

Brinja Schmidt

Burnout in der Pflege

**Risikofaktoren – Hintergründe –
Selbsteinschätzung**

2., erweiterte und
überarbeitete Auflage

Kohlhammer

Kohlhammer

Die Autorin: Brinja Schmidt, M. A. Pädagogik und Musikwissenschaften, ist Krankenschwester mit langjähriger Erfahrung in der Intensivpflege und freiberuflich als Fachautorin tätig.

Brinja Schmidt

Burnout in der Pflege

Risikofaktoren – Hintergründe –
Selbsteinschätzung

2., erweiterte und überarbeitete Auflage

Verlag W. Kohlhammer

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Warenbezeichnungen, Handelsnamen und sonstigen Kennzeichen in diesem Buch berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese von jedermann frei benutzt werden dürfen. Vielmehr kann es sich auch dann um eingetragene Warenzeichen oder sonstige geschützte Kennzeichen handeln, wenn sie nicht eigens als solche gekennzeichnet sind.

2., erweiterte und überarbeitete Auflage 2015

Alle Rechte vorbehalten

© W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Gesamtherstellung: W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Print:

ISBN 978-3-17-025767-2

E-Book-Formate:

pdf: ISBN 978-3-17-025768-9

epub: ISBN 978-3-17-025769-6

mobi: ISBN 978-3-17-025770-2

Für den Inhalt abgedruckter oder verlinkter Websites ist ausschließlich der jeweilige Betreiber verantwortlich. Die W. Kohlhammer GmbH hat keinen Einfluss auf die verknüpften Seiten und übernimmt hierfür keinerlei Haftung.

Inhalt

Vorwort zur zweiten Auflage.....	9
1 Editorial	11
2 Aufbau und Anwendung dieses Buches	15
3 Persönlichkeitsentwicklung	19
3.1 Was bedeutet der Begriff »Persönlichkeitsentwicklung«?	19
3.2 Erkennungskriterien für Persönlichkeitsentwicklung.....	25
3.3 Wie vollzieht sich Persönlichkeitsentwicklung?	27
3.4 Was hat das alles mit Burnout zu tun?	32
3.5 Literatur	33
4 Das Burnout-Syndrom: Grundlagen	35
4.1 Was bedeutet Burnout?	35
4.2 Wie kommt es zu Burnout?	36
4.3 Symptome	40
4.4 Risikofaktoren	44
4.5 Wie kann man dem Burnout-Syndrom vorbeugen?	46
4.6 Selbstreflexion	47
4.7 Literatur	58
5 Burnout: Neue Entwicklungen	59
5.1 Entwicklung der Arbeitswelt	59
5.2 Wie belastet sind wir? Der Stressreport Deutschland 2012 ...	61
5.3 Wie wird die Diagnose Burnout gestellt?	71
5.4 Neue Denkanstöße zu Burnout	73
5.5 Selbstreflexion	74
5.6 Literatur	80
6 Stress und Stressbewältigung	81
6.1 Woher kommt Stress?	81

6.2	Stressreaktionen	82
6.3	Verschiedene Erklärungsmodelle von Stress	86
6.4	Die gesellschaftliche Bewertung von Stress	91
6.5	Stressbewältigung	92
6.6	Welchen Gewinn kann man aus diesen Erkenntnissen ziehen?	94
6.7	Selbstreflexion	96
6.8	Methoden zur Stressbewältigung	103
6.9	Zeitmanagement	109
6.10	Selbstreflexion	113
6.11	Literatur	119
7	Bewältigungsstrategien von Patienten und Betreuten	120
7.1	Bewältigungstypologien	121
7.2	Der charakterlich schwierige Patient	128
7.3	Die Posttraumatische Belastungsstörung (PTSD – posttraumatic stress disorder)	131
7.4	Literatur	143
8	Kommunikation	144
8.1	Was ist Kommunikation?	144
8.2	Wahrnehmung und Interpretation von Informationen	150
8.3	Beeinträchtigung der Kommunikation	151
8.4	Möglichkeiten der Gesprächsgestaltung	153
8.5	Selbstreflexion	158
8.6	Validation – der verborgene Zugang zu Menschen	172
8.7	Übung	176
8.8	Literatur	177
9	Mitleid – Einfühlsamkeit	178
9.1	Mitleid aus jüdischer und christlicher Perspektive	179
9.2	Über die Motivation, anderen zu helfen	181
9.3	Verstehendes Einfühlen in der personenzentrierten Gesprächstherapie	184
9.4	Wachstum von Mitleid und Einfühlsamkeit im Rahmen der Persönlichkeitsentwicklung	187
9.5	Die Neurophysiologie der Empathie	191
9.6	Selbstreflexion	194
9.7	Literatur	200
10	Umgang mit schwierigen Gefühlslagen	201
10.1	Ärger	201

