meinten,  
515 sie (stöhnt) [unverständlich: haben es am besten?]. Also das war eine Woche, da habe  
516 ich gesagt „Also das geht nicht so weiter, wir müssen hier was unternehmen“. Ja, und  
517 dann ist es natürlich wichtig, dass man es im Team gut händeln kann.
- 518 I: Das Team, hatten Sie ja auch schon vorhin gesagt, ist wahnsinnig wichtig (B: Ja). Die  
519 Absprachen, der Austausch.
- 520 B: Also ich finde, in so einer Arbeit ist es wahnsinnig wichtig, im Team arbeiten zu können,  
521 weil man sich gegenseitig unterstützen kann oder sich gegenseitig bereichern kann.  
522 Und Ideen entwickeln kann, um eine Situation zu entzerren. Ich kann mir nicht  
523 vorstellen, in einem Frauenhaus zu arbeiten, wo ich alleine bin. Das würde ich nicht  
524 aushalten, das sage ich Ihnen so.
- 525 I: Das glaube ich auch, das ist unmöglich, wenn man die Arbeit alleine stemmen muss.
- 526 B: Und das gibt es, dass es Frauenhäuser gibt in Sachsen, da ist eine Mitarbeiterin. (I:  
527 Unglaublich) Unglaublich. Deswegen sage ich, es geht nicht nur um Quantität, es geht  
528 auch um Qualität (lacht). Die Erwartungen an eine Frau, die im Frauenhaus arbeitet /  
529 Gut, das ist ein kleines, aber immerhin ist sie auf sich zurückgeworfen und ich finde, das  
530 kann man in der Situation so nicht machen, wenn man mit den Frauen gut arbeiten will.

- 531 I: Gibt's denn Themen bezüglich der Bewältigung von psychischen Belastungen, die wir  
532 noch nicht angesprochen haben, die aber wichtig sind Ihrer Meinung nach?
- 533 B: \*7 sec\* Hmm...psychische Belastungen. Ich sage mal Angst gibt es ja auch noch.
- 534 I: Achso, ich dachte jetzt eher an Bewältigung psychischer Belastungen.
- 535 B: Achso, hm. \*5 sec\* Fällt mir ad-hoc jetzt gar nichts ein (lacht).
- 536 I: Das ist okay. Wenn Sie nochmal dran denken, wer oder was Sie dabei unterstützt hat,  
537 mit psychischen Belastungen fertig zu werden? Ansonsten können wir auch zur  
538 nächsten Frage übergehen.
- 539 B: Ja, machen Sie (lacht).
- 540 I: Was würden Sie denn einer neuen Mitarbeiterin empfehlen, wie sie die psychischen  
541 Belastungen am besten reduzieren oder vermeiden kann?
- 542 B: Dass sie für sich findet, wie sie am besten abschalten kann. Und nicht denkt, dass sie  
543 zu Hause noch überlegen muss, wie sie mit der Frau arbeitet, sondern dass sie das hier  
544 auf Arbeit lässt. Das kann man gut sagen aber, das umzusetzen ist sicher schwierig.
- 545 I: Wie haben Sie das geschafft?
- 546 B: Das kann ich gar nicht so konkret sagen. Ich weiß nicht. Wenn ich nach Hause  
547 gegangen bin, hatte ich drei Kinder, da war ich doch abgelenkt. Aber jede muss für sich  
548 finden, wo sie da ihren Schnitt macht. Ich sage Ihnen mal, als ich das allererste Mal /  
549 Da habe ich noch gar nicht im Frauenhaus gearbeitet, aber ich habe naja, Unterstützung  
550 gegeben. Also wenn mal Not an der Frau war, bin ich auch mal eingesprungen. Die  
551 erste Frau, die ich aufgenommen habe im Frauenhaus, da habe ich mir viel Zeit  
552 genommen, um ihre Geschichte anzuhören, sie gut ins Haus einzubinden usw. Und ich  
553 bin nach Hause gekommen und habe glaub ich geduscht, weil ich das Gefühl hatte, ich  
554 muss jetzt alles von mir abwaschen. Das ist für mich ein ganz prägnantes Beispiel: Weg  
555 und dann zu Hause. Also Abwaschen und dann ist wieder etwas Anderes dran. Und ich  
556 glaube, jede Mitarbeiterin hat da andere Ressourcen, wie sie das schaffen kann. Und  
557 bei neuen muss man / Das muss man ihr sagen, dass es wichtig ist, um diese Arbeit  
558 machen zu können. Dass man abschalten muss. Dass man nicht noch stundenlang am  
559 Handy mit den anderen kommuniziert was noch alles ist und wäre und was noch alles  
560 ist. Ja, das war jetzt in dieser Coronazeit schwierig. Da gab es ja verschiedene  
561 Möglichkeiten der Vernetzung. Und da habe ich gesagt: „Wir können nicht mehr arbeiten  
562 als vorher, jetzt“. Weil über das Handy dauernd Informationen kamen, wo man lesen

- 563 musste, wo man reagieren musste. Und das rund um die Uhr. Ich sage „So geht das  
564 nicht“.
- 565 I: Das heißt das Abschalten ist somit Ihre wichtigste Empfehlung? (B: Ja) Abschalten,  
566 Rituale suchen, um eben abzuschalten.
- 567 B: Ja. Genau. Manche machen Sport, manche gehen / Weiß nicht, haben Tiere oder gehen  
568 reiten, unterschiedlich.
- 569 I: Gibt's denn Unterstützungsmöglichkeiten vom Verein, die sich eignen, psychischen  
570 Belastungen vorzubeugen oder diese zu vermeiden oder zu verringern?
- 571 B: Also es gibt ja immer so für neue Kolleginnen nach einem bestimmten Zeitpunkt  
572 Gespräche. Also Probezeitgespräche sag ich mal, wo sowas auch besprochen werden  
573 kann. Und es gibt immer die Möglichkeit, sich an den Vorstand zu wenden, und um  
574 Unterstützung zu bitten, wenn irgendwas ist.
- 575 I: Gab es da schon mal einen Fall, wo Sie sagen, das hat funktioniert? Da hat jemand um  
576 Unterstützung gebeten und wurde dann mit der und der Maßnahme beglückt?
- 577 B: Das gab es schon. Da war auch die Überlegung, den Arbeitsplatz zu tauschen. Dass  
578 man von einem Projekt ins andere geht. Aber das hat sich dann zerschlagen und in Luft  
579 aufgelöst, sag ich mal. Also es ist natürlich auch für manche dann so, dass sie sagen  
580 „Das ist doch nicht mein Arbeitsplatz, das ist mir zu belastend“ oder so. Wenn die das  
581 selber sagen, dann ist es ja auch okay. Und dann sich was Anderes suchen.
- 582 I: Und durch wen oder wie könnten Unterstützungsmöglichkeiten gefördert werden? \*3  
583 sec\* Um mit psychischen Belastungen umzugehen oder diese zu reduzieren?
- 584 B: Das kann man / Also ich würde das nicht so [unverständlich: voraussetzen?]. Das  
585 kommt immer drauf an, wie die Arbeitssituation ist. Ich sage mal hier im Frauenhaus ist  
586 es ganz gut, da läuft alles ganz gut. Und manchmal häufen sich irgendwie die  
587 Katastrophen. Und das ist ja so ein Wechsel, auf den man sich immer wieder neu  
588 einlassen muss. Und irgendwie muss man das händeln können. Und ich sage mal  
589 außer, dass es im Team besprochen werden kann oder einer anderen aus einem  
590 anderen Team besprochen werden kann, gibt's dann immer noch Supervision.  
591 Einzelsupervision, wenn es für eine sehr dramatisch ist. Das sind die Möglichkeiten.
- 592 I: Und wie könnte man die weiter fördern? Gibt's da etwas, das Ihnen einfällt, das Sie sich  
593 wünschen würden?

- 594 B: Also das ist ja eigentlich der Rahmen, in dem sich das bewegen kann. Ich meine, dann  
595 gibt's immer noch die Möglichkeit, ich sage mal, wenn es jemandem so ganz schlecht  
596 geht und sie nicht rauskommt, aus der Situation, spielen oft private Sachen mit rein. Es  
597 ist immer eine Mischung dann. Und dann muss man gucken, was privat möglich ist. Ob  
598 eine Therapie angebracht ist. Die Variante gibt's dann auch.
- 599 I: Okay, das heißt, auch eine Psychotherapie (B: Ja) würde da auch mit helfen (B: Hmhm).  
600 Allerdings sieht die Finanzierung dann auch über den Verein wahrscheinlich eher  
601 schlecht aus?
- 602 B: Naja, das wird ja auch über die Krankenkasse //
- 603 I: Ja, über die Krankenkasse. Aber so etwas wie eine Psychologin für Sie im Verein, die  
604 da tätig wäre, wäre das eine Lösung?
- 605 B: Nein, die könnten wir auch gar nicht bezahlen (lacht). Ja, das / Es gibt sehr viele  
606 Psychologiestudentinnen, die sich bei uns für ein Praktikum bewerben. Aber auch die  
607 können wir nicht nehmen, weil die ja eine Mentorin brauchen, die auch Psychologin ist.
- 608 I: Aber generell würden Sie sagen, so eine Psychotherapie wäre dann empfehlenswert  
609 (B: Ja), wenn Supervision an ihre Grenzen stößt?
- 610 B: Genau.
- 611 I: Und was benötigen Sie denn konkret, um Ihre Gesundheit aufrecht erhalten zu können?
- 612 B: Ich persönlich (lacht)? Wenn Sie Ihre letzten Fragen stellen wird Ihnen das klar (lacht).
- 613 I: (Lacht) Wie gesagt, Sie hatten ja auch angesprochen die soziale Unterstützung, den  
614 Ausgleich mit Natur und Sport (B: Ja). Gibt's sonst noch was, wo Sie sagen würden,  
615 dass sie das benötigen, um Ihre Gesundheit aufrecht erhalten zu können?
- 616 B: Nö, gute Laune, Optimismus, stabiles Umfeld.
- 617 I: Ja. Dann... gibt es noch weitere Ratschläge, die Sie einer neuen Mitarbeiterin im  
618 Frauenhaus geben würden?
- 619 B: Ja. Mit Mitleid kommt man wenig vorwärts (lacht). Einen guten Draufblick auf die  
620 Problemlage der Frauen, um professionell arbeiten zu können. Also auch Distanz und  
621 Nähe spielt da eine Rolle. Und gute Arbeitsstrukturen. Also die auch für die Frau sichtbar  
622 sein müssen.
- 623 I: Haben Sie da ein Beispiel, von dem Sie sagen „das ist eine gute Arbeitsstruktur“?

- 624 B: Wir machen ja mit unseren Frauen regelmäßig Beratungsgespräche, die mit der Frau  
625 abgesprochen sind mit Terminen. Und da muss man drauf achten, dass das auch  
626 funktioniert. Und dass Frauen nicht zu jeder Zeit mit jedem Pieps kommen können und  
627 sofort bedient werden. Das bringt keine guten Punkte.
- 628 I: Das hetzt einen wahrscheinlich selbst und schafft Unruhe.
- 629 B: Das schafft große Unruhe und es nützt der Frau wenig, weil auch / Also viele Frauen  
630 müssen für sich auch lernen, dass es in unserem Land auch solche Strukturen gibt, wo  
631 man an einem bestimmten Tag zu einer bestimmten Zeit sein muss. Das ist leider so.  
632 Und das ist auch wichtig, dass es hier bei uns funktioniert. Wir haben ja auch noch –  
633 außer mit den Frauen – andere Arbeitsbereiche sag ich mal. Und wenn die alle fünf  
634 Minuten mit irgendeinem Vorwand reinkommen, kommt man gar nicht zu anderen  
635 Arbeitsaufgaben. Und es ist wichtig, dass die lernen, diese Struktur auch für sich zu  
636 installieren.
- 637 I: Das heißt die Struktur auch an die Klientinnen weitergeben.
- 638 B: Ja, natürlich.
- 639 I: Um Zeit eben zu schaffen für Beratung und aber auch für andere Sachen wie  
640 beispielsweise Mietenabrechnung //
- 641 B: Ach, alles Mögliche! Öffentlichkeitsarbeit und ja, inzwischen gibt's ja keine Post mehr,  
642 oder wenig. Man muss viel am Computer auch beantworten oder anfragen oder  
643 recherchieren oder irgendwas. Ja, also verschiedenste Sachen. Und auch für die Frau  
644 ist es wichtig, dass sie solche Strukturen lernt. Die kann nicht einfach zum Jobcenter  
645 gehen und einfach bedient werden. Da gibt es auch Termine. Oder sie muss einen  
646 Zahnarzttermin machen oder einen Arzttermin. Und das geht nicht beliebig.
- 647 I: Ja, das stimmt.
- 648 B: Jetzt habe ich mal Lust zu gehen, und dann gehe ich. Aber ich rege mich hinterher  
649 drüber auf, wenn es nicht klappt. Oder ich habe einen Termin um elf dort und dort, aber  
650 ich schaffe es nicht, ich habe es verschlafen. Und naja, da gehe ich heute eben nicht.  
651 Na, also das kenn ich ja alles vom Haus. Die Kinder haben es verschlafen, da gehen  
652 die eben nicht in die Schule. Aber dann wird auch nicht dort Bescheid gesagt, sondern  
653 wir kriegen dann den Anruf „Warum sind die Kinder nicht da, ist was passiert?“ (lacht).  
654 Also es ist auch wichtig, dass die lernen „man kann einen Termin verpassen, aber dann

- 655 ist es wichtig, einen neuen zu kriegen beziehungsweise anzurufen: so und so ist es,  
656 warten Sie nicht auf mich, es geht heute nicht“.
- 657 I: Das heißt eben auch die Frauen zu erziehen, was eben Zeitstruktur heißt ist ein  
658 wichtiger Punkt (B: Ja natürlich). Also dass man nicht nur selbst eine gute Struktur hat,  
659 sondern auch mit den Frauen dran arbeitet, damit man wahrscheinlich auch selbst  
660 wieder besser arbeiten kann.
- 661 B: Ja, und das gibt auch für die Frauen eine Tagesstruktur. Also dass sie sich an bestimmte  
662 Sachen halten müssen. Das ist nun mal leider so in unserem Land, dass man nicht  
663 einfach losgehen kann und sagen „Ich habe jetzt hier die und die Sache, die möchte  
664 jetzt hier bearbeitet haben“. Sondern da muss jemand da sein, der Zeit hat. Ja.
- 665 I: Gibt's denn etwas Wichtiges zum Thema psychische Belastungen in der  
666 Frauenhausarbeit und deren Bewältigung, das ich vergessen habe, aber das wichtig ist  
667 und das Sie gerne noch erwähnen möchten?
- 668 B: \*10 sec\* Ich finde einen guten Arbeitsplatz wichtig. Eine gute Ausstattung vom  
669 Arbeitsplatz und gute Beratungssettings.
- 670 I: Hmhm. Was verstehen Sie darunter?
- 671 B: Erstmal einen ansprechenden Raum, in dem sitze ich nämlich gerade. Wir haben den  
672 dieses Jahr neu gestaltet. Das der auch so eine gewisse Ordnung ausstrahlt und nicht  
673 vermüllt ist. Dass der schön ist. Und das finde ich sehr wichtig, dass es auch für die  
674 Frauen ein Ort ist, wo man ungestört ist. Also, dass da niemand reinkommt, dass es die  
675 Zeit ist für die Frau, wo sie sag ich mal ungestört reden kann, ohne dass andere  
676 mithören. Also das spielt auch eine Rolle eine gute Arbeitsatmosphäre.
- 677 I: Gibt's noch etwas, was Sie hinzufügen möchten, das wir noch nicht besprochen haben?
- 678 B: \*3 sec\* Ich gucke mal auf meinen Zettel, ob ich da noch was finde. \*5 sec\* Nö.

## **E.9 Person 9**

Hochschule Magdeburg-Stendal  
Claudia Andersch, B.A.



Masterthesis-Forschungsprojekt:

# Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern

Weiblich, Alter zwischen 40-49 Jahren

## Interviewkontext:

Entspannte Telefoninterviewsituation (kein persönliches Treffen aufgrund von Corona-Maßnahmen), 60 Minuten zur Verfügung bis zum nächsten Termin der Interviewten

## Inhaltsangabe:

Die Mitarbeiterin berichtet über ihre psychischen Belastungen: weniger die Fälle, mehr die fehlende Unterstützung und Wertschätzung des Trägervereins sowie die Rufbereitschaft belasten sie. Zusätzlich fehlen finanzielle Mittel, um ihre Arbeit so gestalten zu können, wie es Person 9 sich vorstellt. Der Austausch mit dem Team, anderen Frauenhäusern, die soziale Unterstützung durch die Familie, ihre Berufserfahrung sowie das bewusste Hinterfragen und Reflektieren der Situation helfen ihr, Privates vom Beruflichen trennen und auch in Notfall- oder Problemsituationen professionell reagieren zu können.

**Schlüsselwörter:** wenig Trägerunterstützung und -wertschätzung, Frauenhausfinanzierung, soziale Unterstützung, Rufbereitschaft, Hinterfragen der Situation

Anzahl Zeichen ohne Leerzeichen: 39.834

Interviewdauer: 61 Minuten

Interviewname: Person 9

Datum: 12.06.2020

**Anonymisierung (soweit notwendig):** Name der Mitarbeiterin, Genaue Angabe der Betriebszugehörigkeit, Genaue Jobbezeichnung der vorgesetzten Person, genaue Anzahl der eigenen Kinder, genaue Anzahl der Frauenhäuser im Landkreis, Betriebszugehörigkeit der Kollegin

**Interviewvereinbarung:** Befragungsperson räumt Claudia Andersch Nutzungsrechte für ihre Forschung im Rahmen der Masterthesis ein.

