

Anregungen für den Umgang mit Angst in der eigenen Organisation im Zusammenhang mit COVID-19

Die Alten- und Pflegeheime und die mobilen Pflege- und Betreuungsdienste arbeiten in dieser herausfordernden Zeit mit unglaublichem Engagement, enormer Flexibilität, Kreativität und Professionalität. Diese neue, für die gesamte Gesellschaft so außerordentliche Situation, bringt aber auch Unsicherheit und Ängste mit sich, auch für die Mitarbeitenden in den Alten- und Pflegeheimen sowie den mobilen Pflege- und Betreuungsdiensten.

Im nachfolgenden Text wurden einige Aspekte als Anregung im Umgang mit Angst für Führungskräfte und Mitarbeitende aus den beiden Bereichen zusammengestellt.

- **Angst wird durch fundierte Information weniger.** Menschen wollen sich Situationen erklären. Wenn sie keine verlässlichen Informationsquellen haben, beginnen sie, sich auf nicht sichere Quellen zu verlassen, oder sie greifen auf die eigenen Überzeugungen und Fantasien zurück. Dies kann die Angst verstärken. Das ist in der jetzigen Zeit eine große Herausforderung. Angst erzeugt in ihrer Dynamik auch Verleugnung. Damit Informationen auch wirklich gehört werden und emotional „landen“, müssen Botschaften manchmal tatsächlich dreimal und öfter wiederholt werden.
- **Angst braucht Zeit und Raum sich auszudrücken.** Schaffen Sie „Räume“, wo Ängste, Unsicherheiten und Sorgen besprochen werden können – idealerweise kleine, vertraute Kommunikationsinseln. Auch regelmäßige Besprechungen im Team (wenn möglich physisch) oder im Zoom-Team (virtuell), wo mögliche gemeinsame Lösungen gefunden werden können, sind hilfreich. (Achtung: Angst verengt die Sicht, d.h. manchmal müssen Blockaden erst aufgelöst werden, bevor neue Lösungen/Ideen gesehen werden können.)
Das vermehrte Angebot von Supervision kann sehr hilfreich sein.
- Besonders hilfreich sind **Erklärungen**: Das „Warum“ braucht eine Antwort. Wenn Sie keine Antwort wissen, so ist auch dies eine wichtige Information für ihr gegenüber. Ein „Zum jetzigen Zeitpunkt habe ich noch keine Antwort, aber ich verspreche Ihnen, sobald ich eine Antwort kenne, werden Sie diese von mir hören“, ist besser als im Ungewissen zu sein.
- Besonders hilfreich ist **Kontinuität und Stabilität**: Achten Sie darauf, was im Alltag bewahrt werden kann, damit die Bedürfnisse nach „Gleichbleibendem“ nicht vollständig übergangen werden.
- **Angst hat viele Gesichter.** Angst kann sehr sichtbar, laut und voller Dynamik sein, sie kann sich aber auch sehr heimlich und leise zeigen. Seien Sie wachsam und fragen Sie ihr gegenüber, wie es ihr*ihm geht.
- Menschen „outen“ sich üblicherweise nicht gerne, dass sie Angst haben. Angst wird oft als Schwäche gewertet. **Insofern führt Angst häufig zum Rückzug.** Sagen Sie ihrem Gegenüber, dass Angst, noch dazu in der jetzigen Situation, eine normale Reaktion auf Unsicherheiten ist, und dass Angst sein darf. Auch Führungskräfte kennen das Wechselbad der Gefühle. Sie können Vorbild dafür sein, dass in einer Organisation auch über Angst, Unsicherheit und Sorgen gesprochen werden kann. Angst hat eine wichtige Funktion, weil sie Aufmerksamkeit produziert.

