

Emotionaler Stress im Team

Eine Erhebung auf der Hospice-Palliativstation im KH-Bozen

Abschlussarbeit

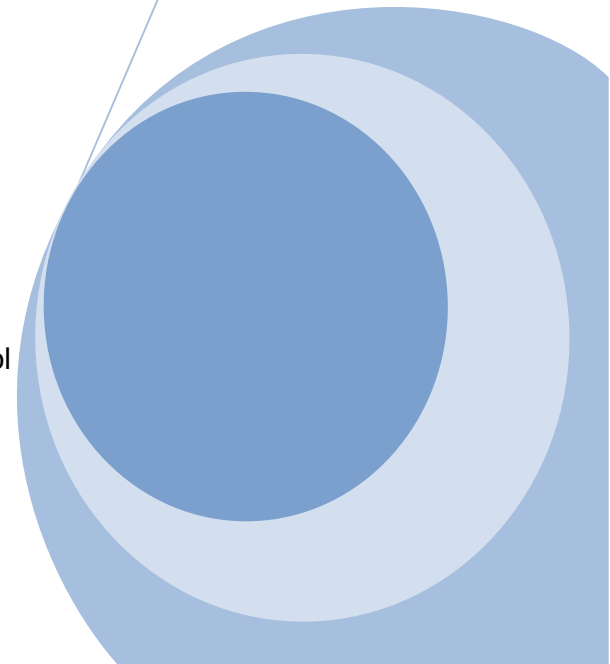
Universitätslehrgang Palliative Care –
Vertiefungslehrgang Palliativpflege Stufe II 2011

Name: Barbara Obkircher

Adresse: Hauptstraße 50, I-39050 Deutschnofen, Südtirol

Betreuerin: Meike Schwermann

17.09.2011



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Belastende Faktoren und Schutzfaktoren in der Betreuung von Sterbenden	4
3	Emotionsarbeit.....	6
3.1	<i>Erhebung auf der Hospice-Palliativstation</i>	8
3.1.1	Ergebnisse der Fragebogenuntersuchung	9
4	Möglichkeiten der Selbstfürsorge	14
4.1	<i>Das Konzept der Salutogenese</i>	14
4.1.1	Betriebliche Gesundheitsförderung und Kohärenzgefühl	15
4.2	<i>Stressbewältigung durch Achtsamkeit</i>	16
5	Schlussfolgerungen und Diskussion	18
6	Literaturverzeichnis.....	20
7	Anhang	21

1 Einleitung

Die folgende Arbeit beschäftigt sich mit dem Thema des „ emotionalen Stress“ der Pflegepersonen in der Begleitung und Pflege schwerkranker, sterbender Menschen. Ich arbeite selbst seit 6,5 Jahren auf einer Hospice-Palliativstation und erlebe eigentlich tagtäglich die Nöte und Leiden unserer Patienten aber auch unserer MitarbeiterInnen. Meine Motivation, über dieses Thema zu schreiben ergab sich aus mehreren Gründen. Zum einen hatten wir zu jenem Zeitpunkt einen starken Personalwechsel auf unserer Station und gleichzeitig mehrere längere Abwesenheiten aus Krankheitsgründen verschiedener Kolleginnen. Und so ergaben sich für mich einige wichtige Fragen die ich in dieser Arbeit vertiefen möchte:

1. Unter welchen Umständen kann man langfristig in diesem Bereich arbeiten?
2. Welche Variablen spielen eine Rolle?
3. Welche Möglichkeiten gibt es neben der Supervision zur Stressbewältigung?

Dabei stellte ich folgende Hypothesen auf:

1. Emotionaler Stress kann die Gesundheit der Pflegenden negativ beeinflussen.
2. Die Motivation der MitarbeiterInnen sinkt durch die emotionale Überforderung.
3. Diese Überlastung der Pflegenden wirkt sich negativ auf den Patienten aus da die Pflegenden nicht mehr professionell handeln können.

Ziel der Arbeit ist das Aufzeigen und die Sensibilisierung dieser Thematik sowie das Erheben des aktuellen Umganges mit Emotionen der in der Station tätigen Pflegepersonen.

Im ersten Teil der Arbeit wird auf die belastende Faktoren und Schutzfaktoren sowie auf die Emotionsarbeit eingegangen und die Fragebogenerhebung beschrieben.

Im zweiten Teil der Arbeit werden Möglichkeiten der Selbstfürsorge aufgezeigt und zwei Konzepte daraus genauer beschreiben.

Für die Arbeit wurden mehrere wissenschaftliche Artikel und Bücher konsultiert die sich mit dem Thema der emotionalen Belastung in der Pflege von Sterbenden beschäftigen sowie der Selbstfürsorge.

2 Belastende Faktoren und Schutzfaktoren in der Betreuung von Sterbenden

Aus einer wissenschaftlichen Studie „Wie viel Tod verträgt das Team?“ von Müller et al. (2009) geht hervor, dass seit dem Beginn der Hospizbewegung das Bewusstsein um die Belastungen der Behandler, Pflegenden und Begleitenden stetig zugenommen hat. Man nahm an, dass der ständige Kontakt mit unheilbar Kranken und dem Tod zu schweren Belastungen führt. Entgegen dieser Annahme in der Anfangszeit der Palliativmedizin, leiden Mitarbeiter laut der Studie in Hospizen seltener an Burnout und die Belastung ist niedriger als bei Mitarbeitern anderer Dienste und Einrichtungen im Gesundheitswesen. Die Autoren gehen davon aus, dass dies durch die starke Teamunterstützung erreicht wurde, die in der Entwicklung der Palliativmedizin schon immer eine große Rolle gespielt hat, aber auch Selektionseffekte bei der Wahl der Arbeitsstelle oder positive Erfahrungen in diesem Bereich z.B. erfolgreiche Symptomkontrolle können Belastungen kompensieren. Es konnte aber auch gezeigt werden dass die Qualität der Pflege bei steigender Belastung des Teams abnimmt (Leiter et al. 1998 in: Müller et al. 2009: 600). Studien haben gezeigt, dass die größten Stressoren aus dem Arbeitsumfeld kommen z.B. mangelnde Unterstützung durch das Team oder der Berufsgruppe sowie eine fehlende Unterstützung durch die Krankenhausverwaltung. Danach folgen Faktoren in Bezug auf die berufliche Rolle wie z.B. unklare Definition der Ziele der Arbeit und der Aufgaben der Mitarbeiter. Zuletzt wird von den Befragten die Belastungen im Bereich Patienten und Angehörige wie z.B. eine sehr enge Beziehung zu den Patienten und Angehörigen angegeben (Müller et al. 2009:600).

In der bundesweiten Befragung der Palliativstationen in Deutschland wurde als stärkster belastender Faktor im Umgang mit dem Tod ein nicht erfüllter Anspruch der Palliativmedizin angegeben. Dies betraf sowohl psychosoziale und spirituelle als auch medizinische und pflegerische Aspekte. Die Befragten empfanden außerdem die Beziehung zum Patienten als Belastung wenn sie durch besondere Nähe gekennzeichnet war oder sie sich mit dem Patienten identifizierten. Das am häufigsten gezeigte Symptom des Teams als Reaktion auf die Belastungen war Überredseligkeit, gefolgt von Reizbarkeit und Spannungen zwischen den Berufsgruppen. Der wichtigste Schutzfaktor in Zusammenhang mit dem Umgang mit

dem Tod war das Team, gefolgt von Humor und Privatleben. Die kritischen Zahlen der Todesfälle lag in der Studie bei 4,4 pro Woche. Als signifikant belastender wurden aufeinanderfolgende Todesfälle empfunden, als verteilte Todesfälle. Viele Teilnehmer gaben an, dass die Qualität des Sterbens relevanter für die empfundene Belastung sei als die Quantität der Todesfälle. Wichtig für die Zukunftsaussichten der Teams waren Kommunikation und Teamkultur. Die Zukunftschancen des Teams wurden als schlecht eingeschätzt, wenn das Nichterreichen des Anspruchs der Palliativmedizin sehr belastend war. Dies umso mehr je länger die Befragten in diesem Bereich arbeiteten (Müller et al. 2009:607).

3 Emotionsarbeit

Die Fürsorge und Begleitung von sterbenden Menschen ist im Rahmen der ganzheitlichen Pflege ein wesentlicher Bestandteil pflegerischer Arbeit (Widegger et al. 2011:101).

Begemann und Körber (in: Widegger et al. 2011:103) beschreiben die Pflege und Begleitung von schwerstkranken und sterbenden Menschen als eine schöne, intensive und bereichernde Aufgabe, die aber auch zu einer emotionalen Überforderung der Pflegenden führen kann. Diese Überforderung resultiert nach Hochschild oftmals aus einer zunehmenden belastenden emotionalen Widersprüchlichkeit im Rahmen der geleisteten Emotionsarbeit. Nach Zapf et al. (Widegger et al. 2011:103) kann dieser Spannungszustand zu emotionalen Dissonanzen, die von der Pflegeperson bewältigt werden müssen, führen. Die „Emotionale Dissonanz“ meint, dass die Anforderung an Dienstleistende (Pflegepersonen) eine bestimmte Emotion zeigen zu müssen, die jedoch nicht tatsächlich von den Pflegepersonen gefühlt wird. Dieser Aspekt wird von Rastetter als sehr anstrengend und belastend beschrieben. Dies wirkt sich auf die Motivation der Pflegenden aus und kann mit der Zeit Verzweiflung hervorrufen. Diese psychische Belastung kann zum Burnout führen (Widegger et al. 2011:103).

In einer explorativen Studie im Rahmen einer Magisterarbeit für Pflegewissenschaft an der UMIT in Hall in Tirol wurde von Univ.-Ass. Mag^a. Sonja Widegger die geleistete Emotionsarbeit von diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen im Setting der End-of-Life Care im Bundesland Oberösterreich erhoben, im besonderen die Häufigkeit bestimmter gezeigter Emotionen sowie der Aspekt der „Emotionalen Dissonanz“ (Widegger et al. 2011:100).

„Die Ergebnisse zeigen erwartungsgemäß, dass positive Emotionen in hohem Ausmaß und negative Emotionen seltener in der Pflege von schwerstkranken und sterbenden Menschen gezeigt werden. Ein weiteres Ergebnis zeigt, dass diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen mit wenig Berufserfahrung eine höhere emotionale Dissonanz aufweisen, da sie mehr an positiven Gefühlen im Rahmen der End-of-Life Care zeigen“ (Widegger et al. 2011:100).