- 1 I: Ich möchte Sie bitten, mir von allen psychisch belastenden Situationen bei Ihrer Arbeit  
2 seit Ihrem ersten Tag im Frauenhaus bis zum heutigen Tag zu erzählen.
- 3 B: Hmhm. Ja. Jetzt / Von allen psychisch belastenden Situationen. Naja, also natürlich  
4 erlebt man hier im Frauenhaus viel mit wie es den Frauen geht, wenn die hier  
5 ankommen. Zum einen natürlich, was die für Ängste haben, also einfach, dass sie Angst  
6 haben um ihr Leben. Dass sie Angst haben um ihre Kinder. Es ist ja einfach auch oft so,  
7 dass die Partner dann drohen, die Kinder wegzunehmen. Oder den Kindern, den Frauen  
8 was anzutun. Das sind natürlich Sachen, wo man dann schon denkt „Hm, das ist ganz  
9 schön heftig“. Trotzdem muss ich aber ganz ehrlich sagen, dass mich das persönlich  
10 psychisch nicht so sehr belastet. Das ist für mich ein Job, ja. Ich denke dann „Okay, das  
11 ist ganz schön heftig, das ist für die Frau ganz schön schlimm“. Aber dass es mich  
12 persönlich wirklich psychisch belastet, das kann ich nicht sagen. Ja, hm. Also was ich  
13 vielleicht eher als belastend empfinde sind so die / Vielleicht so vom Träger, wenn jetzt  
14 irgendwelche Vorgaben sind, die vielleicht nicht zu erfüllen sind. Oder wenn man  
15 irgendwelche Vorschläge hat, Wünsche hat, dass da vielleicht nicht das zurückkommt,  
16 was man sich eigentlich erhofft. Oder dass da teilweise eine gewisse Unterstützung  
17 fehlt. Oder dass man / Ja schon, dass da schon die Unterstützung fehlt und man sich  
18 nicht ernst genommen fühlt teilweise. Also das sind eher Situationen, die mich belasten,  
19 die ich dann auch mit nach Hause nehme.
- 20 I: Also die Wertschätzung, die vom Träger fehlt?
- 21 B: Teilweise. Also nicht immer, das möchte ich gar nicht sagen. Es hat sich ja auch in der  
22 Struktur einiges verändert. Ich bin ja jetzt seit mehr als zehn Jahren hier Mitarbeiterin.  
23 Und da hat sich ja einiges verändert, sodass es jetzt eine bessere Kommunikation gibt  
24 zwischen Träger und / Oder sagen wir mal zwischen Geschäftsleitung und uns.  
25 Dadurch, dass bei uns jetzt nur eine Leitung eingesetzt ist, die jetzt für die Frauenhäuser  
26 zuständig ist. Ja, also, dass wir das an sie jetzt rantragen können und sie sozusagen  
27 das Bindeglied ist. Also das funktioniert dann schon besser, aber natürlich gibt's immer  
28 noch mal so Situationen, wie mit bestimmten Sachen umgegangen wird, was einen  
29 schon beschäftigt. Aber wie gesagt, das Schicksal der Frauen ist jetzt für mich an sich  
30 nicht unbedingt eine belastende Situation. Also das einzige, was mir vielleicht jetzt noch  
31 so einfällt / Wenn es jetzt wirklich so heftige Fälle sind, wo wirklich die Frau auch richtig  
32 bedroht wird, wo es auch darum geht, dass der Partner auch droht, sie zu töten, und er  
33 wirklich sehr hartnäckig ist / Also es gibt ja Frauen, bei denen ist das so, wenn die ins

34 Frauenhaus kommen, dann hört die Bedrohung auch auf, weil die einfach nicht mehr  
35 greifbar ist, die Frau. Aber manche suchen dann die Frau überall. Und dann kann es  
36 schon mal passieren, dass die auch vor dem Frauenhaus auftauchen. Und da ist es  
37 dann vielleicht in dem Sinne eine Belastung, dass ich dann auch irgendwie ein bisschen  
38 Angst habe um meine Familie, ja. Dass ich dann denke „Mensch, wenn der jetzt merkt  
39 ich arbeite hier und ich unterstütze die Frau“, dass ich dann denke „na hoffentlich geht  
40 es nicht so weit, dass der rauskriegt, wo ich wohne, und meine Familie dann noch mit  
41 bedroht wird“. Das sind immer so paar Sachen, die manchmal ein bisschen belastend  
42 sind. Aber es ist auch noch nie vorgekommen, dass / Also so wie ging es noch nie. Also  
43 das ist vielleicht noch manchmal eine Sache, die mich belastet.

44 I: Also die eigene Sicherheit (B: Hmhm) und die der Familie (B: Genau, genau). Und  
45 ansonsten – Sie hatten gerade gemeint, der Träger lässt Sie zu Hause noch grübeln?  
46 (B: Hmhm) Und vor allem spezifisch: fehlende Unterstützung. Haben Sie da ein  
47 Beispiel?

48 B: Naja, dass jetzt zum Beispiel so klare Anweisungen eben irgendwie fehlen. Klare  
49 Regelungen fehlen, so rum. Was mir jetzt dazu einfällt, so als aktuelle Sache, wäre jetzt  
50 mit Beginn der Coronakrise / Natürlich, es war für alle erstmal was ganz Neues. Alle  
51 standen vor einer Herausforderung. Mein Kind ist im Kindergarten. Und da stand ich  
52 erstmal da und dachte „Oh Gott, was mache ich jetzt? Kitas haben geschlossen. Was  
53 mache ich jetzt mit meinem Kind, wie wird das hier funktionieren? Wie kann ich das jetzt  
54 irgendwie vereinbaren?“ Und da war es eben so, dass ich keine klare Aussage  
55 bekomme habe. Also im Gegenteil, dass mir erstmal gesagt wurde „Du kannst doch  
56 dein Kind in die Kita geben“. Obwohl es gar nicht der Fall war. Ich konnte es ja gar nicht  
57 und ich wollte es auch nicht. Denn anfangs durften wir als Frauenhausmitarbeiterinnen  
58 die Kinder auch gar nicht in die Kita geben. Das hat sich zwar geändert, aber anfangs  
59 war es eben so. Und da habe ich mich so ein bisschen alleine gelassen gefühlt. Im  
60 Nachhinein, einige Tage später, wurde auch zurückgerudert und wahrscheinlich noch  
61 mal über die Aussage nachgedacht. Und da gab es dann auch eine Regelung. Aber  
62 anfangs wurde mir das eben erstmal so an den Kopf geknallt und das hat mich natürlich  
63 schon beschäftigt. Und das habe ich natürlich auch mit nach Hause genommen und hab  
64 gedacht „Oh wie soll denn das hier alles funktionieren?“ Also das war jetzt so ein  
65 Beispiel, was mich beschäftigt hat. Also das ist jetzt auch nicht so, dass es ständig ist,  
66 aber es kommt schon hin und wieder mal vor.

- 67 I: Also auch so die Arbeitsabläufe und die Kommunikation des Trägers? (B: Hm, hm, ja.  
68 Ja.) Die für Belastung sorgt (B: Ja, ja, würde ich so sagen, genau). Gibt's noch  
69 Arbeitsphasen, die Sie als besonders belastend betrachten?
- 70 B: Wie meinen Sie das mit der Arbeitsphase?
- 71 I: Beispielsweise wenn viele Mitarbeiterinnen im Urlaub sind oder Weihnachten.
- 72 B: Nee, würde ich eigentlich nicht sagen, weil wir uns da / Also wir sind ja auch bloß drei  
73 Mitarbeiterinnen / Wir sprechen uns da relativ gut – was heißt relativ – wir sprechen uns  
74 da wirklich gut ab. Und klären das alles im Vorfeld. Natürlich kann das passieren, dass  
75 eine Mitarbeiterin im Urlaub ist. Dann ist vielleicht noch eine Mitarbeiterin krank, dass  
76 man da alleine ist. Und meistens, wenn so ein Fall eintritt, dann passiert natürlich noch  
77 immer irgendwas. Und was in unserer Arbeit recht häufig ist, ist, dass es nicht so ein  
78 klarer, sich wiederholender Ablauf ist, sondern es passieren natürlich immer  
79 unvorhergesehene Sachen. Das ist wirklich nicht immer planbar. Aber das würde ich  
80 nicht sagen, dass Urlaubs-, Krankheitszeit besonders belastend ist, das nicht unbedingt.  
81 Aber was mir gerade noch einfällt, was ich als belastend empfinde ist dieser  
82 Bereitschaftsdienst. Wir haben ja eine Rufbereitschaft. Wir sind hier im ländlichen  
83 Raum. Ich muss sagen, wir bekommen nicht so viele Anrufe wie Frauenhäuser in  
84 Großstädten während des Bereitschaftsdienstes. Es kommt nicht so häufig vor. Aber  
85 allein die Tatsache, man hat das Telefon bei sich und weiß, es könnte jederzeit klingeln.  
86 Es könnte sein, dass ich jederzeit losfahren muss. Und so kann man natürlich seine  
87 Freizeit / Die muss man anders planen, als an den Tagen, wo man keine Bereitschaft  
88 hat. Und das ist / Die Bereitschaft ist auch so eine Sache, die würde ich sehr, sehr gerne  
89 abgeben. Also darauf würde ich sehr gerne verzichten (lacht). Stimmt, sehen Sie, das  
90 ist eigentlich ein wichtiger Punkt und da habe ich jetzt gar nicht so dran gedacht. Das  
91 ist schon eine belastende Sache, diese Bereitschaft.
- 92 I: Weil man eben ständig abrufbar ist, auch in der Nacht (B: Richtig, richtig) und nicht so  
93 entspannen kann, nehme ich an?
- 94 B: Ja, das ist immer so unerschwinglich. Natürlich ist es so im Laufe der Jahre, als ich hier  
95 angefangen habe / Im Frauenhaus, ist es natürlich so / Da hat man natürlich noch viel,  
96 viel mehr dran gedacht. Und das Telefon wirklich überall mit hingenommen. Wenn ich  
97 ins Bad gegangen bin habe ich das Telefon mitgenommen. Das mache ich jetzt nicht  
98 mehr. Das liegt dann im Flur. Ja, da bin ich auch ein bisschen gelassener. Wenn ich  
99 vielleicht gerade unter der Dusche stehe und es klingelt gerade das Telefon, dann ist es

100 so. Dann kann ich es in dem Moment gerade nicht ändern. Aber das hm / Das ist schon  
101 belastend. Auch wenn man mit der Familie jetzt so was unternehmen will oder so. „Ach  
102 nee an dem Tag geht's nicht, da habe ich Bereitschaft, da können wir nicht so weit weg“.  
103 Und gerade auch so an Feiertagen, so wie Weihnachten oder so. Dann ist natürlich /  
104 Das ist immer nicht so schön. Aber es gehört dazu. Aber es ist eine Sache, die ich gerne  
105 abgeben würde.

106 I: Das verstehe ich. Gibt's noch andere Akteure oder Institutionen, von denen Sie sagen  
107 würden, das belastet Sie im Umgang mit denen?

108 B: \*4 sec\* Na sicherlich gibt's immer mal wieder / Also zum Beispiel war am Anfang die  
109 Zusammenarbeit mit dem Jugendamt recht schwierig. Ich muss aber sagen, das hat  
110 sich im Laufe der Jahre jetzt irgendwie gegeben. Vielleicht ist es auch einfach so, wenn  
111 man auch eine gewisse Zeit dabei ist und sich doch irgendwie kennt, dass es dann alles  
112 dann doch ein bisschen einfacher wird. Also da kann ich jetzt eigentlich / Natürlich ist  
113 es mal so, dass man einen Fall hat und dann hat man mal einen Mitarbeiter oder eine  
114 Mitarbeiterin, mit der man vorher noch nicht zu tun hatte und wo man dann sagt „Oh  
115 Mensch, wie läuft das denn jetzt gerade?“. Dass man sich da einfach so drüber ärgert.  
116 Ja, das kommt schon vor. Da wir ja auch mit Institutionen, Behörden aus anderen  
117 Landkreisen zu tun haben / Wenn die Frauen aus anderen Landkreisen zu uns kommen.  
118 Das ist dann manchmal schon ein bisschen schwierig. Aber ich kann jetzt nicht so  
119 grundsätzlich sagen „Wir haben immer Probleme mit dem Jobcenter“ oder / Nee

120 I: Nicht pauschal?

121 B: Das kann ich pauschal nicht sagen, nein.

122 I: Das ist eher fallabhängig dann?

123 B: Ja, genau, genau. Fallabhängig und mitarbeiterabhängig.

124 I: Das heißt einen guten Draht zu haben ist schon sehr wichtig.

125 B: Ja, auf jeden Fall. Das ist sehr wichtig und hilft ungemein.

126 I: (Lacht) Das glaub ich. Wie schätzen Sie denn die Freiheit bei der Gestaltung Ihres  
127 Arbeitstages und Arbeitsablaufs ein?

128 B: Also da sind wir sehr flexibel. Also da kriegen wir auch / Vom Träger wird uns auch da  
129 freie Hand gelassen. Also es muss im Endeffekt ein Ergebnis rauskommen. Es muss  
130 alles gut laufen. Aber ansonsten / Also von Arbeitszeit her ist es sehr flexibel. Also die

131 Stunden müssen im Ende des Monats stimmen. Aber ob ich jetzt an einem Tag – sag  
132 ich jetzt mal – nur vier Stunden auf Arbeit bin und dafür arbeite ich aber mal einen  
133 anderen Tag neun oder zehn Stunden oder so. Das ist vollkommen in Ordnung. Und  
134 das ist auch das, was ich auch hier wirklich schätze.

135 I: Das ist gut. Und wie würden Sie sagen sieht Ihre Situation hinsichtlich Entgelt,  
136 Wertschätzung und Arbeitsplatzsicherheit aus?

137 B: Also Entgelt ja (lacht) Also ich denke mal, das werden Ihnen sicherlich alle  
138 Frauenhausmitarbeiterinnen gesagt haben, dass natürlich die Bezahlung schon  
139 unterirdisch ist, sag ich mal so, ja. Das / Ich denke für die Arbeit, die wir leisten, wäre es  
140 angemessen, mehr Geld zu bekommen. Das ist eben einfach durch die Förderung die  
141 vom Land kommt, die Gelder die vom Land kommen, ist es eben einfach irgendwie nicht  
142 drin. Ja, und der Träger hat natürlich auch jetzt nicht. Das ist eben ein Verein. Die haben  
143 jetzt natürlich auch nicht irgendwo einen großen Geldtopf stehen, aus dem Sie schöpfen  
144 können. Und von daher ist das natürlich recht niedrig, das Einkommen. Ja,  
145 Wertschätzung vom Träger?

146 I: Ja, oder auch von den Frauen, der Gesellschaft, vom Team.

147 B: Achso, achso, Okay, okay. Ja, Wertschätzung vom Träger habe ich vorhin ja auch schon  
148 ein bisschen was dazu gesagt. Es ist unterschiedlich. Durch unsere Leitung kommen  
149 dann öfters mal ein paar positive Worte und die sagt „Mensch, das habt ihr gut gemacht,  
150 das läuft gut bei euch“. Das ist schon ganz schön. Von der Geschäftsleitung fehlt das  
151 manchmal so ein bisschen. Und einfach manchmal durch die / Naja man kann ja  
152 Wertschätzung nicht einfach nur durch Worte, sondern auch durch bestimmte Gesten  
153 einfach irgendwie / Das fehlt schon, teilweise. Also da würde ich mir mehr wünschen.  
154 Durch die Gesellschaft so, naja. Also es ist ja so, Frauenhaus ist ja noch irgendwie so  
155 ein Tabuthema. Viele wissen eben auch gar nicht, was bedeutet Frauenhausarbeit  
156 überhaupt, was machen die da überhaupt. Also ich habe auch schon oft gehört von  
157 entfernten Bekannten, Verwandten, wenn die sagen „Mensch, was machst denn du da  
158 überhaupt den ganzen Tag?“ Also in vielen Köpfen ist da so der Gedanke, naja, die  
159 Frauen wohnen eben bei uns und wir sind eben da (lacht). Dass die Frauen hier eben  
160 nicht alleine im Haus sind und das war es. Also von daher ist da / Von der Gesellschaft  
161 her gerade in den Bereichen, die sich jetzt mit dem Thema jetzt nicht beschäftigen, da  
162 finde ich schon fehlt so eine gewisse Wertschätzung, auf jeden Fall. Was sich auch  
163 meiner Meinung nach darin widerspiegelt, dass die Fördergelder auch so gering sind.

164 Auch vom Landkreis die Förderung / Also die wurde vor vielen Jahre gekürzt, weil es ist  
165 ja eine freiwillige Leistung sozusagen. Der Betrag ist ja nicht festgelegt. Da wurde zwar  
166 / Natürlich wurde ein Betrag vereinbart, aber der wurde eben gekürzt im Zuge der  
167 Kreisgebietsreform. Weil im Zuge dessen waren wir dann im Landkreis plötzlich  
168 mehrere Frauenhäuser. Ja, genau. Und dann wurde das natürlich gekürzt. Und da  
169 bekommen wir sehr wenig Geld. Auch von der Stadt muss ich sagen ist da jetzt auch  
170 nicht so die Wertschätzung da, würde ich sagen. Also da würden wir uns mehr  
171 wünschen. Das fehlt so ein bisschen.

172 I: Und von den Frauen?

173 B: Hm, das ist unterschiedlich. Es gibt natürlich Frauen, die dann auch wirklich sich auch  
174 bedanken und auch sagen „Mensch, ohne Sie hätte ich es nie geschafft“. Und es auch  
175 zu schätzen wissen, was wir für die Frauen tun. Ich muss aber sagen, das ist leider der  
176 geringste Teil. (I: Ehrlich? Hm) Ja. Ich würde jetzt mal so sagen ein Drittel der Frauen  
177 vielleicht. Es sind eben auch viele Frauen, die fordern einfach nur. Hm, das ist auch so  
178 ein bisschen schade. Ja, also ich würde sagen, das ist der geringste Teil von den  
179 Frauen, wo auch so eine Wertschätzung kommt.

180 I: Die man sich wünschen würde.

181 B: Ja natürlich, natürlich. Ich glaube es liegt auch einfach daran, dass manche Frauen sich  
182 ihrer Sache noch nicht so sicher sind, was sie eigentlich wollen. Und es gibt ja auch  
183 immer Frauen, die trotz allem vielleicht auch wieder zurück zum Partner gehen. Und  
184 vielleicht gar nicht sehen, was von uns auch geleistet wurde. Das ist denk ich auch so  
185 ein Punkt.

186 I: Das macht die Arbeit dann schwierig, denke ich, wenn man für eine Sache hinarbeitet,  
187 für eine Person, die vielleicht nicht das will was man selbst für sie möchte.

188 B: Naja, ich sage mal, eigentlich müssen die Frauen ja sagen, was sie wollen. Es geht ja  
189 nicht darum, was wir wollen (lacht) Also natürlich hat man immer sowas im Kopf und  
190 denkt „Mensch, warum macht die das denn jetzt nicht“ oder „Warum handelt sie denn  
191 so?“ Aber im Endeffekt entscheiden ja die Frauen. Wir leisten ja Hilfe zur Selbsthilfe.  
192 Und klar, arbeiten wir mit den Frauen auf irgendein Ziel drauf hin, wo wir vielleicht  
193 denken, das wäre gut für die Frau. Aber im Endeffekt muss die Frau das für sich  
194 entscheiden, ob sie das auch wirklich möchte. Natürlich ist das auch teilweise  
195 frustrierend, wenn man ganz viel mit einer Frau arbeitet und denkt, „Mensch, die ist auf

196 einem guten Weg“ und dann geht sie wieder zurück oder macht auf einmal irgendwas,  
197 wo man denkt „Warum macht denn die das? Das geht doch irgendwie ganz nach hinten  
198 los“. Aber ich sage, auch damit lernt man im Laufe der Jahre einfach umzugehen.  
199 Natürlich sagt man dann, oder ärgert sich / Obwohl eigentlich ist das ja auch nicht  
200 professionell, sich dann zu ärgern (lacht). Weil es hat ja dann nicht mit einem selbst zu  
201 tun. Aber ich denke, es ist einfach menschlich, dass man dann irgendwie sagt „Och  
202 Mensch, jetzt hat man so viel gemacht und jetzt will sie das nicht mehr“ und es geht in  
203 eine ganz andere Richtung. Klar, das kommt vor.

204 I: Wir waren noch bei der Arbeitsplatzsicherheit hängen geblieben. Wie sieht es damit  
205 aus?

206 B: Also da muss ich sagen, auch als ich angefangen hab, hier im Frauenhaus, da war es  
207 ja so, dass ich erstmal einen unbefristeten Arbeitsvertrag hatte [Anmerkung: gemeint ist  
208 ein befristeter Vertrag]. Und meine Kollegin damals auch, weil es ja immer  
209 fördermittelabhängig ist. Weil es ja immer wieder weiterbewilligt wurde vom Ministerium,  
210 dass die Arbeitsverträge dann auch verlängert wurden.

