SSOAR

Open Access Repository
www.ssoar.info

Ist Ekel in der Pflegearbeit wirklich okay?

Krey, Hiltrud

Veröffentlichungsversion / Published Version

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:
Krey, H. (2011). Ist Ekel in der Pflegearbeit wirklich okay? *Psychologie und Gesellschaftskritik*, *35*(1), 87-108. https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-389636

Nutzungsbedingungen:
Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de

Terms of use:
This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Comercial-NoDerivatives). For more Information see:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0

gesis
Leibniz-Institut
für Sozialwissenschaften

Mitglied der
Leibniz-Gemeinschaft

Psychologie & Gesellschaftskritik, 35 (1), 87-108.

Hiltrud Krey

Ist *Ekel* in der Pflegearbeit wirklich *okay*?

Die Frage, welche Wirkung Gefühle, Affekte und Emotionen in Interaktionen haben, beschäftigt mich nachdrücklich seit meiner Ausbildung zur Krankenschwester. Noch dringender wurde die Sorge darüber, wie man mit Ekelgefühlen in der beruflichen Tätigkeit umgehen kann. Mit meinem Buch zum Umgang mit Emotionen, in dem Gefühlsregulierung, Ekelerregung, *und* Ekelschwelle *ein Thema waren, kam ich für mich zu dem Ergebnis, dass Ekel okay sei. Mit dem nachfolgenden Artikel wird ein weiteres Mal über die damalige Literatursichtung resümiert, mit dem* wenig überraschenden *Ergebnis, dass* Ekel nur dann okay sein kann, *wenn Pflegepersonen einen Orientierungsrahmen in Aus- und Fortbildung bereitgestellt bekommen, in dem sie lernen können mit Emotionen umzugehen, sie zu artikulieren und an ihnen zu arbeiten.*

Schlüsselbegriffe: Gefühle, Emotionen, Ekel, Gefühlsregulierung, Ekelschwelle

Ein Leben ohne Gefühle scheint kaum vorstellbar, auch wenn die negativen unter ihnen häufig als irritierend empfunden werden. Pflegepersonen benennen in Untersuchungen zu den Belastungen in ihrem Beruf immer auch die Gefühle. Emotionen werden von Pflegenden häufig als Störfaktoren empfunden, die den Arbeitsablauf behindern und dadurch lästig sind. Sie werden als ein zu kontrollierendes Ärgernis aufgefasst, welches dementsprechend als unerwünscht gilt. Zur Klärung der Bedeutung von *Gefühl* und *Ekel* in der Pflegearbeit werden verschiedene Erklärungsansätze der Bereiche Gefühlsarbeit, Gefühlsmanagement und Gefühlsregulierung vorgestellt und bearbeitet.

Was ist was? Gefühl, Affekt, Emotion?

Was heute allgemein als *Gefühl* bezeichnet wird, wurde in der Antike mit den Begriffen *pathos* oder *affectus* betitelt. Die antiken Begriffe deuten an, dass eine Einwirkung auf die Seele erlitten wird, die mit der Bedeutung des Wortes *Leidenschaft* vergleichbar ist. Die modernen Wendun-

gen *Gefühl* und *Empfindung* scheinen einer anderen Wortfamilie zu entstammen und geben eher eine Zustandsbeschreibung an, wobei offen bleibt, ob dieser Zustand durch irgendetwas bewirkt sein könnte (vgl. Craemer-Ruegenberg, 1993).

Gefühle haben meist eine positive oder negative Färbung, wobei es zwischen diesen Polen auch neutrale Gefühle geben kann. Die qualitative Beziehung, die im Gefühl liegt, besteht darin, dass die Person im Gefühl etwas als gut oder schlecht für sich, für ihr Leben erfährt (vgl. Wolf, 1993).

Gefühl oder *Emotion* ist eine allgemeine Bezeichnung für die affektive Seite des Erlebens, das heißt, für die mehr oder weniger intensiven Erfahrungen von Lust oder Unlust in Bezug auf die Erlebnisinhalte, Wahrnehmungen und Vorstellungen, denen körperliche Reaktionen wie Erregung/Beruhigung oder Spannung/Entspannung entsprechen. (vgl. Fuchs-Heinritz et al., 1994, S. 224) Als Beispiele für Gefühle werden hier Ärger, Furcht, Ekel, Freude und Liebe genannt. *Gefühl* und *Affekt* werden oft synonym verwendet, jedoch benutzt man den Begriff des Affektes im Allgemeinen für die kurzfristigeren und intensiveren Gefühlsbewegungen (vgl. Schmidt-Atzert, 1996, S. 124f.).

Von Fuchs-Heinritz et al. (1994, S. 22) wird der Affekt als vieldeutiger Begriff für jede emotionale Regung bzw. Gefühls- und Gemütsbewegung, wie zum Beispiel Jubel und Hass, beschrieben. Es handelt sich dabei um eine relativ kurze, aber intensive, meist normale Variante des psychischen Geschehens, bei dem körperliche Veränderungen, Beschleunigung der Herzfrequenz oder Magen-Darm-Tätigkeit spürbar werden. Gerhards (1988, S. 54) beschreibt Emotionen als »eine positive oder negative Erlebnisart des Subjektes, eine subjektive Gefühlslage«, die als angenehm oder unangenehm empfunden wird. Emotionen entstehen als Antwort auf eine Bewertung von Stimuli und Situationen. Sie können mit einer physiologischen Erregung einhergehen und in Form von Emotionsexpressionen zum Ausdruck gebracht werden. Sie wirken selbst wieder strukturierend auf den sozialen Zusammenhang zurück. Der Bereich der Emotion wird also in eine subjektive Komponente des Empfindens (aufgespannt durch die Erlebnispole ›angenehm‹ und ›unangenehm‹) und eine Komponente des Emotionsausdrucks aufgegliedert. Beide sind durch eine

Kann-Bestimmung verbunden. Emotionen entstehen als Folge der Bewertung von Situationen im Zusammenspiel mit physiologischen Erregungen, wobei für die Physiologie gilt, dass deren Aktivierung die Entstehung von Emotionen begleiten kann, aber nicht muss (ebd., S. 16f.).

Die Subjektivität von Emotionen wird auch von Tewes und Wildgrube (1992, S. 82) herausgestellt, wenn sie schreiben:

> Emotionen oder Gefühle sind gestalthafte Grundphänomene menschlichen Verhaltens, die erlebnismäßig beispielsweise als Freude, Angst, Scham oder Glück für ein Individuum unmittelbar evident sind, sich jedoch einer vollständigen objektiven Betrachtung noch entziehen. Die Analyse emotionalen Verhaltens ist schwierig, weil daran auf komplexe Weise verschiedene Systeme des Gesamtorganismus beteiligt sind, die auch für sich genommen nicht völlig verstanden werden. In einer groben Einteilung werden Emotionen von Stimmungen und Affekten abgegrenzt. Stimmungen sind überdauernde Zustände, die das individuelle Erleben in seiner Qualität gefühlsmäßig tönen, aber wenig intensiv sind. Emotionen sind nach dieser Einteilung, umschriebene Erlebnisqualitäten, die sich aus den eher diffusen Stimmungen herauskristallisieren können oder durch innere bzw. äußere Reize ausgeübt werden. Affekte sind emotionale Zustände großer Intensität, die kurzfristig und mit großer Heftigkeit eine Person vollständig ergreifen und beherrschen.

