



akademie
für Weiterbildung
der FHOÖ

Verstehende Kommunikation über Gefühlsarbeit

Silvia Neumann-Ponesch

Vergegenwärtigen Sie sich folgende Situation:

Sie kommunizieren mit ihrem Gegenüber und wollen etwas mitteilen. Sie sprechen ihre Wünsche, Bedürfnisse, Anliegen... an (ihre Wörter werden verstanden – sie sprechen die gleiche Sprache), aber/und

... sie dringen nicht durch

Was löst das bei Ihnen aus?

Man kann nicht nicht-kommunizieren

Paul Watzlawick

Kommunikation bedeutet:

VERSTEHEN und VERSTANDEN WERDEN

„WERDE ICH WAHRGENOMMEN? GESEHEN?“

All unser Tun, all unsere Kommunikation dient dem Zweck
als Mensch wahrgenommen zu werden!

Verständnis und Verstehen

Verständnis bezeichnet ein Verstehen, das inhaltliche Begreifen eines Sachverhalts.

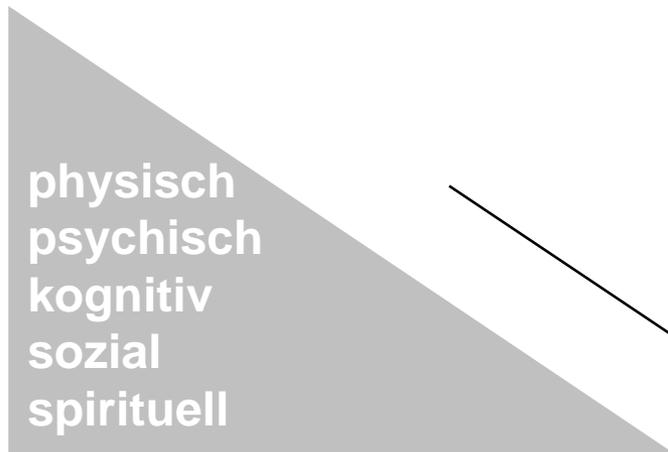
Verstehen bedeutet nach Wilhelm Dilthey (1894), aus äußerlich gegebenen, sinnlich wahrnehmbaren Zeichen ein „Inneres“, Psychisches zu erkennen.

Verstehende Kommunikation wozu?

Individuell – persönliche Ebene

Bedürfnisse

Identität



Pflege- und Betreuungssystem

Verstehende Kommunikation wozu?

"Paßt die Behandlung nicht zum Verständnis der Person von ihrem Kranksein, wird der Heilungsprozeß behindert und das Leid verstärkt.,"

(Benner,P., Wrubel, J., 1997, S. 30)

Fürsorgetheorie („Care“) = humanistische Theorie

„Verschmelzung von Gedanken, Gefühlen und Handlungen“

(Benner/Wrubel 1997, 21)

*„Wechselbeziehung zwischen Pflegekraft
und Klienten unter Einbezug von Körper, Geist und Seele im Kontext
der Intersubjektivität“*

menschliche Zuwendung als moralisches Ideal der Pflege.

(Watson 1996, 73)

Fürsorgetheorie („Care“) = humanistische Theorie

Vertreterinnen des humanwissenschaftlichen und interaktionistischen Ansatzes:

Benner (1997),
Benner und Wrubel (1997),
Böhm (1999),
Eriksson (1970),
Martinson (1989),
Paterson und Zderad (1988),
Peplau (1997),
Travelbee (1966) oder
Wiedenbach und Falls (1978)
Watson (1996)

Fürsorgetheorie („Care“) = humanistische Theorie - Merkmale

- **Emotion** steht im Zentrum von Pflege
- Philosophie der Selbstbestimmung und Verantwortung
- Fürsorge und **Beziehungsarbeit** sind eine menschliche Verhaltensweise
- Jeder Mensch ist in seinem Innersten fähig, Fürsorge und Beziehungsarbeit zu leisten
- Beziehung ist Voraussetzung für gelungene Fürsorge
- Fürsorge und Beziehungsarbeit ist praktisches Handeln, dem eine **gesundheitsfördernde** und präventive Absicht zu Grunde liegt
- Dem Gegenüber wird bewusst und verstärkt mit **großer Tiefe** begegnet
- Die Beziehung zwischen Klientin und der Pflegenden soll ohne Maske, Fassade, mit Echtheit, emotionaler Wärme und gegenseitiger Akzeptanz gelebt werden
- Die Klientin als auch die Pflegenden sollen durch Beziehungsarbeit zu persönlichem Wachstum und emotionaler **Reife** geführt werden
- Die Erkenntnistheorie stützt sich neben Empirik auf Werte, Intuition, Kunst und Ästhetik. Sie hat ein offenes wissenschaftliches Weltbild
- Der (Forschungs) Prozess verlangt ebenso intuitives Verständnis wie analytischen Verstand.
- Fürsorge beschreibt eine offene oder **nahe Verbindung** zwischen Menschen und wird durch **KOMMUNIKATION** hergestellt.