211 I: Das heißt einen befristeten Vertrag anfangs?

212 B: Anfangs einen befristeten Vertrag, ja. Oh, jetzt müsste ich lügen, das war glaube ich für  
213 ein Jahr war das.

214 I: Und das hat sich mittlerweile gegeben?

215 B: Genau, genau. Wir haben jetzt mittlerweile alle unbefristete Verträge. Und natürlich  
216 steht drin „Sollte die Förderung aus irgendwelchen Gründen eingestellt werden, dass  
217 wir dann nicht weiter beschäftigt werden können“. Zumindest nicht im Bereich  
218 Frauenhaus. Es gibt ja noch andere Bereiche im Verein, aber //

219 I: Da wäre die Sicherheit da?

220 B: Ja, da muss ich sagen, darüber mache ich mir überhaupt keine Gedanken. Anfangs wie  
221 gesagt, da dachte ich schon „Mensch, wie geht es jetzt weiter?“ Vielleicht war das  
222 anfangs auch bisschen unsicherer, das weiß ich jetzt gar nicht mehr. Meine Kolleginnen,  
223 die jetzt auch zwei Jahre länger hier gearbeitet haben, die waren da auch ein bisschen  
224 unsicher. Aber jetzt mach ich mir da gar keinen Gedanken drüber. Es ist bis jetzt immer  
225 weitergegangen und ich kann mir auch nicht vorstellen, dass Frauenhäuser nicht mehr  
226 gefördert werden. Also davon gehe ich jetzt nicht aus. Also darüber mache ich mir keine  
227 Gedanken.

- 228 I: Und inwieweit belasten Sie Arbeitsforderungen, die sich eigentlich widersprechen? Zum  
229 Beispiel Ämter, die möglicherweise fordern das Leben der Betroffenen in kürzester Zeit  
230 zu ändern und solche Sachen?
- 231 B: \*5 sec\* Ich überlege gerade, ob wir jetzt wirklich solche Situationen haben. Ja, also  
232 sicherlich haben manchmal Ämter, Behörden andere Erwartungen, das ist schon  
233 möglich. Aber ich denke, nee, da ärgert man sich mal drüber, was die so für eine  
234 Vorstellung haben, aber dass mich das jetzt wirklich belastet kann ich nicht sagen.
- 235 I: Und eher dann in die Richtung Träger, oder? (B: Hmhm) Mit dem Kind daheim und soll  
236 dennoch arbeiten gehen und sowas (B: Hmhm, hmhm). Gibt's da ähnliche Situationen?
- 237 B: Mit dem Träger nochmal?
- 238 I: Genau, wo Sie sagen würde, die Anforderung an mich widerspricht sich eigentlich mit  
239 dem, was ich leisten kann oder soll?
- 240 B: Nein, das würde ich jetzt nicht unbedingt sagen.
- 241 I: Das heißt so etwas wie „ich muss schnell etwas gründlich machen“ //
- 242 B: Nein, wie gesagt, da haben wir wirklich relativ freie Hand in solchen Sachen.
- 243 I: Und ansonsten...denken Sie, dass sich belastende private Situationen auf Ihre Arbeit  
244 auswirken?
- 245 B: Ja sicherlich. Also auf jeden Fall, wenn es zu Hause irgendwelche Probleme gibt und  
246 man sich Gedanken macht, klar wirkt sich das auf die Arbeit aus. Natürlich. Also ich  
247 denke es kommt immer auf die Situation drauf an, aber ich denke, es gibt natürlich schon  
248 Sachen, die man dann auch mal mit auf Arbeit nimmt.
- 249 I: Und umgekehrt sicherlich auch?
- 250 B: Naja was ich eben schon sagte, mit dem Träger, und solche Sachen eben. Wenn man  
251 sich doll drüber ärgert. Es kommt jetzt nicht häufig vor, aber es passiert schon mal. Aber  
252 eben weniger die Sachen was jetzt Frauen betrifft.
- 253 I: Weniger die Fälle.
- 254 B: Genau.
- 255 I: Gut, dann wären wir mit der ersten Phase durch. Gibt es etwas bezüglich belastender  
256 Situationen auf Arbeit, das ich vergessen habe, das Sie gerne noch ansprechen  
257 möchten?

- 258 B: Hm, also was vielleicht noch ein Punkt ist / Was ich jetzt nicht unbedingt als extrem  
259 belastend bezeichnen würde, aber schon was meine Arbeit jetzt schon beeinflusst ist  
260 die ganze finanzielle Situation. Ja also Ausstattung und finanzielle Mittel für die Arbeit  
261 mit den Frauen. Das ist schon recht schwierig. Dass man jetzt einfach jetzt nicht so mit  
262 den Frauen arbeiten kann, wie ich es gerne möchte. Dass mir einfach die Mittel dafür  
263 fehlen.
- 264 I: Das wäre sowas widersprüchliches. Sie sollen damit arbeiten, aber gleichzeitig fehlen  
265 Ihnen die Mittel, die Ressourcen.
- 266 B: Ja, das ist dann eher eine Sache, die zum Land kommt, ja. Ist jetzt nicht so, dass der  
267 Träger sagt „Du musst jetzt aber das und das und das“, denn die wissen, dass nicht viel  
268 Geld da ist. Also das ist jetzt / Nicht dass ich da jetzt unter Druck stehe. Aber na klar,  
269 vom Land her gibt's schon natürlich gewisse Anforderungen, aber da ist eben das Geld  
270 dafür nicht da. Hm.
- 271 I: Das ist auf jeden Fall belastend, das stimmt (B: Hm). Aber weg von den Belastungen,  
272 hin zu den Ressourcen. Erzählen Sie mir doch bitte, wie Sie die eben genannten  
273 Belastungen bewältigt haben oder bewältigen und wer oder was Sie dabei unterstützt  
274 hat.
- 275 B: Also zum einen muss ich sagen, dass ich ein sehr gutes Team habe. Also wir sind ja  
276 wie gesagt nur drei Kolleginnen. Und die eine Kollegin, mit der arbeite ich schon die  
277 gesamte Zeit, die ich im Frauenhaus bin, zusammen. Die dritte Kollegin hat irgendwie  
278 immer gewechselt. Das war nicht so stabil. Aber wir hatten auch immer das Glück, dass  
279 wir Kolleginnen bekommen haben, die sich auch immer wirklich gut ins Team eingefügt  
280 habe, die gut ins Team gepasst haben. Ich muss sagen, wenn es jetzt Probleme auf  
281 Arbeit aber auch private Probleme / Dass wir da wirklich miteinander reden können. Das  
282 ist überhaupt kein Problem ist, auch wenn es jetzt irgendwie / Was ich schon gesagt  
283 hatte, mit dieser flexiblen Arbeitszeit oder eben Urlaub betrifft, Bereitschaftsdienste.  
284 Also wir können da auch immer miteinander reden und finden da auch immer irgendwie  
285 eine Lösung. Also das finde ich schon sehr, sehr wichtig. Und dass wir auch, wenn es  
286 jetzt ein Fall ist, der uns sehr beschäftigt, dass wir da auch sagen „Mensch, also können  
287 wir uns da nochmal zusammensetzen, können wir da nochmal drüber reden?“ Das  
288 entlastet natürlich sehr, muss ich sagen.
- 289 I: Also auch diese Aussprachen und Absprachen untereinander.

- 290 B: Ja. Auf jeden Fall. Auf jeden Fall. Die gegenseitige Unterstützung, das / Ich wollte  
291 einfach auch sagen eine Wertschätzung untereinander im Team. Das ist wichtig.  
292 Rücksichtnahme. Also das denk ich. Das funktioniert wirklich sehr, sehr gut.
- 293 I: Inwiefern hat sich denn dann die Situation verbessert, wenn Unterstützung erfolgt?
- 294 B: Naja, dass man dann einfach Sachen auch klarer sieht oder einfach auch mal, dass /  
295 Naja, es gibt natürlich auch Situationen, wo man sich sagt „Och Mensch, hätte ich das  
296 vielleicht anders machen sollen? Warum habe ich denn jetzt so gehandelt?“ Dass dann  
297 von der Kollegin einfach nochmal der Hinweis kommt, „Mensch, das ist schon in  
298 Ordnung, so wie du das jetzt gemacht hast. Das liegt jetzt nicht an dir.“ Dass einfach so  
299 ein bisschen eine Last abfällt. Ja, in der Hinsicht zum Beispiel. Oder dass man zum  
300 Beispiel gibt es natürlich Klientinnen, mit denen man einfach überhaupt nicht kann. Also  
301 wo eben auch einfach die Basis fehlt. Da hatte ich zum Beispiel mal eine Klientin, das  
302 ging gar nicht mehr. Das war also / Da habe ich auch gemerkt, schon wenn ich die  
303 gesehen habe „Es geht nicht, ich kann nicht“. Da habe ich mich auch mit meiner Kollegin  
304 zusammengesetzt und gesagt „das geht nicht“. Da kann ich auch nicht effektiv mit ihr  
305 arbeiten. Und ja, da hat meine Kollegin gesagt „Ja, dann nehme ich die jetzt“. Oder eben  
306 einfach generell, dass Sachen übernommen werden. Oder einfach wenn eine Kollegin  
307 vollgepackt ist mit Terminen, dann sagt die andere vielleicht „Komm, ich nehme dir mal  
308 was ab“. Das funktioniert gut.
- 309 I: Also schon in die Richtung Unterstützung, Zuhören und dann auch (B: Hmhm) die  
310 schwierigen Klientinnen untereinander tauschen können.
- 311 B: Ja, und gemeinsam dann eben nach Lösungen suchen können. Doch, auf jeden Fall.
- 312 I: Und wie gestaltet sich die Unterstützung von Seiten des Trägers?
- 313 B: Naja, hm. (Lacht) Also wir hatten bisher natürlich auch immer Supervision. Und wir  
314 hatten vier Supervisionen im Jahr.
- 315 I: Vier im Jahr? Okay.
- 316 B: Die Richtlinie vom Ministerium, da steht drin es muss eine Supervision pro Mitarbeiterin  
317 gewährleistet werden. Da wurde uns jetzt gesagt „Aufgrund der sehr geringen  
318 Förderung ist es nicht mehr möglich, vier Supervisionen im Jahr wirklich zu haben“. Und  
319 uns wurde jetzt eine zugesichert, eine auf jeden Fall. Aber ob mehr möglich sind, steht  
320 in den Sternen. Und jetzt nochmal durch die ganze Coronakrise sind jetzt sowieso die  
321 ganzen Supervisionen ausgefallen. Und also es hieß am Anfang des Jahres „Macht

322 erstmal zwei, und dann gucken wir mal, ob vielleicht – im nächsten Quartal – ob dann  
323 vielleicht noch finanzielle Mittel da sind“. Weil es kommt ja immer drauf an, wieviel  
324 Wohnkosten wir einnehmen. Dadurch erhöht sich ja nochmal das Budget, wenn es eine  
325 gute Auslastung ist. Und ja, „Lasst uns dann gucken, ob vielleicht noch Geld da ist und  
326 dann könntet ihr vielleicht noch eine Supervision machen“. Das ist eine Sache, die kann  
327 ich nicht nachvollziehen. Ich kann es verstehen, dass vielleicht keine Gelder da sind,  
328 aber ich finde, Supervision ist eine super wichtige Sache. Und dass uns das jetzt so  
329 „weggenommen“ wird, finde ich katastrophal. Also von daher ist jetzt so, was jetzt auch  
330 so Psychohygiene betrifft, ist da jetzt keine große Unterstützung.

331 I: Das heißt die viermal Einzelsupervision wurde jetzt gekürzt auf maximal zwei. Dann  
332 eben mal sehen, ob Gelder da sind.

333 B: Hm, hm, hm, genau.

334 I: Gibt's noch sonst irgendwelche Unterstützung, zum Beispiel von Vorgesetzten oder  
335 KollegInnen?

336 B: Nein. Also was wir jetzt / Wir haben uns jetzt was gesucht, sag ich mal. Also es gab  
337 früher immer mal. Unser Landkreis hat ja mehrere Frauenhäuser. Und wir haben / Vor  
338 ein paar Jahren haben wir Frauenhäuser uns regelmäßig getroffen. Ich glaube wir  
339 haben das einmal im Vierteljahr gemacht, das wir so einen internen Austausch gemacht  
340 haben. Hat dann jetzt ganz lange irgendwie nicht stattgefunden, warum auch immer.  
341 Also es ist jetzt nicht so, dass es von der Leitung irgendwie kam und sie sagte „Du,  
342 macht das jetzt doch mal, das ist wichtig für euch“. Nein, aber wir haben jetzt für uns  
343 gesagt, „Gut, wenn jetzt auch die Supervision für einen Teil wegfällt, dann müssen wir  
344 für uns irgendwie einen internen Austausch sicherstellen“. Und da haben wir eben auch  
345 Anfang des Jahres für uns die Forderung gestellt, dass wir uns einmal monatlich treffen  
346 wollen, alle Frauenhäuser. Und ja, dann eben verschiedenste Themen eben auch  
347 besprechen wollen. Und uns einfach austauschen wollen. Dann ist eben auch Corona  
348 dazwischengekommen (lacht). Ja, wir haben uns bisher nur einmal getroffen und haben  
349 das mit unserer Leitung besprochen, dass wir das gerne regelmäßig haben wollen. Wo  
350 da aber schon wieder der Hinweis kam „Naja, aber das können nicht alle  
351 Mitarbeiterinnen leisten, weil zu wenig Stunden da sind“, weil in einem Frauenhaus, da  
352 wurden Plätze gekürzt. Und die sollen aber eben trotzdem so viele Frauen wie möglich  
353 aufnehmen, damit die Plätze wieder nach oben gesetzt werden. Und das ist natürlich  
354 auch eine immense Belastung – Arbeitsbelastung – und da wird eben gesagt „Naja, die

355 haben eben für solche Treffen keine Zeit, die müssen eben sich um die Klientinnen  
356 kümmern“. Und ja, aber wo uns aber auch gesagt wurde „Naja, habt ihr denn Zeit, euch  
357 einmal im Monat zu treffen?“ Also wir finden es aber auch wichtig für die Arbeit, ja. Es  
358 ist jetzt nichts was wir jetzt irgendwie losgelöst von unserer Arbeit machen. Es ist ja  
359 auch so, dass wir auch davon profitieren. Ja, das ist jetzt eben so eine Sache, die  
360 angedacht war und die jetzt ins Stocken geraten ist. Ich hoffe, dass wir die weiterhin  
361 durchsetzen können. Aber jetzt so vom Träger, nein.

362 I: Gibt's was von staatlichen Institutionen oder anderen Kooperationen, was Ihnen hilft,  
363 die psychischen Belastungen auf Arbeit zu bewältigen?

364 B: Ob da irgendwas angeboten wird?

365 I: Ja, genau. Ob Sie was kennen (B: Nein), das Ihnen angeboten wird oder ob Ihnen etwas  
366 nutzen würde?

367 B: Also es gibt natürlich so verschiedenste Weiterbildungen, wenn Sie das meinen. Aber  
368 die müssen natürlich auch wieder bezahlt werden. Ja, und dafür sind eben auch keine  
369 Gelder da, das müsste ich dann privat bezahlen.

370 I: Genau, privat bezahlen (B: Hmhm). Hach (B: lacht). Und wenn wir schon beim Wort  
371 „privat“ sind – gibt's durch das private Umfeld Unterstützung, die Ihnen bei der  
372 Bewältigung von psychischer Belastung hilft?

373 B: Ja natürlich kann ich mit meiner Familie reden, wenn ich Redebedarf habe. Wobei ich  
374 aber sagen muss, dass jetzt so was die Fälle betrifft, da mich das ja auch so nicht  
375 wirklich belastet. Also da rede ich recht selten mit meinem Mann zu Hause. Wenn, dann  
376 natürlich in anonymisierter Form, aber wirklich sehr, sehr selten. Also es muss wirklich  
377 schon eine Sache sein, die mich wirklich extrem belastet, dass ich wirklich mal einen  
378 Fall bespreche oder so. Wenn es jetzt natürlich Probleme mit dem Träger gibt, das  
379 natürlich schon, ja. Das bespreche ich natürlich schon mit meinem Mann oder mit  
380 meiner Familie. Und das hilft mir dann natürlich auch, ja.

381 I: Und was haben Sie denn selbst unternommen, um die psychischen Belastungen zu  
382 bewältigen?

383 B: Hm, gute Frage. Ja, einfach zu reden. Ja, ja. Wenn mich wirklich was belastet habe,  
384 dass ich wirklich dann mit meiner Familie rede oder mit meinen Kolleginnen.

385 I: Und inwiefern verbessert sich dann die Situation?

- 386 B: Naja, dass man dann irgendwelche Lösungsstrategien schon entwickelt. Ja, dass wenn  
387 ich jetzt zum Beispiel mit meinem Mann rede, dass wir überlegen „Mensch, was könntest  
388 du denn vielleicht machen?“ Und dann / Also bisher haben wir eigentlich immer eine  
389 Lösung gefunden. Also dass man da auch irgendwas klären konnte.
- 390 I: Das heißt auch durch das Sprechen eben auch so eine Last, die abfällt und dann  
391 versuchen, gemeinsam eine Lösung zu finden (B: Genau) mit der Kollegin oder dem  
392 Mann (B: Genau, genau). Und welche persönlichen Kraftquellen oder Einstellungen  
393 haben Sie, aus denen Sie Kraft für die Arbeit im Frauenhaus schöpfen?
- 394 B: Ja, natürlich meine Familie, ich finde das einen ganz wichtigen Ausgleich. Dass man  
395 eben seine Familie hat. Dass man da einfach abschalten kann. Und das kann ich auch  
396 gut. Dass ich wirklich / Ich muss sagen, ich habe eine halbe Stunde Arbeitsweg und das  
397 finde ich super, da ich wirklich, wenn ich hier einsteige ins Auto auf Arbeit, dann denke  
398 ich vielleicht die ersten paar Kilometer immer noch nach über irgendwas. Aber es ist  
399 wirklich so, wenn ich zu Hause bin, dann ist das wirklich / Also größtenteils, wenn es  
400 nicht irgendwelche extrem belastenden Sachen sind, ist das dann größtenteils aus  
401 meinem Kopf raus und / Genau, privat ist dann privat. Das hilft mir dann auch, dass ich  
402 / Ja, dann bin ich abgelenkt. Nein, das ist eigentlich / Muss ich sagen, das ist eigentlich  
403 meine Hauptquelle, aus der ich schöpfe. Ja, natürlich finde ich es auch wichtig,  
404 regelmäßig Urlaub zu haben. Und dass ich da auch wirklich abschalten kann. Das ist  
405 auch wichtig. Aber ansonsten habe ich jetzt so wirklich irgendwelche Strategien, die ich  
406 anwende, so wirklich nicht.
- 407 I: Außer eben das Reden, was eben dazu beiträgt.
- 408 B: Ja ja, ja ja, ja, ja. Aber eben, dass ich jetzt vielleicht so etwas wie Meditation mache  
409 oder Yoga, sowas mache ich eben nicht.
- 410 I: Aber wenn man eben über Arbeitsdinge, was den Träger anbelangt, drüber sprechen  
411 kann, mit Kolleginnen und dem Mann, dann ist das schon viel (B: Hmhm, ja, auf jeden  
412 Fall). Und gibt's auf Arbeit Aspekte, die Sie als besonders wertvoll ansehen und wenn  
413 ja, warum?
- 414 B: Naja, das, was ich Ihnen eben schon gesagt habe, mit dem Team auf jeden Fall. Wie  
415 wir auch miteinander umgehen. Weil ich eben schon aus vielen anderen Häusern, aus  
416 anderen Teams gehört habe, dass eben auch ganz anders laufen kann. Dass es eben  
417 dann auch sehr belastend ist. Ja, dass sowas dann noch belastender ist als die Arbeit

