



Leseprobe aus Mennemann, Betriebliche Soziale Arbeit –
wie Theorien die Praxis stärken, ISBN 978-3-7799-7858-9
© 2024 Beltz Juventa in der Verlagsgruppe Beltz, Weinheim Basel
[http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/
gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-7858-9](http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-7858-9)

Inhalt

Vorwort <i>Martin Klein</i>	7
Einleitung <i>Hugo Mennemann</i>	9
(Fiktives) Fallbeispiel aus der Betrieblichen Sozialen Arbeit	15
Peter Sommerfeld – Integration und Lebensführung <i>Britta Andreas, Andreas Banaschak, Anna-Lena Effkemann, Torsten Mößner, Claudia Schierloh</i>	17
Heiko Kleve – Postmoderne Sozialarbeit Die Eigenschaftslosigkeit der Sozialen Arbeit als innovatives Potential – Handreichung zur Theorie <i>Christin Garweg, Alexander Hasekamp, Verena Feller</i>	43
Lothar Böhnisch – Das Konzept der Lebensbewältigung Eine erkenntnis- und handlungstheoretische Betrachtung <i>Petra Fuchs, Francis Huffener, Daniel Manca, Jacqueline Oing</i>	67
Bernd Dewe und Hans Uwe Otto – Reflexive Sozialarbeit Die Praxis in der Theorie <i>Marvin Aden, Christina Dück, Sebastian Helm, Marita Meissner, Patrick Unger</i>	91
Klaus Mollenhauer – Bildung, Erziehung und Emanzipation <i>Anna Battke, Marc Becker, Daniela Behrens, Annika Schaefer, Nils Sieckmann</i>	123
Karam Khella – Sozialarbeit von unten Solidarität und Kollektivierung <i>Tobias Ganske, Daniel Grewe, Maike Heyen</i>	148

Einleitung

Hugo Mennemann

Professionelle Hilfeprozesse beginnen mit der Frage nach gezielter und begründeter Wahrnehmung (mit-)menschlicher Wirklichkeit. *Professionen* unterstützen Menschen in unterschiedlichen Hilfesituationen. Ein Kennzeichen aller Professionen ist, dass professionell Helfende fachlich autonom in konkreten Situationen begründet wahrnehmen, bewerten und handeln (vgl. Dewe et al. 2011). Ihr Bezug sind dabei Theorien, Konzepte, Methoden und Verfahren, die im fachlichen Diskurs ausgewiesen sind. Das Wort „*professio*“ aus dem Lateinischen kann übersetzt werden mit dem Inhalt: in der Öffentlichkeit zu dem zu stehen, was man denkt und tut. Es meint eine „öffentliche Erklärung oder Äußerung“ (vgl. Pons o. J.). Von professionell Helfenden kann erwartet werden, dass sie ausdrücklich begründen können, aufgrund welcher Wahrnehmung sie zu welchen Handlungsentscheidungen gekommen sind.

Hintergrund der fachlichen Autonomie ist die Erkenntnis, dass (mit-)menschliche Wirklichkeit so komplex ist, dass sie nicht durch einfache Verfahren oder Tests verlässlich erkannt werden kann. *Komplexität* meint das letztlich nicht vorhersehbare Interagieren unterschiedlicher Elemente aufeinander. Komplexität ist nicht theoretisch auflösbar und fehlerfrei beschreibbar (im Gegensatz zu komplizierten Sachverhalten). Kausale Ursache-Wirkungserwartungen greifen in der Regel nicht.

