

Entlastung trainieren

ZUWENDUNG, MITGEFÜHL UND EMPATHIE gehören zur Rollenerwartung in Tagespflegen. Mitarbeitende sollen sich auf die Gäste einlassen und die eigenen Gefühle und Bedürfnisse beherrschen. Das kostet Kraft und kann zur Erschöpfung führen. Das Entlastungskonzept empCARE setzt genau hier an. Ein Praxisbericht.

TEXT: ILSE BUCHGRABER

Auch auf dem Land ist der Pflege-notstand angekommen. Das Diakonische Werk Dinkelsbühl-Wassertrüdingen e. V. wollte keinesfalls nur zusehen, wie dadurch die Belastungen für Mitarbeitende immer weiter zunehmen. Die Geschäftsführung hat sich dazu entschieden, in die Gesundheit ihrer Mitarbeitenden zu investieren und ein Betriebliches Gesundheitsmanagement eingeführt.

Ziel war und ist es, die Gesundheit der Mitarbeitenden zu erhalten und diese zu fördern. Gleichzeitig will das Diakonische Werk damit bewirken, als Arbeitgeber attraktiv zu bleiben und für potenzielle Bewerber:innen interessant zu werden.

Die Geschäftsstelle der Diakonie in Wassertrüdingen bietet mit einer Sozialstation und zwei Tagespflegeeinrichtungen Pflege und Betreuung im Alter an.

Welche Belastungen erleben Pflege- und Betreuungspersonen? Auch beim Diakonischen Werk erleiden Mitarbeitende typischen Belastungen wie:

- Zeitdruck durch Personalengpässe,
- unregelmäßige Arbeitszeiten,
- häufiges Einspringen bei Krankheitsausfällen sowie
- Umgang mit dem Leid der Kunden:innen.

Die oft hohen Fehlzeiten, welche durch die Corona-Pandemie noch ver-



ILSE BUCHGRABER
empCARE-Trainerin,
B&S Alzenau,
belegungsichern.de

stärkt wurden, sind also Auslöser und Ergebnis gleichzeitig - ein Teufelskreis, den es zu durchbrechen gilt!

Auch die psychischen Belastungen im Blick haben

Unterstützung kam dabei von der AOK Bayern: Im Oktober 2020 fand ein erstes Treffen gemeinsam mit der AOK-

BGM Spezialistin Ulrike Fugli statt und der Arbeitskreis „Diakofit“ wurde gegründet. Aufgrund der Corona-Pandemie haben sich die tatsächliche Einführung und der Start der ersten Seminare dann noch bis zum Frühjahr 2022 hingezogen. Seit mittlerweile drei Jahren wird das Diakonische Werk nun von der AOK begleitet und gefördert.

Winfried Käßlerlein, Leiter der ambulanten/teilstationären Dienste in Wassertrüdingen berichtet: „Jetzt bieten wir unseren Mitarbeitenden neben einer zusätzlichen Krankenversicherung auch regelmäßig Fitnesskurse und verschiedene Schulungen an.“ Besonders wichtig war es Winfried Käßlerlein und der BGM Beauftragten Julia Fi-

DAS FORSCHUNGSPROJEKT EMPCARE

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) förderte von 2015 bis 2019 das Verbundprojekt „Pflege für Pflegende: Entwicklung und Verankerung eines empathiebasierten Entlastungskonzepts in der Care-Arbeit – empCARE“ im Rahmen des Forschungsprogramms „Präventive Maßnahmen für die sichere und gesunde Arbeit von morgen“. Ziele waren:

- Eine reflektierte Form der Empathie als Ressource bei den Beschäftigten in der Care-Arbeit zu stärken.

- Die Entwicklung und Implementierung eines empathiebasierten Entlastungskonzepts, um mit neuen Handlungsmöglichkeiten emotionale Belastungssituationen zu entschärfen.
- Summative und formative längsschnittliche Evaluationsmessungen, die sowohl die Wirksamkeit wie auch die Akzeptanz des Trainings bei den teilnehmenden Pflegenden, den Pflegeteams und bei Kund:innen untersuchen.



In den empCARE-Workshops üben die Mitarbeitenden positive und gesunde Interaktion zwischen Menschen.

scher, neben den physischen ebenso die psychischen Belastungen im Blick zu haben. Hier zeigte sich deutlicher Handlungsbedarf aus einer Mitarbeiterbefragung im Frühjahr 2021.