- 418 an sich. Und da bin ich sehr, sehr froh drüber. Und das ist so wirklich das wichtigste /  
419 Was ich mit hier am allerwichtigsten finde, dass das im Team hier so gut funktioniert.
- 420 I: Und inwiefern können Sie auf Arbeit das tun, was Sie tatsächlich gern tun würden?
- 421 B: Meinen Sie jetzt auf die Arbeit, das Feld bezogen?
- 422 I: Genau, auf die Arbeit, das Feld beispielsweise. Wo Sie sagen „Ich habe das und das  
423 gelernt, das ist der Gedanke, mit dem ich angetreten bin und den kann ich durchsetzen“.
- 424 B: Hm, hm. \*3 sec\* Naja, vielleicht muss ich dazu auch nochmal sagen: ich bin als ich hier  
425 im Frauenhaus angefangen habe, bin ich eigentlich mit keinen Erwartungen hier  
426 rangegangen. Ja, also ich hatte vorher eine andere Arbeitsstelle, wo ich unbedingt  
427 weg wollte (lacht). Ja, da war mir das alles erstmal relativ egal, wo ich dann arbeite.  
428 Natürlich schon im sozialen Bereich. Ja, und da hat sich das gerade angeboten,  
429 Frauenhaus. Und deshalb hatte ich da erstmal keine konkreten Erwartungen. Also ich  
430 muss sagen, die Arbeit hat mir von Anfang an Spaß gemacht. Natürlich kann ich die  
431 Sachen, die ich im Studium gelernt habe, hier anwenden. Sicherlich ist für das ein oder  
432 andere, um mit den Klientinnen besser arbeiten zu können, wäre es ganz schön, noch  
433 andere Materialien zu haben die natürlich fehlen, weil das Geld nicht da ist (lacht). Ja,  
434 aber ja, im Großen und Ganzen kann ich schon das anwenden, was ich mir so vorstelle.  
435 Und muss nicht sagen / Ja, was es vielleicht ein bisschen schwieriger macht, ist die  
436 Arbeit mit ausländischen Klientinnen, die ja doch einen relativ großen Anteil momentan  
437 ausmachen. Weil da einfach die Sprachbarriere da ist. Weil mir ist es einfach wichtig,  
438 mit den Klientinnen dahingehend zu arbeiten, dass die Klientinnen selber Lösungen  
439 entwickeln und dass ich ihnen nichts vorgebe. Ja, zwar schon so in eine gewisse  
440 Richtung und dass ich ihnen Vorschläge mache, was möglich wäre, aber im Endeffekt  
441 sollen die Klientinnen entscheiden. Und das ist eben bei den ausländischen Klientinnen,  
442 die der deutschen Sprache eben nicht mächtig – oder kaum mächtig – sind, sehr, sehr  
443 schwierig. Also weil sie sich eben auch mit dem ganzen System in Deutschland nicht  
444 auskennen. Wie läuft überhaupt / Das sind eben schon Kleinigkeiten: Wenn ich jetzt  
445 Gelder beantragen will, wo muss ich da hin? Und was muss ich da machen? Was  
446 brauche ich dafür? Ja und da ist es eben so, dass man dann sagt „Wir müssen jetzt das,  
447 das, das, das machen“ weil man anders gar nicht vorankommt, weil die Klientinnen nicht  
448 wissen „Was gibt’s denn überhaupt für Möglichkeiten?“. Beziehungsweise wir das den  
449 Klientinnen gar nicht erklären könne, weil wir ja auch keine Leistungen, keine Gelder für  
450 Dolmetscher haben. Wir müssen immer gucken „Wie können wir das irgendwie

451 realisieren? Wo kriegen wir Dolmetscher her?“ Also das ist vielleicht auch noch eine  
452 Situation – fällt mir gerade ein – was natürlich auch nochmal recht belastend ist. Die  
453 ganze Suche „Wen können wir mit ins Boot holen? Wo kriegen wir überhaupt jemanden  
454 her? Wie sicher ist der oder diejenige überhaupt?“ Also in dem Sinne, dass es auch  
455 wirklich nicht weitergetragen wird. Oder „Wie stark wird die Klientin vielleicht noch von  
456 diesem Sprachmittler noch beeinflusst?“ Das ist noch eine Schwierigkeit. Und ich sage  
457 mal, die Arbeit ist dann nicht richtig befriedigend, wenn man nicht richtig mit den  
458 Klientinnen arbeiten kann, ja. Das ist dann manchmal auch schon ein bisschen  
459 frustrierend.

460 I: Hm, okay. Das heißt, Sie können eigentlich schon das tun, was Sie wollen, werden aber  
461 manchmal durch äußere Umstände zurückgeworfen (B: Hmhm, ja, würde ich jetzt so  
462 sagen). Und wie stimmig sind Ihre Kenntnisse und Qualifikationen mit Ihrer täglichen  
463 Arbeit?

464 B: Also ob Qualifikationen und Anforderungen übereinstimmen?

465 I: Genau.

466 B: Hm, hm. Ich denke schon. Dadurch, dass ich mir im Laufe der Jahre auch noch /  
467 Natürlich ist es so, dass wenn man frisch vom Studium kommt / Also natürlich habe ich  
468 vorher noch in anderen Bereichen gearbeitet, aber das hat ja mit Frauenhausarbeit  
469 überhaupt nichts zu tun. Das ist immer alles Theorie. In der Praxis merkt man dann, es  
470 ist doch irgendwie alles anders (lacht). Ja, aber dadurch, dass ich dann auch  
471 verschiedenste Weiterbildungen und Fachtagungen besucht habe, man dann nochmal  
472 einen ganz anderen Blick bekommt. Nein, ich denke das passt schon.

473 I: Okay. Was motiviert Sie denn bei der Arbeit?

474 B: Naja, schon gerade die Klientinnen, die dann eben so eine gewisse Dankbarkeit zeigen  
475 und wo man jetzt sieht, „Mensch, die hat das jetzt echt geschafft“. Ja, das sind so  
476 Punkte, die einen motivieren. Wenn man sieht, man kann Klientinnen helfen, aus der  
477 Gewaltspirale einfach rauszukommen. Hm, dass die dann / Wenn die dann wirklich in  
478 ihre Wohnung ziehen und ein stabiles Leben wiederhaben, vielleicht einen Job haben,  
479 und alles gut läuft. Das ist dann schon wirklich eine Sache, da freut man sich einfach  
480 drüber, dass das geklappt hat.

481 I: Die Erfolge sehen.

482 B: Ja, die Erfolge, das ist das, was motiviert.

- 483 I: Wie würden Sie denn üblicherweise die Art Ihrer Problembewältigung beschreiben?
- 484 B: Die Art meiner Problembewältigung. \*5 sec\* Weiß ich jetzt nicht so richtig, wie Sie das  
485 meinen.
- 486 I: Also wenn Sie ein Problem vor sich sehen, wie Sie das angehen, wie Sie versuchen,  
487 das zu lösen. Oder wie Sie damit umgehen?
- 488 B: Im Arbeitskontext?
- 489 I: Ja, oder generell.
- 490 B: Generell, hm \* 3 sec\* Ich überlege (lacht). Darüber habe ich mir noch nie so wirklich  
491 Gedanken gemacht. Art der Problembewältigung \* 3 sec\* Naja, also ich glaube, ich bin  
492 schon so ein Mensch, der dann mit jemandem darüber reden muss. Ja, also wenn sich  
493 irgendwo ein Problem auftut, dass ich natürlich selbst erstmal abwäge „Mensch, ist das  
494 jetzt“ Also ich glaube, das / Also Probleme sind ja oft Dinge / Also Probleme macht man  
495 sich ja oft selber. Das ist ja nicht so, dass auf einmal etwas auftaucht: „so, das ist jetzt  
496 ein Problem“, sondern das hat ja etwas mit der Einstellung, die man selber hat, zu tun,  
497 ja. Also für manche sind eben Dinge, die für mich ein Riesenproblem sind, finden  
498 manche eben gar nicht problematisch. Ja, da versuche ich natürlich schon erstmal zu  
499 hinterfragen „Ist das jetzt wirklich etwas, was jetzt so gravierend ist und was mich jetzt  
500 wirklich so beeinflussen sollte? Oder gibt es vielleicht eine ganz einfache Lösung dafür?“  
501 Ja, also ich glaube, da mach ich mir jetzt so einfach Gedanken darüber. Aber wenn ich  
502 vielleicht selber nicht weiterkomme / Also ich versuche natürlich erstmal selbst, das  
503 Problem zu lösen, aber wenn ich nicht weiterkomme, dann hilft mir das wirklich, mit  
504 anderen darüber zu reden und dann gemeinsam eine Lösung zu finden.
- 505 I: Hm, also schon eine aktive Bewältigung: erst hinterfragen, abwägen (B: Ja, ja) dann  
506 drüber reden.
- 507 B: Ja, ja, doch, auf jeden Fall.
- 508 I: Und wenn Sie eine neue Aufgabe bekommen, gehen Sie dann grundsätzlich davon aus,  
509 diese mit Ihren Kompetenzen bewältigen zu können?
- 510 B: \*6 sec\* Eigentlich schon, ja, Ja. Doch, hm.
- 511 I: Und inwiefern haben Sie das Gefühl, psychisch belastende Situationen selbst  
512 beeinflussen zu können?

- 513 B: \*10 sec\* Hm, psychisch belastende Situationen. Naja, ich denke, dass man selber  
514 erstmal gucken muss / Also ich bin so ein Mensch, der sich manchmal gut in Dinge  
515 reinsteigern kann (lacht). Und ich glaube, dass es mir schon oft geholfen hat, einfach  
516 mal tief durchzuatmen und zu sagen „Moment, jetzt gucke ich erstmal. Macht es wirklich  
517 Sinn, sich jetzt so – sage ich mal – fertig zu machen? Ist es alles vielleicht gar nicht so  
518 schlimm?“. Also von dieser Seite her denke ich schon, dass ich es dahingehend  
519 beeinflussen kann, indem ich einfach nochmal das vielleicht erstmal nochmal sacken  
520 lasse und / Ja, und wirklich nochmal abwäge „Wie stark ist denn die Belastung für mich?  
521 Ist das überhaupt so eine starke Belastung oder spielt da vielleicht noch etwas Anderes  
522 mit rein?“ Ja, das ist ja manchmal ganz oft so / Ich sage, manchmal ist es vielleicht  
523 wirklich so, da sagt man „Mensch, ich hatte heute echt nicht gerade den besten Tag“  
524 oder „Ich hatte heute nicht den besten Tag“. Und dann kommt noch etwas dazu, was –  
525 wenn diese Situation alleine aufgetreten wäre – man vielleicht gar nicht als belastend  
526 empfunden hätte, ja. Aber wenn der Tag sowieso schon dumm gelaufen ist und dann  
527 kommt das auch noch dazu, dann ist das natürlich irgendwie ein Riesenproblem. Also  
528 von daher denke ich, dass ich das schon dahingehend beeinflussen, kann, dass ich  
529 versuche, noch mal tief einzuatmen und zu gucken „Ist das wirklich so dramatisch, wie  
530 ich es im Moment sehe?“ Also schon alles anfangs versuche – naja, es klappt nicht  
531 immer – alles mit Abstand zu betrachten. Ja, hm. Aber es klappt nicht immer (lacht).
- 532 I: (Lacht) Ja, es klappt bei niemandem immer (B: Ja, ja). Gibt's noch Themen bezüglich  
533 der Bewältigung von psychischen Belastungen wichtig sind, die aber Ihrer Meinung  
534 nach noch wichtig sind?
- 535 B: Also auf Anhieb fällt mir da jetzt nichts ein.
- 536 I: Okay. Was würden Sie denn einer neuen Mitarbeiterin empfehlen, wie Sie die  
537 psychischen Belastungen am besten reduzieren oder vermeiden kann?
- 538 B: Naja auf jeden Fall sich nicht / Naja, jetzt ist es blöd ausgedrückt. Sich nicht zu stark  
539 einbringen ist jetzt auch irgendwie blöd ausgedrückt, weil ja / Also vielleicht kann ich es  
540 auch einfach mal an einem Beispiel sagen, weil wir haben ja jetzt gerade eine Kollegin,  
541 die erst seit Kurzem bei uns ist. Die da so ganz viel tolle Ideen hat und auch speziell  
542 einer Klientin Unterstützung anbietet und sagt „Ach Mensch, dann kann ich noch das  
543 machen und das“ Was alles total super ist. Aber was ich einfach auch gemerkt habe,  
544 wenn man sich einfach auch zu stark einbringt, dann wird man auch schnell enttäuscht.  
545 Es muss irgendwie ein gesundes Maß sein. Also oder auch, dass immer noch ein

- 546 gewisser Abstand zwischen Klientin und der Mitarbeiterin ist. Dass es auf jeden Fall  
547 nicht zu eng wird.
- 548 I: Also Nähe-Distanz-Verhältnis.
- 549 B: Ja, ja, also das finde ich ist wichtig, das muss da sein.
- 550 I: Also auch die Grenzen kennen.
- 551 B: Auf jeden Fall, also auf jeden Fall. Klar, das ist ganz wichtig. Ja und auch das der Klientin  
552 eben auch mitzuteilen, wenn Grenzen überschritten werden.
- 553 I: Sich auch mitteilen.
- 554 B: Ja, auf jeden Fall, auf jeden Fall. Also das ist ein ganz, ganz wichtiger Punkt. Hm.
- 555 I: Das heißt viel die Arbeit mit sich selbst, wahrscheinlich auch (B: Hm, hm). Sich selbst  
556 kennen //
- 557 B: Sich selbst auch reflektieren. Hm, hm.
- 558 I: Und nochmal spezifisch zum Träger: Da gibt's ja lediglich Supervision, was Sie  
559 angesprochen hatten. Oder man bildet sich auf eigene Kosten weiter (B: Hmhm).  
560 Würden Sie sagen, das ist auf jeden Fall nützlich, um psychische Belastungen zu  
561 vermeiden?
- 562 B: Supervision? Ja, auf jeden Fall. (I: Und Weiterbildung) Ja, sicherlich, auf jeden Fall.
- 563 I: Ansonsten gibt's ja leider nichts, was Sie empfehlen könnten?
- 564 B: Nein.
- 565 I: Haben Sie eine Idee, durch was oder durch wen die Unterstützungsmöglichkeiten weiter  
566 gefördert werden könnten?
- 567 B: Naja, ich denke es liegt eben einfach am Geld. Wenn mehr Geld da wäre, wären auch  
568 noch andere Sachen möglich, wären auch noch andere Sachen möglich. Aber da das  
569 Geld nicht da ist...
- 570 I: Das Geld vom Land, vom Landkreis? (B: Hm, hm) Letztlich dann auch die Einnahmen,  
571 die man dann erzielen muss mit den Übernachtungen (B: Hm, hm). Und wenn die nicht  
572 da sind, sieht es auch mau aus?
- 573 B: Das stimmt, das stimmt. Ja und es ist eben einfach nicht kalkulierbar. Weil man nie weiß  
574 wann welche Frauen, wie viele Frauen im Frauenhaus sein werden.

- 575 I: Und was würden Sie denn konkret benötigen, um Ihre Gesundheit aufrecht erhalten zu  
576 können?
- 577 B: Naja, es wäre schon schön, wenn es eben einfach noch andere  
578 Unterstützungsangebote von Seiten des Trägers geben würde.
- 579 I: Was denn?
- 580 B: Naja, schon einfach, dass wir ganz allein ja eben auch viel / Also mir fällt das bloß  
581 gerade ein, weil wir eben schon drüber gesprochen haben. Weil wir eben auch viel im  
582 Büro sitzen, vor dem PC sitzen. Oder meine Kollegin, die eben auch viel in den  
583 Beratungsstellen unterwegs ist und viel im Auto sitzt, dass da einfach irgendwie sowas  
584 wie Rückenschule / Dass man einfach die Möglichkeit hat, vielleicht auch einfach für die  
585 Zeiten freigestellt werden würde. Ja oder auch für Massagen oder sowas. Weil da haben  
586 wir uns einfach schon alle unterhalten, dass das wirklich so für den Bewegungsapparat  
587 förderlich ist, so viel im Sitzen zu arbeiten. Selbst wenn man mit den Klientinnen im  
588 Gespräch ist: man sitzt auch. Das ist einfach so und das wäre eine schöne Sache.
- 589 I: Ja, so eine gesundheitsfördernde //
- 590 B: Gesundheitsfördernde Maßnahme, genau. Ja, genau. Oder eben auch, wenn es jetzt  
591 so noch mehr teambildende Maßnahmen gäbe. So das Großteam, dass man  
592 untereinander. Dass es auch einfach mehr Treffen, Teamtage geben wird. Ja, das ist ja  
593 immer so ein bisschen / Das ist eben angedacht, aber aus irgendwelchen Gründen fällt  
594 es ja doch hinten runter. Ja, also, dass man für solche Sachen irgendwie freigestellt  
595 wird. Das fände ich eben schön. Und dass man vielleicht auch gemeinsam  
596 Veranstaltungen besuchen könnte, was vielleicht die Psychohygiene betrifft. Ja, das  
597 fände ich schön.
- 598 I: Was fällt Ihnen da genau ein? Was gibt's da für Sachen?
- 599 B: Wie, also zur Psychohygiene?
- 600 I: Ja.
- 601 B: Also ich muss ganz ehrlich sagen, ich habe jetzt schon lange nicht mehr geguckt (lacht).  
602 Weil es eh nicht möglich ist. Naja, einfach zum Beispiel Stressabbau. Wie man mit  
603 Stress besser umgehen kann. Oder auch alleine wie man / Es gibt tatsächlich auch  
604 Weiterbildungen „Wie kann man mit schwierigen Klientinnen umgehen?“ Ja, wie kann  
605 man für sich / Also dass man praktisch Sachen nicht so nah an sich rankommen lässt.  
606 Dass man das irgendwie ein bisschen rausfiltern kann „Was betrifft mich jetzt persönlich

- 607 und was betrifft naja, die Einrichtung? Hat das vielleicht nur mit der Einrichtung zu tun  
608 oder ist das jetzt auf mich persönlich bezogen?“
- 609 I: Abgrenzen halt.
- 610 B: Genau, ja, ja, dass man sich genau, gut abgrenzen kann.
- 611 I: Würde auch eine Psychotherapie hilfreich sein oder eine Psychologin, die vor Ort wäre?
- 612 B: Nein. Das sehe ich für mich nicht. Ich denke, das ist nicht nötig.
- 613 I: Gibt's sonst noch Sachen, die Sie einer neuen Mitarbeitern bezüglich psychischen  
614 Belastungen am Arbeitsplatz und wie man diese reduzieren kann mitgeben würden?
- 615 B: \*12 sec\* Was mir gerade jetzt noch einfällt, zu dem Bereitschaftsdienst / Aber da sind  
616 wir eigentlich auch schon wieder bei dem Thema Abgrenzung. Es kommen manchmal  
617 im Bereitschaftsdienst auch Anrufe / Also einfach Beratungen, wo man um Beratung  
618 gebeten wird. Wo man – oder auch ich – jetzt sagen würde / Wenn es jetzt  
619 Sonntagnachmittag ist und es ist jetzt nicht akut / Also wenn die Frau im Frauenhaus  
620 aufgenommen werden möchte: keine Frage. Wo ich dann auch verweisen würde:  
621 Melden Sie sich bitte am Montag zu unseren Sprechzeiten, da können wir ein  
622 Beratungsgespräch führen, aber ja, das kann ich bloß irgendwie raten. Dass eine neue  
623 Kollegin sich da gut abgrenzen kann. Und auch das gut / Ich weiß es nicht, es muss  
624 jeder für sich selber entscheiden, aber wie man es eben gut rauskriegen kann, was jetzt  
625 wirklich ein akuter Notfall ist, oder was eben wirklich warten kann sage ich mal. Klingt  
626 jetzt vielleicht blöd, aber man muss sich nicht (I: Nein). Nein, ich meine jetzt, man muss  
627 sich jetzt den Sonntagnachmittag nicht versauen (lacht) lassen, mit so einer Beratung,  
628 wenn man das am Montag auch machen kann. Wenn da vielleicht schon lange was im  
629 Argen liegt und es nicht gerade akut ist, ja.
- 630 I: Ja, das ist auch die Erfahrung, oder?
- 631 B: Ja, das ist die Erfahrung, das ist die Erfahrung.
- 632 I: Was dazu beiträgt, dass man es verschieben kann.
- 633 B: Richtig, richtig. Genau. Ja, das ist natürlich / Am Anfang ist es natürlich immer so, da  
634 denkt man „Man kann doch die Frauen jetzt nicht abweisen. Oder man macht vielleicht  
635 irgendwas falsch“. Aber nein.
- 636 I: Das heißt lange im Job arbeiten (B: Ja) damit man das besser verarbeiten kann (B: Ja,  
637 ja, ja, genau). Gibt's sonst noch etwas hinsichtlich psychischer Belastungen und deren

638            Bewältigung in der Frauenhausarbeit, das wir vergessen haben, aber das Sie gerne  
639            noch hinzufügen möchten?

