

Lust oder Frust?

Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit in Sozialen Diensten

Text: Roger Pfiffner

Soziale Arbeit ist eine anspruchsvolle Tätigkeit im Spannungsfeld zwischen hohen Anforderungen und begrenzten Ressourcen. Die folgenden Ergebnisse einer aktuellen Studie zeigen, wie Mitarbeitende Sozialer Dienste ihre Arbeitsbedingungen bewerten und wie sich dies auf ihre Arbeitszufriedenheit auswirkt.

Soziale Arbeit ist häufig gekennzeichnet durch eine Kombination von hohen Anforderungen und begrenzten Ressourcen (Morris 2005). So machen zum Beispiel hohe Fallzahlen, KlientInnen mit Mehrfachproblematik sowie eine begrenzte Anzahl verfügbarer Arbeitsstellen die Integration von Sozialhilfebeziehenden zur Herausforderung. Gleichzeitig sind gesellschaftliche Anerkennung, finanzielle Mittel und zeitliche Ressourcen für die Beratung einzelner KlientInnen häufig begrenzt. Hinzu kommt, dass Beschäftigte im Bereich der gesetzlichen Sozialarbeit durch eine laufende Veränderung der gesetzlichen und administrativen Vorgaben stark gefordert werden (Collins 2008). Gut qualifizierte, erfahrene und motivierte Mitarbeitende, welche mit diesen Herausforderungen umgehen können, stellen deshalb eine zentrale Ressource für Soziale Dienste dar. Deren Rekrutierung und langfristige Bindung an die Organisation bereitet allerdings einigen Sozialen Diensten Schwierigkeiten (Pfiffner 2016).

Vor diesem Hintergrund beleuchtet eine Studie der Berner Fachhochschule die Arbeitsbedingungen von Mitarbeitenden in Sozialen Diensten (vgl. Kasten). Ziel der Untersuchung ist die Identifikation von Faktoren, welche die Arbeitszufriedenheit beeinflussen. Dafür wurden insgesamt 817 Sozialarbeitende, Berufsbeistände und

administrative Mitarbeitende aus neun Kantonen befragt.

Arbeitszufriedenheit in Sozialen Diensten

Die Arbeitszufriedenheit ist ein subjektiver Indikator für die jeweiligen Arbeitsbedingungen einer Person und hängt davon ab, inwiefern ihre Erwartungen im Arbeitsalltag erfüllt werden.

Zufriedene Mitarbeitende nehmen ihre Arbeitsstelle als erfüllend wahr (Taylor 2007), was Motivation generiert und die Leistungsbereitschaft steigert.

sönliche Herausforderung am positivsten beurteilt werden. Während die Sozialarbeitenden die Teamarbeit und Herausforderung besser beurteilen als die Sachbearbeitenden, sind Letztere eher der Überzeugung, dass sie mit ihrer Arbeit etwas Wertvolles leisten. Allgemein pessimistischer beurteilt werden die organisatorischen Rahmenbedingungen. Hinsichtlich Aufstiegsmöglichkeiten und Gehalt liegt die Zufriedenheit eher im unteren positiven Bereich. Dies trifft auch zu für die Entwicklungsperspektiven von Sach-

Gut qualifizierte, erfahrene und motivierte Mitarbeitende stellen eine zentrale Ressource für Soziale Dienste dar

Die Resultate der Studie zeigen, dass die Gesamtarbeitszufriedenheit von Sozialarbeitenden und Berufsbeiständen mit 74,1 von 100 möglichen Punkten bewertet wird (Abbildung 1). Bei den administrativen Mitarbeitenden ist sie mit 76,4 Prozent leicht höher. Damit liegt die Arbeitszufriedenheit der untersuchten Berufsgruppen im mittleren positiven Bereich.