Julia Fischer: „Durch die Zusammenarbeit mit der AOK Bayern sind wir auf empCare gestoßen. Pflegekräfte sind meist sehr empathische Menschen, die ihre Bedürfnisse oft hintenanstellen. Wir wollten den Mitarbeitenden die Möglichkeit geben, ihre Empathie bewusst zu reflektieren und einen anderen Umgang mit eigenen Bedürfnissen und Belastungssituationen zu lernen. Das stärkt die Resilienz!“

Ulrike Fugli von der AOK ist überzeugt, dass die Pflegekräfte durch das empCARE Programm für das immer wichtiger werdende Thema Selbstpflege sensibilisiert werden und fügt hinzu: „Teilnehmende lernen und vertiefen wichtiges Handwerkszeug, um das Selbstmanagement in den Arbeitsalltag zu integrieren. Vor allem der Austausch

mit Gleichgesinnten wirkt dabei wie Balsam für die Seele. Das Training entspricht den Qualitätsanforderung im Leitfadens Prävention und konnte somit im Oktober 2022 starten.“

Besser mit schwierigen Erlebnissen umgehen

Als Mitglied des Arbeitskreis diakofit hat sich Pflegefachkraft Anne Beck gleich für empCARE interessiert: „Unter ‚empathiebasiert‘ konnte ich mir zuerst nicht viel vorstellen.

Aber ‚Hilfen im Umgang mit Belastungen‘ – das hat mich angesprochen! Toll im Seminar war für mich das Offenlegen und Bewusstmachen von meinen Gefühlen und Bedürfnissen. Ich war ganz erstaunt, wieviel Klarheit und Entlastung ich dadurch gewinnen konnte. Schön zu wissen, dass es keine negativen Bedürfnisse

gibt, dass sie alle ihre Berechtigung haben und dass ich verschiedene Möglichkeiten habe, meine Bedürfnisse zu erfüllen. Das erleichtert und gibt mir meine Handlungsfreiheit zurück.“ Ihre Kollegin Silke Bach ergänzt: „Eine der Kolleginnen hat sogar die ‚Bedürfnisliste‘ auf ihrem Schreibtisch verewigt – so bleiben die Impulse und die Beachtung unserer eigenen Bedürfnisse im Alltag leichter präsent!“

Erkenntnis-Tenor in den meisten empCARE-Workshops:

- „Ach, ich habe ja auch Bedürfnisse – und die sind berechtigt!“
- „Bedürfnisse sind nicht verhandelbar – sehr wohl verhandelbar ist die Strategie zur Erfüllung von Bedürfnissen.“
- „Konflikte und ‚schwierige Situationen bzw. herausforderndes Verhalten‘ entstehen aufgrund unerfüllter Bedürfnisse“.

Einig sind sich die beiden Pflegefachkräfte, dass ihnen das Training viel gebracht hat und sie jetzt mit schwierigen Erlebnissen anders umgehen können. Auch den Austausch mit Kolleg:innen aus Betreuung, Hauswirtschaft und Pflege haben sie sehr genossen. Gerade in der Tagespflege oder im ambulanten Bereich kommen solche Teamerlebnisse oft zu kurz. So konnten die vielen Übungen und Rollenspiele

Das Training unterstützt Mitarbeitende dabei, ihre Empathie bewusst zu reflektieren und einen anderen Umgang mit Belastungssituationen zu lernen.

im empCARE-Training sogar noch etwas zum guten Teamgefühl beitragen.

Dass ihr Arbeitgeber sich dafür stark macht und ihre Anliegen ernst nimmt, schätzen sie sehr.

Die Arbeitgeberattraktivität ist gestiegen

Das freut Winfried Käfferlein: „Die Anforderungen an Pflegekräfte werden immer größer, die Konkurrenz steigt und Arbeitnehmenden haben heute die freie Wahl, wo sie arbeiten möchten. Da wir jetzt bei Vorstellungsgesprächen mit unserem BGM werben können, ist die Attraktivität als Arbeitgeber gestiegen. Bewerber:innen nehmen diese Leistung als sehr positiv wahr.“

Ganz begeistert sind die Initiator:innen des BGMs bei der Diakonie von diesem Feedback: „Durch eine Mitarbeiterbefragung im Dezember 2022 wissen wir: Unseren Mitarbeitenden sind die bereits durchgeführten Leistungen der Gesundheitsförderung wichtig! Die Stimmung in den einzelnen Teams ist sehr gut. Die Umfrage hat ergeben, dass unsere Mitarbeitenden uns als Arbeitgeber weiterempfehlen würden und dies auch schon getan haben. Das macht uns schon stolz.“

Was ist empCARE?