Auch der Zusammenhang zwischen der Dauer des Patientenkontaktes und der „Emotionalen Dissonanz“ ist höchst signifikant. Umso kürzer ein Patientenkontakt ist, desto höher die Emotionale Dissonanz (Widegger 2011:108).

Johns und Klähn (in: Widegger et al. 2011:103) weisen darauf hin dass die Pflege von Schwerstkranken und Sterbenden eine intensive Auseinandersetzung mit den eigenen Emotionen in Bezug auf das eigene Sterben und den eigenen Tod fordert, da der Tod eines Patienten stets eine Pflegeperson auch auf ihre eigene Endlichkeit hinweist. Rest und Brinkmann-Göbel (in: Widegger et al. 2011:103) weisen auf die notwendigen fachlichen Kompetenzen der Pflegenden hin, neben welchen nach Pichler und Student et al. (in: Widegger et al. 2011:103) die aktive Auseinandersetzung mit dem eigenen Tod notwendig ist, um qualitative Sterbebegleitung zu ermöglichen. Voraussetzung dafür ist nach Bauswein et al. und Yates die Fähigkeit zur Empathie (Widegger et al. 2011:103).

Die Auseinandersetzung mit dem eigenen Tod, welche die Vorstellung, das Erleben aber auch die Ängste des eigenen Sterbens meint, kann nach Keller (in: Widegger et al. 2011: 104) helfen, Sterben, Abschied und Tod als Teil des eigenen Lebens anzunehmen. Nach Oelke kann ferner auch die Angst der Pflegeperson vor dem Umgang mit Sterbenden reduziert werden und Sterbende dadurch so zu begleiten, dass sie in ihrer Weise von ihrem Leben und ihrer Geschichte Abschied nehmen können.

Nach Oelke et al. (2000 in: Widegger et al. 2011:104) bedeutet dies im Einzelnen:

- sich mit den Vorstellungen, Erlebnissen und Gefühlen auseinander zu setzen, die eine Pflegeperson mit dem eigenen und dem Tod anderer verbindet;
- tabuisierte Gefühle bei sich selbst wahrzunehmen und mit ihnen so umgehen zu können, dass sie das Mitgefühl, das Verstehen und die Unterstützung der Kranken nicht behindern;
- sich die eigenen Projektions- und Abwehrmechanismen in Konfrontation mit dem Tod und den damit verbundenen Emotionen bewusst zu machen;
- die Erlebnisweisen, Bedürfnisse und Gefühle Sterbender wahrzunehmen und so damit umgehen zu lernen, dass diese sich als Personen ernst genommen fühlen und in ihrer Weise Abschied nehmen können;

- sich und die eigenen Lebensweisen und Verhaltensmechanismen sowie Emotionen in der Begleitung mit Sterbenden zu reflektieren (Widegger et al. 2011:104).

3.1 Erhebung auf der Hospice-Palliativstation

Um einen Einblick in den Umgang mit Emotionen der Pflegenden auf unserer Station zu erlangen, wurde den Pflegepersonen ein Fragebogen ausgehändigt mit dem Ziel, die Häufigkeit bestimmter gezeigter Emotionen sowie den Aspekt der „Emotionalen Dissonanz“ aufzuzeigen.

Als Erhebungsinstrument wurde der Fragebogen „Frankfurt Emotion Work Scales/Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit Version 4.2, Frankfurt: April 2005“ entwickelt von Zapf et al. verwendet (Zapf et al. 2005).

Der Fragebogen wird vorwiegend in der Arbeits- und Organisationspsychologie eingesetzt. Zapf et al. (in Widegger et al. 2011: 105) weisen darauf hin, dass dieses Instrument auch in der Krankenpflege geeignet ist.

Das Fragebogeninstrument umfasst elf Skalen, beruht auf Selbstbeurteilung und erfasst die Emotionsarbeit. „Emotionsarbeit“ meint die Arbeit mit und an den eigenen Gefühlen im Unterschied zur „Gefühlsarbeit“, bei der es um die Arbeit mit und an den Gefühlen des Patienten geht. Berufe im Dienstleistungssektor sind dadurch gekennzeichnet, dass die Arbeitsanforderungen kognitiver, sozialer und emotionaler Art sind und sie direkt auf die körperliche oder emotionale Befindlichkeit eines Menschen einwirken.

Als ersten Schritt kontaktierte die Autorin Herrn Prof. Dr. Zapf, der mir den Fragebogen zur Verfügung stellte und die Erlaubnis zu dessen Gebrauch für die Erhebung auf unserer Station gab. Der Fragebogen ist im Anhang ersichtlich.

Der Fragebogen wurde an alle 20 Pflegepersonen unserer Station ausgeteilt. Davon sind 19 Krankenpflegepersonen und 1 Pflegehelferin. Alle 20 Pflegepersonen sind Frauen.

Da wir auf unserer Station nicht nur deutschsprachige Kolleginnen im Team haben, sondern auch italienischsprachige, war es notwendig den Fragebogen zu

übersetzen. Dies geschah mit Hilfe von mehreren Kolleginnen anderer Abteilungen. Die entstandene Übersetzung wurde von einer Professorin für italienische Sprache korrigiert.

3.1.1 Ergebnisse der Fragebogenuntersuchung

Die TeilnehmerInnen an der Untersuchung sind zu 95% KrankenpflegerInnen, zu 95% aus Italien als Herkunftsland und alle weiblichen Geschlechts (100%).

Die Altersgruppe die am meisten vertreten ist liegt zwischen 31-40 Jahren (55%). Die Ausbildung der Pflegepersonen ist zu 50% das regionale Krankenpflegediplom, zu 25% ein Universitätsdiplom und zu 25% das Laureat.

Die Berufserfahrung liegt zu 35% zwischen 6-10 Jahren, zu 25% zwischen 11-15 Jahren. Mehr als die Hälfte der Pflegepersonen haben eine Vollzeitstelle (65%) inne (EU1) und 65% der Befragten arbeiten täglich zwischen 6 und 8 Stunden (EU2).

Die durchschnittliche Zeit pro Arbeitstag, in welcher die Pflegepersonen in Kontakt mit den Patienten stehen schätzen 35% der Befragten zwischen 4-6 Stunden ein, weitere 35% schätzen zwischen 6-8 Stunden und 25% zwischen 2-4 Stunden ein (EU3) wobei 60% der Pflegepersonen angeben, dass die einzelnen Kontakte mit den Patienten durchschnittlich ca. 15-30 Minuten dauern (EU4).

Als erstes werden die emotionsbezogenen Normen (EN1-EN8) analysiert. Die Befragten sind zu 45% der Meinung, dass solche Regeln vom Vorgesetzten mitgeteilt werden (EN1), 60% der Pflegepersonen sind der Ansicht dass solche Regeln nur zum Teil in internen Kursen des Betriebs erworben werden (EN2) und 50% meinen solche Regeln in der Ausbildung erworben zu haben (EN3). Die Befragten (40%) sind der Meinung dass innerhalb des Betriebs solche Regeln nicht vermittelt werden (EN4). Die Befragten stimmen vollständig zu (20%) und eher zu (30%), dass die Einhaltung der Regeln notwendig ist um beruflich Erfolg zu haben (EN5). Auch aus dem Berufsprofil ergeben sich eher (35%) solche Regeln (EN6) und teilweise (40%) ergeben sich die Regeln aus den gesellschaftlichen Erwartungen an die Arbeit (EN7) aber es trifft auch eher zu (25%) dass solche Regeln selbst auferlegt worden sind (EN8).

Als zweites wird nun die emotionsbezogene Kontrolle (EK1-EK4) analysiert. Die Pflegepersonen (65%) geben an selbst entscheiden zu können ob und wann bestimmte Gefühle den Patienten gegenüber gezeigt werden (EK1) und 50% geben an, oft (mehrmals am Tag) selbst entscheiden zu können welche Gefühle sie ihren Patienten gegenüber zeigen (EK2). Die Befragten sind nicht der Ansicht dass sie gegenüber den Patienten Gefühle auf eine ganz bestimmte Art und Weise zeigen zu müssen um den betrieblichen Vorgaben entsprechend zu handeln (EK3), 60% beantworten diese Frage mit sehr selten/nie und 65% geben an dass der Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der Patienten von betrieblicher Seite kaum geregelt ist (EK4).

Sehen wir uns nun die Häufigkeit bestimmter Emotionen (E1-E12) an:

E1 Zuneigung/Sympathie 30% gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)

E2 Freude/Mitfreude 40% gelegentlich und 40% oft (mehrmals pro Tag)

E3 Dankbarkeit 50% gelegentlich

E4 Freundlichkeit 85% sehr oft (mehrmals pro Stunde)

E5 Begeisterung 50% oft

E6 Betroffenheit 40% gelegentlich

E7 Ärger 65% sehr selten/nie

E8 Enttäuschung 50% sehr selten/nie

E9 Hoffnung 40% oft

E10 Mitgefühl 35% oft und 35% sehr oft

E11 Aggression 90% sehr selten/nie

E12 Neutralität/Sachlichkeit 30% selten (etwa 1x pro Woche)

Sehen wir uns nun die Häufigkeit positiver Emotionen (EP1-EP5) an. Die Befragten (65%) geben an „oft“ angenehme Gefühle gegenüber den Patienten zeigen zu müssen (EP1), 50% der Pflegepersonen geben an, die Patienten „oft“ in eine

positive Stimmung versetzen zu müssen (EP2). Auch verschiedenartige positive Gefühle müssen „oft“ (50%) gezeigt werden (EP3) und 60% geben an auch intensive, positive Gefühle gegenüber den Patienten zeigen zu müssen (EP4) und 50% sind der Meinung dass sie selbst „oft“ positiv gestimmt wirken müssen im Umgang mit den Patienten (EP5).

Die Häufigkeit neutraler Emotionen (EW1-EW4) ergibt, dass die Pflegepersonen gelegentlich (40%) weder positive noch negative Gefühle gegenüber den Patienten zeigen sollten (EW1) und 60% geben an die Patienten gelegentlich in eine neutrale Stimmung versetzen zu müssen (EW2) und 40% sind der Meinung, dass der Ausdruck intensiver Gefühle gegenüber den Patienten nicht vermieden werden muss (EW3) und 40% geben an, dass sie selbst „sehr selten/nie“ neutral und sachlich im Umgang mit den Patienten wirken zu müssen (EW4).

