

A photograph showing a woman in a white uniform, likely a caregiver or nurse, leaning over and assisting an elderly woman with white hair and glasses. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter.

Schmidt



# Achtsamkeit und Wahrnehmung in Gesundheits- fachberufen

**Mit  
Übungen**

Simone Schmidt

**Achtsamkeit und Wahrnehmung  
in Gesundheitsfachberufen**

Simone Schmidt

# Achtsamkeit und Wahrnehmung in Gesundheitsfach- berufen

Mit 31 Abbildungen

**Simone Schmidt**  
Cronberggasse 10  
68526 Ladenburg

ISBN-13 978-3-642-20888-1 Springer-Verlag Berlin Heidelberg New York

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;  
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

#### **SpringerMedizin**

Springer-Verlag GmbH  
ein Unternehmen von Springer Science+Business Media  
[springer.de](http://springer.de)

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2012

Produkthaftung: Für Angaben über Dosierungsanweisungen und Applikationsformen kann vom Verlag keine Gewähr übernommen werden. Derartige Angaben müssen vom jeweiligen Anwender im Einzelfall anhand anderer Literaturstellen auf ihre Richtigkeit überprüft werden.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutzgesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Planung: Susanne Moritz, Berlin  
Projektmanagement: Ulrike Niesel, Heidelberg  
Lektorat: Ute Villwock, Heidelberg  
Titelbild: © photos.com PLUS; © fotolia/flashpics  
Layout und Umschlaggestaltung: deblik Berlin  
Satz: Crest Premedia Solutions (P) Ltd., Pune, India

SPIN: 80018928

## Vorwort

» Achte gut auf diesen Tag, denn er ist das Leben – das Leben allen Lebens.  
In seinem kurzen Ablauf liegt alle Wirklichkeit und Wahrheit des Daseins.  
Die Wonne des Wachsens – die Größe der Tat – die Herrlichkeit der Kraft.  
Denn das Gestern ist nichts als ein Traum und das Morgen nur eine Vision.  
Das Heute jedoch – recht gelebt – macht jedes Gestern zu einem Traum voller Freude und  
jedes Morgen zu einer Vision voller Hoffnung.  
Darum achte gut auf diesen Tag. (Dschalal ad-Din ar-Rumi) «

### Die Frau in der Suppe – eine wahre Geschichte

Während eines Besuchs in einem Pflegeheim, bei dem ich eine immobile Dame aufsuchte, saß die Mitbewohnerin beim Mittagessen am Tisch und löffelte ihre Suppe. Plötzlich legte sie den Löffel zur Seite, klappte den Oberkörper nach vorne und landete mit dem Gesicht voran in der Suppe. Die anwesende Mitarbeiterin reagierte auf diesen Vorfall zunächst gar nicht und nach gezielter Rückfrage, antwortete sie lediglich »Das ist normal, das macht sie immer so.«

Derartige Erfahrungen haben mir die Bedeutung eines achtsamen Umgangs mit Patienten, Angehörigen, Kollegen und Mitmenschen allgemein noch einmal bewusster gemacht, so dass letztendlich dieses Buch entstanden ist.

Anhand von zahlreichen Beispielen aus dem Berufsalltag soll die Aufmerksamkeit für Unachtsamkeit und fehlende Wahrnehmung geschärft werden. Alle Beispiele sind reale Erfahrungen, die Namen der beteiligten Personen wurden aus Gründen des Personenschutzes verändert.

Da Achtsamkeit und Wertschätzung in allen Bereichen des Alltags und in allen Sparten des Gesundheitswesens eine übergeordnete Rolle spielen, wendet sich dieses Buch an alle Berufsgruppen des Gesundheitssektors.

➤ **Zur Verbesserung der Lesbarkeit werden im gesamten Buch die verschiedenen Berufsgruppen im Gesundheitswesen, also beispielsweise Ärzte, Gesundheits- und Krankenpfleger, Altenpfleger, Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Logopäden, Psychologen, Sozialarbeiter etc., prinzipiell als Mitarbeiter bezeichnet. Analog werden alle Patienten, Bewohner, Klienten, Kunden, Gäste etc. durchgehend Patienten genannt.**

Die Achtsamkeit kann durch zahlreiche Übungen speziell trainiert werden. Dabei handelt es sich um Einzel- oder Gruppenübungen, die unterschiedliche Bereiche des sozialen Kontakts schulen, etwa die Kommunikation, die Aufmerksamkeit oder die Wahrnehmung.

#### Übungen

Dieses Format beinhaltet Übungen, die auch in Fortbildungen eingesetzt werden können. Viele Übungen können sowohl alleine als auch in Gruppen durchgeführt werden.

## Danke

---

Mein Dank gilt Frau Barbara Lengricht vom Springer Verlag für ihr Vertrauen und die langjährige intensive Zusammenarbeit, die auch einen zwischenmenschlichen Austausch beinhaltet und dadurch dieses Projekt überhaupt erst möglich machte.

Frau Susanne Moritz vom Springer Verlag möchte ich vor allem für ihre unendliche Geduld und die fruchtbare Kommunikation bei der Manuskripterstellung danken.

Für die gute Zusammenarbeit während des Lektorats bedanke ich mich bei Frau Ute Villwock und bei Frau Ulrike Niesel vom Springer Verlag für die kompetente Begleitung.

Mein Dank gilt natürlich auch meiner Familie, die mein zeitaufwändiges »Hobby« mehr oder minder freiwillig akzeptiert und mich immer bestärkt und unterstützt.

Schließlich danke ich allen Lesern dieses Buchs und hoffe, dass es dazu beitragen kann, Ihren Blick auf Ihre tägliche, wertvolle Arbeit zu verändern. Auf Ihr Feedback bin ich gespannt und freue mich über Ihre Meinung.

