

# Begegnungen von Mensch zu Mensch:

(Mit) Gefühl pflegen

# Agenda

- I. Gefühle beim Pflegen?
- II. Modelle von Interaktion und Beziehung
  1. Beziehungshandeln in der Pflege
  2. Begegnung von Mensch zu Mensch
- III. Gefühlsarbeit in der Pflege
- IV. Das Herz als Ort der Gefühle
  1. Gefühlsarbeit als Säule der Herzensbildung
  2. Gefühlsarbeit als spirituelle Ressource

# Gefühle beim Pflegen?

...werden sie wahrgenommen?

...werden sie akzeptiert?

...sind sie erwünscht?

...werden sie verstanden?

# Gefühle beim Pflegen?

- Empfindungen oft ein **Tabuthema**
- Historisch geprägt „**Paradigma der Kaltblütigkeit**“ (Dalloni 1945)
  - Unterdrückung aversiver Gefühle z. B. Ekel, Angst
  - Idee der Selbstkontrolle
- Die **Emotionsarbeit** für Professionelle in diesem Arbeitsfeld ist herausfordernd:
  - Anpassung an gesellschaftliche Normen: „**Rollenerwartung**“
  - Anpassung der Emotion in beruflichen Begegnungen zur Zielerreichung
  - **Gefahr: Emotionale Dissonanz**

