

Fachtagung „Ethik in der Beratung – Anspruch und Wirklichkeit“,
Mannheim, 22./23.02.2018, Hochschule der Bundesagentur für Arbeit

Forum 4

Wodurch entsteht Druck bei den Beratenden?
Und wie gehe ich damit um?

Moderation und Referent: Prof. Dr. Rainer Göckler (Duale Hochschule Baden-Württemberg Stuttgart)

Berichterstattung: Christoph Preuß (dvb)

Eingangsstatement:

Wie gehen wir als Beratende mit dem Spannungsfeld aus theoretischen Ethikanforderungen und praktischer Beratungsbewältigung im Alltag um?

Wir suchen gemeinsam nach Lösungen, dieses Spannungsfeld wahrzunehmen, nach Ratsuchenden zentrierten Lösungen zu suchen und uns selbst dabei besser und bewusster wahrzunehmen.

Herr Prof. Göckler hielt zunächst einen kurzen Impulsvortrag, um dem Auditorium empirisch weitgehend gesicherte gesundheitsgefährdende Arbeitsbelastungen vorzustellen. Diese sind vor allem eine hohe Arbeitsintensität, ein geringer Handlungsspielraum und geringe soziale Unterstützung. Die Kombinationen dieser Faktoren vergrößern zudem das Risiko der Arbeitsbelastung. Weitere belastende Faktoren sind Arbeitsplatzunsicherheit, aggressives Verhalten am Arbeitsplatz sowie Überstunden und Schichtarbeit. Ein ebenfalls sehr wichtiger Faktor ist das Ungleichgewicht zwischen erlebter beruflich geforderter Leistung und dafür erhaltener Belohnung und Wertschätzung. Hier kommt der Führungskraft eine besondere Bedeutung zu.



Der Workshopleiter stellte zudem klar, dass er insbesondere die Perspektive des psychischen Drucks einnehmen möchte. Die wesentlichen Faktoren sind dabei folgende:

1. Soziale Quellen: im Beratungsfeld sind externe Faktoren die Ratsuchenden und Klienten, intern sind es Kollegen und Mitarbeiter
2. Arbeitsaufgaben: hier kann die Vielfalt der Aufgaben, die Menge der Aufgaben, die Komplexität der Aufgaben eine Rolle spielen, im umgekehrten Fall auch eine Unterforderung
3. Arbeitsumgebung: Wie sind die Räumlichkeiten, die Temperatur oder die Helligkeit, gibt es Pausenräume

4. Arbeitsorganisation: gibt es häufige Unterbrechungen, viel Verantwortung, komplizierte IT-Verfahren
5. Fehlende Bewältigungskompetenz: Habe ich das Wissen und wie ist meine Handlungsfähigkeit, um Problemen oder Belastungen entgegen zu wirken

Darüber hinaus wurde erneut die Rolle der Führungskraft hervorgehoben, die eine unheimlich große Wirkung auf die Arbeitsbelastungen haben kann. Die soziale Unterstützung ist dabei vor allem die vorrangige Aufgabe der Führungskraft, die optimaler Weise kontinuierlich und nachhaltig stattfindet und zur Arbeitszufriedenheit beiträgt.

Anschließend haben alle Teilnehmenden die Möglichkeit bekommen nachzudenken, was ihnen persönlich am meisten Druck in ihrer Arbeit macht. Jeder hat sich 2-4 Begriffe aufgeschrieben und vor dem Plenum vorgestellt. Dabei wurden sechs verschiedene Kategorien gebildet, entsprechend der theoretischen Einführung, zu der jeder der Teilnehmenden seine Arbeitsbelastung zuordnen konnte.

