



Empathie ist mehr als gute Laune und ein Lächeln auf den Lippen – empathische Interaktionen sind komplex und können Überlastungen hervorrufen.

Foto: mauritius images/Oliver Ring/imageBROKER

Empathie –

ein zweischneidiges Schwert

Mit professioneller Interaktion psychischen Überlastungen vorbeugen

Ludwig Thiry

Empathie wird oft mit Intuition verwechselt oder mit der Vorstellung verknüpft, sie bedeute das Erspüren und Erfüllen aller Wünsche des Gegenübers. Dieses banalisierte Konzept kann fatale Folgen haben und zur psychischen Überlastung von beruflich Pflegenden führen. Unser Autor erläutert, wie komplex empathische Interaktionen sind und stellt das Verbundprojekt empCARE vor. Darin wurde ein Konzept eines reflektiert empathischen Handelns als Beitrag zur Professionalisierung von Gesundheitsberufen entwickelt.

Oft suchen Pflegeeinrichtungen nach MitarbeiterInnen mit Herz. Das Herz-Symbol prangt auf vielen Stellenanzeigen. Es ist eine Metapher für Einfühlung und Zuwendung. Pflege und Pflegeberufe werden in solchen Anzeigen fast immer visualisiert durch eine junge, stets lächelnde weibliche Pflegeperson, die sich hilfreich über eine

sitzende oder liegende ältere Person beugt. Diese Darstellung stützt ein Mindset von Pflege, in dem sich beruflich Pflegenden für das Wohl ihrer „Pflegerlinge“ verausgaben. Die Anforderung, sich in andere einzufühlen, ihnen Wünsche von den Augen abzulesen und diese umgehend zu erfüllen, immer zugewandt und gleichbleibend freundlich zu sein, hat mit einem professionellen Verständnis von Interaktionsarbeit allerdings wenig zu tun – sie ist der sichere Weg in Überforderung und Überlastung.

Pflegefachleute haben täglich eine hohe Anzahl von Interaktionen, die durch starke Gefühle geprägt sind. Oft sind sie negativ bewertet, wie Wut, Trauer, Verzweiflung oder Resignation. Die innerpsychischen Prozesse beim Umgang mit starken Gefühlen sind äußerst komplex und von inneren und äußeren Bedingungen abhängig. Sie seien hier in Kürze erläutert. Eine ausführliche Darstellung ist in der Abschlussveröffentlichung

des empCARE-Projekts zu finden (Schönefeld/Altmann 2021).

Empathische Interaktionen sind komplex

Grundsätzlich gibt es zwei Möglichkeiten, um mit einer Person umzugehen, die starke Gefühle zeigt – sich einlassen oder aus dem Kontakt gehen. Die Entscheidung für eine der Optionen fällt in der Regel in Sekundenbruchteilen innerpsychisch und automatisch. Sie ist abhängig von zwei Faktoren: von der Einschätzung der Stärke der Belastung und von der Einschätzung der eigenen Fähigkeit, diese Belastung zu bewältigen. Die Bewältigungskompetenz hängt unter anderem von Umgebungsfaktoren wie Zeitdruck und Arbeitsverdichtung ab.

Die Option Nicht-Einlassen ist eine Entscheidung für den Selbstschutz vor emotionaler Überforderung. Sie ist im Alltag eine ganz normale Reaktion ohne weitere Nachwirkungen. Viele beruflich Pflegenden entwickeln über die Jahre verschiedene Techniken, um belastende Interaktionen in sozialadäquater Weise zu unterbrechen. Hierbei verwenden sie oft sogenannte pseudo-empathische Reaktionen in Gestalt von Formulierungen wie „Kopf hoch, wird schon wieder!“, „Machen Sie sich keine Sorgen!“ oder „Dafür brauchen Sie sich doch nicht zu schämen!“.

Pseudo-empathische Reaktionen sind mit dem Erleben von Unauthentizität verknüpft. Das heißt, eine Person zeigt nach außen ein anderes Gefühl als sie im Inneren spürt. Dieses als emotionale Dissonanz beschriebene Phänomen (Nerdinger 2003) hat im beruflichen Kontext langfristig aus zwei Gründen negative Folgen. Zum einen haben Menschen in Pflegeberufen ihren Beruf oft gewählt, um Menschen in schwierigen Situationen zu unter-

stützen; aus dem Kontakt zu gehen, konterkariert diese Motivation. Zum anderen erleben sie besonders häufig emotional aufgeladene Interaktionen und damit, wenn sie pseudo-empathisch reagieren, häufiger eine emotionale Dissonanz. Das

„Die empCARE-Kurse vermitteln schrittweise das wertfreie Beobachten, Erkennen und Ausdrücken von Gefühlen.“

beeinträchtigt auf lange Sicht die Einschätzung der Kompetenz, fordernde Interaktionen gut bewältigen zu können.