**Simone Schmidt**

Ladenburg, September 2011

# Inhaltsverzeichnis

---

1	<b>Achtsamkeit im Alltag</b> .....	1
1.2	Achtung in der Theologie .....	2
1.3	Achtsamkeit in der Psychologie .....	6
1.4	Achtung in der Philosophie .....	8
1.5	Mindfulness im Management .....	10
1.6	Situationen im Alltag .....	10
2	<b>Soziale Wahrnehmung</b> .....	23
2.1	Was bedeutet Wahrnehmung? .....	24
2.2	Wahrnehmung fördern .....	28
2.3	Soziale Wahrnehmung .....	30
2.4	Soziale Wahrnehmung im Gesundheitswesen .....	33
2.5	Einflüsse auf die soziale Wahrnehmung .....	34
2.6	Soziale Wahrnehmung fördern .....	41
3	<b>Achtung in der Kommunikation</b> .....	57
3.1	Wie wir kommunizieren .....	58
3.2	Formen der Kommunikation .....	59
3.3	Kommunikation im Gesundheitswesen .....	66
3.4	Typische Situationen .....	77
4	<b>Achtung Körperkontakt</b> .....	89
4.1	Soziale Distanz .....	90
4.2	Intimsphäre .....	91
5	<b>Bewusste Ernährung</b> .....	95
5.1	Ernährungszustand .....	96
5.2	Ernährungsgewohnheiten .....	97
5.3	Nahrungskarenz .....	98
5.4	Soziale Aspekte der Ernährung .....	99
5.5	Nahrungsverweigerung .....	106
5.6	Ethische Fallbesprechung .....	108
6	<b>Angst und Verwirrung</b> .....	113
6.1	Angst .....	114
6.2	Umgang mit Ängsten .....	117
6.3	Desorientiertheit .....	128
6.4	Umgang mit Orientierungsstörungen .....	129
7	<b>Unachtsamkeit</b> .....	139
7.1	Faktoren der Unachtsamkeit .....	140
7.2	Achtlosigkeit .....	143

8	<b>Achtung Angehörige</b> .....	155
8.1	Angehörige als Beobachter .....	156
8.2	Angehörige als Laienpflege .....	157
8.3	Angehörige als Partner .....	160
8.4	Angehörige als Hinterbliebene .....	162
9	<b>Achtsamkeit im gesellschaftlichen Kontext</b> .....	165
9.1	Hippokratischer Eid .....	167
9.2	Pflege-Charta .....	168
9.3	Der ICN-Kodex .....	170
9.4	Berufspolitik .....	175
9.5	Gesellschaftliches Umfeld .....	175
10	<b>Achtsamkeit in der Kooperation</b> .....	177
10.1	Kooperation im Team .....	178
10.2	Konflikte .....	179
11	<b>Selbstachtung</b> .....	187
11.1	Selbstachtung .....	188
11.2	Selbstmanagement .....	189
11.3	Selbstpflege .....	191
11.4	»Alltagsmanagement« .....	194
	<b>Literatur</b> .....	197
	<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	199



# Achtsamkeit im Alltag

- 1.1 Achtung in der Theologie – 2**
  - 1.1.1 Achtsamkeit im Buddhismus – 2
  - 1.1.2 Wahrnehmung im Christentum – 3
  - 1.1.3 Islam – 4
  - 1.1.4 Judentum – 5
  - 1.1.5 Mahloquet Dialog – 6
- 1.2 Achtsamkeit in der Psychologie – 6**
  - 1.2.1 Psychotherapie DBT – 8
- 1.3 Achtung in der Philosophie – 8**
  - 1.3.1 Immanuel Kant – 8
  - 1.3.2 Ethikkommission – 9
- 1.4 Mindfulness im Management – 10**
- 1.5 Situationen im Alltag – 10**
  - 1.5.1 Ampelübung – 12
  - 1.5.2 Short-Date – 13
  - 1.5.3 Positiv Denken – 13
  - 1.5.4 Entrümpeln – 15
  - 1.5.5 Beppo Straßenkehrer – 16
  - 1.5.6 Routine – 17
  - 1.5.7 Belohnung – 18
  - 1.5.8 Realitätscheck – 20

» Die Normalität ist eine gepflasterte Straße; man kann gut darauf gehen – doch es wachsen keine Blumen mehr auf ihr. (Vincent van Gogh) «

Die Begriffe Achtung, Achtsamkeit, Aufmerksamkeit, soziale Wahrnehmung oder der aus dem Englischen stammende Begriff »mindfulness« sind Schlagwörter, die in verschiedenen Bereichen verwendet und untersucht werden. So begegnet einem dieses Thema in der Philosophie, in der Psychologie, in der Theologie, aber auch in modernen Managementtheorien. Je nach Sichtweise werden verschiedene Ausdrücke und Grundlagen für diesen schwer fassbaren Begriff verwendet, die in diesem Kapitel zunächst genauer betrachtet werden. Dabei werden auch die Ursprünge der zugrundeliegenden Theorien beleuchtet. Im Anschluss werden zum besseren Verständnis der sozialen Wahrnehmung anhand von alltäglichen Beispielen die Auswirkungen von Achtlosigkeit, Unachtsamkeit oder Missachtung dargestellt.

## 1.1 Achtung in der Theologie

---

In allen großen Religionen spielen ethische Werte eine Rolle, die mit Achtung in Verbindung steht. Die Aufmerksamkeit für andere Menschen wird beispielsweise im Christentum unter dem Begriff Nächstenliebe besonders hervorgehoben. Einen besonderen Stellenwert hat der Begriff auch im Buddhismus.

### 1.1.1 Achtsamkeit im Buddhismus

---

Die Ursprünge des Begriffs Achtsamkeit im Buddhismus gehen auf die Lehre des historischen Buddha Siddharta Gautama, 583 bis 463 v. Chr., von den Grundlagen der Achtsamkeit (Satipatthāna-Sutta) zurück. Somit handelt es sich um ein zentrales Thema der buddhistischen Tradition.