Auch aus biologischer Sicht, so Roth (2001), sind Affekte eher die starken Gefühle, sie sind impulsiv und reaktiv. Seines Erachtens zeichnen sich Gefühle allgemein durch eine gewisse Detailarmut aus und sind inhaltlich unpräzise. Es mangelt ihnen häufig an konkreten benennbaren Gegenständen. Aber trotzdem ist der Mensch in der Lage, Gefühle von anderen Erlebniszuständen zu unterscheiden. »Sie kommen für uns zu Wahrnehmungen, Vorstellungen und Gedanken deutlich spürbar ›hinzu‹. […] Charakteristisch für Gefühle ist auch, dass sie mit deutlichen ›körperlichen‹ Empfindungen einhergehen und dass sie unser Verhalten beeinflussen« (ebd., S. 257ff.). Um diese körperlichen Reaktionen jedoch zu

verbergen, beispielsweise trotz innerer Erregung äußerlich ganz ruhig zu bleiben, braucht es nach Roth ein jahrelanges Training. Roth betont an anderer Stelle, dass die große biologische Bedeutung der Affekte und Gefühle bereits seit dem Altertum bekannt ist.

> Zum einen sind diese Zustände im Bereich überlebenswichtiger Funktionen mit ›körperlich-vegetativen‹ Zuständen verbunden, zum Beispiel bei Bedrohungszuständen mit erhöhter Reaktionsbereitschaft (Schreckhaftigkeit), Schwitzen, Herzklopfen, Kurzatmigkeit, erhöhtem Blutdruck, der Tendenz zur Flucht oder Abwehr, und sie haben eine Signalwirkung« (ebd., S. 263).

Das Wort *Gefühl* ist im heutigen Sprachgebrauch als eine Zustandsbeschreibung zu verstehen, die eine positive oder negative Färbung haben kann. Gefühle entstehen als Folge aus der Bewertung einer Situation und die daraus erwachsende Erfahrung von Lust oder Unlust entspricht häufig einer körperlichen Reaktion von Spannung und Entspannung.

Affekte sind kurze, intensive Gefühlsregungen, die wiederum eine sehr deutliche körperliche Antwort bewirken. Diese körperlichen Reaktionen wirken auf den Interaktionszusammenhang zurück und nehmen so Einfluss auf das weitere Handeln.

In Anlehnung an Piechotta (2000, S. 275, Fußnote), wird das Wort *Emotion* als Ordnungsbegriff über *Affekte* und *Gefühle* definiert. *Affekte* sind wenig regulierbare Empfindungen großer Intensität, die sich kurzfristig und situationsgebunden einstellen, während *Gefühle* eher steuerbare und bewusste Empfindungen sind.

Nach Darstellung und Diskussion der Debattenlage, ist der *Ekel* den Affekten zuzuordnen; eine Regulierung dieses Affekts findet in Interaktionen statt.

Wirkung von Gefühlen in Pflegeinteraktionen

Die Bedeutung von Gefühlen wird in der Pflegeliteratur von Benner und Wrubel (1997) in ihrem Werk *Pflege, Stress und Bewältigung* erklärt. Sie beschreiben, dass Emotionen qualitative Inhalte besitzen.

> Sie sind die Sprache der körperlichen Intelligenz und verbinden die Person mit der gelebten Situation. Emotionen gewinnen dadurch einen positiven Stellenwert, weil sie nicht länger als Störung bzw. hinderlicher Verlust von Rationalität oder Objektivität gesehen werden. […] Emotionen können auf die ihnen innewohnenden richtunggebenden Hinweise hin untersucht werden. Auch wenn eine bestimmte Emotion unerwünscht ist oder als störend empfunden wird und die Person eine Linderung des betreffenden Gefühls anstrebt, ist es gerade die Fähigkeit zur Emotion, die eine Bewältigung (z. B. Linderung, Distanzierung, Leugnung) des unerwünschten Gefühls möglich macht (ebd., S. 125).
>
> Gefühle befähigen die Person, Bedeutungen und persönliche Anliegen auszuleben. Sie schaffen erst die Bindung zur Welt und sind daher eine wichtige Voraussetzung unserer Möglichkeiten (ebd., S. 206).

Benner und Wrubel beklagen den Formalismus unserer Welt, der für die Kraft der Gefühle keinen Raum lässt. »Die Gefühle haben eine ›schlechte Presse‹, weil sie als Bedrohung von Rationalität, Kontrolle und Selbstbeherrschung verstanden werden« (ebd.). Sie stellen fest, dass die Gefühle in der modernen, technologischen Sichtweise zu ›Dingen‹ werden, die es zu managen und zu kontrollieren gilt. Die Gefühle werden in der Interaktion zu einer instrumentalisierten Ware. Die Person verliert den Kontakt zur Bedeutung und wegweisenden Funktion ihrer Gefühle. Dadurch kommt es zu einer Beeinträchtigung der Fähigkeit, die eigenen und die Gefühle anderer zu verstehen und angemessen darauf zu reagieren.

Dass ein bedeutender Teil sachlicher Arbeit überhaupt erst möglich wird, wenn Gefühlsarbeit geleistet wird, zeigt der Beitrag *Gefühlsarbeit* (*sentimental work*) von Strauss et al. (1980). Ihre Veröffentlichung ist eine Analyse des Arbeitstypus *Gefühlsarbeit*, indem sie Strategien von Krankenschwestern zur Aufrechterhaltung ihrer Fassung beschreiben.

Laut ihrer Definition handelt es sich bei *Gefühlsarbeit* um eine

> Arbeit, die speziell unter der Berücksichtigung der Antworten der bearbeiteten Person oder Personen geleistet wird ›und‹ die im Dienst des Hauptarbeitsverlaufs erfolgt. Auch kann ein Teil dieser Arbeit vom Arbeitenden an sich selbst oder an anderen Arbeitenden geleistet werden, und zwar immer im Dienst des Hauptarbeitsverlaufs (ebd., S. 629).

