



Masterarbeit im Rahmen des Master of Advanced Studies ZFH in
Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Ressourcen und Stressoren
bei langjährig tätigen IV-Berufsberatenden

oder wie ein „Job zwischen den Stühlen“
als Herausforderung individuell gemeistert wird

Eingereicht dem IAP Institut für Angewandte Psychologie,
Departement Angewandte Psychologie der ZHAW

von

Annemarie Käslin

Luzern, am 16.12.2016

Referent: Peter Mosele, dipl. Psychologe FH, dipl. Berufs-, Studien- und Laufbahnberater

Co-Referent: René Schneebeili, MSc in Berufsbildung, dipl. Berufs-, Studien- und Laufbahnberater, BA Rechtswissenschaften

„Diese Arbeit wurde im Rahmen der Ausbildung an der ZHAW, **IAP Institut für Angewandte Psychologie**, Zürich verfasst. Eine Publikation bedarf der vorgängigen schriftlichen Bewilligung des IAP“.

Abstract

IV-Berufsberatende sind spezifischen arbeitsbezogenen und psychosozialen Belastungen ausgesetzt, die sich seit 2008 mit den 5. und 6. IVG-Revisionen nochmals verändert haben. Diese Arbeit geht der Frage nach, wie es langjährig tätige IV-Berufsberatende schaffen, angesichts der hohen fachlichen, persönlichen und sozialen Anforderungen ihre Aufgabe mit Engagement, gleichbleibendem Interesse und bei guter Gesundheit zu erfüllen. Die empirische Untersuchung ist qualitativ ausgelegt und umfasst sechs Interviews mit IV- resp. BEFAS-Berufsberatenden, welche ihre Tätigkeit seit mindestens neun Jahren ausüben. Zusätzlich wurde den Interviewpartnern der Fragebogen AVEM-44 abgegeben um Hinweise zu erhalten, ob allenfalls gesundheitsgefährdendes arbeitsbezogenes Verhalten oder Erleben vorliegt.

Die Resultate der Interviewstudie zeigen, dass die Gründe für das erfolgreiche Bestehen im Beruf in erster Linie bei den protektiven Faktoren der Person zu suchen sind: individuelle Bewältigungs- und Stresstrategien, Resilienz, eine hohe Identifikation mit dem Beruf, der Rolle und dem Arbeitgeber IV, ein Attribuierungsstil, der Erfolg differenziert und realistisch betrachtet und insbesondere bestimmte Persönlichkeitseigenschaften, die subjektiv als hoch übereinstimmend mit den ganz unterschiedlichen Anforderungen der Tätigkeit erlebt werden. Ebenfalls zeigt sich, dass ein Mindestmass an arbeitsbezogenen Ressourcen gegeben sein muss, um den Beruf längerfristig ausüben zu können. Hier stechen ein genügend grosser Handlungsspielraum und die soziale Unterstützung durch direkte Vorgesetzte und das Team hervor.

Die Ergebnisse des AVEM-44 zeigen bei keinem der Probanden ein gesundheitsgefährdendes Verhaltens- und Erlebensmuster und bestätigen damit, dass die Befragten insgesamt über genügend bedingungs- und personenbezogene Ressourcen verfügen, um arbeitsbezogene Stressoren zu kompensieren oder abzufedern.

Inhaltsverzeichnis

Abstract	
Tabellenverzeichnis	
Abkürzungsverzeichnis	
1. Einleitung	1
1.1. Problemstellung und Relevanz	1
1.2. Fragestellung	3
1.3. Aufbau der Arbeit.....	3
2. Die Schweizerische Invalidenversicherung	5
2.1. IV-Berufsberatung.....	6
2.1.1. Anforderungs- und Stellenprofil.....	7
2.1.2. IV-spezifische Belastungsfaktoren	8
3. Theoretische Grundlagen	12
3.1. Arbeit und Gesundheit	12
3.1.1. Belastung und Stress in der Arbeitswelt.....	13
3.2. Stressmodelle	14
3.2.1. Definition Stress.....	15
3.2.2. Belastungs-Beanspruchungskonzept.....	16
3.2.3. Transaktionales Stressmodell	17
3.2.4. Arbeitspsychologisches Stressmodell	19
3.3. Stressoren.....	20
3.3.1. Arbeitsbezogene Stressoren.....	21
3.3.2. Personenbezogene Stressoren.....	22
3.4. Ressourcen.....	22
3.4.1. Arbeitsbezogene Ressourcen	23
3.4.2. Personenbezogene Ressourcen	23
3.4.3. Resilienz	24
3.5. Schlussfolgerungen aus der Theorie	26
4. Methode	27
4.1. Datenerhebung	28
4.2. Datenerfassung.....	28
4.3. Datenauswertung.....	29
5. Ergebnisse	31
5.1. Ergebnisse der Interviewstudie	32
5.1.1. Arbeitsbezogene Ressourcen	32

5.1.2.	Personenbezogene Ressourcen	35
5.1.3.	Arbeitsbezogene Stressoren	40
5.1.4.	Personenbezogene Stressoren	43
5.2.	Auswertung AVEM-44	44
6.	Diskussion	46
6.1.	Protective versus stressauslösende Faktoren der Arbeit	46
6.2.	Protective versus stressauslösende Faktoren der Person	49
6.3.	Interpretation AVEM-44	54
6.4.	Methodenkritik	55
7.	Zusammenfassung und praktische Implikationen	56
7.1.	Ausblick	59
8.	Literaturverzeichnis	60
9.	Anhang	64
9.1.	Interview-Leitfaden	64
9.2.	Analysebeispiel Frage 1	66
9.3.	Einverständniserklärung für Arbeiten, die im Rahmen von Weiterbildungsvorhaben des IAP verfasst werden	68
9.4.	Selbständigkeits- und Herausgabeerklärung	69

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Stressoren der Arbeit (nach Allenspach & Brechbühler, 2005)	21
Tabelle 2:	deduktiv abgeleitete Oberkategorien arbeits- und personenbezogener Ressourcen	31
Tabelle 3:	deduktiv abgeleitete Oberkategorien arbeits- und personenbezogener Stressoren	32
Tabelle 4:	Ausprägung der Summenwerte AVEM-44	44

Abkürzungsverzeichnis

AHV	Alters- und Hinterlassenenversicherung
ATSG	Allgemeiner Teil des Sozialversicherungsrechts
AV	Arbeitsvermittlung
BEFAS	Berufliche Abklärungsstelle der IV
BB	Berufsberatung / Berufsberatende
BSV	Bundesamt für Sozialversicherungen
CM	Case Management / Case Manager
eoR	eingliederungsorientierte Rentenrevision
FE	Früherfassung
FI	Frühintervention
FEFI	Früherfassung und Frühintervention
IM	Integrationsmassnahme(n)
IV-BB	IV-Berufsberatung / IV-Berufsberatende
IV	Invalidenversicherung
IVG	Bundesgesetz über die Invalidenversicherung
IVV	Verordnung über die Invalidenversicherung
RAD	Regionalärztlicher Dienst der Invalidenversicherung
vP	versicherte Person(en)

1. Einleitung

Mit Annahme der 5. IVG-Revision im 2007 hat das Schweizer Stimmvolk ja gesagt zu einer Neuausrichtung der Invalidenversicherung. Die seit Jahren stetig steigenden Rentenzahlen und die dadurch explodierenden Kosten sollten eingedämmt werden. Es gilt seither noch stärker der Grundsatz: *Eingliederung vor Rente*. Die Eingliederungsmassnahmen wurden ausgebaut, gleichzeitig setzte eine genauere Prüfung der verbleibenden Erwerbsfähigkeit ein, bevor eine Rente zugesprochen wurde. Dank Frühintervention (FI), Früherfassung (FE), intensiverer Begleitung und aktiverer Mitwirkung sollten mehr Behinderte erwerbstätig oder mindestens teilerwerbstätig bleiben. Die Revision verstärkte zudem die Anreize für Arbeitgeber, Behinderte zu beschäftigen (BSV, 2007). Eine weitere Stärkung der Eingliederungsbemühungen erfolgte bei der nächsten IVG-Revision 6a im 2012 durch die Einführung der eingliederungsorientierten Rentenrevision (BFS, 2015). Gezielte integrationsfördernde Instrumente sollten es ermöglichen, dass auch bisherige Rentenbezüger mit entsprechendem Potenzial wieder eingegliedert werden können. Sie sollen mit Unterstützung der IV wieder oder vermehrt erwerbsfähig werden, so dass sie keine Rente mehr oder nur noch eine tiefere Rente benötigen.

1.1. Problemstellung und Relevanz

Beide Revisionen hatten erheblichen Einfluss sowohl auf den konkreten Tätigkeitsbereich als auch auf das Berufsbild von IV-Berufsberatenden. Die Umsetzung der neuen Instrumente, insbesondere der Integrationsmassnahmen (IM), mittels derer vor allem psychisch eingeschränkte Versicherte oder Rentenbezüger mit Eingliederungspotenzial den Weg zurück in die Arbeit finden sollen, erforderte den Aufbau neuer Prozesse und Strukturen, welche in den IV-Stellen ganz unterschiedlich ausgestaltet wurden. In der Regel bildet die Berufsberatung mit den Fachpersonen der Früherfassung und Frühintervention (FEFI) und der Arbeitsvermittlung (AV) einen *Kompetenzbereich Eingliederung*, bei dem sich unterschiedliche Professionen der beruflichen Integration von Menschen annehmen.

IV-Berufsberatende (IV-BB) bilden dabei eine spezielle Berufsgruppe: sie sitzen als Fallverantwortliche „zwischen allen Stühlen“ und sind gleichzeitig Träger mehrerer Rollenhüte. Die offizielle Stellenbezeichnung hebt zwar den

Tätigkeitsbereich Berufsberatung hervor, in der Realität sind IV-BB jedoch viel eher Spezialisten des Case Managements (CM), da „klassische“ Berufsberatungsarbeit nur einen Teil ihres Aufgabengebiets ausmacht. Sie sind in komplizierte und komplexe Fallverläufe involviert, was in der Regel diverse Rollenwechsel beinhaltet: IV-BB wirken zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Fallverlauf als (Prozess-)Berater, CM, psychologische Begleiter, Koordinatoren und in kritischen Situationen auch als „Nothelfer“ und Lebensberater. Im engeren Sinn könnte man sie auch als *Übergangshelfer* bezeichnen, weil sich die Klienten aufgrund ihrer veränderten gesundheitlichen Situation tatsächlich in einer Zwischenphase, einem Übergang befinden. IV-BB sind sowohl im Zweiersetting mit der versicherten Person (vP) als auch in interdisziplinären Kontexten mit behandelnden Ärzten, Therapeuten und Fachpersonen von anderen Sozialversicherungen oder Institutionen gefordert.

Lag der Schwerpunkt der Kommunikation des früheren IV-Verfahrens auf der schriftlichen Kommunikation, einem Kennzeichen bürokratischer Systeme, hat mit dem neuen Eingliederungsprozess nach der 5. IVG-Revision laut Gabl (2007, S. 295) eine radikale Umkehr stattgefunden: *Sprechen statt Schreiben*. Der Fokus liegt heute auf der mündlichen Kommunikation. IV-BB gliedern keine Unterlagen oder Dossiers ein, sondern Menschen. Sie sitzen mit den Betroffenen am Tisch, stehen im direkten persönlichen Kontakt und somit in der Verantwortung, eine einigermaßen tragfähige Beziehung aufzubauen, damit eine Zusammenarbeit mit der vP möglich wird. IV-BB müssen fähig sein, berichtetes subjektives Erleben mit vorliegenden objektiven Befunden in einen Zusammenhang zu bringen, dabei Diskrepanzen anzusprechen und gleichzeitig den IV-Kontext mit den gesetzlichen Grundlagen als Rahmenbedingung der Zusammenarbeit abzustecken. *Der Mensch mit seiner subjektiv erlebten Problemlage steht im Vordergrund*. Eine Eingliederung kann nur gelingen, wenn dieses individuell Erlebte adäquat erfasst und verstanden wird, so dass weitere Schritte abgeleitet werden können. Mitwirkung und Wille zur Kooperation seitens vP bilden dabei die wichtigsten Voraussetzungen. Dass diese, abhängig vom Schweregrad der Beeinträchtigung, vom bisherigen Erkrankungsverlauf oder von der Persönlichkeit einer vP, nicht zu jedem Zeitpunkt in gewünschtem Mass vorhanden ist, liegt auf der Hand.

1.2. Fragestellung

Berufsberatung im IV-Kontext ist eine anspruchsvolle, komplexe und oft auch belastende Aufgabe. Sie stellt hohe Anforderungen an die fachlichen, persönlichen und sozialen Kompetenzen der Beratenden. Belastend kann sich nicht nur die Anzahl der zu bearbeitenden Falldossiers pro IV-BB auswirken, auch die Heterogenität der Gesundheitsschäden der Betroffenen und die daraus resultierenden (oftmals eingeschränkten) Optionen zur Eingliederung erfordern ein gesundes Mass an Frustrationstoleranz. Reintegrationswege müssen von Fall zu Fall individuell erarbeitet und ausgehandelt werden. Dabei bilden die klaren oder „einfachen“ Eingliederungswege eher die Ausnahme. Konflikte mit Versicherten bei Uneinigkeit über den möglichen Eingliederungsweg, unterschiedliche Auffassungen über den Leistungsanspruch, IV-interne und externe Zusammenarbeit mit verschiedenen Fachpersonen, die aus einer ganz anderen Interessenlage agieren, aber auch komplexe Fallverläufe formieren sich zu einem potenziellen Quell steter psychosozialer Belastung.

Diese Arbeit geht der Frage nach, wie es *langjährig tätige IV-Berufsberatende schaffen, angesichts der hohen Belastung ihre Aufgabe mit Engagement, gleichbleibendem Interesse und bei guter Gesundheit zu erfüllen*. Welche persönlichen und organisationalen Ressourcen nutzen sie und wie begegnen sie den mannigfaltigen psychosozialen Risiken in ihrem Arbeitsalltag? Bei IV-BB mit langjähriger Berufserfahrung kann davon ausgegangen werden, dass ihnen viele verschiedene Ressourcen zur Verfügung stehen, welche die Wirkung potenzieller Stressoren günstig beeinflussen. Wäre dies nicht der Fall, wäre es zu einem früheren Zeitpunkt wahrscheinlich zu einem Berufswechsel gekommen. Der Fokus liegt daher auf dem Eruierten einiger spezifischer Gemeinsamkeiten im Sinne von Ressourcen, über welche diese IV-BB verfügen.

1.3. Aufbau der Arbeit

Im nachfolgenden Kapitel wird die Schweizerische Invalidenversicherung und deren wichtigste Kernaufträge vorgestellt, worunter auch die Berufsberatung fällt. Nach einem Exkurs über das Anforderungs- und Stellenprofil von IV-BB folgen Ausführungen zu IV-spezifischen, potenziellen Belastungsfaktoren. In Kapitel 3 wird der theoretische Hintergrund zu Arbeit und Gesundheit resp. zu den für diese

Arbeit relevanten Stressmodellen erläutert. Ebenfalls werden die wichtigsten arbeits- und personenabhängige Stressoren und Ressourcen dargestellt und am Schluss des Kapitels Schlussfolgerungen aus der Theorie gezogen, welche nochmals den Fokus der Arbeit verdeutlichen sollen.

Der empirische Teil beginnt mit der Darstellung der Methodik in Kapitel 4 inkl. einer Kurzdarstellung des diagnostischen Verfahrens AVEM-44. Der genaueren Beschreibung von Datenerhebung, Datenerfassung und Datenauswertung folgt die Darstellung der Ergebnisse in Kapitel 5, die im nachfolgenden Kapitel interpretiert und diskutiert werden. Den Abschluss bildet die Zusammenfassung mit Überlegungen zu einigen praktischen Implikationen in Kapitel 7.

2. Die Schweizerische Invalidenversicherung

Die Invalidenversicherung (IV) ist zusammen mit der Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHV) und der Krankenversicherung einer der wichtigsten Pfeiler im *obligatorischen* Sozialversicherungsnetz der Schweiz. Sie hat zum Ziel, versicherten Personen mit Eingliederungsmassnahmen oder Geldleistungen die Existenzgrundlage zu sichern, wenn sie invalid werden oder von Invalidität bedroht sind. Invalidität wird definiert als „...die gesundheitsbedingte bleibende oder längere Zeit andauernde Erwerbsunfähigkeit, oder mit anderen Worten der Verlust von Erwerbsmöglichkeiten resp. der Verlust, die verbleibenden Fähigkeiten in zumutbarer Weise erwerblich auf dem Arbeitsmarkt zu verwerten“ (Riemer-Kafka, 2016, S. 69).

IV-Leistungen können Versicherte beanspruchen, sofern ihre körperliche, geistige oder psychische gesundheitliche Beeinträchtigung die Berufswahl oder die Ausübung der bisherigen Tätigkeit erheblich beeinträchtigt. Verschiedene Eingliederungsmassnahmen unterstützen die Betroffenen, so dass sie im besten Fall ihren Lebensunterhalt wieder vollumfänglich oder mindestens teilweise aus eigener Kraft bestreiten und ein möglichst unabhängiges Leben führen können. Eine Invalidenrente wird erst zugesprochen, nachdem sämtliche Möglichkeiten einer Eingliederung geprüft und ausgeschöpft wurden. Der Grundsatz der Eingliederung geht somit einer Rentenzahlung klar vor.

Das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) gilt als Aufsichtsorgan der 26 kantonalen IV-Stellen. Als Kontrollinstanz sorgt es für eine einheitliche Anwendung der Gesetze. Das BSV überprüft die Einhaltung vorgegebener Standards, um Wirksamkeit, Qualität und Einheitlichkeit der Aufgabenerfüllung in den einzelnen IV-Stellen zu gewährleisten. Mittels Richtlinien, Weisungen, Kreisschreiben (administratives Ergänzungsrecht) und den jährlich durchgeführten Audits wird die fachliche Aufsicht ausgeübt. Die kantonalen IV-Stellen sind innerhalb des vom BSV vorgegebenen Entscheidungsspielraumes unterschiedlich organisiert, haben aber alle denselben Kernauftrag nach Art. 57 IVG¹:

- a) die Früherfassung (FE)
- b) die Bestimmung und Überwachung sowie Durchführung der Massnahmen der Frühintervention (FI)
- c) die Abklärung der versicherungsmässigen Voraussetzungen
- d) die Abklärung der Eingliederungsfähigkeit der versicherten Person, **die Berufsberatung** und die Arbeitsvermittlung

- e) *die Bestimmung und Überwachung der Eingliederungsmassnahmen sowie die notwendige Begleitung der versicherten Person während der Massnahmen*
- f) *die Bemessung der Invalidität, der Hilflosigkeit und der von der versicherten Person benötigten Hilfeleistungen*
- g) *den Erlass der Verfügungen über die Leistungen der Invalidenversicherung*
- h) *die Öffentlichkeitsarbeit*
- i) *die Koordination der medizinischen Massnahmen mit dem Kranken- und Unfallversicherer*

2.1. IV-Berufsberatung

Nach Art. 15 IVG haben Versicherte, die infolge Invalidität in der Berufswahl oder in der Ausübung ihrer bisherigen Tätigkeit behindert sind, Anspruch auf Berufsberatung. Im Kreisschreiben über die Eingliederungsmassnahmen beruflicher Art (KESB) wird dieser Anspruch noch genauer präzisiert:

„Die Berufsberatung, die auch die Laufbahnberatung einschliesst, dient der Erfassung der Persönlichkeit und der Feststellung der Fähigkeiten und Neigungen der vP, welche als Grundlage für die Wahl einer geeigneten Ausbildung, Berufstätigkeit bzw. einer Tätigkeit in einem anderen Aufgabenbereich oder für die Stellenvermittlung dienen. Anspruch auf Berufsberatung haben vP, die wegen einer Behinderung in ihrer Berufswahl oder in der Ausübung ihrer bisherigen Tätigkeit beeinträchtigt und daher auf spezialisierte Berufsberatung angewiesen sind“ (BSV, 2016, S. 19).

Der Begriff „spezialisierte Berufsberatung“ bezieht sich dabei auf den Fakt, dass die Klienten der IV-BB erhebliche gesundheitliche Einschränkungen aufweisen, welche im Rahmen einer allgemeinen Berufsberatung nur unzureichend berücksichtigt werden könnten. Es wird also nach der optimalen Passung zwischen den beruflichen Neigungen einer vP und ihrer Eignung für eine Tätigkeit gesucht, die mit den bestehenden gesundheitlichen Einschränkungen vereinbar ist.

IV-BB begleiten Jugendliche und Erwachsene im Rahmen der beruflichen Eingliederung. Bei Jugendlichen steht üblicherweise die erste berufliche Ausbildung im Fokus, was eine enge Zusammenarbeit mit Eltern, Schulen, Ausbildungsinstitutionen (u.a. des geschützten Rahmens), aber auch medizinischen oder therapeutischen Fachpersonen sowie Arbeitgebenden erfordert. Erwachsene werden bei der Wiedereingliederung in den angestammten oder in einen neuen Beruf begleitet. Dies kann in Form von niederschweligen Trainings- und Aufbaumassnahmen, aber auch mittels formaler Umschulung erfolgen, z.B. im Rahmen einer mehrjährigen Berufslehre, eines eidgenössisch anerkannten Diploms, eines Abschlusses der höheren Berufsbildung oder eines Studiums.

2.1.1. Anforderungs- und Stellenprofil

Das Qualifikationsprofil von IV-Berufsberatenden unterscheidet sich nicht wesentlich von demjenigen der allgemeinen oder akademischen Berufsberatung, insbesondere was die Grundkompetenzen Beraten, Führen eines Beratungsgesprächs, Diagnostizieren und Informieren angeht (Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI, vormals BBT, 2011). Die Zusatzkompetenz Begleiten und Coachen muss bei IV-Berufsberatende hingegen viel stärker ausgeprägt sein, da Eingliederungsprozesse häufig über einen längeren Zeitraum zu begleiten sind. Im Vordergrund steht zudem die interdisziplinäre Fachkompetenz, da bei der IV stets in Netzwerken gearbeitet wird und interne wie auch externe Partner mit zu berücksichtigen sind. Solche Kontakte setzen Offenheit und entsprechende Kenntnisse voraus.

IV-BB führen Erst-, Triage-, Folge- und Krisengespräche durch, beraten Versicherte unter Einsatz von testpsychologischen Verfahren, nehmen teil an interdisziplinären Besprechungen, erarbeiten mit den Betroffenen Eingliederungspläne, erstellen Berichte und Protokolle und sind teilweise auch für Administratives wie Kostengutsprachen zuständig. Sie arbeiten während den beruflichen Massnahmen eng mit Institutionen zusammen und nehmen teil an Vorstellungs-, Standort- und Auswertungsgesprächen. Während der beruflichen Eingliederung sind IV-BB direkte Ansprechpersonen sowohl für die Versicherten als auch für andere involvierte Parteien und fungieren in dieser Phase des Verfahrens als Fallverantwortliche.