Professionelle Interaktionen schützen vor Überlastung

In dem Verbundprojekt empCARE wurde unter der Federführung der Universität Duisburg-Essen ein empathiebasiertes Entlastungskonzept für Pflege- und Sozialberufe entwickelt, das gleichzeitig die Beziehungsarbeit stärkt und die Pflegefachleute vor einer Überforderung durch emotional geprägte Begegnungen schützt. Im Zentrum steht das Empathie-Pseudoempathie-Prozessmodell (Schönefeld/Altmann 2021), dessen zentrale Aspekte oben beschrieben sind. Auf dieser Grundlage entstand ein Modell reflektiert-empathischer Interaktionen, das in seiner Operationalisierung die Gewaltfreie Kommunikation nach M. B. Rosenberg nutzt (Rosenberg 2008). Entsprechend dem Rosenbergschen Modell lernen die Teilnehmenden in empCARE-Kursen schrittweise das wertfreie

Beobachten, Erkennen und Ausdrücken von Gefühlen und Bedürfnissen sowie die Aushandlung einer gemeinsamen Strategie zur Bewältigung emotional herausfordernder Situationen (im Modell Rosenbergs die Formulierung einer Bitte). Das erfahrungsorientierte Seminarkonzept sieht neben theoretischem Input Übungen vor, in denen die Teilnehmenden reflektiert-empathische Interaktionen erproben.

Die umfangreiche wissenschaftliche Evaluation zeigt die positive Wirkung reflektiert-empathischer Interaktionen auf die beruflich Pflegenden. In der quantitativen Evaluation konnte eine Reduzierung von Burn-out, Depressivität und somatischen Beschwerden nachgewiesen werden (Deckers u.a. 2021). Interessant ist auch die qualitative Auswertung von Freitextantworten, mit denen die Teilnehmenden das Training bewerten und seine Wirkungen einschätzen konnten (Thiry u.a. 2021). Zwei Aspekte sollen hier behandelt werden.

Befragt nach Aha-Erlebnissen nannten die Befragten auffallend häufig den für sie besonders wichtigen Sachverhalt, dass ein mit starken Gefühlen verbundenes, herausforderndes Verhalten von PatientInnen die sichtbare Oberfläche eines dahinter verborgenen Bedürfnisses ist. So können Konflikte oft erst gelöst werden, wenn die Bedürfnisse hinter dem Verhalten erkannt sind. Ein anderes Aha-Erlebnis war für Viele, dass sie als beruflich Pflegenden eigene Gefühle und Bedürfnisse haben und wahrnehmen dürfen, ja sogar ausdrücken und in die pflegerische Interaktion integrieren dürfen. Selbstverständlich geht es hierbei nicht darum, der eigenen Wut, dem eigenen Ärger freien Lauf zu lassen. Es geht um das leidenschaftslose Betrachten der eigenen Leidenschaften, wie es der Pädagoge Rolf Arnold beschrieben hat (Arnold 2016). So eröffnet sich für beide am Pflegeprozess beteiligten Personen die Chance, gemeinsam an einer Situation zu wachsen (Peplau 1995).

Wer nun einwendet, im massiv verdichteten pflegerischen Alltag bleibe keine Zeit für diese Art professioneller Interaktion, sollte Folgendes beachten. Professionelle Interaktion ist eine zeitsparende Methode. Nicht berücksichtigte Bedürfnisse wie Autonomie, Sicherheit und/oder Beachtung führen zu negativen Gefühlen und diese zu einem von der Umgebung als herausfordernd bewerteten Verhalten.

Literatur

- Deckers, M./Schönefeld, V./Altmann, T./Roth, M. (2021): Forschungsergebnisse zur Wirksamkeit des empCARE-Konzeptes. In: Thiry, L./Schönefeld, V./Deckers, M./Kocks, A. (Hg.): empCARE – Arbeitsbuch zur empathiebasierten Entlastung in Pflege- und Gesundheitsberufen. Heidelberg: Springer.
- Nerdinger, F.W. (2003): Emotionsarbeit und Burnout in der gesundheitsbezogenen Dienstleistung. In: Büssing, A./Glaser, J. (Hg.): Dienstleistungsqualität und Qualität des Arbeitslebens im Krankenhaus. Göttingen: Hogrefe.
- Peplau, H. (1995): Interpersonale Beziehungen in der Pflege. Ein konzeptioneller Bezugsrahmen für eine psychodynamische Pflege. Basel: Recom.
- Rosenberg, M.B. (2008): Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens. Paderborn: Junfermann.
- Schönefeld, V./Altmann, T. (2021): Theoretischer Hintergrund des empCARE-Trainings – Empathie-Definition, zentrale Konzepte und Wirkmechanismen. In: Thiry, L. u.a. (Hg.): empCARE. Heidelberg: Springer.
- Thiry, L./Kaschull, K./Deckers, M. (2021): Trainingsleitungen reflektieren und Teilnehmende bewerten – Wie man ein Trainingskonzept verbessern kann. In: Thiry, L. u.a. (Hg.): empCARE. Heidelberg: Springer.