Schauen wir beispielsweise in die Medizin, so verweisen Mediziner auf ausgewiesene diagnostische Verfahren, die ihnen sowohl einen gezielten Blick auf die gesundheitliche Wirklichkeit der Menschen erlauben als auch eine Begründung ihrer Therapievorschlüsse. Bei einer klar erkennbaren Erkrankung sind Therapien recht eindeutig und mit hoher Wahrscheinlichkeit wirksam. Bei komplexen Erkrankungen mit interagierenden Faktoren sind Diagnosen schwerer, die Güte der fachlichen Autonomie wird bedeutsamer. Die Frage, ob das diagnostische Instrument das Richtige ist, ob es eine angemessen umfangreiche und zugleich gezielte Beobachtung erlaubt, ist im Austausch und Prozess zu überprüfen.

Empirische Verfahren, die kritisch rational weitestgehend personenunabhängiges, zuverlässiges und im Ergebnis als gültig ausgewiesenes Wahrnehmen erlauben, sind hilfreich, aber zugleich abhängig von ihren Grundannahmen. Die Bevölkerung hat in Zeiten der Corona-Pandemie einen „Live-Eindruck“ erhalten von der Verlässlichkeit und auch der Unterschiedlichkeit wissenschaftlicher Erkenntnisse und Interpretationen zunächst nur am Beispiel der unterschiedlichen Herangehensweisen der Virologen, vielfältiger dann im Zusammenspiel

unterschiedlicher Wissenschaftler. Wissenschaftliche Erkenntnisse sind notwendig und hilfreich, um zu begründeten Entscheidungen zu kommen, aber sie können nie zu 100 % exakt und hinreichend sein, weil (mit-)menschliche Wirklichkeit komplex ist. Im Zuge der Diskussion um die Evidenzbasierung professioneller Interventionen warnt die amerikanische Vereinigung der Statistiker vor einer falschen Interpretation des Signifikanzwertes „ $p < 0,05$ “. Dieser kann keine gültigen Aussagen über Wirklichkeit treffen, nur über die Messverfahren und Messwerte (vgl. Wasserstein/Schirm/Lazar 2019).

Wirklichkeit – zumal mitmenschliche – bleibt komplex. Zu ihr gibt es berechtigt unterschiedliche *erkenntnistheoretische Zugangswege*, auf die Disziplintheorien zugreifen. Die unterschiedlichen Erkenntnistheorien erlauben jeweils einen bestimmten Blick auf Wirklichkeit: einige Inhalte werden „beleuchtet“, andere bleiben „im Dunkeln“. Die im geistes- und sozialwissenschaftlichen Bereich, also auch für Soziale Arbeit relevanten, lassen sich in vier große Bereiche unterteilen:

- *Wirklichkeit erklären*: kausales Schließen (Empiristische und rationalistische Erkenntnistheorien)
- *Wirklichkeit in Gegensätzen begreifen*: dialektisches Denken (Deutscher Idealismus, Marxismus, Kritische Theorie)
- *Wirklichkeit verstehen*: Das gefangene „ich“ bleibt bedingt frei (Hermeneutik, Phänomenologie, symbolischer Interaktionismus)
- *Wirklichkeit konstruieren, Modelle entwickeln*: Konstruktivismus, Systemtheorie, Postmoderne, Grounded Theory (Mennemann/Dummann 2020, S. 107 ff.)

Dieser erste Überblick ließe sich noch erweitern und müsste differenziert werden. Er ist an dieser Stelle ausreichend, um einen Eindruck von der Vielfalt und Unterschiedlichkeit der Grundannahmen, Anliegen und Erkenntnismöglichkeiten zu vermitteln. Für Soziale Arbeit sind alle relevanten erkenntnistheoretischen Zugänge relevant. Dementsprechend vielfältig gewähren Disziplintheorien Sozialer Arbeit Zugänge zum Verstehen sozialer Wirklichkeit.