Nebst einer berufsberaterischen Fachausbildung stellt die Tätigkeit hohe Anforderungen an die persönlichen und sozialen Kompetenzen einer Beratungsperson. So werden im Stellenbeschrieb Berufsberater/in der IV-Stelle Luzern (internes Dokument, 2013) explizit erwähnt: hohe kommunikative Ausdrucksfähigkeit und Verhandlungsgeschick, Fähigkeit zu interdisziplinärem Denken und Handeln, hohe Flexibilität, Durchhalte- und Durchsetzungsvermögen, hohe Belastbarkeit, Empathie, Kooperation und Motivation sowie Offenheit, Teamfähigkeit und Interesse an betriebswirtschaftlichen, ökonomischen und arbeitsmarktlichen Themen. Zudem werden eine hohe Selbständigkeit und Organisationskompetenz zur Erfüllung der Aufgabe als erforderlich erachtet. Angesichts dieses breiten Anforderungsprofils ist es nicht erstaunlich, dass IV-BB in ihrem Alltag einigen Besonderheiten ausgesetzt sind, welche ganz spezifische

Arbeitsbelastungen beinhalten können. Diese werden im nachfolgenden Kapitel erläutert.

2.1.2. IV-spezifische Belastungsfaktoren

a) Sozialversicherungsrechtlicher Kontext

Mit der 5. IVG-Revision wurden die Integrationsmassnahmen (IM) als neue Leistungsart zur Vorbereitung auf die berufliche Eingliederung geschaffen (Art. 14a IVG). Diese sind im Zusammenhang mit den deutlich verstärkten Eingliederungsbemühungen der IV zu sehen und sollen Versicherte dazu befähigen, die berufliche Eingliederung überhaupt anzutreten resp. diese mit besserem Erfolg zu absolvieren (Locher & Gächter, 2014). IM schliessen damit die Lücke zwischen sozialer und beruflicher Integration. Der Eingliederungsgedanke wurde wie bereits dargestellt mit der 6. IVG-Revision nochmals verstärkt und auf bereits berentete Versicherte ausgedehnt. Diese Revisionen hatten den Effekt, dass IV-BB seither mit Versicherten zu tun haben, die über *deutlich eingeschränkte Ressourcen* verfügen, als dies in früheren Jahren der Fall war. Personen, die mittels IM für die berufliche Eingliederung vorbereitet werden, sind entweder aus psychischen Gründen nicht in der Lage, mindestens 50% zu arbeiten oder waren als Rentenbezüger schon so lange aus dem Arbeitsprozess ausgeschieden, dass eine Rückführung nur über ein niederschwelliges Training als möglich erachtet wird.

Die Begleitung und Beratung von Menschen mit *psychischen Störungen* ist anspruchsvoll. Abhängig von der jeweiligen Diagnose kann sich die Zusammenarbeit, insbesondere was die Kommunikation anbelangt, recht schwierig gestalten. In dieser Versichertengruppe ist stets auch das erweiterte Betreuungs- und Helfersystem mit einzubeziehen (u.a. Psychiater, Therapeuten, Sozialarbeitende), was die Zusammenarbeit noch komplexer macht. Ob eine Eingliederung erfolgreich verlaufen wird, kann in der Mehrheit der Fälle nicht abgeschätzt werden. IV-BB arbeiten hier in einem Feld, das viel Aufwand erfordert in Bezug auf persönliches, fachliches und interdisziplinäres Engagement und Können bei gleichzeitig hoher Unsicherheit hinsichtlich des Erfolgs ihrer Arbeit.

Langjährige Rentenbezüger für IM oder berufliche Massnahmen zu motivieren, stellt ebenfalls eine grosse Herausforderung dar. Die eingliederungsorientierte Rentenrevision (eOR) nach Art. 8a IVG sieht zwar vor, dass die Rente während den Eingliederungsmassnahmen weiterhin ausgerichtet wird, aber die Befürchtung, dass die (Teil-)Rente danach aufgehoben und die Betroffenen erneut finanzieller und existenzieller Unsicherheit ausgesetzt sind, steht in der Zusammenarbeit mit diesen Personen stets im Raum. Es ist nachvollziehbar, dass eine Kooperation unter solchen Voraussetzungen nicht als selbstverständlich vorausgesetzt werden kann. IV-BB sind in der Regel bemüht, die positiven Seiten eines Reintegrationsprozesses darzustellen, können aber nicht immer verhindern, dass sie in erster Linie als ausführende Hand einer Verwaltungsmacht wahrgenommen werden. Faktisch ist es tatsächlich so, dass vP aufgrund ihrer gesetzlichen Schadenminderungs- und Mitwirkungspflicht (Art. 21 ATSG) bei Eingliederungsversuchen mitmachen müssen, sofern dadurch ihre Erwerbsfähigkeit voraussichtlich verbessert werden kann.

Versicherte haben zwar Anspruch auf Leistungen der IV, dazu müssen aber bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein. Wurde z.B. ein Leistungsanspruch für Berufsberatung (Art. 15 IVG) durch die Verwaltung bestätigt, werden Versicherte der IV-BB zugewiesen, ohne dass die Einwilligung der vP vonnöten ist. Ein BB-Erstgespräch kann durch eine vP nicht abgelehnt werden, ausser sie verzichtet von vornherein auf weitere Leistungsansprüche (Art. 23 ATSG) oder ist aus gesundheitlichen Gründen nicht in der Lage, am Gespräch teilzunehmen. Für IV-BB bedeutet dies, dass von Beginn weg eine tragfähige Beziehung und gegenseitige Vertrauensbasis aufgebaut werden muss, damit eine konstruktive Zusammenarbeit möglich ist. Diese „bedingte Freiwilligkeit“ kann in der Beratung durchaus zu einem Belastungsfaktor werden, besonders dann, wenn eine vP unrealistische berufliche Vorstellungen entwickelt oder auf Leistungsansprüche pocht, die versicherungsrechtlich nicht gegeben sind. Konflikte können teilweise vermieden werden, indem IV-BB von Beginn weg den entsprechenden Leistungsanspruch so klar wie möglich erläutern und im Verlauf immer wieder den versicherungsrechtlichen Kontext als Bezugsrahmen aufgreifen. Trotzdem liegt genau hier ein grosses Konfliktpotenzial, stellen manche Versicherte oft unrealistische Forderungen, die als „Überkompensationsanspruch“ gegenüber den erlittenen Schwierigkeiten und Verlusten betrachtet werden können.

b) Art des Gesundheitsschadens

Nicht nur psychische Störungen können wie eingangs dargestellt eine Zusammenarbeit erschweren, auch somatische Erkrankungen oder Kombinationen von psychischen und somatischen Einschränkungen sind potenzielle Belastungsfaktoren in der Beratungsarbeit. Insbesondere Personen mit chronischen Schmerzen, langwierigen Heilungsverläufen und als Folge langer Abwesenheit vom Arbeitsmarkt sind gefährdet, nebst der somatischen Grunderkrankung im Verlauf auch eine psychische Störung zu entwickeln. Depressive Reaktionen als Folge der veränderten Lebensumstände mit Verlust des Arbeitsplatzes, mangelnder oder fehlender finanzieller Absicherung und ungewisser Zukunft sind nicht selten. Abhängig vom Gesundheitsschaden sind in der beruflichen Eingliederung einige Tätigkeiten von vornherein auszuschliessen – oft die angestammte Berufstätigkeit – was für viele Versicherte einen längeren Prozess der Umorientierung und des Abschieds bedeutet und grosse Unsicherheit auslöst.

c) Personale Faktoren der vP

Entscheidend für den Erfolg einer Eingliederung sind nicht zuletzt Personalfaktoren: Persönlichkeit, Ausbildungshintergrund, Berufsbiografie, Alter, Intelligenz, Bewältigungsstrategien, psychische Widerstandskraft, familiäre und soziale Unterstützung einer vP. Diese Faktoren können entscheidend dazu beitragen, dass Integrations- oder berufliche Massnahmen trotz der schwierigen Ausgangslage gelingen. Sind hingegen persönliche Ressourcen nur in geringem Mass vorhanden oder durch die Erkrankung deutlich eingeschränkt, ist mit einem erschwerten Eingliederungsverlauf zu rechnen. Belastend für IV-BB ist in diesem Zusammenhang, dass persönliche Ressourcen in einer solchen Situation nur unter erhöhtem Aufwand über einen längeren Zeitraum hinweg wieder aufgebaut werden können. Kurz: es muss in der IV-BB stets mit dem gearbeitet werden, was an Möglichkeiten vorhanden ist.

d) Existenzielle Nöte

Nebst den gesundheitlichen Problemen belasten finanzielle Schwierigkeiten, existenzielle Verunsicherungen und Sorgen verschiedenster Art die Versicherten. Der Umgang damit kostet sie Kraft und Energie. Vor allem bei längerer

Arbeitsunfähigkeit oder bei bereits eingetretenem Arbeitsplatzverlust ist die Unsicherheit bezüglich ihrer Zukunft für viele Versicherte kaum auszuhalten. Menschen unter solchen Umständen zu begleiten, ist grundsätzlich belastend. Angesichts der manchmal tragischen Schicksale gilt es, eine professionelle Distanz zu wahren, was sich in einigen Situationen als schwierig erweisen kann.

e) Interdisziplinarität

IV-BB arbeiten nicht „im stillen Kämmerchen“. Das IV-Verfahren erfordert geradezu eine Zusammenarbeit mit internen und externen Fachpersonen, u.a. mit Ärzten, Therapeuten, Eingliederungsverantwortlichen in Institutionen, aber auch mit Arbeitgebern oder Anwälten. Jede involvierte Partei agiert aus einer anderen Optik, vertritt andere Interessen und verfolgt unter Umständen sogar andere Ziele. IV-BB haben im Rahmen ihrer Funktion durchaus Handlungsspielräume und Entscheidungsbefugnisse, sind dabei aber auf die Kooperation der involvierten Personen angewiesen. Es braucht viel Kommunikations- und Koordinationsgeschick, um alle Interessen unter einen Hut zu bringen und die Eingliederung so zielführend wie möglich zu begleiten. Ist die Kommunikation einmal gestört, z.B. durch auftretende Konflikte, wird die Zusammenarbeit schwierig. Belastend für IV-BB in diesem Zusammenhang ist, dass sie als Fallführende gegenüber allen Parteien verantwortlich sind und aufgrund der divergierenden Interessenslagen mitten ins „Kreuzfeuer“ geraten können. Es braucht Durchhaltewille und einen klaren Stand, um in solchen Situationen Ruhe zu bewahren.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass IV-BB in ihrer Tätigkeit durchaus *spezifischen psychosozialen Belastungsfaktoren* ausgesetzt sind, die Stress verursachen und damit die eigene Gesundheit beeinflussen können. Dabei sind allgemeine organisationale Rahmenbedingungen vorerst ausgeklammert worden, weil sich IV-Stellen diesbezüglich stark unterscheiden. Innerbetriebliche Abläufe und Prozesse, Handlungsspielraum, Entscheidungsgewalt und teilweise auch Tätigkeitsinhalte sind aufgrund der kantonalen Organisation der IV nur schwer miteinander vergleichbar. Inwieweit sich spezifische organisationale Stressoren bei einigen langjährig tätigen IV-BB auswirken, wird der empirische Teil dieser Arbeit näher beleuchten.

3. Theoretische Grundlagen

3.1. Arbeit und Gesundheit

Arbeit nimmt in unserer Gesellschaft einen hohen Stellenwert ein. Neben der Sicherung der finanziellen Lebensgrundlage erfüllt sie weitere wichtige Funktionen wie Aktivität, soziale Einbindung, Zeitstrukturierung und Möglichkeiten zur Entfaltung von individuellen Fähigkeiten und Neigungen. Arbeitstätigkeit hat folglich wichtige, psychologisch relevante Eigenschaften. Durch Arbeit formen sich Qualifikationen, Handlungsweisen und Einstellungen. Ihre Einbettung in gesellschaftliche Zusammenhänge wirkt zudem sinnstiftend (Glaser & Seubert, 2014). Fallen diese Funktionen weg, z.B. durch Arbeitslosigkeit, ist längerfristig die psychische und oftmals auch auf dem Hintergrund eines erhöhten Risikoverhaltens die physische Gesundheit gefährdet. Der Zusammenhang zwischen erhöhtem Krankheitsrisiko und langandauernder Arbeitslosigkeit wurde durch verschiedene Studien belegt (BFS, 2014; DGB, 2010; Gollac & Volkoff, 2007).

Nach Ryan und Deci (2000) erfüllt Arbeit für die meisten Menschen die Bedürfnisse nach *Kompetenz*, *Autonomie* und *sozialer Zugehörigkeit*. Kompetenz umfasst dabei das Bedürfnis, Verhaltensweisen erfolgreich ausüben zu können, bspw. die Präsentation eines anspruchsvollen Projektes bei einem Kunden. Autonomie wird verstanden als das angeborene Bedürfnis, sein eigenes Handeln kontrollieren zu können (Diedrich, Fischer, Kleinlercher & Rössler, 2015). Dies bezieht sich gemäss den Autoren weniger auf die konkreten Merkmale des Arbeitsalltages (z.B. Arbeitszeitgestaltung im Rahmen organisationaler Vorgaben), sondern stärker auf eine psychologische Freiheit. Autonomie in diesem Sinne verstanden entsteht z.B. dann, wenn sich Menschen selber „innere“ Deadlines setzen und sich damit eine Verpflichtung auferlegen, bis wann sie eine Arbeit erledigt haben möchten. Soziale Zugehörigkeit, also das Bedürfnis nach menschlicher Nähe und Wärme in Form regelmässiger positiver Interaktion, entsteht im Arbeitskontext genauso wie im Privatleben durch Beziehungen von hoher Qualität (Diedrich et al., 2015). Solche Beziehungen sind immer durch gegenseitige Wertschätzung geprägt.

Arbeit beinhaltet also viel mehr als nur Mühe, Plage oder Kraftaufwand. Arbeit bedeutet gleichzeitig Wirkungs- und Gestaltungsfeld, das dem Leben Sinn gibt und die individuelle Weiterentwicklung fördert (Sonntag, 2007). Arbeitstätigkeit

formt den Menschen und der Mensch wiederum formt und beeinflusst seine Arbeit. Diese wechselseitige „Formung“ kann allerdings auch negative Auswirkungen zeitigen.

3.1.1. Belastung und Stress in der Arbeitswelt

Erwerbstätigkeit trägt immer auch das Risiko von Belastung, Überbelastung und Stress in sich. In den vergangenen Jahrzehnten haben insbesondere *psychosoziale* Belastungen im Zusammenhang mit der Arbeitsorganisation an Bedeutung gewonnen (BFS, 2014). Die sich rasant gewandelte Arbeitswelt, der enorme Zeitdruck, die ständige Erreichbarkeit und stetig steigende Anforderungen sind u.a. Quellen von Stress und Erschöpfung. So hat in den letzten 10 Jahren der Stress der Erwerbstätigen in der Schweiz um 30 Prozent zugenommen; ein Drittel der Befragten aus der Online-Erhebung im Jahr 2014 haben sich als häufig oder sehr gestresst bezeichnet (Gesundheitsförderung Schweiz, 2014; vgl. auch SECO 2010). Absenzen im Zusammenhang mit Stresserleben sind in den letzten Jahren denn auch stetig gestiegen. Beschwerden wie Depression, Burnout, Schlaflosigkeit, psychosomatische Erkrankungen im Allgemeinen oder auch chronische Rückenschmerzen werden zu den Stress-Folgeerkrankungen gezählt. Diese können zu Leistungseinschränkung, Arbeitsausfall, medizinischer Behandlung, Rehabilitation, Wiedereingliederung oder auch zu einer IV-Rente führen. Tatsächlich ist die IV-Neurentenquote seit dem Jahr 2000 aufgrund von *psychisch bedingten* Erkrankungen überdurchschnittlich angestiegen (BFS, 2015). Bei den meisten anderen Invaliditätsursachen ist die Zahl der Rentenbezüger hingegen rückläufig.

Es existiert heute eine Vielzahl stresstheoretischer Modelle, die aus unterschiedlicher Perspektive die Entstehung von Stress zu erklären versuchen mit dem Ziel, daraus handlungsleitende (präventive) Massnahmen abzuleiten. Bisherige Forschungsergebnisse der Stressforschung haben allerdings deutlich gemacht, dass Stress ein schillernder Begriff ist, hinter dem sich ein höchst kompliziertes Phänomen verbirgt. Bereits im Jahr 1989 haben Antoni und Bungard festgestellt, dass es nicht sinnvoll ist, nach monokausalen Zusammenhängen zu suchen, da es sich bei Stressphänomenen um komplexe Wechselwirkungen handelt, die in komplizierten Rückkoppelungsprozessen

miteinander verbunden sind. Zudem sind subjektive Wahrnehmungen und Interpretationen bei den stressauslösenden Faktoren (Stressoren) entscheidend. Die individuelle Stressreaktion eines Menschen kann daher nicht auf physiologische Variablen reduziert werden, sondern muss als dynamisches und vielschichtiges Reaktionsmuster verstanden werden (Antoni & Bungard, 1989). Das hat die Stressforschung vor einige methodische und methodologische Probleme gestellt, weil das naturwissenschaftlich orientierte, experimentelle Paradigma in erster Linie für die Untersuchung (mono-)kausaler Zusammenhänge im Rahmen eines statischen Modells geeignet ist (ebd.). Die moderne Stressforschung hat darauf reagiert, indem sie die frühen physiologischen resp. reaktions- (vgl. Selye, 1981) und reizzentrierten Theorien (vgl. Holmes & Rahe, 1967) der Arbeitsmedizin und Arbeitswissenschaften um (arbeits-)psychologische, kognitiv ausgerichtete Stressmodelle erweitert hat.

In der Medizin wiederum hat die epidemiologische Risikofaktorenforschung der 1950er Jahre den Weg bereitet, um systematisch *soziale und psychologische* Faktoren zum Krankheitsgeschehen zu untersuchen (Pauls, 2013). Diese Forschung war grundlegend für das Entstehen des *biopsychosozialen Modells* von George L. Engel, einem Psychiater, der in den späten 1970er Jahren die materialistisch-reduktionistische Ausrichtung der Medizin kritisierte. Die durch sein Modell angestossene Einbeziehung mikrosozialer und makrosozialer Variablen hat gemäss Pauls (2013) zu einer Veränderung des Verständnisses von Gesundheit und Krankheit geführt.

3.2. Stressmodelle

Modelle der jüngeren Stressforschung beziehen sich auf einige grundlegende Konzepte und Ansätze aus der arbeitswissenschaftlichen Forschung. Zwei der Konzepte sind für diese Arbeit besonders relevant: das Belastungs-Beanspruchungskonzept von Rohmert und Rutenfranz (1975) und das transaktionale Stressmodell von Lazarus (Lazarus & Folkman, 1984). Sie bilden die Grundlage für das *arbeitspsychologische Stressmodell* (Bamberg, Keller, Wohlerdt & Zeh, 2012; Bamberg, 2007), worauf der empirische Teil der Arbeit aufbaut.

3.2.1. Definition Stress

Lazarus und Folkman (1984) definieren Stress als Beziehung zwischen Person und Umwelt, die von der Person als ihre eigenen Ressourcen auslastend oder überschreitend und als ihr Wohlbefinden gefährdend bewertet wird. Der Begriff „transaktional“ im Modell von Lazarus bezieht sich auf diese Beziehung zwischen Person und Umwelt und betont deren dynamische Wechselwirkung.

Nach Greif (1991, S. 13) ist Stress „...ein subjektiv intensiv unangenehmer Spannungszustand, der aus der Befürchtung entsteht, dass eine stark aversive, subjektiv zeitlich nahe (oder bereits eingetretene) und subjektiv lang andauernde Situation sehr wahrscheinlich nicht vollständig kontrollierbar ist, deren Vermeidung aber subjektiv wichtig erscheint“. Diese Stressdefinition berücksichtigt ebenfalls den transaktionalen Moment der Entstehung von Stress, da er als Prozess verstanden wird, welcher aus der Bewertung einer Situation entsteht (Bamberg et al., 2012).

Richter und Hacker (1998, S. 125) konzipieren Stress „...als Reaktion auf unannehmbare oder bedrohlich erlebte, konflikthafte Fehlbeanspruchung, erwachsend aus starken Über- oder Unterforderungen der Leistungsvoraussetzungen bzw. dem Infragestellen wesentlicher Ziele einschliesslich sozialer Rollen“.

Auch Zapf und Semmer (2004) verstehen Stress als Ungleichgewicht des Verhältnisses zwischen Mensch und Situation. Anforderungen und Möglichkeiten zur Bewältigung entsprechen sich nicht. Gemäss den Autoren lassen sich Stressdefinitionen in zwei Gruppen einteilen. Eine Gruppe von Autoren bezeichnet jede Form von Ungleichgewicht als Stress, unabhängig davon, ob positiv oder negativ. Andere betonen die Qualität des Erlebens, d.h. sie fokussieren auf die negative Emotion. Beiden Betrachtungsweisen ist gemeinsam, dass sie die *Reaktion der Person* als entscheidend ansehen. Wird eine Situation als Bedrohung des Wohlbefindens wahrgenommen (vgl. Lazarus, 1999), liegt Stress vor, auch wenn die Person eine unspezifische Stressreaktion zeigt (vgl. Selye, 1981). Zapf und Semmer (2004, S. 1011) definieren Stress demnach wie folgt: „Stress ist ein subjektiv unangenehmer Spannungszustand, der aus der Befürchtung entsteht, eine aversive Situation nicht ausreichend bewältigen zu können“. Im Unterschied zur arbeitswissenschaftlichen Konzeption von Belastung und Beanspruchung als neutrales Konstrukt (vgl. folgendes Kapitel), wird Stress

somit als *negativ erlebte Beanspruchung* definiert und kann deshalb als Unterkategorie von Beanspruchung verstanden werden (Semmer, Grebner & Jacobshagen, 2006). Stress ist insbesondere verbunden mit (tatsächlichem oder vermeintlichem) Kontrollverlust, der mit Gefühlen des Ausgeliefertseins, der Hilflosigkeit und Bedrohung einhergeht (Ulrich, 2011). Ob Stress entsteht, ist also entscheidend davon abhängig, ob eine Person tatsächlich oder vermeintlich in der Lage ist, einen potenziellen Stressor, z.B. Zeitdruck oder Konflikt mit einem Vorgesetzten, zu bewältigen.

3.2.2. Belastungs-Beanspruchungskonzept

Die Begriffe Belastung und Beanspruchung werden in der Stressforschung häufig synonym verwendet, sind aber voneinander abzugrenzen. Die Forschung in diesem Themenbereich basiert auf der ursprünglichen arbeitspsychologischen *Ermüdungsdiagnostik*, welche einerseits zurückgeht auf die psychiatrische Beurteilung der geistigen Leistungsfähigkeit, andererseits auf die Gestaltung des Arbeitszeitregimes im Zuge der Industrialisierung zu Beginn des 20. Jahrhunderts (Richter & Hacker, 1998). Das darauf basierende Belastungs-Beanspruchungskonzept von Rohmert und Rutenfranz (1975) konzentrierte sich zunächst auf Umgebungsbelastungen wie Lärm, Hitze oder Schadstoffe. Seit den achtziger Jahren sind psychische Belastungen und Beanspruchungen in den Vordergrund gerückt. Das Modell konzipiert Belastungen als objektive, *von aussen* auf den Menschen einwirkende Faktoren. Beanspruchung hingegen bezieht sich auf die unmittelbaren Auswirkungen von Belastung auf den Menschen. Dieses Verständnis von Belastung und Beanspruchung wurde in die entsprechende deutsche Normierung von 1987 übernommen. „Als psychische Belastung wird die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von aussen auf den Menschen einwirken, verstanden“ (Kauffeld & Hoppe, 2014, S. 343). Als psychische Beanspruchung hingegen bezeichnet man „...die individuellen, zeitlich unmittelbaren Auswirkungen der psychischen Belastung auf den Menschen“ (ebd.).