10.2 Scham	217
10.3 Angst	228
10.4 Aggressive Verstimmungen	240
10.5 Trauer und Depression	259
10.6 Literatur	277
11 Die Beziehung zu Patienten, Betreuten und Angehörigen ...	279
11.1 Was ist eine Beziehung?	279
11.2 Charakteristische Merkmale einer Pflegebeziehung	280
11.3 Beziehungsmodelle in der Pflege	281
11.4 Was macht Beziehungskompetenz aus?	288
11.5 Selbstreflexion	289
11.6 Literatur	297
12 Die Beziehung zu Kollegen	298
12.1 Verschiedene Beziehungsmuster	298
12.2 Soziale Unterstützung	302
12.3 Selbstreflexion	304
12.4 Mobbing	306
12.5 Ausgebrannte Teams	319
12.6 Konfliktlösung im Team	323
12.7 Die Entdeckung des Humors	332
12.8 Literatur	337
13 Ausblick	339
Stichwortverzeichnis	341

Zur leichteren Orientierung im Text



Merke



Information



Fallbeispiel



Übung



Definition

Vorwort zur zweiten Auflage

Vor nunmehr zehn Jahren erschien die erste Auflage dieses Buches. Das Thema Burnout ist nach wie vor aktuell und auch von Fachzeitschriften sowie populärwissenschaftlichen Foren aufgegriffen worden. Nun ist es notwendig, dieses Buch zu aktualisieren. Viele der hier verwendeten Grundmodelle sind heute ebenso gültig wie vor zehn Jahren. An mancher Stelle sind allerdings neue Erkenntnisse hinzugekommen, und mein Erfahrungshorizont hat sich erweitert. Diese Erneuerungen fließen in die Überarbeitung ein.

Ziel ist es hierbei nicht, die allerneuesten quantitativen Studienergebnisse zu referieren, vielmehr werden neue Tendenzen in einem extra Kapitel, »Burnout: Neue Entwicklungen«, skizziert. In jedes weitere Kapitel fließen aktuelle Ergänzungen ein. In diesem Rahmen kommen z. B. Zeitmanagement, Validation, soziale Unterstützung und Konfliktlösung zur Sprache. Diese Aktualisierungen werden auch in den Fragestellungen zur Selbstreflexion aufgegriffen.

Neben pädagogischen Tätigkeiten arbeite ich selbst noch immer am Patientenbett in der Intensivkrankenpflege. So habe ich die Entwicklungen der letzten Jahre am Arbeitsplatz direkt miterlebt und weiß, wie es sich anfühlt, jahrelang pflegerisch tätig zu sein. Mir selbst hat die Erarbeitung und Anwendung des Konzeptes in diesem Buch sehr viel gegeben, in vielen zwischenmenschlichen Bereichen habe ich an Sicherheit gewonnen. Auch meine Kraftressourcen kann ich mir besser einteilen. Durch diese langjährige Selbsterfahrung bin ich weiterhin überzeugt von der Wirksamkeit meines Konzeptes der Selbstachtsamkeit und Selbstreflexion, und ich hoffe, dass meine Leser ebenso positive Erfahrungen machen.

