



Berner Fachhochschule
Haute école spécialisée bernoise
Bern University of Applied Sciences

Wie gehen Mitarbeitende mit belastenden Arbeitssituationen um? Ergebnisse der Resilienzstudie der Unfallkasse NRW

Dirk Richter

PTBS nach belastenden Ereignissen im Gesundheitswesen

This circumscribed review suggests that institutionally based health care workers experience levels of PTSD symptomatology equivalent to those reported for emergency personnel. With typical rates of PTSD between 10 and 20% (Galea, Nandi, & Vlahov, 2005), the prevalence rates of the most recently designed disaster response studies in this review were of similar magnitude, although these

Journal of Traumatic Stress, Vol. 23, No. 3, June 2010, pp. 417–420 (© 2010)

BRIEF REPORT

Institutionally Based Health Care Workers' Exposure to Traumatogenic Events: Systematic Review of PTSD Presentation

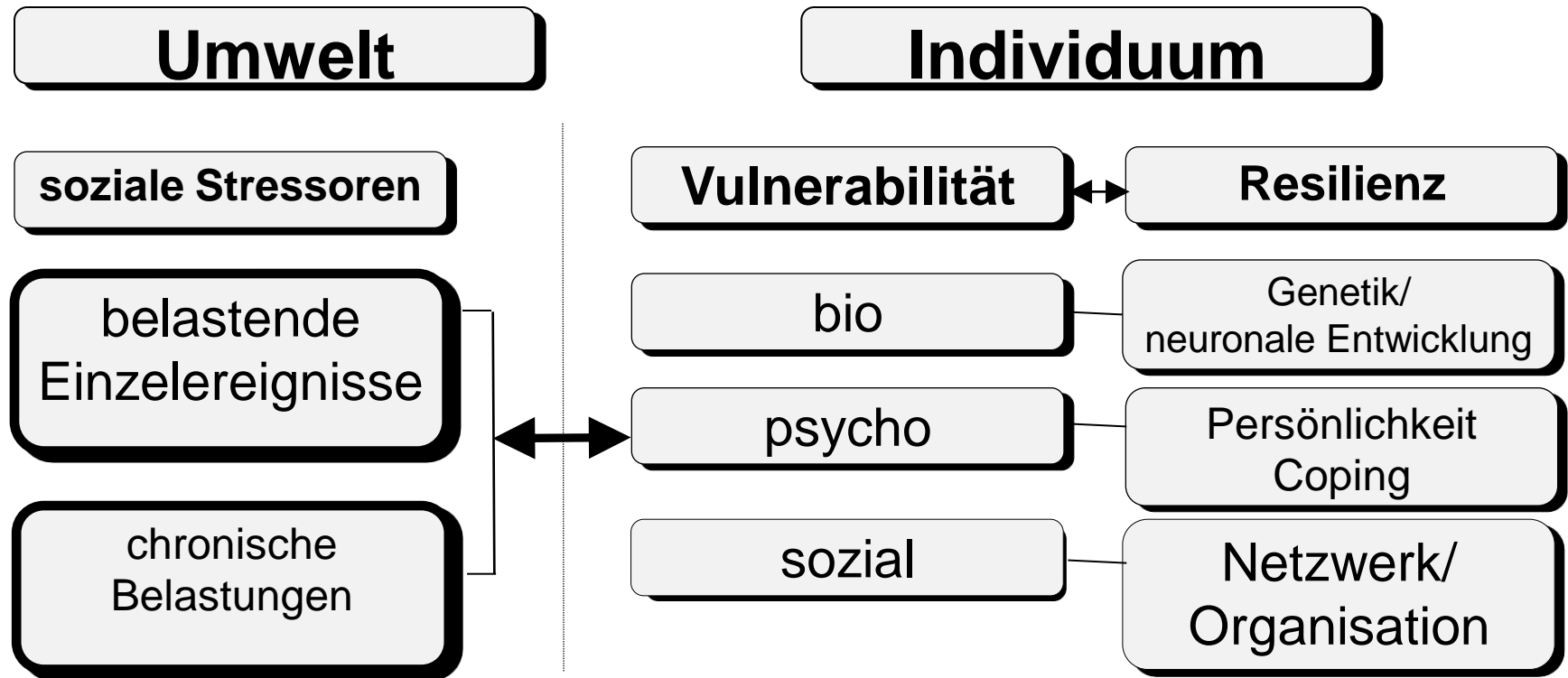
Resilienz

- ▶ beschäftigt sich mit der Frage, was Menschen angesichts psychosozialer Belastungen gesund hält
- ▶ beschäftigt sich mit der Frage, was Menschen hilft, nach Belastungssituationen wieder gesund zu werden
- ▶ untersucht, ob und ggf. wie man Menschen auf Belastungssituationen vorbereiten kann