Vorteil dieses Konzeptes ist gemäss Bamberg (2007) die relativ einfache Umsetzung in handlungsleitende Vereinbarungen, bspw. zur Gestaltung von Arbeitsbedingungen hinsichtlich zumutbarer resp. gesundheitsgefährdender

Belastungsintensitäten. Trotz dieser hohen praktischen Relevanz ist gemäss der Autorin zu kritisieren, dass sich das Konzept kaum vom Stimulusbegriff des Behaviorismus unterscheidet. Das breite, neutrale Verständnis steht zudem im Widerspruch zum Alltagsverständnis, welches den Begriff der Belastung in der Regel negativ konnotiert. Weiter ist gemäss Bamberg et al. (2012) kritisch zu würdigen, dass bei den psychischen Belastungen jeder Reiz in Frage kommen kann. Psychische Belastungen können jedoch oft nur im Zusammenhang mit kognitiven oder emotionalen Prozessen beschrieben werden. Durch die Beschränkung auf einfache Ursache-Wirkung-Zusammenhänge bleiben folglich komplexe psychosoziale Belastungen und Mensch-Umwelt-Beziehungen vielfach ausgeklammert (vgl. Bamberg, Busch & Ducki, 2003).

3.2.3. Transaktionales Stressmodell

Als kognitiver Erklärungsansatz für die Entstehung von Stress ist das transaktionale Modell von Lazarus (Lazarus & Folkman, 1984) eines der einflussreichsten und bekanntesten Stressmodelle. Im Fokus steht nicht mehr die Identifikation von bestimmten Stressoren oder die unspezifische Reaktion auf gewisse Reize, sondern die Interaktion der Person mit ihrer Umwelt. Hier spielen Prozesse der kognitiven und emotionalen Bewertung einer Situation eine wesentliche Rolle. Handlungskompetenzen, Bewältigungsmöglichkeiten und andere der Person zur Verfügung stehende Ressourcen beeinflussen das Stressgeschehen. Der Mensch ist nicht länger passiv eingebunden, sondern aktiv an der Entstehung und Entwicklung von Stress beteiligt. Gemäss Bamberg et al. (2012) sind es genau diese Bewertungs- und Bewältigungsprozesse, die erklären können, warum sich psychische Belastungen nicht bei allen Menschen gleich auswirken.

Gemäss Lazarus und Folkman (1984) kommt es dann zu Stress, wenn die Person eine bestimmte Person-Umwelt-Situation als besonders herausfordernd, bedrohlich oder potenziell schädlich für ihr Wohlergehen bewertet. Nicht die objektiven (äusseren) Umstände sind also entscheidend, sondern die subjektive Einschätzung der Umwelt durch die Person. Lazarus unterscheidet dabei zwischen primärer und sekundärer Bewertung. Die erste Bewertung (*Primary Appraisal*) bezieht sich auf die Einschätzung des Ereignisses hinsichtlich des eigenen Befindens. Diese Beurteilung umfasst drei Qualitäten: irrelevant,

günstig/positiv und stressend. Nur im letzten Fall ist eine Anpassungsreaktion erforderlich, um das Ereignis zu bewältigen (Semmer & Zapf, 2004). Die Einschätzung als stressend ist ebenfalls in drei unterschiedliche Qualitäten eingeteilt: Schädigung, Bedrohung (als antizipierte Schädigung) und Herausforderung (Problem wird als bewältigbar beurteilt). In der sekundären Bewertung (*Secondary Appraisal*) werden die Bewältigungsfähigkeiten und die situativen Bewältigungsmöglichkeiten hinsichtlich des Umgangs mit den Stressoren eingeschätzt. Das heisst, es wird überprüft, ob die Situation mit den verfügbaren Ressourcen bewältigt werden kann. Bei einer nicht ausreichenden Bewertung wird eine Stressreaktion ausgelöst. Gemäss Lazarus und Launier (1981) werden die Fähigkeiten, die eine Person für verfügbar hält, „...psychologisch den vorhandenen Gefahren und Schädigungen gegenübergestellt und bilden einen entscheidenden kognitiven Faktor in der Entstehung der psychologischen Stressreaktion“ (S. 240). Nachgeordnet zu den beiden Bewertungsprozessen findet eine Neubewertung statt (*Reappraisal*). Dieser Rückkoppelungsmechanismus verarbeitet Informationen in Bezug auf die Veränderungen in der Umwelt sowie hinsichtlich des eigenen Bewältigungsverhaltens. Die Neubewertungen führen nach Lazarus und Launier (1981) wieder zum Ausgangspunkt für primäre und sekundäre Bewertungsprozesse. Die sekundären Bewertungen finden jedoch nicht notwendigerweise nach den primären statt. Es ist gemäss Zapf und Dormann (2006) im Gegenteil davon auszugehen, dass sich die Prozesse gegenseitig stark beeinflussen.

Die Komplexität des Modells mit den mehrschichtigen Zusammenhängen und Auswirkungen der postulierten Prozesse zwischen Mensch und Umwelt erschweren eine empirische Überprüfung. Laut Greif (1991) lassen sich in der Fachliteratur allerdings verschiedene Taxonomien *arbeitsbezogener* Faktoren finden, die empirisch mit psychologischen und physiologischen Stressindikatoren zusammenhängen und deshalb als Stressoren bezeichnet werden. Empirisch wurde diese Annahme seither mehrfach bestätigt (vgl. Igic, Keller, Brunner, Wieser, Elfering & Semmer, 2014).

Das transaktionale Stressmodell konzipiert Stress als Ungleichgewicht in der Beziehung zwischen Person und Umwelt. Die Bewertung des Individuums bestimmt, ob Stress vorliegt oder nicht. Die Bedeutung objektiver Stressfaktoren

(z.B. Zeitdruck, Arbeitsmenge, fachliche Überforderung) wird nicht berücksichtigt. Diese individuumszentrierte Sicht ist daher aus arbeitspsychologischer Perspektive vielfach kritisiert worden (Greif, 1991).

3.2.4. Arbeitspsychologisches Stressmodell

Es handelt sich um eine Erweiterung des transaktionalen Stressmodells. Die Entstehung von Stress wird als Prozess betrachtet und berücksichtigt Risikofaktoren/Stressoren, aber auch Ressourcen, welche den Umgang mit Stressoren unterstützen oder moderieren. Zudem werden Bewertungs- und Bewältigungsprozesse integriert. Ein Vorteil dieses Modells ist, dass sowohl situative (z.B. spezifische Merkmale einer Arbeitstätigkeit) als auch personale Faktoren (z.B. durch Krankheit entstandene oder persönlichkeitsbezogene, genetisch bedingte) berücksichtigt werden. Die ausschliesslich individuelle Perspektive des transaktionalen Modells wird hier durch die Berücksichtigung von Risikofaktoren resp. Stressoren überwunden und erweitert, was folgende Abbildung veranschaulicht:

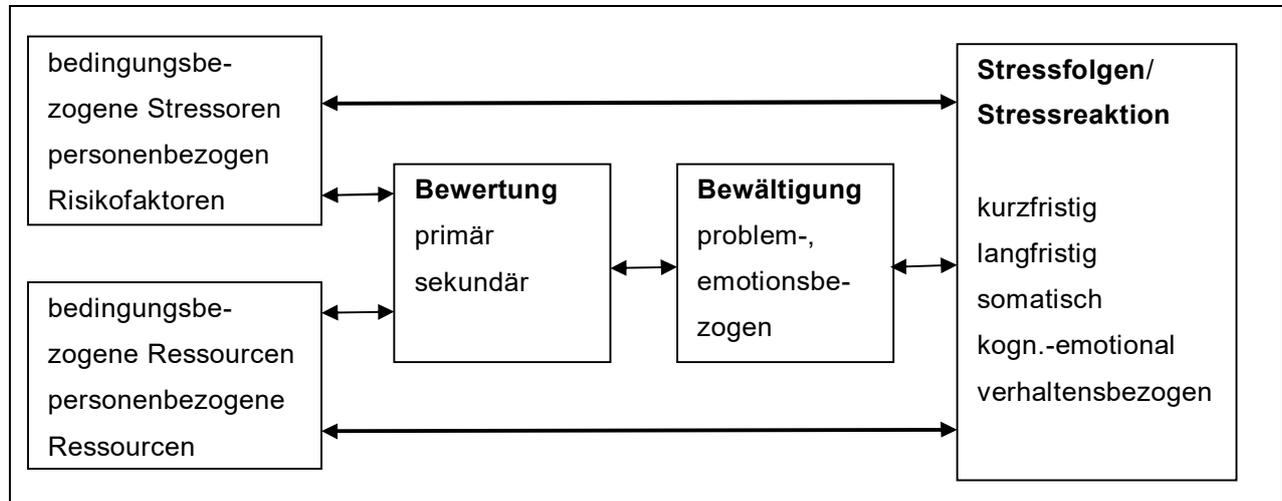


Abbildung 1: Stressprozess (nach Bamberg, 2007, S. 144)

Zwischen den Faktoren und den Prozessen bestehen Wechselwirkungen, welche das individuelle Stressgeschehen beeinflussen. Wie in Kapitel 3.2.3. (S. 17) erläutert, wird zwischen primärer und sekundärer Bewertung unterschieden. Die primäre Bewertung bezieht sich auf die Beurteilung einer Situation und kann dabei von der sekundären (Beurteilung der Bewältigungsmöglichkeiten und -fähigkeiten) beeinflusst werden. Das Bewältigungsverhalten kann problem- oder

emotionsbezogen ausfallen und beide Formen sind im Umgang mit stressigen Ereignissen bedeutsam. Eine problemorientierte Stressbewältigung hat gemäss Brinkmann (2014) zum Ziel, die Problem- bzw. Konfliktbedingungen zu verändern, während bei der emotionsbezogenen Bewältigung versucht wird, die Belastungssymptome sowie negative Gefühle zu regulieren. Abhängig von der Situation und der Einschätzung der betroffenen Person steht die eine oder andere Bewältigungsstrategie im Vordergrund bzw. auch eine Kombination aus beiden.

Stressfolgen entstehen kurz- und langfristig. Kurzfristige somatische Auswirkungen sind bspw. die Ausschüttung von Hormonen (Cortisol, Adrenalin, Noradrenalin) oder die Erhöhung des Blutdrucks und der Herzfrequenz. Psychische Folgen lassen sich durch Gefühle wie Ärger, Frustration, Ängstlichkeit, Gereiztheit oder psychische Ermüdung feststellen. Auf der Verhaltensebene kann sich dies in Leistungsschwankungen oder in einer erhöhten Fehleranfälligkeit zeigen (Bamberg et al., 2012). Langfristige körperliche Reaktionen können gemäss den Autoren in organische Krankheiten oder in psychosomatische Beschwerden münden. Auf der psychischen Ebene kann chronischer Stress zu Depressivität, Ängstlichkeit oder Arbeitsunzufriedenheit führen. Verhaltensbezogen zeigt sich dies u.a. in einer Zunahme von Absenzen, Leistungsverweigerung, Kündigung oder Suchtverhalten.

In den folgenden Kapiteln werden die für diese Arbeit relevanten arbeitsbezogenen und personenabhängigen Stressoren und Ressourcen dargestellt.

3.3. Stressoren

Stressoren können als externe oder innerpsychische Stimuli aufgefasst werden, die mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Stressreaktionen in Form von psychischen Zuständen oder Verhaltensweisen führen (Sonntag, Frieling & Stegmaier, 2012). Stressoren werden unterschiedlich klassifiziert, z.B. nach qualitativer oder quantitativer Ausprägung oder aufgrund ihrer Entstehungsart; materiell, sozial, aufgaben-, organisations- oder personenbezogen.

3.3.1. Arbeitsbezogene Stressoren

Arbeits- oder bedingungsbezogene Stressoren können sowohl die Tätigkeit an sich als auch die Unternehmung, den spezifischen Arbeitsplatz, die Arbeitsorganisation, die sozialen Beziehungen oder die physikalische Umgebung betreffen. Beispiele dafür sind Arbeit in einem Grossraumbüro, Arbeitsintensität, Zeitdruck, Teamarbeit oder Umgebungsbelastung wie Lärm. Dabei ist jedoch wie bereits dargelegt immer zu berücksichtigen, dass sich ein Stressor oder Risikofaktor nicht grundsätzlich für jeden Menschen gleich stressauslösend auswirkt.

Arbeitsbezogene Stressoren können wie folgt unterschieden werden:

Arbeitsaufgabe	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitative Unter-/Überforderung (zu eintönig/zu komplex) • Den Fähigkeiten nicht angemessene Aufgaben • Hohe Arbeitsintensität ohne Handlungsspielräume • Schwere emotionale und soziale Anforderungen • Mehrfachbelastung durch multiple Aufgaben • Gefährliche Arbeit
Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> • Intensität: hoher Zeitdruck, Daueraufmerksamkeit • Informationsüberlastung • Häufige Unterbrechungen, Ablenkungen • Widersprüchliche Anweisungen, schlecht vorhersehbare Resultate • Unklare oder zu Konflikten führende Ziele • Grosse Verantwortung für Menschen und Dinge • Nichtvorhersehbarkeit von Ereignissen • Nichtdurchschaubarkeit von Arbeitsabläufen • Nichtbeeinflussbarkeit von Arbeitsbedingungen • Unklares Feedback
Physische Bedingungen	<ul style="list-style-type: none"> • Lärm, Hitze, Lichtverhältnisse • Grossraum- resp. Einzelbüro • Einseitige Körperhaltung
Soziale Bedingungen	<ul style="list-style-type: none"> • Unfaire Behandlung • Konflikte, schlechtes Arbeitsklima, Mobbing • Kooperations- und Kommunikationsbarrieren • Mangelnde soziale Unterstützung • Zu grosse Abhängigkeiten („Kooperationszwänge“)
Organisationale Bedingungen	<ul style="list-style-type: none"> • Führungsverhalten, Führungskultur • Geringer Status und Anerkennung • Wenig Entscheidungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten • Ungenügende Informationspolitik • Unfaire Lohnpolitik • Mangelnde Zukunftsaussichten (z.B. geringe Arbeitsplatzsicherheit) • Ständige organisationale Veränderungen • Branchenbezogene Merkmale (z.B. Konkurrenzdruck)

Tabelle 1: Stressoren der Arbeit (nach Allenspach & Brechbühler, 2005)

In der heutigen Arbeitswelt entsteht Stress jedoch nicht nur durch vermeintlich objektive Parameter wie Arbeitsmenge oder Multitasking. Vielmehr sind auch die *kommunikativen* Aspekte einer spezifischen Tätigkeit erhebliche Auslöser von Stresserleben. Dies gilt besonders für Dienstleistungs-, Pflege- und andere soziale Berufe, bei denen ein wesentlicher Anteil der Arbeitstätigkeit aus zwischenmenschlichen Interaktionen besteht.

3.3.2. Personenbezogene Stressoren

Zu den personenabhängigen Stressoren gehören genetisch bedingte Merkmale wie körperliche Konstitution oder Eigenschaften der Persönlichkeit, aber auch Risikofaktoren, die sich erst im Lebensverlauf entwickeln wie z.B. psychische Störungen, organische Erkrankungen, sozioökonomischer Status, ungenügendes Ausbildungsniveau, mangelnde soziale Unterstützung. Insbesondere werden geringe soziale Kompetenzen, inadäquate Bewältigungsstile und mangelnde Selbstregulationsfähigkeit dazu gezählt (Zapf & Dormann, 2006). Eine Befragung unter Arbeitsschutzexperten zum Ausmass psychischer Fehlbelastungen ergab, dass zudem vier Personenmerkmale besonders relevant sind: ängstlich-zwanghafte Persönlichkeit, unzureichende Stressbewältigungsstrategien, negatives Selbstwertgefühl und pessimistische Grundhaltung (Paridon, Bindzius, Windemuth, Hanssen-Pannhausen, Boege, Schmidt & Bochmann, 2004). Weiter spielen auch Belastungen aus dem privaten Umfeld eine Rolle, z.B. Doppel- und Mehrfachbelastungen bei erwerbstätigen Eltern, familiäre Konflikte oder finanzielle Nöte.

3.4. Ressourcen

Ressourcen werden als Schutzfaktoren betrachtet, welche auf unterschiedliche Art das Stressgeschehen beeinflussen und auf die Gesundheit einwirken (Sonntag, Frieling & Stegmaier, 2012). Eine Ressource kann sich (direkt) positiv auf das Wohlbefinden und die Gesundheit auswirken oder einen Stressor abschwächen, d.h. eine Moderatorwirkung entfalten. Die Ressource kann in diesem Fall dazu beitragen, dass der Stressor als weniger bedrohlich bewertet wird resp. dass das Individuum über ein grösseres Handlungsspektrum zur Situationsbewältigung verfügt.

Belastungen und gesundheitliche Risiken können gemäss stresstheoretischer Annahme durch den (gezielten) Einsatz von Ressourcen verringert werden. Zu den wichtigen personalen Ressourcen der allgemeinen Lebensbewältigung zählen gemäss Jerusalem (2009): kognitive, motorisch-sensorische, soziale, emotionale Ressourcen sowie Fähigkeit zur Selbstregulation. Ressourcen der Umwelt betreffen z.B. allgemeine materielle oder physische Bedingungen, organisationale und tätigkeitsspezifische Faktoren, aber auch den gesellschaftlichen Kontext.

3.4.1. Arbeitsbezogene Ressourcen

Im arbeitsbezogenen Kontext lassen sich Ressourcen (analog zu den Stressoren) auf Ebene der Arbeitsaufgabe, der Arbeitsorganisation, der sozialen und organisationalen Bedingungen wie auch der physischen Bedingungen betrachten. Ein herausragender Schutzfaktor stellt dabei das *Führungsverhalten* der Vorgesetzten dar, insbesondere was Wertschätzung, Fairness und Unterstützung betrifft (vgl. Badura, Ducki, Schröder, Klose & Macco, 2011). Als wesentlich angesehen werden zudem Aufgabenvielfalt, Handlungsspielraum und Kontrollmöglichkeiten. Zu den arbeitsbezogenen Ressourcen zählen auch Angebote der beruflichen Qualifizierung und Weiterentwicklung, gerechte Entlohnung, soziale Unterstützung durch ein Team oder durch Vorgesetzte sowie Partizipationsmöglichkeiten (Sonntag, Frieling & Stegmaier, 2012).

3.4.2. Personenbezogene Ressourcen

Personenbezogene Ressourcen ermöglichen einen besseren Umgang mit stressrelevanten Situationen, so dass Menschen seltener von physischen oder psychischen Beeinträchtigungen betroffen sind. Sie sind wie personenabhängige Stressoren entweder biologisch gegeben oder über die Lebensspanne hinweg erworben. Einige dieser Ressourcen haben sich in verschiedenen Untersuchungen als besonders konsistent hinsichtlich der direkten positiven Beziehung zu Merkmalen der Gesundheit gezeigt: Selbstwirksamkeit, Widerstandsfähigkeit („hardiness“), Kohärenzgefühl und internale Kontrollüberzeugungen (Sonntag et al., 2012). Aber auch gut entwickelte Problemlösefähigkeiten, soziale Kompetenzen, berufliche Qualifikationen und Persönlichkeitsmerkmale wie Offenheit für Neues, Flexibilität oder Intelligenz gehören dazu. Ebenfalls spielen Ressourcen des engeren sozialen/familiären

Umfelds eine grosse Rolle, da sich *soziale Unterstützung* direkt positiv auf das psychische Befinden auswirkt, indem sie hilft, Stress in Form alltäglicher Belastungen oder kritischer Lebensereignisse wirksam zu bewältigen (Brinkmann, 2014; Zapf & Dormann, 2006).

Eine besondere Form personenabhängiger Ressourcen stellt die *Resilienz* dar. Wie dargelegt leiden nicht alle Menschen in gleichen oder ähnlichen Arbeitsbedingungen auch gleichermassen unter Stress. Was eine Person als Überforderung oder Zumutung wahrnimmt, bedeutet für einen anderen Menschen eine willkommene Herausforderung. Solche Unterschiede im Stresserleben können u.a. auch mit dem Konstrukt der Resilienz erklärt werden.

3.4.3. Resilienz

In der Psychologie spricht man gemäss Leipold (2015, S. 18) von Resilienz, wenn eine erfolgreiche Anpassung gelingt, obwohl widrige Umstände vorliegen oder vorgelegen haben. Resilienz entwickelt sich über die Lebensspanne, was Werner (2007, S. 48) wie folgt auf den Punkt bringt:

„Um das Phänomen der Resilienz zu verstehen, brauchen wir eine Zeitperspektive, da Resilienz keine Persönlichkeitseigenschaft ist, sondern das Endprodukt von Prozessen, bei denen es nicht um die Beseitigung, sondern das „Abfedern“ von Risiko und Stress und somit um die Ermöglichung eines erfolgreichen Umgangs damit geht“.

Welter-Enderlin und Hildenbrand (2010, S. 13) verstehen Resilienz als „...Fähigkeit von Menschen, Krisen im Lebenszyklus unter Rückgriff auf persönliche und sozial vermittelte Ressourcen zu meistern und Anlass für Entwicklung zu nutzen“. Resilienz bedeutet nach diesem Verständnis *psychische Widerstandskraft* und setzt gewisse soziale oder individuelle Ressourcen bereits voraus. Das Auftreten von Resilienz ist an zwei Bedingungen geknüpft: eine schwierige Lebenssituation und deren erfolgreiche Bewältigung. Übertragen auf Belastungen im Arbeitskontext entspricht die erste Bedingung bspw. Zeit- und Termindruck, Informationsüberflutung, Konkurrenzdruck oder permanente Erreichbarkeit. Die zweite Bedingung erfolgt durch personenbezogene Ressourcen und Schutzfaktoren.

In der Resilienzforschung werden denn auch Risiko- und Schutzfaktoren als wichtige Voraussetzungen für resilientes Verhalten gesehen. Sie beeinflussen sich gegenseitig in einem komplexen Wirkmechanismus. Allerdings sind Schutzfaktoren nicht einfach als Gegenteil von Risikofaktoren zu verstehen. Fröhlich-Gildhoff und Rönnau-Böse (2014, S. 19) weisen in diesem Zusammenhang darauf hin, „...dass ein fehlender Schutzfaktor als Risikofaktor gesehen werden kann, aber nicht umgekehrt, da das alleinige Fehlen von Risikofaktoren an sich keinen Schutz darstellt“. Schutzfaktoren lassen sich unterscheiden in personale, soziale und soziokulturelle Faktoren. Sechs *übergreifende personenbezogene* Resilienzfaktoren konnten gemäss den Autoren in mehreren Untersuchungen identifiziert werden:

- **Selbstwahrnehmung**, um seine Stärken/Schwächen einzuschätzen
- **Selbststeuerung**, um auf Emotionen und Spannungen angemessen zu reagieren
- **Selbstwirksamkeit** im Sinne von Vertrauen und Zuversicht in sich selber, die belastende Situation meistern zu können
- **Soziale Kompetenz**, um Konflikte lösen zu können
- **Bewältigungskompetenzen** im Umgang mit Stress
- **Problemlösefähigkeiten**, um in schwierigen Situationen angemessene Entscheidungen zu treffen

Resilienz ist nicht als statisches Personenmerkmal zu verstehen, sondern als dynamischer Anpassungs- und Entwicklungsprozess. Resilienzfaktoren können daher in jedem Lebenszyklus erworben und gelernt werden. Die Schutzfaktoren des Resilienzkonstrukts überschneiden sich weitgehend mit den vorgängig beschriebenen personenbedingten Ressourcen, was ihre Bedeutung in Bezug auf Stresserleben und Stressfolgen nochmals verdeutlicht. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass Resilienz als Zusammenspiel verstanden werden muss von persönlichen Kompetenzen (z.B. Strategien von Bewältigung, persönliche Zielstruktur) sowie sozialen Strukturen und kulturellen Förderungsangeboten (z.B. Beruf, Familie, Freizeit, Weiterbildungsoptionen), die zur Verfügung stehen. Diese kanalisieren und beeinflussen ihrerseits die Entwicklung von individuellen Bewältigungskompetenzen (Leipold, 2015, S. 19).