Soziale Arbeit wird begriffen als Konvergenzbegriff von Sozialpädagogik und Sozialarbeit (vgl. Lambers 2013, S. 221). Sozialpädagogik hat ihren historischen Ursprung Anfang des 19. Jahrhunderts im Zuge der Aufklärung in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen, die neben der Familie und Schule professionelle Unterstützung benötigen, um am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu können. Sozialarbeit beginnt Mitte des 19. Jahrhunderts als Reaktion auf die Nebenfolgen der Industrialisierung mit der Frage nach Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit Armut im kommunalen Versorgungsgefüge. Während Sozialpädagogik sich bzgl. der Handlungsformen an Erziehungs-, Bildungs- und Beratungskonzepten orientiert, sucht Sozialarbeit stärker gesellschaftsstrukturgestaltende und materielle Handlungsformen. Beiden gemeinsam ist, dass ihr Ursprung in der

Anschauung sozialer Notlagen liegt, die gesellschaftlich erkannt und relevant sind, und professionelle konkrete Handlungsformen mit dem Ziel, Teilhabe zu ermöglichen, gesucht werden. Das wechselseitige Verhältnis von Mensch und Umwelt ist von Anfang an im Fokus. Soziale Arbeit gestaltet Räume der Begegnung, die auf Teilhabe ausgerichtet sind. So könnte ein identitätsstiftender „Kern“ Sozialer Arbeit formuliert und begründet werden (vgl. Mennemann/Dummann 2020, S. 80 ff.). Subjektive und professionelle Perspektiven auf soziale Wirklichkeit begriffen als dialektisches Verhältnis von Individuum und Gesellschaft sind genauso verschieden wie anschließende sozial wirksame Handlungsformen. Zudem bedient sich Soziale Arbeit vielfältiger anderer Disziplinen, um Wissen über den Menschen, die Gesellschaft, die Wechselwirkung sowie mögliche Handlungsformen zu gewinnen. Soziale Arbeit wendet sich handlungsorientiert dem konkreten Alltag der Menschen zu, wo soziales Miteinander nicht genügend funktioniert und professionelle Unterstützung notwendig wird.

Der Ausgangs- und Schwerpunkt auf Handlung im sozialen Kontext führt dazu, dass Soziale Arbeit sich zunächst als Profession begreift. Das notwendige Wissen über das dialektische Verhältnis von Mensch und Umwelt kommt aus den Geistes-, Human-, insbesondere Erziehungs- sowie den Sozialwissenschaften. Je nach Tradition, Schwerpunkt und gesellschaftlicher Situation werden unterschiedliche Disziplinen hervorgehoben. Erst seit 2014 begreift sich Soziale Arbeit selber als akademische Disziplin und Profession (DBSH o. J.).

Das Wissen Sozialarbeitender lässt sich in drei Bereiche unterteilen: Handlungsfeldwissen, Disziplintheorien sowie Handlungsformen. Diese Wissensbereiche beziehen sich insbesondere auf Bezugswissenschaften und Erkenntnistheorien.

