

Zurück zu den Wurzeln

– Reanimation der Emotionserkennung

VON MARLIS LAMERS.

„Wirkliches Verstehen zwischen den Menschen gelingt, wenn man die Worte des anderen sieht und die Blicke des anderen hört.“ (Horst A. Bruder)

Diese Aussage ist zweifelsohne eine Provokation! Wie soll das denn gehen? Worte sehen, Blicke hören? In einer Zeit, in der die schnelle Informationsaufnahme alltäglich ist: der Blick auf das aufleuchtende Display des Mobiltelefons, kurzes Überfliegen eines E-Mails, Nachrichten in Form von Emojis oder (un)verständlichen Abkürzungen, der meist gesenkte Blick auf kleine elektronische Geräte, die ständige Geräuschkulisse im öffentlichen Raum... Der Faktor Zeit ist ein Stressor unseres Alltags und ganz besonders in der Pflege. Die Stellenschlüssel werden immer weiter nach unten korrigiert, denn eine Pflegeeinrichtung ist in erster Linie ein Wirtschaftsunternehmen im Dienstleistungssektor. Viele freie Arbeitsplätze sind kaum noch zu besetzen. Der Personalmangel ist schmerzhaft spürbar. Es geht häufig nur noch darum, die Grundbedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner sowie Patientinnen und Patienten nach Sicherheit, Nahrung und Sauberkeit zu befriedigen. Die in der Pflege beschäftigten Menschen erfahren wenig Wertschätzung und leiden unter ständigen Verstößen gegen ihr eigenes Wertesystem. Sie haben den Beruf aus einem inneren Antrieb nach Hilfe-sein für jemanden gewählt und verwalten heute den Mangel. Mangel an Zeit und daraus resultierend Mangel an Zuwendung, Personsein und Anerkennung. Nicht nur für ihre Schutzbefohlenen, sondern auch für sich selbst. Das Image ihres Berufes rangiert tendenziell deutlich am Ende der Skala der wertgeschätzten Tätigkeiten.

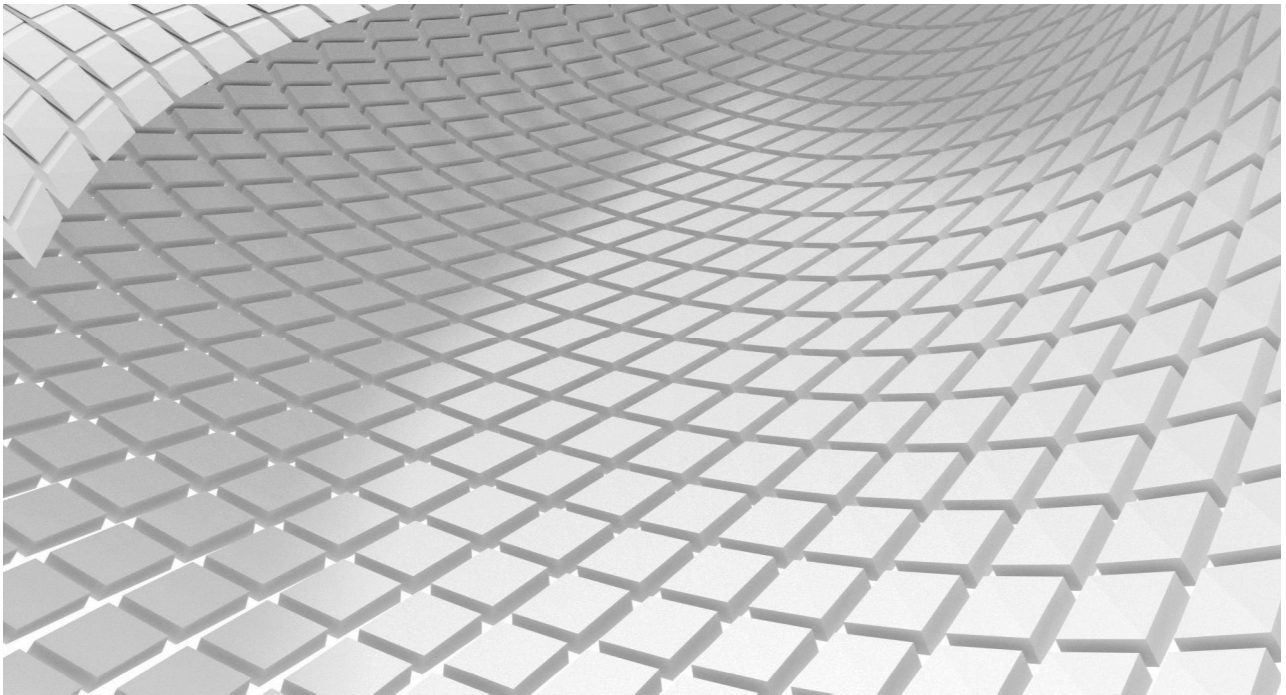
Eine Untersuchung aus 2006 hat gezeigt, dass emotionale Unstimmigkeiten in Berufen, in denen zwischenmenschliche Interaktionen im Mittelpunkt stehen, wie es in der Pflege unabdingbar ist, das Burn-out-Risiko stärker beeinflussen, als ein hohes Arbeitspensum oder Zeitdruck (Bakker, A. B. & Heuven, 2006).