3.5. Schlussfolgerungen aus der Theorie

Das arbeitspsychologische Stressmodell betrachtet Stress als einen Prozess, der zum einen personen- und bedingungsbezogene Faktoren berücksichtigt, zum anderen aber auch Bewertungs- und Bewältigungsprozesse des Individuums miteinbezieht. Der Fokus dieser Arbeit liegt auf dem individuellen Erleben von langjährigen IV-Berufsberatenden in Bezug auf spezifische psychosoziale Belastungen durch ihre Arbeit. In der Interviewstudie wurde daher der Schwerpunkt einerseits auf *Aspekte der Persönlichkeit* gelegt, um individuelle Ressourcen und Bewältigungsstrategien herauszuarbeiten, andererseits *IV-spezifische resp. organisationale Rahmenbedingungen* abgefragt, um eine Einschätzung über bedingungsbezogene Ressourcen und Stressoren zu erhalten.

Folgt man den Prämissen aus der Stresstheorie, bleiben Individuen dann von Stressfolgeerkrankungen verschont, wenn subjektiv wahrgenommene Ressourcen in einem genügenden Ausmass vorhanden sind, um erlebten Stress zu kompensieren oder zumindest abzuschwächen. Solche Ressourcen können förderliche Bewertungen, mentale Einstellungen und Verhaltensweisen beinhalten, aber auch spezifischen Bedingungen der Arbeitstätigkeit an sich zugeordnet werden. Durch die arbeitspsychologische Forschung weiss man heute, dass es einige wichtige arbeitsbezogene Faktoren gibt, welche in einem direkten Zusammenhang stehen mit Stresserleben: Bedingungen der Arbeitsorganisation und der spezifischen Tätigkeit, soziale und organisationale Bedingungen und in kleinerem Ausmass auch die physikalische Umwelt. Es kann zudem davon ausgegangen werden, dass langjährig tätige IV-BB in ihrer Berufslaufbahn immer wieder schwierige Situationen zu meistern hatten, so dass sich Resilienz in Form von individuellen Bewältigungskompetenzen entwickeln konnte.

4. Methode

In dieser Arbeit wird der Frage nach Ressourcen und Stressoren bei langjährig tätigen IV-Berufsberatenden nachgegangen. Für die Beantwortung der eingegrenzten Fragestellung, welche persönlichen und/oder organisationalen Ressourcen IV-BB nutzen, um ihre Aufgabe trotz hoher Belastung gut zu bewältigen, eignet sich ein qualitatives, halbstrukturiertes Verfahren, bei dem nach Wittkowski (1994) die Interviewerin einen Leitfaden mit vorformulierten, offenen Fragen verwendet. Bei diesem Ansatz werden aus dem Theorierahmen Vorannahmen abgeleitet und Kategorien erarbeitet. Auf Grundlage dieser Kategorien wird dann der Leitfaden entwickelt. Den Befragten ist eine freie Artikulation möglich, weil keine Antworten vorgegeben werden. Dabei wird sowohl den Befragten als auch der Interviewerin ein gewisser Entfaltungsspielraum eröffnet. Dieser ermöglicht es, Inhalte zu berücksichtigen, die nicht im Leitfaden vorgesehen sind, aber dennoch zum thematischen Rahmen passen.

Den Teilnehmenden wurde zusätzlich ein Fragebogen zu arbeitsbezogenem Verhaltens- und Erlebensmuster (AVEM-44, Kurzform) abgegeben. Daraus lassen sich Hinweise gewinnen zum Engagement für die beruflichen Anforderungen, zur Widerstandskraft gegenüber den damit verbundenen Belastungen und zu den Emotionen resp. Lebensgefühlen, welche die Berufstätigkeit begleiten (Schaarschmidt & Fischer, 2001, S. 15). Das diagnostische Verfahren unterscheidet vier Bewältigungsmuster:

- **Muster G:** gesundheitsförderliches Verhaltens- und Erlebensmuster
Deutliche, aber nicht exzessive Ausprägung im Arbeitsengagement bei erhaltener Distanzierungsfähigkeit in Bezug auf die Arbeitsprobleme, offensives Bewältigungsverhalten und Widerstandsfähigkeit gegenüber Belastungen, positives Lebensgefühl („psychische Gesundheit“)
- **Muster S:** auf Schonung (oder Schutz) orientiertes Verhaltens- und Erlebensmuster
Geringes Arbeitsengagement bei starker Distanzierung gegenüber Arbeitsproblemen, psychische Widerstandsfähigkeit gegenüber Belastungen, (relative) Zufriedenheit
- **Risikomuster A:** gesundheitsgefährdendes Verhaltens- und Erlebensmuster
Überhöhtes Engagement und geringe Distanzierung in Bezug auf Arbeitsprobleme (Tendenz zur Selbstüberforderung), verminderte psychische Widerstandsfähigkeit gegenüber Belastungen, eingeschränktes Lebensgefühl
- **Risikomuster B:** gesundheitsgefährdendes Verhaltens- und Erlebensmuster
Geringe Ausprägung im Arbeitsengagement (bevorzugt in der Bedeutsamkeit der Arbeit und im beruflichen Ehrgeiz), starke Resignationstendenz und verminderte psychische Widerstandsfähigkeit gegenüber Belastungen, deutlich eingeschränktes Lebensgefühl

Obwohl der AVEM als Momentaufnahme den aktuellen IST-Zustand misst und damit keine hohe Retest-Reliabilität aufweist, kann er als ressourcenorientiertes Verfahren zur Messung von Persönlichkeitsmerkmalen Informationen liefern zu Einstellungen und persönlichen Haltungen in den erwähnten Merkmalsbereichen.

4.1. Datenerhebung

Für die leitfadengestützte Erhebung wurden fünf IV-Berufsberatende und ein Berufsberater einer beruflichen Abklärungsstelle der IV (BEFAS) befragt, die zwischen 9 und 30 Jahren in ihrer Funktion tätig sind. Die Stichprobe bestand aus zwei Frauen und vier Männern im Alter zwischen 41 und 63 Jahren. Fünf Personen verfügen, teilweise nebst anderen beruflichen Grundbildungen, über einen universitären oder Fachhochschulabschluss in Psychologie, eine Person ist als ausgebildete Sekundarlehrperson in die Berufsberatung umgestiegen. Alle Interviewten haben eine berufsberaterische Weiterbildung absolviert, entweder im Studiengang des SECO, im universitären Nachdiplomstudiengang (NABB) oder in einem integrierten Lehrgang der Hochschule für Angewandte Psychologie (HAP/IAP). Alle Befragten leben in einer (teilweise langjährigen) Partnerschaft, zwei Interviewpartner haben Kinder. Die Interviews wurden im Zeitraum Ende Juni bis Ende Juli 2016 auf den IV-Stellen der Befragten und mit zwei Personen in Privatwohnungen durchgeführt und dauerten zwischen 60 bis 90 Minuten. Drei der Interviewpartner waren der Autorin aus dem beruflichen Kontext bekannt, eine Person aus einer früheren Ausbildungsphase und zwei Teilnehmende wurden auf die Empfehlung von Arbeitskollegen hin angefragt.

4.2. Datenerfassung

Die Gespräche wurden mit einem digitalen Aufnahmegerät aufgezeichnet. Da die Interviews in Dialekt stattfanden, wurden sie zur besseren Lesbarkeit bei der Transkription in die hochdeutsche Sprache übertragen. Da aufgrund der Fragestellung nur explizite Inhalte interessierten, wurden Nebensächlichkeiten wie Räuspern, Stocken oder Pausenfüller bei der Transkription weggelassen, was die Analyse der Textpassagen erleichterte. Der AVEM-Fragebogen wurde den Befragten anlässlich des Interviewtermins abgegeben. Sie haben das Formular Zuhause bearbeitet und der Autorin danach per Post zugestellt.

4.3. Datenauswertung

Nach Mayring und Gläser (2008) ist es das Anliegen qualitativ orientierter Forschung, auf einer möglichst konkreten, deskriptiven und materialnahen Ebene die Auswertungsaspekte aus dem Text heraus zu entwickeln. In dieser Arbeit wurden *Oberkategorien* bereits beim Erstellen des Theorieteils vor der Durchführung der Interviews aus der Theorie heraus, sprich *deduktiv*, entwickelt. Sie waren die Grundlage für die Leitfadenerstellung. Die *Unterkategorien* wurden später *induktiv*, d.h. aus dem Interviewmaterial heraus entwickelt. Für eine solche induktive Kategorienbildung im Rahmen der qualitativen Inhaltsanalyse haben Mayring und Gläser (2008) ein Ablaufmodell vorgeschlagen, welches sich zwar an der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse orientiert, das aber aufgrund der Kategoriendefinition stärker einschränkt. Das bedeutet, „...dass das Textmaterial Ausgangspunkt ist und die Kategorien möglichst eng an den Textpassagen orientiert formuliert werden“ (S. 11). Dabei spielen die Fragestellung und der theoretische Hintergrund der Untersuchung mit hinein. Diese Vorgehensweise beschreibt die Thematik, zu der Kategorien entwickelt werden sollen und übergeht alles unpassende Material (im Gegensatz zur zusammenfassenden Analyse). Bei der induktiven Kategorienentwicklung ist die Festlegung des Abstraktionsniveaus ebenso zentral. Die Vorgehensweise bezeichnet Mayring (2015) als sehr fruchtbar, weil sie nach einer gegenstandsnahen Abbildung des Materials ohne Verzerrung durch Vorannahmen der Forscherin strebe. Das Ziel liegt darin, das Textmaterial auf bestimmte übergeordnete Themen zu reduzieren resp. zu abstrahieren, so dass die wesentlichen Inhalte auf überschaubare Weise abgebildet werden.

Konkret wird in einem ersten Schritt das Antwortmaterial – im vorliegenden Fall sind das die transkribierten Gespräche – zu einem bestimmten Aspekt nach Textstellen durchsucht, welche vorgängig definierten Selektionskriterien entsprechen. Für eine erstmals auftauchende Textstelle wird eine Kategorie konstruiert. Alles nachfolgende Material wird entweder unter der bereits gebildeten Kategorie zusammengefasst oder es werden auf induktivem Wege neue oder besser passende Kategorien gebildet. Nach ca. 10-15% des Materialdurchganges muss das Kategoriensystem bezüglich der Logik, des Abstraktionsgrades sowie der Selektionskriterien überprüft und allenfalls überarbeitet werden. Werden Veränderungen vorgenommen, muss das ganze Textmaterial noch einmal nach den neuen Kriterien durchgegangen werden. Das Ergebnis ist ein Kategoriensystem zu bestimmten Themenbereichen, welche mit

konkreten Textpassagen untermauert sind. Am Schluss werden die Kategorien im Sinne der Fragestellung(en) interpretiert und gegebenenfalls auch auf ihre Häufigkeiten hin quantitativ ausgewertet (Mayring, 2015). Obwohl die Schritte der Kategorienbildung und der Zuordnung von Kategorien zum Text eindeutig qualitative Schritte sind, werden gemäss Mayring und Gläser (2008) in der Regel auch Kategorienhäufigkeiten erhoben und quantitativ analysiert. Damit steht die qualitative Inhaltsanalyse „...eigentlich zwischen den „Fronten“, versucht einen Mittelweg“ (S. 9), da qualitative und quantitative Analyseschritte miteinander verbunden werden. Aufgrund der kleinen Anzahl von Interviews wird in dieser Arbeit auf die systematische Auszählung einzelner Aussagen verzichtet. Mehrfachnennungen werden bei relevanten Themenbereichen jedoch angegeben.

Den AVEM-Fragebogen haben die Teilnehmenden selber ausgewertet und die Resultate im vorgegebenen Musterprofil eingetragen. Nach der Zusendung wurde die Auswertung kontrolliert und in einem Fall korrigiert, da ein Summenwert falsch eingetragen wurde.

5. Ergebnisse

Aufgrund der kleinen Anzahl von Befragten können keine verallgemeinernden Aussagen über Ressourcen oder Stressoren von IV-Berufsberatenden gemacht werden. Dies war auch nicht die Intention der vorliegenden Untersuchung. Es gibt jedoch eine Gruppe langjährig tätiger IV-BB, welche ihre Arbeit auch nach vielen Jahren Berufstätigkeit mit hoher Motivation, grossem Engagement und bei überwiegend guter Gesundheit ausüben. Welche Faktoren dabei eine Rolle spielen, wird in den folgenden Kapiteln dargestellt. Bei der Erwähnung von Originalzitatzen wird in der Klammer die entsprechende Interviewpartnerin resp. der entsprechende Interviewpartner (A, B, C, D, E, F) angegeben.

Bei langjährig tätigen IV-BB ist davon auszugehen, dass sie die ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen höher gewichten als die potenziellen Stressoren, ansonsten die Befragten wohl den Beruf aufgegeben hätten. Im Sinne dieser Ressourcenorientierung werden im folgenden Kapitel zuerst die arbeits- und personenbezogenen Ressourcen dargelegt. Zur besseren Orientierung werden Oberkategorien im Text **fett**, Unterkategorien hingegen *kursiv* gesetzt.

Die aus der Theorie abgeleiteten Oberkategorien können den Fragen des Interviewleitfadens wie folgt zugeordnet werden:

Fragen	Arbeitsbezogene Ressourcen	Fragen	Personenbezogene Ressourcen
1	Aufgabenvielfalt	4,13,14,17	Bewältigungs-/Stressstrategien
2	Handlungsspielraum	7	Sinnggebung, Bedeutung
2	Eigen-/Selbstbestimmung	1,9,10,12,16,18	Persönlichkeitsmerkmale
5	Angemessenheit der Aufgabe(n)	1,10,12	Fachliche Kompetenzen
6,15,18	IV-Kontext	11,18	Attribuierungsstil
8	Team, Vorgesetzte	16	Work-Life-Balance
8,12	Arbeitsbedingungen	16	Soziales und familiäres Umfeld
22	Organisationale Unterstützung	20	Persönliche Haltung, Selbstwahrnehmung
22	Soziale Unterstützung	21	Berufliche Qualifikation
24	Arbeitsplatzsicherheit	24	Identifikation mit Beruf

Tabelle 2: deduktiv abgeleitete Oberkategorien arbeits- und personenbezogener Ressourcen

Ebenfalls wurden gezielt Fragen gestellt zu arbeits- und personenbezogenen Stressoren, die sowohl aus der Theorie als auch aus dem spezifischen IV-Kontext hergeleitet wurden:

Fragen	Arbeitsbezogene Stressoren	Fragen	Personenbezogene Stressoren
3, 13	Arbeitsintensität, Vielfalt	14	Eigene kritische Lebensereignisse
5	Unangemessenheit der Aufgabe(n)	17	Abgrenzungsprobleme
6	Veränderungen infolge IVG-Revisionen		
7, 13	IV-Kontext allgemein		
13	Teamkonstellation		
19	Heterogenität der Diagnosen		
22	Arbeitsbedingungen		
23	Führungsverhalten		

Tabelle 3: deduktiv abgeleitete Oberkategorien arbeits- und personenbezogener Stressoren

5.1. Ergebnisse der Interviewstudie

5.1.1. Arbeitsbezogene Ressourcen

Aufgabenvielfalt zählt zu einer der wichtigsten arbeitsbezogenen Ressourcen, kann sich jedoch bei ungünstigen organisationalen Rahmenbedingungen auch als Belastungsfaktor zeigen, z.B. wenn gleichzeitig Handlungsspielraum und Selbstbestimmung als eingeschränkt erlebt werden. In den Interviews wurde eine Vielzahl unterschiedlichster Tätigkeiten genannt, mit denen IV-BB in ihrem Berufsalltag beschäftigt sind. Diese Aufgabenvielfalt entsteht insbesondere durch:

- *Unterschiedlichkeit der Aufgaben innerhalb der Fallbearbeitung;*
Klientengespräche, interne Sitzungen und Besprechungen, Aussendienst, Kontakte mit Institutionen und anderen Involvierten wie Arbeitgebern oder Therapeuten, kollegiale Beratungen, administrative Tätigkeiten
- *Übernahme von Zusatzfunktionen;*
Teamleiter-Stellvertretung, Führungsfunktion, Mitarbeit in Fachgremien, Zuständigkeit für spezifische Versichertengruppe, Fachexpertenfunktion (inhaltlich oder prozessbezogen), Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Bearbeitung von FEFI-Fällen, Mitarbeit in Projektgruppen

Zudem wurde erwähnt, dass innerhalb einer Einzelaufgabe viele kleine, teilweise sehr *unterschiedliche Arbeitsschritte* anfallen und dass sehr häufig *Unvorhergesehenes* zu erledigen ist, was ebenfalls unter Vielfalt subsumiert werden kann.

Sämtliche Befragten haben einen grossen **Handlungsspielraum** und ein hohes Mass an **Selbstbestimmung** als ihre wichtigste Ressource und eigentliche Voraussetzung für diese Tätigkeit bezeichnet. Obwohl gewisse äussere Faktoren den Handlungsspielraum einschränken (z.B. Fallzuteilung durch übergeordnete Stellen oder IV-gesetzliche Bestimmungen), erleben IV-BB eine *sehr hohe Selbständigkeit* in Bezug auf die Fallbearbeitung und Arbeitsplanung, einschliesslich relativ *freier Einteilung der Arbeitszeit* und *Terminsetzung*. Eine Person erwähnt explizit, sie „erlebe kaum externe Vorgaben durch den Vorgesetzten“ (C). Ein Befragter setzt den gewährten hohen Handlungsspielraum in Zusammenhang mit seiner „langen Dienstzugehörigkeit verbunden mit attestierter Professionalität“ (F).

Aufgabenvielfalt entsteht auch durch die *Diversität der Klientengruppen*: Jugendliche, Erwachsene, Personen mit psychischen und/oder somatischen Beeinträchtigungen, aber auch Fälle, wo es um eher „klassische“ berufsberaterische Fragestellungen geht, z.B. bei vP mit Berufskrankheiten. Die *Komplexität*, die dadurch entsteht, wird von allen Befragten geschätzt, es wurden aber auch gewisse Präferenzen geäussert; so arbeiten einige IV-BB lieber mit Erwachsenen, weil die Zusammenarbeit als schneller und zielführender erlebt wird, d.h. weniger erzieherisch-pädagogisch gearbeitet werden muss. Eine Person hingegen erachtet genau diesen Teil ihrer Arbeit als sehr erfüllend: „Leute in Bewegung bringen, motivieren, unterstützen“ (D). Insgesamt wird die Heterogenität der Aufgaben als anspruchsvoll, gleichzeitig aber auch als *angemessen* erachtet. Die Befragten erleben genau diese *Kombination unterschiedlichster Anforderungen* als bereichernd: „nur Gespräche zu führen wäre zu belastend“ (C), „ich schätze eigentlich schon die breiteren Abklärungen“ (A), „recherchieren gefällt mir sehr“ (B), „gemeinsam Lösungen erarbeiten“ (E), „auch das Berichte schreiben... also eigentlich möchte ich nichts abgeben“ (F), „den Gesprächsanteil halte ich mir gross genug“ (D).

Im **IV-Kontext** werden Veränderungen durch die 5. und 6. IVG-Revisionen differenziert beurteilt. Als *Gewinn* wird die stärkere Gewichtung der Eingliederung von psychisch Erkrankten erlebt und dass dafür mehr finanzielle Mittel und ein längerer Zeithorizont zur Verfügung stehen. Durch die 5. IVG-Revision gab es

eine *Verschiebung gewisser Aufgaben* zu Handen der Fachpersonen FEFI resp. AV, was zu einer *Spezialisierung der Fachdisziplinen* IV-BB, FEFI und AV geführt hat. Insbesondere wird die Tätigkeit der Arbeitsvermittlung als anspruchsvoll und äusserst zeitintensiv erachtet, das Wegfallen dieser Aufgabe dadurch als Entlastung erlebt. Obwohl seither mehr „schwächere“ Versicherte mit deutlich geringeren Ressourcen in die Beratung kommen, wird die *5. IVG-Revision insgesamt als positiv* beurteilt, sowohl für die vP als auch für die IV: „das macht es vielschichtiger, vielfältiger, auch interessanter“ (E), „viel stärker prozessbezogen gedacht und auch gearbeitet“ (D), „dann hast Du einen langen Zeithorizont, welche die Leute benötigen, um ans Ziel zu kommen“ (A). Explizit erwähnt wird mehrfach die *interdisziplinäre Zusammenarbeit*, die seit den letzten beiden IVG-Revisionen eingesetzt hat. Die verstärkte Zusammenarbeit mit dem RAD und mit anderen Abteilungen wird von den IV-BB insgesamt als positiv beurteilt, obwohl dadurch mehr IV-interne Schnittstellen entstanden sind, was die BB-Arbeit wiederum erschweren kann.

Alle Befragten sind bei der Ausübung ihrer Tätigkeit besonders auf die Unterstützung und den Rückhalt ihrer **Teamkollegen** und der **direkten Vorgesetzten** angewiesen: „natürlich muss die Arbeit stimmen, aber genauso wichtig ist das Umfeld, das steht irgendwie im Vordergrund“ (A). Eine offene, unterstützende und *kollegiale Kultur, konstruktive Zusammenarbeit* im Team und *Anerkennung* und *Wertschätzung* seitens Vorgesetzten sind für ausnahmslos alle Befragten äusserst wichtig. Zentral scheint dabei die Rolle der direkten Vorgesetzten zu sein, da diese den erforderlichen Handlungs- und Entscheidungsspielraum gewährleisten und für Fragen der konkreten Fallbearbeitung zeitnah zur Verfügung stehen müssen, bei gleichzeitig *geringer Ausübung von direkter Kontrolle*: „ohne dass mir dauernd jemand auf den Füssen herum trampelt“ (F). Dies erfordert ein vertieftes fachliches Wissen, was als Voraussetzung für eine Führungsfunktion erachtet wird: „dass die halt von der Materie etwas verstehen, dass sie eine gewisse Zeit eigene Fälle betreut haben“ (B), „es braucht ein Verständnis für die Fallbearbeitung“ (E).

Zu den arbeitsbezogenen Ressourcen zählen auch konkrete **Arbeitsbedingungen**. Die Befragten schätzen u.a. eine sehr gute *IT-Infrastruktur, Eingliederungs-*,

Team- und Fallbesprechungen im Rahmen von formellen Sitzungen oder während informellen Pausengesprächen, enge *fachlich-sachliche Begleitung* während der Einarbeitungsphase durch Kollegen und/oder Vorgesetzte und den *regelmässigen Austausch* mit internen und externen Fachpersonen: „eine Art Dauerinterview, das war für mich das A und O“ (C). Als **organisationale Ressourcen** werden zudem genannt: finanzielle und zeitliche *Unterstützung für Weiterbildung*, gute *Entlohnung*, flexibles *Arbeitszeitmodell*, *Arbeitsplatzsicherheit*, *Mitarbeitergespräche* sowie das Angebot regelmässiger *Intervisions-* und sporadisch auch *Supervisionsgefässe*.