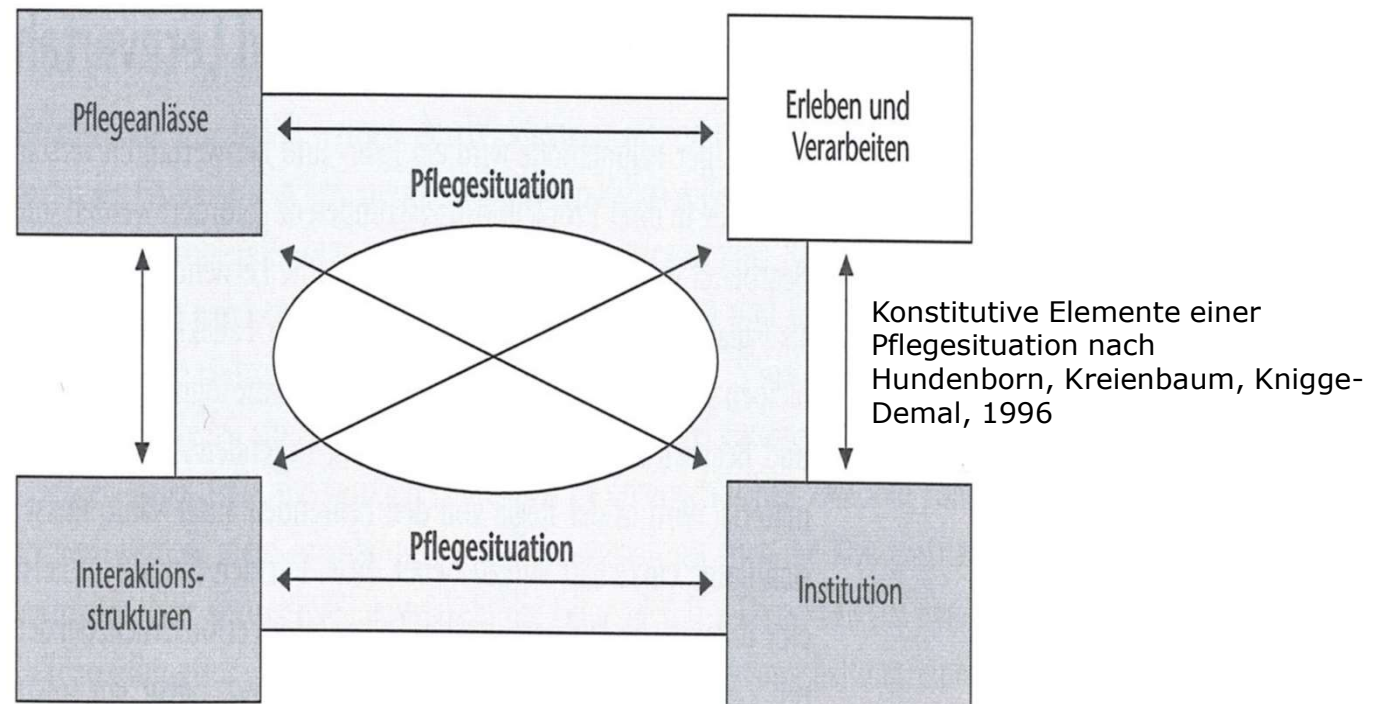
# Modelle von Interaktion und Beziehung

...als Kern der Pflege

...als Basis allen pflegerischen Handelns

# Modelle von Interaktion und Beziehung

- Pflegeprozess ist ein Beziehungs- und Problemlösungsprozess
- interaktionistische fachdidaktische Modelle



## Modelle von Interaktion und Beziehung:

## Zentrale Bedeutung von Denken, Fühlen und Handeln

- **Denken**
  - innere Beschäftigung mit Vorstellungen, Erinnerungen, Begriffen, die zur Erkenntnisbildung führen
  - Denken gilt auch als Problemlösung
  - „Ratio“
- **Fühlen**
  - psychische Erfahrung des „Bewusstseins“
  - Gefühle haben wertende Funktion
  - „Emotion“ wie Wut, Ärger, Freude, Liebe....
- **Handeln**
  - von Motiven geleitetes zielgerichtetes Tun oder Unterlassen
  - verschiedene Handlungstheorien können entstehen wenn ein Gesamtzusammenhang z. B. im System betrachtet wird

# Beziehungs- handeln in der Pflege:

## Die Frage nach Nähe oder Distanz

- **Empathie**
  - kognitive Perspektivübernahme
  - Übertragung bzw. Übernahme von Gefühlen
- **Mitgefühl**
  - „positives moralisches Gefühl“
  - Schlüsselfunktion zum prosozialem Verhalten von Menschen, insbesondere zum Helfen, Unterstützen und Begleiten (Keller 2004)
  - Mitgefühl stärkt, anstatt Energie zu rauben (Simon et al. 2005)
  - Trigger für moralischen Stress = Prüfstein moralischen Handelns
- **Mitleid**
  - Identifikation, Gleichsetzen mit „Schmerz und Leid“
  - historische, philosophische, ethische und religiöse Aspekte



# Beziehungs- handeln in der Pflege:

## Orte der Begegnung

### Spannungsfeld zwischen moralischem Stress und Coolout:

- **Situationen**, die bei Pflegekräften moralischen Stress auslösen, variieren genauso wie die individuellen Werte und die eigenen Rollenerwartungen, die von **jeder Pflegekraft selbst** definiert werden. (Corley 2002)
- „mehr als ein ethisches Dilemma“
- **Ohnmachtsgefühle**, die durch die Rahmenbedingungen des Systems verursacht werden
- Geballtes **Wahrnehmen negativer moralischer Gefühle** wie Schuld, Wut, Scham und Empörung
- andauernder moralischer Stress verhindert „**compassion satisfaction**“

# Beziehungs- handeln in der Pflege:

## Orte der Begegnung

- Berufliche Traumatisierung und Mitgeföhlerschöpfung (Figley 1995)
- „There is a cost of caring“ (Figley 1995)
  - Besondere Form des Ausbrennens bei helfenden Berufen
  - Körperliche Schutzreaktion
- Symptome und Kriterien identisch PTBS
  - Pflegekräfte stellen reduzierte Empathiefähigkeit fest
  - Kein professioneller Beziehungsaufbau mehr möglich
  - Kontaktbegrenzung zu Patienten
  - Mechanische bzw. instrumentelle Handlung
  - Professionelle Interaktion scheitert
- Die Kluft zwischen „compassion fatigue“ und compassion satisfaction“

Beziehungs-  
handeln in der  
Pflege

Mitgefühl als  
Ressource

### (Mit) Gefühl pflegen

- positive moralische Gefühle sind Gegenspieler von moralischem Stress
  - Mitgefühl
  - (Berufs-) Stolz
- Mitgefühl ist damit eine zentrale Ressource zur Psychohygiene (Hooper et al. 2010).
- „Mitgefühlskompetenz“ Indikator zur Berufszufriedenheit (Maskor et al. 2013; Sprang/Whitt-Woosley 2007).