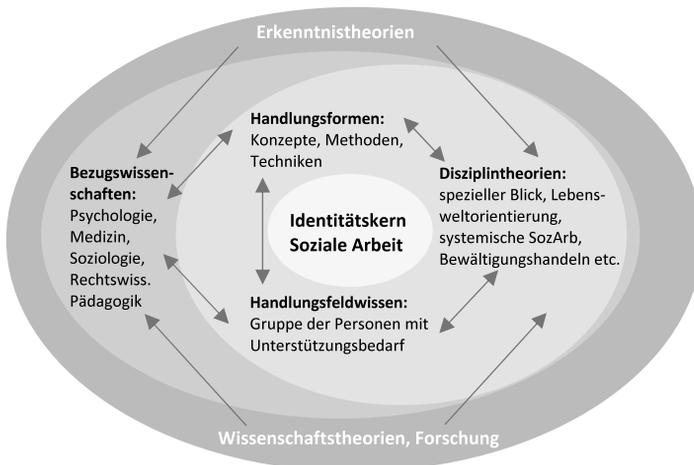


Abbildung 1: Handlungsfeldwissen, Disziplintheorien und Handlungsformen

In der Vergangenheit gab es nicht selten eine erkenntnistheoretische Abkürzung: Ein Wissen über das Handlungsfeld wurde gepaart mit Handlungswissen und einer ethischen Grundhaltung. Im Ergebnis blieben jedoch viele Fragen nach der Eigenständigkeit Sozialer Arbeit und ihrem spezifischen Blick offen. Erst das Disziplinwissen verhilft zu einer Eigenständigkeit und Identität. Disziplinwissen bezieht sich auf Theorien Sozialer Arbeit, die Fachbegriffe generieren, sowie auf eine eigene Forschung. Theorien meinen mit Blick auf den griechischen Wortursprung (*theoria*), (reine) Anschauungsmöglichkeiten von Wirklichkeit. Konstruktivistisch betrachtet, ist jeder Zugang zu einer Wirklichkeit ein theoriegeprägter. Nicht die Frage, ob Theorien relevant sind, ist angemessen, sondern die Frage, welche Theorien dem Erkennen und Handeln zugrunde liegen. Disziplintheorien sind im Gegensatz zu Alltagstheorien ausgewiesen im wissenschaftlichen Kontext. Sie entwickeln im Kontext empirischen Wissens und anderer Theorien (vor allem anthropologischer, gesellschaftstheoretischer und erkenntnistheoretischer Theorien) vor allem Fachbegriffe wie z. B. Lebenswelt, Subjekt, Ort, Bewältigungshandeln, Systemik usw.

Diese Fachbegriffe werden definiert und sie ergeben im Zusammenhang ein „Verstehensraster“, das Sozialarbeitenden als „gedankliches Werkzeug“ dient, soziale Wirklichkeit zu erkennen und in ihr zu handeln. Dieses Raster des Verstehens, das wie ein Netz aus Fachbegriffen und ihren Verbindungen besteht, ermöglicht einen notwendigen selektierenden Zugang zu sozialer Wirklichkeit, die in ihrer „Absolutheit“ uns Menschen ansonsten nicht zugänglich wäre (vgl. Blumenbergs Rede vom „Absolutismus der Wirklichkeit“ 2006). Selektive, anschauungs-, also theoriebezogene Wahrnehmung von Wirklichkeit ist für uns Menschen generell, aber insbesondere für Professionen notwendig. Dieses „kategoriale Strukturnetz“ (Winkler 1988, S. 346, Fußnote 21) oder mit Blick auf die Frage nach dem Verstehen von Wirklichkeit „*hermeneutische Raster*“ ist für professionelle Arbeit unumgänglich, zugleich ist es Ausgangspunkt eines Klientelisierungsprozesses. Es ist ein Konstrukt und ein gedankliches Werkzeug, das mehr oder weniger angemessen ist, die Situation von Personen mit Unterstützungsbedarf adäquat und für sie hilfreich erkennen zu können. Keine Theorie kann Wirklichkeit in ihrer Komplexität abbilden. Mit Blick auf das Verstehen vor allem auch des eigenen Handelns in sozialer Wirklichkeit ist Soziale Arbeit notwendig reflexiv und im Prozess angelegt (vgl. Dewe/Otto 2012). Da Disziplintheorien Sozialer Arbeit in ihrem epistemischen Ort auf soziales Handeln ausgerichtet sind, beinhalten alle Disziplintheorien im Sinne von Konzepten auch Hinweise auf professionelle Handlungsformen.