Der **sozialen Unterstützung** wird insgesamt ein sehr hoher Stellenwert eingeräumt; *fachliche und emotionale Unterstützung* durch Teammitglieder bei schwierigen Fallverläufen, das Erleben von *Offenheit, Verständnis, Anerkennung* und *Wertschätzung*, aber auch *gemeinsame Teamaktivitäten* und nicht zuletzt die fachliche Unterstützung und der *Rückhalt seitens der direkten Vorgesetzten* werden von allen Befragten ausnahmslos als äusserst wichtig erachtet.

Die Befragten gehen davon aus, dass die IV und damit ihre eigene Funktion längerfristig Bestand haben wird. Diese **Arbeitsplatzsicherheit** wird zwar nicht explizit erwähnt, findet aber Ausdruck in den *geäusserten Wünschen* bezüglich ihrer Zukunft: „dass ich weiterhin zu diesen Bedingungen arbeiten kann bis zu meiner Pensionierung“ (C), „ich habe nichts anderes vor... im Beruf bleiben möchte ich auf jeden Fall“ (B), „dass ich gesund bleibe in dieser Arbeit“ (D), „möchte gerne einen Tag Home-Office haben“ (E), „zu kündigen... das kann ich mir nicht mehr vorstellen, das müsste ganz grob kommen“ (F).

5.1.2. Personenbezogene Ressourcen

Förderliche **Bewältigungs- und Stresstrategien**, z.B. in Form gut entwickelter *Problemlösefähigkeiten*, zählen zu den stresstheoretisch relevanten personenbezogenen Ressourcen. Solche Problemlösefähigkeiten zeigen sich in Situationen von sehr hoher Belastung, wenn sowohl der Zeitfaktor als auch die Arbeitsmenge eine Rolle spielen. In diesen Momenten setzen die Befragten ganz *klare Prioritäten*. So ziehen sie allesamt diejenigen Aufgaben vor, welche die vP direkt betreffen: Ansprechbarkeit sicherstellen (z.B. für Gespräche oder

Kriseninterventionen), Regelung finanzieller Angelegenheiten, Planung von Übergängen zwischen den Massnahmen und Erledigung von Aufgaben, welche für die interdisziplinäre Fallführung von Bedeutung sind, so dass für die vP keine Verzögerung entsteht; „wichtig ist natürlich die Beratung... zuerst kommt der Kunde, dann die interne Sitzung“ (F), „ich habe mehr direkte Zeit mit den Leuten eingeplant“ (A), „also die direkten Gespräche mit den Leuten... und Absprachen mit anderen Abteilungen“ (B), „Arbeiten, die ganz direkt wichtig sind für die vP, damit sie weiter kommen, alles andere kann warten“ (C). Diese Prioritätensetzung hat implizit mit dem Verständnis der Befragten hinsichtlich **Sinn und Bedeutung** ihrer Arbeit zu tun. Die BB-Tätigkeit im IV-Kontext wird als *Hilfe zur Selbsthilfe* verstanden, d.h. als sinnvolle Möglichkeit, Menschen wieder *Perspektiven zu verschaffen* mittels konkreter Massnahmen und finanzieller Unterstützung. Dabei wird insbesondere der *enge Kontakt mit Menschen* geschätzt: „dass ich gerne in einer sozialen Tätigkeit arbeite, das ist das Sinnhafte für mich“ (C), „ich kann mit Menschen arbeiten, wie ich das für gut empfinde“ (E), „ich hatte nie das Gefühl, ich sollte etwas anderes tun als ganz nahe am Menschen arbeiten“ (F).

Hilfreiche Bewältigungs- und Stressestrategien haben sich bei einigen der Befragten durch die *zunehmende Berufserfahrung* entwickelt; Geduld und Ruhe bewahren in hektischen Situationen, Dinge auch mal liegen lassen oder Aufgaben, Zeit und Prioritäten noch stärker strukturieren. Die *mentale Einstellung* zählt ebenfalls dazu, so attribuiert ein Befragter schwierige Fälle als spannend und herausfordernd. *Individuelle Stressbewältigung* erfolgte aber auch durch Aufnahme von Supervision, Reduktion des Arbeitspensums kombiniert mit einem Funktionswechsel oder durch aktives Erarbeiten beruflicher Optionen mittels Weiterbildung. Sehr entlastend wird von allen der *interne Austausch* im Team oder mit Vorgesetzten erlebt und bei zwei der Befragten auch der längere *Arbeitsweg*, der als Pufferzone zwischen Beruf und Privatem wirkt. Individuelle Copingstrategien umfassen zudem unterschiedliche Formen der *Abgrenzung*: Fallarbeit ausschliesslich am Arbeitsplatz, keine Anrufe von vP auf dem privaten Handy, abendlicher Rückblick auf den Arbeitstag im Sinne eines Abschlusses und mentale Einordnung der Geschehnisse im Rahmen steter *Selbstreflexion*.

Eine wichtige Stellung innerhalb der personenbezogenen Ressourcen nehmen die Eigenschaften der Person ein. Die Befragten erwähnen spezifische **Persönlichkeitsmerkmale**, die als Schutzfaktoren gegenüber Belastung und Stress in ihrem Job wirken: Offenheit, Flexibilität, Neugierde, Interesse an Menschen, Empathie, Besonnenheit, Gelassenheit, Geduld, Analysefähigkeit, Klarheit, Strukturiertheit, Durchsetzungsstärke, Standhaftigkeit, Abgrenzungsfähigkeit, Ausdauer, Selbstsicherheit, Authentizität, Selbständigkeit, Humor und Intelligenz. Das Anforderungsprofil eines im Beruf erfolgreichen IV-BB umfasst aus Sicht der Betroffenen insbesondere stark ausgeprägte *soziale Kompetenzen* wie Kontakt- und Entscheidungsfreude, Zugewandtheit, Teamfähigkeit, aber auch die Fähigkeit, Konflikte auszutragen. Das Beachten der eigenen körperlichen und psychischen *Belastungsgrenzen* wird von drei der Befragten explizit erwähnt.

Nebst den Persönlichkeitsmerkmalen werden einige **fachliche Kompetenzen** hervorgehoben, welche für die Berufsausübung entscheidend sind. Zum einen *Beratungskompetenz*, welche sich mit zunehmender Berufserfahrung entwickelt und verbessert, zum anderen *psychologisches, medizinisches, IV-technisches* und *juristisches Wissen*, aber auch das Verständnis für *Systemzusammenhänge* und die *Fähigkeit zur Interdisziplinarität* werden dazu gerechnet.

Hilfreich in Bezug auf das individuelle Stresserleben ist ein realistischer **Attribuierungsstil**. Erfolg resp. Misserfolg in ihrer Tätigkeit werden von den Befragten differenziert beurteilt; während für die einen die Eingliederung in der freien Wirtschaft als Erfolg gilt, ist für die anderen genau dieses Kriterium nicht ausschlaggebend: „Messzahlen, erfolgreiche Eingliederungen... das kann gar kein Anspruch sein für Erfolg, sonst könntest Du hier nicht arbeiten“ (C), „auch ein Erfolg, wenn Eingliederung nicht geklappt hat und ich Rückmeldung erhalten habe, dass es dem Klienten persönlich geholfen hat“ (A). Mehrfach erwähnt wird denn auch die *konstruktive Zusammenarbeit* mit vP und anderen Involvierten, eine *adäquate Kommunikation* und *Klarheit* im Prozessverlauf gegenüber der vP und die *gemeinsame Lösungsfindung* als Kriterien für erlebten Erfolg: „wenn unter dem Strich alle Beteiligten sagen, das ist gut, das passt für mich“ (E). Erfolg bedeutet auch, „wenn man in Situationen durchhält, wo man lieber abgebrochen hätte“ (D), „wenn man vP weiterbringt im Prozess... wenn ich jemanden so weit

gebracht habe, wie er oder sie gelangen kann“ (C). Stärker erfolgsbestimmend werden die *Persönlichkeit* und das *Ausbildungsniveau* der vP, die *konkrete Fallführung* und eine *realistische Situationseinschätzung* seitens IV-BB erachtet. Misserfolg hingegen wird insbesondere dann attribuiert, wenn *Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit* mit der vP erlebt werden, so dass Kommunikations- oder Kontaktabbrüche entstehen („verhärtete Fronten“, E) oder wenn die Ressourcen der vP nicht ausgeschöpft oder durch die IV-BB als zu hoch eingeschätzt wurden: „wo er total überfordert ist und ich es nicht rechtzeitig gesehen habe“ (D). Auch ein sehr hoher Aufwand hinsichtlich Zeit, Engagement und Geld bei geringem Ertrag, z.B. infolge Abbruch der Massnahme, wird von einem der Befragten als Misserfolg bezeichnet.

Längerfristig scheitern können IV-BB auch, wenn kein gutes Gleichgewicht herrscht zwischen Beruf und Privatleben. Diese **Balance** hängt ab von bestimmten Persönlichkeitsmerkmalen, aber auch von Angeboten und Ressourcen des Umfelds. Vier der sechs Befragten nennen *sportliche Aktivität* als wichtige persönliche Ressource. Dazu gehören Velofahren, Joggen, Wandern, Badminton, Fitness- und Krafttraining, aber auch Entspannungstechniken wie Yoga oder Meditation. Genügend *eigene freie Zeit* zur Verfügung zu haben, um sich mit anderen Dingen zu beschäftigen, wird mehrfach genannt. Dazu zählt für alle Befragten auch der bewusste *Entscheid für Teilzeitarbeit*. Ein **familiäres Umfeld**, das unterstützend erlebt wird und ein Freundes- und Bekanntenkreis, welcher ganz unterschiedliche **soziale Kontakte** ermöglicht, werden ebenfalls erwähnt. Eine Person zieht aus der gewählten Wohnform grossen Gewinn, indem die erforderliche Arbeit im und ums Haus als persönlich sinnstiftend und entspannend erlebt wird. Einer der Befragten findet Erholung vor allem beim Lesen und durch möglichst viel Schlaf.

Eine wichtige Ressource scheint die **persönliche Haltung** und **Selbstwahrnehmung** der IV-BB hinsichtlich ihres Berufs zu sein. Aufgrund des Versicherungskontextes wird Beratung von einigen vP als Zwang erlebt. Diese „*bedingte Freiwilligkeit*“ wird von den Befragten als inhärenter Teil ihrer Tätigkeit akzeptiert, aber auch als Herausforderung erlebt. Eine Person bekundete vor allem zu Beginn der Berufstätigkeit grosse Mühe damit, konnte dies aber durch

das direkte Ansprechen von Interessenskonflikten bereits im Erstgespräch auflösen. Fünf der Befragten erwähnen explizit, dass die *IV für vP eine Chance* und damit ein Gewinn darstellt: „vP haben Glück, dass sie überhaupt kommen dürfen, dass eine IV existiert“ (C), „ich kann es meistens so rüberbringen, dass es ein Angebot, eine Chance ist“ (F). Die Betroffenen haben aus Sicht der Befragten grundsätzlich die Wahl, Unterstützung anzunehmen oder abzulehnen: „vP ist nicht gezwungen, hat die Wahl, wieder zu gehen“ (C), „jeder hat eine Wahl, die IV zwingt niemanden“ (D), „ich habe nicht den Eindruck, die Leute zu zwingen“ (E). Diese *Wahlfreiheit* bedeutet für vP allerdings auch, gewisse Konsequenzen in Kauf zu nehmen: „vP hat nur eine Chance, wenn sie sich öffnen kann“ (C), „habe das Thema häufig diskutiert mit vP, um mit der Situation ehrlich umzugehen“ (D), „grosse Widerstände werden bereits im ersten Gespräch thematisiert“ (E), „vP wird Situation dargelegt, um eine Zusammenarbeit zu erwirken“ (F).

Um vP für eine konstruktive Zusammenarbeit zu gewinnen, setzen die Befragten auf Zeit, Geduld und Beharrlichkeit. Ebenfalls erwähnen alle, dass sie grundsätzlich viel *Verständnis für die Situation* der vP aufbringen und deshalb eine respektvolle, wohlwollende und *wertschätzende Haltung* die Voraussetzung bildet für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Zu den personenbezogenen Ressourcen zählt auch die **berufliche Qualifikation**. Sämtliche Interviewpartner verfügen über einen anerkannten *Abschluss in Berufsberatung*, was auch von allen als Voraussetzung für die Ausübung ihrer Tätigkeit erachtet wird. Fünf der Befragten haben ein *Psychologiestudium* abgeschlossen und erwähnen explizit vertiefte Kenntnisse der klinischen Psychologie und Psychopathologie als sehr hilfreich. Absolvierte *Weiterbildungen* umfassen ein breites Spektrum: systemische Kurzausbildung, CAS Sozialversicherungsrecht, CAS Lösungsorientierte Beratung oder spezifisch auf gewisse Klientengruppen ausgerichtete kürzere Weiterbildungskurse wie „Schwierige Gespräche führen“ oder „Jugendliche mit Nullbockstimmung“. Eine Person erwähnt explizit, dass sie von den IV-spezifischen Weiterbildungsangeboten sehr profitiert habe.

Die **Berufsidentifikation** kann abhängig von der Höhe der Ausprägung als Ressource oder als Stressor betrachtet werden. Bei den Befragten ist eine *hohe*

Ausprägung festzustellen, sind doch fünf Personen der Meinung, dass sie den Beruf noch längere Zeit ausüben werden, sofern sich gewisse Rahmenbedingungen nicht signifikant verändern (vgl. Kapitel 5.1.1., S. 33 unten). Ein Interviewpartner wurde im Frühjahr 2016 pensioniert und zieht grundsätzlich eine positive Bilanz hinsichtlich seines Berufslebens: „ich schaue gerne darauf zurück, ich darf stolz sein auf das, was ich gemacht habe“ (A).

5.1.3. Arbeitsbezogene Stressoren

Verschiedene Faktoren lösen bei IV-BB Stress aus und werden als Belastung erlebt. Ausnahmslos alle Befragten betrachten **Intensität und Vielfalt** der Belastungsfaktoren als entscheidend. In erster Linie ist es die *Arbeitsmenge kombiniert mit der Dringlichkeit* der anstehenden Aufgaben, welche am meisten Stress verursacht: „Telefonate von aussen mit dringenden Mitteilungen, wo man wirklich rasch handeln muss“ (A), „puh, das muss ich jetzt auch noch erledigen, da verlierst Du etwas den Überblick“ (B), „wenn zu viel gleichzeitig auf mich zukommt, wenn zu vieles drängt, das finde ich das Allerschlimmste“ (C), „Du hast ganz viele Detailaufgaben, das empfinde ich als stressig“ (D), „ich bin am Durchbretteln der Fälle und sehe keine Ende“ (E). Dabei wird befürchtet, dass in der Menge der zu bewältigenden Dinge „etwas Wichtiges zwischen die Maschen fällt“ (E). Vor allem finanzielle Angelegenheiten der vP werden als dringend erachtet und vertragen keinen Aufschub.

Die erwähnte *Arbeitsmenge* setzt sich gemäss den Befragten zusammen aus den absoluten Fallzahlen, dem Ausmass an unterschiedlichen Detailtätigkeiten innerhalb der Fallbearbeitung als Folge der Komplexität und der Relation von Geplantem und Ungeplantem im Arbeitsalltag. Kommen unerwartet viele zusätzliche Aufgaben hinzu, wird die Zeit noch knapper und der Druck steigt.

Einige Aufgaben werden von IV-BB als stressig erlebt, weil sie individuell als **unangemessen** wahrgenommen werden. Dies betrifft bspw. *ausweglose und schwierige Fälle*, bei denen Widersprüche auftreten zwischen der medizinischen Beurteilung und dem subjektive Erleben der vP, so dass schon im Vorherein Schwierigkeiten während des Eingliederungsverlaufs zu erwarten sind. Eine Person berichtet über belastend erlebte *Rollenkonflikte*, wenn in gewissen Situationen entgegen der eigenen Überzeugung gehandelt werden muss: „da

konntest Du nicht Berufsberatung machen, da bist Du in der Begutachtertätigkeit“ (A).

Die Befragten äussern sich insgesamt sehr differenziert zu den spezifischen Belastungsfaktoren im **IV-Kontext**, welche einerseits auf die *sozialversicherungsrechtlichen Vorgaben*, andererseits auf *Gesetzesrevisionen* mit verändertem Eingliederungsfokus zurückzuführen sind. Vor allem der gesetzliche Auftrag, bisherige Rentenbezügerinnen und -bezüger (sog. eoR- und 6a-Fälle) beruflich wieder einzugliedern, wird von den Befragten äusserst kritisch gesehen: „geplanter Rentenabbau ist nicht realistisch und unfair“ (A), „eoR-Fälle sind schwierig, es braucht einen sehr grossen Aufwand und der Erfolg ist eher gering“ (B), „6a-Fälle von Beginn weg als eine schwierige und undankbare Aufgabe empfunden... es gab danach einen Misstrauensanteil, welcher bei der 5. IVG-Revision noch nicht da war“ (D). Obwohl die Einführung von Integrationsmassnahmen aufgrund der 5. IVG-Revision insgesamt als Gewinn betrachtet wird (vgl. Kapitel 5.1.1., S. 33/34), erleben einige der Befragten auch klare *Nachteile*: Einseitigkeit innerhalb der Klientengruppen infolge Zunahme von psychisch Erkrankten in der Eingliederung, intensivere und aufwändigere Fallbearbeitung, Zunahme von Komplexität und IV-internen Schnittstellen, Zuwachs von Bürokratisierung und administrativem Aufwand.

Dass man als IV-BB vorwiegend mit Menschen zu tun hat, die sich in schwierigen Situationen befinden, wird als selbstverständlich vorausgesetzt und stellt per se noch keine Belastung dar: „belastend ist weniger die vP selber“, C. Die *Anzahl Fälle kombiniert mit dem spezifischen Arbeitsinhalt*, der für die konkrete Fallbearbeitung erforderlich ist, wirkt sich hingegen negativ aus: „dann kommen Menge und Qualität der spezifischen Aufgabe zusammen“ (C), „viele schwierige Klienten und Streitfälle“ (C), „zu viele hochkomplexe Fälle... das macht mir Mühe“ (D). Die Schwere der Schicksale von Betroffenen wurde von einer Person zu Beginn ihrer Laufbahn als belastend erlebt. Diesem Belastungsfaktor entgegengewirkt haben entlastende Copingstrategien aufgrund der zunehmenden Berufspraxis. Und trotz langjähriger Berufserfahrung kommt es situativ auch immer wieder zu Stresserleben: „das passiert mir auch heute noch, dass ich nicht wusste, wie mache ich die Dinge kompatibel“ (F), „eine vP plötzlich eine traurige Diagnose hat, das tut mir leid, einfach leid“ (D).

Zwei Interviewpartner erwähnen explizit, dass sich die erwähnten arbeitsbezogenen Belastungen nochmals deutlich verschärfen, wenn **Teamkonflikte** vorliegen und die soziale Unterstützung nicht mehr im gewohnten Masse greift: „Fallzahlen kombiniert mit einem schlechten Klima, das war belastend“ (A), „als ich mit Person X den Konflikt hatte, das ist sicher schwierig“ (D).

Die **Heterogenität der Diagnosen** ist gross und einige erweisen sich gemäss den Befragten in Bezug auf die berufliche Eingliederung als besonders herausfordernd: chronifizierte oder somatoforme Schmerzstörungen, ADHS, bipolare Störungen, Persönlichkeitsstörungen (insbesondere Borderline), paranoide Schizophrenie, junge Querschnittgelähmte und Menschen mit Schädelhirn-Trauma. Trotz der im Einzelfall durchaus erlebten Belastungen durch eine bestimmte gesundheitliche Einschränkung, sind fünf der Befragten jedoch explizit der Meinung, dass die *Persönlichkeit einer vP* sehr viel entscheidender ist als die eigentliche Diagnose: „es waren die Persönlichkeiten, viel mehr als die Diagnosen“ (A), „Belastung in diesem Zusammenhang ist eher abhängig von der Person“ (B), „ich kann mit den unterschiedlichsten Klientengruppen einen gleich guten Umgang pflegen“ (C), „ansonsten kann ich nicht sagen, dass gewisse Klientengruppen für mich belastend sind“ (E)., „Kommunikation... ja, das hängt von der Persönlichkeit ab“ (F).

In den Interviews werden nur einige wenige negative Aspekte bezüglich der konkreten **Arbeitsbedingungen** thematisiert. Eine Person äussert sich zu einer bestimmten Phase im Berufsleben, wo sie wenig Unterstützung seitens Vorgesetzten erfahren hat und auch Mitarbeitergespräche negativ in Erinnerung geblieben sind: „und danach hatte ich drei Jahre keine Mitarbeitergespräche mehr“ (A). Erwähnt wird, dass *Veränderungen der Arbeitsbedingungen*, insbesondere was Lohn („früher gab es viel höhere individuelle Leistungsanteile“, D), Arbeitszeit und Ferienanspruch angeht, sich negativ auf die Arbeitszufriedenheit und auf die Loyalität gegenüber dem Arbeitgeber auswirken können. Eine andere Person befürchtet, dass *Umgebungsbelastungen* durch den geplanten Umzug in ein Grossraumbüro zunehmen werden.

5.1.4. Personenbezogene Stressoren

Vier der Befragten haben im Verlauf ihrer Berufstätigkeit *persönliche Krisen* im Sinne **kritischer Lebensereignisse** erlebt mit *negativen Auswirkungen* auf die Arbeits- und/oder Leistungsfähigkeit. Beklagt wird als Folge der Verlust von Selbstvertrauen und Selbstsicherheit, das Auftreten (sub)depressiver und körperlicher Symptome, das Empfinden einer gewissen „Dumpfheit“, der verstärkte soziale Rückzug und die Beeinträchtigung der Abgrenzungsfähigkeit. Eine Person erwähnt, dass ihre Empathie gegenüber vP mit psychischen Erkrankungen in dieser Phase deutlich abgenommen hat. Ein Interviewpartner schildert erlebte Belastungsspitzen vorwiegend in den ersten drei Berufsjahren, ausschliesslich bedingt durch die Arbeit und nicht durch private Ereignisse. Eine weitere Person trennt klar Berufliches und Privates, so dass sie keine negative Auswirkungen bei der Arbeit erlebt: „wenn Belastungen auftreten, werden diese bei der Arbeit besprochen und bearbeitet“ (E).

Krisen sind entstanden aufgrund von *privaten oder beruflichen Belastungsfaktoren* oder als Kombination davon. Auslöser waren Trennung, Verlust eines nahestehenden Menschen oder die Sorge um ein erkranktes Familienmitglied, aber auch die Übernahme einer neuen beruflichen Funktion, der plötzliche Anstieg von Fallzahlen infolge Kündigung von Teammitgliedern und andere organisationale Veränderungen haben negative Auswirkungen gezeitigt.

