

# Eine U-Bahnfahrt



www.empcare.de

„Wir imitieren andere Menschen –  
wenn der/die Andere lächelt, lächeln wir unwillentlich zurück.“

Unsere Stimmung ändert sich, wenn wir Andere nachahmen –  
wenn wir lächeln, ist auch unsere Stimmung positiver, wenn wir  
„finster sehen“, fühlen wir uns schlechter.“

vgl. Elaine Hatfield (1993): Emotional Contagion



www.empcare.de

Empathy is the capacity to take the role of the  
other  
and to adopt alternative  
perspectives vis a vis oneself."

(Mead 1934)



www.empcare.de

## Empathie und Pflege



www.empcare.de



**empCARE:  
Pflege für Pflegende.  
Ein empathiebasiertes  
Entlastungskonzept.**

(Verbundleitung: Univ.-Prof. Dr. Marcus Roth)



www.empcare.de

## Hintergrund

- **besonderen Leistungsanforderung in der Pflege**
  - Fachwissen
  - Kompetenzen
  - förderliche Beziehungen aufbauen
- **hohes Belastungsleben**
  - Wunsch den Beruf zu verlassen (Borchert et al., 2011; Hasselhorn, Tractenberg & Müller, 2003)
  - Emotionale Erschöpfung (Borchert et al., 2011; Hasselhorn, Tractenberg & Müller, 2003; Fischer & Schaarschmidt, 2003; Jenull et al., 2008; Poncet et al., 2007; Potter, 2010)
  - Psychische Belastungsfaktoren (Chou, Li & Hu, 2014)
- **Entstehungsfaktoren - Interaktionsarbeit als Risikofaktor für die emotionale Gesundheit der Pflegenden**
  - Overcommitment (Chou, Li & Hu, 2014)
  - Fehlende Akzeptanz eigener Emotionen (Krey, 2003)
  - Unkontrollierte Empathie (Altmann, Schönefeld & Roth, in Begutachtung; Gleichgerricht & Decety, 2013; O'Connor, Berry, Weiss & Gilbert, 2010; Thoma et al., 2011; Thoma, 2013)



www.empcare.de

### Hintergrund

- besonderen Leistungsanforderung in der Pflege
  - Fachwissen
  - Kompetenzen
  - förderliche Beziehungen aufbauen
- Hohes Belastungserleben
  - Wunsch den Beruf zu verlassen (Borchart et al., 2011; Hasselhorn, Trackenberg & Müller, 2003)
  - Emotionale Erschöpfung (Borchart et al., 2011; Hasselhorn, Trackenberg & Müller, 2003; Fischer & Schaarschmidt, 2003; Jenuff et al., 2008; Pancoet et al., 2007; Pieter, 2010)
  - Psychische Belastungsfaktoren (Chou, Li & Hu, 2014)
- Entstehungsfaktoren - Interaktionsarbeit als Risikofaktor für die emotionale Gesundheit der Pflegenden
  - Overcommitment (Chou, Li & Hu, 2014)
  - Fehlende Akzeptanz eigener Emotionen (Krey, 2003)
  - **Unkontrollierte Empathie** (Altmann, Schönefeld & Roth, in Begutachtung; Gleichgericht & Decety, 2013; O'Connor, Berry, Weiss & Gilbert, 2002; Thoma et al., 2011; Thomas, 2013)

www.empcare.de

### Verbundstruktur

Das Organigramm zeigt die hierarchische Struktur von empCARE. An der Spitze steht die Standortleitung (empCARE). Darunter sind drei Verbundpartner aufgeführt: UNIKLINIK KÖLN, Universitätsklinikum Bonn und ein weiterer Partner (gelbes Logo). Jeder Partner hat zugeordnete Aufgabenfelder und Verantwortliche.

www.empcare.de

### Ziele

**Übergeordnetes Ziel**

- Entwicklung eines empathiebasierten Entlastungskonzeptes
  - 2-tägiges Kompakttraining
  - begleitendes Coaching

**Inhaltliche Ziele**

- Reflektierte, bewusste Gestaltung empathischer Momente
- Gleichgewicht eigener und fremder Bedürfnisse (Empathie für Andere – Selbstempathie)

**Wirksamkeit**

- Reduzierung des emotionalen arbeitsbezogenen Belastungserlebens der Pflegenden

www.empcare.de

### Kategorien pseudo-empathischer Antworten

- **Beschwichtigungen**  
„Sie überleben uns doch alle.“
- **Schnelle Lösungen**  
„Ich rufe den Seelsorger für Sie an.“
- **Bewertungen**  
„Sie sehen das viel zu negativ.“
- **Belehrungen**  
„Wenn Sie sich an den Rat der Ärzte halten, geht es bald besser.“

Manual empCARE – Trainingsprogramm (Arbeitsstil), in Vorbereitung  
www.empcare.de

