



Colombine Eisele (Hg.)

Pflegepersonen im Fokus

Gestaltungsmöglichkeiten für einen tabufreieren Umgang
mit Gefühlen in der Pflege



Colombine Eisele (Hg.)
Pflegepersonen im Fokus

Colombine Eisele (Hg.)

Pflegepersonen im Fokus

**Gestaltungsmöglichkeiten
für einen tabufreieren Umgang
mit Gefühlen in der Pflege**

facultas

Bibliografische Information Der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Angaben sind im Internet unter <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Alle Angaben in diesem Fachbuch erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung der Autor*innen, der Herausgeberin oder des Verlages ist ausgeschlossen.

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und der Verbreitung sowie der Übersetzung, sind vorbehalten.

1. Auflage 2019

Copyright © 2019 Facultas Verlags- und Buchhandels AG

facultas Universitätsverlag, Wien, Österreich

Umschlagfoto: © shutter81, adobestock.com

Lektorat: Sabine Schlüter, Wien

Satz: Wandl Multimedia-Agentur

Druck: Facultas Verlags- und Buchhandels AG

Printed in Austria

ISBN 978-3-7089-1877-8

Auch als eBook erhältlich: 978-3-99030-940-7

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Colombine Eisele 7

Unsichtbar und nicht wertgeschätzt – Emotionsarbeit im Verlauf der pflegerischen Berufsgeschichte

Gudrun Piechotta-Henze 9

Nachdenken über Würde und Scham in der Pflege – ein Tabubruch

Ursula Immenschuh 22

Aggression und Gewalt aus der Perspektive von Pflegepersonen: Entstehung, Prävention und Interventionen

Johannes Nau 36

Psychologische Stabilisierung nach kritischen Ereignissen – KIMA

Clemens Hausmann 52

Gefühlsarbeit in der Ausbildung: Vorbereitung auf den pflegerischen Alltag

Colombine Eisele 61

Kommunikation: Der Vielfalt von Gefühlen von Pflegepersonen Ausdruck verleihen

Irmgard Barta 73

Rahmenbedingungen für eine gelungene Gefühlsarbeit von Pflegepersonen

Doris Pfabigan 86

Autor*innen 102

Vorwort

Professionelle Pflege ist beziehungsorientiert. Eine Pflegebeziehung ist geprägt durch Empathie, Verständnis und Unterstützung. Diese Haltung des Sich-Zuwendens seitens der Pflegeperson und des Da-Seins für den Pflegeempfänger findet so in einem von Gefühlen stark aufgeladenen und geprägten Arbeitsfeld statt (vgl. Bohn, 2015, S. 41). Von Pflegepersonen wird dabei nicht nur fachpraktische Kompetenz erwartet, sondern auch die Regulierung der eigenen Gefühle und damit emotionale Arbeit. Im Laufe ihrer beruflichen Tätigkeit entwickeln Pflegepersonen die Fähigkeit, sogenannte emotionale Informationen von Pflegeempfänger*innen wahrzunehmen, sie zu verarbeiten und ihre eigenen Emotionen zu steuern. Durch die Regulierung von Gefühlen wie Ekel, Ärger, Angst, Trauer oder auch Freude können Handlungen in eine bestimmte Richtung gelenkt bzw. kann Einfluss auf sie genommen werden. Eine grundlegende Voraussetzung hierfür ist das Vorhandensein von emotionaler Intelligenz. Gefühlsarbeit erbringen zu können, setzt einen hohen Grad an Selbstreflexion und Empathiefähigkeit voraus, ebenso wie die Fähigkeit, unterschiedliche Erwartungen auszubalancieren.

Insgesamt betrachtet, ist es eine erstaunliche Leistung, die Pflegenden in ihrem emotional besetzten Arbeitsfeld erbringen. Noch erstaunlicher ist es, dass dieser Umstand in der Gesellschaft wenig bis kaum Anerkennung findet und gewürdigt wird. Emotionale Intelligenz wird eher anderen Berufen zugeschrieben, selten der Pflege (vgl. ebd.).

Der vorliegende Band beinhaltet die Beiträge der Referent*innen der Fachtagung 2019 am Campus Rudolfinerhaus, die sich dem Thema unter dem Titel „Pflegepersonen im Fokus“ gewidmet hat. Gudrun Piechotta-Henzes eröffnet mit einem Einblick in den Umgang mit Gefühlen im Verlauf der pflegerischen Berufsgeschichte. Im Anschluss werden zwei konkrete Gefühle thematisiert: Das tabuisierte Schamgefühl wird durch Ursula Immenschuh im Kontext von pflegerischem Tun und im Zusammenwirken mit Würde diskutiert. Johannes Nau widmet sich der Aggression und der Gewalt aus der Perspektive von Pflegepersonen und stellt sieben Komponenten der erfolgreichen Deeskalation vor. Die anschließenden Beiträge versuchen, konkrete Beispiele und Möglichkeiten zu beleuchten: Clemens Hausmann präsentiert das Projekt KIMA (Krisenintervention für Mitarbeiter*innen

nach kritischen Situationen), aus der Ausbildungsperspektive nähert sich die Herausgeberin dem Thema. Irmgard Barta befasst sich mit den Ausdrucksmöglichkeiten von Gefühlen von Pflegepersonen, und abschließend skizziert Doris Pfabigan Rahmenbedingungen für eine gelingende Gefühlsarbeit.