Die Häufigkeit negativer Emotionen ergibt sich aus den Fragen EV1-EV7. Dabei wird ersichtlich dass 85% der Befragten angeben, „sehr selten/nie“, unangenehme Gefühle gegenüber den Patienten zeigen zu müssen (EV1) und 70% sind der Meinung den Patienten „sehr selten/nie“ in eine negative Stimmung versetzen zu müssen (EV2). Ebenfalls 70% der Pflegepersonen geben an, „sehr selten/nie“ gegenüber den Patienten verschiedenartige negative Gefühle zeigen zu müssen (EV3) und 65% sind der Meinung, den Patienten gegenüber, wenn überhaupt, nur sehr oberflächliche negative Gefühle zeigen zu müssen (EV4). Ebenfalls mit „sehr selten/nie“ beantworten 85% der Pflegepersonen, dass sie selbst negativ gestimmt wirken müssen im Umgang mit den Patienten (EV5). Die Befragten sind zu 55% der Meinung, den Patienten gegenüber überwiegend positive oder neutrale Gefühle zum Ausdruck zu bringen (EV6) und 65% geben an, den Patienten gegenüber „sehr selten/nie“ bestimmt und streng auftreten zu müssen (EV7).

Es folgen die Fragen EA1-EA4, welche die emotionale Anteilnahme untersuchen. Dabei geben die Pflegepersonen zu 70% an, dass sie sich „sehr oft“ den Patienten gegenüber verständnisvoll zeigen müssen (EA1) und 45% sind der Meinung dass sie „oft“ Mitgefühl gegenüber den Patienten ausdrücken müssen (EA2). Die Befragten sind zu 60% der Meinung, dass es für die erfolgreiche Bewältigung der Arbeitsaufgaben wichtig ist an den Gefühlen der Patienten Anteil zu nehmen (EA3) und 30% geben an „oft“ und weitere 30% „sehr oft“, die eigenen Gefühle den Gefühlen der Patienten anpassen zu müssen (EA4).

Die Fragen ES1-ES4 gehen auf die Sensitivitätsanforderungen der Pflegepersonen ein. Dabei geben 35% an, dass es „sehr oft“ und 30% „oft“ bei ihrer Tätigkeit erforderlich ist, sich in die Patienten einzufühlen (ES1) und 60% geben an, dass es „sehr oft“ von Bedeutung ist zu wissen, wie sich die Patienten momentan fühlen (EA2). Die Befragten sind der Meinung, dass es „sehr oft“ (40%) zu ihrer Aufgabe gehört, sich in die Patienten hineinzusetzen (EA3) und 55% sind der Meinung dass es für die erfolgreiche Bewältigung der Arbeitsaufgaben wichtig ist, die momentanen Gefühle der Patienten zu kennen (EA4).

Die folgenden Fragen befassen sich mit der emotionalen Dissonanz (ED1-ED5). Die Pflegepersonen beantworteten zu 50%, dass sie „gelegentlich“ an ihren Arbeitsplatz Gefühle unterdrücken müssen um nach außen hin „neutral“ zu erscheinen (ED1) und 55% sind der Meinung, dass ihre Arbeit in einer zwischen „aufkommende Gefühle gegenüber den Patienten verbergen und nicht verbergen-Zone“ liegt (ED2). Die Befragten geben mit 50% an, dass es „gelegentlich“ vorkommt, dass nach außen hin Gefühle gezeigt werden müssen, die nicht mit dem übereinstimmen, was man momentan gegenüber den Patienten fühlt (ED3) und 40% geben an, dass es „selten“ vorkommt, dass man nach außen hin angenehme oder unangenehme Gefühle zeigen muss während die Pflegepersonen innerlich gleichgültig sind (ED4). Ebenfalls „selten“ geben 60% an, Gefühle zeigen zu müssen die nicht mit den eigenen Gefühlen übereinstimmen (ED5).

Die Fragen von EH1-EH4 beschäftigen sich mit dem Interaktionsspielraum. Dabei geben 45% der Befragten an, dass sie „gelegentlich“ Gespräche mit den Patienten beenden wenn sie es für richtig halten (EH1) und 60% der Pflegenden sind der Meinung, dass sowohl Gespräche auf Wunsch der Patienten beendet werden als auch nach eigenem Ermessen (EH2). Die Befragten geben des Weiteren an (45%), dass sie die Dauer des Patientenkontakts „gelegentlich“ selbst bestimmen können (EH3) und 40% geben an, dass der Kontakt mit den Patienten „oft“ in einer von der Organisation vorgegebenen Zeit abgewickelt werden muss (EH4).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Pflegepersonen negative Emotionen sehr selten bis nie äußern, hingegen positive Emotionen sehr oft. Durch den Fragebogen wurde bestätigt, dass es gelegentlich vorkommt, dass Pflegenden den

Patienten gegenüber Emotionen zeigen müssen die in diesem Moment nicht mit ihren eigenen übereinstimmen (Emotionale Dissonanz) und gerade in Bereichen in denen sich die Pflegenden tagtäglich mit Tod, Sterben, Verlust und Leid auseinandersetzen müssen kann dies zu einer emotionalen Belastung führen.

Auch wurde durch die Fragebogenuntersuchung ersichtlich, dass Pflegende mit weniger als 5 Berufsjahren mehr Zeit den Patienten widmen als Pflegende zwischen 6-10 Berufsjahren. Dies wird auch in der Studie von Widegger et al. bestätigt.

Ersichtlich wurde, dass der Umgang mit Emotionen in der Pflege von Seiten des Betriebes zu wenig Aufmerksamkeit erfährt und es intern diesbezüglich auch keine entsprechenden Weiterbildungsmaßnahmen gibt.

Die Pflegenden drücken ihre Emotionen intuitiv aus und entscheiden selbst, ob sie diese ausdrücken oder nicht.

Für die Patienten ist es sicherlich positiv und zeugt von Professionalität dass Pflegende ihnen mit positiven Emotionen wie Freundlichkeit begegnen und gleichzeitig negative Emotionen wie z.B. Ärger zu beherrschen wissen. Es stellt sich aber die Frage: *Wer nimmt sich der Pflegenden an?* Um erfolgreich andere zu pflegen gilt es in allererster Linie sich selbst zu pflegen.

4 Möglichkeiten der Selbstfürsorge

„In Palliative Care und Hospizarbeit gilt die größte Aufmerksamkeit der Sorge um den sterbenden Menschen sowie um dessen An- und Zugehörige. Die Sorge um Professionelle wird hingegen meist im Zusammenhang mit Überlastung oder Burn – out thematisiert, während das präventive Potenzial der Selbstsorge nur selten Gegenstand der Auseinandersetzung ist. Achtsame Sorge für andere braucht jedoch den Nährboden der Selbstsorge, um nicht nur gut, sondern auch langfristig gedeihen zu können“ (Wenzel 2011:12).

Im folgenden Kapitel soll auf zwei Konzepte der Selbstfürsorge eingegangen werden.

4.1 Das Konzept der Salutogenese

Das von Antonovsky entwickelte Modell der Salutogenese will eine Antwort auf die Fragestellung geben: Was erhält Menschen trotz vieler gesundheitsgefährdender Einflüsse gesund (Bengel 2001:84)?

Nach Antonovsky ist der menschliche Organismus permanent Einflüssen und Prozessen ausgesetzt, die eine Störung seiner Gesundheit bewirken und deshalb muss die Gesundheit in der Auseinandersetzung mit krankmachenden Einflüssen kontinuierlich aufgebaut werden. Gesundheit und Krankheit sind Extrempole auf dem Gesundheits-Krankheits-Kontinuum und dazwischen liegen Zustände von relativer Gesundheit und relativer Krankheit.

Nicht die Suche nach den Krankheitsursachen ist im salutogenetischen Ansatz bedeutend, sondern die Suche nach gesundheitsfördernden bzw. gesundheitserhaltenden Faktoren. Diese Faktoren nennt Antonovsky generalisierte Widerstandsressourcen. Diese sind sowohl individuell (z.B. körperliche Faktoren, Intelligenz, Bewältigungsstrategien) als auch sozial und kulturell (z.B. soziale Unterstützung, finanzielle Möglichkeiten, kulturelle Stabilität).

Der flexible und angemessene Einsatz dieser Widerstandsressourcen hängt stark vom Kohärenzgefühl ab (Bengel 2001:86). Je stärker das Kohärenzgefühl

ausgeprägt ist, desto besser gelingt es der Person gesund zu bleiben (Bengel 2001:85). Das Kohärenzgefühl besteht aus den folgenden Komponenten:

- Dem Gefühl der Verstehbarkeit, welches uns erlaubt, die Welt als geordnet und strukturiert wahrzunehmen und nicht als chaotisch, zufällig oder unerklärlich.
- Dem Gefühl der Handhabbarkeit, welches die Überzeugung beinhaltet, dass Schwierigkeiten lösbar sind und dass man geeignete Ressourcen zur Verfügung hat, um den Anforderungen zu begegnen.
- Dem Gefühl der Sinnhaftigkeit, welches das Ausmaß beschreibt, in dem das Leben als emotional sinnvoll empfunden wird (Bengel 2001:86).

Empirische Ergebnisse stützen die Aussagen Antonovskys, dass das Kohärenzgefühl Einfluss auf die Stresswahrnehmung und Stressbewältigung hat wobei Menschen mit hohem Kohärenzgefühl Ereignisse und Anforderungen eher als Herausforderung wahrnehmen und weniger als Belastung und Stress können sie schnell wieder abbauen.

Antonovsky hat einen Fragebogen entwickelt, den Orientation to Life Questionnaire bzw. die SOC-Skala, um die Ausprägung des Kohärenzgefühls zu erfassen (Bengel 2001:86).

In der Arbeit wurde der Fragebogen nicht verwendet da die Autorin ganz konkret auf Dienstleistungsberufe mit Menschenkontakt und Emotionsarbeit eingehen wollte.