Strauss et al. weisen verschiedene Arten von Gefühlsarbeit nach, verdeutlichen die Bedingungen für Gefühlsarbeit und zeigen die Verbindungen/Verschränkungen von Gefühlsarbeit und Nichtgefühlsarbeit. Weiterhin wird gefragt, wie und von wem Gefühlsarbeit erledigt wird und wie die Konsequenzen vollzogener, nicht vollzogener und nicht erfolgreich vollzogener Gefühlsarbeit aussehen. Weiterführend als in früheren Veröffentlichungen wird hier Gefühlsarbeit als ›Arbeit‹ konzeptionalisiert, die Energie, Zeit, Können und Geld erfordert sowie Arbeitsteilung beinhaltet. Die Autoren machen deutlich, dass sich die pflegerische Arbeit aus einer Vielzahl von Variablen zusammensetzt, wobei im Besonderen die weniger planbaren, problematischen Krankheitsverlaufskurven, die Explosion des medizinischen Wissens, das steigende Angebot an Medikamenten, Ausrüstungen und Verfahren, sowie deren unerwünschte Nebeneffekte neben der *alltäglichen* Arbeit an Menschen weitere Unsicherheitsfaktoren sind.

Die sozialen und psychologischen Aspekte der Versorgung von Patientinnen durch Pflegende werden laut Strauss et al. der biologisch orientierten Arbeit nachgeordnet. Letztendlich *genießt* die medizinische Arbeit Priorität gegenüber anderen Überlegungen. So ist Gefühlsarbeit nicht in jedem Fall ein Teil der medizinischen Arbeit. Sie ist nur dann institutionell nachweisbar, beispielsweise als Bestandteil in den Krankenunterlagen, wenn sich die Belegschaft einer Station ausdrücklich auf *psychosoziale Betreuung* geeinigt hat. Konsequenzen einer erfolgreich geleisteten Gefühlsarbeit finden sich in der Beeinflussung von Ruhe und innerer Stimmung des Patienten. Auch der Einfluss auf die Interaktionsbeziehung ist tiefgreifend und weitreichend. Die besondere Bedeutung liegt jedoch

sicher in der Ermöglichung und Erleichterung von Nichtgefühlsarbeit, die entweder nicht so effizient oder gar nicht geleistet werden könnte, wenn keine Gefühlsarbeit geleistet worden wäre. Die Vermischung von Gefühlsarbeit mit Nichtgefühlsarbeit erschwert die Differenzierung zwischen emotionaler und sachlicher Ebene, aber ermöglicht oft erst eine Durchführung von Aufgaben.

Gefühle gegen Geld?

Ihre Überlegungen, dass Gefühle in der Interaktion zu einer instrumentellen Ware werden, haben Benner und Wrubel bei Hochschild (1990) aus dem Buch *Das gekaufte Herz* entlehnt. Hochschild arbeitet in ihrer Veröffentlichung eine eindeutige Definition der Begriffe ›Gefühlsarbeit‹ (*emotional labor*) und ›Gefühlsmanagement‹ (*emotion management*) heraus. Sie benutzt den Ausdruck Gefühlsarbeit

> im Sinne eines Managements der Gefühle, das darauf bedacht ist, einen öffentlich sichtbaren Körper- und Gesichtsausdruck herzustellen; Gefühlsarbeit wird gegen Lohn verkauft und besitzt daher Tauschwertcharakter. Der Ausdruck Gefühlsmanagement bezieht sich auf dieselben Handlungen der Gefühlsbeeinflussung wie im privaten Bereich, in dem ihnen ein Gebrauchswertcharakter zukommt (ebd., S. 30).

Hochschild macht deutlich, dass im öffentlichen Leben die Gefühle der Individuen durch Institutionen gesteuert werden: »Institutionen organisieren und arrangieren ihre Vorderansichten. Sie lenken unsere Art der Wahrnehmung und beeinflussen, was wir spontan empfinden sollen« (ebd., S. 68). Die Autorin stellt in ihrer Arbeit die Emotionsexpression ›Lächeln‹ als ein Kapital, welches künstlich erzeugt wird, dem wirklichen, dem menschlichen Lächeln, einer privaten Ressource, gegenüber. Sie weist nach, dass das sogenannte ›Arbeitslächeln‹ eine Dienstleistung bedeutet, die eine Entfremdung vom persönlichen, privaten Lächeln beinhaltet. Die Dienstleitung ›Arbeitslächeln‹ ist ein Teil des Dienstleisters, das Produkt der Arbeit mit Menschen ist hier eine psychische Ver-

fassung. Der gesamte Arbeitsumfang von dienstleistenden Personen ist daher in drei Gruppen körperliche Arbeit, geistige Arbeit und Gefühlsarbeit zu unterscheiden.

Die Gefühlsarbeit ist nach Hochschild in zwei unterschiedliche Formen zu gliedern, das sogenannte ›Oberflächenhandeln‹ und das ›inneren Handeln‹. Beim Oberflächenhandeln ist der Körper – nicht die Seele – das Werkzeug, um ein gewünschtes Erscheinungsbild zu erzeugen. Oberflächenhandeln ist eher effektvoll als nachhaltig. Die Form ist fesselnder als der Inhalt und beeindruckt Augen und Ohren mehr als die Seele.

Im Falle des inneren Handelns werden wiederum zwei Arten unterschieden: die eine ist *spontan*, spricht das Gefühl direkt an, ist ursprünglich und ›echt‹. Die zweite Form des inneren Handelns greift auf *erlernte* Vorstellungen zurück, um ein gewünschtes, für richtig erachtetes Gefühl zu *erzeugen*. Durch die Uminterpretation einer Situation und einer gleichzeitigen Veränderung der inneren Empfindung wird ein Gefühlsausdruck *hergestellt*. Es handelt sich dabei um einen Arbeitsvorgang, um einen *Willensakt* der Aktivierung oder Deaktivierung von bereits erlebten Gefühlszuständen aus dem *Gefühlsgedächtnis*.

Diese Auffassung setzt voraus, dass man das Gefühlsgedächtnis als einen Besitz empfindet, den man hat, wo Gefühle zu Objekten werden, die für ein erstrebenswertes Ziel eingesetzt werden können. So lassen das Agieren an der Oberfläche und das Tiefenhandeln sowohl im kommerziellen Bereich wie im Privatleben das Gesicht und die Gefühle eines Menschen zu einer Ressource, einer finanziellen Quelle werden.

