

Magische Momente in der Altenpflege

Zufriedenheit und Berufsstolz durch professionelle Begegnung

Berufsstolz ist das Thema dieser Ausgabe der Pflegezeitschrift *Pflege Professionell* und sofort fällt mir dazu der bekannte Slogan „proud to be a nurse“ ein, der auf T-Shirts prangt, von Kaffeetaschen lächelt und in so manchen Email-Signaturen von Pflegepersonen zu finden ist. Um ehrlich zu sein, zu diesem beliebten Slogan habe ich ein eher ambivalentes Verhältnis. Ich frage mich, warum Pflegenden überhaupt dieses Bedürfnis haben, ihren Stolz auf den Beruf nach außen kommunizieren zu müssen. Oder kennen Sie ähnliche Slogans von anderen Berufen? „Proud to be a journalist“ etwa oder „proud to be a baker“? Außerdem, worauf genau sind Pflegepersonen eigentlich stolz? Was macht sie stolz? Können Sie ihren Berufsstolz überhaupt benennen und argumentieren? Oder ist der Slogan „proud to be a nurse“ in Wirklichkeit eine inhaltslose Floskel?

Kürzlich habe ich aus diesem Grund, bereits zum wiederholten Mal, in den sozialen Medien den KollegInnen die Frage nach dem Berufsstolz gestellt. Die Antworten waren aus meiner Sicht teilweise enttäuschend. „Weil es ein toller Beruf ist.“ oder „Weil es der beste Beruf der Welt ist.“ meinten da

etwa einige Kolleginnen und blieben mir genauere Informationen über ihren Stolz eigentlich schuldig. Andere wieder riefen „Weil wir die größte Berufsgruppe sind und ohne uns nichts geht.“ oder „Weil ohne uns das System zusammenbrechen würde.“ Auch in diesen Antworten fand ich keine Begründung für Berufsstolz, außer jemand ist wirklich stolz auf seinen Beruf, nur weil er der größten Berufsgruppe zugehört. Das wäre dann, sarkastisch ausgedrückt, so eine Art „Herdenstolz“. Stolz dazugehören. Ein bisschen gar wenig für so einen hehren Slogan wie „proud to be a nurse“.

Berufsstolz und „magische Momente“ in der Altenpflege

Zu meiner Freude bekam ich vereinzelt aber auch andere Antworten. „Weil ich nach meinem Tun oft in lächelnde Gesichter sehe, das ist mein Lohn.“ und „Weil ich den Fürsorge-Gedanken im Herzen trage und mit Herz und Hirn tätig bin.“ oder „Für jemanden Sorge und Fürsorge zu tragen, ist aus meiner Sicht eine schöne Arbeit.“ Und eine Pflegeperson aus der mobilen Pflege meinte: „Zu sehen, was durch mein Tun den Menschen in ihren eigenen vier Wänden möglich gemacht wird, erfüllt mich mit Stolz und Freude.“

Stolz auf das professionelle Tun also, auf die fachliche Kompetenz, auf die Haltung in der Pflegearbeit, auf die Wirkung der eigenen Pflegearbeit. Dieser Art von Berufsstolz kann ich viel abgewinnen, denn sie erzählt von Professionalität und von einer reflektierten Berufsmotivation. Solcher Art von Berufsstolz bin ich in meiner Beschäftigung mit der Berufsmotivation in der Altenpflege oft begegnet, auch wenn das Wort Berufsstolz dabei nie gefallen ist, sondern eher der Begriff Sinnstiftung im Beruf.

Was hält Pflegepersonen in ihrem Beruf? Was motiviert sie in ihrem Beruf zu bleiben? Diese beiden Fragen beschäftigen mich, in Anbetracht des steigenden Pflegepersonalbedarfs und der gleichbleibend schlechten Rahmenbedingungen in diesem pflegerischen Berufsfeld, seit Jahren intensiv. In der Altenpflege herrscht schon längere Zeit an vielen Enden und Ecken Endzeitstimmung. Unzureichende Arbeitsbedingungen lassen ausgebil-



(C) Karin & Uwe Annas

dete Pflegepersonen in Scharen aus dem Beruf fliehen. Die im Beruf verbleibenden Pflegekräfte erleben, aufgrund permanenter Personalnot, vielfach massive persönliche Überlastungen und werden genötigt, eine Altenpflege mit Fließbandcharakter zu leisten.

Die Frage nach der Berufsmotivation halte ich in diesem Zusammenhang daher für wesentlich. Sie gibt uns Auskunft darüber, warum Menschen diese Pflegearbeit eigentlich leisten, was sie antreibt im Beruf, warum sie bleiben, obwohl die Rahmenbedingungen unzureichend sind.