In dem *vorliegenden Buch* wollen wir den jeweiligen Ausschnitt von Wirklichkeit, den Disziplintheorien Sozialer Arbeit sichtbar machen, darstellen, an einem Beispiel besprechen und im Vergleich der Theorien zueinander kritisch erörtern. Uns interessieren die Fragen, welchen Fokus einzelne Disziplintheorien erstens legen, das Wechselverhältnis von Mensch und Umwelt zu begreifen,

und ob sie sich zweitens zueinander ergänzen lassen oder ob sie im Widerstreit stehen. Studierende im Masterstudiengang Soziale Arbeit an der Fachhochschule Münster haben sich zu Spezialist:innen einer von Ihnen ausgewählten Disziplintheorie gemacht. Zunächst erläutern sie die ausgewählte Disziplintheorie, um ein „hermeneutisches Raster“ bestehend aus zentralen Fachbegriffen und ihren Verbindungen zu entwickeln. Danach wenden sie das „hermeneutische Raster“ immer auf ein und dasselbe Fallbeispiel Betrieblicher Sozialer Arbeit an und schließlich wird die Theorie im Kontext zu anderen Theorien kritisch besprochen.

Die ausgewählten Theorien Sozialer Arbeit weisen mit Blick auf das disziplin- und professionstheoretisch betrachtete Spannungsfeld Individuum und Gesellschaft unterschiedliche Schwerpunkte auf. Mit Böhnisch wird der Blick auf Unterstützungsmöglichkeiten zu einer verbesserten Lebensbewältigung gerichtet. Mit Dewe und Otto wird ein professionstheoretischer Zugang einer reflexiven Sozialen Arbeit hervorgehoben. Khellas Theorieansatz ist marxistisch im Kern auf die Veränderung sozialer Rahmenbedingungen ausgerichtet. Mit Kleve lenken wir den Blick systemtheoretisch und postmodern auf den Umgang mit Pluralität, Kontingenz und Heterarchie. Mit Mollenhauers erziehungs- und sozialwissenschaftlichem Theorieansatz werfen die Autor:innen einen handlungsorientierten Blick auf Beratung, Bildung und Emanzipation. Sommerfeld begründet ein synergetisch und hermeneutisch basiertes Lebensführungskonzept an der Grenze zwischen sozio-biografischem und sozio-kulturellem System. Mit den erläuterten Theorien lässt sich jeweils eine eigene Perspektive auf das Fallbeispiel darstellen. Sie gehen nicht ineinander auf, vielmehr sind sie Ausdruck der notwendigen Perspektivenvielfalt der Theorien Sozialer Arbeit.

Im Fokus liegt jeweils die Frage nach der disziplintheoretisch ausgerichteten Wahrnehmung von Wirklichkeit. Da alle Disziplintheorien auch Handlungsimpulse beinhalten, werden auch diese in Ansätzen dargestellt. Das Beispiel ist so gewählt, dass keine bezugswissenschaftlichen Kenntnisse im Zentrum stehen und zugleich die Mensch-Umwelt-Dialektik einen vielfältigen Blick erlaubt. Das „hermeneutische Raster“ ist also alleine disziplintheoretisch ausgerichtet. Für ein angemessenes und umfassendes Fallverstehen oder eine Diagnostik (vgl. z. B. Ader/Schrapper 2020) reicht ein einzelner disziplintheoretischer Zugang nicht aus. Dieses Buch beansprucht nur, einen kleinen Aspekt sozialpädagogischen/sozialarbeiterischen Fallverstehens zu beleuchten. Auch für praktisches Handeln reicht der gewählte Zugang in der Regel nicht aus. Ein spezifisches Wissen über Eigenschaften der Personen mit Unterstützungsbedarf als handlungsfeldbezogene Gruppe ist in der Praxis zudem notwendig. In dem gewählten Beispiel wären beispielsweise ein differenzierteres Wissen über Krisenerleben, Resilienz, ggf. auch Depression, die Auswirkungen kindlicher Erfahrungen auf das Verhalten zu hilfebedürftigen, älteren Eltern, systemische Familienbeziehungen sowie ein Wissen über die Organisation, bei der der Ratsuchende arbeitet, Personalführung und mögliches Handeln von Mitarbeitenden hilfreich.