Gefühl als institutionalisierte Erwartung

Auch Jürgen Gerhards beschreibt 1988 in seinem Aufsatz *Zur Kommerzialisierung von Gefühlen* Gefühlsarbeit, die er allerdings Emotionsarbeit nennt, als zwei technische Varianten im Umgang mit dem Gefühlsausdruck, die zum einen die Änderung des Emotionsausdrucks (*Oberflächenhandeln*) und zum anderen die Änderung der emotionalen Befindlichkeit (*inneres Handeln*) zum Ziel hat. Eine breitere Definition des Wortes Emotionsmanagement bezieht sich bei Gerhards auf die Modula-

tion von Gefühlen. Der Gebrauchswertcharakter, wie schon bei Hochschild dargelegt, wird so auf der sozialen Ebene deutlich, wo durch die Modulation der Gefühle, in Abhängigkeit von Macht und anderen Ressourcen, unangenehme Situationen vermieden werden können. »Emotionsarbeit meint den Versuch des Handelnden, in Antizipation und Kenntnis der Regeln des Fühlens das eigene Empfinden und den Ausdruck von Gefühlen den geltenden Regeln des Fühlens anzupassen« (ebd., S. 52). Emotionsarbeit wird so zu einer institutionalisierten Erwartung, den von der Ökonomie definierten Emotionsregeln gerecht zu werden. Die möglichen Diskrepanzen mit der eigenen Befindlichkeit sind individuell abzuarbeiten, was Gerhards als Kommerzialisierung des Emotionalen bezeichnet (ebd., S. 54). Damit folgt Emotionsarbeit laut Gerhards der Logik der Ökonomie. Gleichzeitig vermutet Gerhards bei Frauen eine typische Haltung der Fürsorge und Verantwortung als ein Ergebnis ihrer Sozialisation.

> Die Konzentration auf die Bedürfnisse der anderen, verbunden mit einer dauerhaften Selbstbeschränkung, die Orientierung der eigenen Befindlichkeit an den Gefühlsregeln, die von anderen gesetzt werden, und die Forderung, sich in diesen per Emotionsarbeit unter Vermeidung von Konflikten anzupassen, sind aber genau die Kriterien, die Berufe auszeichnen in denen Emotionsarbeit erforderlich ist (ebd., S. 58).

Seiner Meinung nach bringen Frauen ein typisch weibliches Arbeitsvermögen mit, bei dem auf lebensweltlich ausgebildete Ressourcen zurückgegriffen werden kann. Mit dieser Haltung entspricht Gerhards zwar der Meinung der breiten Öffentlichkeit, doch Hochschild macht deutlich, dass diese alltägliche Annahme dazu führt, dass es bei gleichzeitiger Berücksichtigung eines niedrigeren Status – dank der Geschlechtszugehörigkeit von Frauen, in der Folge zu Fehlinterpretationen kommt:

> Man glaubt, dass Frauen emotionaler sind, und dieser Glaube bedingt die Abwertung der Gefühle. Das bedeutet, dass Gefühle von Frauen nicht als Reaktion auf wirkliche Ereignisse, sondern als

> Reflex ihrer Emotionalität verstanden werden. […] Man erwartet von Frauen, dass sie den Unmut besser ›verkraften‹, und sieht es als ihre Aufgabe an, den Ärger zu schlucken anstatt ihn zurückzuweisen (Hochschild, 1990, S. 143).
>
> Die den Frauen unterstellte ›höhere Toleranz gegenüber Angriffen und Verletzungen‹ hatte die doppelte Konsequenz, dass sie derartigen Angriffen vermehrt ausgesetzt waren, ihnen zugleich aber im Zuge ihrer Respektbezeugungsarbeit weniger Mittel zur Gegenwehr blieben (ebd., S. 149).

Letztendlich führt dies alles dazu, dass die Empfindungs- und Wahrnehmungsweisen von Frauen diskriminiert werden. Die Glaubwürdigkeit der Gefühle von Frauen wird in Frage gestellt und Frauen glauben unter dem Eindruck dieser alltäglichen Auffassungen selbst, dass ihre Gefühle unwichtig, nachrangig, unpassend und sie selbst zu empfindlich seien. In der Orientierung an Gefühlserwartungen, die Institutionen an Berufsrollen stellen, versuchen Frauen, ihre Gefühlsglaubwürdigkeit wieder herzustellen. Das Interesse der Institutionen und die Erwartungen der Gesellschaft werden in den Mittelpunkt gestellt und die eigenen Gefühle nötigenfalls uminterpretiert. So verlieren die Frauen die Verbindung zu ihren eigenen Gefühlen und ein »Ausgebranntsein« (Hochschild, 1990, S. 154) kann die Folge sein.

Gefühlsarbeit als fachliche Qualifikation

Wolfgang Dunkel (1988) stellt in seinem Artikel *Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden* fest, dass das Phänomen des menschlichen Faktors, die persönliche Dimension offenbar ökonomische Beziehungen durchkreuzt.

> Wird die Dienstleistungsbeziehung als ein zweckrational strukturiertes und auf ihre sachliche Funktion hin zu analysierendes Verhältnis zwischen Leistungsgeber und Leistungsnehmer verstanden, dann können Gefühle lediglich als störende intervenierende Vari-

ablen thematisiert werden, die die Analyse im Grunde nur erschweren (ebd., S. 66).

Weder Leistungsgeber noch -nehmer verhalten sich nur zweckrational und sachbezogen (ebd., S. 67).

Da Gefühle für den Verlauf von Interaktionen, auch für Dienstleistungsbeziehungen konstitutiv sind, thematisiert Dunkel den Umgang mit Gefühlen als fachliche Qualifikation. Seine Definition von Gefühlsarbeit beinhaltet die Arbeitsanteile personenbezogener Dienstleistungen, »die von der Arbeitskraft gemäß ihrer beruflich-fachlichen Aufgabenstellung geleistet werden ›müssen‹« (ebd.).

Gefühlskontrolle aus Rücksicht

In der deutschsprachigen Literatur findet sich im Bereich der Soziologie das Werk von Norbert Elias *Über den Prozess der Zivilisation* (1976). Elias formulierte darin die Entdeckung, dass die Gesellschaft nicht nur das Denken und Handeln ihrer Mitglieder beeinflusst, sondern zudem deren Gefühle bis ins kleinste Detail von Lust- und Unlusterregungen mitbestimmt. Seine Ausführungen sind grundlegend für das Verständnis der Begriffe ›Gefühlsarbeit‹ und ›Gefühlsmanagement‹.

In seiner Prozessbeschreibung vom ›Fremdzwang‹ zum ›Selbstzwang‹, also der *Selbstdisziplinierung*, stellt Elias die Ausdifferenzierung der sozialen Funktionen von Gefühlsregeln dar, die sich sowohl auf die Regulierung der eigenen Gefühle, als auch auf die Rücksichtnahme auf Gefühle anderer bezieht. Die wirtschaftlichen, politischen und kulturellen Verflechtungen von immer mehr Menschen erhöhen die Abhängigkeiten des Einzelnen vom Anderen enorm. So wird der Einzelne gezwungen, sein Verhalten deutlich differenzierter, immerzu gleichmäßiger und stabiler zu regulieren. Die Gefühle sind laut Elias gleichzeitig biologisch angelegt und werden durch das Ineinandergreifen sozialer und individueller Strukturen der Gefühlskontrolle gesellschaftlich erzeugt.

Von besonderer Bedeutung an dem Werk Elias' scheint mir die Feststellung, dass durch das Schonen der Gefühle anderer zwar zwischen-

menschliche Konflikte vermieden werden können, dies aber um den Preis stärkerer intrapsychischer Spannungen. Beide, die Auslösung von Gefühlen, wie auch die intrapsychischen Mechanismen zur Gefühlskontrolle, sind ebenso sozial wie kulturell geprägt.