## Beziehungs- handeln in der Pflege

## Begegnung von Mensch zu Mensch

- „Menschen sind aufeinander angewiesen, sie leben mit, von und füreinander
- “Modernes bzw. revolutionäres“ Verständnis von Barmherzigkeit
  - Sich berühren lassen von Mensch zu Mensch oder von Herz zu Herz
  - Begegnungen vom Ich zum Du und vom Du zum ich, das werden zum WIR in einer gemeinsamen Geschichte
  - Institutionellen Raum offen zu halten für diese Begegnungen

(Zaborowski 2016)

# Gefühlsarbeit in der Pflege

...im Bezug zur Selbstfürsorge?

...haben wir passende Konzepte?

# Gefühlsarbeit in der Pflege

## 1. Gefühle verstehen und lernen

Bedeutung der Gefühlsdynamik der affektiven Sphäre  
nach von Hildebrandt (Zarzycki 2010)

### 3 Ebenen der Gefühle

- **Körperlich:** Stimme des Körpers
- **Psychisch:** werden durch Erlebnisse ausgelöst, positiv oder negativ
- **Geistig:**
  - bewusstes Erleben,
  - bewusster Bezug vom Subjekt zum Objekt
  - authentische Wahrnehmung positiver oder negativer Gefühle der Person in einer konkreten Interaktion

# Gefühlsarbeit in der Pflege

## 2. Selbstbewusst sein

### Die Suche nach dem Guten „Bohnenübung“

- Worüber habe ich mich heute gefreut?
- Was hat mit Spaß gemacht?
- Gefühlsarbeit **besteht in der Reflexion der Erfolge**, die trotz Widrigkeiten des Systems erzielt werden.
  - Gefühl: Das Gute und das Richtige getan zu haben
  - Effektiv geholfen zu haben
  - Positives Feedback von Angehörigen und Pflegeempfängern

# Gefühlsarbeit in der Pflege

## 3. Selbstfürsorge

### Bei sich selbst bleiben um bei anderen sein zu können

- Die Fähigkeit für andere zu sorgen, **gründet** sich immer auch in der **Fürsorge für sich selbst**.
- Selbstfürsorge drückt sich in einer **inneren Haltung** der **Wertschätzung sich selbst** gegenüber aus.

### ABC der Selbstfürsorge (Pearlman 1999)

- **A** = Achtsamkeit: Achte auf Dich selbst, auf Deine Bedürfnisse, Grenzen und Ressourcen!
- **B** = Balance: Achte auf Dein Gleichgewicht von Arbeit, Freizeit und Ruhe!
- **C** = Connection: Bleibe in Verbindung mit Dir selbst, anderen Menschen, mit Gott und der Natur!



## Gefühlsarbeit als Säule der Herzensbildung

### Der Schlüssel

„Willst du dich selber erkennen, so sieh,  
wie die andern es treiben,  
Willst du die andern verstehen, blick in  
dein eigenes Herz.“

Friedrich Schiller

## Gefühlsarbeit als Säule der Herzensbildung

- Das Herz als Symbol im jüdisch-christlichen Kontext
  - Das Herz als Symbol für den ganzen Menschen
  - Das Herz als inneren Kern der affektiven Sphäre
  - Das Herz als Messbereich der Emotionen bzw. als Kommunikationszentrum der Gefühle, welches dafür zuständig ist, das Handeln an die erlebte Situation anzupassen.