In Berufen mit einem hohen Anteil an sozialen Kontakten stellt die Abgrenzungsfähigkeit eine wichtige personale Kompetenz dar, da sie potenzielle Stressoren abfedern oder kompensieren kann. Ist sie in einem *ungenügenden Ausmass* vorhanden, trägt sie als Stressor selbst zur Belastung bei. Die Mehrheit der Befragten bekundet kaum Mühe mit Abgrenzung und begründet dies mit dem Einsatz spezifischer Bewältigungsstrategien (vgl. Kapitel 5.1.2., S. 35/36). Allerdings wird mehrfach erwähnt, dass **gewisse Abgrenzungsprobleme** in diesem Beruf normal sind und dass in Phasen hoher Arbeitsbelastung (Quantität, Komplexität, Zeitdruck) die Abgrenzungsfähigkeit als reduziert erlebt wird. Vier der Befragten nehmen Abgrenzungsprobleme vorwiegend *situationsspezifisch* wahr, zwei Personen hingegen erwähnen, dass ihnen Abgrenzung grundsätzlich eher schwer fällt: „ich konnte das nie, Türe schliessen und der Job ist gedanklich

weg, das war vielleicht ein Belastungsfaktor“ (A), „in Phasen, wo ich nicht zufrieden bin, dann wird es belastend“ (C).

5.2. Auswertung AVEM-44

Angesichts der geringen Anzahl Fragebogen sind keine aussagekräftigen Vergleiche zwischen den Probanden möglich. Die Resultate können höchstens als Tendenz interpretiert werden. Die Ausprägungen der Summenwerte in den einzelnen Merkmalskategorien variieren wie folgt:

Kategorien	Summenwerte	
	geringste Ausprägung	höchste Ausprägung
1. Subjektive Bedeutsamkeit der Arbeit	8	16
2. Beruflicher Ehrgeiz	9	14
3. Verausgabungsbereitschaft	8	13
4. Perfektionsstreben	10	15
5. Distanzierungsfähigkeit	11	17
6. Resignationstendenz (bei Misserfolg)	8	14
7. Offensive Problembewältigung	11	13
8. Innere Ruhe / Ausgeglichenheit	9	19
9. Erfolgserleben im Beruf	11	20
10. Lebenszufriedenheit	13	20
11. Erleben sozialer Unterstützung	16	20

Tabelle 4: Ausprägung der Summenwerte AVEM-44

Die Profile schlagen sehr unterschiedlich aus und können bei keinem der Probanden einem spezifischen Muster zugeordnet werden. Betrachtet man die drei übergeordneten Kategorien Arbeitsengagement, Widerstandskraft und Lebensgefühl gesondert, lassen sich einige Tendenzen veranschaulichen:

a) Arbeitsengagement (Kategorien 1-4):

Bei drei Probanden liegen die Merkmalsausprägungen subjektive Bedeutsamkeit der Arbeit und beruflicher Ehrgeiz überwiegend im Normbereich. Auffallend ist, dass die Verausgabungsbereitschaft bei vier Personen deutlich unterhalb des Normbereichs liegt. Subjektive Bedeutsamkeit der Arbeit schlägt bei einer Person sehr hoch, bei einer weiteren Person hingegen tief aus. Insgesamt ist bei drei der Probanden eine leichte Tendenz zum Muster G, bei zwei Probanden zum Muster S festzustellen.

b) Widerstandskraft (Kategorien 5-8):

Bezüglich Distanzierungsfähigkeit liegen alle Probanden innerhalb oder leicht oberhalb der Norm. Die Resignationstendenz ist bei zwei Personen schwach ausgeprägt, bei drei Probanden liegen die Werte im Normbereich und bei zwei liegen überdurchschnittlich hohe Werte vor. Auffallend ist bei fünf Probanden die leicht bis stark unterdurchschnittliche Ausprägung des Merkmals offensive Problembewältigung, nur bei einer Person liegt die Ausprägung im unteren Normbereich. Vier Personen schätzen sich als durchschnittlich ausgeglichen ein, ein Proband weist bezüglich Ausgeglichenheit eine weit überdurchschnittliche Ausprägung auf, während eine Person unterhalb der Norm liegt. Insgesamt scheint eine genügend gute psychische Widerstandsfähigkeit bei allen Probanden vorzuliegen, wenn auch leicht eingeschränkt durch die tiefen Werte des Merkmals offensive Problembewältigung. Da bei zwei Personen gleichzeitig eine überdurchschnittlich hohe Resignationstendenz vorliegt, könnte bei diesen Probanden hinsichtlich der psychischen Widerstandskraft eine Tendenz in Richtung Risikomuster B vorliegen.

c) Lebensgefühl (Kategorien 9-11):

Vier Personen weisen leicht bis ausgeprägt überdurchschnittliche Werte bezüglich des Merkmals Erfolgserleben im Beruf auf. Eine Person liegt im Normbereich und eine weitere Person erlebt unterdurchschnittlich häufig beruflichen Erfolg. Bei der Lebenszufriedenheit zeigen vier Probanden mittlere bis obere Normwerte, während eine Person die höchstmögliche Ausprägung aufweist und ein Proband leicht unterhalb des Normbereichs liegt. Sämtliche Probanden erleben gute bis sehr gute soziale Unterstützung, die Ausprägungen befinden sich alle im oder oberhalb des Normbereichs, bei zwei Personen liegt sogar die höchste Merkmalsausprägung vor. Insgesamt ist ein positives Lebensgefühl mit guter Zufriedenheit zu konstatieren, allerdings mit der Einschränkung, dass bei einer Person Erfolgserleben im Beruf und Lebenszufriedenheit unterdurchschnittlich tief ausgeprägt sind bei gleichzeitig höchster Ausprägung im Erleben sozialer Unterstützung. In diesem Fall lässt sich eine leichte Tendenz zum Risikomuster B feststellen.

6. Diskussion

Um eine anspruchsvolle Berufstätigkeit über längere Zeit ausüben zu können, müssen einige wichtige Voraussetzungen gegeben sein. Einerseits sind es umweltbedingte Faktoren, welche die Arbeits- und Leistungsfähigkeit von Individuen zu fördern (oder zumindest nicht zu hindern) vermögen, andererseits handelt es sich um Bedingungen, die in der Person selber begründet sind. Die dieser Arbeit implizit zugrunde liegende Vorannahme geht davon aus, dass langjährig tätige IV-Berufsberatende über ganz unterschiedliche und in genügendem Masse vorhandene Ressourcen verfügen, welche die Wirkung potenziell stressauslösender Faktoren positiv beeinflussen oder moderieren.

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Interviewstudie und des AVEM-Fragebogens auf dem Hintergrund der Theorie diskutiert und interpretiert. Dabei werden protektive und stressauslösende Faktoren der Arbeit resp. der Person einander gegenübergestellt und verglichen.

6.1. Protektive versus stressauslösende Faktoren der Arbeit

Alle Befragten haben die **grosse Aufgabenvielfalt** in ihrer Tätigkeit als Besonderheit hervorgehoben und bezeichnen diese einerseits als herausfordernd, d.h. potenziell stressauslösend, andererseits als interessanten und spannenden Aspekt ihrer Arbeit, worauf sie nicht verzichten würden: die Kombination unterschiedlichster Anforderungen macht offenbar den Job aus! Ausnahmslos alle Befragten haben sich diesbezüglich positiv geäußert, Aufgabenvielfalt wird demnach als Ressource verstanden.

Der hohe Anspruch an die Professionalität und die Kompetenz von IV-BB kann jedoch nur eingelöst werden, wenn gleichzeitig ein hohes Mass an **Selbstbestimmung in Form von Handlungsspielraum** gegeben ist. Solche Freiheitsgrade werden von den befragten IV-BB bewusst wahrgenommen und genutzt. Handlungsspielräume sind wichtig in der konkreten Fallbearbeitung, aber auch bei der individuellen Termin- und Arbeitszeitplanung. Er wird dann besonders relevant, wenn die Arbeitsintensität (Menge kombiniert mit Dringlichkeit) in gewissen Phasen der Berufslaufbahn zunimmt. Ein genügend grosser Handlungsspielraum wird folgerichtig von allen Interviewten als eigentliche Voraussetzung für die Ausübung der Tätigkeit bezeichnet und gemäss ihren Aussagen im Alltag tatsächlich auch erlebt. Dies deckt sich mit den

Befunden aus der arbeitspsychologischen Forschung, welche stressauslösende Faktoren der spezifischen Arbeitsaufgabe in Verbindung setzen mit zu hoher Arbeitsintensität ohne Handlungsspielraum, hohen emotionalen und sozialen Anforderungen, Mehrfachbelastungen durch multiple Aufgaben und qualitativer Unter- oder Überforderung (vgl. Kapitel 3.3.1., S. 21).

Die der Tätigkeit inhärente **Komplexität** scheint für IV-BB als (überwiegend) psychologisch ausgebildete Fachpersonen eher zur allgemeinen Angemessenheit der Aufgabe beizutragen, als dass sie stressauslösend wirkt. Zwar wird mehrfach erwähnt, dass die Tätigkeit seit den 5. und 6. IVG-Revisionen insgesamt komplexer geworden sei, als wirklich belastend werden jedoch nur einige bestimmte Aufgabenbereiche erwähnt, so z.B. die Integration langjähriger Rentenbezügerinnen und Rentenbezüger. In bestimmten Situationen kann ein einzelner, spezifischer Fall („schwierig, ausweglos“) als stressig erlebt werden. Diese Art von Stress wird jedoch als situations- resp. fallbedingt wahrgenommen und scheint kaum Auswirkung zu haben auf das längerfristige Belastungserleben. Dieser Befund ist einigermaßen überraschend, ging die Autorin doch davon aus, dass sich die Zunahme der Komplexität als Folge der letzten beiden IVG-Revisionen deutlich negativer auf die Grundbelastung auswirken würde.

Betrachtet man die Aussagen zum **IV-Kontext** etwas genauer und vergleicht diese mit den in Kapitel 2.1.2. (S. 8 ff.) beschriebenen IV-spezifischen Belastungsfaktoren, ist zu konstatieren, dass die Befragten überwiegend die Vorteile des sozialversicherungsrechtlichen Hintergrundes betonen und weniger die damit einhergehenden (potenziellen) Schwierigkeiten: IV als Chance und Gewinn für die vP, die zur Verfügung stehenden grossen finanziellen Mittel und ein langer Zeitraum für die berufliche Eingliederung. Übereinstimmend sind auch die Aussagen zur zunehmend interdisziplinären Fallbearbeitung; die Komplexität wurde dadurch zwar erhöht, der Arbeitsbereich jedoch als vielschichtiger und interessanter erlebt, was auf das stärker prozesshafte Vorgehen zurückgeführt und insgesamt als Vorteil erachtet wird. Einig sind sich die Interviewten auch darin, dass weniger der Gesundheitsschaden an sich, sondern viel stärker die Persönlichkeit einer vP eine Rolle spielt im Eingliederungsverlauf. Diese Einschätzung kann von der Autorin aufgrund eigener Erfahrung als IV-BB

nachvollzogen und bestätigt werden. Die Aussagen zum IV-Kontext lassen den Schluss zu, dass die Befragten klar zu differenzieren vermögen zwischen eher allgemeinen und ganz spezifischen Belastungsfaktoren. Diese Differenzierung wirkt sich positiv aus auf das individuelle Stresserleben, da die Bewältigung einzelner, spezifischer Stress-Situationen in der Regel einfacher ist als der Umgang mit einem „pauschalen“ Gefühl von Stress im Sinne einer generellen Überforderung.

Nicht überraschend, aber in ihrer Prägnanz doch hervorzuheben, sind die Aussagen zur **sozialen Unterstützung**. IV-BB sind bei der Ausübung ihrer Tätigkeit auf zeitnahe und konkrete Unterstützung ihres Teams sowie auf den Rückhalt seitens direkter Vorgesetzter angewiesen. Stressauslösend werden denn auch Konflikte im Team oder mit einer vorgesetzten Person erlebt, weil sich dadurch sowohl die Wahrnehmung als auch die Auswirkung anderer (oder gleichzeitig auftretender) Belastungsfaktoren noch verstärkt. Die Aussagen lassen sich dahingehend interpretieren, als dass IV-BB ihre Aufgaben nur unter der Prämisse eines kollegialen, unterstützenden und wertschätzenden Umfelds gut bewältigen können. Dieses Umfeld schliesst die direkt vorgesetzte Person und das Team als gleichbedeutend wichtig mit ein. Die Aussagen zur sozialen Unterstützung bestätigen die Ergebnisse der aktuellen Stressforschung, tragen gemäss dieser soziale und organisationale Bedingungen (insbesondere Führungsverhalten) doch erheblich zu Stresserleben bei (vgl. Kapitel 3.3.1., S. 21). Die befragten IV-BB scheinen unter sehr günstigen Team- und Vorgesetztenkonstellationen zu arbeiten, da vorwiegend positive Äusserungen gefallen sind. Dies lässt sich auch durch ihre Aussagen zur beruflichen Zukunft bestätigen, sind doch alle Befragten (mit Ausnahme der bereits pensionierten Person) der Meinung, dass sie unter den aktuellen Voraussetzungen, welche personale resp. soziale Bedingungen einschliesst, ihren Beruf noch längere Zeit ausüben werden.

Nebst dem bereits erwähnten Führungsverhalten wirken sich auch andere **konkrete Arbeitsbedingungen** auf das Belastungserleben aus. So wird die Wichtigkeit einer engen Begleitung während der Einführungsphase und die Möglichkeit von Intervision und/oder Supervision in der Fallbearbeitung betont,

aber auch finanzielle oder zeitliche Unterstützung für Weiterbildung, eine angemessene Entlohnung sowie ein flexibles Arbeitszeitmodell werden geschätzt. Zu den konkreten physischen Arbeitsplatzbedingungen wurden mit einer Ausnahme (Wechsel in Grossraumbüro) keine Aussagen gemacht, diese scheinen bezüglich individuellen Stresserlebens eine untergeordnete Rolle zu spielen. Obwohl Arbeitsplatzsicherheit in den Interviews nicht explizit zur Sprache kam, ist davon auszugehen, dass aufgrund des obligatorischen Charakters der Sozialversicherung implizit eine grosse Sicherheit bei allen Befragten gegeben ist. Dies wiederum wirkt sich positiv auf die Berufsidentifikation aus, da kaum damit zu rechnen ist, dass der Berufsstand in absehbarer Zukunft verschwinden wird. Es lassen sich kaum negative Äusserungen finden zu den relevanten Arbeitsbedingungen. Daraus lässt sich schliessen, dass die Befragten der Meinung sind, dass diese in einem genügenden Mass gegeben sind. Eine mögliche Interpretation ist, dass die Befragten gewisse organisationale Bedingungen für die Ausübung ihrer Tätigkeit als selbstverständlich voraussetzen und sich negative Auswirkungen erst bei deutlich ungenügender Erfüllung zeigen würden. Das bedeutet, dass ein zu geringer Lohn oder die Streichung finanzieller Weiterbildungsunterstützung wohl erst zum Kündigungsgrund werden, wenn andere wesentliche Voraussetzungen nicht (mehr) erfüllt sind, z.B. durch zu starke Einschränkung des Handlungsspielraums oder mangelnde soziale Unterstützung aufgrund eines Vorgesetztenwechsels.

Die Resultate der Interviewstudie bestätigen, dass bei den Befragten die wichtigsten arbeitsbezogenen Ressourcen in einem genügenden Ausmass vorhanden sind, um potenzielle arbeitsbezogene Stressoren zu kompensieren oder abzufedern. Entscheidender in diesem Zusammenhang scheint jedoch die Wirkung personenbezogener Ressourcen und Stressoren auf das individuelle Belastungserleben zu sein. Inwieweit sich protektive und stressauslösende Faktoren in der Gruppe der Befragten unterscheiden, wird im folgenden Kapitel dargestellt.

6.2. Protektive versus stressauslösende Faktoren der Person

Die Befragten erwähnen in den Interviews verschiedene protektive, personenbezogene Faktoren, die dem Stresserleben entgegenwirken. Einige

dieser Faktoren sind direkt auf die Persönlichkeit der oder des IV-BB zurückzuführen, andere wurden in den vielen Jahren ihrer Berufstätigkeit erworben. In dieser Kombination von angelegten und erworbenen Ressourcen liegt wohl der Schlüssel zur Beantwortung der Frage, wieso langjährig tätige IV-BB ihren Beruf bei vorwiegend guter Gesundheit und weiterhin hohem Engagement ausüben können.

Zu den **erworbenen Ressourcen**, die natürlicherweise in einem engen Zusammenhang stehen mit einer langjährigen Berufstätigkeit, zählen bestimmte Bewältigungsstrategien, fachliche Kompetenzen und allgemein berufliche Qualifikationen, aber auch die über eine Zeitspanne hinweg entwickelte Identifikation mit dem Beruf und die persönliche Haltung gegenüber der Funktion als IV-BB zählen dazu.

Die von den Befragten angewandten Stresstrategien beinhalten verschiedene **Bewältigungsmuster**, u.a. gut ausgebildete Problemlösefähigkeiten, welche Ausdruck finden in der Fähigkeit zur klaren Prioritätensetzung, im pro-aktiven Austausch mit Teammitgliedern und Vorgesetzten, im Bewahren von Geduld und Gelassenheit bei Arbeitsspitzen oder in Krisensituationen, aber auch in der Aufrechterhaltung von Sinn und Bedeutung der eigenen Arbeit. Eng mit letzterem verknüpft ist ein Attribuierungsstil, welcher Erfolg in der Arbeit nicht nur durch objektivierbare Kennzahlen bemisst, sondern kritisch differenziert zwischen eigenen Anteilen und Faktoren der versicherten Person. Obwohl alle Befragten durchaus der Meinung sind, dass sie als IV-BB einen wesentlichen Beitrag leisten (können und müssen), steht für sie ausser Frage, dass die beruflichen, sozialen und v.a. persönlichen Ressourcen einer vP den Eingliederungserfolg sehr viel stärker beeinflussen. Dieser differenzierte und realistische Attribuierungsstil wirkt entlastend und dadurch stressreduzierend, trägt er doch stark dazu bei, dass sowohl ein Gefühl von Überverantwortung als auch immer wiederkehrende Frustrationen durch misslingende Eingliederungswege in Schach gehalten werden können.

Im Laufe der Jahre erworben wurden von den Befragten zudem spezifische **fachliche Kompetenzen** wie medizinisches, juristisches und IV-bezogenes Wissen, aber auch Beratungskompetenzen haben sich entwickelt, verfeinert und

vertieft. Ebenfalls wird die Fähigkeit zu interdisziplinärem Arbeiten von allen explizit erwähnt. Dass sich die beruflichen Qualifikationen der Befragten kaum unterscheiden, ist in erster Linie auf die Selektionskriterien der entsprechenden Arbeitgeber bei der Rekrutierung zurückzuführen. Eine Mehrzahl der IV-Stellen (und auch der BEFAS) erachten psychologische und berufsberaterische Fachkenntnisse weiterhin als zwingende Voraussetzung zur Ausübung der Tätigkeit und formulieren Stellenausschreibungen entsprechend. Die Aussagen der Befragten hierzu können von der Autorin bestätigt werden.

Die **persönliche Haltung** der IV-BB, was ihre Funktion, Rolle und Berufsidentität betrifft, kann aufgrund der Aussagen ebenfalls als wichtige Ressource betrachtet werden. So ist sich die Mehrheit der Befragten einig, dass sie nicht trotz, sondern gerade wegen des sozialversicherungsrechtlichen Hintergrunds der IV in der Zusammenarbeit mit ihren Klienten einiges bewirken können. Konkret wurden in diesem Zusammenhang z.B. die finanziellen Mittel der IV und der längere Zeitraum einer Zusammenarbeit mit den vP angesprochen. Die Befragten erleben sich demnach überwiegend nicht als „Vollstrecker“ einer Verwaltungsmacht, sondern heben im Gegenteil den ausgeprägt sozialen Charakter ihrer Arbeit hervor. Gerade dieser enge, direkte Kontakt mit den Klienten wird von allen geschätzt. Die Identifikation mit ihrem Beruf und insbesondere auch mit der IV als Institution, hat sich über die Jahre entwickelt und gefestigt. Es ist bei den aktuell berufstätigen IV-BB von einer hohen Ausprägung auszugehen, sind die Befragten doch der Meinung, dass sie diese Tätigkeit bei mehrheitlich gleichbleibenden Bedingungen mittel- und sogar langfristig weiter ausüben werden.

Bei den Aussagen zu den individuellen Stärken und Ressourcen in Form von **Persönlichkeitsmerkmalen** können sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede konstatiert werden. Übereinstimmend werden als personale Voraussetzungen für die Ausübung der Tätigkeit ein grundsätzlich grosses Interesse an Menschen sowie das Verständnis und die Empathie für schwierige Lebensverläufe der Klienten erwähnt. Ebenfalls als unerlässlich bezeichnet werden ausgeprägte soziale Kompetenzen wie Kontakt-, Kommunikations- und Teamfähigkeit, Zugewandtheit, aber auch Abgrenzungs- und Konfliktfähigkeit sowie Entscheidungsfreude werden erwähnt. Individuelle Unterschiede zeigen

sich hingegen in der Beurteilung eigener Stärken und Fähigkeiten als IV-BB. Es wird ein Strauss von Persönlichkeitseigenschaften erwähnt, welche die Befragten auszeichnet: Besonnenheit, Gelassenheit, Geduld, Offenheit, Flexibilität, Neugierde, Authentizität, Selbständigkeit, Selbstsicherheit, Humor, Intelligenz, Ausdauer, Standhaftigkeit, Abgrenzungsfähigkeit, Klarheit, Analyse- und Strukturierungsfähigkeit.

Diese Aufzählung ganz unterschiedlicher Stärken könnte nun auch für diverse andere Berufszweige Gültigkeit haben, die Befragten scheinen jedoch bestimmte Persönlichkeitseigenschaften individuell als besonders passend für ihre Berufstätigkeit zu erleben. Aufgrund der geschilderten Aufgabenvielfalt von IV-BB ist dieser Befund nachvollziehbar, da abhängig von den jeweiligen Einzelaufgaben innerhalb der Funktion ganz unterschiedliche Stärken zum Zuge kommen können. Es ist davon auszugehen, dass bei langjährig tätigen IV-BB eine genügend grosse Passung besteht zwischen individuellen, persönlichen Fähigkeiten und Stärken und den erlebten Anforderungen der Berufstätigkeit.

Eine weitere wichtige personale Ressource betrifft das **soziale und familiäre Umfeld** der Befragten. Alle Studienteilnehmer leben in einer Partnerschaft, die überwiegende Mehrheit dieser Beziehungen besteht langjährig. Ein stabiles soziales Netz, welches auch die Unterstützung durch enge Freunde oder Bekannte miteinschliesst, wirkt sich gemäss Stresstheorie direkt positiv auf das psychische Befinden aus, da dadurch alltägliche Belastungen besser bewältigt werden können (vgl. Kapitel 3.2.4. S. 23/24). Auch dieser Befund gilt natürlich nicht ausschliesslich für IV-BB, aber die Befragten scheinen diesbezüglich ein hohes Bewusstsein entwickelt und es erfolgreich geschafft zu haben, stabile Beziehungen als wichtigen protektiven Faktor in ihr Leben zu integrieren.