Belastende Gefühlsregulierung bis zur Kontaktvermeidung

Der Soziologe Bernhard Badura (1990) schreibt in seinem Artikel *Interaktionsstress*, dass in personenbezogenen Dienstleistungsberufen häufig eine Notwendigkeit besteht, auf die Gefühle anderer Menschen einzugehen und dabei die eigenen ›hinten an zu stellen‹, was zu einer emotionalen Überforderung führen kann. Badura fordert in der soziologischen Forschung ein ganzheitliches Menschenbild und eine Handlungstheorie,

> in der der Mensch nicht nur ein deutendes, zweck- und wertrationales handelndes bzw. problemlösendes, sondern auch als Gefühle regulierendes Wesen begriffen wird. Die mehr oder weniger bewusste Regulierung von mehr oder weniger intensiven Gefühlen ist ein fundamentaler Aspekt jedweder Interaktion zwischen Menschen, der menschlichen Existenz schlechthin. […] Interaktionsstress in Form anhaltender emotionaler Überforderung ist die offenbar schwer vermeidbare Kehrseite nur in direkter Kommunikation (›face-to-face‹) von Mensch zu Mensch leistbarer Pflege-, Bildungs- und Unterstützungsleistungen (ebd., S. 317).

Die völlig andere Qualität der in personenbezogenen Dienstleistungen geforderten Arbeit zeichnet sich durch die räumliche und zeitliche Überschneidung von Produktion und Konsumtion aus, was wiederum ein hohes Maß an Kooperation und gegenseitiger Kenntnisnahme von den Interaktionspartnern verlangt. Der Kontakt- und Kommunikationszwang führt zu einer Überflutung der Mitarbeiterinnen dieses Sektors mit mehr oder weniger intensiven Gefühlen. Für den Arbeitsbereich der Pflege stellt Badura ausdrücklich fest:

> Und es gehört zu den unausgesprochenen Normen insbesondere der Pflegeberufe, dass man die eigenen (möglicherweise negativen bis

> feindseligen) Gefühle unterdrückt und sich ganz den sozialen und emotionalen Bedürfnissen anderer widmet (Badura, 1990, S. 318).
>
> Die Kontrolle negativer Gefühle gegenüber alter ego bei gleichzeitigem tatsächlichem oder vermeintlichem Zwang zur Zurschaustellung eines Handelns, das alter ego positive Gefühle, z. B. Anteilnahme, Achtung oder Zuneigung signalisiert, erfordern Konzentration und Selbstbeherrschung, die die Kräfte eines Menschen überfordern können, vor allem dann, wenn sie zusätzlich zu anderen Belastungen auftritt oder wenn Menschen aus beruflichen oder privaten Gründen ständig mit derartigen Situationen konfrontiert werden, wie das z. B. im Bereich der Pflegeberufe der Fall ist. Das Verständnis von Interaktionsstress setzt […] ein Verständnis menschlicher Gefühle und ihrer gesellschaftlichen und individuellen Regulierung voraus (ebd., S. 321).

Über seine Diskussion zum Interaktionsstress hinaus, befasst sich Badura in seinem Aufsatz mit der Gefühlsregulierung. Die sozialen Zwänge innerhalb der personenbezogenen Dienstleistungen zielen demnach nicht nur auf die Unterdrückung unerwünschter Gefühle, sondern auf eine Gestaltung der Gefühle. Von den Dienstleistenden werden ökonomisch verwertbare, sozial-politisch notwendig gewordene Formen von Gefühlsarbeit mit anderen *erwartet*. Bei der individuellen Regulierung des Gefühlsausdrucks ist Badura die Unterscheidung »zwischen tatsächlich erlebten und gegenüber unserer Umwelt ausgedrückten, zwischen echten und möglicherweise unechten, weil nur vorgetäuschten Gefühlen« (1990, S. 324) wichtig. Der Autor weist ausdrücklich darauf hin, dass die hierbei erlebten Diskrepanzen zu einer weit verbreiteten *technisierten* Form der Gefühlsregulierung, nämlich der Einnahme von Psychopharmaka und dem Konsum von Alkohol und Drogen geführt hat.

Damit die Gelegenheiten für Interaktionsstress abnehmen, so Badura, hat das Arbeitsfeld der Medizin den Weg der Technisierung eingeschlagen. Diese Vermeidungsstrategie verringert durch die Reduzierung der Interaktionsmöglichkeiten die Kontakte der Personen untereinander. Das beste Mittel gegen Stress sei jedoch die gemeinsame Bewältigung mit

Gleichbetroffenen und die Verfügbarkeit kognitiv anregender und emotional befriedigender sozialer Beziehungen (vgl. ebd., S. 326).

Auch in der Pflegearbeit gibt eine verbreitete Kultur des *Nichtkontaktes* und des *größtmöglichen Abstandes*, die wahrscheinlich ebenso auf den Versuch der Vermeidung von Interaktionsstress zurückzuführen ist. Da aber gerade Pflegepersonen die Hauptinteraktionspartner von Zupflegenden sind, wiegt diese Kontaktunterbindung umso schwerer. Die Spannungen, die auf beiden Seiten durch die Kontaktvermeidung entstehen, sind grundlegend für erneuten Stress.

Effekte von Ekel in der Pflegearbeit

Izard (1981, S. 376) beschreibt in seinem Buch *Die Emotionen des Menschen* den Ekel als einen Widerwillen, der mit körperlicher Übelkeit und schlechtem Geschmack im Mund einher gehen kann. Die Betroffene möchte sich dann schnell vom Objekt des Ekels entfernen, sich wegdrehen, oder die Situation verändern und das Ekelhafte beseitigen. In der Interaktion tritt der Primäraffekt Ekel laut Izard oft in Verbindung mit Zorn und Geringschätzung auf. Diese Dreierbeziehung nennt Izard die ›Feinseligkeitstrias‹, die sich gegen andere, aber auch gegen sich selbst richten kann. In der ekeligen Situation wird der Zorn durch Reizbarkeit offensichtlich, der Ekel ist durch Widerwillen gekennzeichnet und die Geringschätzung lässt sich an der Distanzierung vom Ekelerregenden ablesen (vgl. ebd., S. 382).

