



SGZ aktuell



September 2009

Stress – Burnout – Trauma: Prävention Schützen ist Chefsache, oder?

von Mirella Chopard



Es gibt Berufe, welche sich durch unvermeidbare persönliche Belastungen auszeichnen: Feuerwehr, Polizei, Rettungsdienste, aber auch Pflegeberufe gehören sicher dazu.

Ist es die Verantwortung des einzelnen Mitarbeiters psychisch dauerhaft gesund zu bleiben? Oder gehört es zur Aufgabe der Vorgesetzten, Rahmenbedingungen zu schaffen, in denen Pflegende nicht nur körperlich geschützt werden? Wo liegen Möglichkeiten und Grenzen für Institutionen, Teams oder Einzelperson, wenn wir Prävention als Ausdruck hoher Professionalität verstehen?

Was ist nur mit Frau M. los?

Seit über zwanzig Jahren arbeitet Frau M. schon in der Pflege und darf zu den sehr erfahrenen Kolleginnen des Pflegeberufs gezählt werden. Als junge Frau hat sie damals die Pflegeausbildung gemacht und sich in ihrem Beruf stetig fort- und weitergebildet. Im KollegInnenkreis wird Frau M. für ihre hohe Fachlichkeit geschätzt. Zudem ist sie im Team beliebt, da sie meistens gut gelaunt zur Arbeit erscheint und sich freundlich gegenüber ihren KollegInnen, PatientInnen und deren Angehörigen verhält. Auch während der zeitweise oft hohen Arbeitsbelastung schafft sie es noch, positiv zu denken und wirkt damit motivierend auf ihr gesamtes Umfeld.

Liebe Leserinnen und Leser

Es freut mich sehr, Ihnen unser drittes «SGZ aktuell» vorstellen zu dürfen.

In dieser Ausgabe steht das Thema «Stress - Burnout - Trauma: Prävention - Schützen ist Chefsache, oder?» im Zentrum. Wir wollen Ihnen dieses Thema umfassend näher bringen: Zuerst mit dem Leitartikel dieser Ausgabe des «SGZ aktuell», dann im Oktober an unserem Bildungsapéro für Führungskräfte aus verschiedenen Institutionen des Gesundheitswesens und 2010 mit einem dreitägigen Seminar für Führungskräfte. Gerade in der heutigen Zeit, in der verschiedenste Neuerungen im Gesundheitswesen alle Beteiligten stark fordern, muss der Gesundheitsschutz ein zentrales Anliegen sein.

Daneben informieren wir Sie in dieser Ausgabe unter anderem über zwei neue Kooperationen des SGZ: Zum einen mit dem Alfred Adler Institut und zum andern mit dem SBK Zürich, Glarus, Schaffhausen. Interessiert? Dann lesen Sie weiter - ich wünsche Ihnen gute Lektüre!

*Rainer Bürgi-Näf
Rektor SGZ*



Vor einiger Zeit jedoch begann sich das Verhalten von Frau M. allmählich zu verändern. Einige Kolleginnen haben plötzlich den Eindruck, dass Frau M. unkonzentriert wirkt. Sie war ja bis dahin immer so zuverlässig. Da fällt schon die kleinste Veränderung auf. Anfangs gibt es Gerüchte. Einige vermuten, dass Frau M. vielleicht sogar verliebt sei. Das ist doch typisch für frisch Verliebte: wirken etwas abwesend, sind nicht so ganz bei der Sache, aber das legt sich bekanntlich ja auch bald wieder.

Leider wird es nicht besser. Frau M. wirkt zunehmend unkonzentriert, manchmal abwesend und irgendwie weit weg in ihren Gedanken. Zeitweise wirkt sie gereizt, vor allem dann, wenn sie von anderen Teammitgliedern auf ihre Veränderung angesprochen wird. Hinzu kommt, dass sie ihre Arbeit nicht mehr so zuverlässig erledigt wie früher. Sie vergisst häufig was tagesaktuell in den Rapporten vereinbart wird oder führt einzelne Arbeitsschritte nicht mit der von ihr gewohnten Konzentration und Zuverlässigkeit aus. Da Frau M. abweisend auf ihre KollegInnen reagiert, ziehen sich diese langsam von ihr zurück. Allmählich nehmen sie ihre vermehrten Fehler bei der Arbeit nicht mehr so einfach hin. Man redet über Frau M. und dann gibt es die ersten Beschwerden bei der Stationsleitung. Einige Mitarbeitende beschreiben Frau M. als gestresst, andere sprechen gar von Burnout. Diese nimmt die Beschwerden ernst und spricht Frau M. schon bald rücksichtsvoll darauf an. Frau M. reagiert zunächst aufgeregt. Sie verstehe nicht, was man denn überhaupt von ihr wolle. Ja, im Moment sei es eben stressig auf der Abteilung und, wenn man etwas mehr Personal einstellen würde, dann wäre wohl allen geholfen. Die Stationsleitung gibt sich nicht damit zufrieden und nachdem sie von der Angehörigen einer Patientin auf das Verhalten von Frau M. angesprochen wird, kommt sie zu einer Entscheidung.