Resilienz – ein zentrales Thema für das Gesundheitswesen

- ▶ welche Umweltbedingungen sind gesundheitsförderlich?
- ▶ wie kann der Umgang mit psychosozialen Belastungen verbessert werden?
- ▶ wie kann das vorzeitigen Ausscheiden aus dem Beruf verhindert werden?
- ▶ wie kann älteren Mitarbeitenden der Verbleib erleichtert oder aber der Wiedereinstieg ermöglicht werden?

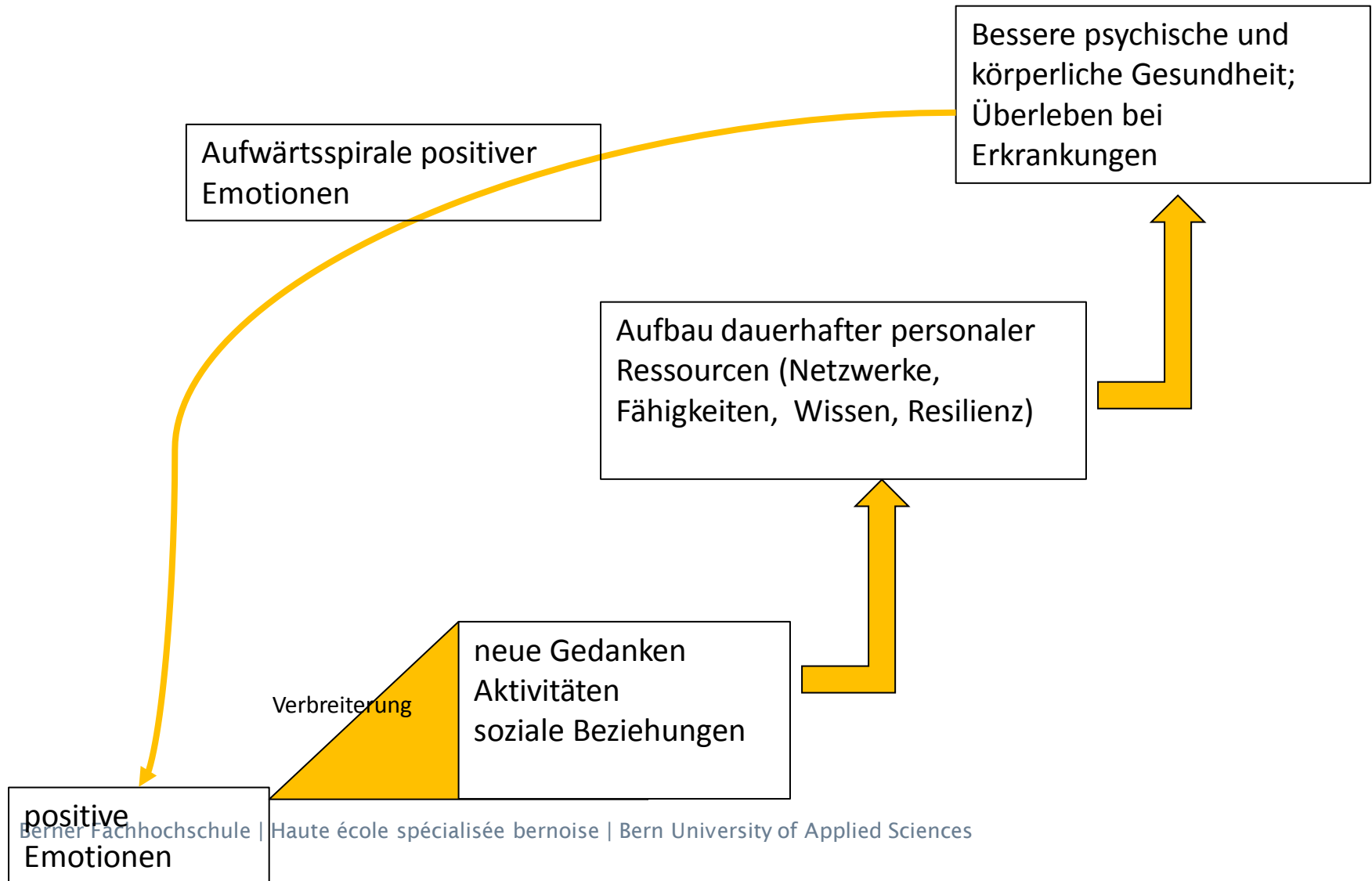
Vulnerabilitäts-Resilienz-Modell



Hintergrund: Positive Psychologie

- ▶ befasst sich im Fokus nicht mit Krankheiten, Defiziten und Problemen
- ▶ wendet sich ab an von der Beschäftigung mit negativen Emotionen (Depression, Angst etc.)
- ▶ zielt auf die Erforschung dessen, was funktioniert und Menschen gesund hält
- ▶ warum sind mehr Menschen psychisch gesund als krank und welches sind die Faktoren und Bedingungen hierfür?

Broaden-and-Build-Theorie positiver Emotionen (Frederickson)



Resilienz - Definition

- ▶ Resilienz ist das Ergebnis einer erfolgreichen Anpassung an widrige Umstände und Ereignisse
- ▶ Resilienz ist nur zum Teil eine Persönlichkeitseigenschaft, sie kann auch erlernt und trainiert werden
- ▶ die Resilienz von Personen kann durch ‚resiliente soziale Netze‘ (z.B. Stationsteams) gefördert werden

Forschung: 10 Resilienzfaktoren

- ▶ realistischer Optimismus
- ▶ Ängsten begegnen
- ▶ moralischer Kompass
- ▶ Spiritualität
- ▶ soziale Unterstützung
- ▶ resiliente Vorbilder
- ▶ körperliche Fitness
- ▶ geistige Fitness
- ▶ kognitive und emotionale Flexibilität
- ▶ sinnhaftes Leben

Projektdesign und Methode

- ▶ Fokusgruppen mit Mitarbeitenden: Belastungserleben und vorhandene Resilienzfaktoren (2 öffentl. Kliniken)