Dieses Buch verfolgt in Form eines kleinen Forschungsprojektes den *Zweck*, allen Sozialarbeitenden in der Praxis, nicht nur in der Betrieblichen Sozialen Arbeit, behilflich zu sein, Disziplintheorien in ihrer Relevanz für die Wahrnehmung sozialer Wirklichkeit zu verstehen. Die häufig wenig berücksichtigte und ausformulierte Bedeutung der Disziplintheorien Sozialer Arbeit soll für ein fachliches Selbstverständnis hervorgehoben und exemplifiziert werden. Zudem möchten wir einen weiterführenden disziplintheoretischen Diskurs anregen. Kritische Anmerkungen zu den dargestellten Disziplintheorien sowie die Ergänzung weiterer disziplintheoretischer Zugänge sind ausdrücklich erwünscht.

Literatur

- Ader, Sabine/Schraper, Christian (Hrsg.) (2020): Sozialpädagogische Diagnostik und Fallverstehen in der Jugendhilfe. München: Ernst Reinhardt.
- Blumenberg, Hans (2006): Arbeit am Mythos. 4. Auflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- DBSH (o. J.): Definition Soziale Arbeit, deutsche Fassung. <https://www.dbsh.de/profession/definition-der-sozialen-arbeit/deutsche-fassung.html> (letzter Zugriff: 08.05.2020)
- Dewe, Bernd/Ferchoff, Wilfried/Scherr, Albert/Stüwe, Gerd (2011): Professionelles soziales Handeln – Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Theorie und Praxis. 4. Auflage. Weinheim und München: Juventa.
- Dewe, Bernd/Otto, Hans-Uwe (2012): Reflexive Sozialpädagogik. Grundstrukturen eines neuen Typs dienstleistungsorientierten Professionshandelns. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundrisse Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 197–217.
- Lambers, Helmut (2013): Theorien der Sozialen Arbeit. Ein Kompendium und Vergleich. Opladen und Toronto: Budrich.
- Mennemann, Hugo/Dummann, Jörn (2020): Einführung in die Soziale Arbeit. 3., aktualisierte und erweiterte Auflage. Nomos: Baden-Baden.
- Pons (o. J.): Wortbedeutung „professio“. <https://de.pons.com/%C3%BCbersetzung/latein-deutsch/professio> (letzter Zugriff: 08.05.2020).
- Wasserstein Ronald L./Schirm, Allen L./Lazar, Nicole A. (2019): Moving to a World Beyond „p<0.05“. In: The American Statistician Vol. 73, No. S1, S. 1–19 <https://doi.org/10.1080/00031305.2019.1583913> (letzter Zugriff: 08.05.2022).
- Winkler, Michael (1988): Eine Theorie der Sozialpädagogik: über Erziehung als Rekonstruktion der Subjektivität. Stuttgart: Klett-Cotta.

(Fiktives) Fallbeispiel aus der Betrieblichen Sozialen Arbeit

Herr R., 50 Jahre alt, arbeitet für ein großes Unternehmen in einer ländlichen Region, seiner Heimat. Er ist seit 22 Jahren verheiratet und hat drei Kinder.

Sein Gehalt hängt von den Vertriebsergebnissen und einer sehr guten Betreuung der Kundschaft ab. Sein soziales Engagement in der Region, seine aktive Mitgliedschaft in mehreren Vereinen, hat ihm maßgeblich geholfen, Kund:innen zu binden und neue zu gewinnen. So hat er über Jahre seine Vertriebsregion erfolgreich gestaltet. Er ist bekannt und beliebt.

Die Eltern wohnen in der Nähe. Die Mutter ist 78 Jahre alt und der Vater ist 83. Der Vater hat gesundheitliche Beeinträchtigungen, die die Mutter alleine nicht mehr kompensieren kann. Herr R. ist das einzige Kind seiner Eltern vor Ort. Er fühlt sich ihnen gegenüber verpflichtet, obwohl er an seine strengen Eltern in seiner Kindheit nicht nur gute Erinnerungen hat. Er hilft ihnen beim Einkauf und im Garten. Zwei Schwestern wohnen weiter entfernt. Sie sehen ihre Eltern nur noch selten. Eine zunehmende Immobilität der Eltern ist spürbar, beide werden immer hilfsbedürftiger.