Bewusst werden von den Befragten diverse ausserberufliche Aktivitäten im Sinne einer **Work-Life-Balance** ausgeübt. Vier der Befragten erwähnen sportliche oder allgemein körperliche Betätigung als ihren wichtigsten Ausgleich, aber auch Yoga, Meditation und soziale Aktivitäten werden als entspannend erlebt. In diesem Zusammenhang wird allgemein die Wichtigkeit von genügend eigener freier Zeit erwähnt, was bei allen Befragten zum Entscheid für ein Teilzeitpensum geführt hat. Die zusätzliche Freizeit wird von den Einzelnen zwar unterschiedlich genutzt,

trägt jedoch offenbar dazu bei, dass sie sich gegenüber den Anforderungen des Berufs besser gewappnet fühlen. Ein weiterer positiver Effekt der Teilzeitarbeit ist, dass sich dadurch (potenzielle) Belastungen durch das familiäre Umfeld ebenfalls weniger stark auswirken dürften, weil einfach mehr Zeit für die Bewältigung diverser ausserberuflicher Verpflichtungen zur Verfügung steht.

In der Diskussion um Belastung und Entlastung, Anspannung und Entspannung spielt das Alter der Befragten sicherlich auch eine Rolle. Es ist nachvollziehbar, dass mit zunehmendem Lebensalter das Erholungsbedürfnis steigt, da sich mentale und körperliche Belastungsgrenzen über die Lebensspanne hinweg verändern. Die Hälfte der Befragten war unter 32-jährig, als sie die Tätigkeit als IV-BB aufnahmen, die restlichen Personen waren bei Berufsbeginn zwischen 39 und 42 Jahre alt. Eine Hypothese könnte nun sein, dass die bei Berufseinstieg älteren IV-BB bereits über gut ausgebildete Regenerationsfähigkeiten (auch im Sinne von Resilienz) oder zumindest über ein breites Repertoire von Stressbewältigungsstrategien verfügen. Ein aussagekräftiger Vergleich zwischen den Gruppen ist aufgrund der kleinen Teilnehmerzahl allerdings nicht möglich. Es lässt sich allenfalls konstatieren, dass es durch die langjährige Berufstätigkeit mit wechselnden Anforderungen viel eher zu einem „Wachsen an den Herausforderungen“ gekommen ist, was wiederum auf bestimmte Persönlichkeitsmerkmale wie Offenheit für Neues, Flexibilität oder Lernbereitschaft hinweist, welche eine solche Entwicklung erst ermöglichen.

Aufschlussreich sind diesbezüglich die Befunde zu den personenbezogenen Stressoren, haben doch vier der sechs Befragten im Verlauf ihrer Berufstätigkeit **persönliche Krisen** erlebt, wodurch die eigene psychische Stabilität gefährdet wurde. Während solcher Phasen wurde die Abgrenzungsfähigkeit als deutlich beeinträchtigt erlebt, was sich negativ auf das Stresserleben ausgewirkt hat. Auch wenn Abgrenzungsprobleme in diesem Beruf in bestimmten Situationen von den Befragten als völlig normal erachtet werden, scheint der grundlegende Erhalt dieser Fähigkeit ausschlaggebend zu sein für das Gesundbleiben (oder wieder Gesundwerden) als IV-BB. Die von persönlichen Krisen Betroffenen haben es aus eigener Kraft und mit Unterstützung des sozialen Umfelds (der Familie, aber auch des Teams und anderer Dritter) geschafft, die Berufstätigkeit trotz erlebter

Schwierigkeiten weiterhin auszuüben, wenn auch in einem Fall bei deutlich reduziertem Arbeitspensum. Es ist mit Sicherheit davon auszugehen, dass sich in diesen Phasen bei den Betroffenen resilientes Verhalten manifestiert hat, da gemäss Theorie psychische Widerstandskraft gewisse soziale und individuelle Ressourcen bereits voraussetzt und zudem das Auftreten von Resilienz an zwei Bedingungen geknüpft ist: eine schwierige Lebenssituation und deren erfolgreiche Bewältigung (vgl. Kapitel 3.4.3., S. 24).

6.3. Interpretation AVEM-44

Belastungen werden von Menschen, auch wenn sie denselben Beruf ausüben, ganz unterschiedlich erlebt. So überrascht es nicht, dass die Erlebens- und Verhaltensmuster der Befragten kaum eine Übereinstimmung aufweisen, obwohl sich durchaus einige Normwerte finden lassen. Die Summenwerte der einzelnen Merkmalskategorien variieren zwischen geringer bis höchster Ausprägung und die entstandenen Profile lassen keine aussagekräftigen Vergleiche zu. Immerhin lässt sich sagen, dass keine Person dem Risikomuster A (überhöhtes Engagement, geringe Distanzierung, eingeschränktes Lebensgefühl) zugeordnet werden kann, was auf eine hohe arbeitsbezogene Belastung hinweisen und entsprechende Interventionen nötig machen würde.

Bezüglich **Arbeitsengagement** gibt es eine Auffälligkeit zu konstatieren: vier der Befragten weisen in der Unterkategorie Verausgabungsbereitschaft deutlich unterdurchschnittliche Werte auf. Da bei diesen Profilen gleichzeitig eine mittlere bis hohe Ausprägung der Subkategorie Distanzierungsfähigkeit festzustellen ist, kann der Befund dahingehend interpretiert werden, dass die Probanden über ausreichende Abgrenzungsfähigkeiten verfügen, was einer potenziellen Verausgabung natürlicherweise entgegenwirkt. Das bedeutet nicht, dass sich die Befragten zu wenig für ihre Arbeit engagieren würden, sondern bloss, dass sich ihr Engagement innerhalb einer gewissen Verausgabungsgrenze bewegt.

Bei zwei Probanden konnte hier eine leichte Tendenz zum Muster S (Schonung oder Schutz) eruiert werden, was sich jedoch ausschliesslich auf die Unterkategorien des Arbeitsengagements bezog und sich weder bei der Widerstandskraft noch beim Lebensgefühl bestätigen liess.

In der Kategorie **Widerstandskraft** zeigten zwei Personen auffällige Resultate: eine hohe Ausprägung der Resignationstendenz bei gleichzeitig tiefer Ausprägung der offensiven Problembewältigung. Diese Kombination könnte auf eine reduzierte psychische Widerstandskraft hinweisen und sich daher als Risikomuster B manifestieren. Betrachtet man jedoch die Profile dieser beiden Personen im Gesamtzusammenhang, lässt sich die vermutete reduzierte psychische Widerstandskraft mit den Ausprägungen des Arbeitsengagements resp. des Lebensgefühls nicht vereinbaren. Da der AVEM-44 eine Momentaufnahme abbildet, könnten die Befunde der beiden Probanden allenfalls auf eine aktuelle Belastungssituation hindeuten.

Insgesamt ist bei allen Befragten ein positives **Lebensgefühl** bei guter Zufriedenheit zu konstatieren. Eine Person weist tiefe Werte bezüglich Lebenszufriedenheit und Erfolgserleben im Beruf auf bei gleichzeitig höchster Ausprägung der Unterkategorie Erleben sozialer Unterstützung. Letztere scheint einen stark moderierenden Effekt auf die beiden anderen Subkategorien zu haben, so dass zwar eine leichte Tendenz zum gesundheitsgefährdenden Risikomuster B besteht, aber da sich die entsprechenden Risikomuster-Ausprägungen in den Kategorien Arbeitsengagement oder Widerstandskraft nicht bestätigen lassen, scheint auch hier keine Interventionsnotwendigkeit zu bestehen.

6.4. Methodenkritik

Die vorliegende Arbeit basiert auf einer sehr kleinen Stichprobe von langjährig tätigen IV-BB. Es wurde ein qualitatives Design gewählt, um auf einer möglichst konkreten, beschreibenden Ebene bestimmte Aspekte aus dem Text heraus entwickeln zu können. Dieses Ziel ist durch die einstündigen, leitfadengestützten Interviews erreicht worden, lagen dadurch doch über 800 Kodiereinheiten vor, die paraphrasiert, generalisiert und auf bestimmte Kategorien reduziert werden konnten. Auf der anderen Seite war gerade diese Fülle an Material schwierig zu bewältigen, was sich vor allem beim letzten Schritt der induktiven Kategorienbildung manifestiert hat. Abhängig von der Fragestellung sind teilweise zu grosse Kategoriengruppen entstanden, unter denen ganz unterschiedliche Äusserungen zusammengefasst waren. Diese galt es im Verlauf der Ergebnisdarstellung weiter

zu differenzieren resp. zu reduzieren. Eine stringenter Handhabung bereits bei der Paraphrasierung und Generalisierung hätte die Kategorienbildung deutlich erleichtert.

Der Interviewleitfaden wiederum legte den Fokus auf die aus der Theorie abgeleiteten arbeitsbezogenen Stressoren und Ressourcen und auf die Persönlichkeit der IV-BB. Der Fragenkatalog wurde dadurch stark eingeschränkt, obwohl in diesem Zusammenhang auch Aspekte wie Mitbestimmung, erweiterte organisationale Bedingungen (z.B. Informations-, Lohn- und Kommunikationspolitik seitens Arbeitgeber) oder die persönliche Beratungshaltung der Betroffenen von Interesse gewesen wären, um Gemeinsamkeiten oder Unterschiede zu eruieren.

Da die Untersuchung keine ehemaligen IV-BB einschloss, konnten auch keine Aussagen dazu gemacht werden, was einen „erfolgreichen“, d.h. langjährig tätigen IV-BB von einem Berufswechseler unterscheidet. Ein solcher Vergleich hätte allenfalls die herausragende Bedeutung bestimmter Persönlichkeitsmerkmale sowie der persönlichen Haltung gegenüber dem Beruf, der Institution IV und der Rolle als IV-BB bestätigen können.

Die Grösse der Stichprobe ist ebenfalls kritisch zu würdigen. Durch die qualitative und/oder quantitative Befragung einer grösseren Gruppe wären Vergleiche innerhalb der Stichprobe möglich gewesen, z.B. zwischen (dienst-)älteren und jüngeren IV-BB, zwischen den Geschlechtern oder bezüglich vorbestehender beruflicher Erfahrungen. Es ist anzunehmen, dass sich dadurch sowohl trennschärfere Unterschiede als auch noch deutlichere Gemeinsamkeiten hätten eruieren lassen.

7. Zusammenfassung und praktische Implikationen

Die Befragten gehören einer Gruppe von langjährig tätigen IV-BB an, die ihre Funktion seit mindestens neun Jahren erfolgreich ausüben. In dieser Zeit haben sie zwei IVG-Revision erlebt und ihre Tätigkeit hat sich aufgrund dieser Veränderungen ebenfalls gewandelt. Die Betroffenen haben es geschafft, sich an die veränderten Rahmenbedingungen anzupassen, so bestätigen die Resultate der Interviewstudie, dass ihre **bedingungs- und vor allem personenbezogenen Ressourcen weitestgehend intakt** vorhanden sind, um die ebenfalls veränderten bedingungsbezogenen Stressoren genügend zu kompensieren oder abzufedern.

Als Gesamtaussage scheint dies etwas trivial, dennoch lässt sich konstatieren, dass diese IV-BB einiges gemein haben. Durch die spezifischen Berufsanforderungen haben die Befragten über die Jahre hinweg **verschiedene problem- und emotionsbezogene Bewältigungsmuster ausgebildet**, welche gemäss arbeitspsychologischem Stressmodell (vgl. Kapitel 3.2.4., S. 19) die Bewertung von Stresssituationen beeinflussen. So begegnen sie z.B. dem potenziellen Stressfaktor „IV-Kontext“ mit einer persönlichen Haltung, welche die Funktion und Rolle der IV-BB als gewinnbringend für die versicherten Personen hervorhebt. **Die hohe Identifikation mit ihrem Beruf und auch mit dem Arbeitgeber IV wirkt stark protektiv.** Eine weitere Gemeinsamkeit liegt in der Überzeugung, dass die Befragten ihre **persönlichen Stärken und Neigungen in den Anforderungen der Berufstätigkeit gespiegelt sehen.** Das breite Aufgabengebiet von IV-BB verbunden mit den unterschiedlichsten Anforderungen könnte per se ein stressauslösender Faktor bedeuten, wirkt bei den Befragten jedoch als Ressource, da sie die Komplexität ihrer Arbeit als höchst spannend und interessant erleben. Diese grundsätzlich positiv erhaltene Bewertung der Tätigkeit führt dazu, dass situationsbedingt erlebter Arbeitsstress immer wieder reguliert werden kann und damit insgesamt bewältigbar bleibt.

Die Befragten verbindet weiter ein **stark ausgeprägtes Interesse an Menschen** und damit an einer sozial ausgerichteten Tätigkeit. Sie sind bereit, sich immer wieder auf neue Lebensverläufe und schwierige Situationen ihrer Klienten einzulassen, dies mit Verständnis, Respekt und Empathie. Trotz erlebter persönlicher Krisen konnte diese Bereitschaft aufrecht erhalten oder wieder hergestellt werden. Die Betroffenen haben Resilienz entwickelt und verfügen damit über **individuelle Stressstrategien**, die auch in persönlich schwierigen Situationen zu greifen vermögen.

Übereinstimmung lässt sich auch finden hinsichtlich der Erfolgsattribution. IV-BB erleben in ihrem Berufsalltag viele frustrierende Situationen: Massnahmen, die abgebrochen werden müssen, mangelnde Mitwirkung von Klienten oder Entscheide, die von Dritten entgegen der Überzeugung der IV-BB getroffen werden. Trotzdem gelingt es ihnen, **Erfolg differenziert und realistisch zu betrachten** und dabei eigene von fremden Anteilen zu trennen. Sie fühlen sich nicht für alles verantwortlich, nehmen aber Verantwortung wahr im Rahmen dessen, wofür sie sich zuständig fühlen. Die Auswertung des AVEM-44 bestätigt

dies ebenfalls, so zeigte sich bei vier von sechs Befragten eine unterdurchschnittliche Verausgabungsbereitschaft im Arbeitsengagement, die jedoch im Sinne einer **gut erhaltenen** (und damit gesundheitsförderlichen) **Abgrenzungsfähigkeit** interpretiert werden kann. Der Entscheid aller Befragten, ihren Beruf in Teilzeit auszuüben, kann ebenfalls dieser Abgrenzungsfähigkeit zugeordnet werden, gleichzeitig zeigt sich dadurch auch ein **ausgeprägtes Bewusstsein für die eigenen Belastungsgrenzen** und damit die Wichtigkeit einer ausgewogenen Work-Life-Balance. Die wichtigsten Gründe, warum einige IV-BB ihre Berufstätigkeit über viele Jahre erfolgreich ausüben können (und auch wollen), sind somit bei den **protektiven Faktoren der Person** zu suchen. Trotzdem ist es wichtig darauf hinzuweisen, dass einige relevante arbeitsbezogene Bedingungen gegeben sein müssen, welche die Ausübung der Tätigkeit über Jahre hinweg erst ermöglichen. Eine herausragende Rolle spielt dabei ein genügend grosser Handlungsspielraums und damit das Ermöglichen von Selbstbestimmung sowie die soziale Unterstützung durch das Team und durch Vorgesetzte. Die Aussagen der Befragten stimmen in diesen Punkten alle überein.

Für IV-Stellen bedeutet dies, dass bei zukünftigen organisationalen Veränderungen, z.B. als Folge weiterer IVG-Revisionen, unbedingt darauf geachtet wird, den Handlungsspielraum von IV-BB so wenig wie möglich oder nur so viel wie nötig einzuschränken. Es ist gemäss den Aussagen der Befragten davon auszugehen, dass durch eine Einschränkung der Selbstbestimmung arbeitsbezogener Stress individuell als deutlich belastender erlebt würde. Ob die bisherigen Bewältigungsstrategien dieser zusätzlichen Belastung standhalten würden, bleibt offen. Handlungsspielräume zu gewährleisten, ist in erster Linie die Aufgabe der direkten Vorgesetzten, auch dies gilt es bei Veränderungsprozessen zu berücksichtigen. Vorgesetzte sind zudem als (fachlich qualifizierte) Ansprechpersonen wichtig, da sie Rückhalt und soziale Unterstützung bieten, was gemäss den Aussagen der Betroffenen für die Ausübung ihrer Tätigkeit unabdingbar ist. Die Bedeutung dieser organisationalen Ressourcen sollte gegenüber der Geschäftsleitung einer IV-Stelle klar kommuniziert werden.

Bei der Rekrutierung neuer IV-BB wiederum muss der Fokus auf individuelle Fähigkeiten, Stärken und Persönlichkeitsmerkmale gelegt werden. In Vorstel-

lungsgesprächen könnten bspw. gezielt die für IV-BB besonders hilfreichen Bewältigungsstrategien (vgl. Kapitel 6.2., S. 50) abgefragt werden um herauszufinden, wie sich die Person bisher unter Druck und Stress verhalten hat. Die Frage nach einer als persönlich schwierig erlebten Situation und deren Bewältigung könnte dabei Hinweise liefern auf resilientes Verhalten. Insgesamt ist auf eine möglichst gute Passung zwischen Person und dem IV-Kontext zu achten, weil diese subjektiv gesehen wohl am meisten dazu beiträgt, den Beruf über einen längeren Zeitraum ausüben zu können. Der Aufbau einer stabilen Berufsidentität und der Identifikation mit dem Arbeitgeber IV kann nur erfolgen, wenn die persönliche Bilanz längerfristig positiv ausfällt.

7.1. Ausblick

Interessant in diesem Zusammenhang wäre natürlich ein Vergleich zwischen langjährig tätigen IV-BB und Personen, welche den Beruf aufgegeben oder gewechselt haben. In den Begründungen für den Berufs- oder Stellenwechsel liesse sich allenfalls eine Bestätigung der vorgängig erwähnten Annahmen finden. Ebenfalls könnte eine solche Untersuchung deutlichere Hinweise liefern, welche spezifischen Persönlichkeitseigenschaften tatsächlich ausschlaggebend sind für den Verbleib resp. Erfolg im Beruf und wie die individuelle Passung von den Berufswechslern rückblickend eingeschätzt wurde. Innerhalb einer grösseren Stichprobe wären wie bereits erwähnt Vergleiche zwischen jüngeren und älteren IV-BB möglich, worauf diese Arbeit aufgrund der kleinen Anzahl von Befragten nicht fokussieren konnte. Es könnte durchaus sein, dass das Lebensalter bei Aufnahme der Berufstätigkeit als IV-BB einen Unterschied ausmacht, vor allem hinsichtlich der bereits entwickelten Stressbewältigungsstrategien. Es wäre dabei die Annahme zu prüfen, ob ältere Personen eher resilientes Verhalten zeigen als jüngere, weil Resilienz gemäss Definition einen Zeitfaktor beinhaltet und damit als Endprodukt von Prozessen zu betrachten ist, bei denen es um einen erfolgreichen Umgang mit Stress geht.

Eine weiterführende Studie könnte zudem die Perspektive aus Arbeitgeber- oder Vorgesetztersicht beleuchten. Die vorliegende Arbeit fokussiert auf IV-BB als Experten ihrer selbst. Durch eine Befragung von Vorgesetzten könnten die Aussagen zu arbeits- und personenbezogenen Stressoren und Ressourcen bestätigt oder sogar erweitert werden.

8. Literaturverzeichnis

- Allenspach, M., Brechbühler, A. (2005). *Stress am Arbeitsplatz: Theoretische Grundlagen, Ursachen, Folgen und Prävention*. Bern: Hans Huber.
- Antoni, C. & Bungard, W. (1989). Beanspruchung und Belastung. In E. Roth (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich D, Serie III, Band 3, Organisationspsychologie* (S. 431-458). Göttingen: Hogrefe.
- Badura, B., Ducki, A., Schröder, H., Klose, J. & Macco, K. (Hrsg.). (2011). *Fehlzeiten-Report 2011. Führung und Gesundheit. Zahlen, Daten, Analysen aus allen Branchen der Wirtschaft*. Berlin: Springer.
- Bamberg, E., Keller, M., Wohler, C. & Zeh, A. (2012). *BGW-Stresskonzept. Das arbeitspsychologische Stressmodell*. Hamburg: Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW).
- Bamberg, E. (2007). Belastung, Beanspruchung, Stress (Stress and Strain). In H. Schuler & K. Sonntag (Hrsg.), *Handbuch der Arbeits- und Organisationspsychologie* (S. 141-148). Göttingen: Hogrefe.
- Bamberg, E., Busch, C. & Ducki, A. (2003). *Stress- und Ressourcenmanagement. Strategien und Methoden für die neue Arbeitswelt. Praxis der Arbeits- und Organisationspsychologie* (1. Aufl.). Bern: Huber.
- BFS Bundesamt für Statistik (2014). *Arbeit und Gesundheit. Ergebnisse der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2012*. Zugriff am 29.03.2016 unter <https://issuu.com/sfso/docs/213-1206?e=2969314/8997280>
- BFS Bundesamt für Statistik (2015). *Statistiken zur sozialen Sicherheit. IV-Statistik 2014*. Zugriff am 29.03.2016 unter <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/13/22/publ.html?publicationID=6588>
- Brinkmann, R. (2014). *Angewandte Gesundheitspsychologie*. Hallbergmoos: Pearson.
- BSV Bundesamt für Sozialversicherungen (2007). *5. IV-Revision – Eidg. Volksabstimmung vom 17. Juni 2007*. Zugriff am 04.03.2016 unter <http://www.bsv.admin.ch/dokumentation/gesetzgebung/00092/01581/>
- BSV Bundesamt für Sozialversicherungen (2016). *Kreisschreiben über die Eingliederungsmassnahmen beruflicher Art*. KSBE Version 15, Stand 01.01.2016. Zugriff am 29.03.2016 unter <http://www.bsv.admin.ch/vollzug/documents/view/3959/lang:deu/category:34>
- Deutscher Gewerkschaftsbund DGB (2010). *arbeitsmarktaktuell*, 09.
- Diedrich, L., Fischer, S., Kleinlercher, K.-M. & Rössler, W. (2015). *Gesundheit im Unternehmen. Psychosoziale Ressourcen erhalten, Potenziale entwickeln*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Fröhlich-Gildhoff, K. & Rönau-Böse, M. (2014). *Resilienz* (3. aktual. Aufl.). München: Reinhardt.

- Gabl, M. (2007). Die IV als Eingliederungsversicherung. *Soziale Sicherheit CHSS*, 6, 294-295.
- Gesundheitsförderung Schweiz (2014). *Job-Stress-Index 2014*. Gesundheitsförderung Schweiz Faktenblatt 3, Bern und Lausanne.
- Glaser, J. & Seubert, Ch. (2014). Arbeitsbezogene psychosoziale Determinanten von Gesundheit. In P. Angerer, J. Glaser, H. Gündel, P. Henningsen, C. Lahmann, S. Letzel & D. Nowak. (Hrsg.), *Psychische und psychosomatische Gesundheit in der Arbeit. Wissenschaft, Erfahrungen, Lösungen aus Arbeitsmedizin, Arbeitspsychologie und Psychosomatischer Medizin* (S. 47-63). Heidelberg: ecomed MEDIZIN.
- Gollac, M. & Volkoff, S. (2007). *Les conditions de travail*. Paris: La Découverte.
- Greif, S. (1991). Stress in der Arbeit – Einführung und Grundbegriffe. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Stress am Arbeitsplatz* (S. 1-28). Göttingen: Hogrefe.
- Holmes, T.H. & Rahe, R.H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213-218.
- Igic, I., Keller, A., Brunner, B., Wieser, S., Elfering, A. & Semmer, N. (2014). *Job-Stress-Index 2014. Erhebung von Kennzahlen zu psychischer Gesundheit und Stress bei Erwerbstätigen in der Schweiz*. Gesundheitsförderung Schweiz, Arbeitspapier 26, Bern und Lausanne.
- IVG Informationsstelle AHV / IV. (2015). *IV Invalidenversicherung. Allgemeiner Teil des Sozialversicherungsrechts. Gesetze und Verordnungen mit Verweisen, Anhängen und Registern*. Bern: Selbstverlag.
- Jerusalem, M. (2009). Ressourcenförderung und Empowerment (Resource Promotion and Empowerment). In J. Bengel & M. Jerusalem (Hrsg.), *Handbuch der Gesundheitspsychologie und Medizinischen Psychologie* (S. 175-187). Göttingen: Hogrefe.
- Kauffeld, S. & Hoppe, D. (2014). Arbeit und Gesundheit. In S. Kauffeld (Hrsg.), *Arbeits-, Organisations- und Personalpsychologie für Bachelor* (2. überarb. Aufl., S. 241-264).
- Lazarus, R.S. (1999). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw Hill.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R.S. & Launier, R. (1981). Stressbezogene Transaktionen zwischen Personen und Umwelt. In J. Nitsch (Hrsg.), *Stress, Theorien, Untersuchungen, Massnahmen* (S. 213-259). Bern: Huber.
- Leipold, B. (2015). *Resilienz im Erwachsenenalter*. München: Reinhardt.
- Locher Th. & Gächter, Th. (2014). *Grundriss des Sozialversicherungsrechts* (4. vollst. überarb. Aufl.). Bern: Stämpfli.