Das Wort »Satipatthāna« selbst stammt aus dem Pali-Kanon, der ältesten schriftlichen Überlieferung des Buddhismus. Der Begriff setzt sich zusammen aus sati – Achtsamkeit und patthāna – Grundlagen, was so viel bedeutet wie Grundlagen oder Ausgangspunkte der Achtsamkeit.

Bekannt wurden die »Grundlagen der Achtsamkeit« durch die Veröffentlichung von Nyanaponika Mahathera (■ Abb. 1.1), ein buddhistischer Mönch, der 1901 in Deutschland geboren wurde.

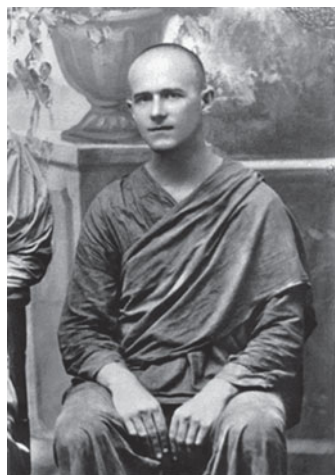
Achtsamkeit wird im Buddhismus als unvoreingenommenes, aufmerksam Beobachten betrachtet, das aus verschiedenen Komponenten besteht.

### Komponenten der Achtsamkeit:

- Achtsamkeit ist ein bestimmter »Seins-Modus«
- Achtsamkeit erfordert eine bestimmte Haltung der eigenen Erfahrung gegenüber
- Achtsamkeit verwendet bestimmte Techniken
- Achtsamkeit erfordert Ziele und Wirkungen

Dabei unterscheidet sich vor allem der »Seins-Modus« von dem automatischen Handlungskonzept der westlichen Welt, das von verschiedenen Autoren als sogenannter »Autopilotenmodus« betrachtet wird. Dabei werden Handlungen unbewusst und schematisch durchgeführt, ohne emotionale Beteiligung und ohne die ungeteilte Aufmerksamkeit auf den Moment. Innere und äußere Reize werden möglichst ignoriert.

Achtsamkeit wird im Buddhismus als ein natürliches menschliches Potenzial betrachtet, das durch tägliche Übungen der Konzentration, des Loslassens, des Innehaltens und des feinen Beobachtens im Alltag geübt und angewendet werden kann. Sie ist im Buddhismus der Hauptweg zur Erleuchtung.



■ Abb. 1.1 Nyanaponika Mahathera. Autor von »Grundlagen der Achtsamkeit« (Mit freundlicher Genehmigung des Verlags Beyerlein & Steinschulte, Archiv Herrmann Schiewe)

## 1.1.2 Wahrnehmung im Christentum

In der Bibel finden sich zahlreiche Beispiele für Wahrnehmung. Zentrales Thema des Christentums im Umgang mit Patienten und Pflegebedürftigen ist die christliche Nächstenliebe. Auch die Zehn Gebote geben klare Vorgaben für die Wahrnehmung von Krankheit und Pflegebedürftigkeit, indem sie beispielsweise das Töten verbieten.

Der Begriff Nächstenliebe beinhaltet das Wort Liebe. Unterschieden wird zwischen Gottesliebe, Eigenliebe und Nächstenliebe, wobei die Nächstenliebe auch mit den Begriffen Barmherzigkeit und Hinwendung zu Armen, Kranken und Ausgegrenzten beschrieben wird. Der Nächste kann in diesem Zusammenhang eine vollkommen fremde Person sein. Diese Nächstenliebe hat die historische Entwicklung der Medizin und Pflege deutlich geprägt.

» Ein Schriftgelehrter hatte ihrem Streit zugehört; und da er bemerkt hatte, wie treffend Jesus ihnen antwortete, ging er zu ihm hin und fragte ihn: Welches Gebot ist das erste von allen? Jesus antwortete: Das erste ist: Höre, Israel, der Herr, unser Gott, ist der einzige Herr. Darum sollst du den Herrn, deinen Gott, lieben mit ganzem Herzen und ganzer Seele, mit all deinen Gedanken und all deiner Kraft. Als zweites kommt hinzu: Du sollst deinen Nächsten lieben wie dich selbst. Kein anderes Gebot ist größer als diese beiden. (Markus 12, 28-31) «

Zahlreiche Gleichnisse aus der Bibel beziehen sich auf dieses Gebot, etwa das Gleichnis vom Barmherzigen Samariter (Lukas 10, 25-37). Bereits im 7. Jahrhundert entwickelte sich aus dieser Grundeinstellung



■ Abb. 1.2 Hôtel Dieu. Krankensaal im Hôtel Dieu, Beaune (Copyright: Sarah Genner)

den Armen und Kranken gegenüber das »Hôtel Dieu«, ursprünglich Pilgerherbergen in der Nähe von Kathedralen, die die Versorgung von Alten und Kranken übernahmen (■ Abb. 1.2).

Ein Beispiel aus der christlichen Überlieferung, in dem die Wahrnehmung eine direkte Rolle spielt, ist das sogenannte Damaskuserlebnis. Saulus wird blind, weil er Sünder ist, nach seiner Bekehrung kann er wieder sehen und heißt fortan Paulus (► Saulus).

In der christlichen Theologie können die Sinnesfunktionen, die Grundvoraussetzung für die Wahrnehmung sind, von Gott gegeben aber auch genommen werden. Der Mensch ist angehalten, mit diesen Gaben verantwortlich umzugehen und sie sinnvoll einzusetzen.

### 1.1.3 Islam

Im Islam wird der Achtsamkeit ebenfalls eine große Bedeutung beigemessen. So wird beispielsweise darauf hingewiesen, vor den Einflüsterungen des Teufels achtsam zu sein.

Der Sufismus ist eine islamische Strömung, die asketische Tendenzen und eine spirituelle Orientierung beinhaltet, die häufig mit dem Begriff Mystik gleichgesetzt wird. Die Anhänger des Sufismus, Sufi oder Derwische genannt, sind eigentlich unabhängig von einer Religionszugehörigkeit. Oft lebten sie als einzelne Asketen, teilweise in der Wüste, mit wenig Schlaf, ohne sich über Kälte oder Hitze zu beklagen, ohne festen Wohnsitz und fasteten.

