

# EmotionsARBEIT in der Interaktion mit Patient\*innen

DGKP Karin Haubenwaller, BSc.



Bild: © Haus der Barmherzigkeit

Netzwerk Pflege Symposium  
05. Oktober 2023



**Wissens-**  
als  
**Mehr-**

wert

HRE persönliche (emotionale)  
Gesundheit!

Die Gesundheit der Pflegepersonen ist die größte Determinante für die Gesundheit der Weltbevölkerung im nächsten Jahrzehnt. (ICN, 2021)



Ein adäquater Umgang mit den eigenen Emotionen sowie Stressreaktionen ist eine Lebenskompetenz, die ein Leben lang gefördert werden muss. (WHO zit. in. Eckert & Tarnowski, 2017, S. 15)

# Ein Blick in die Geschichte...

*„Der Schwesternberuf ist ein echter Frauenberuf. Im Pflegen und Umsorgen der Kranken kommen die natürlichen Anlagen der Frau zur vollen Entfaltung. In diesem Beruf finden viele Frauen eine Lebensaufgabe, andere erhalten eine gute Vorbereitung auf Ehe und Familie“.*  
(Henriettenstift, o. J. aus Overlander, 2001, S. 13).



Bild: Oberholster Venita auf Pixabay

# Ein Blick in die Gegenwart...

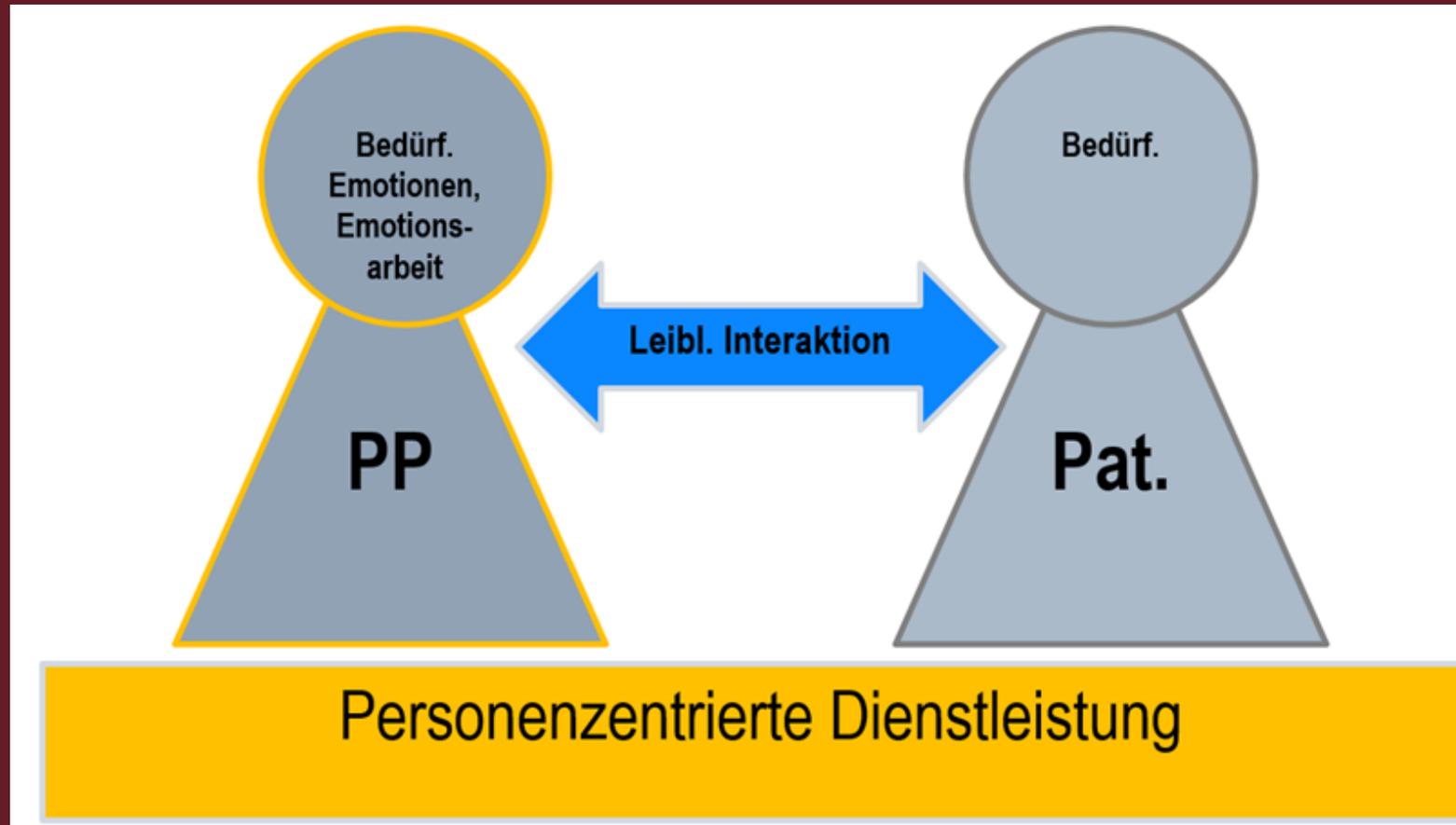
In der Garderobe legen wir zwar unsere Dienstbekleidung an, aber unsere Persönlichkeit und unser Menschsein dabei nicht ab. Wir bleiben neben der professionellen Pflegeperson Menschen mit Bedürfnissen, deren Nichterfüllung sich in Form von Emotionen zeigen. (Steppe, 2000, S. 77-83; Piechotta-Henze, 2019, S. 14-15)