- ▶ 6 FG mit 36 Personen (überwiegend Pflegende, überwiegend weiblich)
- ▶ 4 FG Somatik, 2 FG Psychiatrie
- ▶ Inhaltsanalyse
- ▶ Entwicklung und Einführung eines auf die Bedarfe der Mitarbeiter und des Settings angepassten Trainingsprogramms

Belastung und Resilienz - Übersicht

- ▶ Belastungsfaktoren
 - ▶ Organisatorisch/ administrative Faktoren
 - ▶ Patientenbezogene Faktoren
 - ▶ Betriebskultur

- ▶ Protektive Faktoren – Resilienz
 - ▶ externe Faktoren/ Ressourcen
 - ▶ intra-personelle Faktoren
 - ▶ inter-personelle Faktoren

Belastung – organisatorisch/administrative Faktoren

- ▶ suboptimale bzw. insuffiziente Dienst – und Personalplanung
- ▶ schlecht koordinierte Arbeitsabläufe
- ▶ grosser Patientendurchsatz
- ▶ Fehlen lärmgeschützter Arbeitsplätze
- ▶ inädaquate Pausenräume
- ▶ permanente Verfügbarkeit

Belastung – Patientenbezogene Faktoren

- ▶ emotionale Belastung durch tragische Patientenschicksale
- ▶ stark gestiegenes Anspruchsdenken
- ▶ zunehmende Respektlosigkeit
- ▶ verbale Aggression
- ▶ körperliche Aggression
- ▶ Somatik: psychiatrische Patienten
- ▶ Psychiatrie: körperlich erkrankte Patienten

Belastung - Zitat

- ▶ „Wir müssen immer total souverän und perfekt bleiben. Immer ein Lächeln auf den Lippen haben, uns für die Beschwerden am besten noch bedanken. Und sagen, das trägt zum Betriebsklima bei, dass sie uns jetzt hier so anschießen, dass ich werde es mir zu Herzen nehmen. Man muss halt immer so perfekt bleiben. Wir haben keine Anlaufstelle, wir können nicht irgendwo so hingehen und sagen: 'diese Situation hat mich gerade so abgefickt'“.