Brinja Schmidt, Mai 2015

1 Editorial

Das zentrale Problem vieler Mitarbeiter in helfenden Berufen ist es, eine Balance zwischen mitfühlendem Verstehen einerseits und dem Bedürfnis sich selbst zu schützen andererseits herzustellen. Ist diese Balance gestört, kann das Burnout-Syndrom entstehen. Die große Häufigkeit, mit der es bei Mitarbeitern sozialer Berufe auftritt, zeugt von der Präsenz eines Problems, für das es im Arbeitsalltag wenig Hilfestellungen gibt. Mit diesem Buch möchte ich dazu beitragen, dieses Defizit auszugleichen.

Die eine Seite der Pflegeberufe ist die Lebendigkeit im Umgang mit Menschen, die mich immer wieder in meinem Beruf bestärken. Hierdurch kann das Selbstwertgefühl gefestigt werden, da es angenehm ist, die eigene Kompetenz im pflegerischen Bereich zu spüren. Bei Heilungserfolgen bin ich glücklich, am Genesungsverlauf positiv mitgewirkt zu haben oder einen Menschen begleitet und nach Kräften unterstützt zu haben. Manchmal fühle ich mich durch die entstandene menschliche Nähe bestätigt und erfreut.

Die andere Seite der Pflegeberufe ist die Konfrontation mit traurigen und belastenden Situationen. Ich erlebte bei der Arbeit immer wieder schwierige Situationen, an die ich noch lange Zeit hinterher denken musste. So machen mich menschliche Schicksale manchmal im wahrsten Sinne des Wortes sprachlos. Besonders bei Menschen, deren Lebensumstände sich durch einen Unfall, eine Erkrankung oder emotionale Belastungen extrem ändern (z. B. Querschnittslähmung, Gehirnverletzungen, chronische Atemwegserkrankungen, degenerative Alterungsprozesse, Desorientiertheit und Verwirrungszustände, Panikattacken usw.), stehe ich am Bett, und alles, was ich sagen will, kommt mir plötzlich unwichtig und belanglos vor. Bei anderen Menschen, die beispielsweise auf ihre Situation mit Aggressivität reagieren, fühle ich mich persönlich getroffen und in meiner Hilfsbereitschaft verletzt, obwohl ich eigentlich weiß, dass ihr Verhalten nicht von mir ausgelöst wurde oder nicht gegen mich persönlich gerichtet ist. Sind meine Erfahrungen auch aus dem speziellen Feld der Intensivpflege, so glaube ich, dass sie auf alle Bereiche der Pflege (stationäre Krankenpflege, häusliche Krankenpflege, stationäre Altenpflege, häusliche Altenpflege) zu übertragen sind. Denn in allen Bereichen begegnet man hilfsbedürftigen Menschen, die mit einer schwierigen Lebenssituation fertig werden müssen. Eigentlich wäre es sehr wichtig, der Konfliktbewältigung schon in der Ausbildung dieser Berufe eine angemessene Unterrichtszeit einzuräumen, damit Auszubildende gar nicht erst unter den neuen Belastungen leiden

müssen, sondern über ein gewisses Potenzial an Bewältigungsstrategien verfügen, das im Laufe der Berufstätigkeit weiter ausgebaut werden kann.

Während der Jahre meiner Berufstätigkeit war ich häufig zwischen diesen beiden Polen, dem positiven und dem negativen, hin- und hergerissen. Meine Gefühle wechselten von starkem Idealismus während meiner dreijährigen Ausbildung zur Krankenschwester und der ersten Berufsjahre zu innerer Ermüdung und Lustlosigkeit nach ungefähr zehn Berufsjahren. Das führte dazu, dass ich mich zuerst entschloss, meine Stundenzahl zu reduzieren und später dann ein Hochschulstudium der Pädagogik und Musikwissenschaften begann.