Das Entlastungstraining empCARE trainiert die positive und gesunde Interaktion zwischen Menschen. Damit ergänzt es den Werkzeugkoffer professionell Pflegenden im Umgang mit schwierigen Situationen. Eigene Gefühle und Bedürfnisse sollen stärker in die Pflegearbeit integriert werden: So entsteht reflektierte Empathie. Nachweislich reduzieren sich dadurch Belastungserleben, Depressivität und psychosomatische Beschwerden. Die Berufsmotivation bleibt erhalten. Eine Besonderheit des empathiebasierten Entlastungsansatzes ist die doppelt positive Wirkung: Neben der Selbstpflege für die Pflege- oder Betreuungsperson erleichtert die reflektierte Empathie das echte Verstehen der Bedürfnisse von Pflegekund:innen. Die Balance zwi-

schen eigenen Bedürfnissen und denen des Gegenübers herzustellen, ist das Ziel.

Wie sieht das in der Praxis aus?

In zweitägigen empCARE Intensivtrainings (online oder in Präsenz) erleben und erlernen Teilnehmende das Konzept. Viele praktische Übungen und Reflexionsmöglichkeiten sorgen dafür, dass das Werkzeug „empCARE“ direkt einsatzbereit ist.

Darf ich Sie zu einem Übungsbeispiel aus dem Training einladen? Stellen Sie sich diese Situation vor Ihrem geistigen Auge vor, beobachten Sie bewusst, welche Gefühle sie in Ihnen auslöst: „Sie arbeiten in einer Tagespflege und heute fehlt krankheitsbedingt eine Kollegin, es gibt keinen Ersatz. Sie haben richtig gut zu tun! Sie richten das Frühstück und begrüßen gleichzeitig die nach und nach eintreffenden Gäste. Es passiert folgendes: Ihr Gast Frau Baum, hat anscheinend versucht, den Platz zu wechseln. Sie hat nicht Bescheid gesagt und Sie haben einen Moment woanders hingeschaut ... Sie hören Geschirr fallen und erkennen, dass bei Frau Baum die Tasse vom Tisch gefallen ist und überall Kaffee verschüt-

tet ist. Frau Baum fängt an zu weinen. Sie sehen jetzt auch, dass Frau Baum sich eingenässt hat.

Als Trainingsleitung frage ich Sie a): „Was fühlen/denken Sie SPONTAN in diesem Moment?“ Hier nennen Teilnehmende z. B.: „Oh nein, bitte nicht jetzt.“, „Das auch noch.“, „Ich will hier weg“, „Warum immer ich.“

Im 2. Schritt frage ich Sie b): „Was sagen/tun Sie in dem Moment?“ Hier nennen Teilnehmende z. B.: „Ach, das ist doch nicht so schlimm.“, „Macht nichts, ich bin doch da.“, „Ich mache es gleich weg.“

Im Seminar stellen wir die die Aussagen auf die Fragen a und b gegenüber und bitten die Teilnehmenden um eine Einschätzung. Meist hören wir die spontane Reaktion: „Das passt ja gar nicht zusammen!“ „Das widerspricht sich doch!“ „Wir sagen nie, was wir denken.“

Eigene Gefühle und Bedürfnisse respektieren

Dieses immer wiederkehrende Erleben von Unstimmigkeit kann auf Dauer krank machen. Studien weisen nach, dass die dauerhafte Verneinung der eigenen Gefühle und Bedürfnisse im professionellen Kontext negative Folgen für die psychische Gesundheit haben kann. Deswegen reflektieren Teilnehmende im Seminar diese Widersprüche und lernen ihre Bedürfnisse dahinter kennen. Sie üben mit den empCARE-Tools, eigene Gefühle und Bedürfnisse zu respektieren und diese auch adäquat zu kommunizieren.