4.1.1 Betriebliche Gesundheitsförderung und Kohärenzgefühl

Eine Arbeitsgruppe entwarf praktische Ansätze und Überlegungen zur Frage wie Erkenntnisse des salutogenetischen Modells in die betriebliche Gesundheitsförderung anhand der drei Komponenten des Kohärenzgefühls integriert werden können. Die Gruppe entwickelte Vorschläge wie man im Berufsalltag das Kohärenzgefühl stützen oder stärken kann (Bengel 2001:167):

- Verstehbarkeit beinhaltet Transparenz und Verlässlichkeit bei allen Faktoren der eigenen Arbeit wie Arbeitsaufgabe, betriebliche Abläufe und Entscheidungen, beruflicher Status und Entwicklungsmöglichkeiten. Sie sind Bedingungen dafür, dass MitarbeiterInnen ihr Umfeld nachvollziehen und Erfahrungen sammeln können.
- Handhabbarkeit beinhaltet, dass MitarbeiterInnen das Gefühl benötigen, ihre Aufgabe bewältigen zu können, sie nicht überfordert sind und auf die Unterstützung etwa durch Vorgesetzte, ein kollegiales Umfeld und Fortbildungsmöglichkeiten zurückgreifen können.
- Bedeutsamkeit beinhaltet Partizipation an Entscheidungsprozessen, Förderung der Eigenverantwortung, Gestaltungsmöglichkeiten, Anerkennung und Wertschätzung von Schlüsselfaktoren. Dadurch können die MitarbeiterInnen ihre Arbeit als bedeutungsvoll empfinden.

Die Maßnahmen sollen auf individueller und organisatorischer Ebene ansetzen (Mitarbeiterbefragungen, Gesprächszirkel, Seminare, Betriebsvereinbarungen zur Verbesserung des Informationsflusses und Arbeitsabläufen).

Wichtig erscheint auch die Schulung von Führungskräften mit dem Ziel den Führungsstil kooperativ, situativ auszurichten und dieser somit eher dem Coaching als dem Führen gleichkommt. Eine Bedeutung haben auch Vorgesetztenbeurteilungen, bei denen Mitarbeiter Vorgesetzte beurteilen (Bengel 2001:168).

4.2 Stressbewältigung durch Achtsamkeit

Unter dem Begriff Achtsamkeit versteht man eine besondere Form der Aufmerksamkeitslenkung, wie sie im Buddhismus seit Jahrhunderten geübt wird (Saalfrank 2009:85).

Der amerikanische Molekularbiologe John Kabat Zinn entwickelte am Medical Center der Universität von Massachusetts ein komplettes, ausschließlich auf Achtsamkeit basierendes Therapieprogramm „Mindfulness based stress reduction (MBSR)“.

Dabei handelt es sich um eine wissenschaftlich anerkannte, äußerst wirksame Methode um Stress und Schmerzen abzubauen (Saalfrank 2009:83).

Dabei wird ganz bewusst den aktuellen Erlebnisinhalten im Augenblicklichen ihres Geschehens neutrale, nicht wertende Aufmerksamkeit geschenkt mit dem Ziel dieses bewusste Gewahrsein möglichst in allen Lebenssituationen, angenehmen und unangenehmen aufrecht zu erhalten, bewusst, nicht wertend, im Hier und Jetzt.

Im Alltag kann das folgendes bedeuten: bewusstes Atmen, Gehen, Sitzen, Stehen und somit Bewusstheit bei der Verrichtung alltäglicher Dinge erlernt und in jeglichem Tun erlangt werden was zu mehr Energie und Lebensfreude verhelfen kann.

Teilnehmende von MBSR-Programmen berichten von positiven Veränderungen wie Verbesserung des Allgemeinzustandes, effektivere Bewältigung von Stresssituationen, erhöhte Fähigkeit sich zu entspannen, wachsendes Vertrauen und Akzeptanz in sich selbst, mehr Vitalität und Lebensfreude (Saalfrank 2009:85). Frau Dr. Eva Saalfrank beschreibt dies sehr anschaulich in ihrem Forschungsbericht über Projekte im Rahmen achtsamer Sterbekultur am Universitätsklinikum Heidelberg.

Um hilfreich zu sein und authentisch zu bleiben ist es wichtig, nicht zu vergessen, die eigene Seele zu nähren und dadurch einem Ausbrennen vorzubeugen. Eigene Gefühle, Glaubensmuster und Einstellungen zu Krankheit, Sterben und dem eigenen Tod zu reflektieren, kann eine Hilfestellung sein. Diese Reflexion geschieht nicht nur mit dem Verstand, sondern auch über Fühlen und Ausdrücken von Gefühlen (Saalfrank 2009:252)

Die Verbindung zu sich selbst nicht zu verlieren, zu den eigenen Bedürfnissen, Ängsten, aber auch Ressourcen und Glaubenssätzen ist fast die wichtigste Kraftquelle überhaupt (Saalfrank 2009:253) und ermöglicht auch echte Verbundenheit mit anderen (Saalfrank 2009:245).

5 Schlussfolgerungen und Diskussion

Aus der Literaturrecherche ergaben sich ganz zentrale Aussagen zum Thema. Der Psychiater und Psychotherapeut Dr. Heltzel Rudolf referierte über das Thema des Burn-out 2009 am 6. Bremer Kongress für Palliativmedizin und unterstrich sehr deutlich dass es keinen Zweifel gäbe was das Risiko des „Ausbrennens“ angeht.

Wer längerfristig mit Schwerkranken, Sterbenden und Trauernden arbeitet, geht dieses Risiko ein (Heltzel 2009:27) und wer nicht rechtzeitig auf die Notbremse drückt, kann am Ende nicht mehr Anteilnehmen am Leiden der Anvertrauten bis hin zur Abwertung des „nervenden Klientels“ (Schwikart 2002:18). Niemand, auch nicht die Vitalsten und Robustesten sind garantiert davor geschützt, jedoch reagieren nicht alle Individuen und Gruppen gleich. Manche Menschen überstehen auch schwere Belastungen relativ unbeschadet. Diese günstige persönliche „Ausstattung“, die Antonovsky Kohärenzgefühl nennt, erhöht eben die Wahrscheinlichkeit auch anspruchsvolle und belastende Aufgaben bewältigen zu können. Die Prävention von Burn-out muss in zwei Richtungen gehen. Zum einen haben die Rahmenbedingungen und Organisation der Arbeit großen Einfluss auf das Erleben von Stress, andererseits geht es auch um die Haltung und persönliche Einstellung der Pflegenden (Heltzel 2009:27).

Der wichtigste Schutzfaktor ist demnach das Team. Deshalb ist es wichtig der Teamarbeit eine große Bedeutung zu geben und auch Maßnahmen zur Erhaltung eines gesunden Teams zu fördern. Als weitere Schutzmaßnahmen wurde Humor und ein tragendes Privatleben genannt.

Ganz zentral ist die Selbstfürsorge, denn nur wer für sich selbst gut sorgt ist in der Lage auch für andere gut zu sorgen. Achtsamkeit und Wertschätzung, die eigenen Grenzen und Ängste anzusehen ist genauso hilfreich wie auch Angebote wie Meditationen, komplementäre Maßnahmen wie Atem- Musik- oder Kunsttherapie.

Stunden des Ausgleichs sind notwendig, das ganz andere was mit dem Tod nichts zu tun hat. Das kann für jeden etwas anderes sein: regelmäßige Aktivitäten wie Tanzkurs, Gartenarbeit, Kino, Sportverein, Chorsingen, Wanderungen oder auch spontane Freuden wie Essengehen, ein Bad nehmen, Musik hören. Des Weiteren gehören dazu auch grundlegende Dinge wie die Einhaltung der Arbeitszeiten, die

sorgfältige Planung von Freizeit und Urlaub bis hin zur gesunden Ernährung (Schwikart 2002:19).

Abschließend kann gesagt werden dass der sicherste Weg das eigene Ausbrennen zu fördern mit der Missachtung der eigenen Grenzen zu tun hat. Das kann bedeuten die eigene Begrenztheit zu verleugnen und sich selbst unbegrenzt hohe, unerreichbare, oder nur mit dauerndem Höchstaufwand erreichbare Ziele in der Arbeit zu setzen. Palliative Care bedeutet aber die dauernde Konfrontation mit unserer Endlichkeit und Begrenztheit unseres Wirkens. Deshalb beinhaltet das Engagement in diesem Feld nicht nur ein Risiko auszubrennen sondern auch einen Schutz davor (Heltzel 2009: 28).

6 Literaturverzeichnis

Bengel, Jürgen; Strittmatter, Regine; Willmann, Hildegard 2001: Was erhält Menschen gesund? Antonovskys Modell der Salutogenese-Diskussionsstand und Stellenwert. Köln: Forschung und Praxis der Gesundheitsförderung, Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung

Heltzel, Rudolf 2009: Burn-out. Gibt es eine Prävention? Abstract zum Vortrag im Rahmen des 6. Bremer Kongress für Palliativmedizin

Müller, Monika; Pfister, David; Markett, Sebastian; Jaspers, Birgit 2009: Wie viel Tod verträgt das Team? Eine bundesweite Befragung der Palliativstationen in Deutschland. In: Der Schmerz, H. 6, S. 600-608

Saalfrank, Eva Sabine 2009: Innehalten ist Zeitgewinn. Praxishilfe zu einer achtsamen Sterbekultur. Freiburg im Breisgau: Lambertus

Schwikart, Georg 2002: Wie viel Tod verträgt der Mensch? In: Böke, Hubert; Schwikart, Georg; Spohr Michael (Hg.): Wenn Sterbebegleitung an ihre Grenzen kommt. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus

Wenzel, Claudia 2011: Selbstsorge tut allen gut. In: Praxis Palliative Care, H. 10, S. 12-13

Widegger, Sonja; Schulc ,Eva; Them, Christa 2011: Emotionsarbeit in der End-of-Life Care. In: Pflegewissenschaft, H. 2, S.100-112

Zapf, Dieter; Mertini, Heidrun; Seifert ,Claudia; Vogt, Christoph; Isic, Amela; Fischbach, Andrea 2005: FEWS, Frankfurt Emotion Work Scales, Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit. Version 4.3.Frankfurt

7 Anhang

Darstellung der Daten

Tabelle 1: Aufteilung der Befragten nach Berufsbild

BERUFSBILD	Frequenz	%
KrankenpflegerIn	19	95%
PflegehelferIn	1	5%
anderes		0%
Total	20	100%