640    B:    \*4 sec\* Also fällt mir jetzt auf Anhieb nichts ein. Also ich denke, wir haben so die  
641            wichtigsten Punkte eigentlich besprochen.

## **E.10 Person 10**

Hochschule Magdeburg-Stendal  
Claudia Andersch, B.A.



Masterthesis-Forschungsprojekt:

# Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern

Weiblich, Alter zwischen 30-39 Jahren

## Interviewkontext:

Entspannte Telefoninterviewsituation (kein persönliches Treffen aufgrund von Corona-Maßnahmen)

## Inhaltsangabe:

Die Mitarbeiterin berichtet über ihre psychischen Belastungen: neben den Fällen stehen bei ihr vor allem die Rufbereitschaft (auch im Zusammenspiel mit ihrem Nebenjob) im Vordergrund. Zudem beklagt sie die niedrige Wertschätzung der Politik und Gesellschaft für das Thema Gewalt an Frauen und damit verbunden die Finanzierungsproblematik der Frauenhäuser. Trotz des geringen Entgelts brennt Person 10 für ihren Job. Ihre Erfahrung im Umgang mit der eigenen Erwartung, ihre Fehlertoleranz sowie ihre ruhige und entspannte Herangehensweise an Probleme helfen bei der Arbeit. Der Austausch (auch mit anderen Beratungsstellen), Weiterbildungen und auch die Erfahrung und offene Einstellung ihrer Kolleginnen sind ihr wichtig. Durch Reflektieren, sortieren, Haltung einnehmen sowie der Auftragsklärung verarbeitet sie belastende Themen. Zu Hause grenzt sie sich bewusst mit einer Yogaeinheit und Meditation ab.

**Schlüsselwörter:** Rufbereitschaft, Nebenjob, Frauenhausfinanzierung, eigene Erwartungshaltung, Fehlertoleranz, Austausch, Auftragsklärung, Yogaeinheit

**Anzahl Zeichen ohne Leerzeichen:** 47.607

**Interviewdauer:** 67 Minuten

**Interviewname:** Person 10

**Datum:** 12.06.2020

**Anonymisierung (soweit notwendig):** Name der Mitarbeiterin, Ortsnamen, genaue Angabe der Betriebszugehörigkeit, Jobbezeichnung des vorherigen Jobs, Berufserfahrung der Kollegin, Ortsangabe einer Stadt, in der ein Mord erfolgte, Jobbezeichnung des Nebenjobs

**Interviewvereinbarung:** Befragungsperson räumt Claudia Andersch Nutzungsrechte für ihre Forschung im Rahmen der Masterthesis ein.

- 1 I: Ich möchte Sie bitten, mir von allen psychisch belastenden Situationen bei Ihrer Arbeit  
2 seit Ihrem ersten Tag im Frauenhaus bis zum heutigen Tag zu erzählen.
- 3 B: Hmhm, also es gibt / Man muss die Arbeit ja so ein bisschen unterteilen. Zum einen /  
4 Also wir sind ja ein kleiner Verein, wir sind drei Mitarbeiterinnen, und das gliedert sich  
5 ja alles in die ambulante Fachberatung, in das Frauenhaus und in diesen Notruf, diese  
6 24-Stunden-Bereitschaft, und eigentlich gibt's so in jedem Bereich ja ganz eigene  
7 Belastungen. Also zum einen – habe ich jetzt so festgestellt – weil ich aus anderen  
8 Strukturen komme / Ich war vorher in einem Unternehmen. Da gab es eine  
9 Personalabteilung, eine Geschäftsleitung, eine Buchhaltung und dadurch, dass wir uns  
10 in dem Verein / Wir haben zwar einen Vorstand, aber das sind alles Ehrenamtliche, die  
11 auch Hauptberufe haben, die jetzt nicht permanent bei uns sind. Da gibt's einmal im  
12 Monat Vorstandssitzungen, die haften halt, sag ich jetzt mal. Aber so die Organisation,  
13 von den ganzen Strukturen im Verein, auch die Öffentlichkeitsarbeit, die Finanzen,  
14 Hausmeistertätigkeiten sag ich jetzt mal, das machen alles wir selber. Und das für drei  
15 Leute – habe ich festgestellt – ist teilweise schon ein gutes Pensum. Was auch gerade  
16 / Jetzt steht unser Jubiläum an, es steht eine Renovierung im Haus an und neben der  
17 normalen Arbeit also müssen wir uns schon gut organisieren zu dritt, dass das alles  
18 schaffbar ist und alles funktioniert. Und dann haben wir ja die ambulante  
19 Fachberatungsstelle, da ist es schon so, die Themen / Es ist ja prinzipiell so, wir arbeiten  
20 in einer Kriseninterventionseinrichtung. Also wenn jemand zu einer Beratung kommt,  
21 dann weiß man vorher ja schon, dass es nie angenehme Themen sind. Von psychischer  
22 Gewalt über physische Gewalt über finanzielle Gewalt, soziale Gewalt ist ja alles dabei.  
23 Und oftmals ist es halt so, oft rufen die Frauen ja vorher schon an und machen einen  
24 Termin, da kann man dann auch ein bisschen ranfühlen, um was es geht und sich  
25 vielleicht auch innerlich ein bisschen vorbereiten. Das was mir immer so ein bisschen  
26 schwergefallen ist – also ich arbeite hier auch seit Kurzem im Frauenhaus – sind wirklich  
27 die Beratungen, wo wirklich zu den Sprechzeiten die Frauen vor der Tür stehen. Ja,  
28 wenn man die Leute nicht kennt und gerade besonders schwierig finde ich immer  
29 sexueller Missbrauch und sexuelle Gewalt. Aber das geht nicht nur mir so, das geht  
30 auch meinen Kolleginnen so. Die Beratungsgespräche, die uns allen immer noch lange  
31 nachhängen. Wenn man die Leute nicht kennt und gleich damit konfrontiert wird, ist das  
32 manchmal schwierig.
- 33 I: Und worin äußert sich das dann?

34 B: Also ich muss dann ja / Naja, man merkt dann / Also ich muss mich dann in den  
35 Gesprächen so, wenn die ganze Flut an Informationen / Merke ich, dass ich mich  
36 innerlich auch erstmal so ein bisschen beruhigen muss, einmal tief durchatmen und das  
37 nochmal sortieren. Wobei man dazu sagen muss, dass die ersten Beratungsgespräche  
38 / Beratungsgespräche dauern meistens eine Stunde und bei dem ersten Termin reden  
39 die erstmal ganz viel, also da ist noch gar nicht so viel, dass wir so interaktiv da sind.  
40 Also wir hören ganz viel zu und haben im Nachgang dann noch ganz viel Zeit, das auch  
41 im Team nochmal zu sortieren, bevor man dann überlegt, was die nächsten Schritte  
42 sind vor dem zweiten Beratungstermin, sag ich mal. Aber das sind dann Gespräche  
43 oder Beratungsgespräche, die dann im Team oft nochmal reflektiert werden.  
44 Normalerweise teilen wir uns die Beratungen. Und wer eine ambulante Beratung  
45 betreut, das bleibt dann meistens auch bei demjenigen. Also das wird fachlich nicht  
46 nochmal diskutiert, sage ich mal. Wenn es Sachen sind, die gut händelbar sind für jeden  
47 Einzelnen. Aber wo jetzt so sexuelle Gewalt, sexueller Missbrauch das ist schon was,  
48 was wir meistens im Team nochmal reflektieren und nachbesprochen. Genau. Das ist  
49 das so mit den ambulanten Beratungen. Dann hat man natürlich immer noch die  
50 Klientinnen im Frauenhaus. Das sind natürlich auch immer sehr belastete Frauen, die  
51 dann in der Krise kommen. Das dauert auch immer erst ein paar Tage, bis die so zur  
52 Ruhe kommen, bis man dann so anfangen kann zu arbeiten. Und da kommt halt immer  
53 noch dazu, dass das so / Ja, manchmal so gruppenspezifisch ein bisschen schwierig  
54 ist und belastend werden kann, wenn ganz unterschiedliche Problemlagen / Oder sagen  
55 wir mal wenn das Haus voll ist, viele Kinder da sind / Und die Frauen sind eigentlich  
56 gerade in der Krise und dieses WG-Zusammenleben, was es ja im Endeffekt ist, kann  
57 sich dann unter Umständen auch sehr schwierig gestalten. Und da muss man halt auch  
58 immer gut abschätzen, gut abfragen, wenn man die Frauen aufnimmt, wie gefährdet die  
59 noch sind. Also mir geht das gerade nachts so / Da werden / Also wir halten die  
60 Gespräche bei Aufnahme in der Nacht sehr kurz, machen erstmal nur Formalitäten,  
61 verabreden uns für den nächsten Tag. Aber es gibt schon Fälle, wo man so mit einem  
62 mulmigen Gefühl so nach Hause geht. Weil man auch nicht weiß, besteht insgesamt  
63 eine Gefahr für eine Selbstgefährdung oder eine Fremdgefährdung. Das muss man gut  
64 abschätzen und gut abfragen immer schon bei dem ersten Kontakt.

65 I: Also auch die Verantwortung, die man trägt.

66 B: Ja, ja. Also das / Wir hatten auch schon Selbstmordversuche im Haus, die sind natürlich  
67 auch immer sehr belastende Situationen. Bisher ist zum Glück nichts passiert. Ich hatte

68 es bei meinem vorhergehenden Job, da war es tatsächlich so. Jetzt im Frauenhaus wie  
69 gesagt hatten wir schon Versuche, aber es ist / Ja. Genau und dann der Notruf. Ich  
70 meine der Notruf, die Zeiten, wo man das Bereitschaftstelefon hat, ist alle paar Wochen.  
71 Wir wechseln uns immer ab. Das sind dann so Wochen, wo ich zumindest immer ein  
72 bisschen angespannt bin. Das war am Anfang schlimmer, als ich da angefangen hab zu  
73 arbeiten. Also da habe ich das Handy wirklich / Da war das so permanent präsent, dass  
74 das wirklich neben mir lag, dass ich so auf der Lauer war ob es klingelt. Mittlerweile bin  
75 ich zu Hause auch ein bisschen entspannter. Wenn es klingelt, ist es okay. Aber das  
76 sind dann so Wochen, wo ich mir nicht viel vornehme. Weil man geht ja auch normal  
77 arbeiten. Wir haben einen ganz normalen Tag und nimmt das Handy dann mit nach  
78 Hause. Und gerade wenn man dann einen stressigen oder langen Tag hatte und man  
79 denkt „Wenn es jetzt klingelt und ich nochmal los muss in der Nacht“ das ist schon  
80 teilweise anstrengend. Dann sind das natürlich die Wochenenden, Feiertage, wo man  
81 es dann ständig 24 Stunden dabei hat. Ich meine es gibt ruhige Wochen, aber man kann  
82 es nicht abschätzen. Es ist ein Notruf, man weiß nie, wann es klingelt.

83 I: Also auch diese Rufbereitschaft, die auch enorm an den Nerven zerrt.

84 B: Genau, also man muss halt / Also man geht schon abends ins Bett und ist etwas  
85 unruhig, weil man denkt „Wenn es jetzt nochmal klingelt“. Dann hat man natürlich  
86 Wochen, da ist es ruhig. Dann hat man aber auch Wochen, wo man gleich drei, vier,  
87 fünf Einsätze hat. Meine Kollegin auch schon, die hatte in der einen Nacht drei Einsätze  
88 hintereinander.

89 I: Und dann am nächsten Morgen auf Arbeit.

90 B: Genau. Das sind schon auch anstrengende Wochen sage ich mal.

91 I: Das heißt natürlich auch diese Bereitschaft, die Verantwortung die Fülle an Aufgaben  
92 im Haus, die man erledigen muss, für die man keine Ausbildung hat in dem Sinne (B:  
93 Genau, genau), sondern Hausmeistertätigkeiten, das sind alles so belastende Sachen.

94 B: Also es gibt auch immer Themenfelder, die auch immer noch so zu diskutieren sind.  
95 Das sind so / Ja wie gesagt wir sind drei Mitarbeiterinnen und wir sind  
96 Sozialarbeiterinnen. Meine Kolleginnen haben zwar noch eine traumapädagogische  
97 Ausbildung, wir haben alle eine systemische Beraterausbildung aber es gibt zum  
98 Beispiel Prostituierte oder Sexarbeiterinnen, Zwangsarbeiterinnen, Opfer von  
99 Menschenhandel, das sind immer / Das ist immer schwierig, gerade bei P- / Wir hatten

100 letztens zum Beispiel einen Fall, da ist ein Bordell hochgenommen worden. Und dann  
101 saßen nachts 20 Prostituierte auf der Straße bei der Polizei im Gang und keiner wusste  
102 wohin. Und meine Kollegin wurde dann gerufen. Wir hatten natürlich die Kapazitäten  
103 nicht im Haus und haben das dann auch später im Team diskutiert, selbst wenn wir alle  
104 untergebracht hätten dass das so ein Fall wäre wo wir uns nicht dafür gewappnet fühlen.  
105 Ja, weil das sich schon unterscheidet von den Fällen, die wir sonst bearbeiten. Da muss  
106 man überlegen „Ja, was macht das gruppenspezifisch aus? Was bräuchte man da für  
107 andere Strukturen?“ Das ist so ein Thema, ne / Also wir trauen es uns nicht zu, wie wir  
108 uns einfach da fachlich so gut gewappnet fühlen in dem Thema. Also Thüringen hängt  
109 da was das betrifft sehr hinterher. Also es ist eine Stelle für Opfer von Menschenhandel  
110 in Planung, aber es gibt Bundesländer die mit der Aussteigerhilfe bereits wesentlich  
111 weiter sind als wir hier in Thüringen. Und das finde ich ist ein großes Problem auch.  
112 Weil es sind auch Frauen, die von Gewalt betroffen sind. Und wir können sie im  
113 Endeffekt nicht aufnehmen.

114 I: Und das ist sehr belastend, wenn man die mehr als zehn Personen vor der Tür hat und  
115 nicht helfen kann.

116 B: Ja. Und dann ist Obdachlosigkeit ein Ausschlusskriterium, was teilweise auch schwierig  
117 ist. Also da geht's halt teilweise um die Finanzierung oft, weil ein Frauenhausplatz Geld  
118 kostet. Und ja, obdachlose Frauen, die haben oftmals keine Absicherung, keine  
119 Meldeadresse. Und das macht es dann bürokratisch / Ohne Meldeadresse kann man  
120 sie nicht beim Jobcenter melden und so weiter und sofort. Und da kommen dann so  
121 bürokratische Hindernisse. Klar, es gibt eine Obdachlosenhilfe, da verweisen wir da  
122 auch immer. Aber im Endeffekt, wenn man das Obdachlosenheim in Stadt F kennt, hat  
123 man da auch ein mulmiges Gefühl, wenn man einer Frau sagen muss „Wenden Sie sich  
124 bitte erstmal dahin“.

125 I: Das heißt auch dieses nicht helfen Können ist eine Belastung, bei spezifischen  
126 Gruppen?

127 B: Genau. Also finde ich schon. Das ist natürlich im Zuge der Flüchtlingskrise / Kamen da  
128 natürlich noch spezifische Problemlagen dazu, weil einfach der Migrationshintergrund  
129 zunimmt. Also es hält sich immer noch in / Also es gab eine Zunahme, aber es ist jetzt  
130 nicht so, dass wir nur Frauen mit Migrationshintergrund haben, das ist schon so 50-50.  
131 Da war am Anfang natürlich auch die Sprachbarriere, die Auflage, wenn es eine  
132 Wohnsitzauflage gibt, die Frau hochgefährdet ist und nicht an ihren Wohnort bleiben

133 kann. Da gab es ja auch schon Fälle in Deutschland, wo die Frau aufgrund der  
134 Wohnsitzauflage in der gleichen Stadt bleiben musste / Und es gab tatsächlich, in Stadt  
135 G glaub ich, so einen Fall, wo die Frau dann quasi drei Häuser weiterziehen musste von  
136 ihrem Mann und dann umgebracht wurde.

137 I: Unglaublich. Was da an Bürokratie //

138 B: Und im Zuge dessen haben wir auch gemerkt, dass die Zahl der Fälle, die wir als  
139 hochgefährdet einschätzen, zunimmt. Also gerade bei den Frauen mit  
140 Migrationshintergrund. Dass das oft Fälle sind, wo es wirklich um Mord, Ehrenmord,  
141 Kindesentführung usw. geht.

142 I: Haben Sie da auch Angst um Ihre eigene Sicherheit oder die Ihrer Familie?

143 B: Also ich muss sagen bis jetzt nicht. Also nein, nein. Weil da auch einfach die Strukturen  
144 / Wir als Mitarbeiterinnen versuchen uns da zu schützen. Das ist zum Beispiel / Wir  
145 würden zum Beispiel nie Gerichtstermine begleiten, wo auch die Täter sind. Also wir  
146 begleiten die Frauen bei Sachen sag ich mal / Zum Bürgeramt, oder zu bestimmten  
147 Behörden. Aber das sind immer Sachen, wo wir nicht begleiten würden. Ja, prinzipiell  
148 könnte man sich natürlich Gedanken machen, weil unsere Büroadresse ist natürlich im  
149 Internet findbar. Da weiß dann zwar niemand, wo das Frauenhaus ist. Aber wenn  
150 jemand seine Frau sucht, könnte er zumindest bei uns vor dem Büro stehen. Also das  
151 Haus ist auch nicht so wirklich gesichert, aber tatsächlich habe ich auch mal meine  
152 Kolleginnen gefragt. Es kam glaube ich in den letzten 30 Jahren, seit es das Frauenhaus  
153 gibt, zweimal vor. Also einmal stand wirklich jemand mit dem Messer vor der Tür. Und  
154 das andere Mal sind wohl einer Kollegin die Reifen zerstochen worden. Ich meine wir  
155 hatten jetzt letztens wieder einen Fall, wo es hätte brenzlig werden können. Da wollte  
156 meine Kollegin / Also es war auch eine Hochgefährdung / Meine Kollegin wollte die  
157 Mutter und die Tochter früh zum Bahnhof fahren, damit die mit dem Zug in ein anderes  
158 Frauenhaus fahren können. Und da war es dann quasi so, dass die Frau doch wieder  
159 Kontakt zum Mann aufgenommen hatte. Einen Abend vorher. Und die Tochter hatte es  
160 dann mitbekommen, ist zur Polizei gelaufen, hat mich dann angerufen „Die Mutti will  
161 wieder zu dem Mann, ich will da nicht mit“. Und da kam dann im Endeffekt raus, dass  
162 meine Kollegin früh kommt, die fahren zum Bahnhof und der Mann lauert meiner  
163 Kollegin dann dort auf um etwas mit ihr zu klären, sage ich mal (I: Ohje). Und das ist  
164 dann im Endeffekt nicht passiert. In der Nacht hat sich das schon alles wieder gelöst,

165 sage ich mal. Aber das war sowas / Das war direkt vor zwei Wochen, wo wir im Team  
166 dann auch überlegt haben, dass wir sowas dann nicht mehr so handhaben.