In den ersten Semestern des Studiums verrichtete ich die Arbeit als Krankenschwester in der Intensivkrankenpflege routinemäßig und ohne viel über die Problematik des Berufes nachzudenken, da andere Studieninhalte meine Aufmerksamkeit in Anspruch nahmen. Die Beschäftigung mit studienbezogenen Themen eignete sich oft gut dazu, belastende zwischenmenschliche Situationen im Arbeitsalltag schnell zu vergessen.

Ich war lange Zeit der Meinung, dass die Unsicherheiten, die ich in einigen zwischenmenschlichen und emotionalen Situationen immer wieder verspürte, auf mangelnde Berufserfahrung zurückzuführen sind. Inzwischen ist mir aber klar geworden, dass ein Mangel an Ausbildung, bezogen auf diese speziellen Situationen in der Pflege, dafür verantwortlich ist.

Der Abschluss meiner Ausbildung lag bei der Neuerscheinung des Buches 14 Jahre zurück, und damals waren es zwölf Jahre, die ich in der Intensivkrankenpflege tätig war. Zu dem Zeitpunkt musste ich erkennen, dass ich in der ganzen Zeit kaum eine Möglichkeit fand, mich zur Thematik der Gesprächsführung mit Patienten und hinsichtlich des Umgangs mit den eigenen Gefühlen gegenüber Patienten weiterzubilden. Die stationsinternen und innerbetrieblichen Fortbildungsangebote haben häufig Inhalte, die sich auf medizinische, gerätetechnische oder körperpflegerische Aspekte beschränken.

Als mir das Defizit bewusst wurde, suchte ich nach einer Möglichkeit, mein Studium mit meinem Arbeitsalltag zu verknüpfen. Angeregt durch viele Situationen, in denen tragische Geschehen in der Intensivkrankenpflege mich belasten und intensive Kontakte zu Patienten mich bereichern, kam mir die Idee, mich der Problematik des Umganges mit belastenden Situationen im Pflegealltag in meiner Examensarbeit anzunehmen. Ich war selbst überrascht, wie sehr mich die Arbeit an diesem Projekt fesselte und Gefühle in mir weckte, die ich bis dahin noch nie wahrgenommen hatte. Erst durch die Beschäftigung mit diesem Thema und der damit verbundenen Selbstreflexion wurde mir klar, welche Situationen ich mit Patienten als besonders belastend empfinde und welche als unbeschwert. Meine eigenen Reaktionsmuster in solchen Situationen hatte ich mir ebenfalls nur sehr selten bewusst gemacht. Gleichzeitig stellte ich aber auch fest, dass gerade die Wahrnehmung solcher Gefühle und Verhaltensstrukturen eine wichtige Voraussetzung dafür ist, das eigene Verhalten zu verändern. Indem ich die Pflegesituationen bewusst gestalte oder mich in belastenden Situationen rechtzeitig distanzieren kann, kann ich meine Kraft besser einteilen.

Die Struktur der zwischenmenschlichen Beziehungen zwischen dem Pflegepersonal, den Patienten/Betreuten und deren Angehörigen ist sehr komplex und verläuft selten nach Mustern, die im alltäglichen Leben erlernt werden. Patienten und Angehörige befinden sich meistens in einem Zustand außergewöhnlicher psychischer und körperlicher Beanspruchung. Diese Beanspruchung schlägt sich auf die allgemeine Kommunikationsfähigkeit nieder, was sich dann auch auf das Pflegepersonal auswirkt. Ebenso wird das Personal sehr häufig mit extremen Gefühlslagen von Patienten und Angehörigen konfrontiert, wie Trauer, Niedergeschlagenheit, Angst und Aggressivität.

Durch verschiedene Aspekte des Pädagogikstudiums auf die Problematik der zwischenmenschlichen Interaktion aufmerksam geworden, bemerkte ich in vielen Situationen des Arbeitsalltages, dass es bei der Verständigung und bei der Zusammenarbeit mit Kollegen, Patienten und Betreuten zu Problemen kommt, bei denen viel Kraft verloren geht. An mir selbst und an meinen Kollegen konnte ich Verhaltensmuster erkennen, die von vorbehaltlosem Mitleid über Berufsmüdigkeit bis zu Gefühlskälte und Zynismus reichten. Auf der Suche nach Möglichkeiten zur Bewältigung dieser alltäglichen Gefühlsschwankungen fand ich wiederum wenig Hilfe.