Tabelle 2: Aufteilung der Befragten nach Altersgruppen

ALTERSGRUPPEN	Frequenz	%
21-30	4	20%
31-40	11	55%
41-50	4	20%
51+ >	1	5%
Total	20	100%

Tabelle 3: Aufteilung der Befragten nach Geschlecht

GESCHLECHT	Frequenz	%
weiblich	20	100%
männlich		0%
Total	20	100%

Tabelle 4: Aufteilung der Befragten nach Herkunft

HERKUNFT	Frequenz	%
Europa	1	5%
Italien	19	95%
Nicht EU-Staat		0%
Total	20	100%

Tabelle 5: Aufteilung der Befragten nach Art der Ausbildung

AUSBILDUNG	Frequenz	%
Regionales Diplom	10	50%
Universitätsdiplom	5	25%
Laurea	5	25%
Total	20	100%

Tabella 6: Aufteilung der Befragten nach Weiterbildungskursen in Palliative Care

Weiterbildungskurse in Palliative Care >3 Monate	Frequenz	%
nein	14	70%
ja	6	30%
Total	20	100%

Tabelle 7: Aufteilung der Befragten nach Anzahl der Berufsjahre

Berufserfahrung:	Frequenz	%
<5 Jahre	3	15%
6-10 Jahre	7	35%
11-15 Jahre	5	25%
16-20 Jahre	2	10%
20 > Jahre	3	15%
Total	20	100%

EU 1: Wie groß ist Ihr Stellenumfang?	Frequenz	%
Weniger als 25%		0%
Ca. 25%	1	5%
Ca. 50%	5	25%
Ca. 75%	1	5%
Ca. 100% (Vollzeitstelle)	13	65%
Total	20	100%

EU 2: Wie viele Stunden arbeiten Sie durchschnittlich pro Tag?	Frequenz	%
Weniger als 2 Stunden täglich		0%
Zwischen 2 und 4 Stunden täglich	3	15%
Zwischen 4 und 6 Stunden täglich	2	10%
Zwischen 6 und 8 Stunden täglich	13	65%
Mehr als 8 Stunden täglich	2	10%
Total	20	100%

EU 3: Schätzen Sie bitte die durchschnittliche Zeit pro Arbeitstag ein, in der Sie in der Sie insgesamt im Kontakt (direkt oder am Telefon) mit Klienten stehen.	Frequenz	%
Weniger als 2 Stunden täglich	1	5%
Zwischen 2 und 4 Stunden täglich	5	25%
Zwischen 4 und 6 Stunden täglich	7	35%
Zwischen 6 und 8 Stunden täglich	7	35%
Mehr als 8 Stunden täglich		0%
Total	20	100%

EU 4: Wie lange dauern die einzelnen Kontakte mit den Klienten in der Regel durchschnittlich (zum Beispiel Gespräche mit oder Dienste am Klienten oder Kleingruppen)?	Frequenz	%
weniger als 5 Minuten		0%
Ca. 5-15 Minuten	2	10%
Ca. 15-30 Minuten	12	60%
Ca. 30-60 Minuten	6	30%
Ca. 1-2 Stunden		0%
Mehr als 2 Stunden		0%
Total	20	100%

EN 1: Entsprechende Regeln wurden mir von meinem Vorgesetzten mitgeteilt.		
	Frequenz	%
Trifft vollständig zu		
Trifft eher zu	2	10%
Trifft teilweise zu	9	45%
Trifft eher nicht zu	3	15%
Trifft gar nicht zu	6	30%
Total	20	100%

EN 2: Entsprechende Regeln wurden in betrieblichen Weiterbildungsmaßnahmen vermittelt.		
	Frequenz	%
Trifft vollständig zu		0%
Trifft eher zu	3	15%
Trifft teilweise zu	12	60%
Trifft eher nicht zu	5	25%
Trifft gar nicht zu	.	
Total	20	100%

EN 3: Entsprechende Regeln wurden im Rahmen der beruflichen Ausbildung vermittelt.		
	Frequenz	%
Trifft vollständig zu	1	5%
Trifft eher zu	8	40%
Trifft teilweise zu	10	50%
Trifft eher nicht zu	1	5%
Trifft gar nicht zu		0%
Total	20	100%

EN 4: Entsprechende Regeln sind unausgesprochener Teil der Unternehmenskultur in unserem Betrieb („Man verhält sich eben so“).		
	Frequenz	%
Trifft vollständig zu	1	5%
Trifft eher zu	4	20%
Trifft teilweise zu	4	20%
Trifft eher nicht zu	3	15%
Trifft gar nicht zu	8	40%
Total	20	100%

EN 5: Die Einhaltung solcher Regeln ist notwendig, um beruflich Erfolg zu haben.		
	Frequenz	%
Trifft vollständig zu	4	20%
Trifft eher zu	6	30%
Trifft teilweise zu	3	15%
Trifft eher nicht zu	2	10%
Trifft gar nicht zu	5	25%
Total	20	100%

EN 6: Solche Regeln ergeben sich aus dem Berufsbild oder Berufsethos.		
	Frequenz	%
Trifft vollständig zu	6	30%
Trifft eher zu	7	35%
Trifft teilweise zu	5	25%
Trifft eher nicht zu	1	5%
Trifft gar nicht zu	1	5%
Total	20	100%

EN 7: Entsprechende Regeln ergeben sich aus den gesellschaftlichen Erwartungen an meine Arbeit.		
	Frequenz	%
Trifft vollständig zu	3	15%
Trifft eher zu	4	20%
Trifft teilweise zu	8	40%
Trifft eher nicht zu	1	5%
Trifft gar nicht zu	4	20%
Total	20	100%

EN 8: Solche Regeln habe ich mir selbst auferlegt.		
	Frequenz	%
Trifft vollständig zu	3	15%
Trifft eher zu	5	25%
Trifft teilweise zu	4	20%
Trifft eher nicht zu	3	15%
Trifft gar nicht zu	5	25%
Total	20	100%

EK 1 A ist von außen genau vorgeschrieben, ob und wann bestimmte Gefühle den Klienten gegenüber zu zeigen sind.

B kann selbst entscheiden, ob und wann bestimmte Gefühle den Klienten gegenüber gezeigt werden.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?		
	Frequenz	%
Genau wie der von A		0%
Ähnlich wie der von A		0%
Zwischen A und B	3	15%
Ähnlich wie der von B	13	65%
Genau wie der von B	4	20%
Total	20	100%

EK 2 Wie häufig können Sie selbst entscheiden, welche Gefühle Sie Ihren Klienten gegenüber zeigen?		
	Frequenz	%
Sehr selten/nie	1	5%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	2	10%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)		0%
Oft (mehrmals pro Tag)	10	50%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	7	35%
Total	20	100%

EK 3 Wie häufig kommt es vor, dass Sie im Kontakt mit den Klienten Gefühle auf eine ganz bestimmte Art und Weise zeigen müssen, damit Sie betrieblichen Vorgaben entsprechend handeln?		
	Frequenz	%
Sehr selten/nie	12	60%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	3	15%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	1	5%
Oft (mehrmals pro Tag)	4	20%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%

EK 4 Bei A ist der Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der Klienten von betrieblicher Seite streng geregelt.

Bei B ist der Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der Klienten von betrieblicher Seite kaum geregelt.

Welche der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?		
	Frequenz	%
Genau wie der von A		0%
Ähnlich wie der von A	1	5%
Zwischen A und B	2	10%
Ähnlich wie der von B	13	65%
Genau wie der von B	4	20%
Total	20	100%

E1 Zuneigung/Sympathie	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)		0%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	6	30%
Oft (mehrmals pro Tag)	5	25%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	9	45%
Total	20	100%
E2 Freude/Mitfreude	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	2	10%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	8	40%
Oft (mehrmals pro Tag)	8	40%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	2	10%
Total	20	100%
E3 Dankbarkeit	Frequenz	%
Sehr selten/nie	1	5%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	2	10%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	10	50%
Oft (mehrmals pro Tag)	5	25%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	2	10%
Total	20	100%
E4 Freundlichkeit	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)		0%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)		0%
Oft (mehrmals pro Tag)	3	15%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	17	85%
Total	20	100%
E5 Begeisterung	Frequenz	%
Sehr selten/nie	1	5%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	4	20%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	3	15%
Oft (mehrmals pro Tag)	10	50%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	2	10%
Total	20	100%
E6 Betroffenheit	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	4	20%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	8	40%
Oft (mehrmals pro Tag)	4	20%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	4	20%
Total	20	100%
E7 Ärger	Frequenz	%
Sehr selten/nie	13	65%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	3	15%

Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	3	15%
Oft (mehrmals pro Tag)		0%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	1	5%
Total	20	100%
E8 Enttäuschung	Frequenz	%
Sehr selten/nie	10	50%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	4	20%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	5	25%
Oft (mehrmals pro Tag)	1	5%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%
E9 Hoffnung	Frequenz	%
Sehr selten/nie	1	5%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	3	15%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	7	35%
Oft (mehrmals pro Tag)	8	40%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	1	5%
Total	20	100%
E10 Mitgefühl	Frequenz	%
Sehr selten/nie	3	15%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	1	5%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	2	10%
Oft (mehrmals pro Tag)	7	35%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	7	35%
Total	20	100%
E11 Aggression	Frequenz	%
Sehr selten/nie	18	90%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	2	10%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)		0%
Oft (mehrmals pro Tag)		0%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%
E12 Neutralität/Sachlichkeit	Frequenz	%
Sehr selten/nie	1	5%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	6	30%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	5	25%
Oft (mehrmals pro Tag)	5	25%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	3	15%
Total	20	100%

EP 1 Wie häufig kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie angenehme Gefühle gegenüber den Klienten zeigen müssen (zum Beispiel Freundlichkeit oder Sympathie)?	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)		0%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	1	5%
Oft (mehrmals pro Tag)	6	30%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	13	65%
Total	20	100%

EW 1 Wie häufig kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie weder positive noch negative Gefühle gegenüber den Klienten zeigen sollten (zum Beispiel Sachlichkeit ausdrücken müssen)?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	1	5%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	2	10%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	8	40%
Oft (mehrmals pro Tag)	6	30%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	3	15%
Total	20	100%

