

Digitalisierung in der Pflege: Bedeutung für Emotionsarbeit (bewusstes Coping) und institutionalisierte Abwehr (unbewusstes Coping)

Einfühlungsvermögen, Gelassenheit und freundliche Zugewandtheit gelten als wesentlicher Bestandteil von (professioneller) Pflege. Diese Eigenschaften werden von Pfleger*innen gesellschaftlich erwartet, sie gehören zum Jobprofil und sie sind für die Stabilisierung und das Wohlbefinden der Gepflegten essenziell. Allerdings arbeiten Pflegekräfte oft unter Zeitdruck, haben eine hohe Arbeitsbelastung und werden im Rahmen ihrer Tätigkeit mit potenziell verstörenden (Krankheit, Tod) oder Ekel auslösenden (Fäkalien, Blut, Eiter) Situationen konfrontiert. Pflegekräfte sind entsprechend mit hohen Anforderungen an ihre Gefühlsregulation konfrontiert, wenn sie trotz widriger Bedingungen jederzeit gelassen, freundlich und einfühlsam sein sollen, oder umgekehrt: innere Konflikte und Dissonanzen sind vorprogrammiert.

Emotionale (Coping-)Prozesse, die auf Konfliktreduktion abzielen und die professionelle Gefühlsdarstellung ermöglichen, finden dabei auf zwei (miteinander verbundenen) Ebenen statt:

1. Auf der **bewussten Ebene** schließen die Pflegekräfte die Lücke zwischen ihren *echten* Gefühlen und den erwarteten Gefühle im Rahmen von *Emotionsarbeit* (Hochschild 1983, Rastetter 2008). Aus der Perspektive der Emotionsarbeit werden die besonderen Anforderungen an Pflegekräfte schon seit den 1980er Jahren untersucht (z.B. Bolton 2000; Hülshager/Schewe 2011; Giesenbauer/Glaser 2006; Unger 2014). Studien kommen zu dem Ergebnis, dass die geforderte Zuwendung und Einfühlung in der Interaktion mit Pflegebedürftigen belastend bis zum Burnout sein kann (Grosser 2014). Ob es gesünder ist, das gewünschte Gefühl authentisch hervorzubringen (Deep Acting) oder *so zu tun als ob* (Surface Acting), ist umstritten. Wir gehen davon aus, dass ein bewusster, spielerischer Umgang mit Gefühlsnormen und Darstellungsregeln Stress reduziert und damit gesundheitsförderlich ist und plädieren für ein strategisches Surface Acting (Mucha 2016, Mucha/Rastetter 2017).
2. Auf der **unbewussten Ebene** setzen die Pflegekräfte intrapsychische sowie institutionalisierte *Abwehrmechanismen* wie z.B. Verdrängung, Verleugnung, Rationalisierung oder Reaktionsbildung ein (Freud 1936; Mentzos 2017). Abwehrmechanismen sind automatisierte unbewusste Lösungsstrategien, die dazu dienen, das Bewusstsein vor unangenehmen Gefühlen und Affekten zu schützen bzw. diese so zu regulieren, dass sie für die Betroffenen handhabbar werden (Seiffge-Krenke 2017). Normen und Standards und institutionalisierte Verhaltensmuster in der Organisation können dabei eine unterstützende Funktion einnehmen, also *schablonenhafte* Möglichkeiten für Abwehr und Entlastung bieten (Möller et al., 2015: 11). Der Bereich der Pflege ist aufgrund der hohen emotionalen Anforderungen ein spannendes Feld, um institutionalisierte Abwehr zu untersuchen (z.B. Menzies 1974), wobei Technik im Sinne von Apparaturen traditionell eine Rolle spielt.

Wenn im Zuge der Digitalisierung technische Artefakte und Prozesse im Bereich der Pflege Einzug halten, hat dies Auswirkungen auf den bewussten (Emotionsarbeit) und unbewussten (Abwehrmechanismen) Umgang mit den eigenen Gefühlen. Spannende Fragen sind:

- Was bedeutet die zunehmende Digitalisierung in der Pflege (technische Artefakte und Prozesse) für die Emotionsarbeit und für die (institutionalisierte) Abwehr?
- Werden die emotionalen (Coping-)Prozesse durch die zunehmende Digitalisierung in der Pflege erleichtert oder erschwert?
- Welche Rolle spielen Technikaffinität, Mensch-Maschine-Interaktion und die Bewertung der nicht digitalisierten Arbeitstätigkeiten?
- Inwiefern dienen technische Prozesse und Artefakte als Bezugspunkte für oder Entlastung von Emotionsarbeit bzw. als Institutionen, die eine Möglichkeit zu institutionalisierten Abwehr (und damit Entlastung) für die Beschäftigten bieten?