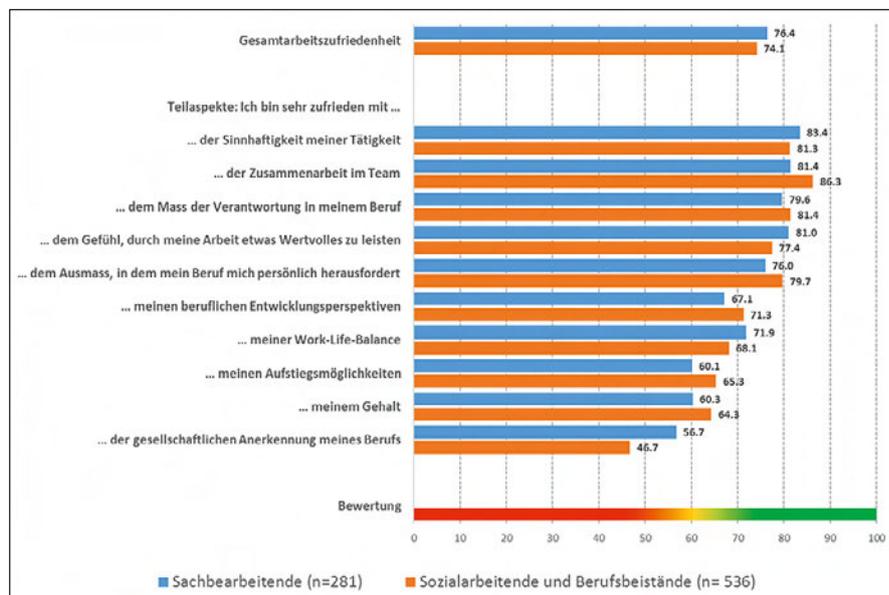
Ein Blick auf die verschiedenen Teilaspekte der Arbeitszufriedenheit zeigt, dass Tätigkeitsmerkmale wie Sinnhaftigkeit der Tätigkeit, Mass der Verantwortung und per-

bearbeitenden und die Work-Life-Balance von Sozialarbeitenden und Berufsbeiständen. Bei letzteren beiden Gruppen zeigt sich schliesslich eine deutliche Unzufriedenheit in Bezug auf die gesellschaftliche Anerkennung ihres Berufs.

Bewertung der Arbeitsbedingungen

Im Vergleich zu anderen Arbeitsfeldern ist die Tätigkeit in einem Sozialdienst relativ stark formalisiert. Trotzdem geben alle befragten Berufsgruppen an, dass sie über ein hohes Mass an Selbstbestimmtheit

Abbildung 1: Arbeitszufriedenheit nach Berufsgruppen



Roger Pfiffner

ist Dozent an der Berner Fachhochschule. Dort beschäftigt er sich v. a. mit Dienstleistungs- und Forschungsprojekten in den Bereichen Sozialhilfe und Schulsozialarbeit.



verfügen, d.h. ihre Arbeit selbstständig planen und einteilen können. Sozialarbeitende und Berufsbeistände bewerten darüber hinaus auch den Grad ihrer Entscheidungsautonomie positiv. Zwar finden sie, dass es viele unnötige Vorschriften in ihrer Organisation gibt und der administrative Verwaltungsaufwand zu gross ist; eine übermässige Belastung durch diese beiden Faktoren konnte aber nicht festgestellt werden. Bei durchschnittlich 84 bearbeiteten Dossiers pro Vollzeitstelle liegt auch die subjektiv erlebte Arbeitsbelastung im mittleren Bereich. Diesbezüglich werden Sozialarbeitende und Berufsbeistände deutlich stärker gefordert als Sachbearbeitende. Nur teilweise finden sie genügend Zeit, um den KlientInnen die Unterstützung zukommen zu lassen, die sie brauchen.

Einflussfaktoren auf die Arbeitszufriedenheit

Welche Arbeitsbedingungen wirken sich nun am stärksten auf die Arbeitszufriedenheit aus? Die wichtigsten beiden Einflussfaktoren für eine hohe Arbeitszufriedenheit aller Berufsgruppen ist die Wahrnehmung von Bedeutsamkeit und Vielseitigkeit der eigenen Tätigkeit. Sozialarbeitende mit einem Masterabschluss sowie mit besseren Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten weisen ebenfalls eine signifikant höhere Arbeitszufrieden-

Die Studienresultate weisen darauf hin, dass Beschäftigte mit einer guten Aus- und Weiterbildung zufriedener sind

heit auf. Ausserdem macht die Grösse einer Organisation einen Unterschied: In grösseren Sozialdiensten, welche mehr als 1000 Sozialhilfedossiers betreuen, ist die Zufriedenheit von Sozialarbeitenden deutlich höher als in kleinen Organisationen, und zwar unabhängig von den anderen berücksichtigten Einflussfaktoren. Interessanterweise ist es bei den administrativen Mitarbeitenden genau umgekehrt: Kleine Soziale Dienste bieten attraktivere Arbeitsbedingungen für Sachbearbeitende. Schliesslich ist der soziale Kontext der Arbeit von Bedeutung. Bei den Sozialarbeitenden steigt die Arbeitszufriedenheit mit zunehmender Unterstützung der direkt vorgesetzten Person. Erfahrungen im Arbeitsalltag mit aggressiven Verhaltensweisen der KlientInnen reduzieren dagegen die Zufriedenheit. Anders bei den administrativen Mitarbeitenden, bei denen konstruktive Rückmeldungen der Vorgesetzten sowie eine gute Zusammen-

Studie

Befragte aus 213 Sozialdiensten

Der Text beruht auf den Ergebnissen der Studie «Soziale Dienste – Attraktivität als Arbeitgebende und Arbeitsbedingungen für die Mitarbeitenden», welche mit Unterstützung der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE) und der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern realisiert wurde. Im Zeitraum Sommer bis Herbst 2015 wurden insgesamt 817 Beschäftigte aus 213 Sozialdiensten in neun Kantonen (BS, BL, LU, AG, SO, ZG, SZ, BE, ZH) online befragt.

arbeit im Team zufriedenheitssteigernde Faktoren sind.