Ein ausserordentliches Mitarbeitergespräch

Sie vereinbart mit Frau M. ein ausserordentliches Mitarbeitergespräch um die Situation in Ruhe mit ihr zu besprechen. In der ruhigen und geschützten Atmosphäre dieses Gesprächs räumt Frau M. ein, dass es ihr schon seit ein paar Monaten nicht so gut gehe. Sie schlafe schlecht und fühle sich morgens schon direkt nach dem Aufstehen müde und erschöpft. Es falle ihr schwer, tagsüber konzentriert und geduldig zu bleiben und dann reagiere sie schon mal recht gereizt auf ihre Umgebung. Frau M. leidet offensichtlich unter dieser Belastung und sucht selbst nach Gründen dafür. Einerseits macht sie die Arbeitsbelastung für ihr Befinden verantwortlich, andererseits zweifelt sie sogleich wieder daran. Vor allem als die Stationsleitung konkret nachfragt, hat Frau M. Schwierigkeiten, diese Gründe der aktuellen Arbeitssituation zuzuordnen. Vielmehr glaubt sie, dass die zurückliegenden Jahre im Pflegeberuf wohl doch irgendwie ihre Spuren hinterlassen haben. Sterbebegleitung,

Zusammenarbeit mit dem SBK Sektion Zürich/Glarus/Schaffhausen

Das SGZ und der Schweizer Berufsverband der Pflegefachfrauen und Pflegefachmänner SBK, Sektion Zürich/Glarus/Schaffhausen freuen sich auf eine zukünftige Zusammenarbeit im Fort- und Weiterbildungsbereich.

Der SBK Schweiz ist der grösste schweizer Berufsverband im Gesundheitswesen. Auf nationaler Ebene vertritt er die Interessen von rund 26.000 Mitgliedern in 13 Sektionen. Die Sektion, welche die Regionen Zürich, Glarus und Schaffhausen umfasst, zählt über 5.500 Mitglieder und ist eine der bedeutendsten Sektionen. Die SBK Sektion ZH/GL/SH publiziert das Weiterbildungsangebot (Broschüre Updates) vom SGZ online, legt es auf und empfiehlt es auch den Mitgliedern ihres Partnerverbandes pflegezürich. Es ist der Berufs- und Fachverband für Mitarbeitende in Pflege und Betreuung in den Kantonen Zürich, Glarus und Schaffhausen. Mitglieder dort sind Fachangestellte Gesundheit, Fachfrauen/Fachmänner Betreuung, HauspflegerInnen, PflegeassistentInnen und PflegehelferInnen. Das SGZ bietet für alle Berufsgruppen im Gesundheitswesen ein qualitativ hochstehendes, breitgefächertes Fort- und Weiterbildungsprogramm an.

der Kontakt zu trauernden Angehörigen, die Arbeit mit dementiellen und manchmal sogar aggressiven Patienten. Andererseits betont Frau M. ihren Beruf zu lieben und nach wie vor gerne zu arbeiten.

Stress? Burnout? Trauma?

Spätestens im Rahmen dieses Mitarbeitergesprächs sollen realistische Ziele und entsprechende Massnahmen bzw. Unterstützungsmöglichkeiten für Frau M. formuliert werden. Aber wie sieht die richtige Analyse der aktuellen Situation aus? Befindet sich Frau M. mittlerweile in einer anhaltenden Stresssituation oder gar einer tatsächlichen Burnoutentwicklung? Hat ihre Veränderung wirklich etwas mit ihrer langjährigen Arbeit im Pflegeberuf zu tun? Hat das Umfeld von Frau M. die Möglichkeit anhand der von ihr gezeigten Verhaltensweisen die Ursachen dafür zu erkennen? Haben ihre Vorgesetzten sogar die Pflicht Stress- und Burnoutsymptomatik von ebenso möglichen Traumafolgen durch emotional schwere Erlebnisse auf der Arbeit unterscheiden zu können?

