



# RAUS AUS DEM JAMMERSUMPF

Foto: iStockphoto

**Motivation in der Pflege.** Sümpfe sind für die moderne Welt eine anstrengende Angelegenheit. Sie halten den Verkehr auf, sie bieten keinem Haus Halt und sie sind irgendwie ziemlich depressiv mit all dem Schlamm und Morast. Man hätte also gute Gründe, die Sümpfe dieser Welt trockenzulegen. Einen allerdings hat man bei dieser modernen Aufräumaktion vergessen: den Jammersumpf. Der erfreut sich leider bester Gesundheit und blubbert fröhlich vor sich hin. Wo man einen solchen Jammersumpf findet? Nun, die besten Chancen hat man zum Beispiel in den Kaffeeküchen dieser (Arbeits-)Welt.

Von Margit Hertlein



Und zu der gehört nun mal auch die Pflegebranche. Da gibt es Krankenhäuser, Pflegeheime oder Demenzstationen, wo sich enttäuschte Mitarbeiter in regelmäßigen Abständen zusammenfinden, um rituell im Jammersumpf herumzustapfen.

Aber: Ist das denn wirklich so schlimm? Die Pflegeberufe sind doch tatsächlich unterbezahlt, die Arbeit hart, der Zeitdruck groß. Und wie in jeder anderen Branche auch gibt es miese Chefs und anstrengende Kunden. Und da soll man nicht mehr jammern dürfen? Das Jammern an sich wäre es gar nicht, das Problem liegt viel tiefer. Denn das gemeinsame Wehklagen der Angestellten ist Symptom eines grundlegenden Leidens. Der Jammersumpf speist sich aus Enttäuschung über den Job und mangelnder Wertschätzung am Arbeitsplatz. Und das sind Dinge, die auf Dauer keinem guttun.

### Zwischen Wunsch und Realität

Also sehen wir uns diesen Jammersumpf und seine Geschichte einmal genauer an. Er ist das nachvollziehbare Resultat einer zutiefst menschlichen Erfahrung. Der Ernüchterung. Ein gesunder Mensch malt sich seinen Start ins Berufsleben gerne bunt aus. Er hatte ja Gründe, dass er oder sie sich gerade für den Job als Krankenschwester oder als Altenpfleger entschieden hat. Während der Ausbildung sah man sich die in Würde ergrauten Senioren liebevoll auf ihren letzten Jahren begleiten oder als humorvollen, väterlichen Freund auf der „Inneren“ für Lächeln sorgen. Man wollte die Welt zumindest ein kleines bisschen netter machen, durch das, was man fortan täglich für seinen Broterwerb tun sollte. Voller Elan und Energie, beflügelt von einer Neugier auf die Dinge startet man ins Berufsleben. Bereit, Bäume, ja wenn es sein muss Wälder auszureißen.

Und dann kommt der Alltag um die Ecke und grinst schief. „Das ist ja ein ganz normaler Job, den ich da

hab“, stellt der elanvolle Idealist bald fest. „Ich rette ja gar nicht jeden Tag die Welt. Den Job hat schon Bruce Willis.“ Beim Abgleich von Wunsch und Wirklichkeit schneidet die Realität in aller Regel schlecht ab. Die Senioren sind nicht alle in Würde alt geworden. Manche sind gehässig, manche aggressiv, viele sabbern. Für liebe- und verständnisvolle Pflege, so wie man sich das einmal vorgestellt hatte, fehlt schlicht die Zeit. Und auf der „Inneren“? Zu wenig Personal, zu viele Aufgaben und das Lächeln verflüchtigt sich schon kurz nach Schichtbeginn.

Da schmelzen sie dahin, die hehren Ziele, die man sich in Unkenntnis der Realität vorab gesetzt hatte. Der Job gibt einem nicht das, was man sich von ihm erwartet hatte. Die Arbeit ist manchmal langweilig, manchmal hart und manchmal unbedeutend. Das gilt es zu verkraften. Hinzu kommen die ganz normalen Probleme eines Arbeitsverhältnisses. Zänke Patienten, Bewohner oder deren Angehörige, ein Vorgesetzter, der jeden Fehler tadelt, aber nie ein Lob ausspricht, und Eifersüchteleien im Kollegen-

kreis. Das alles verbindet sich zu einem hartleibigen, großen Knoten Frust.