Unter den Faktoren, welche die Arbeitszufriedenheit reduzieren, ist als Erstes das Geschlecht der Beschäftigten zu nennen. Männer stellen einen Anteil von 27 Prozent aller Sozialarbeitenden und Berufsbeistände in Sozialen Diensten – und sie sind mit ihrer Arbeit deutlich unzufriedener als ihre Kolleginnen. Den zweitstärksten negativen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit hat die subjektive Arbeitsbelastung, gefolgt von einer hinderlichen Regelungsetzung und einem hohen administrativen Verwaltungsaufwand: Je mehr komplizierte Regeln und Vorschriften es in der Organisation gibt und je höher der administrative Verwaltungsauf-

wand ist, desto tiefer ist die Arbeitszufriedenheit von Sozialarbeitenden und Berufsbeiständen. Bei den administrativen Mitarbeitenden mindern insbesondere die als bürokratisch wahrgenommenen Abläufe und Vorschriften die Zufriedenheit mit der Arbeit.

Diskussion und Schlussfolgerung

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass Mitarbeitende in Sozialen Diensten insgesamt zufrieden sind mit ihrer Arbeit. Die positive Bewertung des Inhalts ihrer Tätigkeit trägt wesentlich dazu bei. Bezüglich des organisatorischen Kontexts ihrer Arbeit (Entwicklungsperspektiven, Work-Life-Balance und Gehalt) sind die Beschäftigten kritischer. Insbesondere eine hohe Arbeitsbelastung, komplizierte und hinderliche Vorschriften, die Belastung durch administrative Aufgaben sowie eine mangelnde Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben senken die Arbeitszufriedenheit

nachweislich. Die Studienresultate weisen ferner darauf hin, dass Beschäftigte mit einer guten Aus- und Weiterbildung besser mit den anspruchsvollen Tätigkeiten umgehen können und zufriedener sind. Bestrebungen zur Senkung des Anforderungsprofils von Sozialarbeitenden, wie es sie in einigen Kantonen gibt, werden deshalb kaum zur Verbesserung der Personalsituation beitragen. Personen mit Leitungs- oder Führungsfunktion können durch die Unterstützung von Mitarbeitenden, klare Erwartungshaltungen und konstruktive Rückmeldungen zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit in Sozialen Diensten beitragen. Sie sollten insbesondere die erlebte Bedeutsamkeit, Sinnhaftigkeit und Vielseitigkeit der Tätigkeit gezielt fördern. Dass es sich langfristig lohnt, in Mitarbeitende zu investieren, bestätigen diverse Untersuchungen. |

Literatur

Collins, S. (2008). Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38: 1173–1193

Morris, L. (2005). The process of decision-making by stressed social workers: to stay or to leave the workplace. *International Review of Psychiatry*, 17(5): 347–354

Pfiffner, R. (2016). Jeder achte Mitarbeitende ist aktiv auf Stellensuche. *Zeitschrift für Sozialhilfe*, 2: 28–29

Taylor, J. (2007). The impact of public service motives on work outcomes in Australia: a comparative multi-dimensional analysis. *Public Administration*, 85(4): 931–959

In eigener Sache

Erfolgreiche Praxisbeispiele gesucht

Liebe Leserinnen und Leser
Helfen Sie uns dabei, Themen zu finden, hinzuschauen und ranzuzugehen.
Kennen Sie jemanden aus der Praxis, der oder die sich besonders engagiert oder ein innovatives Projekt auf die Beine gestellt hat? Fällt Ihnen ein Unternehmen ein, über das Sie in SozialAktuell gerne lesen würden? Oder möchten Sie selber einen Beitrag verfassen? *
Melden Sie sich bei uns.

*Bitte reichen Sie uns keine fertigen Texte ein. Skizzieren Sie grob den Inhalt und die Zielsetzung, damit wir eine Publikation prüfen können. Besten Dank für Ihr Verständnis.

Senden Sie uns Ihre Vorschläge an redaktion@sozialaktuell.ch