EV 1 Wie häufig kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie unangenehme Gefühle gegenüber den Klienten zeigen müssen (zum Beispiel Strenge oder Ärger, wenn Regeln nicht eingehalten werden)?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	17	85%
Selten (etwa 1x pro Woche)	2	10%
Gelegentlich (etwa 1x pro Tag)	1	5%
Oft (mehrmals pro Tag)		0%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%

EP 2 Wie häufig müssen Sie bei Ihrer Tätigkeit die Klienten in eine positive Stimmung versetzen (zum Beispiel erfreuen)?	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	3	15%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	7	35%
Oft (mehrmals pro Tag)	10	50%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%

EW 2 Wie häufig müssen Sie bei Ihrer Tätigkeit die Klienten in eine neutrale/sachliche Stimmung versetzen?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	2	10%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	2	10%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	12	60%
Oft (mehrmals pro Tag)	4	20%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%

EV 2 Wie häufig müssen Sie bei Ihrer Tätigkeit die Klienten in eine negative Stimmung versetzen (zum Beispiel beunruhigen/ängstigen)?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	14	70%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	5	25%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	1	5%
Oft (mehrmals pro Tag)		0%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%

EP 3 Wie häufig kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie den Klienten gegenüber – je nach Situation – verschiedenartige positive Gefühle zeigen müssen (zum Beispiel Freundlichkeit und Begeisterung und Hoffnung usw.)?	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	1	5%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	4	20%
Oft (mehrmals pro Tag)	10	50%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	5	25%
Total	20	100%

EV 3 Wie häufig kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie den Klienten gegenüber – je nach Situation – verschiedenartige negative Gefühle zeigen müssen (zum Beispiel Ärger und Enttäuschung und Strenge usw.)?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	14	70%
Selten (etwa x pro Woche)	5	25%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	1	5%
Oft (mehrmals pro Tag)		0%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%

<p>EP 4 A muss den Klienten gegenüber – wenn überhaupt – nur sehr oberflächliche positive Gefühle (zum Beispiel oberflächliche Freundlichkeit) zeigen. B muss den Klienten gegenüber auch intensive positive Gefühle (zum Beispiel Sympathie) zeigen.</p>		
Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?	Frequenz	%
Genau wie der von A	1	5%
Ähnlich wie der von A		0%
Zwischen A und B	2	10%
Ähnlich wie der von B	12	60%
Genau wie der von B	5	25%
Total	20	100%

EW 3 Bei A ist es in der Regel wichtig, gegenüber den Klienten den Ausdruck intensiver negativer oder positiver Gefühle zu vermeiden.
Bei B muss in der Regel gegenüber den Klienten der Ausdruck intensiver Gefühle nicht vermieden werden.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?	Frequenz	%
Genau wie der von A	1	5%
Ähnlich wie der von A	1	5%
Zwischen A und B	7	35%
Ähnlich wie der von B	8	40%
Genau wie der von B	3	15%
Total	20	100%

EV 4 A muss gegenüber den Klienten – wenn überhaupt – nur sehr oberflächliche negative Gefühle (zum Beispiel oberflächliche Strenge) zeigen.

B muss gegenüber den Klienten je nach Situation auch intensive negative Gefühle (zum Beispiel nachdrücklichen Ärger) zeigen.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?	Frequenz	%
Genau wie der von A		0%
Ähnlich wie der von A	13	65%
Zwischen A und B	3	15%
Ähnlich wie der von B	3	15%
Genau wie der von B	1	5%
Total	20	100%

EP 5 Wie häufig müssen Sie selbst beim Umgang mit Klienten positiv gestimmt wirken (zum Beispiel fröhlich)?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	3	15%
Selten (etwa 1 x pro Woche)		0%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	3	15%
Oft (mehrmals pro Tag)	10	50%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	4	20%
Total	20	100%

EW 4 Wie häufig müssen Sie selbst beim Umgang mit Klienten neutral und sachlich wirken?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	8	40%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	2	10%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	5	25%
Oft (mehrmals pro Tag)	4	20%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	1	5%
Total	20	100%

EV 5 Wie häufig müssen Sie selbst beim Umgang mit Klienten negativ gestimmt wirken (zum Beispiel ärgerlich)?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	17	85%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	3	15%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)		0%
Oft (mehrmals pro Tag)		0%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%

EV 6 A bringt den Klienten gegenüber überwiegend positive oder neutrale Gefühle zum Ausdruck.
B bringt den Klienten gegenüber positive und negative Gefühle zum Ausdruck.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?	Frequenz	%
Genau wie der von A	1	5%
Ähnlich wie der von A	11	55%
Zwischen A und B	5	25%
Ähnlich wie der von B	3	15%
Genau wie der von B		0%
Total	20	100%

EV 7 Wie häufig gehört es zu Ihrer Aufgabe, dass Sie den Klienten gegenüber sehr bestimmt und streng auftreten müssen (zum Beispiel bei starker Überschreitung bestimmter Regeln)?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	13	65%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	7	35%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)		0%
Oft (mehrmals pro Tag)		0%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%

EA 1 Wie häufig gehört es zu Ihrer Aufgabe, dass Sie sich den Klienten gegenüber verständnisvoll zeigen müssen?	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)		0%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	1	5%
Oft (mehrmals pro Tag)	5	25%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	14	70%
Total	20	100%

EA 2 Wie häufig gehört es zu Ihrer Aufgabe, dass Sie den Klienten gegenüber Mitgefühl ausdrücken müssen?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	3	15%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	1	5%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	1	5%
Oft (mehrmals pro Tag)	9	45%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	6	30%
Total	20	100%

EA 3 Bei A ist es für die erfolgreiche Bewältigung der Arbeitsaufgaben wichtig, an den momentanen Gefühlen des Klienten Anteil zu nehmen (zum Beispiel sich mit dem Klienten zu freuen oder zu ärgern).

Bei B können die Arbeitsaufgaben erfolgreich bewältigt werden, unabhängig davon, ob man an den Gefühlen der Klienten Anteil nimmt.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?	Frequenz	%
Genau wie der von A	2	10%
Ähnlich wie der von A	12	60%
Zwischen A und B	1	5%
Ähnlich wie der von B	5	25%
Genau wie der von B		0%
Total	20	100%

EA 4 Wie häufig kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass man die eigenen Gefühle den momentanen Gefühlen des Klienten anpassen muss?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	2	10%
Selten (etwa 1x pro Woche)	6	30%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	6	30%
Oft (mehrmals pro Tag)	5	25%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	1	5%
Total	20	100%

ES 1 Wie häufig ist es bei Ihrer Tätigkeit erforderlich, sich in die Klienten einzufühlen?	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	3	15%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	4	20%
Oft (mehrmals pro Tag)	6	30%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	7	35%
Total	20	100%

ES 2 Wie häufig ist es für Ihre Tätigkeit von Bedeutung zu wissen, wie sich die Klienten momentan fühlen?	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)		0%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	1	5%
Oft (mehrmals pro Tag)	7	35%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	12	60%
Total	20	100%

ES 3 Wie häufig gehört es zu Ihrer Arbeit, sich in die Klienten hineinzuversetzen?	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	1	5%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	6	30%
Oft (mehrmals pro Tag)	5	25%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	8	40%
Total	20	100%

ES 4 Bei A ist es für die erfolgreiche Bewältigung der Arbeitsaufgaben wichtig, die momentanen Gefühle der Klienten zu kennen.

Bei B können die Arbeitsaufgaben erfolgreich bewältigt werden, unabhängig davon, ob man die Gefühle der Klienten kennt.

Welche der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?	Frequenz	%
Genau wie der von A	11	55%
Ähnlich wie der von A	8	40%
Zwischen A und B	1	5%
Ähnlich wie der von B		0%
Genau wie der von B		0%
Total	20	100%

ED 1 Wie häufig kommt es vor, dass man an Ihrem Arbeitsplatz Gefühle unterdrücken muss, um nach außen hin „neutral“ zu erscheinen?	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	5	25%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	10	50%
Oft (mehrmals pro Tag)	4	20%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	1	5%
Total	20	100%

ED 2 Für die Arbeit von A ist es sehr wichtig, eigene aufkommende Gefühle den Klienten gegenüber zu verbergen.

Für die Arbeit von B ist es von geringerer Bedeutung, eigene aufkommende Gefühle den Klienten gegenüber zu verbergen.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?	Frequenz	%
Genau wie der von A	2	10%
Ähnlich wie der von A	3	15%
Zwischen A und B	11	55%
Ähnlich wie der von B	4	20%
Genau wie der von B		0%
Total	20	100%

ED 3 Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, dass man nach außen hin Gefühle zeigen muss, die nicht mit dem übereinstimmen, was man momentan gegenüber den Klienten fühlt?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	2	10%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	6	30%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	10	50%
Oft (mehrmals pro Tag)	2	10%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%

ED 4 Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, dass man nach außen hin angenehme Gefühle (zum Beispiel Freundlichkeit) oder unangenehme Gefühle (zum Beispiel Strenge) zeigen muss, während man innerlich gleichgültig ist?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	5	25%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	8	40%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	6	30%
Oft (mehrmals pro Tag)	1	5%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%

ED 5 Wie oft kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie nach außen hin Gefühle zeigen müssen, die mit Ihren eigentlichen Gefühlen nicht übereinstimmen?	Frequenz	%
Sehr selten/nie		0%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	12	60%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	6	30%
Oft (mehrmals pro Tag)	1	5%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	1	5%
Total	20	100%

EH 1 Erlaubt es Ihre Arbeit, Gespräche mit den Klienten zu beenden, wenn Sie es für richtig erachten?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	2	10%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	2	10%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	9	45%
Oft (mehrmals pro Tag)	7	35%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%

EH 2 A kann Gespräche mit den Klienten nur beenden, wenn es dem Wunsch der Klienten entspricht.
 B kann Gespräche mit den Klienten nach eigenem Ermessen beenden.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?	Frequenz	%
Genau wie der von A	3	15%
Ähnlich wie der von A	1	5%
Zwischen A und B	12	60%
Ähnlich wie der von B	3	15%
Genau wie der von B	1	5%
Total	20	100%

EH 3 Wie häufig können Sie die Dauer, während der Sie sich den Klienten zuwenden, unabhängig von den Bedürfnissen der Klienten selbst bestimmen?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	1	5%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	2	10%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	9	45%
Oft (mehrmals pro Tag)	7	35%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)	1	5%
Total	20	100%
EH 4 Wie häufig kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, dass der Kontakt mit den Klienten in einer von der Organisation vorgegebenen Zeit abgewickelt werden muss?	Frequenz	%
Sehr selten/nie	3	15%
Selten (etwa 1 x pro Woche)	3	15%
Gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	6	30%
Oft (mehrmals pro Tag)	8	40%
Sehr oft (mehrmals pro Stunde)		0%
Total	20	100%

FEWS

**Frankfurt Emotion Work
Scales**

**Dieter Zapf, Heidrun Mertini, Claudia Seifert, Christoph Vogt,
Amela Isic & Andrea Fischbach**

Version 4.3

Frankfurt: April 2005

7.1.1.1 FEWS - Frankfurt Emotion Work Scales

**Frankfurter Skalen zur
Emotionsarbeit**

Dieter Zapf, Heidrun Mertini, Claudia
Seifert, Christoph Vogt & Amela Isic &
Andrea Fischbach

Version 4.3

Frankfurt: April 2005

Literatur:

Dormann, C., Zapf, D., & Isic, A. (2002). Emotionale Arbeitsanforderungen und ihre Konsequenzen bei Call Center-Arbeitsplätzen. **Zeitschrift für Arbeits- & Organisationspsychologie**, **46**, 201-215.