167 I: Unglaublich.

168 B: Also die Kooperation mit der Polizei ist / Ja, muss man auch sagen, manchmal gut,  
169 manchmal nicht gut. Also es gibt Einsätze, gerade auch wenn wir Notrufe haben, die  
170 waren letzte Woche da, hat meine Kollegin gesagt, „die haben so super gearbeitet“. Mit  
171 Platzverweis und so weiter und so fort. Aber es gibt tatsächlich Fälle, wo die auch sehr  
172 unsensibel sind. Also es gab letztens einen Fall, da hat die Polizei tatsächlich dem Täter  
173 verraten, wo die Frau ist. Dann war bei uns Alarmstufe rot und wir mussten die innerhalb  
174 von einem Tag aus dem Frauenhaus schaffen. Manchmal ist es auch so wie letztens  
175 nachts, wo ich den Einsatz hatte / Hätte ich eigentlich nochmal zum Frauenhaus  
176 zurückgemusst, und hab den Polizisten aber gesagt, ich weiß, dass die Kontakt hatten,  
177 ich weiß, dass der Täter in der Nähe ist und deshalb wäre es gut, wenn ich Begleitung  
178 hätte. Und das wurde mir verweigert.

179 I: Oh man. Da sinkt das Vertrauen in die Polizei, oder?

180 B: Ja, aber es ist ganz unterschiedlich, mit wem man arbeitet.

181 I: Also wirklich personenabhängig, die Qualität der Zusammenarbeit?

182 B: Genau. Aber das ist auch sowas, was ich glaub ich einfach / Also was auch einfach so  
183 ein Thema außerhalb ist, was, noch zu bearbeiten ist. Dass es mehr Schulungen bei  
184 der Polizei gibt. Die sind teilweise sensibilisiert, teilweise auch nicht. Gibt ja auch die  
185 Kooperation mit den Interventionsstellen. Bei Fällen von häuslicher Gewalt soll die  
186 Polizei wenigstens der Interventionsstelle Bescheid geben, dass die gegebenenfalls  
187 Kontakt mit den Frauen aufnehmen. Das ist immer so der erste Weg. Und dann wäre  
188 auch der Weg, die Beratungsstelle, das Frauenhaus, wie auch immer. Und das ist  
189 etwas, da hatten wir letztes Jahr mal ein Netzwerktreffen, wo auch die Rückmeldung  
190 von der Interventionsstelle kam, dass das etwas ist, was einfach noch nicht so  
191 funktioniert. Wie es sein soll, wenn man dann die Polizeistatistik vergleicht mit Fällen  
192 von häuslicher Gewalt und dann die Meldungen, die tatsächlich bei der  
193 Interventionsstelle eingegangen sind. Und das ist ja tatsächlich so als Schnittstelle  
194 installiert worden. Das Betroffenen geholfen wird. So psychisch belastend finde ich ja,  
195 wenn man so Anrufe kriegt und es ist manchmal so, dass man wirklich nicht  
196 nachvollziehen kann, dass die Frauen nicht ins Frauenhaus kommen. Also einmal ein

- 197 Beispiel wäre: Ich hatte einen Anruf. Da hat ein Polizist angerufen / Also es basiert ja  
198 auf Freiwilligkeit. Wenn die Frauen sagen, sie möchten nicht, dann ist das okay, dann  
199 machen wir das Angebot einer ambulanten Beratung. Da war es so, dass nachts ein  
200 Polizist angerufen hat und gesagt hat „ich bin hier gerade bei einem Einsatz schon seit  
201 mehreren Stunden“. Da hat der Mann quasi / Die Frau hat geschlafen und der Mann ist  
202 ins Schlafzimmer, hat die mit Panzertape gefesselt und hat auf die eingedroschen. Bis  
203 sie sich irgendwann befreien konnte und die Polizei gerufen hat. Der Täter war bis dahin  
204 verschwunden. Das heißt es konnte auch kein Platzverweis ausgesprochen werden und  
205 die Polizisten / Also es war ja auch eine Polizistin vor Ort, es soll ja auch immer so sein  
206 männlich, weiblich. Ja und er hat gesagt sie sind noch im Gespräch, sie versuchen sie  
207 zu überzeugen, dass sie sich ans Frauenhaus wendet, weil ja auch gar nicht klar war,  
208 wo der Täter ist. Der könnte ja auch sofort wieder in die Wohnung zurück, wenn die  
209 Polizei weg ist. Und sie hat sich dann nach mehreren Stunden Gespräch – also mit mir  
210 wollte sie gar nicht reden – hat sie sich dann entschieden, dort zu bleiben. Und es ist  
211 schon so, dass es bei so massiven Übergriffen, dass man da manchmal schluckt. Aber  
212 die Hintergründe sind halt, es sind ja ganz oft auch Abhängigkeiten, die über die Jahre  
213 I: gewachsen sind
- 214 B: Genau. Also es ist schon spannend (lacht). Bei uns.
- 215 I: Das merke ich, das höre ich. Gibt es denn noch irgendwelche anderen Akteure,  
216 Institutionen, die für Belastung sorgen, also neben Polizei jetzt noch andere?
- 217 B: Also es sind ganz oft / Ja, es ist ganz oft, es passiert ganz oft, dass über Behörden die  
218 Adresse rausgeht. Es werden ja überall Vermerke gemacht, es werden überall Sperren  
219 eingerichtet. Wir sind da ja auch wirklich hinterher. Aber es passiert vielleicht trotzdem,  
220 was auch menschlich ist. Manche Sachen die gehen durch die Hände von tausend  
221 Sachbearbeitern, die damit vielleicht auch noch nie konfrontiert wurden. Aber es ist auch  
222 so, dass Gerichte, Jugendämter, wie auch immer, Briefe an die Täter geschrieben  
223 haben, wo dann die Adresse einfach drinstand. Also es passiert.
- 224 I: Es ist natürlich auch immer ärgerlich für alle, da ist die Arbeit dann zerstört. Da kann  
225 man gucken, wo die Frau dann als nächstes hinkommt.
- 226 B: Hm, schon übel.
- 227 I: Und bestimmte Arbeitsphasen wo zum Beispiel viel los ist, oder die besonders  
228 belastend sind, weil man eben was tun muss, was man nicht gerne tut?

- 229 B: Ach das ist immer / Das wechselt sich immer ab. Es gibt wirklich Wochen, wo wir  
230 dasitzen und denken „Gott ist das verrückt“. Aber eigentlich wissen wir auch, dass es  
231 auch mal wieder ruhige Phasen gibt. So eine permanente Überlastung gibt's eigentlich  
232 nicht, Das ist eigentlich immer so wochenweise, phasenweise, aber das flacht dann  
233 auch wieder ab.
- 234 I: Okay. Also sowas wie Urlaubsvertretung, Weihnachten //
- 235 B: Da sind wir eigentlich gut organisiert, muss ich sagen. Da funktioniert das Team gut.
- 236 I: Okay, das Team ist da gut.
- 237 B: Also das empfinde ich generell gerade als entlastend. Weil es kann glaub ich woanders  
238 auch vielleicht nicht so gut funktionieren.
- 239 I: Und zu Belastung beitragen, wenn es im Team knistert.
- 240 B: Genau, wenn es da noch Unstimmigkeiten gibt, am dann würde das weniger Spaß  
241 machen könnte ich mir vorstellen. Gerade hier zu dritt, da muss man sich wirklich gut  
242 absprechen, aufeinander verlassen können. Und gerade was so Urlaubs- und  
243 Vertretungssachen angeht, versuchen wir das wirklich schon im Vorfeld gut zu planen.  
244 Das ist zwar manchmal blöd, weil man seinen Urlaub oft frühzeitig festlegen muss, aber  
245 tatsächlich funktioniert es bei uns nicht anders. Also wir sitzen Anfang des Jahres / Und  
246 das ist auch wirklich so, dass wir jeder drei Wochen Sommerurlaub / Das ist auch völlig  
247 in Ordnung, wenn einer dann drei Wochen nicht da ist, weil es einfach alle machen,  
248 diese Erholung drei Wochen am Stück. Und dann wird vorher schon geguckt, wer hat  
249 wann Bereitschaft. Ja das ist was, das stimmt schon, das kann man auch als Belastung  
250 / Man muss schon sehr flexibel sein, man kann auch früher auf Arbeit gehen und macht  
251 sich einen Plan für den Tag und dann kommen drei Anrufe und der Plan für den Tag ist  
252 dann quasi hinfällig. Ja, also auf der anderen Seite habe ich da so für mich gelernt, dass  
253 einfach so kleine Aufgaben, dass man die nicht so lange schieben darf. Also stimmt  
254 schon, vielleicht hat man mal irgendwas zu tun, wo man denkt „Irgendwie habe ich jetzt  
255 gar nicht so Lust drauf“, aber wenn es eine Kleinigkeit ist, die schnell erledigt ist, und es  
256 ist gerade eine ruhige Phase, bin ich immer so: lieber gleich alles wegarbeiten. Wenn  
257 dann so ein Tag kommt, wo die Hölle los ist, dann stapelt sich das noch mehr. Ich glaub  
258 das ist / Ja, was mich wieder entlastet, wenn ich mich gut strukturiere und Sachen, wenn  
259 ich Zeit habe, auch wirklich abarbeite. Dass sich dann nicht so viel ansammelt.

260 I: Das heißt die Gestaltung des Arbeitstages und Arbeitsablaufs ist sehr flexibel und das  
261 ist auch gut so?

262 B: Ja, muss es, muss es. Wir haben halt auch keinen Chef, sag ich jetzt mal. Wir arbeiten  
263 auf Augenhöhe. Was / Ja, es hat halt jeder so seinen eigenen Aufgabenbereich noch.  
264 Neben den Beratungen, dem Frauenhaus und dem Notruf gibt es eine Kollegin, die ist  
265 für die Netzwerkarbeit und die Öffentlichkeitsarbeit zuständig. Die andere Kollegin ist für  
266 die Buchhaltung und für die Finanzen zuständig und ich bin quasi für das Haus  
267 zuständig. Deshalb habe ich auch viele hauswirtschaftliche Tätigkeiten. Ich bin dafür  
268 zuständig, dass im Haus alles in Ordnung ist, bin zuständig für die Einkäufe, für die  
269 Reparaturen, für den Kontakt mit Firmen, die kommen müssen. So, das ist so mein  
270 Aufgabenbereich. Und da müssen wir uns auch gut aufeinander verlassen. Aber es ist  
271 halt auch klar, wenn jetzt die Buchhalterin anruft, dann lege ich das der Kollegin auf den  
272 Schreibtisch. Dann hänge ich mich nicht rein. Wenn die Presse anruft, dann kommt es  
273 bei der anderen Kollegin auf den Schreibtisch. Und wenn irgendjemand anruft, eine  
274 Baufirma anruft oder die Hausverwaltung, dann kommt das auf meinen Schreibtisch.  
275 Und so verteilt sich / Da behängen sich die anderen auch nicht, weil sonst wird es auch  
276 nicht funktionieren.

277 I: Das heißt schon flexibel, aber gleichzeitig auch aufgeteilt und das ist gut so?

278 B: Genau.

279 I: Und wie würden Sie Ihre Situation hinsichtlich Entgelt, Wertschätzung und  
280 Arbeitsplatzsicherheit bewerten?

281 B: Also ich muss sagen, das weiß ich aber nicht / Das Entgelt, ja, damit bin ich nicht so  
282 zufrieden. Das liegt aber einfach auch an dem Tarifvertrag. Und das ist so ziemlich per  
283 se der schlechteste Tarifvertrag, den es in Deutschland gibt (lacht). Also ich finde,  
284 bezahlt wird die Arbeit nicht gut. Und dazu kommt auch / Also was ich auch so ein  
285 bisschen als Ungerechtigkeit empfinde, es gibt ja mittlerweile auch eine  
286 Männerberatungsstelle. Also für Männer, was ich total sinnvoll finde. Die haben auch –  
287 glaube ich – ihre Bürozeiten von acht bis 16, die haben keinen Notruf und die haben  
288 kein Männerhaus hier. Also die werden laut dem Tarifvertrag noch eine Stufe höher  
289 bezahlt als wir. Und die gibt's seit ein paar Jahren. Das Frauenhaus gibt's im Endeffekt  
290 seit 30 Jahren. Und da wird keine Angleichung vorgenommen. Auch die  
291 Interventionsstellen sind in einer anderen Tarifstufe als wir. Und das ist schon etwas,  
292 das ich nicht wertschätzend finde, also für die Arbeit, die wir da machen.

- 293 I: Von der politischen Seite her auch nicht wertschätzend?
- 294 B: Genau. Also wir haben jetzt Anträge ans Land / Also wir haben da auch  
295 Stellungnahmen ans Land geschrieben, aber ich denke nicht, dass da – auch aufgrund  
296 von Corona – dass da was passieren wird. Und dann kann es auch sein, weil diese  
297 Stellen im Frauenhaus, die werden zum einen vom Land, vom Landkreis und zum  
298 anderen von der Stadt finanziert und es fällt eigentlich nur eine Stelle unter die / Es kann  
299 sein, dass dann nur eine Kollegin dann in diese andere Stufe kommen würde und die  
300 anderen zwei nicht.
- 301 I: Oh man, das heißt Wertschätzung untereinander ist gut, aber so was das Politische  
302 anbelangt...
- 303 B: Ja, so auf politischer Ebene gibt's da noch viele Kämpfe. Also auch was die Umsetzung  
304 bestimmter Richtlinien angeht. Es gibt ja diese Istanbul-Konvention. Die wird von der  
305 Bundesrepublik nicht in allen Teilen umgesetzt, was auch nicht nachvollziehbar ist.  
306 Einfach auch zum Schutz für die geflüchteten Frauen. Da sind dann auch solche Sachen  
307 wie die Wohnsitzauflage und so weiter und so fort irgendwie, dass das vereinfacht wird.  
308 Also da gibt es noch viele Sachen zu diskutieren. Und wir haben / Also ich muss sagen,  
309 jetzt während Corona, was uns sehr erstaunt hat, dass es doch ein großes öffentliches  
310 Interesse gab. Also zum einen haben wir das gemerkt bei uns. Es kamen viele  
311 Presseanfragen, Anfragen von Radio, Fernsehen. Und ich habe es auch immer wieder  
312 privat gemerkt, dass ich immer wieder Artikel gelesen habe, was ich gut finde. Also,  
313 dass das so eine Präsenz hatte. Die war tatsächlich nicht unbedingt vorher so.
- 314 I: So gesellschaftlich?
- 315 B: Genau, genau. Es gibt ja auch immer / Am 25.11., das ist ja immer der internationale  
316 Tag gegen Gewalt an Frauen. Und da machen wir auch immer eine kleine Aktion.  
317 Letztes Jahr haben wir / Da hatten wir kleine Tütchen gepackt mit Kugelschreibern,  
318 Taschentüchern, was auch immer, Kleinkram. Und sind damit durch die Stadt. Und die  
319 Resonanz war tatsächlich nicht besonders groß. Also viele wollten nicht mit uns reden.  
320 Oder es kam so „Was interessiert mich das? So etwas gibt es nicht!“ Es ist schon  
321 manchmal schwierig.
- 322 I: Das ist schwierig, das stimmt. Und was die Wertschätzung der Frauen anbelangt, wie  
323 sieht es damit aus?
- 324 B: Wie meinen Sie das?

- 325 I: Also den Frauen, denen Sie helfen.
- 326 B: Also von unserer Seite oder von Außenseite?
- 327 I: Also von der Seite von den Frauen. Ob die sich bedanken, oder ob sich das eher so die  
328 Waage hält mit Nichtreaktion auf Ihre Unterstützung. Oder wie Sie die Wertschätzung  
329 da einschätzen?
- 330 B: Unterschiedlich, unterschiedlich. Also ich glaube generell kann man sowas auch gar  
331 nicht erwarten. Also das ist mir schon immer so bewusst. Das war auch vorher so, in  
332 meinem vorigen Job, das ist ein undankbarer Job. Bei vielen kommt es dann – und das  
333 habe ich damals schon gemerkt – braucht es auch ein, zwei, drei Jahre bis es ankommt  
334 was passiert ist, auch so an Unterstützung. Dankbarkeit und Wertschätzung direkt von  
335 den Frauen, das ist sowas / Also es ist für mich immer nicht so Thema, das gibt's. Es  
336 gibt / Wir haben natürlich nicht immer nur belastende Situationen, wir versuchen uns  
337 das so zu gestalten. Vor Corona gab es zum Beispiel montags immer Frühstück. Das  
338 war so unser Start in die Woche, den ich auch immer sehr schön und wichtig fand. Wo  
339 wir auch immer gut eben mit den Frauen im Haus erstmal so frühstücken, das ist unser  
340 Wochenstart. Da sehen wir uns nach dem Wochenende. Und ich finde es fast traurig,  
341 dass es seit Corona nicht mehr stattgefunden hat, weil es immer ganz angenehm und  
342 schön war.
- 343 I: Ein guter Austausch auch?
- 344 B: Genau, und die Frauen fanden das auch immer angenehm. Wenn wir dann alle erstmal  
345 an einem schön gedeckten Frühstückstisch sitzen. Wir haben natürlich auch andere  
346 Zusammentreffen in der Woche, also das ist einmal noch die Hausversammlung. Aber  
347 das ist nicht ganz / Also das geht meistens schnell. Da macht man den Putzplan,  
348 sammelt Putzgeld ein. Da wird auch mal diskutiert, was gerade nicht so gut läuft. Aber  
349 es gibt schon so Sachen / Manchmal kommt auch eine Frau, sagt „Komm, wir essen  
350 alle zusammen Mittag“. Also das sind schon schöne Momente dann. Manchmal macht  
351 man auch wenn Frauen neu kommen, oder von weiter weg kommen, dass man dann  
352 halt einfach mal sagt „Wir gucken mal die Stadt an oder gehen mal dorthin in Stadt F“.  
353 Das sind auch so schöne Sachen. Weihnachtsfeier oder mal ein kleines Sommerfest.  
354 Das ist auch immer angenehm. Und zur Weihnachtsfeier: wir laden alle Frauen ein, die  
355 im vorangegangenen Jahr im Frauenhaus waren. Und das ist eigentlich / Also das wird  
356 immer gut angenommen. Was ja eigentlich auch eine Art von Wertschätzung und  
357 Dankbarkeit ist. Ja und es gibt auch in der ambulanten Beratung Frauen, die schon

358 länger in der Beratung sind, die kommen und bringen / Die eine, die bringt auch einmal  
359 im Monat einen Blumenstrauß vorbei für uns. Also das gibt's schon, das gibt schon.  
360 Aber es ist so etwas, was ich nicht erwarte. Oder was auch nicht so wichtig ist für mich  
361 jetzt, von Seiten der Frauen.