Das emotionale Tal, das sich nun auftut, ist umso tiefer, je größer vorher die Begeisterung, der Idealismus, die Neugier waren. Wir befinden uns an einer der entscheidenden Quellen des Jammersumpfes. Denn: Weiß man nicht mit der Ernüchterung umzugehen, kann aus ihr eine handfeste und hartnäckige Frustration werden. Dann dauert es nicht mehr lang, und der örtliche Jammersumpf hat einen Bewohner mehr.

### Jammern hilft nichts

Das Fatale ist, dass der Jammersumpf scheinbar hilft. Er ist wie der Schluck aus der Pulle für den Alkoholabhängigen. Im Kreis der jammernenden Kollegen versichert man sich gegenseitig seiner Heldenhaftigkeit, angesichts katastrophaler Umstände trotzdem seine Frau, seinen Mann zu stehen. Man findet die Wärme, die Anerkennung, die man zuvor vermisst hat. Und was ist daran nun schlecht? Nur weil der Alkohol einen tatsächlich kurzfristig Traurigkeit vergessen lässt, käme kein Therapeut dieser Welt auf die Idee, Cognac gegen Depressionen zu verschreiben. Und zwar deswegen, weil es keine Lösung wäre, genau wie das Jammern. Das ist alles andere als zielorientiert.

Im Jammersumpf geht es nicht darum, Probleme zu lösen, es geht darum, sich zu empören. Frauen gerne über ihre Männer oder über den Chef, die Arbeitssituation, die Bewohner, das Gehalt, kurz: über alles, was nicht bei drei auf den Bäumen ist. Ändern wird das allerdings überhaupt nichts. Und darüber hinaus wännen sich Menschen im Jammersumpf als die Klügeren, denn sie haben schließlich die Schwachstellen im Berufsalltag durchschaut, sie kennen die Kluft zwischen Ideal und Realität. Allerdings erkennen die Jammerer dabei nicht, dass sie sich nicht einfach über die Alltagssituation beschwerten, sondern dass ihr Jammern Teil ihrer Alltagssituationen geworden ist – blöd gelaufen.



Margit Hertlein studierte Ethnologie und BWL, hält leidenschaftlich gerne Vorträge auf Pflegekongressen, schreibt Bücher und geht seit 20 Jahren als Trainerin, Coach und Konzeptexpertin gerne ungewöhnlich humorvolle Wege. Ihre Begeisterung gilt den Themen Kommunikation und Präsentation. Sie ist Vorstandsmitglied und Mentoringbeauftragte der German Speakers Association, des Spitzenverbandes deutscher Redner.



## „ICH RETTE JA GAR NICHT JEDEN TAG DIE WELT. DEN JOB HAT SCHON BRUCE WILLIS“

Denn Jammern will nichts ändern – Klagen schon, und die beiden werden gerne verwechselt.

Denn auf den ersten Blick lassen sich Jammern und Klagen nicht unterscheiden beide äußern sich über eine unzufriedene Situation, beide erzählen Trauriges oder Un erfreuliches. Aber Klagen entlastet den Menschen, der klagt, damit er weitermachen kann. In jeder Weltreligion gibt es ritualisierte Möglichkeiten zum Klagen, und eine Untersuchung zeigt, Klagen ist lösungsorientiert: Ich erzähle dir meine Sorgen, aber lösen tu ich sie schon alleine. Und den Unterschied kann jeder spüren. Wenn jemand klagt, dann fühlen wir mit diesem Menschen. Wenn jemand jammert, geht uns das spätestens bei der dritten Jammersumpfrunde tierisch auf den Nerv.

### Ernüchterung macht frei

Also: Was tun, um nicht in den Sumpf zu geraten? Entscheidend ist die Einsicht, dass Ernüchterung zum Leben gehört wie das lästige Qualitätsmanagement zu Krankenhäusern und der Medizinische Dienst zu Pflegeheimen. Wer das begriffen hat, verkraftet es leichter, wenn nicht alle Hoffnungen, die er mit seiner Arbeit

verbindet, sofort in Erfüllung gehen. Ernüchterung ist wie Regenwetter, nichts, worüber man sich freut, aber etwas, das es zu akzeptieren gilt.

Wer bereits im Morast des Jammersumpfes steckt, sollte tunlichst aufhören, wütend vor sich hin zu strampeln. Sonst gerät man nur noch tiefer hinein. Und damit schwinden Loyalität und Motivation von allein. Stattdessen sollte man sehen, festen Boden unter die Füße zu bekommen. Den muss man sich allerdings selbst bauen. Etwa, indem man nicht das Ideal seiner Wünsche gegen den grauen Arbeitsalltag stellt, sondern die kleinen, erfreulichen Dinge, die Erfolge für sich selbst wertschätzt.