Gleichzeitig ergab eine Studie, dass etwa jeder zehnte Mensch in der Bevölkerung Schwierigkeiten hat, seine eigenen Gefühle wahrzunehmen und in Worte zu fassen (Montreuil, M. & Pedinielli, J. L., 1995).

Emotionen sind den Menschen angeboten und drücken Bedürfnisse aus. Unangenehme Gefühle lassen auf unerfülltes Verlangen schließen, während angenehme Emotionen erfüllte Notwendigkeiten signalisieren. Charles Darwin stellte in seinem Buch „Der Ausdruck der Gemütsbewegungen bei dem Menschen und den Thieren“ (1877) fest: „Die Bewegungen der Mimik enthüllen die Gedanken und Absichten eines Menschen mehr als Worte“. Seine Universalitätshypothese wird in den 1960er Jahren von Paul Ekman und Wallace Friesen in Studien bewiesen. Die Primäremotionen der Menschen sind kulturübergreifend gleich. Die beiden amerikanischen Wissenschaftler entwickelten das sogenannte FACS (Facial Action Coding System), in dem sie jeder mimischen Bewegungseinheit eine sogenannte Action Unit zuschrieben und sie genau skizzierten. Damit entstand der Atlas der Emotionen, der auch heute noch genutzt wird. 44 Action Units erzeugen über 10.000 verschiedene mimische Ausdrücke, eine unglaubliche Vielfalt von nonverbalen Ausdrücken.

Die beiden Wissenschaftler entdeckten die sogenannten Mikroexpressionen, sehr kurze (40 bis 500 Millisekunden), unwillentlich und emotional ausgelöste Gesichtsausdrücke. Sie stellten fest, dass sie nur in emotional hochaufgeladenen Situationen auftreten. In der Regel handelt es sich um unterdrückte Gefühle oder Emotionen, die der Person nicht bewusst sind. Somit folgt der Körper der inneren Haltung und spiegelt das innere Erleben. Beispiel: In der Teamsitzung fällt Ihnen als Pflegedienstleitung die Stationsleitung Frau K. auf, weil sie sich ganz anders als üblich wenig am

Gespräch beteiligt und einen abwesenden Eindruck macht. Sie bitten Sie für ein Vier-Augen-Gespräch in Ihr Büro. Auf Ihre Frage, ob sie etwas bedrücke, schüttelt sie heftig den Kopf und erwidert: „Nein, nein, es ist alles in Ordnung. Ich habe nur ein wenig Kopfweh und schlecht geschlafen. Das geht gleich wieder. Ich schaffe mein Pensum heute trotzdem“. Dabei lächelt sie und gestikuliert beschwichtigend. Aber Sie haben die Angst in Ihrem Gesicht gesehen. Durch verschiedene Kommunikationsmöglichkeiten, z. B. dem aktiven Zuhören, finden Sie nach dem nonverbalen Hinweis durch Frau K. heraus, dass sie sich Sorgen um ihre Stelle als Stationsleitung macht, da sie sich selber nicht mehr so belastbar wie früher fühlt. Hätten Sie die Emotion Angst, durch die Mikroexpression ausgedrückt, nicht erkannt, wäre das Gespräch vermutlich völlig anders verlaufen. Die Primäremotionen Angst, Trauer, Verachtung, Überraschung, Ekel, Freude, Ärger, Scham, Stolz, Interesse, Liebe und Schuld bilden das Gerüst menschlichen Zusammenlebens. Die sieben erstgenannten Gefühle sind nur an der Mimik erkennbar; es braucht keine weitere nonverbale Kommunikation. Innerhalb von 100 Millisekunden entscheidet unser Unterbewusstsein, ob es sich beim Gegenüber um einen Freund oder Feind handelt. Eine Wahrnehmung, die uns das Überleben gesichert hat. Wir machen uns einen Gesamteindruck des Menschen: wie er steht, wie er redet, wie er gestikuliert usw. und klassifizieren ihn in einen bestimmten Typus. Die Emotionserkennungsfähigkeit ist in allen Bereichen des Lebens essentiell wichtig, aber im Bereich der Pflege noch einmal deutlich mehr. Wie oft betreuen wir Menschen, die verbal eingeschränkt bis sprachlos sind! Und das sind nicht immer nur die Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohner. Auch Angehörige, die mit einer Diagnose oder einer Zustandsveränderung konfrontiert werden, verlieren die Worte, werden