362 I: Und wie sieht es aus mit Arbeitsanforderungen, die sich widersprechen?

363 B: Arbeitsanforderungen, die sich widersprechen, das ist eine schwierige Frage.

364 I: So etwas wie eine Doppelanforderung: einmal eben: ich soll die Frau und das Kind in  
365 Obhut nehmen im Frauenhaus, und schützen. Und gleichzeitig verlangt das Jugendamt  
366 aber, dass Kinder ein Recht auf den Vater haben. Solche Sachen. Gibt's da ähnliche  
367 Sachen? Wo Ämter etwas möchten, was eigentlich unmöglich ist, aber //

368 B: Ja, das stimmt schon. Also aber da gibt's für Frauen / Also wie gesagt, wenn die Ämter  
369 jetzt nicht unbedingt die Adresse rausgeben / Was passieren kann, es gibt schon so  
370 frauenhauspezifische Regelungen. Das muss man schon sagen. Zum Beispiel das  
371 Jugendamt, wenn es um Unterhaltsvorschuss geht, wenn die Frau jetzt in einer anderen  
372 Stadt wohnt als der Täter, ist eigentlich immer das Jugendamt Ansprechpartner, wo die  
373 Frau ist. Und wenn die im Frauenhaus ist, dann wird da immer so ein Amtshilfegesuch  
374 gemacht, dass das bei dem Jugendamt am Heimatort bleibt. Das heißt, wenn der Täter  
375 Post bekommt, zum Beispiel wegen Unterhaltsvorschuss, dann wird er immer von dem  
376 Jugendamt aus dem ursprünglichen Landkreis, aus der ursprünglichen Stadt, sodass  
377 die Adresse schon ein bisschen geheim bleibt. Also es gibt schon auch entlastende  
378 Strukturen für solche Sachen.

379 I: Das heißt da würden Sie sagen, da gibt es nichts, was sich widerspricht?

380 B: Also ich habe auch gelernt, man muss einfach auch dranbleiben und das versuchen.  
381 Viele Ämter lassen auch mit sich reden und sagen „Ach, schreiben Sie mal eine  
382 Stellungnahme“ oder „die Frau soll mal eine Stellungnahme schreiben“ und dann gibt's  
383 da tatsächlich auch Fälle, wo mal eine Ausnahme gemacht wird. Also ich hatte es zum  
384 Beispiel auch / Da ist eine Klientin aus ihrer Wohnung ausgezogen, hatte natürlich drei  
385 Monate Kündigungsfrist. Die Miete wurde eigentlich vom Jobcenter übernommen.  
386 Dadurch, dass die Frau dann aber zu uns kam sagt das Jobcenter „Gut, die ist hier nicht  
387 mehr in der Stadt, da sind wir nicht mehr für sie zuständig“. Dann geht man zum anderen  
388 Jobcenter. Die sagen aber auch „Nein, für die alte Wohnung übernehmen wir nichts.  
389 Das ist nicht unser Zuständigkeitsbereich. Wir zahlen ja auch schon die Miete im

- 390 Frauenhaus“. Da habe ich mich tatsächlich auch ein bisschen schlau gemacht und  
391 konnte dann aushandeln, dass tatsächlich das alte Jobcenter die Miete noch bis zum  
392 Ende der Kündigungsfrist übernommen hat. Weil wir halt quasi eine Stellungnahme  
393 geschrieben haben, aus welchen Gründen die Frau die Stadt verlassen musste. Und  
394 die haben das dann akzeptiert.
- 395 I: Ja, dranbleiben hilft.
- 396 B: Ja. Ja, auf alle Fälle. Man muss da auf alle Fälle nach krea- / Man darf sich nicht  
397 abschrecken lassen, man muss da nach kreativen Lösungen suchen. Auf jeden Fall,  
398 klappt auch oft. Nicht immer, aber oft.
- 399 I: Das ist gut. Gibt's denn sonst private Belastungen, von denen Sie denken, dass diese  
400 auf Ihre Arbeit einwirken?
- 401 B: Naja private / Ja, also bei mir / In meinem Fall ist es natürlich dadurch, dass ich mit dem  
402 Gehalt nicht so zufrieden bin, die Arbeit aber gerne mache, habe ich mir einen Nebenjob  
403 gesucht. Was natürlich belastend ist. Ich mache noch einen Nebenjob. Ich habe nichts  
404 gefunden, was ich tagsüber noch unterbekommen habe, deshalb geht es nur nachts.  
405 Also das sind so sechs, sieben Dienste im Monat. Ja, das ist schon eine private  
406 Belastung. Das ist natürlich auch oft am Wochenende. Aber an dem Wochenende, wo  
407 ich Bereitschaft habe, mache ich das natürlich nicht. Aber durch die alle paar Wochen  
408 Bereitschaft habe ich wenig Wochenenden, wo ich mal weder Handy, noch den  
409 Nebenjob habe. Also das Privatleben leidet da schon so ein bisschen drunter.
- 410 I: Unter dem Gehalt.
- 411 B: Ja. Ich komme halt aus einem anderen sozialen Bereich, da verdient man dann schon /  
412 Also da habe ich schon besser verdient als jetzt. Aber ich habe mich dafür entschieden.  
413 Also ich wollte ja / Also ich mache meine Arbeit gerne und irgendwo muss man halt  
414 Abstriche machen.
- 415 I: Das ist so, leider. Gibt's denn noch Themen bezüglich Ihrer psychischen Belastungen  
416 auf Arbeit, die wir noch nicht angesprochen haben, die aber wichtig sind Ihrer Meinung  
417 nach?
- 418 B: Ich überlege gerade \*5 sec\* Nein, wie gesagt, es ist eine Kriseninterventionseinrichtung.  
419 Der Umgang mit Krisen und die Flexibilität, das ist schon / Das sind schon so die  
420 Hauptkriterien.
- 421 I: Sonst können wir auch gern zur nächsten Frage übergehen?

- 422 B: Ja.
- 423 I: Da geht's um die Ressourcen. Wie bewältigen Sie denn die psychischen Belastungen?  
424 Wer oder was hat Sie dabei unterstützt?
- 425 B: Na zum einen wie gesagt funktioniert unser Team da ganz gut, also der fachliche  
426 Austausch. Also wir haben ja zum einen einmal die Woche diese Teamsitzung, wo auch  
427 die Fälle durchgesprochen werden. Und es ist wirklich so, wenn jetzt jemand eine  
428 Beratung hatte und da rauskommt, und wir sehen schon „Oh oh“, dann reflektieren wir  
429 das auch gleich meistens. Und das hilft schon. Also wenn es dann auch unmittelbar  
430 einen fachlichen Austausch gibt. Und die Zeit nehmen wir uns dann auch. Also dann  
431 haben wir auch regelmäßig die Supervisionen. Das funktioniert auch gut bei uns, wir  
432 kommen alle mit der Supervisorin gut klar. Und es finden auch regelmäßig / Also wir  
433 haben viermal im Jahr Termine und es ist eigentlich auch wirklich immer eine gute  
434 Zeitspanne dazwischen. Und ich finde vier Termine ausreichend.
- 435 I: Einzelsupervision?
- 436 B: Nein, Teamsupervision. Aber die Möglichkeit der Einzelsupervision, die können wir  
437 immer noch zusätzlich in Anspruch nehmen.
- 438 I: Ja, okay. Und das ist sozusagen vom Verein finanziert?
- 439 B: Genau, genau. Dafür haben wir die Gelder. Naja die Gelder, wo die überall herkommen,  
440 das ist glaub ich etwas, das wir über die Parität abrechnen, also über diesen Verband.  
441 Weil wir da Mitglied sind.
- 442 I: Und gibt's sonst noch Unterstützung von Kolleginnen oder Kooperationspartnern?
- 443 B: Ja doch, eigentlich schon. Also im Netzwerk / Ich hatte auch einmal einen Fall / Also es  
444 passiert uns auch oft, dass Kollegen aus anderen Beratungsstellen anrufen und sagen  
445 „Ich hätte gern mal kollegiale Fallberatung zu dem und dem Fall“. Und das / Tatsächlich  
446 habe ich das auch schon in Anspruch genommen. Da ging es um eine Einschätzung  
447 von einer Kindeswohlgefährdung, da war ich bei unsrem Kinderschutzdienst und habe  
448 mich da anonym fallberaten lassen. Was super hilfreich war. Und tatsächlich kommen  
449 auch andere Kollegen mal zu uns und lassen sich da beraten. Ja. Wenn die irgendeinen  
450 Fall haben, wo sie sich unsicher sind. Gerade wenn es um häusliche Gewalt geht. Also  
451 das funktioniert ganz gut. So ein Netzwerk haben.
- 452 I: Das hilft natürlich auch weiter, das Netzwerk.

- 453 B: Ja, genau.
- 454 I: Gibt's denn etwas von staatlichen Institutionen oder anderen staatlichen Einrichtungen,  
455 wo Sie sagen würden da haben Sie schon mal teilgenommen oder würden etwas  
456 nennen?
- 457 B: Naja Weiterbildungen an sich. Also Weiterbildungen fallen mir da jetzt ein. Da gibt's eine  
458 bestimmte Anzahl von Tagen im Jahr. Also ich glaube jeder hat fünf Weiterbildungstage  
459 – wobei ich das schon viel finde. Und gerade in dem ersten Jahr fand ich das total super,  
460 dass überall wo ich hinwollte konnte ich auch teilnehmen. Also bei mir sind die halt jetzt  
461 weil ich nochmal so ein Kompaktseminar nochmal zu der systemischen Beratung  
462 mache, sind die dieses Jahr schon so ein bisschen aufgebraucht bei mir. Aber das geht  
463 ja / Nächstes Jahr hat sich das dann auch erledigt. Da sind wir im Team auch immer  
464 recht offen. Wenn jemand sagt „Mensch, das interessiert mich, da will ich unbedingt  
465 hin“, dann wird das eigentlich auch immer möglich gemacht.
- 466 I: Also vom Freinehmen bis hin zur Bezahlung?
- 467 B: Also bezahlt wird eigentlich meistens. Es kann sein, dass man mal ein Zugticket oder  
468 so nicht abrechnen kann, aber das ist dann meistens auch nicht so wild.
- 469 I: Das heißt die Weiterbildung wird bezahlt, das Zugticket oftmals und sogar der Tag dafür  
470 wird freigestellt.
- 471 B: Genau, das sind diese fünf Weiterbildungstage, die zur Verfügung stehen. Also das ist  
472 wie gesagt vom Finanziellen ist es nicht so teuer, aber von den Strukturen der  
473 Arbeitszeiten her / Das wäre halt auch so etwas, das ich als Ressource empfinden  
474 würde. Wir haben alle 40 Stunden. Also werden auch für diese 40 Stunden bezahlt  
475 quasi. Die Bereitschaft wird halt nicht extra vergütet. Dadurch wird unsere Arbeitszeit  
476 runtergerechnet auf sechseinhalb Stunden am Tag. Wenn jetzt nichts / Also das haut  
477 nicht immer hin. Also sechseinhalb Stunden am Tag reichen nicht aus, um die Arbeit zu  
478 schaffen, das merken wir immer ja auch. Aber wir dürfen zum Beispiel auch nicht mehr  
479 als 30 Überstunden ansammeln. Und da wird auch geguckt und es ist tatsächlich so,  
480 dass es dann mal Wochen gibt oder wir mal merken „Puh, jetzt ist wieder mal so eine  
481 Überlastungsphase ist gerade am Abflachen“, dann gucken wir da auch auf uns. Und  
482 wenn wir merken, heute ist ein ruhiger Tag, dann kommen wir auch nur mal drei Stunden  
483 auf Arbeit. Also das gleicht sich dann auch wieder aus. Und pro Bereitschaftswoche  
484 gibt's auch einen Tag Bereitschaftsfrei. Also das heißt in der Woche nach meiner

485 Bereitschaft weiß ich, dass ich immer eine kurze Woche habe. Da kann ich Freitag  
486 freimachen und da gibt es auch keine Diskussion. Außer die Luft brennt wirklich. Aber  
487 ansonsten versuchen wir das so aufzuteilen, dass derjenige diesen Tag auch frei hat.  
488 Also durch Überstunden / Also wenn es jetzt wirklich ruhig ist. Ja, wie gesagt, da kommt  
489 man um acht und geht auch mal um elf. Weil wir genau wissen, nächste Woche kann  
490 es wieder anders sein und diese Woche können wir uns den Luxus vielleicht auch mal  
491 leisten. Also und da gibt's auch keine Diskussionen, keine Probleme.

492 I: Gibt's denn vom privaten Umfeld her Unterstützung?

493 B: Von meinem jetzt? Boah, weiß nicht, Unterstützung... Nein, nicht unbedingt. Die sagen  
494 immer alle „Oh Gott, ich könnte das nicht“ (lacht). Das ist immer so ein bisschen / Je  
495 nachdem, was man für Fälle hat, muss man da auch so ein bisschen wenn man dann  
496 vielleicht doch mal was erzählt / Das verschreckt doch manche Leute, die damit so gar  
497 keine Berührungspunkte haben.

498 I: Aber vielleicht tut es auch gut, was man macht sich mal wieder vor Augen zu führen?

499 B: Ja (lacht), das stimmt.

500 I: Und ansonsten, gibt's eigene Quellen und Einstellungen, aus denen Sie die Kraft für die  
501 Arbeit im Frauenhaus schöpfen?

502 B: Also ich muss / Diese Bereitschaftswochen, da bin ich schon immer recht angespannt.  
503 Aber in den Wochen, wo ich das Bereitschaftstelefon nicht habe, ist es tatsächlich für  
504 mich so, dass jetzt für mich Feierabend habe. Also dass ich aus dem Büro rausgehe  
505 habe ich schon oft das Gefühl „Okay, ich brauche mich damit jetzt nicht mehr zu  
506 befassen“. Weil wenn was passiert hat meine Kollegin das Telefon diese Woche. Und  
507 ich erfahre erst am nächsten Tag, was passiert ist. Also wir versuchen uns auch wirklich  
508 privat so wenig wie möglich zu kontaktieren. Klar schreibt man sich da auch mal eine  
509 Nachricht „Kannst du morgen mal Kaffee mitbringen?“ Aber wenn einer im Feierabend  
510 ist, oder wie auch immer, dann wird das auch respektiert, sag ich mal. Und dann bringt  
511 das auch viel Ruhe, dass man dann nach Hause geht und dann seine Freizeit hat sage  
512 ich mal. Und gerade in Wochen wo man kurz arbeitet, kann man sich jetzt nicht  
513 beschweren. Da hat man den Ausgleich schon.

514 I: Und was haben Sie selbst unternommen, um die psychischen Belastungen zu  
515 bewältigen?

- 516 B: Also ich selbst / Ich arbeite viel mit Meditation und Yoga muss ich sagen, zu Hause.  
517 Also wenn ich nach Hause komme und Zeit habe, dann ist das auch immer gleich eine  
518 Yogaeinheit. Ich versuche immer abends zu meditieren, früh zu meditieren. Damit  
519 komme ich eigentlich ganz gut zurecht. Also das mache ich. Habe ich aber auch schon  
520 vor dem Frauenhaus gemacht, sage ich mal. Und das ist eigentlich immer so der  
521 Ausgleich. Und dann bin ich eigentlich auch ruhig, wenn ich nach Hause komme nach  
522 der Yogaeinheit. Dann fange ich an, etwas anderes zu machen. Oder was zu Hause zu  
523 machen. Einfach Freunde zu treffen oder was auch immer.
- 524 I: Und inwiefern verbessert sich dann die Situation, wenn Sie Yoga machen oder  
525 meditieren oder sich mit Freunden treffen, was passiert dann?
- 526 B: Also das ist einfach / Diese Themen, die auf Arbeit so / Es sind ja immer belastende  
527 Themen, die gehen dann einfach raus aus dem Kopf für den Tag. Also bei mir  
528 funktioniert das tatsächlich gut, dass ich mich dann auch nicht mehr damit beschäftige,  
529 bevor ich am nächsten Tag früh wieder ins Büro gehe.
- 530 I: Abschalten.
- 531 B: Ja, abschalten. Das ist auch wichtig, ja, das ist auch ganz wichtig. Also wenn man das  
532 alles mit nach Hause schleppen würde, dann würde man ja gar nicht mehr zur Ruhe  
533 kommen. Gerade auch wenn es wirklich mal so ungelöste Probleme sind, wo man mal  
534 noch keine Lösung gefunden hat. Aber da muss man wirklich gut auf sich achten und  
535 das dann – sag ich mal – bis zum nächsten Tag einfach mal liegen lassen. Bis man die  
536 Möglichkeit hat, etwas daran zu ändern, sag ich mal.
- 537 I: Das heißt auch bewusst zurücktreten und sagen „Arbeit ist Arbeit und Privat ist Privat“?
- 538 B: Genau. Also ich bin auch im Urlaub oder so, dann mach ich das Handy einfach aus oder  
539 gucke gar nicht oder schalte das alles auf stumm, was irgendwie was damit zu tun haben  
540 könnte.
- 541 I: Das ist gut. Wie würden Sie denn üblicherweise Ihre Art der Problembewältigung  
542 beschreiben?
- 543 B: \*5 sec\* Ja, als gut.
- 544 I: Können Sie das irgendwie umschreiben? War ja jetzt so angesprochen: ich schalte ab  
545 und mache das mit mir selbst erstmal aus und meditiere und mache Yoga.

- 546 B: Genau, ich habe mir das schon angewöhnt / Ja, Problembewältigung, auch wenn es im  
547 Team mal irgendwie Probleme gibt oder mit einem Fall / Gerade auch mit Fällen, ich  
548 versuche es mir dann irgendwie zu strukturieren nochmal, das auch mal aufzumalen als  
549 Diagramm oder wie auch immer. Das nochmal zu sortieren. Und dann wird es halt  
550 wirklich im Team nochmal so besprochen. Also wir sind schon so / Okay, wir nehmen  
551 es dann nicht unmittelbar / Wir nutzen wirklich die Zeit, die dafür vorgesehen ist, zum  
552 Beispiel in den Teamberatungen. \*4 sec\* Also damit jeder auch zwischendurch so seine  
553 Arbeit machen kann und das auch wirklich an die Stellen kommt, wo ich – sage ich mal  
554 – hingehört und wo es auch für alle passend und händelbar ist.
- 555 I: Das heißt schon so eine aktive Bewältigung? (B: Ja) Miteinander sprechen und für sich  
556 aber auch erstmal zu sortieren
- 557 B: Sortieren. Da gibt's ja auch viele Methoden.
- 558 I: Was ist Ihre Lieblingsmethode?
- 559 B: Also schon / Wenn ich wirklich hänge oder denke, ich habe den roten Faden verloren,  
560 dann ist schon dieses Verschriftlichen oder dieses Veranschaulichen oder grafisch noch  
561 einmal darstellen, den Fall mit seinen ganzen Verzweigungen. Also das hilft mir dann  
562 gut. Ist auch was, was mit den Klientinnen gut funktioniert. Wenn die sich so verstrickt  
563 haben, in ihren Baustellen.
- 564 I: Und wenn Sie eine neue Aufgabe bekommen, gehen Sie dann grundsätzlich davon aus,  
565 diese mit Ihren Kompetenzen bewältigen zu können?
- 566 B: Eigentlich schon, ja. Also ich probiere es zumindest erstmal und dann ja, wenn ich  
567 merke, „an der einen oder anderen Stelle, gut, es hakt doch“, dann hole ich mir halt die  
568 Hilfe oder frage nach oder recherchiere wer helfen könnte.
- 569 I: Und inwiefern haben Sie das Gefühl, psychisch belastende Situationen selbst  
570 beeinflussen zu können?
- 571 B: \*6 sec\* Hm, von mir selber aus? Na gut, es ist ja meine Herangehensweise. Ich habe  
572 schon das Gefühl, dass ich das selber beeinflussen kann. Indem man sich auch einfach  
573 achtsam fokussiert. Dann hat es natürlich was mit Abgrenzung zu tun. Dass man sich  
574 nicht in die Fälle reinverstricken lässt, egal wie schlimm die sind. Das muss man auch  
575 lernen, dass man da immer empathisch aber trotzdem noch seine Distanz / Dass man  
576 einfach seine Arbeit gut machen kann.