# Pflege ist ein hochemotionales Arbeitsfeld

- Interaktionen sind eng mit Emotionen und Emotionsarbeit verknüpft (Schmedes, 2021)
- Emotionen spielen im menschlichen Miteinander eine bedeutsame Rolle und sind natürlicher Ausdruck unserer Menschlichkeit (ebd.)
- Die Regulierung der eigenen Emotionen stellt einen wesentlichen Faktor für das Gelingen professioneller Pflege sowie für die Gesundheit von Pflegepersonen dar.
- Allerdings sind sich Pflegepersonen selbst des Stellenwertes der Regulierung ihrer Emotionen weder bewusst noch findet sich diese im Pflegeprozess wieder (Pfabigan, 2019, S. 86-99).

# Pflege ist (leibliche) Interaktion



Quelle: eigene Darstellung i

# EmotionsARBEIT

- Emotionsarbeit ist integraler Bestandteil professioneller Pflege.
- Der Begriff geht auf die amerikanische Soziologin Arlie Hochschild zurück.
- Arlie Hochschild erforschte in den 1980er Jahren wie Flugbegleiter\*innen ihre Emotionen bewusst regulieren und nutzen, um den Flugpassagieren ein angenehmes Flugerlebnis zu ermöglichen.
- Das Konzept der Emotionsarbeit kann auf alle personenbezogenen Dienstleistungsberufe übertragen werden

# EmotionsARBEIT

- Darstellungsregeln
- Surface Acting - Oberflächenhandeln
- Deep Acting - Tiefenhandeln
- Emotionale Dissonanz

# Kluft zwischen wissenschaftlicher Erkenntnisse und Pflegepraxis



Bild: Oberholster Venita auf Pixabay

Karin Haubenwaller, BSc.