Durch diese Entbehnungen soll eine Einheit mit Gott erreicht werden, wobei das eigene Ego aufgegeben wird. Ein berühmter Sufi, Ibn Arabi (1165–1240) bezeichnet in einem seiner zahlreichen Werke 28

### Saulus

Unterwegs aber, als er sich bereits Damaskus näherte, geschah es, dass ihn plötzlich ein Licht vom Himmel umstrahlte. Er stürzte zu Boden und hörte, wie eine Stimme zu ihm sagte: Saul, Saul, warum verfolgst du mich? Er antwortete: Wer bist du, Herr? Dieser sagte: Ich bin Jesus, den du verfolgst. Steh auf und geh in die Stadt; dort wird dir gesagt werden, was du tun sollst. Seine Begleiter standen sprachlos da; sie hörten zwar die Stimme, sahen aber niemand. Saulus erhob sich vom Boden. Als er aber die Augen öffnete, sah er nichts. Sie nahmen ihn bei der Hand und führten ihn nach Damaskus hinein. Und er war drei Tage blind und er aß nicht und

trank nicht. In Damaskus lebte ein Jünger namens Hananias. Zu ihm sagte der Herr in einer Vision: Hananias! Er antwortete: Hier bin ich, Herr. Der Herr sagte zu ihm: Steh auf und geh zur sogenannten Geraden Straße und frag im Haus des Judas nach einem Mann namens Saulus aus Tarsus. Er betet gerade und hat in einer Vision gesehen, wie ein Mann namens Hananias hereinkommt und ihm die Hände auflegt, damit er wieder sieht. Hananias antwortete: Herr, ich habe von vielen gehört, wie viel Böses dieser Mann deinen Heiligen in Jerusalem angetan hat. Auch hier hat er Vollmacht von den Hohepriestern, alle zu verhaften, die deinen Namen

anrufen. Der Herr aber sprach zu ihm: Geh nur! Denn dieser Mann ist mein auserwähltes Werkzeug: Er soll meinen Namen vor Völker und Könige und die Söhne Israels tragen. Ich werde ihm auch zeigen, wie viel er für meinen Namen leiden muss. Da ging Hananias hin und trat in das Haus ein; er legte Saulus die Hände auf und sagte: Bruder Saul, der Herr hat mich gesandt, Jesus, der dir auf dem Weg hierher erschienen ist; du sollst wieder sehen und mit dem Heiligen Geist erfüllt werden. Sofort fiel es wie Schuppen von seinen Augen und er sah wieder; er stand auf und ließ sich taufen. (Apostelgeschichte 9, 3-18)

namhaft im Koran erwähnte Propheten, die dazu beitragen, das mystische Bewusstsein der Menschen zu wecken. Bekannt ist außerdem der Tanz der Derwische mit religiöser Musik.

» Gott verlangt von niemandem mehr, als dass er den Fähigkeiten entspricht, die Er ihm mit auf den Weg gegeben hat. (Koran) «

### 1.1.4 Judentum

Ähnlich dem Christentum wird auch im jüdischen Glauben zwischen verschiedenen Formen der Liebe zu der eigenen Person oder zu anderen Menschen unterschieden.

Im Talmud findet man außerdem genaue Hinweise, worauf der Gläubige achten soll:

» Achte auf Deine Gedanken, denn sie werden Worte  
 Achte auf Deine Worte, denn sie werden Handlungen  
 Achte auf Deine Handlungen, denn sie werden Gewohnheiten  
 Achte auf Deine Gewohnheiten, denn sie werden Dein Charakter  
 Achte auf Deinen Charakter, denn er wird Dein Schicksal «

Die Nächstenliebe als Grundlage des Glaubens wird jedoch erst im Neuen Testament der Bibel gezielt benannt. Dennoch sind auch die Gläubigen der jüdischen Religion gehalten, der Wertschätzung von anderen Menschen und deren Bedürfnissen Priorität zu geben.

Des Weiteren gibt es im Talmud auch Aussagen, die sich mit der Wahrnehmung an sich beschäftigen und den Gläubigen darauf hinweisen, die Welt aufmerksam und achtsam zu betrachten.

» Wir sehen die Dinge nicht, wie sie sind, sondern so, wie wir sind.  
(Talmud) «

### 1.1.5 Mahloquet Dialog

Der Mahloquet Dialog ist eine Kommunikationsform, bei der durch eine gezielte Fragetechnik im gemeinsamen Dialog Problemlösungen erarbeitet werden. Diese Form der Gesprächsführung ist in jüdischen Synagogen entstanden.

Mahloquet			
Inzwischen wird der Mahloquet Dialog auch im Gesundheitswesen eingesetzt, beispielsweise dann, wenn ethische Fragestellungen zu Leben, Sterben, Lebensverlängerung oder Sterbeerleichterung auftreten. Die Beteiligten können dann im gemeinsamen Dialog versuchen, eine Lösung zu finden, die für alle transparent und akzeptabel ist.			

Die Achtsamkeit in der Kommunikation spielt im Judentum eine große Rolle. Dieser Gedanke kann direkt auf das Gesundheitswesen übertragen werden (► Kap. 3).

## 1.2 Achtsamkeit in der Psychologie

Die Psychologie beschäftigt sich in diesem Zusammenhang vor allem mit der Erforschung von Phänomenen aus dem Bereich Wahrnehmung. Bekannt geworden sind derartige Experimente auch durch Fernsehshows mit versteckter Kamera.