### Dualer Fokus in der Interaktion

**Ich bin für mich verantwortlich, ich sorge für mich.**     **Er ist für sich verantwortlich, ich unterstütze ihn.**

Das Diagramm zeigt zwei Säulen, die auf einem Balken ruhen. Die linke Säule ist beschriftet mit 'Meine Bedürfnisse' und 'Meine Bedürfnisse'. Die rechte Säule ist beschriftet mit 'Seine Bedürfnisse' und 'Seine Bedürfnisse'. Ein Pfeil zeigt den Austausch zwischen den Säulen an.

www.empcare.de

Die Wortwolke enthält folgende Begriffe: Respekt, Kontakt, Wissen, Gemeinschaft, Rücksichtnahme, Verständigung, Zugehörigkeit, Unterstützung, Wärme, FETERN, Inspiration, Entdecken, Wüdigung, Nahrung, Herausforderung, Einbezogen, Gerechtigkeit, Bedürfnisse, MENSCHLICHKEIT, Berührung.

### Training - Coaching

www.empcare.de

### empCARE-Multiplikatoren

empCARE: Pflege für Pflegendes. Ein empathiebasiertes Entlastungskonzept.

2. Posternews

Schenken Sie sich heute Selbst-Empathie!  
Tun Sie sich was Gutes...

www.empcare.de

### Evaluation – erste Ergebnisse 2017

**Trainingsgruppen**

Maßnahme: Kompakttraining (direkt vor Training) / Coachingsitzungen (direkt nach Training)

Messungen: Baseline (summativ) - Pflegekräfte, Formative Evaluation - Pflegekräfte, Follow-up I (summativ) - Pflegekräfte, Patientinnen, Arbeitsteam, Follow-up II (summativ) - Pflegekräfte, Patientinnen, Arbeitsteam, Follow-up III (summativ) - Pflegekräfte, Patientinnen, Arbeitsteam

**Kontrollgruppen**

Maßnahme: KEINE Maßnahme

Messungen: Baseline (summativ) - Pflegekräfte, Follow-up I (summativ) - Pflegekräfte, Follow-up II (summativ) - Pflegekräfte, Follow-up III (summativ) - Pflegekräfte

www.empcare.de

### Evaluation – erste Ergebnisse 2017

- Akzeptanz (formative Evaluation)
- Wirksamkeit (summative Evaluation)
  - Selbsteinschätzung
  - Fremdeinschätzung
- Umsetzbarkeit in der Praxis

www.empcare.de

### Evaluation – erste Ergebnisse 2017

- Akzeptanz (formative Evaluation)
- Wirksamkeit (summative Evaluation)
  - Selbsteinschätzung
  - Fremdeinschätzung
- Umsetzbarkeit in der Praxis

- Wissen zum Konzept
- Befindlichkeit, Gesundheit, Belastung
- Empathie, Emotionserkennung, emotionale Intelligenz, Perspektivübernahme
- Kommunikative, soziale, emotionale Fähigkeiten
- Kontrollmaß (soziale Erwünschtheit)
- Auswirkungen auf das Umfeld (Team & Patienten)
- Demographische Daten und Beruf

www.empcare.de

### Evaluation – erste Ergebnisse 2017

„Wenn wir an einem Tag besonders viel zu tun haben,  
macht mich das nicht unzufrieden -  
es macht uns eher stolz, das zu schaffen.  
Was mich unzufrieden macht ist, wenn sich dadurch schlechte  
Kontakte mit Patienten und Angehörigen ergeben.“

Zitat einer Teilnehmerin

www.empcare.de

[www.empcare.de](http://www.empcare.de)

**Das empcare-Team:**



**Heute vertreten durch:**



**Karoline Kaschull**  
Universitätsklinik Bonn  
[karoline.kaschull@ukb.uni-bonn.de](mailto:karoline.kaschull@ukb.uni-bonn.de)



**Andreas Kocks**  
Universitätsklinik Bonn  
[andreas.kocks@ukb.uni-bonn.de](mailto:andreas.kocks@ukb.uni-bonn.de)

**Universität Duisburg-Essen**

- Univ.-Prof. Dr. Marcus Roth
- Dr. Tobias Altmann
- Dipl.-Psych. Victoria Schönefeld
- Marius Deckers, BSc, MSc

**Universitätsklinikum Köln**

- Vera Lux
- Ludwig Thiry, M.A.
- Dr. rer. medic. Barbara Strohbücker

**Universitätsklinikum Bonn**

- Andreas Kocks, BScN, MScN
- Dipl.-Psych. Karoline Kaschull

**DIE MOBILE Intensivpflege Köln GmbH**

- Daniela Rötting, Diplom-Medizinökonomin
- Michaela Gregoric, stellvertretende Pflegedienstleitung

[www.empcare.de](http://www.empcare.de)

**Literatur**

Altmann, T. & Roth, M. (2013). The Evolution of Empathy: From Single Components to Process Models. In C. Mohyeddini, M. Eysenck & S. Bauer (Hrsg.), *Psychology of Emotions* (S. 175-188). New York: Nova Science Publishers.