Behauptung 1

Der Patient/Klient/Mensch ist in vielen Betreuungs- und Kontextsituationen Produzent seiner eigenen Gesundheit. Die Gesundheitsprofessionals sind die Koproduzenten.

Verstehen

Die **existentielle Frage** sowohl menschlich als auch ökonomisch lautet:
„Wie gelingt es den Professionals des Gesundheitswesens in ihrer Rolle als
Koproduzenten, den **Patienten so zu „mobilisieren“** und sich so
verständlich zu machen, dass dieser seine **Gesundheitswahrnehmung** und
–bildung **aktiv in Angriff nehmen?**

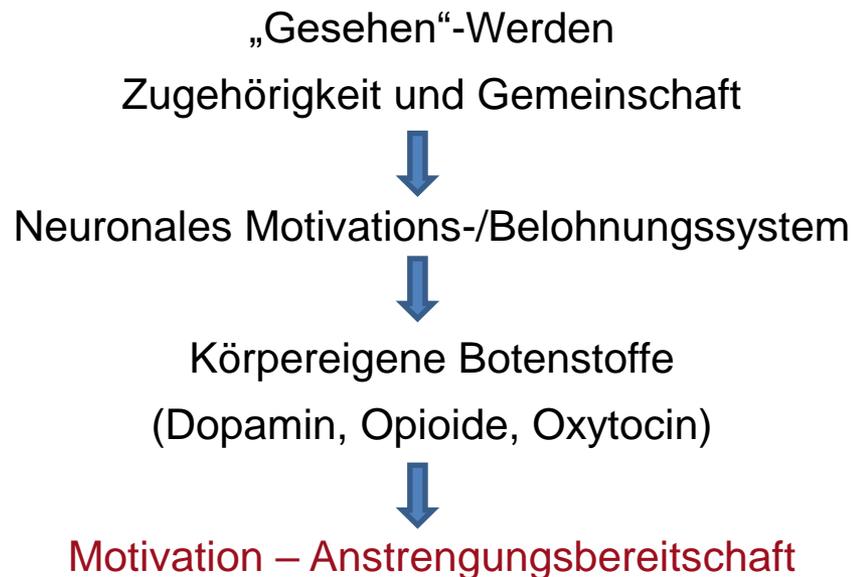
Hier setzt Gefühlsarbeit an!

Beispiel Frau Bauer

Was ist hier passiert?

Aktivierung des Motivationssystems

Wie lässt das Gehirn Motivation entstehen?



Nach Joachim Bauer, aufgearbeitet von Harald Mori, 9. ANP-Kongress, 2019

Was leisten Gefühle?

- Motivation ist auf lohnende Ziele gerichtet und soll den Organismus in die Lage versetzen, durch eigenes Verhalten möglichst günstige Bedingungen zum Erreichen dieser Ziele zu schaffen.
- Kern aller Motivation ist es, zwischenmenschliche Anerkennung, Wertschätzung, Zuwendung oder Zuneigung zu finden und zu geben.
- Motivationssysteme schalten ab, wenn keine Chance auf soziale Zuwendung besteht und
- Motivationssysteme können durch Zuwendung jederzeit wieder aktiviert werden.
- **Motivation ist existentiell und zielt auf gelingende Beziehung zu anderen!**

**Auslöser für Gefühlsarbeit
=
Irritation**

„Irritation stellt sich ein, wenn Wahrnehmungen den Routine-Zugriffen des Bewußtseins nicht mühelos unterworfen werden können und damit die Anschlußselektivität dieses Systems problematisch machen.“

Fuchs (2004, 12)

Was leisten Gefühle?

Bspw.

„Aggression steht im Dienste sozialer Beziehungen, sie dient deren Verteidigung. Sie kommt immer dann ins Spiel, wenn Bindungen bedroht sind, wenn sie nicht gelingen oder fehlen.“

(Bauer, J., 2007, 73)

Was leisten Gefühle?

„Denken ohne Fühlen ist irrational.“

(Simon, 1984, 79)

Gefühle entscheiden über

- Erfolg oder Misserfolg der Kommunikation in Alltagssituationen
- das allseitige Lebens- und Selbstwertgefühl
- eine verbindende Wirkung zwischen Menschen
- Beziehungen zwischen Menschen

Was leisten Gefühle?