- **Frauen wie Männer** haben Angst. Die Angst wird sich aber unter Umständen anders zeigen bzw. wird sie möglicherweise anders ausgelebt.
- Jeder wohlwollende **Kontakt** hilft!
- **Helfen Sie, Ängste zu differenzieren.** Versuchen Sie neugierig „hinter die Angst zu blicken“. Gibt es spezifische körperliche, psychische, soziale oder spirituelle Aspekte, die aktuell hinsichtlich Angst eine besondere verstärkende Rolle spielen? (z.B. Sind Mitarbeitende um die eigenen Eltern, die in der Risikogruppe sind, besorgt, oder haben sie Betreuungspflichten für schulpflichtige Kinder, die im Moment zu Hause sind, etc.)
- Geben Sie **Perspektive**:
 - Bieten Sie an, dass Sie regelmäßig bzgl. möglicher Ängste ansprechbar sind
 - Bieten Sie Zeithorizonte an (z.B. wir werden heute in einer Woche die Situation neuerlich analysieren)
 - Bieten Sie Zukunftsbilder an (z.B. einen Spaziergang am Wochenende)
- Arbeiten Sie mit **Ressourcen** der ängstlichen Person. Z.B. „Als Sie schon einmal in einer Krise waren (oder sehr Angst hatten...): Was hat Ihnen damals sehr geholfen? Waren es Gespräche, war es Ablenkung? War es ein Gebet, war es Musik?“ etc. Wenn der*die Betroffene seine*ihre Ressourcen kennt, so können Sie weiter fragen, ob er*sie Ideen hat, wie diese nun hilfreich genutzt werden können.
- **Rituale/symbolische Handlungen:** Rituale sind in lebensverändernden Situationen und Zeiten, in denen viele Unsicherheiten vorherrschen, stärkend und geben Halt. Ergründen Sie, wie und welche Rituale Sie mit betroffenen, einzelnen Bewohner*innen, Mitarbeitenden und auch im Team umsetzen können. Es können formale Rituale sein, aber denken Sie auch an persönliche Gesten, die für Menschen in früheren Situationen der Angst hilfreich waren. Bauen Sie bewusst und regelmäßig Rituale in ihre Arbeit und im Team ein.
- **Entspannung.** Ängste sind oft körperlich erlebbar. Das Nervensystem reagiert mit schnellerem Puls und gesteigerter Atmung, Schwitzen, Zittern oder etwa Unruhe. Körperliche Entspannungstechniken können hier gut Abhilfe schaffen.
- **Angst steckt an.** Reflektieren Sie Ihr eigenes Verhalten, wenn Sie mit ängstlichen Menschen arbeiten oder in einem angstbesetzten Umfeld sind. (Kollektive Gefühle in Organisationen haben auf jede*jeden eine starke Wirkung.) Versuchen Sie sich selbst zu entspannen und durchzuatmen. Versuchen Sie die typischen Angstspiralen (sie arbeiten in einem angstbesetzten Umfeld → sie werden selbst ängstlich oder gereizt → dies hat wieder Auswirkung auf Ihre Umgebung etc.) zu unterbrechen.
- **Aromaöle.** Aromaöle, wenn richtig ausgewählt, können ebenfalls zu einer Entspannung einer Angstsituation bzw. einem angstbesetzten Umfeld beitragen.

Für den Inhalt verantwortlich:

BEYER Sigrid, Dr.ⁱⁿ Bereichsleitung für Hospiz und Palliative Care in der Grundversorgung, Dachverband Hospiz Österreich, sigrid.beyer@hospiz.at

EIBEL Maria, BSc MA MBA, Mitarbeiterin Hospiz und Palliative Care in der Grundversorgung, Dachverband Hospiz Österreich, maria.eibel@hospiz.at

EYBL Sabine, Mag.^a, Loop Organisationsberatung GmbH, sabine.eybl@loop-beratung.at

SIMADER Rainer, Leiter Bildungswesen Dachverband Hospiz Österreich, rainer.simader@hospiz.at

12. Mai 2020

Hospiz Österreich • Dachverband von Palliativ- und Hospizeinrichtungen

Ungargasse 3/1/18 • 1030 Wien • Österreich

Tel.: +43 (0)1 803 98 68 • Fax: +43 (0)1 803 25 80 • dachverband@hospiz.at • www.hospiz.at

Bankverbindung: Erste Bank • IBAN: AT36 2011 1310 0390 2130 • BIC: GIBAATWWXXX