

Wolfgang Dunkel & Isabel Herms

## Interaktive Arbeit als (unsichtbarer?) Kern von Pflege

Förderschwerpunkt-Abschlussstagung  
Leipzig, 30.05.2011

- Wie geht interaktive Arbeit in der Altenpflege?
- Ergebnisse zur Emotionsarbeit
- Gestaltungsansätze im Projekt PiA
  - ▶ emofit
  - ▶ Reflexionstagebuch
  - ▶ Angehörigenarbeit

- Balance von professioneller Hilfeorientierung und Serviceorientierung
- Relationship
- Arbeit in der Intimsphäre
- Menschen mit Demenz als „Kunden“
  - ▶ agieren nur begrenzt (bzw. nicht) strategisch und selbstkontrolliert – Bedürfnisse werden unverstellt zum Ausdruck gebracht
  - ▶ verfügen nur eingeschränkt (bzw. nicht) über Vorwissen
  - ▶ können die Interaktionssituation nur begrenzt (bzw. nicht) erfassen
  - ▶ Kognitive Strategien (z.B. jemanden argumentativ zu überzeugen) greifen nur begrenzt
  - ▶ Gesellschaftliche Normen und Konventionen eines zivilisierten Umgangs miteinander gelten nur partiell

# Interaktive Arbeit kennt viele Wege

- das Gespräch,
- die wortlose Koordination von Bewegungen,
- die Berührung,
- den Einsatz von Körperkraft, um den anderen zu bewegen,
- den Trost,
- das Aufmuntern,
- das Überreden
- u.v.a.m.

# Interaktive Arbeit kennt viele Strategien

- trial and error
- tit for tat
- Dominanz ausüben
- Aufbau gemeinsamer Routinen
- Sich auf die andere Person einstellen
- Etwas vortäuschen
- Arbeit an den Gefühlen Anderer
- Arbeit an den eigenen Gefühlen
- Arbeit mit Gefühl
- usw.

# Aber: Interaktionskompetenzen bleiben als professionelle Kompetenzen unsichtbar

- „Viele bemühen sich schon, sag ich immer ... Aber eine kann zehn Kinder haben und hat alles im Griff, eine andere hat ein Kind und ist überfordert ... da gibt es kein Rezept“.
- Interaktive Arbeit in der Pflege ist vielfältig, anspruchsvoll und macht den Kern von Pflegearbeit aus.
- Die entsprechenden Kompetenzen werden jedoch nicht im engeren Sinne als fachliche Kompetenzen gesehen, sondern personalisiert: Man hat es, oder man hat es nicht.
- Notwendig ist es deshalb, der interaktiven Arbeit eine Sprache zu verleihen, damit sie als professionelle Arbeit kenntlich wird.

# Der praktische Nutzen der Perspektive „interaktive Arbeit“

- Etwas sichtbar machen, was vorher so noch nicht gesehen wurde.
- Vorbild: Emotionsarbeit – vor dreißig Jahren ein neuartiger sozialwissenschaftlicher Zugang (Arlie Hochschild), der etwas „Unsichtbares“ aufgedeckt hat
  - ▶ Etablierung eines neuen wissenschaftlichen Feldes
  - ▶ Etablierung eines veränderten Verständnisses von Dienstleistungsarbeit
  - ▶ Neue Möglichkeiten der Arbeitsgestaltung und Qualifizierung

- Fragestellungen
  - ▶ Welche Strategien der Emotionsarbeit wenden Pflegefachkräfte an?
    - Oberflächenhandeln, d.h. Veränderung des Emotionsausdrucks
      - Hängt positiv mit emotionaler Erschöpfung und negativ mit Authentizität zusammen
    - Tiefenhandeln, d.h. Veränderung des Emotionserlebens
      - Hängt negativ mit emotionaler Erschöpfung und positiv mit Authentizität zusammen
  - ▶ Welche Auswirkungen hat Emotionsarbeit der Pflegefachkräfte auf die Kunden (*hier: Angehörige*) in Bezug auf deren Mitarbeit?
- Methode
  - ▶ Schriftliche Befragung von Beschäftigten (N=88) und Angehörigen (N=120) in drei Seniorenzentren

# Ergebnisse: Emotionsarbeitsstrategien der Pflegekräfte

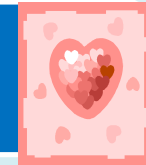
## Surface Acting



Pflegekräfte spielen den Bewohnern „eher keine“ positiven **Gefühle** vor (MW=1.9)

Pflegekräfte verbergen „teils teils“ ihre **negativen Gefühle** vor den Bewohnern (MW=3.4)