- 577 I: Gibt's denn auf Arbeit Aspekte, die Sie als besonders wertvoll ansehen, und wenn ja,  
578 warum?
- 579 B: \*3 sec\* Na wertvoll ist für mich / Ja, ich sehe zwar die ganzen Baustellen, auch das,  
580 was wir vorhin schon hatten, dass es auf politischer Ebene irgendwie noch schwierig  
581 ist, und auf gesellschaftlicher Ebene. Aber ich habe schon das Gefühl, dass wir da jeden  
582 Tag ein Stück weit mehr dazu beitragen, wie soll man das sagen / Meine Utopie ist ja  
583 eigentlich, dass wir dafür arbeiten, um uns irgendwann mal abzuschaffen. Das zwar  
584 noch in weiter, weiter, weiter Ferne liegt, aber (lacht) das ist was, wo man auch schon  
585 aktiv daran arbeitet, auch so innerlich. Und das empfinde ich als wertvoll. Ich habe schon  
586 das Gefühl, dass ich etwas Gutes mache, etwas Sinnvolles und Richtiges. Und ja.
- 587 I: Das heißt eben, dass etwas Sinnvolles daraus entsteht und dass man etwas verändern  
588 kann (B: Genau) auf politischer Ebene vielleicht oder auf gesellschaftlicher //
- 589 B: Auch für die Frauen halt. Dass das Thema vielleicht doch mehr in der Gesellschaft  
590 ankommt und nicht einfach als normal oder irgendwie als anerkannt oder als  
591 Privatproblem angesehen wird.
- 592 I: Und das motiviert Sie auch bei der Arbeit?
- 593 B: Ja. Auf alle Fälle.
- 594 I: Gibt es noch andere Sachen, die Sie motivieren bei der Arbeit?
- 595 B: Ach ich weiß nicht, ich bin jetzt gerade / Was motiviert mich denn noch? Also ich gehe  
596 gerne auf Arbeit. Mich motiviert auch, dass es so vielfältig ist. Also es ist nicht langweilig  
597 bei uns, ich mache nicht jeden Tag dasselbe. Ich habe viel Bewegung, ich lerne immer  
598 noch dazu und das sagt auch meine Kollegin, die schon seit einer langen Zeit da  
599 arbeitet. Dass es immer wieder Fälle und Sachen gibt, die sie so noch nicht kannte, wo  
600 man sich wieder reinfuchsen muss. Wo man sich damit beschäftigen muss und das hält  
601 einen schon auf Trab. Und ich finde, das ist nichts ausschließlich Negatives. Also ich  
602 glaube mir würde auch langweilig werden, wenn ich woanders arbeiten würde (lacht).
- 603 I: Inwiefern können Sie denn auf Arbeit das tun, was Sie tatsächlich gern tun würden? Sie  
604 haben ja vorhin gesagt Utopie, dass es irgendwann mal abgeschafft wird, aber ganz  
605 konkret?
- 606 B: Na das, das dauert noch. Also ich finde die / Ich kann auf Arbeit schon das machen,  
607 was ich gerne mache. Weil auch einfach durch die Strukturen / Also zum einen, weil mir  
608 die Arbeit Spaß macht und zum anderen, weil die Struktur ja so flach ist. Also es ist

609 schon so, dass wir uns unsere Arbeit und unsere Aufgaben selber einteilen. Also ich  
610 strukturiere meinen Tag selber, ich bin da nicht fremdbestimmt. Und wenn ich weiß, in  
611 der Woche liegt das und das und das an. Dann mache ich meinen Plan, ich lege meine  
612 Termine selber in den Kalender, das machen nicht meine Kolleginnen für mich. Außer  
613 es sind Beratungen in der Sprechzeit, wenn man halt Bereitschaft hat, dann deckt man  
614 immer die Bürozeiten ab. Wenn da jemand anruft und sagt „Ich will das an dem und  
615 dem und dem Tag machen“ dann wird das eingetragen, aber ansonsten teilen wir uns  
616 alles frei ein. Das ist schon so, auch bei Aufgaben weiß jeder „Ah, der hat das und das  
617 und das zu tun“. Das ist aber nicht so, dass jetzt einer sagen würde „Jetzt ist schon eine  
618 Woche um, willst du nicht mal das langsam mal machen?“ Also das ist schon so ein  
619 großes Vertrauen. Ja man arbeitet halt einfach selbstbestimmt und es hängt sich auch  
620 niemand in den Bereich vom anderen rein. Das ist ganz klar. Und deswegen ist das  
621 eigentlich ein ganz angenehmes, selbstbestimmtes Arbeiten.

622 I: Was Sie auch als sehr wertvoll ansehen würden?

623 B: Ja, ja, auf alle Fälle.

624 I: Die Flexibilität und die flache Hierarchie auch?

625 B: Ja, also wir funktionieren gut als Team und wir müssen uns auch bei vielen Sachen gut  
626 abstimmen, aber seinen Arbeitstag gestaltet wirklich jeder selber.

627 I: Und inwiefern stimmen Kenntnisse und Qualifikationen mit Ihrer täglichen Arbeit  
628 überein?

629 B: Wie meinen Sie das?

630 I: Beispielsweise das, was auf dem Papier steht oder das, von dem man denkt, was man  
631 kann, wie hilft das bei der Arbeit?

632 B: Also ich muss sagen, nachdem ich mein Studium abgeschlossen habe, seitdem ich jetzt  
633 arbeiten gehe, merke ich, dass es da tatsächlich nicht viel gab, was man in die Praxis  
634 übertragen kann (lacht).

635 I: (Lacht) Realität ist etwas Anderes.

636 B: Ja, ja, auf alle Fälle. Aber / Also es hat auch immer etwas mit Weiterbildung zu tun. Die  
637 Zeit muss man sich auch nehmen. Aber ich glaube, das ist / In dem Bereich erwartet  
638 auch niemand, dass man von dem einen auf den anderen Tag perfekt ist. Wie gesagt,  
639 meine Kollegin nach so vielen Jahren sagt, „es gibt Sachen, damit wurde ich noch nie

- 640 konfrontiert“. Also es ist ein stetiger Lernprozess. Und mittlerweile, nach ein paar Jahren  
641 Berufserfahrung, gibt's da natürlich viel. Man muss natürlich auch so / Ja, man bleibt  
642 auch dran. Also ich lese auch viel. So auf Arbeit bestellen wir immer mal wieder ein  
643 neues Buch. Und gucken, dass wir da aktuell bleiben. Was auch schön ist und wertvoll.  
644 Ich weiß auch nicht, ob das überall so funktioniert, dass da so bereitwillig / Wenn ich  
645 das mit meinen vorherigen Arbeitsfeldern vergleiche, wo es dann auch Kollegen gibt wo  
646 „Naja, früher war alles besser und Weiterbildung brauchen wir nicht“ und „wir wissen  
647 alles, wir können alles“ und das ist bei uns nicht so. Das ist auch nicht die Grundhaltung.
- 648 I: Das ist schon gut und das schätzen Sie auch (B: Ja), dass das Team sich  
649 weiterentwickeln möchte?
- 650 B: Genau. Ich bewundere meine Kolleginnen auch. Also ich schätze auch sehr, dass ich  
651 als junge Kollegin mit zwei so erfahrenen ja –
- 652 I: Hasen (lacht)
- 653 B: genau – zusammenarbeiten darf. Also die sind da auch wirklich flott und das ist auch  
654 was, was ich wirklich schätze, dass man auch merkt, die stehen da / „Ach, ich mach das  
655 seit so vielen Jahren, jetzt mache ich es halt auch noch bis zur Rente, weil ich finde  
656 nichts mehr Anderes“, die sind wirklich auch mit Herzblut dabei. Auch gerade was so  
657 die gesellschaftlichen und öffentlichen und politischen Diskussionen angeht, das ja, mag  
658 ich sehr an den beiden.
- 659 I: Das ist wirklich gut, wenn das Team sich gut versteht.
- 660 B: Ja.
- 661 I: Gibt's denn noch sonst irgendwas, was wir bezüglich der Bewältigung von psychischen  
662 Belastungen vergessen haben, das Sie aber als wichtig empfinden?
- 663 B: \*10 sec\* Ich denke schon also / Naja man entwickelt ja schon irgendwann so eine  
664 Haltung. So eine Professionalität. Und das ändert sich mit jedem Arbeitsfeld. Man ist  
665 zwar Sozialpädagoge, aber jetzt gerade Frauenhaus ist ja so etwas Anderes, als ich  
666 vorher gemacht habe. Und das hat die ersten paar Monate gedauert, bis man da auch  
667 wieder so eine Haltung entwickelt. So in bestimmten Sachen. Finde ich auch unheimlich  
668 wichtig, dass man sich das selber / Also die braucht es auch, um das bewältigen zu  
669 können. An bestimmten Stellen muss man sich schon bewusst sein „Was sind meine  
670 Werte, was ist meine Moral? Und was ist meine Haltung?“
- 671 I: Das wächst auch durch Erfahrung, oder?

- 672 B: Genau. Also ich habe am Anfang – wie soll man das sagen / Ich habe ja vorher mit  
673 einem anderen Klientel zusammengearbeitet. Man muss sich dann schon  
674 bewusstmachen, sich selber beobachten „Ich arbeite jetzt mit Frauen, ich arbeite mit  
675 Frauen, die von Gewalt betroffen sind und da sind Kinder mit im Haus“. Wir arbeiten  
676 natürlich auch frauenparteilich. Das muss man ja dazusagen. Das muss man schon  
677 auch immer wieder gut reflektieren. So von Fall zu Fall auch wieder reflektieren. Und da  
678 fühle ich mich mittlerweile wieder sicherer. Oder sagen wir mal weiterentwickelter.
- 679 I: Das heißt die Erfahrung, die hilft weiter, wenn man immer wieder reflektiert und  
680 vergleicht, mit dem was man konnte und was man jetzt kann. Und wie man damals  
681 reagiert hat und wie man jetzt reagiert hat.
- 682 B: Genau. Und es gibt auch wirklich immer wieder Fälle wo man dann im Nachhinein sagt  
683 „Okay, das habe ich jetzt so und so gehandhabt. Das nächste Mal, wenn so ein Fall  
684 auftritt“, aber es ist ja auch der Lernprozess, „dann würde ich es auch ein Stückweit  
685 anders machen“.
- 686 I: Also letztendlich auch der Umgang mit Fehlern. Dass man sich die zugestehet aber sich  
687 nicht verrückt macht.
- 688 B: Genau. Aber das ist auch was, was bei uns im Team auch gut funktioniert. Also meine  
689 Kolleginnen sind da auch so, vielleicht wissen die bei manchen Sachen schon „Ich  
690 würde es eher so und so machen“ / Also wenn es jetzt nichts Dramatisch-gravierendes  
691 auslöst, sind die auch so auf dem „Ach lass sie mal machen, wir reden im Nachgang  
692 drüber“. Na, so, was auch angenehm ist. Es gibt eine Fehlerkultur und eine  
693 Fehlertoleranz. Also ich glaube das Team oder dieses Zusammenarbeiten im Team ist  
694 was unheimlich Wichtiges, um das zu bewältigen, also die Themen. Und ich glaube  
695 dadurch, dass wir uns auch miteinander wohlfühlen – das ist jetzt nicht so, dass wir  
696 privat – ich sag jetzt mal – befreundet wären. Aber wir wissen, wenn der eine einen  
697 schlechten Tag hat oder jetzt anruft und sagt „Mensch, bei mir ist zu Hause das und das  
698 los“, dass dann keiner rumnölt und sagt „Oh, jetzt habe ich aber wegen dir mehr Arbeit.  
699 Oder muss zwei, drei Stunden länger bleiben oder muss jetzt mal für zwei Tage  
700 zusätzlich das Notruftelefon übernehmen.“ Das funktioniert auch gut.
- 701 I: Ja, das klingt echt gut.
- 702 B: Weiß nicht, wie es woanders ist (lacht). Deswegen bin ich sehr dankbar.

- 703 I: Das hört sich auf jeden Fall sehr gut an. Was würden Sie denn einer neuen Mitarbeiterin  
704 empfehlen, wie sie psychische Belastungen reduzieren oder vermeiden kann?
- 705 B: Na eigentlich genau das, was ich / Einfach die Sachen immer im Team besprechen, für  
706 sich selber immer gut reflektieren, immer wieder die Nähe und Distanz zu den Fällen  
707 und zu den Klienten reflektieren. Ja und sich einfach privat einen guten Ausgleich  
708 schaffen. Also ich glaube das ist wichtig. Also man muss schon stabil sein. Oder man  
709 braucht schon Stabilität. Ja, man merkt das auch selber, wir fragen in  
710 Bewerbungsgesprächen immer, ob es eigene Erfahrungen damit gibt, ob es  
711 Triggerpunkte geben könnte. Weil da muss man schon auch gut drüber nachdenken.  
712 Also gerade bei Praktikanten merkt man es auch, da gibt es viele, die irgendwann  
713 abbrechen.
- 714 I: Gibt's denn von Ihnen noch unerwähnte Unterstützungsmöglichkeiten, die sich als  
715 nützlich erweisen, die man auf jeden Fall tun sollte? \*5 sec\* Beispielsweise Supervision  
716 oder //
- 717 B: Ja, das auf alle Fälle, kollegialer Austausch, fachübergreifend. Und auch die  
718 Supervision, na klar, das finde ich total wichtig. Also das ist nicht nur bei uns, sondern  
719 generell im sozialen Bereich oder in vielen Arbeitsfeldern wichtig.
- 720 I: Wie oder durch wen könnten solche Unterstützungsmöglichkeiten noch gefördert  
721 werden?
- 722 B: \*8 sec\* Na gut, da kann ich ja nur für uns sprechen. Es gibt ja immer verschiedene  
723 Anlaufstellen, also Projektgelder oder Fördergelder, sag ich mal. Also wir sind ja ein  
724 Verein. Und wie gesagt, bei uns wird über die Parität finanziert, wo es auch nicht schwer  
725 ist, solche Anträge dafür bewilligt werden. Da weiß ich jetzt nicht, wie es bei anderen  
726 aussieht.
- 727 I: Aber würden Sie sich noch irgendetwas wünschen, wenn Sie sich etwas wünschen  
728 könnten?
- 729 B: \*13 sec\* Nein, eigentlich nicht. Also bei uns ist das ja so, wir haben ja mehrere  
730 Ehrenamtliche, die wir auch über Honorare aus unserem – sag ich jetzt mal – / Ja wo  
731 es einfach Gelder gibt / Und da haben wir auch ganz tolle Menschen / Die eine  
732 ehemalige Praktikantin, die hat dann quasi noch auf Honorarbasis Yogakurse für die  
733 Frauen gegeben. Wir hatten die Möglichkeit, eine Kunsttherapie für die Frauen zu  
734 beantragen, die die Frauen alle zwei Wochen in Anspruch nehmen konnten. Es ist

- 735 manchmal zwar schwierig, sowas zu organisieren, weil die Belegschaft bei uns natürlich  
736 schnell wechseln kann. Aber die Frauen, die da waren, die haben das auch dankbar  
737 angenommen.
- 738 I: Und da konnten Sie auch dran teilnehmen?
- 739 B: Nein, wir nicht als Mitarbeiter. Aber für die Frauen war das ganz toll.
- 740 I: Und das hat Ihnen letztlich geholfen, weil es die Frauen beruhigt hat (B: Genau,  
741 entspannt hat) und den Frauen etwas gegeben hat?
- 742 B: Genau, mal etwas anderes als immer nur im Haus, sag ich mal, rumzusitzen. Das finde  
743 ich manchmal ein bisschen / Da hätte ich gerne manchmal mal mehr Zeit, selber mal  
744 was zu gestalten mit den Frauen oder zu machen. Ja, stimmt schon, macht einem ja  
745 selber auch irgendwie Spaß und man würde gerne eine Yogastunde mitmachen (lacht).  
746 Doch, aber ich finde es ganz gut, dass wir da immer mal Leute finden, die da mal was  
747 anbieten, ja. Ich selber – also wie gesagt – ich bin mit den Supervisionen eigentlich  
748 schon sehr zufrieden. Ich bin sehr zufrieden, wie das mit den Weiterbildungen geregelt  
749 ist und so alles andere, was ich so für mich selber brauche, das mache ich ja auch für  
750 mich privat.
- 751 I: Was benötigen Sie noch selbst, um Ihre Gesundheit aufrecht erhalten zu können?
- 752 B: Momentan eigentlich eine Rückenschule (lacht). Wenn da noch jemand ins Büro  
753 kommen würde (lacht). Nein, eigentlich / Wir haben auch mit 30 Tagen Urlaub kann man  
754 jetzt auch nicht / Im Endeffekt muss man auch mal rechnen, mit diesen pro Woche /  
755 Also pro Bereitschaft einen Tag frei sind das nochmal 17 zusätzliche freie Tage im Jahr.  
756 Das ist zu 30 Tagen Urlaub und 17 Tagen, die man dazu noch verplanen kann ist das  
757 eigentlich mehr als ausreichend.
- 758 I: Und welche weiteren Ratschläge gibt es, die Sie einer neuen Mitarbeiterin geben  
759 würden?
- 760 B: Entspannt bleiben, ruhig bleiben, selbstfehlertolerant bleiben. Ja, weiß nicht, ich würde  
761 / Jetzt konkret fällt mir da gerade bis auf das, was ich gesagt habe, ja.
- 762 I: Na das ist doch eine Menge. Gibt es noch Dinge, die wir bezüglich psychischer  
763 Belastungen und deren Bewältigung noch nicht besprochen haben, die Sie aber gerne  
764 noch hinzufügen möchten?

765 B: Nein, ich glaube eigentlich nicht. Ich habe so alles / Also ich habe nicht das Gefühl, dass  
766 ich irgendwas vergessen habe.

---

## **Eidesstattliche Versicherung**

Hiermit versichere ich, Claudia Andersch, an Eides statt, dass ich die vorliegende Masterthesis mit dem Titel „Strategien gegen psychische Belastungen von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern“ selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Die Stellen der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinne nach anderen Werken entnommen wurden, sind in jedem Fall unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht. Die Arbeit ist noch nicht veröffentlicht oder in anderer Form als Prüfungsleistung vorgelegt worden.

Ich habe die Bedeutung der eidesstattlichen Versicherung und prüfungsrechtlichen Folgen sowie die strafrechtlichen Folgen (siehe unten) einer unrichtigen oder unvollständigen eidesstattlichen Versicherung zur Kenntnis genommen.

### **Auszug aus dem Strafgesetzbuch (StGB)**

#### **§ 156 StGB** Falsche Versicherung an Eides Statt

Wer von einer zur Abnahme einer Versicherung an Eides Statt zuständigen Behörde eine solche Versicherung falsch abgibt oder unter Berufung auf eine solche Versicherung falsch aussagt, wird mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder mit Geldstrafe bestraft.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift Claudia Andersch