



MEHR RESPEKT, BITTE!

**So bekommen Sie als Pflegefachkraft
die Anerkennung, die Sie verdienen**



OP-TIMIERT®

www.jr-optimiert.de

„Oberstes Ziel unserer Arbeit ist ein gesunder OP als Garant für Wirtschaftlichkeit, Patientengesundheit und Mitarbeiterzufriedenheit.“

Mit dieser Broschüre sprechen wir alle Menschen (m/w/d) an. Zur besseren Lesbarkeit verzichten wir stellenweise auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen und wechseln diese - sofern möglich und sinnvoll - ab. Danke für Ihr Verständnis.



INHALT

- 6 WARUM WERTSCHÄTZUNG BEI IHNEN SELBST BEGINNT
- 9 WIE SIE ANGRIFFEN UND VORWÜRFEN DEN WIND AUS DEN SEGELN NEHMEN
- 12 ZAUBERMITTEL: TRENNEN SIE SACH- UND BEZIEHUNGSEBENE
- 13 SO WEHREN SIE SICH OHNE WORTE
- 14 MACHEN SIE SICH UNENTBEHRLICH: INVESTIEREN SIE IN SICH SELBST
- 15 NEHMEN SIE EINFLUSS AUF DIE KOMMUNIKATIONSKULTUR
- 16 DRAMA-DREIECK IM OP: BEENDEN SIE OPFER-TÄTER-SPIELE

KENNEN SIE DIESE SITUATIONEN AUS IHREM KLINIK- UND OP-ALLTAG?

1. Sie bekommen kein Dankeschön, obwohl Sie sehr gute Arbeit leisten
2. Wenn Sie Fehler machen, macht man Ihnen Vorwürfe
3. Überstunden werden wie eine Selbstverständlichkeit erwartet
4. Wenn Sie Verbesserungsvorschläge haben, hört Ihnen niemand zu
5. Ihre Wünsche werden nicht ernst genommen
6. Wer oben in der Hierarchie steht, darf sich alles erlauben
7. Von Ihnen wird erwartet, dass Sie Ihren Ärger hinunterschlucken



Darum geht es:

Rund um die Uhr leisten Sie als Pflegekraft Bestleistungen im Klinikbetrieb und sind im Notfall zur Stelle. Anerkennung ist häufig Fehlanzeige! Dieser Beitrag zeigt Ihnen sieben bewährte Strategien, wie Sie in Ihrem Berufsalltag die Wertschätzung bekommen, die Sie verdienen.

Kennen Sie diese Situationen aus Ihrem OP-Alltag?

Für viele OP-Kräfte sind hektische OP-Tage die Norm. Das kennen Sie vermutlich auch: Während des Arbeitstages gibt es selten die Chance, nach stundenlangem Stehen kurz die Beine zu entspannen. Es bleibt wenig Zeit, um etwas zu trinken, zu essen oder kurz die WC-Räume aufzusuchen, geschweige denn Frischluft zu schnappen und Tageslicht zu sehen.

Sie können den Hammer nicht wie ein Handwerker fallen lassen. Überstunden sind häufig selbstverständlich, schließlich geht es um Menschenleben. Als OP-Kraft sollen Sie immer einsatzbereit, flexibel, präsent und voll konzentriert sein, bis zu 50 OPs routiniert abwickeln können, die Besonderheiten aller einzelnen Chirurg*innen auswendig kennen und deren Gedanken am besten von den Augen ablesen, bevor sie ausgesprochen werden.

Im Kampf um Menschenleben bleibt für ein paar Dankesworte und Höflichkeit oft wenig Zeit. In der Regel sind die Führungskräfte und Chefärzt*innen, die Anerkennung zeigen sollten, aufgrund des kontinuierlich wachsenden Drucks selbst am Limit. Wie in anderen Berufen gilt auch im OP: Nicht jede fachlich exzellente Expert*in ist gleichzeitig eine feinfühligkeitsvolle Führungspersönlichkeit. Die Umgangsformen im OP gelten als nachlässig bis ruppig.