# Motive für die Unterstützung von Emotionsarbeit

- Verbesserung der Pflegequalität - Verbesserung des Images der Organisation
- Förderung des Wohlbefindens und der Gesundheit der Pflegepersonen - attraktiver Arbeitgeber
- Reduzierung von emotionaler Erschöpfung und psychischen Belastungen - Minimierung von Fehlzeiten und frühzeitigem Berufsausstieg
- Erhöhung der Effizienz und Produktivität der Pflegepersonen
- Stärkung des interdisziplinären Teams und der Zusammenarbeit
- Entwicklung einer positiven authentischen Teamkultur, die Emotionen wertschätzt und unterstützt

Quelle: eigene Darstellung

# Wir können unserer Emotionen beeinflussen...



Bild: <https://www.lgt.com/at-de/markteinschaetzungen/insights/lifestyle/wie-wir-besser-mit-unsicherheit-und-angst-umgehen-76428>

# Möglichkeiten

- Sensibilisieren und Thematisieren
  - Fortbildungsprogramme; Schulung und Training in reflektierter Empathie, Kommunikationstechniken für schwierige Gesprächssituationen
- Fördern einer reflektierten Pflegepraxis
  - Supervision, Balint-Gruppen, Fallbesprechungen, Tür-und-Angel Gespräche
- Selbstfürsorge und Stressmanagement
- Schaffen von Entspannungsräumen
  - Meditation, Yoga, Sport, Pausenräume, Farbgestaltung... etc.
- Fördern von Teamarbeit und Unterstützungssysteme

# Strategien...



- Grübeln
- Vermeiden
- Unterdrücken



- Neubewerten
- Akzeptanz und Toleranz
- Problemlösen (Barnow, 2017)