Eine Person fragt eine andere nach dem Weg und zeigt ihr dabei einen Stadtplan. Die befragte Person erklärt nun eifrig den Weg und zeigt ihn gleichzeitig auf dem Plan. Derweil tragen zwei andere Personen einen Gegenstand vorbei, beispielsweise eine Tür oder eine große Glasscheibe. Schnell wird die Person, die nach dem Weg fragte, gegen eine völlig andere ausgetauscht. Die Testperson erklärt nach der kurzen Unterbrechung weiter, als sei nichts geschehen. Den Austausch der Gesprächspartner bemerkt sie nicht, weil sich ihre Wahrnehmung vollkommen auf den Stadtplan konzentriert.

### Fallbeispiel Nadine

Nadine kommt zum Frühdienst. An diesem Tag ist sie die einzige examinierte Fachkraft, da der Mitteldienst wegen eines Krankheitsfalls den Spätdienst übernehmen musste. Nadine ist deshalb auch Ansprechpartnerin für fachliche und organisatorische Fragen. Nach der Übergabe werden die Pflegebedürftigen, die eine grundpflegerische Unterstützung benötigen, den anwesenden Mitarbeitern zugeteilt.

Nadine geht zunächst in das Zimmer von Frau Armbruster, um sie bei der Grundpflege zu unterstützen. Nachdem sie Frau Armbruster begrüßt hat, bereitet sie die notwendigen Utensilien vor. Währenddessen klingelt ihr mobiles Telefon in der Kitteltasche. Die Nachbarstation benötigt dringend eine Sauerstoffflasche. Nadine verlässt das Zimmer und holt die Sauerstoffflasche aus dem Lagerraum. Sie geht zurück zu Frau Armbruster und hilft ihr beim Auskleiden.

Unterdessen klingelt die Notrufanlage. Da Frau Armbruster bereits den Oberkörper entkleidet

hat, ignoriert Nadine das Klingeln eine Weile. Als es jedoch nach fast 10 Minuten immer noch klingelt, beschließt sie, kurz nachzusehen. Sie bedeckt den Oberkörper von Frau Armbruster mit einem Handtuch und läuft schnell in das entsprechende Zimmer.

Herr Obermeyer, der geklingelt hat, muss dringend zur Toilette. Nadine verspricht ihm, ihren Kollegen Manuel zu informieren und eilt zurück zu Frau Armbruster. Diese hat inzwischen ihr Gesicht und Teile des Oberkörpers selbst gewaschen. Schnell nimmt ihr die Pflegefachkraft den Waschlappen aus der Hand und übernimmt die weitere Grundpflege.

Nach einiger Zeit klingelt wieder das Telefon. Eine Angehörige möchte sich nach dem Befinden ihres Vaters erkundigen. Nadine gibt eilig Auskunft, um ihre Arbeit fortsetzen zu können. Als sie Frau Armbruster mit Körperlotion einreiben möchte, stellt sie fest, dass die Flasche fast leer ist. Schnell besorgt Nadine eine neue Flasche.

Frau Armbruster schaut sie mitleidig an und sagt: »Sie haben immer so viel Arbeit, das tut mir wirklich leid und dann mache ich Ihnen auch noch so eine Mühe, wenn ich doch nur wieder alles alleine machen könnte!« Nadine beruhigt Frau Armbruster sofort. »Das ist doch kein Problem, ich helfe Ihnen doch gerne.« Nach 16 Minuten verlässt sie das Zimmer von Frau Armbruster. Sowohl Nadine als auch Frau Armbruster sind mit dem Verlauf der Grundpflege nicht zufrieden und angespannt.

Als Nadine vom Frühdienst nach Hause kommt, wird sie von ihrer älteren Tochter stürmisch begrüßt. Eigentlich wollte sie am frühen Abend mit einer Freundin zum Badminton gehen, da aber die jüngere Tochter krank ist, hat der Ehemann von Nadine einige Zeit im Wartezimmer des Kinderarztes verbracht und konnte deshalb weder einkaufen noch kochen. Nadine sagt den Termin mit ihrer Freundin ab. Am Abend sitzt sie mit ihrem Mann erschöpft vor dem Fernseher.

Andere Beispiele für die Komplexität der Wahrnehmung sind optische Täuschungen (► Kap. 2).

Eine Vielzahl von Büchern und psychologischen Ratgebern beschäftigt sich mit dem Bereich Wahrnehmung, Achtsamkeit, Selbstmanagement, Zeitmanagement, Mindfulness, »Entschleunigung« und ähnlichen Themen. Dabei stellt sich jedoch immer die Frage der Umsetzbarkeit in den Alltag. Gerade im Gesundheitswesen wird der Arbeitstag geprägt durch Zeitmangel und Leistungsdruck (► Fallbeispiel Nadine).

In Ratgebern werden oft Methoden zur Optimierung des Arbeitstags, beispielsweise durch eine geplante Strukturierung durch Zeitmanagement beschrieben (► Kap. 11). Diese Ablauforganisation ist in den meisten Einrichtungen des Gesundheitswesens durch unvorhersehbare Notfallsituationen nur bedingt realisierbar. Auch andere Methoden der Stressbewältigung, etwa Atemübungen, Autogenes Training oder Entspannungsübungen sind in medizinisch-pflegerischen Institutionen nur dann durchführbar, wenn die Versorgung der Patienten nicht beeinträchtigt wird.

Die Betrachtung von Achtsamkeit und sozialer Wahrnehmung in der Psychologie in diesem Buch beschäftigt sich deshalb vor allem mit der Beobachtung von Phänomenen, die das soziale Miteinander prägen sowie mit der Beschreibung von alltäglichen Situationen, die beispielhaft aufzeigen, welche Faktoren die soziale Wahrnehmung (► Kap. 2) und die Wertschätzung von Mitmenschen beeinflussen können.

Dabei werden diese psychischen Faktoren der Unaufmerksamkeit und Missachtung (► Kap. 7) nur beschrieben, um auf ähnliche Situationen im eigenen Arbeitsumfeld aufmerksam zu machen, die Sensibilität für Wahrnehmungsprobleme zu schärfen und um die Ursachen der zugrundeliegenden Probleme zu erforschen. Ziel ist dabei die Verbesserung der Wahrnehmung durch die Beobachtung des eigenen Verhaltens, wobei man durchaus auch Verständnis für sich selbst entwickeln und auch für eigenes Fehlverhalten Verständnis aufbringen sollte.