Erstaunlich ist, dass, obwohl Altenpflege viel Arbeit „am Körper“ beinhaltet, mir bei meinen einfachen Befragungen über verschiedenste Kommunikationskanäle keine einzige Pflegekollegin erzählte, es wäre das abgeheilte Ulcus oder die gelungene Versorgung einer PEG-Sonde, die sie im Beruf hält. Ausnahmslos alle KollegInnen be-

richteten von berührenden Begegnungen mit alten Menschen, von Schlüsselmomenten, von „magic moments“.

Magische Momente erleben - Berufsstolz spüren

Was genau sind aber diese „magischen Momente“? Wie entstehen sie? Wann werden sie erlebt? Welchen Wert haben sie? Wie wirken sie auf Altenpflegepersonen?

In strukturierten Interviews mit zehn Professionisten der Altenpflege bin ich diesen Fragen zu erlebten magischen Momenten in der Altenpflegearbeit vertiefend nachgegangen. Die geschilderten Erlebnisse gehen dabei unter die Haut und berühren. Sie machen deutlich, dass magische Momente in der Altenpflege keine unwichtige Nebenerscheinung sind, sondern ein wesentliches Element für die innere Arbeitszufriedenheit von Pflegenden. Die magischen Momente sind das Ergebnis professi-

oneller Pflege und ein Hinweis auf gelungene Beziehungsarbeit. Sie sind positive Rückmeldung und lösen in Pflegepersonen das Gefühl von Sinnstiftung und Stolz auf die eigene Arbeitsleistung aus. Deshalb erleben Pflegenden die magischen Momente auch als nährend. Sie geben ihnen Kraft für schwierige Zeiten oder Erlebnisse.

Hier stellvertretend drei Antworten auf die Frage nach der persönlichen Bedeutung der magischen Momente in ihrer Altenpflegepraxis:

„Diese magischen Momente sind klar jene Momente, die mich in der Pflege halten. Dafür gehe ich morgens in die Arbeit. Das sind die Momente, die mich lächeln lassen, die mich befähigen, mich manchmal mehr einzusetzen als andere es tun und es sind die Momente, wo ich danach nach Hause gehe und mir denke, das war es heute wirklich wieder wert.“ (Renate P. diplomierte Gesundheits- und



(C) gofather

Krankenpflegerin)

„Das sind genau diese Momente, von denen ich lebe in meinem Job.“ (Andrea S., Heimleiterin)

„Mich halten diese magischen Momente ganz klar in meinem Beruf.“ (Karin L., Pflegeassistentin in einem Seniorenwohnhaus)

Berufsstolz und emotionale Qualitätsentwicklung der Pflege

Die Frage, wie die bestehende Personalnot in der Pflege generell, und in der Altenpflege im Besonderen, bewältigt werden kann, beschäftigt derzeit Politik wie auch Pflegewelt. Da werden PR-Kampagnen aus dem Boden gestampft, um mehr Menschen in Pflegeausbildungen zu bringen und es werden strukturelle Strategien geschmiedet, damit mehr ausgebildete Pflegepersonen im Pflegeberuf gehalten werden können. Neue Arbeitszeitmodelle, eine 30 Stunden-Woche, faire Bezahlung und höhere Personalschlüssel sind oft genannte und auch notwendige Schritte in diese Richtung.

Die Frage ist, wird das genug sein? Reicht es aus, mehr Menschen auszubilden? Werden mehr Pflegepersonen in der Pflege bleiben, wenn vor allem strukturelle Verbesserungen stattfinden?

Oder braucht es nicht doch, zusammen mit den strukturellen Optimierungen, auch eine emotionale Qualitätsentwicklung, eine neue Qualität in der Pflege? Eine Pflege, in der Raum entsteht für Sinnstiftung und in der Pflegepersonen mehr magische Momente erleben können und damit auch mehr Berufsstolz spüren werden.

Das Problem dabei: Viele Pflegepersonen haben immer noch vor allem körperliche Pflege im Fokus ihrer Arbeit. Mit Patienten oder alten Menschen zu reden, ihnen authentisch und offen zu begegnen, mit ihnen in eine warme Beziehung zu treten, ihnen interessiert zuzuhören, sie im Gespräch zu trösten, mit ihnen zu lachen, wird von vielen Pflegenden auch heute noch als „Geschwätz“ abgetan. Deshalb finden Gespräche und psychosoziale Betreuung meistens eher zufällig statt, nebenbei, zwischen Tür und Angel, zwischen Körperpflege und Mobilisation, zwischen Wundverband und Inkontinenzversorgung.

Nicht immer würde psychosoziale Begleitung mehr Zeit benötigen, dafür aber Gesprächskompetenz. Erste Untersuchungen zeigen etwa, dass der bewusste Einsatz des klientenzentrierten Gesprächs sogar zu Zeiteinsparungen führen kann, einfach weil die betroffenen Menschen sich wahrgenommen fühlen und in Folge zufriedener sind.

