



## PANEL 1:

### **Herausforderungen und Coping in der Interaktionsarbeit**

*Die Lerneinheit und die Erfahrungen in der Praxis*

*Christel Kumbruck, Alexander Piwowar u.a.*



## Learning-Unit (Hochschule Osnabrück): **Herausforderungen und Coping in der Interaktionsarbeit**

Brandaktuell (13. Juni 2018): Verabschiedung der neuen „**Verordnung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und des Bundesministeriums für Gesundheit: Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für die Pflegeberufe**“ im Bundeskabinett.

Einheitliche Ausbildungsordnung: Pflegefachfrau oder zum Pflegefachmann, zur Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerin oder zum Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger sowie zur Altenpflegerin oder zum Altenpfleger, einschließlich bundesweit einheitlicher Rahmenvorgaben für die Prüfung der hochschulischen Pflegeausbildung nach Teil 3 des Pflegeberufgesetzes.

### **Auch mit unseren Themen:**

- Interaktions- und Emotionsarbeit
- Über- oder Unterforderungen frühzeitig wahrnehmen
- Bereitstellung einer hochwertigen pflegerischen Versorgung für die Menschen in Deutschland und entspricht der Managementregel (5) der Deutschen Nachhaltigkeitsstrategie (DNS), Gefahren und unvermeidbare Risiken für die menschliche Gesundheit zu vermeiden.



# Herausforderungen und Coping in der Interaktionsarbeit

## Ziele entlang des EQR

Wissen vermitteln über das Konzept von Interaktionsarbeit und seine Bedeutung für die psychische Gesundheit/Krankheit von Menschen in personennahen Berufen (Pflegekräfte)

Wissen vermitteln über das arbeitspsychologische Stressmodell, das verdeutlicht, dass Ressourcen wichtig sind um mit potenziellen Stressoren (z.B. Gespräche mit „schwierigen“ Patienten) umzugehen

- Der Webquest unterstützt dabei, eigene Fragen zum Thema zu stellen und diese mittels Online-Recherchen selbst zu beantworten

Die Fähigkeit vermitteln an sich selbst Symptome von Stress festzustellen

Die Fähigkeit vermitteln eigene Ressourcen zur Bewältigung von Stresssituationen zu identifizieren und anwenden *können* sowie zu *reflektieren*

- Der Webquest liefert hierzu besondere Arbeitsblätter/Tests

In der Gruppenarbeit die Kompetenzen der Differenzierung zwischen guten und schädlichen Bewältigungsstrategien sowie der Grenzen der individuellen Strategien zu lernen



# Herausforderungen und Coping in der Interaktionsarbeit

## **Der Ablauf** der Learning-Unit

- Stunde 1      **Input (Präsentation) und Reflektion (Einzelarbeit)**  
Handout zu Burnoutgefährdung und Ressourcenreflektion
- Stunde 2      **WebQuest plus Diskussion / Reflexion**  
Eigenarbeit in Kleingruppen
- Stunde 3      **Ergebnis-Präsentation im Plenum (Flipcharts)**  
+ Diskussion



# Herausforderungen und Coping in der Interaktionsarbeit

## Die Themen der Learning-Unit

**Interaktionsarbeit**

Arbeit an und mit Emotionen

**Kranke Pflege ?**

Ein Blick auf die aktuellen Zahlen

**Stress + Bewältigung**

Arbeitspsychologische Erweiterung des  
transaktionalen Stressmodells

**Ressourcen**

**Was gibt Euch im Arbeitsalltag Kraft?**

# Herausforderungen und Coping in der Interaktionsarbeit Unsere Learning-Unit online

zunal.com

Home Browse Help Questions My Dashboard

WebQuest 57 Published

Herausforderungen und Coping in der Interaktionsarbeit - Soziale Nachhaltigkeit in der Pflege

Welcome

CC BY SA Change Picture

Welcome: Herausforderungen und Coping in der Interaktionsarbeit - Soziale Nachhaltigkeit in der Pflege  
**Beschreibung:** Die Arbeit an und mit Gefühlen kann sehr herausfordernd sein. Die eigenen Ressourcen helfen, emotional belastende Situationen zu bewältigen. (Hinweis zur Weiterverwendung: Dieser Webquest wurde unter einer CC BY SA Lizenz 4.0 veröffentlicht, d.h. das enthaltene Material darf unter Namensnennung der Autoren und einiger weiterer Bedingungen frei weiterverwendet werden ... nähere Details können dem Link unter "Attachments" entnommen werden, s.u.)  
**Grad:** College / Adult  
**Lehrplan:** Professional Skills  
**Keywords:** Gesundheits- und Krankenpflege, Interaktionsarbeit (Arbeit an und mit Gefühlen), Burnout, Coping von Stress, Personenbezogene Ressourcen und umweltbezogene Ressourcen

WebQuest 57 Published

Herausforderungen und Coping in der Interaktionsarbeit - Soziale Nachhaltigkeit in der Pflege

Überblick

Change Picture

**Hinweis: Startet bitte erst mit der Bearbeitung der Aufgaben, nachdem ihr die nächste Seite (Arbeitspakete) mit den genaueren Instruktionen einmal komplett durchgelesen habt!**

Die folgenden zwei Aufgaben sind das Ziel dieses Webquests:

1. Beschäftigt Euch mit Interaktionsarbeit und Stress **aus Eurer persönlichen Sicht**.  
 Hinweis: Dabei gibt es keine richtigen oder falschen Lösungen, es geht vor allem um die praktischen Erfahrungen aus Eurem Arbeitsalltag.
2. Fertigt eine Präsentation (Flipchart) an. Der Titel lautet: **Ressourcen für Interaktionsarbeit (Arbeit an und mit Gefühlen) - Was sind unsere wichtigsten Ressourcen und welche Erfahrungen haben wir damit gemacht?**

In der nächsten Stunde wird jede Gruppe ihre Ergebnisse kurz (max. 10 Minuten) im Plenum präsentieren.