Fischbach, A., Meyer-Gomes, K., Zapf, D., & Rank, J. (2006). Emotion work across cultures: A comparison between the United States and Germany. In W. J. Zerbe, N. Ashkanasy, & C. Härtel (Eds.) **Research on Emotions in Organizations, Volume 2: Individual and organizational perspectives on emotion management and display** (pp. 193-217), Elsevier JAI, Oxford, UK.

Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, **15**, 1-28.

Zapf, D., Isic, A., Bechtoldt, M., & Blau, P. (2003). What is typical for call centre jobs? Job characteristics, and service interactions in different call centres. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, **12**, 311-340.

Zapf, D., Isic, A., Fischbach, A. & Dormann, C. (2003). Emotionsarbeit in Dienstleistungsberufen. Das Konzept und seine Implikationen für die Personal- und Organisationsentwicklung. In Hamborg, K.-C. & Holling, H. (Hrsg.). **Innovative Personal- und Organisationsentwicklung** (S. 266-288). Göttingen: Hogrefe.

Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H. & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. **Psychology & Health**, **16**, 527-545.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and the development of an instrument. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, **8**, 371-400.

FEWS - enthält folgende**Skalen:**

<i>Häufigkeit positiver Emotionen</i>	EP 1 - EP 5	Ep1 ep2 ep3, ep5, e1, e2, e3, e4, e5
<i>Häufigkeit negativer Emotionen</i>	EV 1 - EV 7	Ev1 – ev5, e7, e8, e11
<i>Häufigkeit neutraler Emotionen</i>	EW 1 - EW 4	Ew1, ew2, ew4, e12
<i>Häufigkeit bestimmter Emotionen</i>	E 1 - E 12	
<i>Sensitivitätsanforderungen</i>	ES 1 - ES 4	Es1-es4
<i>Emotionale Anteilnahme</i>	EA 1 - EA 4	E6, e9, e10
<i>Emotionsbezogene Kontrolle</i>	EK 1 - EK 4	Ek1-ek4
<i>Interaktionsspielraum</i>	EH 1 - EH4	EH1 – EH4
<i>Emotionale Dissonanz</i>	ED 1 - ED 5	Ed1-ed5
<i>Emotionsbezogene Normen</i>	EN 1 - EN 8	Single items
<i>Umfang des Klientenkontaktes</i>	EU 1 - EU 4	Single items

Im folgenden Fragebogen geht es um die spezifischen Anforderungen bei der Arbeit mit anderen Menschen, die in den Fragen „Klienten“ genannt werden. Dies meint beispielsweise bei:

- Verkäufern - Klienten: *Kunden*
- Erziehern - Klienten: *Kinder, Jugendliche*
- Krankenschwestern- Klienten: *Patienten*
- Rechtsanwälten - Klienten: *Klienten*

Diese Anforderungen an Sie sind aber **unabhängig von Ihrer Person**, d.h. sie werden an **jeden gestellt, der diese Arbeit übernimmt**. Deshalb bitten wir Sie, die folgenden Fragen so auszufüllen, dass Kolleginnen oder Kollegen, welche die gleiche Arbeit ausführen, auch die gleichen oder sehr ähnliche Antworten geben würden.

Der Fragebogen wurde für verschiedene Berufe im Dienstleistungsbereich entwickelt. Daher könnten Ihnen einzelne Fragen in Bezug auf Ihre Arbeit unpassend erscheinen. Wir bitten Sie dennoch, **alle Fragen so zu beantworten, wie es am ehesten für Ihre Arbeit zutrifft**.

EN 1 bis EN 8: An vielen Arbeitsplätzen mit Klientenkontakt muss man mit den eigenen Gefühlen und denen der Klienten auf ganz bestimmte Weise umgehen, damit anstehende Arbeitsaufgaben erfolgreich bewältigt werden können. Allerdings ist dies je nach Betrieb unterschiedlich geregelt. Wie ist das bei Ihnen?

	trifft vollständig zu	trifft eher zu	trifft teilweise zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
EN 1 Entsprechende Regeln wurden mir von meinem Vorgesetzten mitgeteilt.	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5
EN 2 Entsprechende Regeln wurden in betrieblichen Weiterbildungsmaßnahmen vermittelt.	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5
EN 3 Entsprechende Regeln wurden im Rahmen der beruflichen Ausbildung vermittelt.	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5
EN 4 Entsprechende Regeln sind unausgesprochener Teil der Unternehmenskultur in unserem Betrieb („Man verhält sich eben so“).	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5
EN 5 Die Einhaltung solcher Regeln ist notwendig, um beruflich Erfolg zu haben.	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5
EN 6 Solche Regeln ergeben sich aus dem Berufsbild oder dem Berufsethos.	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5
EN Entsprechende Regeln ergeben sich aus den					

	trifft voll- ständig zu	trifft eher zu	trifft teil- weise zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
7 gesellschaftlichen Erwartungen an meine Arbeit.	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5
EN Solche Regeln habe ich mir selbst auferlegt. 8	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5

EK 1 bis EK 4: Arbeitsplätze mit Klientenkontakt unterscheiden sich darin, wie streng der Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der Klienten von außen geregelt ist. Kreuzen Sie bitte bei den folgenden Fragen an, welcher der beschriebenen Arbeitsplätze Ihrem am ähnlichsten ist, bzw. wie häufig es solche Vorgaben gibt.

EK 1 A ist **von außen genau vorgeschrieben**, ob und wann bestimmte Gefühle den Klienten gegenüber zu zeigen sind.
B kann **selbst entscheiden**, ob und wann bestimmte Gefühle den Klienten gegenüber gezeigt werden.
Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

- genau wie der von A () 1
- ähnlich wie der von A () 2
- zwischen A und B () 3
- ähnlich wie der von B () 4
- genau wie der von B () 5

EK 2 Wie häufig können Sie **selbst entscheiden**, welche Gefühle Sie Ihren Klienten gegenüber zeigen?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

EK 3 Wie häufig kommt es vor, dass Sie im Kontakt mit den Klienten Gefühle auf eine **ganz bestimmte Art und Weise** zeigen müssen, damit Sie betrieblichen Vorgaben entsprechend handeln?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

EK 4 Bei A ist der Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der Klienten **von betrieblicher Seite streng geregelt.**

Bei B ist der Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der Klienten **von betrieblicher Seite kaum geregelt.**

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

- genau wie der von A () 1
- ähnlich wie der von A () 2
- zwischen A und B () 3
- ähnlich wie der von B () 4
- genau wie der von B () 5

E 1 bis E 12: Um den Anforderungen und Erwartungen, die im Umgang mit Klienten gestellt werden, gerecht zu werden, müssen häufig ganz bestimmte Gefühle den Klienten gegenüber ausgedrückt werden. Kreuzen Sie bitte in der folgenden Tabelle an, wie häufig Sie bei Ihrer Arbeit die aufgeführten Gefühle den Klienten gegenüber zeigen müssen.

	sehr selten/nie	selten (etwa 1 x pro Woche)	gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	oft (mehrmals pro Tag)	sehr oft (mehrmals pro Stunde)
E 1 Zuneigung/Sympathie					
E 2 Freude/Mitfreude					
E 3 Dankbarkeit					
E 4 Freundlichkeit					
E 5 Begeisterung					
E 6 Betroffenheit					

E 7 Ärger					
E 8 Enttäuschung					
E 9 Hoffnung					
E 10 Mitgefühl					
E 11 Aggression					
E 12 Neutralität/Sachlichkeit					

EP (1-5), EV (1-7) und EW (1-4): Bei den folgenden Fragen geht es um die Gefühlsqualitäten (positive, negative, neutrale), die von Ihnen im Umgang mit Klienten ausgedrückt werden.

EP 1 Wie häufig kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie **angenehme Gefühle** gegenüber den Klienten zeigen müssen (zum Beispiel Freundlichkeit oder Sympathie)?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

EW 1 Wie häufig kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie **weder positive noch negative Gefühle** gegenüber den Klienten zeigen sollten (zum Beispiel Sachlichkeit ausdrücken müssen)?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

EV 1 Wie häufig kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie **unangenehme Gefühle** gegenüber den Klienten zeigen müssen (zum Beispiel Strenge oder Ärger, wenn Regeln nicht eingehalten werden)?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

EP 2 Wie häufig müssen Sie bei Ihrer Tätigkeit die Klienten in eine **positive Stimmung** versetzen (zum Beispiel erfreuen)?

sehr selten/nie () 1

selten (etwa 1 x pro Woche) () 2

gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

EW 2 Wie häufig müssen Sie bei Ihrer Tätigkeit die Klienten in eine **neutrale/sachliche Stimmung** versetzen?

sehr selten/nie () 1

selten (etwa 1 x pro Woche) () 2

gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

EV 2 Wie häufig müssen Sie bei Ihrer Tätigkeit die Klienten in eine **negative Stimmung** versetzen (zum Beispiel beunruhigen/ängstigen)?

sehr selten/nie () 1

selten (etwa 1 x pro Woche) () 2

gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

EP 3 Wie häufig kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie den Klienten gegenüber - je nach Situation - **verschiedenartige positive Gefühle** zeigen müssen (zum Beispiel Freundlichkeit *und* Begeisterung *und* Hoffnung usw.)?

sehr selten/nie () 1

- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

EV 3 Wie häufig kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie den Klienten gegenüber - je nach Situation - **verschiedenartige negative Gefühle** zeigen müssen (zum Beispiel Ärger *und* Enttäuschung *und* Strenge usw.)?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

EP 4 A muss den Klienten gegenüber - wenn überhaupt - nur sehr **oberflächliche positive Gefühle** (zum Beispiel oberflächliche Freundlichkeit) zeigen.