### 1.2.1 Psychotherapie DBT

---

Eine verhaltenstherapeutische Intervention ist die dialektische behaviourale Therapie (DBT). Die Betroffenen erlernen bei dieser Therapieform, ihr Verhalten gezielt zu verändern. Sie erwerben neben anderen Fertigkeiten auch die innere Achtsamkeit und den Umgang mit den eigenen Gefühlen. Diese Therapieform wurde von der amerikanischen Psychologieprofessorin Marsha M. Linehan entwickelt und vorwiegend bei Borderline-Persönlichkeitsstörungen eingesetzt.

Ganz allgemein betrachtet sind Achtung, soziale Wahrnehmung und Wertschätzung Grundvoraussetzung für jede erfolgreiche psychotherapeutische Intervention.

## 1.3 Achtung in der Philosophie

---

Achtsamkeit, Wertschätzung und Menschenwürde bestimmen die philosophische Literatur und werden in etlichen Werken erwähnt. Stellvertretend für die Ergebnisse der Philosophie wird in diesem Abschnitt das Werk von Immanuel Kant (1724–1804) erläutert, der im Jahre 1785 die »Grundlagen zur Metaphysik der Sitten« veröffentlichte.

### 1.3.1 Immanuel Kant

---

In diesem Buch beschäftigte Kant sich intensiv mit den Themen Vernunft, Ethik und Würde und formulierte drei Jahre später die Grundsätze des »Kategorischen Imperativs«. Dieser besteht aus mehreren Formeln, die man in der folgenden Aussage zusammenfassen kann:



» Handle so, dass die Maxime deines Willens jederzeit zugleich als Prinzip einer allgemeinen Gesetzgebung gelten könnte. «

Zunächst klingt diese Aussage gut verständlich und logisch und könnte in dieser Form ohne Weiteres auf das Gesundheitswesen übertragen werden. Die Problematik des kategorischen Imperativs zeigt sich jedoch, wenn man diese Formel anhand eines praktischen Beispiels betrachtet.

Wenn es Ihr Wille ist, im Falle Ihres Hirntodes Organspender zu werden, würde sich aus dem kategorischen Imperativ ergeben, dass ein Gesetz erlassen werden kann, dass jeden Bürger dazu verpflichtet, im Falle seines Hirntodes ebenfalls Organspender zu werden.

Da die Gesetzgebung in derartigen Fragestellungen schnell an moralische Grenzen stößt, werden bei Bedarf auf Antrag Enquetekommissionen gebildet, die, unterstützt von externen Sachverständigen, ethische Fragestellungen ergründen.

### 1.3.2 Ethikkommission

In ähnlicher Weise arbeiten Ethikkommissionen, die es in verschiedenen Institutionen gibt, beispielsweise in der Bundesärztekammer. So wurden in der Deklaration von Helsinki des Weltärztebundes aus dem Jahre 1975 die ethischen Grundsätze für die medizinische Forschung am Menschen definiert.

Allerdings ist im beruflichen Alltagsleben für die Diskussion um philosophisch-ethische Aspekte von Medizin, Therapie, Pflege und Betreuung wenig Raum, so dass Meinungsverschiedenheiten zwar auftreten und meist auch wahrgenommen werden, eine endgültige Festlegung eines allgemein gültigen Prinzips im Umgang mit diesen Fragestellungen fehlt aber teilweise.

➤ **Die Einbindung von Philosophen, Theologen, Psychologen und anderen Experten im Rahmen einer Ethikkommission, wäre in allen Unternehmen, insbesondere aber in Einrichtungen des Gesundheitswesens ein entscheidender Vorteil.**

Dabei ist jedoch zu bedenken, dass ethische Fragestellungen in den meisten Fällen nur für den Einzelfall beantwortet werden können. Die Bewertung der individuellen Umstände durch Mitarbeiter des Gesundheitswesens in Kooperation mit anderen Berufsgruppen kann Vorteile für den Betroffenen und seine Angehörigen haben. Ethikkommissionen können auch dazu beitragen, die Vertretbarkeit von Entscheidungen für den einzelnen Mitarbeiter zu erleichtern.

## 1.4 Mindfulness im Management

---

Dr. Jon Kabat-Zinn führte in den 70er Jahren den Begriff Mindfulness, also Achtsamkeit in seiner Theorie des »Mindfulness Based Stress Reduction« (MBSR)-Programms ein. Dabei sollen Führungskräfte durch eine veränderte Wahrnehmung erlernen, Stress zu reduzieren und dadurch ihre Leistungsfähigkeit und Kreativität verbessern.

Als Folge einer veränderten Einstellung zu Stresssituationen verändert sich auch der Umgang mit Mitarbeitern. Druck und Angst sollen reduziert werden und dadurch eine verbesserte Arbeitsatmosphäre entstehen.

Soziale Kompetenz, ethische Werte und Achtsamkeit spiegeln sich auch in Visionen, Unternehmensleitbildern und Qualitätsmanagementsystemen wider. Ein Ausdruck von Wertschätzung ist natürlich auch der Umgang mit Mitarbeitern sowie deren Bezahlung.

In den letzten Jahren sind auch im Pflegebereich Leiharbeits- und Zeitarbeitsfirmen wie Pilze aus dem Boden geschossen. Um eine angemessene personelle Besetzung aufrechtzuerhalten greifen immer mehr Gesundheitseinrichtungen auf dieses Angebot zu. Es bleibt jedoch offen, ob ein Mitarbeiter, der nur für einen begrenzten Zeitraum in einer Institution arbeiten wird, überhaupt in der Lage sein kann, sich mit den jeweiligen Leitlinien, Zielen und ethischen Grundsätzen des Unternehmens auseinanderzusetzen oder gar zu identifizieren.