Bei Weiterbildungen wird dieser Aspekt nur selten aufgegriffen, und zusätzlich ist es im Schichtdienst schwierig, an regelmäßigen Veranstaltungen teilzunehmen. Supervisionsgruppen finden oftmals stationsintern statt. Dabei wird häufig nicht bedacht, dass es Überwindung kostet, vor seinen Kollegen die eigenen Empfindungen auszubreiten und zu benennen, gerade dann, wenn es Probleme im Kollegium gibt. In der Literatur gibt es zwar etliche Bücher, die die Problematik des Burnout-Syndroms aufgreifen, aber nur wenige gehen über rein theoretische Erläuterungen hinaus. Daher habe ich mich dazu entschlossen, diese Weiterbildung in Form eines »Arbeitsbuches« anzubieten, in dem theoretische Abschnitte durch praktische ergänzt werden. Das hat den Vorteil, dass sich jeder erst einmal intensiv mit sich selbst beschäftigt und sich über seine eigenen Verhaltensmuster klar werden kann. Weiterhin kann das Arbeitstempo selbst bestimmt werden. Die Aufgabenstellungen können mit größter Offenheit bearbeitet werden, da es niemanden gibt, dem man Rechenschaft schuldet. Auch ungünstige Arbeitszeiten wirken sich auf die Arbeit mit diesem Buch nicht negativ aus, es kann jederzeit zur Hand genommen werden.

Um die Lesbarkeit meiner Texte zu verbessern, werde ich im Laufe dieses Buches von Krankenschwestern, Pflegern, Betreuern, Altenpflegern usw. sprechen. Da es ungünstig ist, in Form von Aufzählungen immer alle angesprochenen Berufsgruppen zu erwähnen, sollten sich alle in Pflegeberufen tätigen Personen beiderlei Geschlechtes gleichermaßen angesprochen fühlen. Ebenso werde ich bei kranken und pflegebedürftigen Menschen von Patienten, Betreuten, Hilfsbedürftigen bzw. von (Heim-)Bewohnern sprechen. Da viele der behandelten Sachverhalte auf alle Pflegeberufe zutreffen, werden im Zweifelsfall immer alle dieser o. g. Personen gemeint sein.

Bei der Literaturrecherche fiel mir auf, dass es im Pflegebereich eine Reihe von Büchern gibt, die ganz klare Verhaltensrichtlinien vorschlagen.

Das Verhalten, das für den einen hilfreich ist, muss für den anderen durchaus nicht vorteilhaft sein. Angeregt durch zahlreiche negative Beispiele aus der Literatur wurde mir klar, dass die Aufstellung von Verhaltensmaßnahmen, wie sie dem Kranken- und Altenpflegepersonal oft nahe gelegt werden, nicht zu dem gewünschten Erfolg führen würde. Wenn es so einfach wäre, diesen Verhaltens- und Empfindensvorschlägen nachzugehen, gäbe es viele Probleme (z. B. Burnout-Syndrom, Gewalt in der Pflege, Kommunikationsschwierigkeiten) nicht. Die Frage ist eher, warum es den Pflegenden manchmal nicht möglich ist, den Patienten/Betreuten auch psychisch zu unterstützen, obwohl bekannt ist, dass Helfer empathisch, verständnisvoll, geschäftsbereit, freundlich usw. sein sollten. Ich habe aus diesem Grund nach anderen Möglichkeiten gesucht, diesen Problemen zu begegnen, nämlich nach Hilfestellungen, seine eigene Haltung zu finden und seinen persönlichen Lösungsweg selbst zu gestalten.

Aus dieser Erkenntnis entstand das Konzept dieses Buches: eine Form zu bieten, aus der jeder Lesende seinen individuellen Gewinn und Anregungen zur persönlichen Entwicklung ziehen kann.