B muss den Klienten gegenüber auch **intensive positive Gefühle** (zum Beispiel Sympathie) zeigen.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

- genau wie der von A () 1
- ähnlich wie der von A () 2
- zwischen A und B () 3
- ähnlich wie der von B () 4
- genau wie der von B () 5

EW 3 Bei A ist es in der Regel wichtig, gegenüber den Klienten den Ausdruck **intensiver negativer oder positiver Gefühle zu vermeiden**.

Bei B muss in der Regel gegenüber den Klienten der Ausdruck intensiver Gefühle **nicht vermieden werden**.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

- genau wie der von A () 1
- ähnlich wie der von A () 2
- zwischen A und B () 3
- ähnlich wie der von B () 4
- genau wie der von B () 5

EV 4 A muss gegenüber den Klienten – wenn überhaupt - nur sehr **oberflächliche negative Gefühle** (zum Beispiel oberflächliche Strenge) zeigen.

B muss gegenüber den Klienten je nach Situation auch **intensive negative Gefühle** (zum Beispiel nachdrücklichen Ärger) zeigen.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

- genau wie der von A () 1
- ähnlich wie der von A () 2
- zwischen A und B () 3
- ähnlich wie der von B () 4
- genau wie der von B () 5

EP 5 Wie häufig müssen **Sie selbst** beim Umgang mit Klienten **positiv gestimmt wirken** (zum Beispiel fröhlich)?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

EW 4 Wie häufig müssen **Sie selbst** beim Umgang mit Klienten **neutral und sachlich wirken**?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

EV 5 Wie häufig müssen **Sie selbst** beim Umgang mit Klienten **negativ gestimmt wirken** (zum Beispiel ärgerlich)?

sehr selten/nie () 1

selten (etwa 1 x pro Woche) () 2

gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

EV 6 A bringt den Klienten gegenüber überwiegend **positive oder neutrale** Gefühle zum Ausdruck.

B bringt den Klienten gegenüber **positive und negative** Gefühle zum Ausdruck.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

genau wie der von A () 1

ähnlich wie der von A () 2

zwischen A und B () 3

ähnlich wie der von B () 4

genau wie der von B () 5

EV 7 Wie häufig gehört es zu Ihrer Aufgabe, dass Sie den Klienten gegenüber sehr bestimmt und **streng** auftreten müssen (zum Beispiel bei starker Überschreitung bestimmter Regeln)?

sehr selten/nie () 1

selten (etwa 1 x pro Woche) () 2

gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

EA (1-4), ES (1-4), ED (1-5) und EH (1-4): Arbeitsplätze mit Klientenkontakt unterscheiden sich darin, wie stark man auf die Gefühle der Klienten eingehen muss, und wie stark man die eigenen Gefühle kontrollieren sollte, um den Anforderungen der Tätigkeit gerecht werden zu können. Kreuzen Sie bitte bei den folgenden Fragen an, welcher der beschriebenen Arbeitsplätze Ihrem am ähnlichsten ist, bzw. wie häufig es solche Anforderungen bei Ihrer Tätigkeit gibt.

EA 1 Wie häufig gehört es zu Ihrer Aufgabe, dass Sie sich den Klienten gegenüber **verständnisvoll** zeigen müssen?

sehr selten/nie () 1

selten (etwa 1 x pro Woche) () 2

gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

EA 2 Wie häufig gehört es zu Ihrer Aufgabe, dass Sie den Klienten gegenüber **Mitgefühl** ausdrücken müssen?

sehr selten/nie () 1

selten (etwa 1 x pro Woche) () 2

gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

EA 3 Bei A ist es für die erfolgreiche Bewältigung der Arbeitsaufgaben wichtig, an den momentanen Gefühlen der Klienten **Anteil zu nehmen** (zum Beispiel sich mit dem Klienten zu freuen oder zu ärgern).

Bei B können die Arbeitsaufgaben erfolgreich bewältigt werden, **unabhängig davon**, ob man an den Gefühlen der Klienten Anteil nimmt.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

genau wie der von A () 1

ähnlich wie der von A () 2

zwischen A und B () 3

ähnlich wie der von B () 4

genau wie der von B () 5

EA 4 Wie häufig kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass man **die eigenen Gefühle** den momentanen Gefühlen des Klienten **anpassen** muss?

sehr selten/nie () 1

selten (etwa 1 x pro Woche) () 2

gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

ES 1 Wie häufig ist es bei Ihrer Tätigkeit erforderlich, sich **in die Klienten einzufühlen**?

sehr selten/nie () 1

selten (etwa 1 x pro Woche) () 2

gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

ES 2 Wie häufig ist es für Ihre Tätigkeit von Bedeutung zu **wissen, wie sich die Klienten momentan fühlen**?

sehr selten/nie () 1

selten (etwa 1 x pro Woche) () 2

gelegentlich (1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

ES 3 Wie häufig gehört es zu Ihrer Arbeit, sich in die Klienten **hineinzuversetzen**?

sehr selten/nie () 1

selten (etwa 1 x pro Woche) () 2

gelegentlich (1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

ES 4 Bei A ist es für die erfolgreiche Bewältigung der Arbeitsaufgaben wichtig, die momentanen Gefühlen der Klienten **zu kennen**.

Bei B können die Arbeitsaufgaben erfolgreich bewältigt werden, **unabhängig davon**, ob man die Gefühle der Klienten kennt.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

genau wie der von A () 1

ähnlich wie der von A () 2

zwischen A und B () 3

ähnlich wie der von B () 4

genau wie der von B () 5

ED 1 Wie häufig kommt es vor, dass man an Ihrem Arbeitsplatz **Gefühle unterdrücken muss**, um nach außen hin „neutral“ zu erscheinen?

sehr selten/nie () 1

selten (etwa 1 x pro Woche) () 2

gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

ED 2 Für die Arbeit von A ist es **sehr wichtig**, eigene **aufkommende Gefühle** den Klienten gegenüber **zu verbergen**.

Für die Arbeit von B ist es **von geringerer Bedeutung**, eigene aufkommende Gefühle den Klienten gegenüber zu verbergen.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

genau wie der von A () 1

ähnlich wie der von A () 2

- zwischen A und B () 3
ähnlich wie der von B () 4
genau wie der von B () 5

ED 3 Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, dass man nach außen hin Gefühle zeigen muss, **die nicht mit dem übereinstimmen, was man momentan gegenüber den Klienten fühlt?**

- sehr selten/nie () 1
selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
oft (mehrmals pro Tag) () 4
sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

ED 4 Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, dass man nach außen hin angenehme Gefühle (zum Beispiel Freundlichkeit) oder unangenehme Gefühle (zum Beispiel Strenge) zeigen muss, **während man innerlich gleichgültig ist?**

- sehr selten/nie () 1
selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
oft (mehrmals pro Tag) () 4
sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

ED 5 Wie oft kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie nach außen hin Gefühle zeigen müssen, **die mit Ihren eigentlichen Gefühlen nicht übereinstimmen?**

- sehr selten/nie () 1
selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
oft (mehrmals pro Tag) () 4
sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

EH 1 Erlaubt es Ihre Arbeit, Gespräche mit den Klienten zu beenden, **wenn Sie es für richtig erachten?**

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

EH 2 A kann Gespräche mit den Klienten **nur** beenden, wenn es dem **Wunsch der Klienten** entspricht.

B kann Gespräche mit den Klienten **nach eigenem Ermessen** beenden.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

- genau wie der von A () 1
- ähnlich wie der von A () 2
- zwischen A und B () 3
- ähnlich wie der von B () 4
- genau wie der von B () 5

EH 3 Wie häufig können Sie die Dauer, während der Sie sich den Klienten zuwenden, unabhängig von den Bedürfnissen der Klienten **selbst bestimmen**?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde)() 5

EH 4 Wie häufig kommt es an ihrem Arbeitsplatz vor, dass der Kontakt mit den Klienten in einer **von der Organisation vorgegebenen Zeit** abgewickelt werden muss?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3

oft (mehrmals pro Tag) () 4

sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

EU (1-4): Bei den abschließenden Fragen geht es um den zeitlichen Umfang, den Sie bei Ihrer Tätigkeit Umgang mit Klienten haben.

EU 1 Wie groß ist Ihr **Stellenumfang**?

weniger als 25 % () 1

ca. 25% () 2

ca. 50% () 3

ca. 75% () 4

ca. 100% (Vollzeitstelle) () 5

EU 2 Wie viele Stunden arbeiten Sie **durchschnittlich pro Tag**?

weniger als 2 Stunden täglich () 1

zwischen 2 und 4 Stunden täglich () 2

zwischen 4 und 6 Stunden täglich () 3

zwischen 6 und 8 Stunden täglich () 4

mehr als 8 Stunden täglich () 5

EU 3 Schätzen Sie bitte die durchschnittliche Zeit **pro Arbeitstag** ein, in der Sie **insgesamt im Kontakt (direkt oder am Telefon) mit Klienten** stehen.

weniger als 2 Stunden täglich () 1

zwischen 2 und 4 Stunden täglich () 2

zwischen 4 und 6 Stunden täglich () 3

zwischen 6 und 8 Stunden täglich () 4

mehr als 8 Stunden täglich () 5

EU 4 Wie lange dauern die **einzelnen Kontakte** mit den Klienten in der Regel **durchschnittlich** (zum Beispiel Gespräche mit oder Dienste am Klienten oder Klientengruppen)?

- weniger als 5 Minuten () 1
- ca. 5 – 15 Minuten () 2
- ca. 15 – 30 Minuten () 3
- ca. 30 – 60 Minuten () 4
- ca. 1 – 2 Stunden () 5
- mehr als 2 Stunden () 6