Einer der Mitentwickler von empCare, Ludwig Thiry (Uniklinik Köln) erläutert dazu: „Im empCARE Kontext bezeichnen wir diese Unstimmigkeit auch als ‚pseudo-empathisch‘. Pseudo-empathische Reaktionen sind ein psychischer Mechanismus, mit dem sich Menschen schützen, wenn sie sich von einer Situation überfordert fühlen. Sie dienen dazu, die fremden und die eigenen Gefühle schnell zu regulieren und die Situation auf eine sozialadäquate Weise zu verlassen. Im beruflichen Kontext von

EMPCARE ALS GEFÖRDERTE MASSNAHME IM BGM

In das empCARE Konzept sind Nachhaltigkeitsschleifen (Alltagsübungen, Nachcoaching) eingebaut, so dass die Dauerwirkung bestmöglich unterstützt wird. Sowohl der Fokus auf die nachhaltige Wirkung als auch die wissenschaftliche Evaluierung der positiven Wirkung machen empCARE Trainings für das betriebliche Gesundheitsmanagements besonders wirksam und wertvoll. Es wird seit einigen Jahren erfolgreich von Krankenkassen in der betrieblichen Prävention sowohl aus dem Pflegepersonal-Stärkungsgesetz als auch im Rahmen der Präventionsförderung finanziell unterstützt.



Wenn eigene Gefühle und Bedürfnisse stärker in die Arbeit integriert werden, kann reflektierte Empathie entstehen.

Pflege wird das zum Problem, da emotional herausfordernde Situationen besonders häufig sind und pseudo-empathische Reaktionen der beruflichen Motivation widersprechen. Das Differenzieren von pseudo-empathischen und reflektiert-empathischen Interaktionen ist eines der Trainingsziele von empCARE. Die Teilnehmenden erleben eigene Gefühle und Bedürfnisse als gut und richtig, stärken ihre Selbstwahrnehmung und erreichen damit Entlastung.“

Viele Übungen und Rollenspiele aus dem empCARE-Training verbessern auch das Teamgefühl.

In Kooperation mit dem vdek (Verband der Ersatzkassen) schnürten die verantwortlichen Führungskräfte ein umfassendes Gesundheitspaket mit Namen „Mehrwert Pflege“. Es bietet allen Mitarbeitenden Trainings für Entspannung und Entlastung – so kam auch hier empCARE ins Spiel, da es als wissenschaftlich basiertes Training vom vdek gefördert wird. Heimleiterin Ines Kröhnke und PDL Elke Kirchhoff-Rode setzten sich dafür ein, dass möglichst viele Mitarbeitende teilnehmen können – aus möglichst allen Bereichen!

In den Trainings mischten sich also Pflegefachkräfte mit Pflege-Assistent:innen, Betreuer:innen, Mitarbeitenden aus Reinigung, Küche und der Personalabteilung. Damit punktete die Schwesternschaft dreifach:

1. Kolleg:innen auch aus den nicht-pflegerischen Bereichen erlebten Übungen und Reflektionen zur Selbstpflege. Denn natürlich ist auch eine Reinigungskraft oder Ser-

vicekraft herausfordernden Situationen ausgesetzt!

- 2.** Die gemeinsamen zwei Trainingstage förderten bereichsübergreifendes Verständnis und Teamgefühl.
- 3.** Wenn in etwa jede/r Zweite im Haus bzw. im Unternehmen, am empCARE-Training teilgenommen hat, verbreitet sich der positive Spirit fast von selbst: Seien es gezielte Impulse in Teamsitzungen oder auch kleine Anmerkungen im Vorbeigehen. Der Austausch lebt, empCARE geht „viral“ und kann damit besonders nachhaltig wirken.

Das zeigte sich auch im Seminar-Feedback: die Teilnehmenden suchten sich direkt Ansprechpartner:innen, mit denen sie häufig gemeinsam Dienst haben und überlegten, wie sie sich gegenseitig im Alltag an empCARE erinnern würden.

Als besonders „merk-würdig“ wurde die Erkenntnis genannt, eigene Bedürfnisse zu analysieren, stärker zu beachten und diese als positive Handlungsmotive anzuerkennen. ✨

empcare.de

In Itzehoe geht „empCARE viral“

Die DRK Schwesternschaft Ostpreußen betreibt in Itzehoe ein großes Pflegeheim, Tagespflegen, einen ambulanten Dienst, Betreutes Wohnen und ein Bildungszentrum. Ähnlich wie bei dem oben geschilderten Beispiel in der Diakonie, ergab auch hier eine Befragung im „Cläre-Schmidt-Senioren-Centrum“ der Schwesternschaft, dass Mitarbeitende „Stress“ in der täglichen Arbeit teilweise als psychische Belastung erleben.