Zunächst scheinen die Phänomene «Stress», «Burnout» und «Trauma» nah beieinander zu liegen. Wirken in ihrer Symptomatik für den ungeschulten Beobachter vielleicht zum Verwechseln ähnlich. Aber spätestens, wenn mögliche Ursachen für diese Phänomene im beruflichen Kontext zu finden sind, sind die Leitungsverantwortlichen gefragt: Was, wenn Arbeitsstrukturen oder berufstypische Tätigkeiten einzelne Teammitglieder oder ganze Teams belasten? Wie sehen derartige Analysen aus? Und welche Massnahmen können konkret ergriffen werden? Dabei sind praktikable Lösungen und nicht allein theoretische Konzepte gefragt. Wer also Prävention als Ausdruck von Professionalität versteht, der sollte zum einen diese Phänomene verstehen und erkennen können. Zum anderen sollte er in der Lage sein, entsprechende präventive Strategien zu entwickeln und umzusetzen.

Betriebswirtschaftliche Folgen

Wer Prävention zu psychischer Gesundheit vernachlässigt oder ignoriert, nimmt nicht nur Leistungsabfall und krankheitsbedingte Fehlzeiten der Betroffenen in Kauf. Neben einer erhöhten Personalfluktuation durch Kündigungen, Frühpensionierungen und Neueinstellungen, kommt es zu langfristigem Wissensverlust innerhalb der jeweiligen Institution. Sinkende Mitarbeiterbindung und die letztlich steigende Kundenunzufriedenheit sind nur einige der zu erwartenden Folgen. Die finanziellen Auswirkungen auf einzelne Institutionen oder unsere gesamte Gesellschaft sollen an dieser Stelle nicht unerwähnt bleiben, womit die Investitionskosten für Prävention somit als sinnvolle Anlagestrategie bezeichnet werden dürfen.

Die Mitglieder des SBK und pflegezürich profitieren von attraktiven Kurskosten und werden dabei den Teilnehmenden aus den Betrieben der Stadt Zürich gleich gestellt. Das SGZ legt im öffentlichen Bereich ebenfalls die Angebote des SBK sowie deren Broschüren für Fachtagungen auf. Wir versprechen uns von der Zusammenarbeit einen fruchtbaren Austausch und sind der Meinung ein interessantes Fort- und Weiterbildungsangebot für Berufsleute bieten zu können.

*Maren Nielsen Wöhr
Fachfrau Bildung und Beratung/SGZ*



UPDATES 2010

Demnächst erscheint unser neues Jahresprogramm. Wir haben viele neue Angebote entwickelt und freuen uns, Ihnen das Heft zustellen zu dürfen. Selbstverständlich finden Sie ganze Angebot auch im Internet: www.stadt.zuerich/sgz unter «Kurse & Lehrgänge» und weiteren Rubriken. Sollten Sie es nicht erhalten, melden Sie sich bitte!

Prävention

Prävention kann und darf jedoch nicht allein an den Arbeitgeber delegiert werden. Neben Konzepten, welche die psychische Gesundheit der Pflegenden schützen und fördern, sind selbstverständlich auch die einzelnen MitarbeiterInnen gefragt. Was kann ich selbst tun, wenn ich merke, dass meine Arbeit mich belastet? Welche Fähigkeiten und Techniken helfen mir, mich von Belastungen zu lösen, Problemendenken zu unterbrechen und neue gesundheitsfördernde Strategien zu erlernen? Wie kann ich mich und meine KollegInnen aktiv schützen? Welche individuellen und kollektiven Strategien gibt es? Wie sieht «erste Hilfe» bei diesen Phänomenen aus?

Der richtige Umgang mit Betroffenen von Stress, Burnout und Trauma im beruflichen Umfeld kann erlernt werden. Für verantwortungsbewusste Leitungspersonen können diese Strategien hilfreiche unterstützende und präventive Instrumente sein.

zu Mirella Chopard:

- Geschäftsleitung ZEMB GmbH
- Master of Advanced Studies (MAS)
Supervision, Coaching, Mediation / BSO
- Therapeutin IOT
- Dipl. PsychKP HF
- Kaderausbildung und langjährige Führungserfahrung

☆ Im neuen Kursprogramm des SGZ UPDATE 2010 finden Sie ein dreitägiges Seminar für Führungspersonen zu diesem Thema.



Seminar für Altersarbeit



ALFRED ADLER INSTITUT

Zusammenarbeit mit dem Alfred Adler Institut

Wir freuen uns auf unsere neue Zusammenarbeit mit dem Alfred Adler Institut! Ab dem 1. September 2009 beherbergen wir in unseren Räumen das Sekretariat des AAI - Seminar für Altersarbeit. Ebenfalls in unseren Räumen finden ihre Schulungen statt.