Die Kategorien waren folgende:

1. Druck durch IT
2. Druck durch Organisation
3. Druck durch Arbeitsaufgaben
4. Druck durch Ratsuchenden
5. Druck durch Teambelastung
6. Druck durch fehlende eigene Kompetenz

Die ersten Eindrücke waren, dass die Druckpotentiale bei allen zwar deutlich vorhanden sind, doch diese sich, je nachdem im welchen Kontext man tätig ist, voneinander unterscheiden. Den Großteil der Gruppe stellten Beratende der Arbeitsagenturen dar, insbesondere aus den Bereichen der Reha- bzw. der Berufsberatung. Bei dieser Personengruppe scheint der größte Druck seitens der Organisation zu kommen. Dabei wurden Belastungen genannt, wie der hohe Grad an Sachbearbeitung, „der Zwang“ zur Erfüllung der geschäftspolitischen Ziele und sonstigen Zahlenvorgaben, die große Flut von Wiedervorlagen und E-Mails, allgemein sehr viele Vorgaben und Regelungen. Dies war der Anlass sich mit der Frage zu beschäftigen, inwieweit und wie eng



die Mitarbeitenden ihre eigenen Grenzen sehen, erkennen und aber auch wie sie diese selbst bestimmen dürfen. Auf der anderen Seite steht die Frage, wie weit und wie eng diese Grenzen von ihren Führungskräften wahrgenommen werden.

Hier gibt es wohl eine zum Teil große Differenz, was Mitarbeiter und was ihre Vorgesetzte als Grenze der eigenen Handlungsfähigkeit sehen. Gleichzeitig besteht ein großes Potential zur Ausweitung dieser Grenzen, das von vielen nicht ausgeschöpft wird. Der Apell ist daher, dass Beratende in einer solchen Organisation auch mal „NEIN“ sagen dürfen, dass sie ihre Grenzen ausweiten und austesten. Denn viele Grenzen (Vorgaben, Regelungen) nehmen wir als gegeben an, ohne, dass diese „wirklich“ gegeben sind. Beispiel hierfür sei die Supervision. Viele Mitarbeiter stellen fest „Bei uns gibt es keine Supervision“ – doch diese Aussage soll nicht als vorausgesetzt verstanden werden, sondern Mitarbeitende sollen danach fragen, gar fordern. In diesem Sinne sollen die Mitarbeitenden alle Möglichkeiten nutzen, um Arbeitsbelastungen zu minimieren und diesen entgegen zu wirken, auch wenn es scheinbar undenkbar oder unmöglich scheint.

Zweite große Gruppe waren die Studienberater. Bei Ihnen (aber nicht nur bei ihnen) scheint der große Druck aus externen sozialen Quellen zu stammen, nämlich von Ratsuchenden und Klienten selbst. Die heutige Gesellschaft ist eine aufstrebende Gesellschaft, bei welcher ein guter Beruf viele Startchancen bieten kann. Dieser Druck - einen „guten Beruf“ zu haben - wird von vielen Ratsuchenden auf Beratende (nicht nur, aber scheinbar besonders) in der Studienberatung übertragen. Dieser hohe Erwartungsdruck ist in der Beratung spürbar und belastet die Arbeit sehr. Wichtig ist diese hohe Erwartungen an Ratsuchende zu spiegeln und keine vorschnellen (dem Wunsch der Ratsuchenden entsprechend) Lösungen anbieten, sondern sich umso mehr Zeit dafür zu nehmen und aktiv zu zuhören. Dieses sei heute wichtiger denn je, beim heutigen Tempo der Beratung. Aktives Zuhören bedeutet dabei nicht ständig Fragen zu stellen, sondern viel mehr wirklich zuzuhören. Eine gute Übung sich in Geduld zu üben und nicht übermäßig viele Fragen zu stellen, sich bewusst mit eigenen Fragen zurück zu halten. Wie lange schaffen wir es als Beratende keine Fragen zu stellen?

Zum Schluss wurde überlegt, ob es überhaupt Untersuchungen gibt, die Arbeitsbelastungen im Bereich Beratung, insbesondere der Berufsberatung, zu untersuchen (analog zu Studien zur Burn-Out-Potentialen bei Lehrenden). Möglicherweise ist die Gruppe der Berufsberater noch gefährdeter als Lehrer? Dieses Thema könnte ernsthaft wissenschaftlich, u.a. nach den Attacken auf JobCenter-Mitarbeitende, untersucht werden.