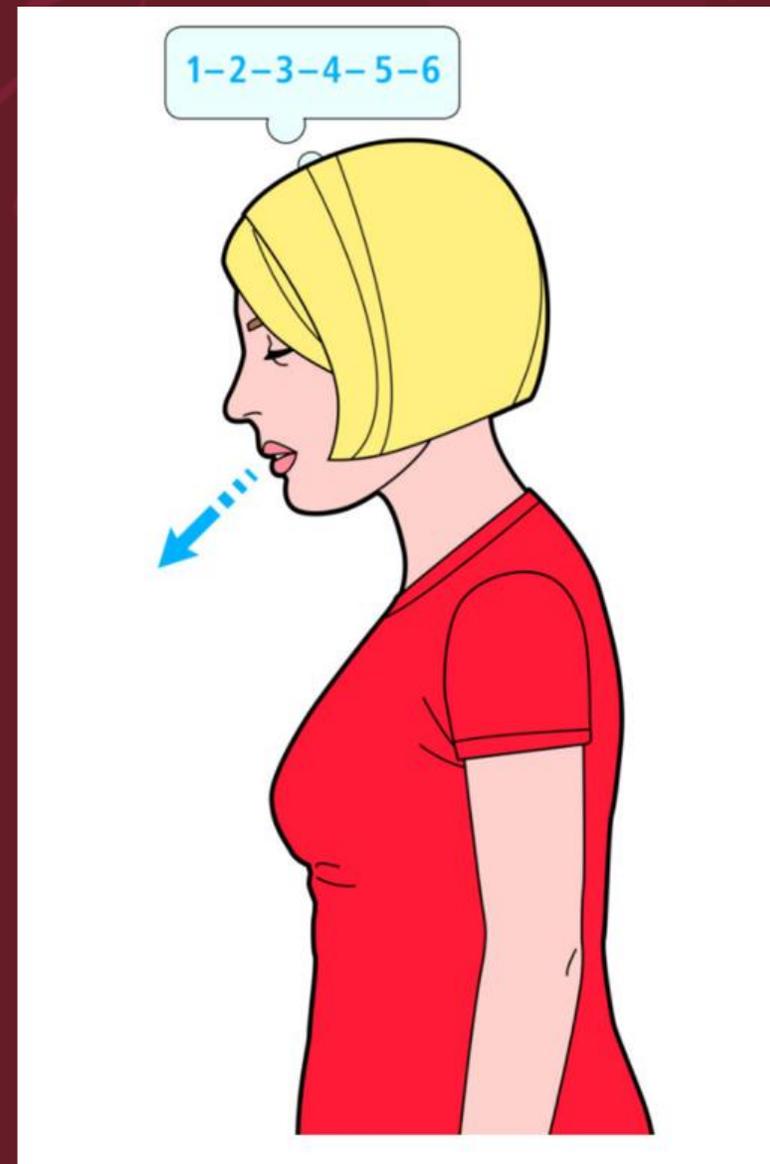
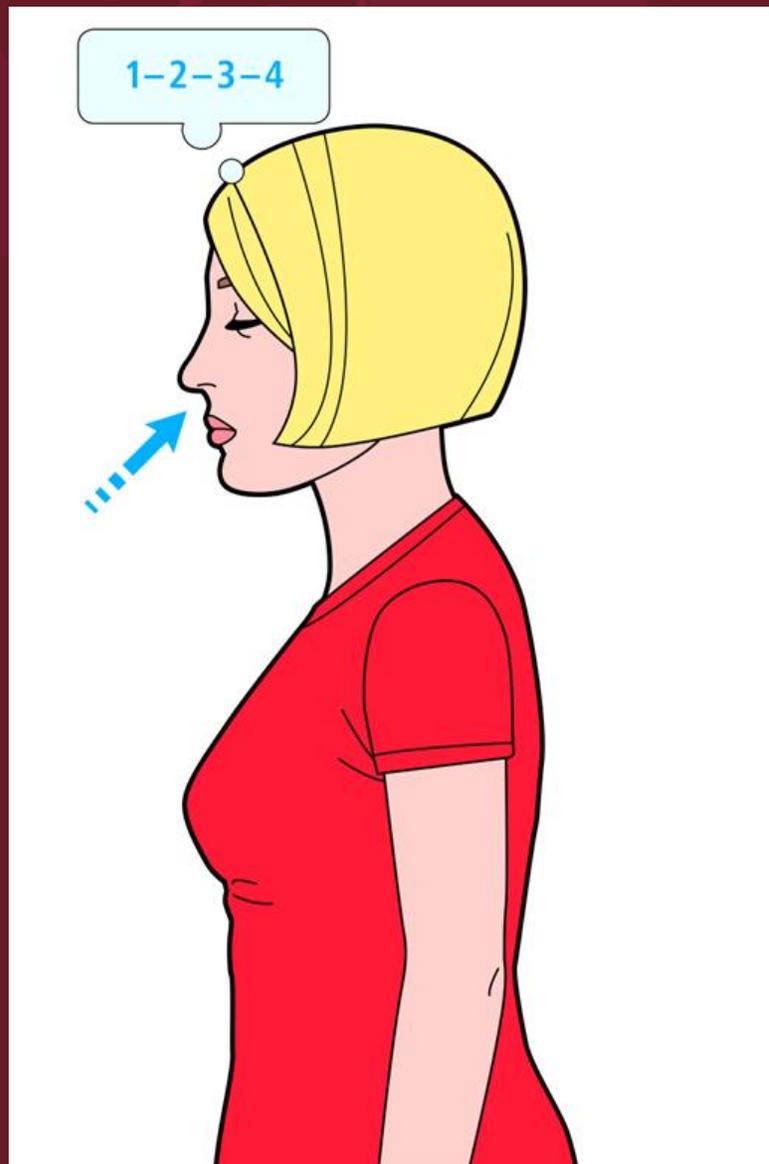
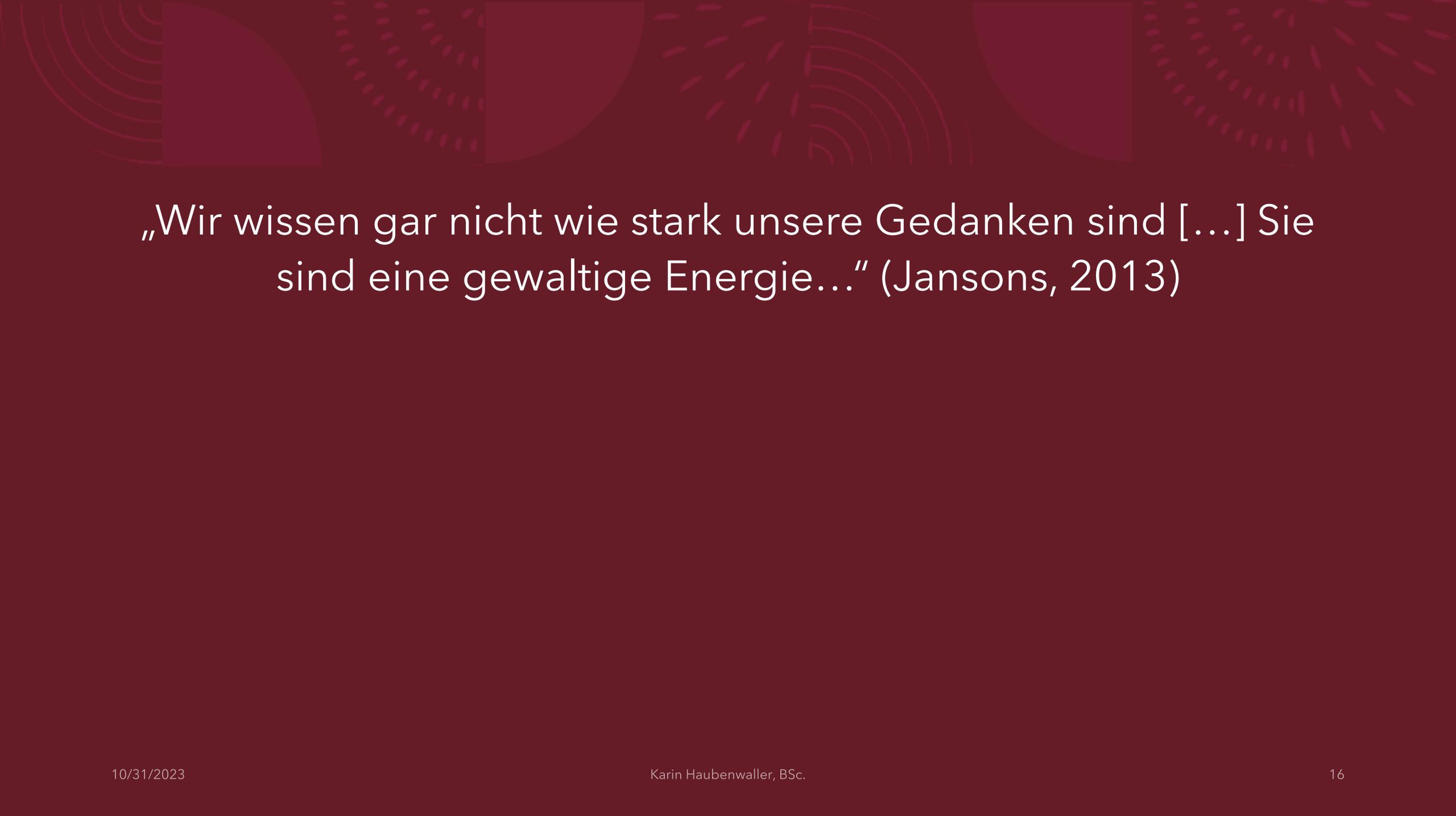


Bild: Atemübung 4:6 - Atemübungen, schnelle Hilfe bei Stress & Anspannung (mehrentspannung.de)



„Wir wissen gar nicht wie stark unsere Gedanken sind [...] Sie sind eine gewaltige Energie...“ (Jansons, 2013)



[Karin.haubenwaller@gmail.com](mailto:Karin.haubenwaller@gmail.com)