

Stressbewältigung in pflegenden Berufen: Eine empirisch basierte Typologie

Management Summary

Ingo Klingenberg

Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, Lehrstuhl für BWL, insb. Arbeit, Personal und Organisation, Universitätsstraße 1, D - 40225 Düsseldorf, Tel.: 0211 81-14814, E-Mail: Ingo.Klingenberg@hhu.de

Univ.-Prof. Dr. Stefan Süß

Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, Lehrstuhl für BWL, insb. Arbeit, Personal und Organisation, Universitätsstraße 1, D - 40225 Düsseldorf, E-Mail: Stefan.Suess@hhu.de

Hintergrund und Ziel der Studie

Das Thema **Arbeitsstress** findet in den letzten Jahren große Aufmerksamkeit in politischen und medialen Debatten. Insbesondere lässt sich dies dadurch begründen, dass psychische Erkrankungen eine der häufigsten Ursachen für Krankschreibungen sind, die zudem durchschnittlich länger ausfallen als solche, die auf andere Ursachen zurückzuführen sind. Außerdem sind sie die häufigste Ursache für Frühverrentungen.

Insbesondere in **pflegenden Berufen**, gibt es eine überdurchschnittliche Zahl an Krankheitstagen aufgrund psychischer Erkrankungen. Dies lässt sich u. a. darauf zurückführen, dass Beschäftigte in pflegenden Berufen regelmäßig einer Vielzahl von Stressoren ausgesetzt sind. Darunter versteht man Reize, die die Gefahr erhöhen, Stressreaktionen, also das tatsächliche Erleben von Stress, z. B. in Form von Anspannung, zu erfahren. Typische Stressoren in pflegenden Berufen sind z. B. ein hohes Arbeitspensum, Rollenkonflikte oder Aggressionen durch Patienten. Arbeitsstress in pflegenden Berufen liegt auch im Fokus der Forschung. Dabei steht neben den Ursachen für und den Auswirkungen von Arbeitsstress auch die Stressbewältigung durch das Pflegepersonal im Vordergrund. Für die Stressbewältigung ist besonders die Frage relevant, was Pflegekräfte gesund hält und warum einige besser in einem belastenden Umfeld bestehen können als andere.

Vor diesem Hintergrund war das **Ziel der Studie**, die Stressbewältigung in pflegenden Berufen zu analysieren und eine empirisch basierte Stressbewältigungstypologie zu entwickeln.

Durchführung der Studie

Zwischen April und Juli 2018 wurden fünfzehn **leitfadengestützte Interviews** durchgeführt. Dazu wurden Pflegende, die in stationären Einrichtungen der Alten- und Krankenpflege arbeiten, interviewt. Um verschiedene Perspektiven zu erhalten wurde die Stichprobe anhand verschiedener Merkmale (Fach-/Hilfskräfte, Altersgruppen, Führungsfunktion, Art der Einrichtung) diversifiziert.

Ergebnisse

Die Auswertung der Interviews zeigte, dass die wahrgenommenen **Stressoren** der Befragten verschiedenen Kategorien zuzuordnen sind. So resultieren Stressoren teilweise aus der Arbeitsaufgabe (Zeitdruck, hohe Arbeitslast, Dokumentationsaufwand, lange Wege, häufige Unterbrechungen) und teilweise aus dem sozialen Umfeld (Konflikte mit Kollegen/Vorgesetzten/Patienten, Aggressionen, Notfallsituationen und Tod). Vereinzelt ergeben sich zudem Stressoren aus dem Individuum selbst. Diese sind partiell darauf zurückzuführen, dass mit zunehmendem Alter die körperliche Anstrengung bei bestimmten Aufgaben zunimmt. Weiterhin geben Teilnehmer vereinzelt an, dass sie zu hohe Ansprüche an sich selbst stellen und dadurch großen Druck verspüren. Eine letzte Kategorie an Stressoren sind Primärstressoren. Diese wirken sich nicht unmittelbar auf die Beteiligten aus, sondern führen vermehrt zu anderen Stressoren. Hierunter fallen z. B. Personalmangel, Bezahlung, die Ausstattung der Einrichtungen oder wachsende Patientenzahlen.

Aus der Studie lassen sich vier Stressbewältigungstypen erkennen:

(1) **Der Resiliente:** Individuen dieser Gruppe zeichnen sich insbesondere durch eine hohe Stressresistenz aus. Von Stressreaktionen erholen sich die Resilienten verhältnismäßig schnell. Die Stressbewältigung findet, wenn nötig, auf emotionsorientierter Ebene, z. B. durch eine positive Neubewertung, statt. Vereinzelt geben Teilnehmer dieser Gruppe an, Probleme zu antizipieren und sich geistig darauf vorzubereiten oder bereits Handlungen durchzuführen, die das Problem gar nicht erst auftreten lassen.