Belastung – Betriebskultur

- ▶ Pflegende erleben sich in Opferrolle
 - ▶ werden zur Zielscheibe für Unzufriedenheit und Aggression durch Patienten und Angehörige
 - ▶ Anfeindungen müssen stets freundlich und professionell beantwortet werden
 - ▶ erleben wenig Rückhalt durch Management, Vorgesetzte und andere Berufsgruppen
- ▶ Psychiatrie: pflegerische Professionalität wird nicht adäquat berücksichtigt

Betriebskultur - Zitat

- ▶ „Also ich finde es sehr belastend, dass es zum Beispiel eine Patientenbeschwerdenstelle, gibt wo sich jeder Patient jeder Zeit beschweren kann, über alles mögliche. Aber dass für uns eigentlich keiner da ist, dass wir nicht das Recht haben, uns über Patienten, deren Umgang oder allgemein, zu beschweren. Es ist keiner der irgendwie so wirklich hinter uns steht.“

Belastung – Auswirkungen

- ▶ Wut, Ärger, Genervtsein
- ▶ Ungeduld und Verlust von Gelassenheit
- ▶ sinkende Arbeitszufriedenheit
- ▶ Frustration, Müdigkeit
- ▶ Resignation (v.a. bei älteren Mitarbeitenden)
- ▶ sozialer Rückzug und geringere Motivation an körperlichen Aktivitäten
- ▶ körperliche Symptome: Sodbrennen, Schlafstörungen, Rückenschmerzen
- ▶ potenziell negative Auswirkungen auf Teamkultur

Auswirkungen - Zitat

- ▶ „[...] wenn ich vom Frühdienst nach Hause komme, schlafe ich 2,5 Stunden tief und fest. Dann bin ich wach, dann verarbeite ich wieder, was abgeht, das geht mir aber auch so, wenn ich mich krampfhaft bis abends 9 oder 10 wach halte [und dann] ins Bett gehe. Ich schlafe 2,5 Stunden, ich bin glockenwach, habe wieder von hier geträumt, liege dann wieder wach im Bett und morgens um 5, wenn ich aufstehen muss, dann bin ich richtig hundskaputt und könnte tief und fest schlafen. Also mein Schlafrhythmus ist im Brötchen [...]“

Resilienz – externe Faktoren/Ressourcen

- ▶ (Pflege-)Team als zentrale Ressource
 - ▶ gegenseitige Unterstützung
 - ▶ Loyalität
 - ▶ Gespräche mit TeamkollegInnen sind wichtiger als Gespräche mit PartnerInnen, Angehörigen, FreundInnen
- ▶ Psychiatrie: institutionelle Ressourcen wie Supervision und DeeskalationstrainerInnen
- ▶ Somatik: Betriebsärztlicher Dienst
- ▶ öffentlicher Arbeitgeber wird gewertschätzt

Resilienz extern - Zitat

- ▶ „Also bei uns ist es so gerade wenn es jetzt so schwere Eindrücke sind wie Schockraumeinsätze mit Toten oder mit wirklich Amputation oder irgendwas halt was einem wirklich mitnimmt. Es ist so das unser Team dann wirklich wie so ein Ball zusammenhält. Einer löst den andern aus.“

Resilienz – intrapersonelle Faktoren

- ▶ Ausgleich zur Arbeit wird als unabdingbar erlebt
 - ▶ körperliche Aktivitäten
 - ▶ Sport
 - ▶ Hobbies (z.B. Garten, Hund)
 - ▶ Shopping
- ▶ Spiritualität/Religiosität spielt kaum eine Rolle
- ▶ aktuell denken die meisten Befragten nicht über eine Aufgabe des Berufs nach; allerdings trauen sich nur wenige ein Durchhalten bis zur Rente zu