Hildebrandt 1967, Smith 1998, Zarzycki 2010

## Gefühlsarbeit als Säule der Herzensbildung

- Herzensbildung ist schwer greifbar zu machen
- Herzensbildung bezieht sich auf den konkreten, einzigartigen Menschen, dessen Herz, dessen innerstes und seine Persönlichkeit
- Symbol Herz in der „Bildung des Menschen“
  - Auseinandersetzung mit sich selbst, den eigenen Gefühlen zur Situation, den Mitmenschen und der eigenen Umwelt
  - Herzensbildung auch in Verbindung mit Wissensvermittlung
  - Kongruenz zwischen Denken, Fühlen, Handeln

# Gefühlsarbeit als spirituelle Ressource

## Religiös-spirituelle Dimension der Gefühlsarbeit

- Gefühle veranlassen Menschen zum Handeln, indem sie zunächst eine körperliche und psychische Signalfunktion einnehmen.
- Das Herz ist im biblischen Sinne damit der Ort im Mensch der spirituelle bzw. transzendente Erfahrungen ermöglicht.
  - Methode der emotionalen Kommunikation ist eine Form der Gefühlsarbeit die im AT als gängige religiöse Praxis in Krisensituationen beschrieben ist
  - In israelitischer Kultur flossen die Gefühle in das Gebet ein.
  - Der Gefühlsausdruck über das Gebet ermöglichte die Introspektion des Selbst über die Begegnung mit Gott

Smith 1998

# Gefühlsarbeit als spirituelle Ressource

„C“ für  
Connection

## Techniken der Selbstfürsorge für die geistige Kraft

- In Verbindung mit sich selbst bleiben „Inne halten“
- Achtsamkeit
- Rituale als Ankerplätze der Seele
- Rituale als Unterbrechung des Alltags
- Gehen beim Gehen und Atmen beim Atmen
- Ein Gleichgewicht zwischen Antreibern und Erlaubern
- Introversion „sich selbst wahrnehmen“

# (Mit) Gefühl pflegen

heißt....

- Selbstfürsorge: Bei sich selbst sein um bei anderen sein zu können
- Empathie und Mitgefühl sind zentrale pflegerische Ressourcen zur Pflegequalität und zur Berufszufriedenheit
- Gefühle wahrnehmen und verstehen
- Gefühlsarbeit auch als Wertemerkmal im Team und der gesamten Institution
- Positive Gefühle wie Freude und Heiterkeit bewusst nutzen
- Aus Begegnungen lernen und sich selbst besser kennenzulernen

Es sind die Begegnungen mit Menschen,  
die das Leben lebenswert machen.  
(Guy de Maupassant)

Vielen Dank für Ihre geschätzte  
Aufmerksamkeit

Silke Doppelfeld

Kontakt: [s.doppelfeld@gmx.de](mailto:s.doppelfeld@gmx.de)

Silke Doppelfeld Lehrerin für Pflege- und Gesundheit M.A.

# Literatur

- Behrens, C. (2015). *Hilfe für Helfer: Wie Pflegekräfte ihre spirituellen Ressourcen nutzen können*. Schlütersche.
- Bollnow Otto Friedrich (1970): Die pädagogische Atmosphäre. Untersuchungen über die gefühlsmäßigen zwischenmenschlichen Voraussetzungen der Erziehung. 4. Aufl. Heidelberg: Quelle & Meyer (Anthropologie und Erziehung).
- Doppelfeld, S. (2013): Psychische Belastung von Pflegekräften: Supervision gegen das Ausbrennen auf der Intensivstation? *Kontext* 44/3, S. 301–318.
- Doppelfeld, S./Zwicker-Pelzer, R. (2015): Supervision in Arbeitsfeldern der Gesundheits- und Krankenpflegeberufe: neue Herausforderungen. In: Baur, J./Nemann, M./Berker, P. (Hg.): *Beobachtungen der Supervision, Beobachtungsfelder in Forschung und Praxis*. Opladen: Budrich.



