

# Inhalt

Vorwort .....	6
 <b>Teil A: Grundlagen und Prävention</b>	
1	Besonderheiten pflegerischer Tätigkeit ..... 8
1.1	Alleinstellungsmerkmal professioneller Pflege ..... 10
1.2	Ethische Aspekte ..... 11
1.3	Emotions- und Gefühlsarbeit ..... 14
1.4	Schattenarbeit ..... 18
1.5	Frühe Konfrontation mit Leid ..... 19
2	Begriffsklärung: Stress, Burnout, Helfersyndrom, Work-Life-Balance ..... 20
3	Stress und Burnout begünstigende Faktoren ..... 28
3.1	Nähe und Distanz ..... 28
3.2	Ekel ..... 33
3.3	Angst, Aggression und Abwehr ..... 35
3.3.1	Angst ..... 35
3.3.2	Aggression ..... 36
3.3.3	Abwehr, Abwehrmechanismen ..... 38
3.4	Macht und Hierarchie ..... 39
3.4.1	Macht und Ohnmacht ..... 39
3.4.2	Hierarchie ..... 41
3.5	Sexuelle Belästigung – Sonderfall Pflege ..... 43
3.5.1	Berufsbedingte Grenzüberschreitung ..... 43
3.5.2	Sexuelle Übergriffe durch Pflegebedürftige ..... 44
3.6	Gewalt in der Pflege ..... 46
3.6.1	Strukturelle Gewalt ..... 47
3.6.2	Kulturelle Gewalt ..... 48
3.6.3	Personale Gewalt ..... 49
3.6.4	Funktionale oder fürsorgliche Gewalt ..... 50
3.6.5	Faktoren, die Gewaltverhalten begünstigen ..... 51

## 4

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 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

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

## Teil B: Tests und Modelle

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

## Teil C: Glossar