stumm, können das Gesagte nicht verstehen, fassen. Aber ihr Körper spricht, immer. Er sendet die eindeutigen mimischen und körpersprachlichen Signale, transportiert den seelischen Zustand nach außen. Kinder sind wahre Meister im Lesen dieser eindeutigen Zeichen. Sie sind Gefühlsseismographen, wie im Übrigen auch Menschen mit Demenz. Ihre Emotionserkennungsfähigkeit ist noch sehr aktiv, denn sie sind auf die Körpersprache angewiesen, so lange sie der Worte noch nicht oder nicht mehr mächtig sind. Wir verlieren diese Fähigkeit nicht völlig, sondern lassen sie verkümmern, je mehr wir das gesprochene Wort lernen und gebrauchen.

In verschiedenen Studien ist untersucht worden, inwieweit sich eine gute Emotionserkennungsfähigkeit auf den beruflichen Erfolg auswirkt. Die Ergebnisse sind eindeutig: Je besser ich die Gefühle bei meinem Gegenüber wahrnehme, desto höher sind mein Einkommen und meine Arbeitszufriedenheit. Eine Studie mit Ärztinnen und Ärzten ergab: je höher die Emotionserkennungsfähigkeit der Ärztin oder des Arztes war, desto zufriedener war die Patientin oder der Patient mit der Behandlung (DiMatteo, M. R., 1979). Diese Ergebnisse lassen sich für alle in der Pflege Beschäftigten adaptieren. Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner, die sich in ihren Bedürfnissen gesehen fühlen, sind deutlich zufriedener und zeigen wesentlich seltener herausforderndes Verhalten. Die moderne Pflege verlässt sich auf Messinstrumente,

Analysen, technische Hilfsmittel, die sicherer scheinen, als das „Bauchgefühl“, die Intuition. Wir alle haben verlernt, das wahrzunehmen, was wir sehen. Wäre es nicht sinnvoller, zum Wohle beider Seiten diese Fähigkeit zu reanimieren? Empathie wird als DIE Währung des 21. Jahrhunderts bezeichnet. Ohne mein Gegenüber mit ihren/seinen Gefühlen zu erkennen, kann ich nicht mitfühlen. Es ist kein Zeitfaktor, genau zu schauen, die Signale, die die oder der andere aussendet, wahrzunehmen. Versuchen Sie, genauer zu beobachten. Schauen Sie Talkshows im TV ohne Ton, denn dort werden die Gesprächspartnerinnen und -partner in Großaufnahme gezeigt. Bemerkten Sie das leichte, einseitige Zucken des Mundwinkels, dem Zeichen für die Emotion Verachtung? Haben Sie gesehen, dass sich beide inneren Augenbrauen kurz anheben, als der Fußballtrainer das nächste Spiel als sicher gewonnen proklamiert? Sein Gesicht spricht mit diesen Zeichen von Trauer...

Die Blicke des anderen zu hören und seine Worte zu sehen ist möglich. Lassen Sie uns die Fähigkeit dazu reanimieren! Darin sind wir Profis.

LITERATUR

Bakker, A. B. & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, Burnout, and in-role performance among nurses and policeofficers. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 423-440.

Charles Darwin (1872). *Der Ausdruck der Gemüthsbewegungen bei dem Menschen und den Tieren* (im englischen Original: The Expression of the Emotions in Man and Animals)

Dimatteo, M. R., & Taranta, A. (1979). Nonverbal communication and physician-patient rapport: An empirical study. *Professional Psychology*, 10(4), 540-547.

Montreuil, M., & Pedinielle, J. L. (1995). Parallel visual characteristics in healthy alexithymic subjects. Administration of the Toronto Alexithymia Scale and the parallel visual information test. *L'Encephale*, 21(5), 589-595.

ZUR PERSON



Marlis Lamers

Dozentin Palliative Care, Kommunikationstrainerin Pflege, Trainerin Mikromeranz®, Multiplikatorin Demenz-Balance Modell®.