Manchmal würde es schon reichen, die täglichen Fragestellungen zu verändern und den Mut zu haben, von automatisierten Fragen wie „Haben Sie heute schon Stuhl gehabt?“ oder „Wie gehts Ihnen denn mit den Schmerzen?“ abzuweichen und Fragen zu stellen, die sich an den Menschen selbst richten, an ihn als Person, an sein Innerstes.

Eine andere Qualität bei gleicher Zeit würde auch entstehen, würden sich Pflegepersonen im Moment der Körperpflege auf den einen Menschen vor ihnen konzentrieren, sich voll und ganz ihm widmen, statt im Kopf schon bei Frau Maier oder Herrn Müller zu

sein.

In dieser Art Pflegesetting mit zuwendender Haltung würden Pflegepersonen den Patienten, in der Altenpflege den alten Menschen, intensiver begegnen. Magische Momente in der Pflegearbeit wären die Folge, damit auch das Erleben von mehr Sinnstiftung, mehr Zufriedenheit in der Pflegearbeit und mehr Berufsstolz.

Neudefinition von Altenpflege - Altenpflege ist Lebensbegleitung

Die Erzählungen der interviewten ProfessionistInnen rund um erlebte magische Momente zeigen außerdem: Altenpflege wäre im Kern so viel mehr als Körperpflege. Altenpflege ist Lebensbegleitung in den letzten Jahren/ Monaten/ Wochen/ Tagen. Engagierte Altenpflege heißt etwa, Menschen dabei zu unterstützen ihre Identität in einer schmerzhaften Zeit aufrechtzuerhalten (etwa rund um den Einzug ins Pflegeheim), sie helfen Ziele zu finden, zu begleiten bei der Verarbeitung von Lebensgeschichte, zu helfen beim persönlichen Lebensresümee ziehen, beim innerlichen Abschießen des Lebens, beim Sterben zu begleiten.

Altenpflege ist in ganz besonderem Ausmaß Emotions- und Beziehungsarbeit. Magische Momente entstehen durch Begegnung mit den Menschen, sie sind emotional wichtige Schlüsselerlebnisse, für BewohnerInnen wie für Pflegepersonen.

Warten Sie nicht auf bessere Zeiten! Beginnen Sie schon morgen!

Keine Frage: Altenpflege braucht bessere Rahmenbedingungen und die Politik sollte hier dringend

umdenken und ihren Beitrag leisten für eine Altenpflege, in der Pflegepersonen stolz auf ihre Arbeit sein können und deshalb gerne tätig sind. Trotzdem möchte ich Ihnen als PflegeexpertInnen der Altenpflege zurufen: Warten Sie nicht darauf, bis „jemand“ oder „die Politik“ mehr Zufriedenheit in Ihre Pflegearbeit bringt. Seien Sie selbst die Veränderung. Beginnen Sie damit, den alten Menschen wirklich zu begegnen.

Wenn viele Pflegepersonen anfangen, die Beziehungsarbeit in der Pflege in den Mittelpunkt zu stellen, der „Seelenpflege“ gleichen Wert einzuräumen wie der Körperpflege, und gleichzeitig lernen diese psychosoziale Arbeit fachlich zu argumentieren und zu dokumentieren, dann verändert sich Altenpflege insgesamt. Für die alten Menschen. Aber auch für Pflegepersonen und ihren Berufsstolz. Damit Pflegenden wirklich mit voller Überzeugung sagen können: „I am proud to be a nurse“

Autorin



www.careconsulting.at



www.vielfalten.com



Sonja Schiff, M.A.

Gerontologin, diplomierte psychiatrische Gesundheits- und Krankenpflegerin, Bloggerin, Buchautorin. Bewegt sich seit 1988 im Berufsfeld Altenpflege, als Pflegefachkraft, Pflegedienstleitung, später als Pflegeberaterin und Projektleiterin. Heute arbeitet Sie als Trainerin und Coach zu Altersfragen für Pflege- und Bildungseinrichtungen, Gemeinden und Landesregierungen, sowie Firmen.



Prof. Dr. Angelika Zegelin im Vorwort zum Buch:

Dieses Buch ist ein wahrer Schatz! Es gehört in die Hand einer Jeden, die mit Altenpflege zu tun hat, egal ob in Ausbildung/ Studium, in der Praxis, im Altenpflegemanagement oder in Verwaltung, Trägerschaft oder gar in der Politik.

Ich habe noch nie ein Buch gelesen, welches so feinsinnig und kompetent über Pflegearbeit spricht – ja eigentlich gehört das Buch in die Gesellschaft.

ISBN 978-3-662-59861-0

BESTELLBAR IN JEDEM GUTEN BUCHHANDEL
ODER ONLINE ÜBER SPRINGER