<http://zunal.com/webquest.php?w=381176>

<https://www.greenskills4vet.eu/learnbox/herausforderungen-und-coping-in-der-interaktionsarbeit-soziale-nachhaltigkeit-in-der-pflege/>



# Sicht der Auszubildenden auf die Inhalte – was haben sie gelernt?

## Wissen:

Thema Stress schon häufiger im Unterricht gehört, d.h. etwas ausgelutscht

Kritik an Präsentation: keine richtigen Lösungsvorschläge drin

Wissen/Fähigkeiten: Bisher Gesundheitsthema eher patientenbezogen bearbeitet, gut es jetzt auf die eigene Person/Situation zu beziehen

Aber: Zuhause nachschauen/bearbeiten des Webquest hilfreich, da jeder eigene Interessen verfolgen und eigene Lücken schließen kann. Ein Freiraum aber, an den man sich erst gewöhnen muss (sonst gewohnt, das anzuschauen, was man von den Lehrern serviert bekommt, und wozu es nur eine Lösung gibt; mit eigenem Weiterdenken fühlen wir uns schnell überfordert).



## Sicht der Auszubildenden auf die Inhalte: **Was haben sie gelernt?**

### Fähigkeiten

„Ressourcen sind reine Theorie, weil jede Situation anders ist.“

„Ressourcenblatt – schwierig.“

„Positiv am Webquest/Ressourcenblatt: man setzt sich selber damit auseinander, d.h. Ergebnis setzt sich besser fest.“

### Kompetenzen

„Gut wäre eine praktische Übung gegen Stress oder Rollenspiel zu einzelnen Stressoren gewesen (statt nur dazusitzen und zuzuhören).“

„Plakate (zum Umgang mit schwierigen Interaktionssituationen) machen und diskutieren hat Spaß gemacht.“



# Lernfortschritt

## Beispiel

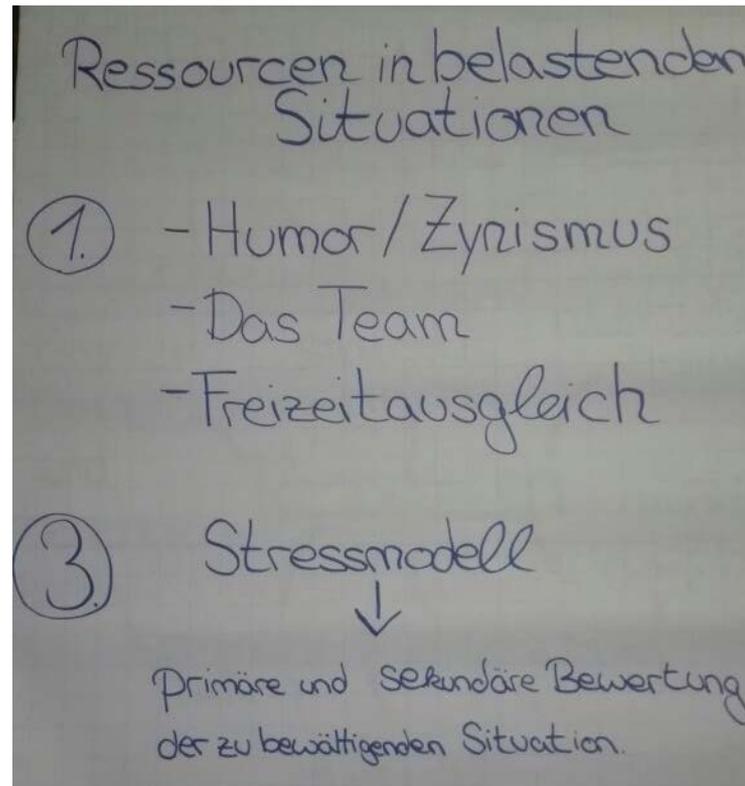


Abb.: Foto einer Ergebnispräsentation einer Arbeitsgruppe Auszubildender



## Sicht der Dozentin auf den Lernfortschritt

**Kompetenzen:** Die meisten Auszubildenden besannen sich eigener Ressourcen und entwickelten gemeinsam nützliche darauf beruhende Lösungsstrategien.

Nichtsdestotrotz sahen auch einige keine Chance ihre Ressourcen zu nutzen. Sie argumentierten:

- „Dafür haben wir keine Zeit im Arbeitsalltag“
- „In der Ausbildung können wir uns nicht erlauben „Nein“ zu sagen“ (eine Auszubildende, die in für sie unlösbaren Situationen „Nein“ sagte und dies kundtat, wurde von allen bewundert)
- Sie berichten, von Situationen, in denen sie keine Unterstützung von ihren Vorgesetzten und Kolleg/-innen auf Station erfahren (beispielsweise wurde eine Auszubildende, die sexuell belästigt worden war, wieder zum selben Pflegebedürftigen geschickt, sie solle sich nicht so anstellen)
- Einige sahen ihr Heil in reinem Zynismus (so berichtete eine Auszubildende, dass sie sich das von den Kollegen auf der Station, auf der sie gerade war, abgeguckt hatte).



## These

**Es dürfte somit in Erweiterung der Unterrichtseinheit dringend geboten sein, den Auszubildenden zu helfen, manchmal eine Außenperspektive einzunehmen, d.h. in die Rolle des neutralen Beobachters zu schlüpfen, statt sich zu sehr mit der Organisation und den direkten Kollegen (die ja ebenfalls unter Stress leiden) zu sehr zu identifizieren!**