Das Alfred Adler Institut bietet unter anderem seit vielen Jahren die erfolgreiche berufsbegleitende Weiterbildung zur gerontologischen Fachfrau / zum gerontologischen Fachmann SGIPA an.

Zudem entwickeln wir gemeinsam ein neues Bildungsangebot - mehr dazu in der nächsten Ausgabe des «sgz aktuell».

SGZ-Bildungsapéro

*Entsprechend dem Hauptthema dieser Ausgabe gestalten wir auch den nächsten Bildungsapéro. Er widmet sich also dem Thema «**Stress-Burnout - Trauma: Prävention**».*

Aufgrund des aktuellen Themas, das wahrscheinlich die meisten unserer Kundinnen und Kunden interessiert, möchten wir den Kundenkreis diesmal nicht einschränken, sondern Führungspersonen aus Pflegezentren, Altersheimen, der Spitex, Spitälern und weiteren Institutionen des Gesundheitswesens einladen. Der Apéro wird stattfinden am

Mittwoch, 28. Oktober 2009, 15.00-17.30 Uhr

Frau Mirella Chopard wird mit einem Input-Referat in das Thema einführen und dann mit Ihnen diskutieren. Ein Marktplatz wird zudem die verschiedenen Aktualitäten am SGZ aufnehmen und darstellen. Der Apéro soll Ihnen die Gelegenheit geben, in einem ungezwungenen Rahmen Ihre Themen und Wünsche im Bereich Bildung, Beratung und Entwicklung mit uns zu besprechen.

Die entsprechenden Einladungen werden Sie im Laufe des Septembers erhalten. Bitte merken Sie sich den Termin bereits heute vor! Wir freuen uns auf Sie!

Depressionen im Alter

Zusätzlicher Seminartag

(auf Grund der vielen Anmeldungen
im ersten Halbjahr)

Sowohl bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen, als auch im Alter nehmen die depressiven Erkrankungsformen erschreckend zu. Hier gilt es die begleitenden DienstleisterInnen zu sensibilisieren, ihr Wissen aufzufrischen, zu ergänzen und ihnen Möglichkeiten für die Unterstützung aufzuzeigen.

Zielgruppe

Mitarbeitende im Betreuungs- und Pflegealltag (Spitin & Spitex) und weitere an der Thematik interessierte Personen

Lernziele

Die Teilnehmenden

- kennen das Krankheitsbild Depression und die verschiedenen Formen der Erkrankung
- können Abgrenzungen zu dementiellen Erkrankungen vornehmen
- erkennen und verstehen die Auswirkungen der Krankheit auf die Betroffenen und das Umfeld: Die Bezugspersonen und Angehörigen
- erhalten grundlegende Kompetenzen in der Begleitung und Betreuung von Menschen mit Depressionen im Alter

Lerninhalte

- Das Krankheitsbild Depression: Definitionen, Ursachen, Diagnose, Verlauf und Überblick über die verschiedenen Möglichkeiten der Therapien
- Das Erleben der Betroffenen: Depression als zirkulärer Prozess
- Die Bedürfnisse betroffener Menschen
- Grundlagen der Begleitung von betagten Menschen mit Depressionen

Methodik

- Selbstreflexionen, PartnerInnen- und Gruppenarbeit, Theorie-Input, Lehrgespräche und Plenumsdiskussionen

Leitung

Gabriele Kaes: MAS Supervision, Coaching und Mediation, Kommunikationsberaterin & -trainerin, Dipl. Erwachsenenbildnerin HF, Dipl. Pflegefachfrau