Altmann, T., Roth, M., & Hammerstein, P. (2012). Funktionale Empathie: Entwicklung und Selektion einer Empathiestrategie auf Basis eines integrierten Prozessmodells zur Verminderung empathisch kurzschlüssiger Handlungs (Vol. Essen) : Duisburg : Essen : Universitätsbibliothek Duisburg-Essen : Universitätsbibliothek Duisburg-Essen.

Altmann, T. & Roth, M. (2014). Mit Empathie arbeiten - gewaltfrei kommunizieren: Praxisanleitung für Pflege, Soziale Arbeit und Erziehung. Stuttgart: Kohlhammer.

Altmann, T., Schönefeld, V., & Roth, M. (2015). Evaluation of an Empathy Training Program to Prevent Emotional Misadjustment Symptoms in Social Professions. *Psychology*, 66(14), 1893-1904. doi: 10.4236/psych.2015.614187

Altmann, T. (2013). *Empathie in sozialen und Pflegeberufen: Entwicklung und Evaluation eines Trainingsprogramms*. Wiesbaden: Springer.

Abt-Zieglin, A. (2009). Helfersüchte - Energiequelle in schwierigen Zeiten. *Die Schwester - Der Pfleger*, 48(3), 290-294.

Abt-Zieglin, A. (2009). Gespräche sind Pflegehandlungen. *Die Schwester / Der Pfleger*, 48(4), 1-4.

Abt-Zieglin, A. (2009). Sprache und Pflege. In H.-W. Ingelesig & T. Rheubock (Eds.), *Die rechten Worte finden... Sprache und Sinn in Grenzsituationen des Lebens*.

Abt-Zieglin, A., & Kocks, A. (2013). „Ich muss selbst leiden, was ich weitergeben soll“: *Die Schwester - Der Pfleger*, 52(1), 90-95.

Borchardt, D., Gädeltich, M., Dohler, M., Schmidt, S. G. & Haselhorn, H. M. (2011). Gründe von Pflegenden ihre Einrichtung zu verlassen: Ergebnisse der Europäischen NEXT-Studie. Verfügbar unter [www.net.univie.ac.at/download.php?file=15486922ba0c73ad09778a0a6080a0e0](http://www.net.univie.ac.at/download.php?file=15486922ba0c73ad09778a0a6080a0e0)

Chou, L. P., Li, C. Y., & Ho, J. C. (2014). Job stress and burnout in hospital employees: Comparison of different medical professions in a regional hospital in Taiwan. *BMI Open*, 4.

Fischer, A. W., & Schärnshmidt, U. (2003). Beanspruchungsmuster in Pflegeberufen. In Ulrich, E. (Hrsg.), *Arbeitspsychologie in Krankenhaus und Arztpraxis: Arbeitsbedingungen, Belastungen, Ressourcen* (S. 169-194). Bonn: Huber.

Haselhorn, H.-M., Tackenberg, P., & Müller, B. H. (2003). Vorrätiger Berufsentscheid aus der Pflege in Deutschland als zunehmendes Problem für den Gesundheitsdienst - eine Übersichtsarbeit. *Gesundheitswesen*, 65, 40-48.

Kocks, A. (2016). EMPATHIE - das Gefühl für Andere. *Pflege - Die Praxis-Zeitschrift*(91)-91-8-5.

Kocks, A., & Kaschull, K. (2016). Empathie in der Pflege: Sich in andere und sich selbst einfühlen. *Pflegezeitschrift*, 69(8), 455-457.

Kroy, H. (2003). *Excel ist okay. Ein Lern- und Lehrbuch zum Umgang mit Emotionen in Pflegeausbildung und Pflegealltag*. Hannover: B. Kunk Verlag.

O'Connor, I. E., Berry, J. W., Weiss, J., & Gilbert, P. (2002). Guilt, fear, submission, and empathy in depression. *Journal of Affective Disorders*, 71, 19-27.

Ponore, M. C., Toulik, P., Pappas, S., Kentsh-Barnea, N., Timoti, J. F., Pochant, F. et al. (2007). Burnout syndrome in critical care nursing staff. *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine*, 176, 699-704.

Potter, P., Dehnbach, T., Dwarthöggl, J., Berger, J., Cipriano, D., Norris, L., & Olsen, S. (2010). Compassion fatigue and burnout: prevalence among oncology nurses. *Clinical Journal of Oncology Nursing*, 14, 556-62.

Roth, M., Schönefeld, V., & Altmann, T. (2015). *Trainings- und Interventionsprogramme zur Förderung von Empathie: Ein praxisorientiertes Kompendium*. Wiesbaden: Springer.

Schönefeld, V. (in Vorbereitung). *Pseudo-Empathie - Theoretische Modellierung und empirische Prüfung (Arbeitsskizze)*. Dissertation. Universität Duisburg-Essen, Deutschland.

Thomas, L. (2013). Association of personal distress with burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among clinical social workers. *Journal of Social Service Research*, 39(3), 365-376.

[www.empcare.de](http://www.empcare.de)