

# Inhalt

|               |   |
|---------------|---|
| Vorwort ..... | 6 |
|---------------|---|

## Teil A: Grundlagen und Prävention

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| <b>1</b>     | Besonderheiten pflegerischer Tätigkeit .....                                | 8  |
| <b>1.1</b>   | Alleinstellungsmerkmal professioneller Pflege .....                         | 10 |
| <b>1.2</b>   | Ethische Aspekte .....  | 11 |
| <b>1.3</b>   | Emotions- und Gefühlsarbeit .....   | 14 |
| <b>1.4</b>   | Schattenarbeit .....  | 18 |
| <b>1.5</b>   | Frühe Konfrontation mit Leid .....  | 19 |
| <b>2</b>     | Begriffsklärung: Stress, Burnout, Helfersyndrom,<br>Work-Life-Balance ..... | 20 |
| <b>3</b>     | Stress und Burnout begünstigende Faktoren .....                             | 28 |
| <b>3.1</b>   | Nähe und Distanz .....  | 28 |
| <b>3.2</b>   | Ekel .....  | 33 |
| <b>3.3</b>   | Angst, Aggression und Abwehr .....  | 35 |
| <b>3.3.1</b> | Angst .....   | 35 |
| <b>3.3.2</b> | Aggression .....  | 36 |
| <b>3.3.3</b> | Abwehr, Abwehrmechanismen .....   | 38 |
| <b>3.4</b>   | Macht und Hierarchie .....  | 39 |
| <b>3.4.1</b> | Macht und Ohnmacht .....  | 39 |
| <b>3.4.2</b> | Hierarchie .....  | 41 |
| <b>3.5</b>   | Sexuelle Belästigung – Sonderfall Pflege .....                              | 43 |
| <b>3.5.1</b> | Berufsbedingte Grenzüberschreitung .....                                    | 43 |
| <b>3.5.2</b> | Sexuelle Übergriffe durch Pflegebedürftige .....                            | 44 |
| <b>3.6</b>   | Gewalt in der Pflege .....  | 46 |
| <b>3.6.1</b> | Strukturelle Gewalt .....   | 47 |
| <b>3.6.2</b> | Kulturelle Gewalt .....   | 48 |
| <b>3.6.3</b> | Personale Gewalt .....  | 49 |
| <b>3.6.4</b> | Funktionale oder fürsorgliche Gewalt .....                                  | 50 |
| <b>3.6.5</b> | Faktoren, die Gewaltverhalten begünstigen .....                             | 51 |

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 3.7   | Mobbing – Gewalt gegen Kolleginnen .....   | 53  |
| 3.7.1 | Definition .....   | 53  |
| 3.7.2 | Beschreibung und Ziel .....  | 53  |
| 3.7.3 | Hintergründe und Alarmsignale .....  | 54  |
| 4     | Stress .....   | 56  |
| 4.1   | Was ist Stress? .....  | 56  |
| 4.1.1 | Positiver und negativer Stress .....   | 57  |
| 4.1.2 | Akuter und chronischer Stress .....  | 58  |
| 4.2   | Stressreaktionen als Warnsignale .....   | 59  |
| 4.3   | Stressmodelle .....  | 62  |
| 4.3.1 | Physiologische Stressforschung: Hans Selye .....                                 | 62  |
| 4.3.2 | Psychologische Stressforschung: Richard Lazarus .....                            | 63  |
| 4.4   | Ursachen von Stress .....  | 65  |
| 5     | Burnout .....  | 67  |
| 5.1   | Grundlagen der Burnout-Entstehung .....  | 67  |
| 5.1.1 | Das Bedürfnis nach Autonomie und Kontrolle .....                                 | 68  |
| 5.1.2 | Stress erster und zweiter Ordnung .....  | 70  |
| 5.1.3 | Flüchten oder Standhalten? .....   | 72  |
| 5.1.4 | Idealbild als Ansporn .....  | 73  |
| 5.1.5 | Anspruch und Wirklichkeit .....  | 74  |
| 5.1.6 | Nicht-Verarbeitung von Misserfolgen .....  | 75  |
| 5.2   | Erleben bei fortgeschrittenem Burnout .....                                      | 79  |
| 5.2.1 | Die Situation scheint ausweglos .....  | 79  |
| 5.2.2 | Das Zusammenspiel von Sensibilität, äußerer Stärke<br>und innerer Peitsche ..... | 82  |
| 5.3   | Dispositionsfaktoren .....   | 85  |
| 5.3.1 | Disponierende Persönlichkeitsmerkmale .....                                      | 85  |
| 5.3.2 | Disponierende Umweltfaktoren .....   | 87  |
| 5.4   | Symptome des Burnout nach Kategorien .....                                       | 93  |
| 6     | Prävention und Gegenmaßnahmen: Work-Life-Balance .....                           | 101 |
| 6.1   | Organisations- und Personalentwicklung .....                                     | 102 |
| 6.1.1 | Organisationsentwicklung .....   | 103 |
| 6.1.2 | Personalentwicklung .....  | 111 |

|              |  |     |
|--------------|--|-----|
| <b>6.2</b>   | Soziale und kollegiale Unterstützung .....                               | 113 |
| <b>6.2.1</b> | Neueinweisung und Praxisanleitung .....                                  | 113 |
| <b>6.2.2</b> | Kollegiale Beratung .....  | 114 |
| <b>6.2.3</b> | Ethikberatung .....  | 114 |
| <b>6.2.4</b> | Supervision .....  | 116 |
| <b>6.3</b>   | Individuelle Prävention .....  | 123 |
| <b>6.3.1</b> | Berufliche Prävention oder:<br>Was bedeutet professionell pflegen? ..... | 125 |
| <b>6.3.2</b> | Systematische Bestandsaufnahme .....                                     | 128 |
| <b>6.3.3</b> | Copingstrategien .....   | 131 |
| <b>6.3.4</b> | Bewältigungsansatz bei Burnout .....                                     | 133 |
|              | Exkurs: Ist Burnout eine Depression? .....                               | 144 |
| <b>6.4</b>   | Gesellschaftspolitische Überlegungen .....                               | 146 |

## Teil B: Tests und Modelle

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| <b>7</b>   | Tests zur Stressbelastung .....                                      | 147 |
| <b>7.1</b> | Stressbarometer .....  | 147 |
| <b>7.2</b> | Fragebogen zur Stressintensität .....                                | 150 |
| <b>7.3</b> | Zeitdiebetest + Zeitgewinn-Regeln .....                              | 153 |
| <b>8</b>   | Modelle zu Burnout .....   | 155 |
| <b>8.1</b> | Übersicht der Symptome des<br>Burnout-Syndroms nach M. Burisch ..... | 156 |
| <b>8.2</b> | Phasenmodelle im Vergleich .....                                     | 160 |
| <b>8.3</b> | Der Burnout-Indikator .....  | 161 |

## Teil C: Glossar