Dem Emotionspsychologen Schmidt-Atzert (1996) folgend sind die Effekte negativer Emotionen eher uneinheitlich. Es konnte nachgewiesen werden, dass positive Gefühle die Bereitschaft eines potenziell Helfenden unterstützt, in einer Situation Hilfe zu leisten. Der Helfende kann mit der Tat seine positive Stimmung aufrechterhalten. In Untersuchungen wurde gezeigt, dass die Stimmung des Helfenden sich durch die Hilfeleistung verbesserte. Ist kein Gewinn zu erwarten oder sogar eine negative Auswirkung zu befürchten, so zeigte sich eine verringerte Hilfsbereitschaft. Ebenso wurde belegt, dass gute Laune die Sichtweise auf eine Gesamtsituation derart zum Positiven verändert, dass die Bereitschaft zu helfen

gefördert wird. Die Auswirkungen negativer Emotionen auf das Verhalten, besonders von Schuldgefühlen, die häufig in Verbindung mit Ekel auftreten, sind ebenfalls beschrieben. Ähnlich wie bei positiven Emotionen, erwartet der Helfende einen Stimmungsgewinn und will sich durch seine Hilfsbereitschaft seiner negativen Stimmung entledigen. »Die Funktion der Emotionen scheint darin zu liegen, andere Prozesse anzustoßen, die sich dann auf das Helfen auswirken. Deshalb sind die Randbedingungen, unter denen Hilfeleistungen erfolgen können, so wichtig für eine Vorhersage von Emotionseffekten« (ebd., S. 207).

Biologie des Ekels und Physiologie der Ekelerregung

In einem Interview des WDR 5[1] mit dem klinischen Psychologen und Verhaltenstherapeuten Dr. Rudolf Stark, Universität Giessen, wird erklärt, dass Ekel auch in der heutigen Zeit kein häufiges Thema ist, da Ekel lange Zeit unter das Thema ›Angst/Angststörung‹ fiel. Stark identifiziert den Ekel als einen ›Prototypen‹, sprich eine Grundform von Emotion, und bezeichnet Ekel als stammesgeschichtlich festgelegt. Daher finden sich typische Reaktionssysteme nicht nur in der Übereinstimmung zwischen sehr jungen und alten Menschen sowie den verschiedenen Ethnien, sondern es konnte nachgewiesen werden, dass sich Affen mit dem gleichen, typischen Gesichtsausdruck ekeln können wie die Menschen.

Das Ziel einer Ekelreaktion beschreibt Stark mit dem Schutz des Lebens, beispielsweise durch das Ausspucken verdorbener Nahrung. Ekel wird eher durch die Wahrnehmung der *Nahsinne*, Geschmack, Geruch und Konsistenz, ausgelöst, während Angst durch Geruch und Anblick ausgelöst wird. Daher ist es leichter, sich durch eine Distanzierung vor einer Ekelerregung zu schützen. Mimik und Gestik während der Ekelerregung haben als angeborene Schutzmechanismen eine mitteilende Funktion und lösen daher auch bei den Interaktionspartnern ein Flucht- oder Angriffsverhalten aus. Der kommunikative Charakter, der sich auch bei anderen Emotionen, zum Beispiel Freude oder Trauer, finden lässt, löst beim Betroffenen und beim ›Mitleidenden‹ der ekeligen Situation das gleiche ›Ekelprogramm‹ mit den gleichen Konsequenzen aus. Dieses

›Ekelprogramm‹ greift dabei auf ein Geruchsgedächtnis zurück, das auch in der zeitlichen Distanz beim Erkennen bestimmter Gerüche innere Bilder hervorruft, die mit erlebten Situationen in Verbindung stehen.

Die Ekelerregung ist als Affekt einer Intervention seitens des sich Ekelnden nicht zugänglich. Mit dem Überschreiten einer *Schwelle* der Ekelerregung kommt es zur sofortigen körperlichen Reaktion. So ist Ekel auch nicht voraussehbar, man merkt nicht, dass er kommt. Ist das Ekelhafte da, ist auch der Ekel unmittelbar zu spüren. Einzig die Emotionsexpression des Ekels lässt sich durch Training regulieren und zu einem Teil verbergen.

Was trägt dazu bei, dass wir Ekel empfinden, Abscheu verspüren und uns am liebsten sofort wegdrehen? Die Worte *empfinden* und *verspüren* weisen schon in die Richtung der *Wahrnehmung*. *Empfindungen* sind Bewusstseinsinhalte, die aus der Abstraktion der ›Reizwelt‹ entstehen. Die Wahrnehmung unserer Umwelt entsteht primär durch einen *Sinneseindruck*, welcher anschließend durch Erfahrung zu einer *Empfindung* abstrahiert wird. Wahrnehmungen sind demzufolge von vielen extrasensorischen Einflüssen abhängig. Sie können durch Fokussierung der Aufmerksamkeit verstärkt oder abgeschwächt werden und unterliegen der Gewöhnung. Das bedeutet darüber hinaus, dass bei einer *monotonen* Reizeinwirkung die Wahrnehmung abgeschwächt wird bis zum allmählichen Verschwinden einer Reaktion. Die Wahrnehmung untersteht zum einen einer *Reizschwelle*, wobei ein Sinneseindruck entweder verspürt wird oder nicht, zum anderen der *Reizdauer*, die kurz und prägnant oder lang und monoton sein kann (vgl. Schmidt & Schaible, 2001, S. 218ff.).

Bei Gerüchen, einer entscheidenden Ursache für die Ekelentstehung, bedeutet dies unter anderem, dass niedrige Duftkonzentrationen gerade noch wahrgenommen werden können als ›es riecht‹, aber eine Identifikation des Geruches noch nicht möglich ist. Erst bei höherer Konzentration des Duftes ist eine Benennung möglich. Entsprechend unterscheidet man *Wahrnehmungs- und Erkennungsschwelle*.

Nach Burdach (1988, S. 24ff.) kann eine konstant andauernde Reizung beim Riechen zu einer *Adaption* führen, die von der Art des Geruchs, der Reizkonzentration sowie der Erholungszeit abhängt. Es kommt

zu einer allmählichen Verminderung der Empfindungsintensität und es entsteht der Eindruck, als ob der Geruch langsam schwächer würde. Gleichzeitig erhöht sich die absolute Schwelle für den entsprechenden Geruch. Während diese Adaptionszeiten meist im Minutenbereich liegen, können die Erholungszeiten bei starken Reizen Stunden dauern.

Die Bedeutung der Adaptionsprozesse liegt in der nützlichen und lebensnotwendigen Informationsverarbeitung: Der sensorische Arbeitsbereich des Organismus wird durch die Informationen so eingestellt, dass die jeweils in der Umwelt vorhandenen olfaktorischen Informationen für die erforderliche Anpassungsleistung genutzt werden können (vgl. ebd., S. 28). Die Wahrnehmungsvorgänge des Riechens unterliegen den gleichen Lern- und Konditionierungsprozessen wie in allen anderen Sinnesbereichen auch. Die Konditionierungsvorgänge beeinflussen so die sinnliche Bedeutung eines Geruches. Ein Duft wird mit einer bestimmten Situation oder Person verknüpft. Wird die Situation oder die Person als unangenehm erlebt, kann ein ursprünglich angenehmer Geruch zeitlebens eine starke Abneigung hervorrufen (vgl. ebd., S. 122).