Intrapersonelle Faktoren

- ▶ „Also ich habe gemerkt, ich habe meine Bewältigungsstrategie geändert nach der Ausbildung. Also so während der Ausbildung war es so, dass ich meistens oft nach dem Dienst oder auch vor dem Dienst zum Sport gegangen bin. Und jetzt, seit ich die Ausbildung zu Ende habe, [...] habe ich jetzt einen Hund und gehe mal nur eine halbe Stunde spazieren mit dem.“
- ▶ „Es ist halt auch körperlich anstrengend, und wenn man da halt so eine hohe Taktung hat, dass man zwischendurch nicht mal ein Glas Wasser trinken kann, braucht der Körper [die Ruhe] halt so und dann geht es mir dann aber auch schon besser. Also und im Sommer, dann halt so Gartenarbeit, das macht mich immer heil von sämtlichen Belastungen, wenn ich dann wieder so einen Busch ausgebuddelt habe.“

Resilienz – interpersonelle Faktoren

- ▶ emotionale und kognitive Trennung von Arbeit und Privatleben
- ▶ mit Aussenstehenden wird nur selten über die Arbeitsbelastung gesprochen
- ▶ das Verständnis für die Belastung ist selbst im Freundeskreis kaum vorhanden

Soziale Ressourcen - Zitat

- ▶ „Also ich persönlich will es [Besprechen von Erlebnissen bei der Arbeit] auch gar nicht. Leute, die nicht in dem Beruf sind, haben einfach auch keine Ahnung von dem Beruf. Das ist so ein gefährliches Halbwissen, das macht keinen Sinn. Also, es heisst doch immer: 'ja, die trinken doch nur Kaffee' und [...] ich [habe] auch die Erfahrung gemacht, die [Aussenstehenden] verstehen mich nicht [...].“

Bestandteile eines Programms zur Resilienzförderung für Mitarbeitende

- ▶ Selbstbeobachtung: Woran merke ich, dass ich überlastet bin?
- ▶ Umgang mit Belastung und Denkfallen
- ▶ Gute Beziehungen pflegen
- ▶ Arbeitsbedingungen in der Klinik
- ▶ Umgang mit ‚schwierigen‘ Patienten und Angehörigen
- ▶ Körperliches Gesundbleiben
- ▶ Achtsamkeit/Meditation

Umgang mit Einstellungen und Denkfallen - Beispiel

Wie würden Sie reagieren?

- ▶ Erster Tag auf einer neuen Station. Sie haben gehört, dass die Station ‚schwierig‘ sei. Sie haben Mühe, die Station rechtzeitig zu finden, es gibt keinen freien Parkplatz mehr. Auf der Station sind alle schwer beschäftigt, Sie werden freundlich, aber zurückhaltend begrüßt. Ein Oberarzt eilt ins Dienstzimmer, in dem Sie stehen, nimmt sich eine Kurve; dann fallen Sie ihm auf. Er fragt die Stationsleitung: „Wer ist das denn?“ Sie stellt beide Personen vor. Darauf der Oberarzt: „Na, super!“

Umgang mit Einstellungen und Denkfallen - Beispiel

Mögliche Reaktionen

- ▶ Optimistisch: immerhin hat der Oberarzt Sie bemerkt
- ▶ Externale Attribution: der Oberarzt hat einen schlechten Tag.
- ▶ Internale Attribution: der Oberarzt hat einen schlechten Charakter.
- ▶ Pessimistisch: Sie beziehen das Geschehen auf sich, Tränen fließen und Sie haben den Eindruck, dass Sie mit dieser Station nicht zurechtkommen werden

Diskussion und Schlussfolgerungen

- ▶ arbeitsbedingte psychosoziale Belastungen haben erhebliche Folgen für Mitarbeitende
- ▶ Resilienz besteht aus intrapersonellen, interpersonellen und organisationalen Ressourcen
- ▶ Mitarbeitende der Psychiatrie haben bessere organisatorische Unterstützung
- ▶ Resilienzförderung im Sinne der Primärprävention könnte zahlreiche positive Konsequenzen nach sich ziehen
- ▶ wichtig: es kann nicht darum gehen, Mitarbeitende für schlechte Arbeitsbedingungen fit zu machen
- ▶ empirische Belege zur Wirksamkeit von Resilienztrainings stehen noch aus

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

dirk.richter@bfh.ch