Termin

30. September 2009 von 08:30 - 17:00 Uhr

TeilnehmerInnenzahl

12 - 16 Personen

Ort

SGZ Schulungszentrum Gesundheit Stadt Zürich

Kosten

CHF 180.-

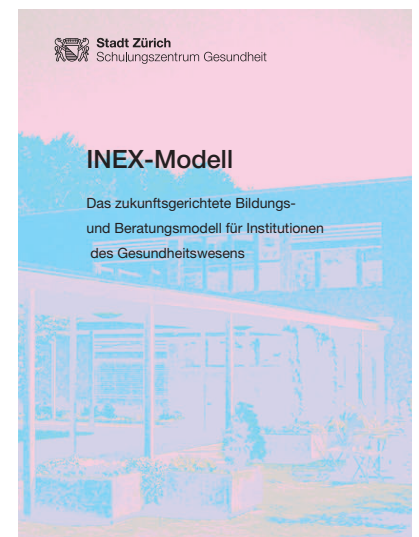
Anmeldung

Schriftlich, mit Talon Kursanmeldung oder Formular im Internet

Erfolgreiches INEX-MODELL

Das Inex-Modell beinhaltet auch unsere Philosophie: INTERN und EXTERN bieten wir Schulungen, Fort- und Weiterbildungen, Beratungen, Coaching und Supervisionen an. Das heisst nichts anderes, als dass wir gerne auch zu Ihnen kommen, mit Ihnen Ihre Bedürfnisse besprechen und diese dann umsetzen. Sei es ein Schulungskonzept erstellen, neue Kurse nach Ihren Wünschen konzipieren und durchführen - an dem Ort, den Sie wünschen. Also zum Beispiel in Ihrem Haus, an einem externen Seminarort oder am SGZ. Oder zu der Zeit, die Sie festlegen. Und natürlich immer mit sorgfältig ausgesuchten DozentInnen.

Kurz gesagt: Der Kunde bestimmt Inhalt, Form, Ort und Zeit. Das SGZ ist Ihre Bildungs- und Beratungs-Dienstleisterin. Zögern Sie nicht und rufen Sie an und fragen Sie nach. Wir freuen uns auf einen Kontakt mit Ihnen!



Lernort «Fallbesprechung»

In jeder Arbeitssituation gibt es Probleme, Erfolge, Schwierigkeiten und «highlights». Das darin enthaltene Lernpotential wird oft (zu) wenig genutzt. Durch den intensiven Kontakt mit hilfe- und pflegebedürftigen, behinderten oder dementen Menschen ergeben sich immer wieder Fragen und Unsicherheiten. In solchen Situationen als Betreuungsperson Hilfe zu erfahren und gezielt die eigene Arbeit zu reflektieren, ist ein wichtiger Beitrag zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter und Stärkung ihrer Kompetenz.

Um dies gezielt und regelmässig zu tun, sind Fallbesprechungsgruppen im Betrieb eine erprobte Möglichkeit. Die grössten Erfolge werden erzielt, wenn eine dafür geschulte Mitarbeiterin / geschulter Mitarbeiter die Gruppe moderiert.

Jede anspruchsvolle Situation in der Betreuung, die vorgestellt wird, wird als Lernmöglichkeit für die ganze Gruppe bearbeitet, wobei die Leitung als Moderatorin verstanden wird und nicht als die «Allwissende» für alle Situationen. Das entlastet einerseits, verlangt aber auch eine hohe Professionalität in den Bereichen Kommunikation, Intervention und einer sicheren Beherrschung der Methode.

Es geht nicht darum die «richtige» Lösung zu finden, sondern die fallbringende Mitarbeiterin / der fallbringende Mitarbeiter und die Gruppe zu befähigen, die Situation für alle Beteiligten möglichst befriedigend zu gestalten - und dabei kann es verschiedene Lösungen geben.

Diese Art der Fallbesprechungen orientieren sich am Verständnis, dass gute Lösungen von Problemen erst gefunden werden können, wenn die Dynamik des Problems verstanden wird. Dabei ist mit «verstehen» nicht nur die verstandesmässige Erfassung, sondern auch der gefühlsmässige Prozess gemeint.

Unter den vielfältigen Methoden der Fallberatung haben wir diejenige ausgewählt, die die Ressourcen der Gruppe maximal ausschöpft und sich auch für Teilnehmerinnen, deren Gesprächsverhalten bisher nicht geschult wurde, eignet.

Wir bieten eine zweitägige Weiterbildung für diplomiertes Personal an, in der das «10 Schritte Modell» gelernt und geübt wird. Anschliessend wird jede Teilnehmerin / jeder Teilnehmer am Arbeitsort in der Umsetzung an einem Nachmittag begleitet.

Kaja v. Rennenkampff
Fachfrau Bildung und Beratung

Kurs «Einführung in die Fallbesprechung»

Der nächste Kurs: «Einführung in das Leiten von Fallbesprechungsgruppen» findet am 10. und 17. März 2010 am SGZ statt, der Coaching-Nachmittag wird individuell vereinbart.

Das genaue Angebot finden Sie auf unserer Homepage: www.stadt-zuerich.ch/sgz

Für allfällige Fragen steht Ihnen Kaja v. Rennenkampff, Fachfrau Bildung und Beratung, Fon 044 276 18 02, gerne zur Verfügung.

«Was unsere Leserinnen und Leser meinen»

Wir freuen uns auf Ihre Reaktionen - mailen Sie uns Ihre Kommentare, kritischen Anmerkungen, Wünsche oder Anregungen. Gerne nehmen wir diese auf und treten mit Ihnen in Kontakt!

Sie erreichen uns per Mail unter: sgz@zuerich.ch