Denn jeden Tag laufen nicht nur Dinge schief, sondern es klappt auch so manches. Leider hat uns aber die Evolution neben vielen anderen netten Dingen nicht nur das Überleben ermöglicht, sondern auch ein paar unangenehme Verhaltensweisen mitgegeben. Eine davon ist, dass wir uns viel stärker an unangenehme Ereignisse erinnern, als uns von angenehmen verzaubern zu lassen. Klar, zum Überleben war es wichtig, dass wir uns die gefährlichen und unangenehmen Situationen gut merken konnten. Fünfmal das Feuer berühren zu müssen, um endlich zu kapieren: „das tut weh“, ist keine gute

Strategie. Da ist es schon wesentlich geschickter, wenn nach dem ersten Mal der Lerneffekt eintritt. Das Unangenehme wird schnell gelernt, gut erinnert, und das bis heute.

Die Taktik ist also, sich bewusst an die guten, schönen, vielleicht sogar tollen Momente im Alltag zu erinnern. So kann man sich tatsächlich an den eigenen Haaren aus dem Sumpf ziehen. Martin Seligman hat mit seiner positiven Psychologie dazu herrliche Ansätze, denn er baut auf die individuellen Stärken und positiven Emotionen wie Glück, Zufriedenheit, Vergnügen und Hoffnung. Am besten richten Sie Ihre Äuglein auf das, was funktioniert und nicht auf das, was problematisch ist. Was läuft bei Ihnen „ganz gut“? Es muss ja nicht sofort supertoll sein. Einfach ist dieser Wechsel der Blickrichtung nicht, aber ungeheuer erleichternd.

Haben Sie sich freigeschwommen, müssen Sie nicht gleich sämtliche Kollegen retten, denn dabei ist Vorsicht geboten. Die Jammersümpfler hören es nicht gerne, wenn man ihnen allzu offensiv vorhält, dass die gemeinsame Beschwerderunde nicht zielführend ist. Schnell wendet sich die Stimmung gegen den allzu forschen Verbesserer. Versuchen Sie lieber, die Gespräche in homöopathischer Dosierung auf die richtige Spur zu bringen. Erklären Sie nicht, was sich wie ändern muss, fragen Sie Ihre Kollegen, welche Auswege sie selbst sehen.

Und denken Sie immer daran, der einfachste Weg, dem Sumpf zu entgehen, ist es, ihn gar nicht erst zu betreten. Haben Sie das geschafft, dann geben Sie Ihren Kollegen, Ihren Vorgesetzten, Ihren „Kunden“ die Wertschätzung und Anerkennung, die sich alle – genauso wie Sie selbst – wünschen. Dann machen Sie die Welt mit dem, was Sie täglich tun, tatsächlich ein kleines Stück besser und entspannter.

Den Artikel „Raus aus dem Jammersumpf“ können Sie als Podcast unter [www.margit-hertlein.de](http://www.margit-hertlein.de) anhören.

Margit Hertlein, Training & Coaching & Vorträge  
Lerchenstraße 1, 91781 Weißenburg  
[margit@margit-hertlein.de](mailto:margit@margit-hertlein.de)

## GOLD IN DER HOSENTASCHE WIE MAN DIE KLEINEN GLÜCKSMOMENTE ERKENNT

Ein älterer Mann wurde gefragt, warum er trotz der vielen Dinge, die er erlebt hat, eine so positive Ausstrahlung habe.

„Nun“ sagte er, „ich habe in meiner linken Hosentasche immer ein paar Goldkörnchen. Die sind nicht wirklich aus Gold, sondern nur kleine goldfarbene Steinchen, die ich einmal geschenkt bekam. Wichtig sind nicht die Goldkörnchen, sondern jedes Mal, wenn ich am Tag etwas Gutes erlebe, nehme ich eines der goldfarbenen Körnchen aus meiner linken Hosentasche und stecke sie in die rechte Tasche. Am Abend zähle ich die Goldkörnchen in meiner rechten Hosentasche und schaue sie mir genau an. Ich lasse noch einmal all die kleinen Momente des Glücks an mir vorbeiziehen. Natürlich gibt es auch Negatives, ich schenke ihm jedoch nicht mehr so viel Beachtung und freue mich über die positiven Momente.“

Quelle: Hertlein, Margit: Meine 24 Lieblingsgeschichten. Hellhörig Verlag