Als ›Wille‹ fördern Gefühle Aktionen, als ›Abneigung‹ unterdrücken sie Handlungen während ihrer Ausführung. Emotionen lenken demnach unsere Gedanken, Vorstellungen und auch unsere Erinnerungen. Sie sind bewusst oder unbewusst mit Vorstellungen von ›Erstrebenswertem‹ oder ›zu Vermeidendem‹ verbunden. So greifen laut Roth (2001, S. 263) die Emotionen, damit auch Ekel, in die bewusste Verhaltensplanung und -steuerung ein, indem sie bei der Handlungsauswahl mitwirken und bestimmte Verhaltensweisen befördern.

Die Bedeutung dieser Konditionierungsprozesse für ein frei programmierbares Warnsystem ist für die Pflegearbeit offensichtlich. Praktikerinnen in der Pflege können sich an bestimmte *Alltagsgerüche* gewöhnen und so wird der ›Riechsinn‹ frei für andere, besondere Gerüche, die plötzlich auftreten oder ungewöhnlich sind. Dies birgt die Möglichkeit, auch in unübersichtlichen Situationen über den Riechsinn Informationen zu bekommen, die nicht unbedingt sofort benennbar sind, aber der Pflegeperson auffallen. Nach dem Motto ›irgendetwas stimmt hier nicht‹ wird eine kaum bemerkbare Veränderung oder Bedrohung diffus wahr-

genommen. Durch Verknüpfung mit Erfahrungsinhalten wird die Aufmerksamkeit der Pflegeperson verstärkt und aus einem unbestimmten unguten Gefühl kann sich eine intensivere Beobachtung der Situation und Betreuung der Patientinnen entwickeln.

Ekel erzeugt psychischen Stress mit physischen Konsequenzen

Aus biologischer Sicht ist Stress ein Zustand, der durch erhöhte Anforderungen an das motorische und kognitive System hervorgerufen und entsprechend emotional erlebt wird (vgl. Roth, 2001). Über die Mobilisierung von Fettreserven, der Steigerung der Reaktionsbereitschaft und der Schärfung der Sinne hinaus kann es bei starkem Stress zu einer Schreckhaftigkeit kommen, die das Denken und das Verhaltensrepertoire bis zum völligem Erstarren einengen kann (vgl. ebd., S. 283). Der psychische Stress ruft zwei unterschiedliche physiologische Antworten des Nervensystems und des Körpers hervor: In der ersten Reaktion wird die belastende Situation vom Gehirn wahrgenommen und die stressrelevanten Zentren, Mandelkern und Hypothalamus, werden aktiviert. Im Anschluss wird Noradrenalin ausgeschüttet, wodurch die Aufmerksamkeit und Verhaltensbereitschaft erhöht wird. Gleichzeitig wird das sympathische Nervensystem aktiviert und von der Nebennierenrinde Adrenalin ausgeschüttet. Damit verstärken sich die Stresssymptome.

In einer zweiten Reaktion kommt es kurze Zeit später zur Ausschüttung von Glucocorticoiden, die dafür sorgen, dass Zucker als Energie zur Verfügung gestellt wird. So kann der Körper erhöhte Leistung erbringen. In hohen Dosen verursachen die Glucocorticoide allerdings eine Unterdrückung des lymphatischen Systems und eine Schwächung der Immunabwehr. »Auf diese Weise macht Stress krankheitsanfällig« (Roth, 2001, S. 286). Die Stresssymptomatik löst sich auf, wenn die unangenehme Situation bewältigt wurde oder die Gefahr vorüber ist. »Der Körper und die Psyche kehren dann mit einer zeitlichen Verzögerung zum Normalzustand zurück. […] Bedrohlich wird es, wenn psychischer Dauerstress herrscht und die Belastungen sich subjektiv als nicht bewältigbar darstel-

len« (ebd., S. 287). Der fortgesetzte Stress führt zu einer Veränderung an den Zellen im Hippokampus und zu einer Verschlechterung der Gedächtnisleistung, der sogenannten *stressbedingten Vergesslichkeit*. Die Möglichkeit, Stress längerfristig verarbeiten zu können, hängt von verschieden Faktoren ab: der genetischen Ausstattung des Individuums, den durchlebten psychischen Erkrankungen und dem erlernten Umgang mit Stress, der auch als *Stresserfahrung* bezeichnet wird.

> Seit langem ist bekannt, dass Stress und Frustration dann besser ertragen werden, wenn sie erwartet werden und man sich auf sie einstellen konnte. Dasselbe gilt, wenn das damit verbundene Geschehen irgendeinen ›Sinn‹ oder gar eine positive Funktion hat (ebd., S. 290).

Von entscheidender Bedeutung ist es für Praktikerinnen in der Pflege zu wissen, dass durch u. a. Emotionen ausgelösten Stress neben den bekannten Symptomen wie Steigerung von Puls, Atemfrequenz und Blutdruck sowohl das *Denken* als auch die *Handlungsauswahl* stark eingeengt werden. Durch die hormonelle Verstärkung der Stresssymptomatik wird gleichzeitig die Immunabwehr geschwächt und die *Krankheitsanfälligkeit* erhöht. Eine verzögerte Stressauflösung beziehungsweise lang andauernder Stress kann die Gedächtnisleistung erheblich verschlechtern und eine stressbedingte Vergesslichkeit das weitere Arbeitshandeln behindern. Zwar kann das Affekterleben nicht verhindert werden, doch durch *Gewöhnung* und *Training* ist es möglich, die Affektexpression zu *modellieren*. Im pflegerischen Alltag absolvieren Pflegepersonen täglich ein solches Training und gewöhnen sich an immer wiederkehrende Sinneseindrücke. Der Vorteil dieser Gewöhnung liegt darin, dass die Sinne so für Überraschungen, Auffälligkeiten oder Bedrohungen empfänglich bleiben.

Laut Roth (2001, S. 270) werden neuartige emotionale Zustände intensiv erlebt und führen zu einer starken Aktivität bestimmter Gehirnregionen. Je häufiger sie sich wiederholen, desto geringer ist die Intensität des Erlebens und die neuronale Aktivierung geht zurück. Es kommt zu einem *positiven* ›Abstumpfungsprozess‹. Dieser schließt allerdings nicht aus, dass emotionale Zustände nicht auch weiterhin bewusst oder unbe-

wusst vom Gehirn verarbeitet werden. Emotionale Zustände können trotz des Abstumpfens, als Teil des Unbewussten, wirksam sein und bei einer folgenden Handlungsauswahl mitwirken. Im pflegerischen Alltag kann dies bedeuten, dass Pflegepersonen zwar ›cool‹ mit einer belastenden Situation umgehen können und nach außen keine emotionale Regung zeigen, es im Innern jedoch weiterhin zu einer neuronalen Aktivierung kommt und eine Stressreaktion unter der Oberfläche abläuft.