Dies kann in einen Teufelskreis münden. PatientInnen im Krankenhaus, BewohnerInnen in Pflegeeinrichtungen, die stetig erleben, dass Pflegendе mittels pseudo-empathischer Reaktionen aus dem Kontakt gehen, entwickeln Ärger, Wut, Aggression oder auch Rückzug und Resignation und zeigen dementsprechende Verhaltensweisen. Sind die Bedürfnisse hingegen geklärt, kann ein Weg vereinbart werden, sie unter Berücksichtigung gegebener Umstände zu befriedigen. Dann hören viele Störungen auf, etwa stetige Beschwerden, dauerndes Betätigen der Rufanlage und in manchen Fällen auch das „unerklärliche Unwohlsein“, dem Hildegard Peplau in ihrem Buch über interpersonale Beziehungen in der Pflege ein ganzes Kapitel gewidmet hat (Peplau 1995).

Professionelle Interaktion und Rollenverständnis beruflicher Pflege

Ein anderer Aspekt, der hier behandelt werden soll, war nicht expliziter Teil des empCARE-Projekts. Die weiteren Ideen beschäftigen den Autor jedoch im Hinblick

„Vorgesetzte, die sich dauerhaft nicht für die Bedürfnisse der Beschäftigten interessieren, werden diese verlieren, sei es durch tatsächliche oder innere Kündigung oder durch Krankheit.“

auf das anfangs angesprochene, gesellschaftlich tief verankerte Rollenmodell Pflegeperson. Dieses betrifft die Beziehungen innerhalb von Pflgeteams, der unmittelbar Vorgesetzten und der Arbeitgeber zu ihren Beschäftigten und letztlich das Verhältnis der Gesellschaft zu beruflich Pflegenden.

Auf der Mikroebene löst professionelle Interaktion die Reste der tradierten Krankenschwester-Rolle auf. Als große Schwester kümmert sich die Pflegeperson stets um alles und bietet jederzeit Schutz, Trost

und Zuwendung. Dieses Mindset wird ersetzt durch ein gleichberechtigtes Rollenverständnis. Zwei Personen bewältigen gleichverantwortlich und auf Augenhöhe eine schwierige Situation. Ohne diesen Aspekt zu vertiefen sei angemerkt, dass hier Themen wie Shared Decision Making und Health Literacy tangiert werden, die ebenfalls bei der Professionalisierung von Pflegeberufen eine Rolle spielen.

Auf der Meso- und der Makroebene hat die Professionalisierung von Interaktion andere Wirkungen. Pflegefachpersonen, die in der Lage sind, ihre eigenen Bedürfnisse zu erkennen und in die Interaktion einzubringen, werden diese Kompetenz auch innerhalb ihres Teams und gegenüber den Vorgesetzten nutzen. Sie können damit auch unbequem werden. Dieser Aspekt wird vor der Durchführung von empCARE-Trainings gegenüber den AuftraggeberInnen angesprochen. Der Vorteil ist, dass Beschäftigte sich befähigen, konkret zu formulieren, welche Verbesserungen sie brauchen und dabei auch in Alternativen denken können.

Beschäftigte in der Pflege sollten sich klarmachen, dass sie keinen Anspruch darauf haben, dass Vorgesetzte ihre Bedürfnisse auf eine bestimmte Art und Weise erfüllen, die sie einseitig vorgeben. Vorgesetzte, die sich jedoch dauerhaft nicht für die Bedürfnisse der Beschäftigten interessieren, werden diese verlieren, sei es durch tatsächliche oder innere Kündigung oder durch Krankheit. Übrigens wird es auch höchste Zeit, dass Gesellschaft und Politik sich für die Bedürfnisse beruflich Pflegenden interessieren. Sollte es Politik und Gesellschaft nicht zügig gelingen, wirkliche Veränderungen herbeizuführen, werden wir einen dramatischen Verlust an qualifizierten beruflich Pflegenden erleben – mit fatalen Folgen für die Gesundheitsversorgung und für Familien, die keinen ambulanten Pflegedienst oder keinen Platz in einer Pflegeeinrichtung mehr finden werden. Leidtragende werden vor allem Frauen sein, die ihren Beruf aufgeben und zu Hause in die informelle Pflege gedrängt werden. Hier heißt es für Gesellschaft und Politik: Aufwachen. ■

Ludwig Thiry

hat Erwachsenenbildung studiert und als wissenschaftlicher Mitarbeiter der Uniklinik Köln an der Entwicklung von empCARE mitgewirkt. ludwig.thiry@uk-koeln.de

Neu im Mabuse-Verlag



Monika Owczarek

Stau in Opas Kopf

Ein Kinderfachbuch zum Thema Schlaganfall

2021, 42 Seiten

16,95 Euro

ISBN 978-3-86321-414-2

Eines Tages holt Opa Frida nicht von der Schule ab – er hatte einen Schlaganfall. Zu Hause erklärt Mama, dass eine unzureichende Blutversorgung des Gehirns, durch die ein Schlaganfall entsteht, mit einem Stau auf der Straße zu vergleichen ist. Dieses Buch regt an, Kinder früh mit einzubeziehen, wenn ein Schlaganfall in der Familie aufgetreten ist, und altersgerecht über das Thema zu sprechen.



www.mabuse-verlag.de