

## Supervision

# Keine Angst vor Ehrlichkeit

Einige Pflegende lehnen Supervision als „überflüssige Problemstunde“ oder „Zeitfresser“ ab. Doch das Aufarbeiten beruflicher Stress-Situationen und Konflikte unter vertrauensvoller, externer Anleitung kann den Arbeitsalltag spürbar erleichtern.

Das Thema gestresstes Pflegepersonal ist alles andere als neu. Und die Corona-Krise wirkt wie ein Brennglas auf diese Schwachstelle des deutschen Gesundheitswesens. Nun stehen Reformen an, die darauf abzielen, das Personal zu entlasten: Bessere Vergütung, Personalbemessungsverfahren und Digitalisierung der Arbeitsabläufe. Darüber hinaus sollten verstärkt aber auch Maßnahmen initiiert werden, die Pflegekräfte langfristig im Stressmanagement stärken.

## Emotionaler Stress

Probleme und Konflikte im Pflegealltag frühzeitig zu erkennen, konstruktiv zu klären und sich gleichzeitig professionell abzugrenzen, ist eine Kompetenz, die – trotz zeitlicher Eng-

pässe – im Miteinander eine zentrale Rolle einnehmen sollte. Das ist jedoch einfacher gesagt als getan: Pflegefachkräfte sind berufsbedingt Situationen ausgesetzt, bei denen es um Leid und Tod geht. Sie müssen mit krankheits- oder persönlichkeitsbedingt schwierigen Patienten umgehen, genauso wie mit Ignoranz, Ungeduld und aggressivem Verhalten der Angehörigen. Ein schlechter Umgang zwischen Kollegen oder mit Führungskräften kann die Arbeit zusätzlich erschweren. Zu hohe Ansprüche an sich selbst, das Gefühl, nicht zu genügen, aber auch die Angst vor Kritik und Zurechtweisung können schnell ein professionelles Abgrenzen verhindern. Die Folge ist Stress, der sich in Aggression, körperlichen Beschwerden und psychischen Symptomen offenbaren kann.

## Qualitätsmerkmal Supervision

Supervision ist eine präventive Maßnahme, welche die Konflikt- und Reflexionsfähigkeit der Pflegekräfte perspektivisch verbessern kann, damit sie mit dem berufsimmanenten Stress besser umgehen können. Sie kann darin unterstützen, persönliche Grenzen wahrzunehmen und Wohlbefinden eigenverantwortlich zu gestalten. In der Supervision findet alles Raum, was im Kontext der Arbeitsausübung belastet: Über- bzw. Unterbelastungssituationen können dabei genauso thematisiert werden wie fehlender oder übertriebener Arbeitseinsatz oder der Umgang mit schwierigen Patienten sowie deren Angehörigen. Hierzu gehören auch Schwierigkeiten im Umgang mit Kollegen und Führungskräften.

Dadurch, dass mit dem ganzen Team supervisorisch gearbeitet wird, können die Teammitglieder erfahren, dass sie mit ihren Themen nicht alleine sind, sondern andere Personen vergleichbare Probleme und Konflikte kennen und haben. Gemeinsam können dann unter Anleitung des Supervisors (neue) Lösungswege entwickelt werden. Pflgeteams bekommen jedoch häufig erst dann Supervision, wenn die Konflikte und Probleme eskalieren.

## Führungsverantwortung

Supervision gehört nicht prinzipiell zur Ausübung des Pflegeberufs. Es ist Führungsverantwortung, Supervision als passende Maßnahmen des Stressmanagement im Alltag zu integrieren.

## Stressmanagement im Pflegealltag verbessern

- Offene Tür – Ansprechen von Fehlern ermöglichen.
- Installierung einer Back-Office-Person zur Koordinierung von Arbeitsabläufen, Annahme von Telefonaten, Botengängen.
- Einrichtung eines ruhigen Arbeitsraums.
- Partizipative Erstellung von Arbeitszeitmodellen.
- Effektives Zeitmanagement – Prioritätensetzungen.
- Delegieren von Aufgaben an Praktikanten und Auszubildende.
- Fördern einer besserer interdisziplinärer Zusammenarbeit.
- Struktur und Ordnung in den Arbeitsabläufen schaffen.
- Bewusste Pausen fördern.
- Angebot einer gesunden und ausgewogenen Ernährung (Snacks wie Schokoriegel werden durch Nüsse, Avocados und Karotten ersetzt).
- Angebot von Wasser (mit Limettensaft), ungesüßte Säften, Tee statt Kaffee und zuckerhaltiger Getränke.
- Sportliche Angebote zur Verfügung stellen.

Zeit und Geld müssen dafür investiert werden. Auch sollte die Teamleitung sich der Termine nicht entziehen. Selbst, wenn es zu Kritik an ihr kommen kann, die sie – unter dem Schutz des Supervisors – aushalten sollte. In der Supervision erarbeitete Lösungsvorschläge sollten von ihr ernsthaft auf- und angenommen werden.

### Dem Prozess vertrauen

Supervision kann nur dann dazu beitragen, berufsimmanenten Stress abzubauen, wenn auch die Pflegekraft Bereitschaft zeigt, sich auf reflektive Prozesse einzulassen. Das ist nicht immer der Fall. Einige lehnen Supervision per se als „überflüssige Problemlaberstunde“ oder „Zeiträuber“ ab. Andere wollen nicht offen über stressende Themen im Berufsalltag sprechen. Die Angst vor verbalen Angriffen, Bloßstellung und Kontrollverlust sowie Arbeitsplatzverlust halten sie davon ab, sich einzulassen. Es ist dann Aufgabe der Führungskraft, Vertrauen zu generieren und für die Teilnahme zu werben. Aufgabe des Supervisors ist es ebenfalls, Vertrauen für einen Prozess zu schaffen, der zulässt, Kritik und Meinungen ohne Angst vor Konsequenzen zu äußern.

Der Beruf der Pflegefachkraft ist vielseitig, interessant und anspruchsvoll. Letztlich erfolgt Supervision mit dem Ziel, Pflegekräften dauerhaft ihre Freude am Beruf zu erhalten. Pflegenden sollten daher bereits ausbildungsbegleitend Supervision erhalten, damit sie diese frühzeitig für sich als Mittel zur Stressbewältigung entdecken können.

### Dr. Bettina Janssen



Rechtsanwältin, Mediatorin (BM) und Supervisorin (DGSV);  
**Kontakt: info@bettina-janssen.de**

Bilder: privat

## Damit Sie den Wald vor lauter Bäumen sehen.



## HCM liefert Ihnen den Überblick!

Das Team von **Health&Care Management** unterstützt Sie mit topaktuellen Branchennews und praktischen Hilfen bei Ihrer täglichen Arbeit.

Das Magazin bietet Ihnen ebenso wie das mobile Abo auf Ihrem Smartphone oder Tablet jederzeit Zugriff auf Informationen aus erster Hand.



Bestellen Sie das Kombi-Abo mit Magazin und App auf [www.hcm-magazin.de/kombi](http://www.hcm-magazin.de/kombi)

Jetzt neu in der App: Vorlesefunktion