- Mayring, Ph. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (12. überarb. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Mayring, Ph. & Gläser-Zikuda, M. (Hrsg.). (2008). *Die Praxis der Qualitativen Inhaltsanalyse* (2. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Paridon, H., Bindzius, F., Windemuth, D., Hanssen-Pannhausen, R., Boege, K., Schmidt, N. & Bochmann, F. (2004). *IGA-Report 5. Ausmass, Stellenwert und betriebliche Relevanz psychischer Belastungen bei der Arbeit. Ergebnisse einer Befragung von Arbeitsschutzexperten*. Dresden, Essen: HVBG/BGAG.
- Pauls, H. (2013). Das biopsychosoziale Modell – Herkunft und Aktualität. *Resonanzen. E-Journal für Biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 1(1), 15-31. Zugriff am 01.04.2016 unter www.resonanzen-journal.org/article/view/191/124
- Riemer-Kafka, G. (2016). *Schweizerisches Sozialversicherungsrecht* (5. Aufl.). Bern: Stämpfli.
- Richter, P. & Hacker, W. (1998). *Belastung und Beanspruchung. Stress, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben*. Heidelberg: Asanger.
- Rohmert, W. & Rutenfranz, J. (1975). *Arbeitswissenschaftliche Beurteilung der Belastung und Beanspruchung an unterschiedlichen industriellen Arbeitsplätzen*. Bonn: Bundesminister für Arbeit und Sozialordnung.
- Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.
- Schaarschmidt, U. & Fischer, A. (2001). *Bewältigungsmuster im Beruf. Persönlichkeitsunterschiede in der Auseinandersetzung mit der Arbeitsbelastung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Selye, H. (1981). Geschichte und Grundzüge des Stresskonzepts. In J. Nitsch (Hrsg.), *Stress. Theorien, Untersuchungen, Massnahmen* (S. 163-187). Bern: Huber.
- Semmer, N.K., Grebner, S. & Jacobshagen, N. (2006). Diagnostik von Stress und Belastung in der Arbeit (Assessment of Stress and Strain at Work). In F. Petermann & M. Eid (Hrsg.), *Handbuch der Psychologischen Diagnostik* (S. 747-753). Göttingen: Hogrefe.
- Semmer, N.K. & Zapf, D. (2004). Gesundheitsbezogene Interventionen in Organisationen. In H. Schuler (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich D, Serie III, Band 4, Organisationspsychologie – Gruppe und Organisation* (S. 773-843). Göttingen: Hogrefe.
- Sonntag, K., Frieling, E. & Stegmaier, R. (2012). *Lehrbuch Arbeitspsychologie* (3. vollst. überarb. Aufl.). Bern: Huber.
- Sonntag, K. (2007). Theorien der Arbeitstätigkeit (Theories of Work Activity). In H. Schuler & K. Sonntag (Hrsg.), *Handbuch der Arbeits- und Organisationspsychologie* (S. 35-42). Göttingen: Hogrefe.

Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI (vormals BBT, 2011). Zugriff am 23.04.2016 unter:
<http://www.sbfi.admin.ch/berufsbildung/01569/01612/index.html?lang=de>

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO (2010). *Stressstudie 2010. Stress bei Schweizer Erwerbstätigen. Zusammenhänge zwischen Arbeitsbedingungen, Personenmerkmalen, Befinden und Gesundheit*. Bern: Vertrieb Bundespublikationen.

Stellenbeschrieb Berufsberater/in, IV-Stelle Luzern (2013), internes Dokument.

Ulich, E. (2011). *Arbeitspsychologie* (7. neu überarb. u. erw. Aufl.). Zürich: vdf Hochschulverlag.

Welter-Enderlin, R. & Hildenbrand, B. (2010). *Resilienz – Gedeihen trotz widriger Umstände* (3. Aufl.). Heidelberg: Carl Auer.

Werner, E.E. (2007). Resilienz und Protektionsfaktoren im Lebensverlauf von Kriegskindern. In I. Fooker & J. Zinnecker (Hrsg.), *Trauma und Resilienz. Chancen und Risiken lebensgeschichtlicher Bewältigung von belasteten Kindheiten* (S. 47-55). München: Juventa.

Wittkowski, J. (1994). *Das Interview in der Psychologie. Interviewtechnik und Codierung von Interviewmaterial*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Zapf, D. & Dormann, Ch. (2006). Gesundheit und Arbeitsschutz. In H. Schuler (Hrsg.), *Lehrbuch der Personalpsychologie* (2. erw. u. überarb. Aufl., S. 699-728). Göttingen: Hogrefe.

Zapf, D. & Semmer, N.K. (2004). Stress und Gesundheit in Organisationen. In H. Schuler (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich D, Serie III, Band 3, Organisationspsychologie* (2. Aufl., S. 1007-1112). Göttingen: Hogrefe.

9. Anhang

9.1. Interview-Leitfaden

Angaben zur Person:

Name / Vorname:

Alter:

Ausbildung(en):

Zivilstand:

Angaben zum Arbeitsumfeld:

Aktuelle Funktion:

In dieser Funktion tätig seit:

Arbeitspensum:

IV-Stelle / Arbeitsort:

Anzahl Teammitglieder:

Anzahl Mitarbeitende insgesamt:

Arbeitsplatz (Einzel-/Grossraumbüro):

Fragenkatalog:

Kernfragen	Zuordnung	Aspekte
1. Wie sieht ein typischer Arbeitstag bei Ihnen aus?	Arbeitsbezogene Ressource	Aufgabenvielfalt
2. Inwieweit können Sie den Arbeitsablauf selber bestimmen?	Arbeitsbezogene Ressource	Handlungsspielraum
3. Schildern Sie einen besonders hektischen/stressigen Tag. Wie häufig erleben Sie solche Tage?	Arbeitsbezogener Stressor	Belastungsintensität
4. Welche Aufgaben Ihres Tätigkeitsspektrums sind Ihrer Meinung nach prioritär?	Personenbezogene Ressource	Bewältigungsstrategie
5. Welche Aspekte Ihrer Tätigkeit schätzen Sie besonders? Welche Aufgaben würden Sie lieber abgeben?	Arbeitsbezogene Ressource	Angemessenheit der Aufgabe
6. Wie hat sich Ihre Tätigkeit seit der 5. und 6. IVG-Revision verändert? Welche Vor- und Nachteile haben sich dadurch für Sie ergeben?	Arbeitsbezogene(r) Ressource / Stressor	Veränderte Anforderungen, multiple Aufgaben
7. Wie würden Sie den Sinn und Zweck Ihrer Aufgabe umschreiben?	Personenbezogene Ressource	Sinngebung, Bedeutung

8. Worauf sind Sie bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit besonders angewiesen?	Arbeitsbezogene Ressource	Abhängigkeiten, Kooperationszwänge
9. Welche Ihrer Stärken und Fähigkeiten können Sie als IV-BB einsetzen?	Personenbezogene Ressource	Persönlichkeitsmerkmale
10. Was zeichnet Ihrer Meinung nach eine/n erfolgreiche/n IV-BB aus?	Personenbezogene Ressource	Persönlichkeitsmerkmale berufliche Qualifikation, Berufserfahrung
11. Was bezeichnen Sie in Ihrer Arbeit als Erfolg? Was beurteilen Sie als Misserfolg?	Personenbezogene Ressource	Internale / externale Attribuierung
12. Was hat Ihnen seit Antritt dieser Stelle besonders geholfen zur Bewältigung der Aufgaben?	Personenbezogene / arbeitsbezogene Ressource	Berufserfahrung, Persönlichkeitsmerkmale
13. Welche Situationen machen Ihnen besonders zu schaffen und wie gehen Sie damit um?	Arbeitsbezogener Stressor / Personenbezogene Ressource	Problemlösefähigkeit
14. Gab es in Ihrem eigenen Leben kritische Ereignisse, die sich negativ auf die Ausübung Ihrer Tätigkeit ausgewirkt haben? Wie sind Sie damit umgegangen?	Personen-/ arbeitsbezogener Stressor	Psychische Widerstandskraft
15. Welche Aspekte Ihrer Tätigkeit finden Sie besonders spannend und interessant? Welche sind herausfordernd?	Arbeitsbezogene Ressource	Selbstwahrnehmung Interesse, Motivation
16. Wie entspannen Sie sich nach der Arbeit (Interessen, Hobbies, Ausgleich zum Beruf)?	Personenbezogene Ressource	Work-Life-Balance
17. Wie häufig passiert es Ihnen, dass Sie schlecht abschalten können? Gibt es dafür wiederkehrende Gründe, Erklärungen?	Arbeitsbezogener Stressor / Personenbezogene Ressource	Persönlichkeitsmerkmale
18. Welche Faktoren sind Ihrer Meinung nach entscheidend für den Erfolg von Eingliederungsmassnahmen?	Personen- / arbeitsbezogene Ressource	Persönlichkeit der vP, Spezifische Diagnosen Selbstwahrnehmung
19. Welche gesundheitlichen Einschränkungen Ihrer Klienten erleben Sie in der Zusammenarbeit als besonders schwierig / belastend?	Arbeitsbezogener Stressor	Heterogenität der Diagnosen
20. Wie erleben Sie die bedingte Freiwilligkeit der Beratungssituation?	Arbeitsbezogener Stressor	Sozialversicherungsrechtlicher Kontext
21. Welche Aus-/Weiterbildung war für Sie besonders hilfreich?	Personenbezogene Ressource	Berufliche Qualifikation
22. Welche Art von Unterstützung erleben Sie (sozial, formal, informell)?	Arbeitsbezogene Ressource	Soziale / organisationale Unterstützung
23. Unter den gegebenen Bedingungen: wie lange planen Sie, diese Berufstätigkeit weiterhin auszuüben? Was müsste passieren, damit Sie in naher Zukunft kündigen?	Arbeitsbezogene(r) Ressource / Stressor	Identifikation Zukunftsperspektive
24. Wenn Sie einen Wunsch frei hätten, was würden Sie sich im Hinblick auf Ihren konkreten Berufsalltag wünschen?	Arbeitsbezogene Ressource	Identifikation

9.2. Analysebeispiel Frage 1

Kategorie: Aufgabenvielfalt

Fall	Seite	Nr.	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
A	1	1	Alltag in der Regel unterschiedlich	Wenig/keine Gleichmässigkeit in der Arbeit	<p>K1: Aufgabenvielfalt entsteht durch:</p> <p>a) Unterschiedlichkeit der Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klientengespräche (1-2 täglich) • Administratives (Protokolle, Verfügungen, Berichte, Telefonate) im Rahmen der Fallarbeit ca. 50% • regelmässige interne Sitzungen und Besprechungen • Aussendienst (Gespräche in Institutionen, bei AG, Psychiatern etc) • Anfragen von Mitarbeitenden beantworten • Coaching/Beratung von MA • Informationsanlässe durchführen • Kontakte mit Institutionen (des geschützten Rahmens, Sonderschulen usw.) • Arbeitgeber-Beratungen <p>b) Wechselnde Arbeitsmenge in unterschiedlichen Phasen der Anstellung</p> <p>c) Ungeplante Aufgaben, viel Unvorhergesehenes im Alltag</p> <p>d) Zusatzaufgaben wahrnehmen wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stv-/TL-Funktion • Mitarbeit in Fachgremien • Zuständigkeit für spez. Versichertengruppe • Funktion als Fachexperte • Bearbeitung FEFI-Fälle <p>e) Viele kleine Arbeitsschritte in untersch. Aufgaben</p> <p>f) Beziehung mit anderen Menschen im Vordergrund</p> <p>K2: Aufgabenvielfalt erfordert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität durch steten Situationswechsel • Notwendigkeit zur Priorisierung • Selbständige Arbeitsorganisation und Arbeitsplanung • Strukturierte Vorgehensweise • Zielgerichtete Nutzung der IT-Infrastruktur • Berufserfahrung nutzen zur Entlastung z.B. bei admin. Tätigkeiten
A	1	2	Zeiten mit vielen Klienten, Zeiten mit wenig Klienten	wechselnde Arbeitsmenge	
A	1	3	Wechsel zwischen Kontakt mit Menschen und Administrativem	Job besteht aus unterschiedliche Aufgaben	
A	1	4	Viele Telefonate, die im Moment nicht bearbeitet werden konnten	Unerledigte Aufgaben wie unbeantwortete Telefonate	
A	1	5	Häufig Unvorhergesehenes erlebt	Oft keine Planbarkeit	
A	1	6	Gespräche in der Regel am VM geführt	Klientengespräche führen	
A	1	7	Administratives und Telefonate am NM erledigt	Administratives und Fallarbeit	
B	1	8	40% Fachexperte und 40% Fallarbeit	Habe Funktion mit Zusatzaufgabe inne	
B	1	9	1-2 Klientengespräche p. Tag	Täglich 1-2 Klientengespräche führen	
B	1	10	30% Administration, 40% Gespräche vor Ort und 30% Aussendienst, Sitzungen und Besprechungen	Job besteht aus unterschiedl. Aufgaben wie Gesprächen, Admin., AD und Sitzungen	
C	1	11	Unzählige versch. Arbeitsschritte an versch. Aufgaben	Viele versch. Tätigkeiten innerhalb unterschiedlicher Arbeitsaufgaben	
C	1	12	Versch. Aufgaben sind gleichzeitig zu erledigen	Notwendigkeit zur Priorisierung	
C	1	13	Telefonate mit vP, AD, Gespräche vor Ort oder Sitzungen	Job besteht aus untersch. Aufgaben wie Gesprächen, Telefonaten, AD und Sitzungen	
C	1	14	Job erfordert permanenten Wechsel der Situation	Steter Situationswechsel erforderlich	
C	1	15	Immer irgendwie in Beziehung mit anderen Personen	Beziehung mit anderen Menschen im Vordergrund	
C	1	16	Spezialaufgaben wie zB die Querschnittgelähmten, für die ich zuständig bin	Habe Funktion mit Spezialaufgabe inne	
C	1	17	Stellvertretung erfordert ca. 20% des Pensums	20% der Tätigkeit beinhaltet Stv-Funktion	
C	1	18	50% der Arbeit besteht aus Gesprächen, Telefonaten mit Institutionen usw, 50% Administratives	Konkrete Fallarbeit mit Klient macht Hälfte der Arbeitszeit aus, Rest besteht aus Administrativem	
D	1	19	Am Morgen Post reinnehmen, PC anschalten, Mails bearbeiten	Administratives zu Beginn des Tages	
D	1	20	Kommt jemand ins Büro mit einer ersten Frage	Als TL Fragen von MA beantworten	
D	1	21	2-3 x wöchentlich fixe Sitzungen	Regelmässige wöchentliche Sitzungen	
D	1	22	Meist hat es Anrufe auf dem AB	AB-Nachrichten bearbeiten nach Sitzungen	
D	1	23	Phase von 2 Std mit Fallarbeit wie Verfügungen erstellen, Telefonate erledigen, Gespräche protokollieren, Vorstudien bearbeiten	Untersch. Administrative Tätigkeiten innerhalb der Fallarbeit erledigen	
D	1	24	Auch immer kurze Störungen durch Mails oder Anfragen	Zur Verfügung stehen für Anfragen	
D	1	25	Ich muss festlegen, wann ich das Gespräch vorbereite	Selbst Arbeitsplanung notwendig	
E	1	26	Büroarbeit, Büroorganisation, Fallbearbeitung, Besprechungen, Beratungen, Abklärungen und die ganze Fallarbeit	Job besteht aus untersch. Aufgaben wie Gesprächen, Besprechungen, Beratungen, Fallarbeit, Admin.	
E	1	27	Sporadisch andere Arbeiten wie Aussenkontakte pflegen, Infoanlässe durchführen, vor Ort in Institutionen	Zusatzaufgaben wie Aussenkontakte, Infoanlässe, Kontakte mit Institutionen	

E	1	28	Mitarbeit in Fachgremien des Kantons	Zusatzaufgabe Mitarbeit an Fachgremien	
E	1	29	Auch FEFI-Fälle bearbeiten	Zusatzaufgabe FEFI-Fälle bearbeiten	
E	1	30	Auch Arbeitgeber-Beratungen	Zusatzaufgabe AG-Beratungen	
F	1	31	Mehrere Verlaufsprotokolle auf dem Tisch	(pendente) Protokolle schreiben	
F	1	32	Erstes Klientengespräch um 10.30h	Täglich Klientengespräche führen	
F	1	33	Ich plane zwei Gespräche pro Tag	Max. 2 Klientengespräche pro Tag	
F	1	34	Am Morgen zuerst Mails bearbeiten	Mails bearbeiten zu Tagesbeginn	
F	1	35	Mails generell rasch beantworten, um Pendenzen zu vermeiden	Pendente Mails zügig bearbeiten	
F	1	36	Sämtliche Klienten als Aufgabe im Outlook	Strukturierte Planung von Aufgaben	
F	2	37	Jetzt haben wir 2 Bildschirme, das ist schön	Nutzung IT-Infrastruktur	
F	2	38	Berichte schreiben ist Übungssache, dieser Skill lässt sich ausbauen	Berufserfahrung nutzen zur Entlastung	

Die Aussagen aus den Gesprächen werden paraphrasiert (4. Spalte), danach generalisiert (5. Spalte) und auf Kategorien reduziert (6. Spalte) durch Selektion von Aussagen, Konstruktion von Kategorien und Integration unter dieselben. Die Quelle (1., 2. und 3. Spalte) verweist auf das Gespräch (A, B, C, D, E, F), auf die Seitenzahl und die entsprechende Fundstellen-Nr. im Transkriptionsdokument des jeweiligen Interviewpartners.

9.3. Einverständniserklärung für Arbeiten, die im Rahmen von Weiterbildungsvorhaben des IAP verfasst werden

Titel der Weiterbildungsarbeit*: Ressourcen und Stressoren bei langjährig tätigen IV-Berufsberatenden

Verantwortlicher Betreuer der Weiterbildungsarbeit: René Schneebeili

Email und Telefon Betreuer der Weiterbildungsarbeit: rene.schneebeili@gmail.com
Tel.: 079 372 63 99

Kurzbeschreibung der Weiterbildungsarbeit:

IV-Berufsberatende sind in ihrem Arbeitsalltag spezifischen Belastungsfaktoren ausgesetzt, die einerseits im Zusammenhang stehen mit dem sozialversicherungsrechtlichen Kontext der IV (bspw. arbeitsinhaltliche Veränderungen aufgrund der 5. und 6. IVG-Revisionen) und andererseits mit der Heterogenität der gesundheitlichen Einschränkungen ihrer Klienten und deren Auswirkung auf die Erwerbsfähigkeit zu tun haben. Diese Arbeit geht der Frage nach, welche persönlichen und arbeitsbezogenen Ressourcen langjährig tätige IV-Berufsberatende nutzen und wie sie den verschiedenen psychosozialen Risiken (Stressoren) ihrer Tätigkeit begegnen.

Als Teilnehmerin resp. Teilnehmer der Weiterbildungsarbeit ist es notwendig, dass Sie Ihr Einverständnis geben. Bevor Sie unterschreiben, lesen Sie bitte folgende Punkte durch:

- Ich nehme zur Kenntnis, dass ich an einer Weiterbildungsarbeit teilnehme.
- Meine Daten werden vertraulich behandelt und anonymisiert. Mein Name wird in keiner Publikation oder andersartigen Wiedergabe der Ergebnisse erwähnt. Die Weitergabe meiner Daten erfolgt anonym mittels eines Codes.
- Die Daten, welche im Rahmen der Weiterbildungsarbeit über mich erhoben werden, dürfen für weitere Auswertungen verwendet werden. Auch für diese weiteren Auswertungen gilt die Zusicherung der Anonymität.
- Ich erkläre hiermit, dass ich über Inhalt und Zweck der Weiterbildungsarbeit informiert worden bin (Infoblatt zur Weiterbildungsarbeit).
- Mir wird eine Kontaktperson angegeben, der ich jederzeit Fragen zur Weiterbildungsarbeit stellen kann.
- Die Teilnahme an der Weiterbildungsarbeit ist freiwillig. Ich habe das Recht, jederzeit und ohne Angaben von Gründen die Teilnahme zu widerrufen, ohne dass mir dadurch Nachteile entstehen.

Durch Ihre Unterschrift bestätigen Sie, dass Sie mindestens 18 Jahre alt sind und dass Sie den oben genannten Text der Einverständniserklärung gelesen und verstanden haben.

Name und Vorname in Druckschrift: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

*Als Weiterbildungsarbeit sind alle Arbeiten gemeint, die im Rahmen eines Master of Advanced Studies (MAS), Diploma of Advanced Studies (DAS) oder Certificate of Advanced Studies (CAS) angefertigt wurden.

9.4. Selbständigkeits- und Herausgabeerklärung

MAS-Arbeit: Ressourcen und Stressoren
bei langjährig tätigen IV-Berufsberatenden

im Studiengang: Master of Advanced Studies in Berufs-, Studien- und
Laufbahnberatung

Selbständigkeitserklärung Studierende

Erklärung der MAS-Studierenden Annemarie Käslin

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Alle wörtlichen oder sinngemäss verwendeten Gedanken, Aussagen und Argumente sind unter Angabe der Quellen (einschliesslich elektronischer Medien) kenntlich gemacht. Die vorliegende Arbeit oder Auszüge daraus wurden in keiner anderen Prüfung vorgelegt.

.....
(Ort, Datum) (Unterschrift der Verfasserin)

Die MAS Arbeiten sind grundsätzlich öffentlich zugänglich. In begründeten Fällen können Einschränkungen der Herausgabe festgelegt werden. In einzelnen Fällen werden die MAS Arbeiten elektronisch auf der ZHAW Internetseite veröffentlicht. Diese elektronische Veröffentlichung beinhaltet jedoch keinen rechtlichen Anspruch auf eine Publikation.

Herausgabeerklärung Betreuungsperson

Die vorliegende MAS-Arbeit darf

- Uneingeschränkt herausgegeben werden
- Nur unter Aufsicht der Betreuungsperson oder der Studiengangleitung eingesehen und nicht vervielfältigt werden
- Nicht herausgegeben werden

.....
(Ort, Datum) (Unterschrift der Betreuungsperson)