## 1.5 Situationen im Alltag

---

Um sich die Auswirkungen von sozialer Wahrnehmung im Alltag bewusst zu machen, werden an dieser Stelle zunächst Beispiele für Unachtsamkeiten beschrieben. Dazu betrachten wir den Tagesablauf einer Beispielperson (► Fallbeispiel Frau Müller).

Dieses typische Alltagsbeispiel zeigt, dass kleine Ärgernisse und Herausforderungen in Eskalationen oder Dauerstress münden können. Missverständnisse und unvorhersehbare Situationen bringen den geplanten Ablauf durcheinander und tragen zu einer Belastung bei. Derartige Belastungen müssen nicht immer als negativ empfunden werden, sondern können motivierend und anspornend wirken, sogenannter Eustress (► Kap. 11).

Um Distress, also negativen Stress, zu vermeiden oder in Eustress – positiven Stress umzuwandeln, können einfache Übungen durchgeführt werden, die sich gut in die Alltagsroutine integrieren lassen. Grundlage aller Übungen der Achtsamkeit ist das »Zur-Ruhe-kommen«, »Abschalten und Beobachten« und das bewusste Nachdenken über den Alltag.

Allerdings ist es schwierig, in der täglichen Routine Zeitspannen zu finden, in denen man sich einfach zurückzieht und abschaltet. Die

## Fallbeispiel Frau Müller

Frau Müller ist 37 Jahre alt, verheiratet und Mutter von zwei Kindern. Sie arbeitet halbtags als Bürokauffrau bei einem Dienstleistungsunternehmen. Wie jeden Morgen steht Frau Müller um 6.30 Uhr auf, um für ihre Familie das Frühstück vorzubereiten. Zunächst geht sie ins Bad, stolpert über die Schmutzwäsche der jüngeren Tochter, die mitten im Raum auf dem Boden liegt. Frau Müller bückt sich und wirft die Wäsche in den Wäschekorb. Anschließend geht sie in die Küche, um für die Kinder die Pausenbrote vorzubereiten.

Inzwischen ist auch Herr Müller aufgestanden und begrüßt seine Frau mit einem knappen »Morgen«. Herr Müller deckt den Tisch und geht dann ins Bad. Frau Müller beginnt inzwischen, die Kinder zu wecken. Nebenher räumt sie die Spülmaschine aus. Währenddessen ruft der ältere Sohn nach seiner Mutter, weil er seine Turnschuhe nicht finden kann. Die Tochter hat noch keine Reaktion auf das Wecken gezeigt. Frau Müller findet die Turnschuhe in der hintersten Ecke des Kleiderschranks und weckt die Tochter aufs Neue. Schnell trinkt sie eine Tasse Kaffee und isst ein paar Cornflakes, während Herr Müller nach dem Autoschlüssel sucht und Frau Müller zuruft, dass er heute etwas später von der Arbeit kommt.

Frau Müller ist gereizt. Für den Nachmittag hatte sie einen größeren Einkauf mit ihrem Ehemann gemeinsam geplant und wollte außerdem einen kurzen Besuch bei der Schwiegermutter abstaten, die nach einer schweren Grippe noch angeschlagen ist. Außerdem sollte sie den Sohn und seinen Freund zum Eishockeytraining bringen und die Tochter zum Kieferorthopäden begleiten.

Frau Müller eilt zu ihrem Auto, um festzustellen, dass sie vom Nachbarn eingeparkt wurde, und ärgert sich über diese Unverschämtheit. Sie klingelt am Nachbarhaus

und ruft gehetzt in die Sprechanlage, dass sie schleunigst zur Arbeit muss. Während sie zu ihrem Auto zurückläuft, wird sie immer ärgerlicher, weil jede Minute Verspätung im morgendlichen Berufsverkehr weitere Verzögerungen zur Folge hat.

Endlich sitzt Frau Müller im Auto und lässt sich den Arbeitstag, der vor ihr liegt, durch den Kopf gehen. Für ihren Chef muss sie noch eine Präsentation für ein Meeting am Nachmittag überarbeiten. Eigentlich sollte der neue Kollege diese Aufgabe übernehmen, irgendwie hat er jedoch kurzfristig mitgeteilt, dass er es zeitlich nicht mehr schafft. Frau Müller wollte stattdessen einen Abschlussbericht ihrer Arbeitsgruppe verfassen, die die Verbesserung der Dienstleistungsqualität unter dem Aspekt Kundenservice überprüfen sollte. Am Ende hatte sie das Gefühl, sich als einzige Mitarbeiterin in dieser Arbeitsgruppe aktiv einzubringen. Obwohl einige vom Team regelmäßig zu den Treffen erschienen, verbrachten die meisten Teammitglieder die Zeit mit Nörgeln, Plaudern oder Abschalten. Die anderen Gruppenmitglieder kamen sehr unregelmäßig.

Frau Müller fragt sich deshalb, warum sie sich eigentlich immer von anderen ausnutzen lässt. »Vieleicht bin ich einfach zu gutmütig, aber ich möchte ja auch keine halben Sachen machen. Andererseits passiert es durch den Zeitdruck ohnehin schon viel zu oft, dass bei der Arbeit oder zuhause etwas liegenbleibt.«

Noch während Frau Müller vor dem Büro einen Parkplatz sucht, ist ihre Stimmung gedrückt. Dennoch betritt sie lächelnd ihren Arbeitsplatz und begrüßt die anwesenden Kollegen mit einem aufrichtigen Lächeln. Der Arbeitstag verläuft positiv und Frau Müller verlässt ihr Büro mit einem positiven Gefühl. Auf dem Heimweg fährt sie noch kurz beim Supermarkt vorbei, um etwas

für das Mittagessen einzukaufen. Frau Müller packt eilig ein paar Lebensmittel in ihren Wagen und stellt sich an der Kasse an. Völlig in Gedanken versunken legt sie die Einkäufe auf das Band und wird von der Verkäuferin aufgefordert, ihre Tasche anzuheben und zu öffnen. »Warum eigentlich, sehe ich etwa aus wie ein Ladendieb?«, empört sie sich, öffnet aber trotzdem gehorsam ihre Tasche. Hinterher ärgert sie sich über sich selbst, man sollte sich nicht immer alles gefallen lassen.