Der vorliegende Fachtagungsband kam durch die Zusammenarbeit vieler Personen zustande. Wir bedanken uns insbesondere bei den Referent*innen für die Beteiligung an der Tagung und für die Bereitschaft, die Referate für diesen Band im Vorfeld zur Verfügung zu stellen, sowie beim Facultas-Verlag für die langjährige konstruktive Zusammenarbeit.

Wien, im September 2019

Colombine Eisele

Literatur

Bohn, Caroline (2015): Macht und Scham in der Pflege. Beschämende Situationen erkennen und sensibel damit umgehen. München, Basel: Reinhardt.

Unsichtbar und nicht wertgeschätzt – Emotionsarbeit im Verlauf der pflegerischen Berufsgeschichte

Gudrun Piechotta-Henze

Emotionsarbeit „im Nebel“

Pflegerische Tätigkeiten sind interaktionsintensiv und fast immer mit komplexen emotionalen Herausforderungen verbunden. Das Gegenüber, etwa der verunfallte Fahrradfahrer in der Notfallaufnahme eines Krankenhauses, die alte, demenziell erkrankte Frau in der stationären Langzeiteinrichtung, das frühgeborene Kind und seine Eltern auf der neonatologischen Intensivstation, der palliativ zu versorgende Mensch in der Häuslichkeit, benötigt gegebenenfalls den raschen und fehlerfreien Einsatz von medizinischer Technik (eine Infusion mit Analgetika, eine Operation, ein EKG etc.), aber auch soziale und emotionale „Ansprache“ und Begleitung, die die persönlichen Bedürfnisse, den krankheitsbedingten Bedarf sowie das räumliche, organisatorische und personelle Setting einbeziehen. Zugleich müssen die pflegenden Akteur*innen die eigenen Emotionen handhaben, etwa Ekel, Wut und Angst, um das Gegenüber nicht zu kränken, zu ängstigen oder zu beschämen. Außerdem muss die/der Pflegende – trotz der eigenen emotionalen Befindlichkeit – weiterhin handlungsfähig bleiben, im nächsten Zimmer die nächsten Patient*innen versorgen, in der Lage sein, mit Angehörigen zu sprechen etc.

Pflegearbeit ist emotionale Arbeit, und doch werden Emotionsarbeit und die dafür notwendigen Kompetenzen in der Pflegeausbildung und im Pflegealltag bis heute nicht angemessen wahrgenommen und wertgeschätzt. Im neuen Pflegeberufereformgesetz wird zum Beispiel unter Ausbildungsziele (§ 5 Abs. 1) festgehalten, dass für die

„selbstständige, umfassende und prozessorientierte Pflege von Menschen aller Altersstufen in akut und dauerhaft stationären sowie ambulanten Pflegesituationen [...] fachliche und personale Kompetenzen einschließlich der zugrunde liegenden methodischen, sozialen, interkulturellen und kommunikativen Kompetenzen und

der zugrunde liegenden Lernkompetenzen sowie der Fähigkeit zum Wissenstransfer und zur Selbstreflexion“ (Bundesgesetzblatt Teil I, 2017)

vorhanden sein müssen. Ein Hinweis auf die erforderlichen emotionalen Kompetenzen fehlt.

Welche Gründe können für diese Nichtbeachtung eine Rolle spielen? Um auf diese Frage Antworten zu finden, müssen die historischen Entwicklungen in der Gesellschaft, insbesondere in den Bereichen Gender, Ausbildung und Arbeit, einbezogen werden.

Zunächst wird im vorliegenden Artikel die Relevanz von Emotionsarbeit in einem anderen, gleichwohl ebenfalls feminisierten personenbezogenen Dienstleistungsbereich herangezogen, nämlich die Untersuchung von Hochschild zu Flugbegleiter*innen. Daran anknüpfend werden Untersuchungen aus den 1980er-Jahren zu Krankenpflege und personenbezogenen Dienstleistungen in Deutschland vorgestellt. Diesen folgt der kritische Blick auf Emotionsarbeit im Kontext von Geschlechtersegregation. In der Gegenwart angekommen, folgen Aussagen von Personen mit Pflegeausbildung, die die Auswirkungen von eben nicht sichtbarer und wertgeschätzter Emotionsarbeit verdeutlichen. Schließlich wird skizziert, wie eine professionelle Emotionsarbeit im Pflegebereich gelingen kann.

Im Folgenden werden die Begriffe Emotionen und Emotionsarbeit verwendet. In vielen Publikationen werden Gefühls- und Emotionsarbeit synonym gebraucht. Je nach wissenschaftlicher Disziplin und Thema sind die Begriffe unterschiedlich definiert und entwickelt worden.¹

¹ Emotion wird im vorliegenden Artikel als Begriff verstanden, der Gefühle und Affekte einschließt.

Das Entstehen von und die Reaktionen auf (Primär-)Affekte(n) (u.a. Freude, Verzweiflung, Ekel, Wut) werden entwicklungspsychologisch in der sehr frühen Lebensphase vor der sprachlichen und kognitiven Entwicklung terminiert. Sie treten rasch auf, gehen mit körperlichen Reaktionen einher und entstehen unbewusst. Gefühle entstehen etwas später, bis zum Ende des ersten Lebensjahres, und können bewusst wahrgenommen werden: <https://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/affekt/261> (10.9.2019).