

Wohin mit den Tränen?

Selbstschutz bei emotionaler Arbeit

Von Svenja Holle, ROSENGARTEN-Tierbestattung

Das Einschläfern eines Haustieres stellt das gesamte Praxisteam vor höchste Anforderungen. Die Tiermedizinische Fachangestellte nimmt bei der Euthanasie eine wichtige Schlüsselrolle ein. Besonders der Umgang mit trauernden Tierhaltern ist eine große emotionale und fachliche Herausforderung. Jeder Kunde verlangt eine lächelnde Tiermedizinische Fachangestellte mit positiver Ausstrahlung und guter Laune. Auch wenn die innere Emotionslage eine völlig andere ist, da beispielsweise eine 12-Stunden-Schicht hinter der Person liegt oder es private Probleme gibt. Man nennt dies Oberflächenhandeln, da die Tiermedizinische Fachangestellte den Gefühlsausdruck nur der erwarteten Norm anpasst, ohne ihn wirklich so zu empfinden.

Diese Dissonanz Erfahrung zwischen Ausdruck und Gefühl sorgt dafür, dass Emotionsarbeit sich auf Dauer schädlich auf die eigene Psyche auswirkt. Die Spannung und Differenz zwischen dem was Sie tatsächlich fühlen und dem, was sie fühlen sollen, geht somit zu Lasten Ihrer Gesundheit. Hinzu kommt, dass gerade bei der Trauerarbeit das Oberflächenhandeln aufgesetzt wirkt und ein Tierhalter schnell durchschaut, dass man emotional nicht bei ihm ist. Kleine Veränderungen in der Mimik oder in der Körperhaltung verraten die gespielten Emotionen sofort.

In solchen Extremsituationen, wie dem Einschläfern eines Tieres, wird deshalb eher zum Tiefenhandeln geraten. Hierbei ist die Richtung umgekehrt: Man versucht, ein bestimmtes Gefühl in sich hervorzurufen und verhält sich dementsprechend authentisch – weil man es wirklich fühlt, auch wenn die Situation vor dem geistigen Auge vielleicht eine andere ist. Wenn Sie tatsächlich empfinden, was Sie nach außen hin zeigen müssen, befinden Sie sich nicht in einem widersprüchlichen Zustand, Ihr Körper macht also keine Dissonanz Erfahrung. Auf Dauer ist diese Art von Mitgefühl wesentlich gesünder für Ihre eigene Psyche, denn es ist viel schwieriger und unbequemer, den ganzen Tag eine Maske zu tragen. Dahinter steht auch die Annahme, dass es einem Menschen nur schwer möglich ist, über einen längeren Zeitraum andere Gefühle auszudrücken als er empfindet, sodass er danach strebt, eine Übereinstimmung dieser Gefühle zu erzeugen. Ist dies nicht möglich, empfindet der Mensch automatisch Stress und Unbehagen. Das Tiefenhandeln kann also dabei helfen, das Stresslevel zu reduzieren. Es bedarf dafür bestimmte kognitiver Fähigkeiten, mit denen passende Gefühle erzeugt werden können.

Diese Techniken der Emotionsarbeit helfen, die erforderlichen Leistungen in der Trauerarbeit als Tiermedizinische Fachangestellte zu bewältigen. Sie dienen zusätzlich der Stressreduktion und der Konfliktvermeidung im Team und mit dem Tierhalter.

Techniken der Emotionsarbeit

1. Entspannung

Tiefes Durchatmen vor einem Gespräch mit einem schwierigen Tierhalter, in dem man negative Gefühle erwartet, bewirkt innere Ruhe und Gelassenheit. Aber auch im Anschluss an das Gespräch hilft bewusstes Atmen, die entstandenen, negativen Gefühle wieder zu beseitigen und sich zu beruhigen.

2. Konzentration

Man muss sich auf seine Aufgabe und das gewünschte Ziel konzentrieren. Haben Sie die Bedürfnisse Ihres Tierhalters immer vor Augen und lassen Sie sich in der Situation nicht ablenken, damit keine unerwünschten Regungen entstehen.

3. Stanislawski-Methode

Rufen Sie vor Ihrem inneren Auge Bilder und Vorstellungen hervor, die Sie mit einem bestimmten, in dieser Situation geforderten Gefühl verbinden. Die Gefühlserinnerungen helfen, in der aktuellen Situation das passende Gefühl zu erzeugen und es authentisch rüberzubringen.

Jedoch hat auch Emotionsarbeit in dieser Form ihre Grenzen. Bei einer Arbeit unter permanentem Druck besteht die Gefahr einer emotionalen Erschöpfung. Gerade bei hohen emotionalen Investitionen, wie während einer Euthanasie, besteht langfristig die Gefahr eines Burnouts.

Zynismus und Burnout liegen oft nahe beieinander. Hierbei ist Zynismus als erste Vorstufe zu sehen, wenn der eigene Idealismus und das eigene Engagement keinen Widerhall finden und sich Resignation breit macht. Anfangs mag Zynismus vielleicht noch als eine Art Selbstschutz fungieren, beginnt man aber, dauerhaft eine emotionale Distanz zu allen Ereignissen, auch zu einem schönen Film oder einem süßen Katzenbaby, zu haben und alles zynisch zu kommentieren, verliert man den Bezug zu seinen eigenen Gefühlen.

Um also auf Dauer mit Emotionsarbeit umgehen zu können, benötigt man neben den speziellen Techniken auch Abwehrmechanismen zum Selbstschutz, die keine emotionale Unterkühlung zur Folge haben.

Schutz- ABC

A – Achtsamkeit

Achten Sie auf sich selbst und auf Ihre Gefühle. Kennen Sie Ihre Grenzen und wahren Sie Ihre Ressourcen, um gesund zu leben. Richten Sie die Hälfte Ihrer Aufmerksamkeit auf sich selbst und Ihren eigenen Körper, um die eigene Ausgeglichenheit zu bewahren.

B – Balance

Ausgeglichenheit und Balance zwischen Arbeit, Freizeit und Ruhe ist wichtig und nötig. Eine Balance zwischen beruflichem Leben und vielfältigen privaten und persönlichen Aktivitäten, die als eine Art Krafttankstelle genutzt werden, sollte geschaffen werden.

C – Connection

Hier ist die Verbindung mit der Natur, dem Leben als Solches und mit anderen Menschen gemeint. Verwirklichen Sie sich mit Ihrer Arbeit, entwickeln und befriedigen Sie persönliche Bedürfnisse, auch auf spiritueller Ebene.

Außerdem: Reden hilft! Das klingt simpel, ist aber die erste und wichtigste Bewältigungsstrategie bei emotionaler Arbeit. Bei der Behandlungsassistenz während einer Euthanasie und beim Umgang mit trauernden Tierhaltern ist es vor allem wichtig, den Tod als Bestandteil des Lebens zu akzeptieren. Das Thema Tod sollte nicht verschwiegen werden, denn nur so nimmt man ihm die Bedrohung. Ein Sprichwort sagt: „Glücklich ist, wer vergisst, was doch nicht zu ändern ist.“ Gemeint ist damit der körpereigene Selbstschutz, negative Emotionen akzeptieren zu können. Hilfreich ist dieser Mechanismus insofern, als das schlechte Erfahrungen, aufgestaute Wut und negative Emotionen, die nicht mehr zu ändern sind, akzeptiert und damit vergessen werden.

Erfahren Sie mehr dazu auf den Fortbildungsveranstaltungen der ROSENGARTEN-Fortbildungen oder den VmF Fachtagungen für Tiermedizinische Fachangestellte.