Positive Gefühle wirken

- motivationssteigernd
- leistungssteigernd
- stressabbauend
- gesundheitsfördernd

In der Gefühlsarbeit werden Gefühle und Emotionen selbst zur Arbeit. (Neumann-Ponesch, Höller, 2011)

Strauss et al. (1980, 629) konzeptionalisieren Gefühlsarbeit zum ersten Mal als „klassische“ Arbeit, „... *die im Dienste des Hauptarbeitsverlaufes Energie, Zeit, Können, Arbeitsteilung und Entlohnung erfordert*“ und weiter bemerken sie, Gefühlsarbeit sei unverzichtbare Voraussetzung für den medizinischen Arbeitsprozess.

Wittneben (2001a, 2001b) definiert Gefühlsarbeit als eine personenbezogene Dienstleistung bzw. Arbeit an den Gefühlen anderer und den eigenen.

Dunkel (1988) definiert Gefühlsarbeit als den Versuch des Handelnden, das eigene Empfinden und den Gefühlsausdruck den geltenden Gefühlsregeln anzupassen.

Dienstleistungen, in denen Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden, sind notwendiger Bestandteil medizinischer oder pflegerischer Arbeit am Menschen.

Gefühlsarbeit dient der Erreichung von Handlungszielen.

Behauptung 2

Ohne, dass Patienten und Klienten verstehen, was mit ihnen zu welchem Zweck im Gesundheitsprozess passieren kann und soll, können sie weder einer Behandlung zu stimmen noch diese ablehnen.



führt zu vergebenden Entwicklungs- und Lernchancen auf Seiten der zu Betreuenden und den Betreuenden

Behauptung 3

Kommunikation ist nicht Kommunikation!

Menschen, die Gefühlsarbeit leisten, kommunizieren verbal und nonverbal anhand bestimmter Prinzipien!

kommunikativ zu vermeiden ist

„... dass ritualisierte Floskeln in ritualisierten Situationen ritualisierte Antworten provozieren und ritualisiert in der Dokumentation festgeschrieben werden...“

(vgl. Kühne-Ponesch et al., 2002, 175)

Prinzipien der Gefühlsarbeit

1. Gegenwartsorientierung
2. Authentizitätsprinzip
3. Normalitätsprinzip / Individualitätsprinzip
4. Bedingungslosigkeit
5. Ressourcenorientierung
6. Prinzip der Freiwilligkeit
7. Dienstleistungsprinzip
8. Prinzip der Geschichtslosigkeit

(Neumann-Ponesch, Höller, 2011)

Thesen der Gefühlsarbeit

1. Jede Irritation ist ein Zeichen
2. Wir können jedem Menschen auf der Gefühlsebene begegnen
3. Gefühlsarbeit ist keine Selbstverständlichkeit
4. Gefühlsarbeit braucht ein Geben und Nehmen
5. Gefühlsarbeit braucht eine fundierte Reflexionsfähigkeit und hohe Sensitivität der Pflegenden
6. Gefühlsarbeit birgt die Chance einer Befindens- und Verhaltensänderung
7. Gefühlsarbeit hat keine Kostensteigerung zur Folge

(Neumann-Ponesch, Höller, 2011)

Ziele von aktiver/bewußter „Gefühlsarbeit“

- Pflege soll Freude bereiten und sinnstiftend sein
- Arbeit soll die Würde des Menschen erhalten
- Sichtbarkeit von geleisteter Gefühlsarbeit
- Gefühlsarbeit soll Verrohung, Distanziertheit und Respektlosigkeit vermeiden helfen
- Bewertbarkeit von geleisteter Gefühlsarbeit
- Qualitätssicherung durch Hightouch = Wertemerkmal der Organisation
- Prävention gegen Langeweile, „Losigkeits-syndrom“, Identifikationsverlust, Desorientierung, Autonomieverlust, ...
- Differenzierungs- und Konkurrenzmerkmal der Organisation

Das Altersheim ...

... das ist ein Pensionat für Greise. ...

... Hier hat man Zeit, ...

... die Endstation der Lebensreise ist nicht mehr weit. ...

... Gestern trug
man Kinderschuhe, ...

... heute sitzt man hier vorm Haus. ...

... Morgen fährt man zur ewigen Ruhe ...

... ins Jenseits hinaus. ...

... Ach so ein Leben ist rasch vergangen, ...

... wie lange es auch sei. ...

... Hat es nicht eben erst angefangen? ...

... Schon ist's vorbei. ...

... Die sich hier zur Ruhe setzen ...

... Wissen vor allem das Eine; ...

... das ist die letzte Station vor der letzten, ...

... dazwischen liegt keine.

Text von Erich Kästner, Bilder von Valerie Winckler

Dazwischen liegt sehr viel....

**die verstehende Kommunikation,
das Gefühl: ich bin Mensch!**



Fragen und Diskussionsbeiträge sind willkommen!

Kontakt:

**Mag. Dr. Silvia Neumann-Ponesch MAS
Fachhochschule OÖ**

silvia.neumann-ponesch@fh-linz.at

Tel.: 050804-54210