Die Kinder sind 14, 17 und 20 Jahre alt. Seine Frau arbeitet halbtags im Büro. Finanziell ist die Familie von dem Erfolg der Arbeit von Herrn R. abhängig. Insbesondere mit Hilfe der Provisionen kann Herr R. seine monatlichen Ausgaben bezahlen. Ohne Provisionen über einen längeren Zeitraum droht eine Verschuldung. Das Einfamilienhaus ist noch nicht schuldenfrei, bislang konnte Herr R. die Raten bezahlen, allerdings scheinen die erfolgreichen Jahre vorbei zu sein. Da die Vertriebszahlen von Herrn R. seit gut einem Jahr sinken und in den letzten Monaten nicht ausreichend waren, übt der Vorgesetzte von Herrn R. zunehmend offen formulierten Druck aus. Schließlich sieht der Vorgesetzte seine gute Position im Unternehmen in Abhängigkeit zu einem wachsenden Erfolg in seiner Abteilung. Die (Internet-)Konkurrenz ist größer geworden und soziale Beziehungen vor Ort alleine reichen nicht mehr aus, um neue Kund:innen zu gewinnen und zu halten; Herr R. muss sich neue Medien- und Marktstrategien gegen seine Gewohnheiten aneignen, was ihm nicht leichtfällt. Die jungen Kolleg:innen von Herrn R. haben offenbar keine Schwierigkeiten, sich auf neue Marktstrategien einzustellen und den gewünschten Erfolg zu erzielen.

Ein zunehmender beruflicher und konkret ökonomischer Druck schlagen sich auf die Familie und insbesondere die Beziehung zu seiner Frau nieder. Herr R. kommt häufiger missmutig nach Hause. Die zunehmende Distanz zu seiner Frau und seinen Kindern machen ihm Sorgen, aber er fühlt sich hilflos.

Die Kinder gehen insgesamt „ihren Weg“. Trotzdem tauchen in der Schule und sozial immer wieder einmal Probleme auf: mit dem zunehmenden Widerstand der 14-jährigen Tochter und des 17-jährigen Sohns wird deutlich, dass die Eltern auch konflikthafte Situationen nicht mehr gut lenken können. Die Kinder spüren, dass die Eltern sich immer häufiger nicht mehr einig sind, und insbesondere die 14-jährige Tochter nutzt diese Situation für sich aus. Die Kinder werfen ihrem Vater vor, dass er sowieso nicht da sei und ihm seine Arbeit und das soziale Miteinander in den Vereinen immer schon wichtiger gewesen seien. Die 20-jährige Tochter studiert im zweiten Semester. Diese muss er finanziell maßgeblich unterstützen.

Herr R. erlebt sich immer mehr kraft- und mit Blick auf die vielen wachsenden Problemlagen hilflos. Er geht abends spät ins Bett, um nicht wach zu liegen. Dann schläft er gut ein, wacht aber häufig in der Nacht mit vielen sorgenvollen, in seinem Kopf kreisenden Gedanken auf, die er gar nicht mehr abwehren kann, schläft nach längerer Zeit wieder ein und fühlt sich morgens müde und erschöpft.

Akute gesundheitliche Probleme mit dem Herzen, Herr R. verspürt Schmerzen und einen zunehmenden Druck, führen Herrn R. vom Hausarzt zum Internisten und schließlich zum Kardiologen. Dieser hat ihm vor allem geraten, seine gesamte Stresssituation aufzuarbeiten.

Da erinnert er sich, dass sein Unternehmen das Angebot einer Betrieblichen Sozialen Arbeit vorhält. So wendet er sich vertrauensvoll an diese.