(2) **Der Bewältigende:** Die diesem Typen zugeordneten Individuen nehmen Stress intensiver wahr und erfahren häufiger Stressreaktionen als Individuen der Gruppe der Resilienten. Meist verfügt die Gruppe der Bewältigenden über eine große Stresstoleranz und hat gelernt, Stress in gewissem Maße zu ertragen. Im Hinblick auf verschiedene Stressoren kann diese Gruppe oft Lösungen entwickeln. Einige Befragte gaben an, Stress in der Dienstzeit zu bewältigen und Probleme auf der Arbeit zu lassen. Weiterhin beschäftigen sich die Befragten geistig mit Stress und reflektieren ihr eigenes Verhalten. Dadurch entwickeln sie ihre Fähigkeiten regelmäßig weiter. Individuen dieses Typs besitzen die Fähigkeit, sich an ihr Umfeld anzupassen und Stress erfolgreich zu bewältigen.

(3) **Der Distanzierte:** Im Gegensatz zu den Bewältigenden und Resilienten gelingt es Teilnehmern, die diesem Typen zugeordnet wurden, nicht, Stress an sich abprallen zu lassen oder sich von diesem schnell zu erholen. Daher wird versucht, Stressoren entgegenzuwirken und diese zu reduzieren. Der Umgang mit Stress findet bspw. durch Auseinandersetzungen mit Patienten oder durch das Reduzieren der eigenen Arbeitsqualität statt. Dieser Typ baut regelmäßig eine Distanz zu Arbeit und Patienten auf und lernt dabei, für sich zu rechtfertigen, dass seine Reaktionen dem Selbstschutz dienen. Angehörige dieses Typs suchen Unterstützung bei Kollegen, die sie ermutigen und das Handeln befürworten, um so die Situation für sich zu rechtfertigen.

(4) **Der Vulnerable:** Teilnehmer dieser Gruppen erleiden nennenswerte Stressreaktionen. Im Vergleich zu den anderen Typen gelingt es ihnen in der Regel nicht, Stress vollständig zu verarbeiten. Dies kann sich negativ auf die Motivation, die Verbundenheit mit der Organisation oder dem Beruf und die Psyche auswirken. So schaffen es die Vulnerablen teilweise nicht, ihre Arbeit vollständig zu erledigen. Teilnehmer dieser Gruppe können den Patienten oftmals nicht in dem Maße gerecht werden, wie sie es gerne würden. Vulnerable schaffen es jedoch nicht, die unerledigte Arbeit und die fehlende Zeit für die Patienten für sich zu rechtfertigen und beschäftigen sich noch intensiv nach der Arbeit damit. Die Bewältigung gelingt auch in der Freizeit nur bedingt. Der vulnerable Typ sieht Freunde und Familie als wichtige Bezugspersonen an. Allerdings können auch diese ihm nur bedingt bei der Stressbewältigung helfen, da Angehörige dieses Typs das Gefühl haben, dass die Bezugspersonen sie nicht oder nur teilweise verstehen können. Für den Vulnerablen stellt der Stations- oder Jobwechsel einen Ausweg dar, der häufig eingeschlagen wird.

Fazit

Die **Ergebnisse der Analyse** zeigen, dass die individuelle Stressbewältigung sehr unterschiedlich abläuft. Während einige Teilnehmer mit der Zeit ein relativ hohes Maß an Stressresistenz aufbauen und subjektiv kaum noch Stress auf der Arbeit wahrnehmen, gelingt dies anderen Teilnehmern nicht. Die Verbundenheit gegenüber der Organisation, oder sogar gegenüber dem Beruf kann abnehmen und der Verlust einer Fachkraft durch Kündigung kann die Folge für die Einrichtung sein. Dies zeigt sich insbesondere in der Gruppe der Vulnerablen. Psychische Leiden, wie sie einige der Befragten dieser Gruppe beschreiben, können das Risiko für psychische oder physische Erkrankungen dauerhaft erhöhen. Daher besteht für die Vulnerablen ein erhöhtes Risiko für Erkrankungen, welche ebenfalls negative Auswirkungen für die Organisation nach sich ziehen.

Die Gruppe der Distanzierten findet zwar Wege, den Stress zu bewältigen, allerdings stehen diese teilweise im Konflikt zu den Unternehmenszielen. Ein Teil der Befragten gibt zu, gelegentlich Aufgaben halbherzig oder ungenau zu erledigen und/oder mit Patienten häufiger in (negative) Auseinandersetzungen zu geraten.

Die Befragten, die der Gruppe der Bewältigenden zugeordnet wurden, geben an, dass sie zwar Stress verspüren, diesen aber erfolgreich bewältigen können. Im Gegensatz zur Gruppe der Distanzierten passiert dies vermehrt auf emotionsorientierter und adaptiver Ebene, also durch Beendigung des Stresses statt durch seine Verdrängung.

Die Befragten der Gruppe der Resilienten geben an, meist keinen oder wenig Stress wahrzunehmen und verfügen über Eigenschaften, die sie u. a. als „dicke Haut“ bezeichnen und die sie, z. B. durch die Bewältigung vergangener Krisen, erlangt bzw. gebildet haben.

Der **Nutzen für die Praxis** liegt in der Gestaltung von präventiven Maßnahmen für pflegende Berufe, die durch das Verständnis über die individuelle Stressbewältigung zielgruppengerechter gestaltet werden können.