# Literatur

- Doppelfeld, S. (2016 a): Moralischer Stress – Risikofaktor für die Mitgefühlerschöpfung und Ausbrennen? Die Schwester – der Pfleger 3. S. 60 - 62
- Doppelfeld, S. (2016b). Das ABC der Selbstfürsorge für Lehrende und Lernende in den Pflegeberufen: Prävention der Mitgefühlerschöpfung durch professionellen Umgang mit Sekundärtraumatisierung. *PADUA*, 11(3), 197-202.
- Doppelfeld, S. (2017). Moralischer Stress als Aspekt in der Ausbildung. In: Eisele, C.: *Moralischer Stress in der Pflege: Auseinandersetzung mit ethischen Dilemmasituationen (Tagungsband Rudolfinerhaus 2017)*, 91 -106
- Figley, C. R. (Hg.) (1995): *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. London: Routledge.
- Hildebrand, D. V. (1967). Über das Herz.
- Hooper, C./Craig, J./Janvrin, D. R./Wetsel, M. A./Reimels, E. (2010): Compassion satisfaction, burn-out, and compassion fatigue among emergency nurses compared with nurses in other selected inpatient specialties. *Journal of Emergency Nursing* 36/5, S. 420–427.

# Literatur

- Keller, M. (2005): Moralentwicklung und moralische Sozialisation. In: Horster, D./Oelkers, J. (Hg.): Pädagogik und Ethik. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 149–172.
- Kersting, K. (2011): „Coolout“ in der Pflege. Eine Studie zur moralischen Desensibilisierung. Frankfurt/Main: Mabuse.
- Kersting, K. (2016): Die Theorie des Coolout und ihre Bedeutung für die Pflegeausbildung. Frankfurt/M.: Mabuse.
- Maskor, N. A./Krauss, S. E./Muhamad, M. et al. (2013): Communication competencies of oncology nurses in Malaysia. *Asian Pacific Journal of Cancer Prevention* 14, S. 153–158.
- Neumann-Ponesch, S., & Höller, A. (2011). *Gefühlsarbeit in Pflege und Betreuung: Sichtbarkeit und Bewertung gelungener Beziehungsarbeit*. Springer-Verlag.

# Literatur

- Park, S. A./Ahn, S. H. (2015): Relation of compassionate competence to burnout, job stress, turnover intention, job satisfaction and organizational commitment for oncology nurses in Korea. *Asian Pacific Journal of Cancer Prevention* 16/13, S. 5463–5469.
- Pearlman, L. A. (1999): Self-care for trauma therapists: Ameliorating vicarious traumatization. In: Stamm, B. H. (Hg.): *Secondary traumatic stress: Self care issues for clinicians, researchers, and educators* (2<sup>nd</sup> ed.). Lutherville, MD: SidranPress, S. 51–64.
- Smith, Mark S. (1998): The heart and innards in Israelite emotional expressions. Notes from anthropology and psychobiology. In: *Journal of biblical literature* 117 (3), S. 427–436.
- Sprang, G./Clark, J. J./Whitt-Woosley, A. (2007): Compassion fatigue, compassion satisfaction, and burnout: Factors impacting a professional's quality of life. *Journal of Loss and Trauma* 12/3, S. 259–280.

# Literatur

- Tallon, Andrew (1992): The concept of the heart in Strasser's "Phenomenology of feeling" (American catholic philosophical quarterly, 66).
- Zaborowski, Holger (2016): Vom anderen berührt. Die Revolution der Barmherzigkeit, Diakonia 47, S. 39-44
- Zarzycki, Stanisław T. (2010): Spiritualität des Herzens. Die philosophisch-theologischen Grundlagen bei Dietrich von Hildebrand. Pneuma-Verlag, München.
- Zimmer, Siegfried (2010): Bildung und Erziehung des Herzens. In: Holger Eschmann (Hg.): Glaube bildet. Bildung als Thema von Theologie und Kirche. Göttingen: Ed. Ruprecht (Reutlinger theologische Studien, Bd. 5), S.