Nach Roth (2001) treten unbewusste und bewusste emotionale verhaltensrelevante Zustände *zeitversetzt* auf. Die unbewussten Wahrnehmungen erscheinen zuerst. Sie sind in ihrer Informationsverarbeitung flach und in der Handlungssteuerung unflexibel (reflexartige Reaktion). Gefahrensituationen werden so zwar nur schematisch, aber äußerst schnell erkannt. Das bedeutet auf der Handlungsebene, dass es zu einer Lähmung im Handlungsablauf bis hin zur Handlungsunfähigkeit kommen kann, weil der Fluchtimpuls die Person und deren Bewegungsrichtung beherrscht. Gleichzeitig kann es jedoch bedeuten, dass eine Pflegeperson in die Lage versetzt wird, wenn auch nur diffus, eine Gefahrensituation sehr schnell wahrzunehmen. Die bewusste Wahrnehmung ist detailreich und ermöglicht eine flexible Handlungssteuerung.

> Eine weitere Funktion der Bewusstwerdung von Emotionen liegt in dem ›Ermöglichen‹ einer längerfristigen Handlungsplanung, insbesondere in Hinblick auf unsere soziale Umwelt. Werden Emotionen nicht bewusst erlebt, dann können sie zwar unmittelbare motorische und vegetative Reaktionen hervorrufen, aber nicht in die komplexe corticale Informationsverarbeitung eingreifen (ebd., S. 273).

Für die Pflegepraktikerin macht es einen großen Unterschied, ob bewusst oder unbewusst eine Vermeidungshandlung durchgeführt wird. Eine mögliche Folge könnte einerseits das duldsame Erleiden von problembehafteten Situationen sein. Dies wäre wohlmöglich der erste Schritt in die Resignation. Andererseits wäre bei einer bewussten Verarbeitung eine individuell gesteuerte Gefühlsexpression möglich. Durch eine Emotions-

regulierung könnte die Bewegungsrichtung kontrolliert und die Handlungsfähigkeit aufrecht erhalten werden.

Über den Kern der angeborenen emotionsbezogenen körperlichen Reaktionen hinaus gibt es viele individuelle, sozial vermittelte Reaktionen und Verhaltensweisen. Die bedeutenden Auswirkungen jedoch, die ein Ekelerlebnis auf sozialer Ebene erzeugen kann, liegen in dem ›Sich abwenden‹ und ›die Flucht ergreifen‹, sowie in der Entstehung von Zorn und Geringschätzung. Diese Reaktionen können beim Interaktionspartner zu Verletztheit und Demütigung führen.

Es gibt keine Möglichkeit, die Affektexpression völlig zu unterbinden. Der Ekelerregung folgt *immer* ein körperlicher Ausdruck. Die unterschiedlichen Ebenen, auf denen es zu Auswirkungen kommen kann, zeigen, wie komplex die Verbindung der Ekelerregung und Ekelexpression mit Person und Situation ist. Insgesamt zeigen die verschiedenen Perspektiven, wie viele Faktoren auf das Erleben von Emotionen von Pflegenden einwirken.

Die Vielzahl von Erklärungsmöglichkeiten macht deutlich, dass Pflegepersonen, egal ob Laien oder Profis, einen Orientierungsrahmen benötigen, in dem sie lernen können mit Emotionen umzugehen, sie zu artikulieren und an ihnen zu arbeiten.
Nur dann ist und bleibt Ekel weiterhin *okay*!

Anmerkungen

1 Stark, Rudolf (2001) *Interview. Das ist ja ekelig – über ein unangenehmes Gefühl.* Serie: Lebensart – Sinn und Seele; 05. September 2001, 15.05-16.00Uhr, WDR 5: Köln.

Literatur

Badura, Bernhard (1990). Interaktionsstress. Zum Problem der Gefühlsregulierung in der modernen Gesellschaft. *Zeitschrift für Soziologie, 19 (5)*, 317-328.

Benner, Patricia & Wrubel, Judith (1997). *Pflege, Stress und Bewältigung. Gelebte Erfahrung von Gesundheit und Krankheit.* Bern, Göttingen, Toronto, Seattle: Huber.

Burdach, Konrad (1988). *Geschmack und Geruch*. Bern, Stuttgart, Toronto: Huber.

Craemer-Ruegenberg, Ingrid (1993). Begrifflich- systematische Bestimmung von Gefühlen. Beiträge aus der antiken Tradition. In Hinrich Fink-Eitel & Georg Lohmann (Hrsg.), *Zur Philosophie der Gefühle* (S. 20-32). Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Dunkel, Wolfgang (1988). Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden. Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten. *Soziale Welt, 39 (1)*, 67-85

Elias, Norbert (1976). *Über den Prozess der Zivilisation. Soziogenetische und psychogenetische Untersuchungen, 2 Bände*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Fuchs-Heinritz, Werner, Lautmann, Rüdiger, Rammstedt, Otthein & Wienhold, Hanns (Hrsg.). (1994). *Lexikon zur Soziologie*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Gerhards, Jürgen (1988). Emotionsarbeit. Zur Kommerzialisierung von Gefühlen. *Soziale Welt, 39 (1)*, 47-65.

Hochschild, Arlie Russel (1990). *Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle*. Frankfurt am Main, New York: Campus.

Izard, Caroll Ellis (1981). *Die Emotionen des Menschen. Eine Einführung in die Grundlagen der Emotionspsychologie*. Weinheim, Basel: Beltz.

Piechotta, Gudrun (2000). Hausarbeitsnah-sozialisiert oder beruflich-qualifiziert? Eine kritische Auseinandersetzung mit dem Konzept des »weiblichen Arbeitsvermögens«. In Kühne-Ponesch, Silvia (Hrsg.), *Pflegeforschung. Aus der Praxis für die Praxis, Band 2: Pflegearbeit – Eine wissenschaftliche Herausforderung* (S. 267-287). Wien: Facultas Universitätsverlag.

Roth, Gerhard (2001). *Fühlen, Denken, Handeln. Die neurobiologischen Grundlagen des menschlichen Handelns*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Schmidt-Atzert, Lothar (1996). *Lehrbuch der Emotionspsychologie*. Stuttgart, Berlin, Köln: Kohlhammer.

Schmidt, Robert & Schaible, Hans- Georg (2001). *Neuro- und Sinnesphysiologie*. Berlin, New York: Springer.

Stauss, Anselm, Fagerhaugh, Shizuko, Suczek, Barbara & Wiener, Carolyn (1980). Gefühlsarbeit. Ein Beitrag zur Arbeits- und Berufssoziologie. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 32*, 627-651.

Tewes, Uwe & Wildgrube, Klaus (Hrsg.). (1992). *Psychologie-Lexikon*, München, Wien: Oldenbourg.

Wolf, Ursula (1993). Gefühle im Leben und in der Philosophie. In Hinrich Fink-Eitel & Georg Lohmann (Hrsg.), *Zur Philosophie der Gefühle* (S. 112-135). Frankfurt am Main: Suhrkamp.