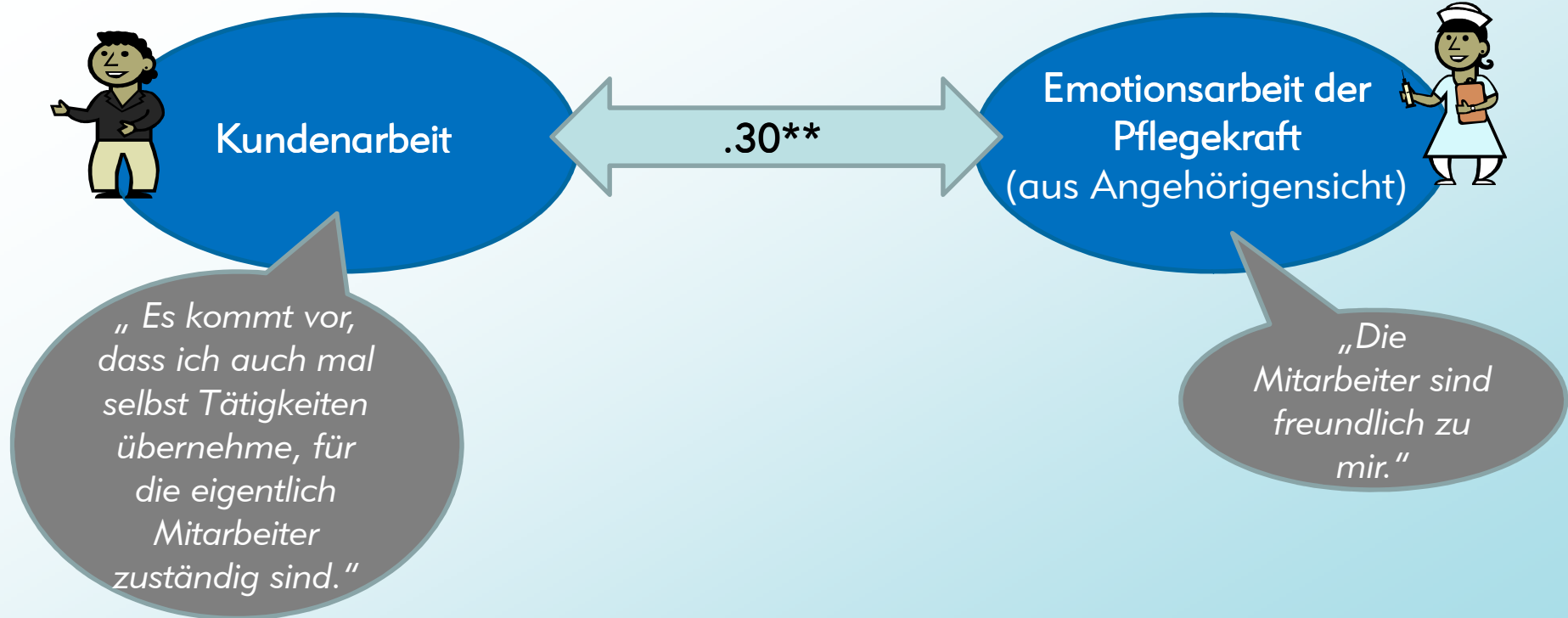
## Deep Acting



Pflegekräfte bemühen sich „eher“ positive **Gefühle** gegenüber den Bewohnern zu empfinden (MW=4.2)

Pflegekräfte bemühen sich „eher“ keine **negativen Gefühle** gegenüber den Bewohnern zu empfinden (MW=3.9)

# Ergebnisse: Emotionsarbeit der Pflegekräfte aus Sicht der Angehörigen



- Regressionsanalyse: Emotionsarbeit der Pflegekraft ist anscheinend ein Prädiktor für die Bereitschaft zur Kundenarbeit ( $R^2 = .10^*$ ,  $\beta = .27$ )

Folie 10

- Neu in PiA: Auch Kunden (*hier: Angehörige*) leisten Emotionsarbeit
  - ▶ Dies zeigen unsere quantitative (z.B. schriftliche Befragung der Angehörigen) und qualitative (z.B. Kundentagebuch) Untersuchungen

Skala	Beispiel	Anzahl Items	Cronbachs $\alpha$	MW	SD
Emotionale Kundenarbeit	<i>Auch an „schlechten“ Tagen bemühe ich mich, zu den Mitarbeitern freundlich zu sein.</i>	4	.72	4.1	.27

- Aspekt der Kunden-Emotionsarbeit sollte in künftigen Forschungen weiter fokussiert werden

# Meist genannte Themen beim Qualifizierungsbedarf



# Meist genannte Themen beim Qualifizierungsbedarf



- Das Training „Emofit“
- Das Reflektionstagebuch
- Die Aktivierung der Angehörigen

- ...zielt auf die Verbesserung von Emotionsarbeit bei Pflegekräften zum adäquaten Umgang mit Emotionen in der Arbeit ab, um gesund und leistungsfähig zu bleiben
- ...ist wissenschaftlich fundiert und wird im Rahmen von PiA erprobt und evaluiert
- Umfang: 3 Module
- Zielgruppe: angehende und ausgebildete Pflegekräfte
- Weitere Informationen unter [www.emo-fit.de](http://www.emo-fit.de)



# Das Reflexionstagebuch

- Werkzeug
  - ▶ für Aus- und Weiterbildung
  - ▶ zur reflexiven Vergegenwärtigung von Interaktionsstrategien
  - ▶ und zum Austausch von erfolgreichen Interaktionsstrategien
- Erprobung
  - ▶ in der Altenpflegeschule (Hans-Weinberger-Akademie)
  - ▶ in einem Seniorenzentrum (AWO Bezirksverband Oberbayern e.V.)



- Angehörige unterstützen Angehörige: das Patenschaftsmodell
  - ▶ Hintergrund: Angehörige erleben bei Heimeintritt vergleichbare Probleme, müssen diese aber immer wieder aufs Neue individuell lösen
  - ▶ Förderung der 1:1-Betreuung „neuer“ Angehöriger durch „erfahrene“ Angehörige
- Angehörigendialog
  - ▶ Hintergrund: Die Kooperation mit Angehörigen profitiert von einem guten Wissensstand der Angehörigen
  - ▶ Aufbau eines Internetangebotes mit fachlichen Informationen für Angehörige und Material für Angehörigenabende

# Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit!

**Dr. Wolfgang Dunkel**  
Institut für Sozialwissenschaftliche  
Forschung – ISF München e.V.  
  
Jakob-Klar-Str. 9  
80796 München  
wolfgang.dunkel@isf-muenchen.de

**Dipl.-Psych. Isabel Herms**  
Hochschule Aalen  
Studiengang  
Gesundheitsmanagement  
Beethovenstr. 1  
73430 Aalen  
isabel.herms@htw-aalen.de