

Silvia Neumann-Ponesch
Alfred Höller

Gefühlsarbeit in Pflege und Betreuung

Sichtbarkeit und Bewertung
gelungener Beziehungsarbeit

SpringerWienNewYork

Inhaltsverzeichnis

Dank	1
Vorwort	3
Einleitung	5
1 Gefühle – was sind das?	8
1.1 Affekt	8
1.2 Gefühl	9
1.3 Emotion	10
1.4 Empathie	11
2 Gefühlstheorien / Emotionstheorien	12
2.1 Verhaltenswissenschaftlich-behavioristische Theorien	12
2.2 Kognitivistische Theorien	13
2.3 Neurobiologische Theorien	14
2.4 Kulturell-soziale Theorien	15
3 Gefühlsarbeit – was ist das?	17
3.1 Zielgruppe von Gefühlsarbeit	23
4 Thesen der Gefühlsarbeit	24
5 Bedeutung von Gefühlen und Emotionen	28
5.1 Gefühl / Emotion festigt soziale Strukturen	29
5.2 Gefühl / Emotion schützt vor Unversehrtheit	30
5.3 Gefühl / Emotion macht Werte und Bedürfnisse sichtbar	30
6 Ziele der Gefühlsarbeit	31
6.1 Prävention und Gesundheitsförderung durch Gefühlsarbeit	31
6.2 Sichtbarkeit von Gefühlsarbeit als Professionsarbeit	36
6.3 Ausgestaltung humanistischer bzw. fürsorglicher (caring) und interaktionistischer Theorie- und Modellansätze	39
6.4 Gefühlsarbeit als Wertemerkmal einer Organisation	41
6.5 Positive volkswirtschaftliche Auswirkungen	42
7 Prinzipien der Gefühlsarbeit	43
7.1 Gegenwartsorientierung	43
7.2 Authentizitätsprinzip	43
7.3 Normalitätsprinzip / Individualitätsprinzip	44
7.4 Prinzip der Bedingungslosigkeit	45
7.5 Prinzip der Ressourcenorientierung	45

7.6	Prinzip der Freiwilligkeit	46
7.7	Dienstleistungsprinzip	48
7.8	Prinzip der Geschichtslosigkeit	48
8	Gefühlsarbeit als Methodik	50
8.1	Allgemeines	50
8.2	Modul „Erkennen der Ressourcen und Auffälligkeiten“	52
8.3	Modul „Formulierung einer Gefühlsdiagnose“	55
8.4	Modul „Bewerten der Gefühlsdiagnose durch die Klientin“	57
8.5	Modul „Setzen einer Betreuungshandlung / Gefühlsarbeit“	58
8.6	Modul „Formulierung des / eines gemeinsamen Pflege- / Betreuungszieles und Festlegen des Outcomes“	61
8.7	Modul „Bewertung des Outcomes durch die Patientin / Klientin / Bewohnerin“	61
8.8	Modul „Bewertung des Outcomes durch den Professional“	62
8.9	Modul „Regelmäßiges Messen des Outcomes und Abgleichen der Zielsetzung“	62
9	Entwicklung des Praxiskonzepts „Gefühlsarbeit“	63
10	Rahmenbedingungen von Gefühlsarbeit	67
10.1	Fähigkeit zur (professionellen) Wahrnehmung	67
10.2	Wille zur (professionellen) Wahrnehmung	68
10.3	Integration der Gefühlsarbeit in Aus- und Weiterbildung	69
10.4	Integration der Gefühlsarbeit in die Organisation	70
10.5	Offenheit in der Kommunikation	70
11	Fallbeispiele	75
11.1	Fallbeispiele zum Thema: Identitätsarbeit	75
11.2	Fallbeispiel zum Thema: Behaglichkeitsarbeit	92
11.3	Fallbeispiele zum Thema: Abschiedsarbeit	100
11.4	Fallbeispiele zum Thema: Da-Sein-Arbeit	115
11.5	Fallbeispiel zum Thema: Ablenkungsarbeit	131
12	Resümee und Ausblick	134
	Literaturverzeichnis	137