Nachdem sie die Einkaufstasche in den Kofferraum gepackt hat, fährt Frau Müller schnell nach Hause, um das Essen vorzubereiten. An der Ampel bremst ihr Vordermann abrupt ab, als das Signal auf gelb schaltet. »Idiot« schimpft Frau Müller und tritt ebenfalls fest auf die Bremse.

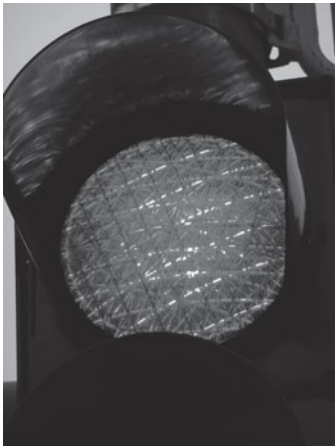
Zuhause schneidet sie schnell noch ein paar Tomaten und wirft sie in den fertig gekauften Salat. Dabei denkt sie, dass es eigentlich viel gesünder wäre, nur frische Lebensmittel zu verwenden. Als die Tochter aus der Schule kommt, lässt sie den Ranzen direkt hinter der Tür fallen und jammert »Schon wieder Nudeln, Mama? Ich habe in Mathe eine 4- im Test geschrieben.« Sie seufzt und antwortet: »Da wird der Papa sich nicht wirklich freuen, wo er so mit dir geübt hat.«

Kurz darauf kommt auch der Sohn nach Hause, lässt seine Tasche fallen, ruft: »Lecker, Nudeln!« und nimmt im Vorbeigehen ein paar Nudeln aus der Schüssel. »Training ist heute übrigens schon um 6 Uhr, wir haben am Freitag ein wichtiges Spiel.« Nachdem Frau Müller ihren Sohn zum Training gefahren hat und mit der Tochter beim Kieferorthopäden war, kommt ihr Mann nach Hause. »Heute war ein furchtbarer Tag, um alles muss man sich selbst kümmern, sonst klappt nichts. Und wie war es bei dir?« möchte er wissen. »Naja«, antwortet Frau Müller »wie immer«.

»Warst du etwa noch nicht bei meiner Mutter, sie braucht doch dringend Eier und Tesafilm!«, er-bost sich Herr Müller als das Telefon klingelt. »Auf dich ist eben kein Ver-lass! Wenn ich dich einmal um einen Gefallen bitte.« Frau Müller wird wütend. In diesem Moment fällt

ihr Blick zur Decke und ihr fallen die Spinnweben in den Ecken auf. Auch die Fenster müssten dringend geputzt werden. Frau Müller ex-plodiert: »Bin ich hier für alles ganz alleine zuständig? Mir hilft ja auch niemand, Hauptsache das Essen steht auf dem Tisch!«, schreit sie

und beginnt zu schluchzen. Herr Müller kann den Ausbruch nicht verstehen und kontert: »Soll das heißen, dass ich nichts mache? Ich tue wirklich, was ich zeitlich schaf-fen kann, mehr geht eben nicht.« Den Rest des Abends verbringen Müllers verärgert und schweigsam.



■ **Abb. 1.3 Rote Ampel.** Verknüpfen Sie eine Aufgabe mit diesem Signal (Copyright: Gabi Schoenemann/pixelio.de)

**Übung: Rote Ampel**  
**Trainiert die Reflexion**  
**Hilfsmittel: Rote Ampel**  
**Dauer: wenige Minuten**

folgenden Übungen sollen dazu beitragen, auf gezielte Art Achtsamkeit zu trainieren.

### 1.5.1 Ampelübung

Die Ampelübung ist eine schnell einsetzbare, gut geeignete Übung, die dazu beiträgt, Alltagsstress zu verarbeiten.

Rote Ampel			
Wenn Sie nach der Arbeit auf dem Heimweg sind, können Sie jede rote Ampel nutzen, um die gerade erlebten Situationen des Arbeitstags kurz zu reflektieren. Dabei wirkt die Ampel wie ein Signal, mit dem Sie eine bestimmte Aufgabe verbinden.			

Analog zu dem eigentlichen Signal, das eine rote Ampel vermittelt (■ Abb. 1.3), also »Stehen bleiben«, können Sie selbst weitere Signale verknüpfen. Beispielsweise kann das Ampelsignal mit Gymnastik- oder Atemübungen zur Entspannung verbunden werden.

Eine weitere Möglichkeit besteht darin, das Ampelsignal mit einer gezielten Reflexion zu verknüpfen. Dabei können Fragestellungen bearbeitet werden, wie: »Was war heute besonders ärgerlich und nervenaufreibend?«, oder: »Was ist mir heute besonders gut gelungen?«, bzw.: »Worüber habe ich mich heute besonders gefreut?«

Selbstverständlich können Sie die Übung auch als Radfahrer oder Fußgänger durchführen. Wenn Sie mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind, kann das Haltesignal oder das Erreichen einer Haltestelle als Signal genutzt werden. Im Idealfall nutzen Sie die gesamte Fahrt zur Verarbeitung der Erlebnisse und steigen dann vollkommen entspannt an Ihrem Ziel aus. Sie haben den Arbeitstag verarbeitet und können sich komplett auf Ihr Privatleben einstellen.

Wenn Sie die Ampelübung einige Male durchgeführt haben, benötigen Sie das Signal der roten Ampel wahrscheinlich gar nicht mehr. Sie können dann spontan positive und negative Erlebnisse bewusst reflektieren.

Eine Erweiterung der Ampelübung ist die »Innere Ampel« (► Kap. 2.4).