Mikrokosmos OP

Was im OP passiert, bleibt in der Regel im OP. Der OP-Saal ist ein Mikrokosmos für sich, in den Außenstehende meist nur vollnarkotisiert hineingerollt werden. OP-Kräfte sind die stillen Held*innen, die im Wachzustand kaum ein*e Patient*in zu Gesicht bekommt. Während Star-Chirurg*innen (zu Recht) verehrt, bewundert, ausgezeichnet und gepriesen werden, stehen OP-Kräfte unbeachtet im Neon- statt im Rampenlicht.

Was tun? „Die Würde des Menschen ist unantastbar“ heißt es in Artikel 1 des Grundgesetzes der Bundesrepublik Deutschland. Auch OP-Kräfte haben das Grundrecht, während ihrer Arbeitszeit wertschätzend und respektvoll behandelt zu werden, statt sich gegen Beleidigungen, Wutausbrüche, Anfeindungen oder sonstige Übergriffe ein dickes Fell zuzulegen.

Die Schwierigkeit im OP: Ein komplizierter Eingriff ist ein schlechter Moment, um eine Grundsatzdebatte über den kollegial-wertschätzenden Umgang mit einander vom Zaun zu brechen. Doch Schweigen bringt Sie nicht weiter.

Lesen Sie die sieben besten Strategien, die Ihnen zu mehr Wertschätzung und Anerkennung im Beruf verhelfen.



1. WARUM WERTSCHÄTZUNG BEI IHNEN SELBST BEGINNT

Bitte nehmen Sie sich einen Moment Zeit und listen Sie auf, welche Form von Anerkennung Sie sich im Beruf wünschen. Schreiben Sie alles auf, was Ihnen einfällt:

Was haben Sie aufgeschrieben? Vielleicht sind Ihnen Punkte in den Sinn gekommen, wie:

- ⊕ öfter mal gelobt werden
- ⊕ ein Dank für Überstunden und überdurchschnittlichen Einsatz
- ⊕ eine wertschätzende Kommunikationskultur ohne Anfeindungen und Beleidigungen
- ⊕ Anerkennung durch Investitionen in professionelle Arbeitsmittel und Fortbildungen
- ⊕ ein offenes Ohr bei den Budgetentscheidern und Vorgesetzten für Verbesserungsvorschläge (z. B. im Hinblick auf Abläufe und professionelle Arbeitsmaterialien)
- ⊕ als Mensch mit Ihren Bedürfnissen wahr- und ernst genommen werden

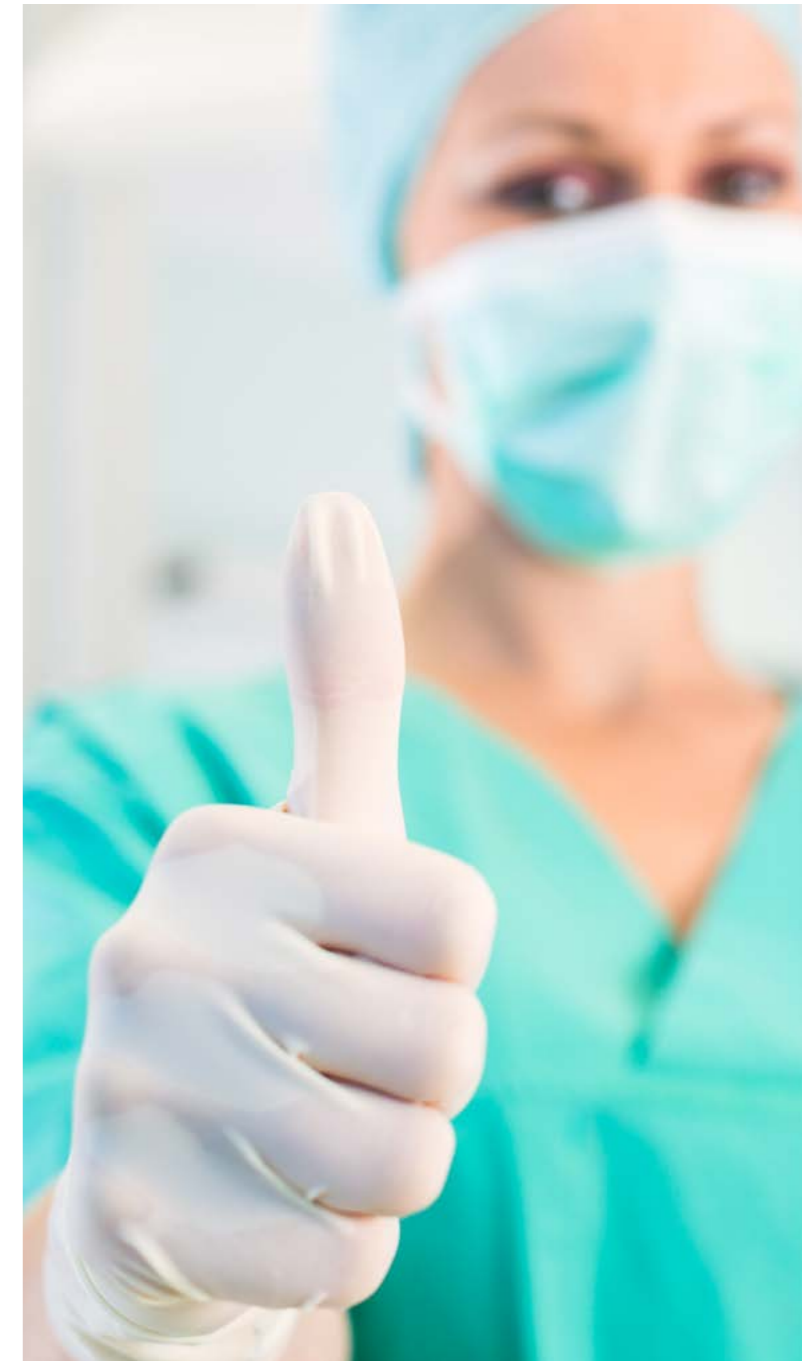
Das sind nur einige Beispiele.
Bitte hinterfragen Sie sich ehrlich und kritisch:

- ⊕ Wann haben Sie sich selbst das letzte Mal gelobt? Sagen Sie sich selbst jeden Tag, dass Sie „spitze“ sind?
- ⊕ Bedanken Sie sich regelmäßig bei sich selbst? Zum Beispiel bei Ihren Beinen, die dafür sorgen, dass Sie Tag für Tag stundenlang im OP „ihre Frau“ oder „ihren Mann“ stehen können? Haben Sie sich selbst schon mal einen Dankesbrief geschrieben?
- ⊕ Wann haben Sie sich selbst das letzte Mal ganz bewusst liebevoll mit Würde und Respekt behandelt? Lächeln Sie sich selbst an, wenn Sie in den Spiegel schauen, oder denken Sie „oh je“? Und ehrlich: Wie oft denken Sie abwertende Aussagen wie „du dumme Kuh“, „du Idiot“, „du Schaf“ oder Ähnliches über sich selbst?
- ⊕ Wann haben Sie das letzte Mal mit Freude in sich selbst und Ihr Fachwissen investiert?

Wertschätzung hat viele Facetten.

Zahlreiche Studien belegen: Selbstachtung ist der Schlüssel für Respekt und Anerkennung von anderen. Menschen mit einem hohen Maß an Selbstachtung strahlen diese aus und werden von ihresgleichen automatisch besser behandelt.

„Selbstachtung ist der Schlüssel für Respekt und Anerkennung von anderen.“



EIN TEUFELSKREIS

Viele OP-Kräfte lassen es zu, dass ihr Selbstbewusstsein von den Launen anderer bestimmt wird.

Ein Beispiel:

Die junge OP-Schwester Lisa wird von einem der Chefchirurgen häufig unter Druck gesetzt. Sie sei zu langsam, schimpft der Boss. Lisa fängt unmerklich an zu zittern und macht mehr Fehler als sonst. Abends liegt sie wach auf ihrem Bett und ist frustriert. Sie denkt: „Kein Wunder, dass ich so schlecht behandelt werde, wenn ich so langsam bin und so viele Fehler mache.“ Sie denkt, sie hätte die schlechte Behandlung verdient. Ihr Selbstbewusstsein schrumpft.

Am nächsten Tag erscheint Lisa kleinlaut auf der Arbeit, die Schultern hochgezogen, der Kopf leicht gesenkt. Es ist ein Teufelskreis: Ihre nonverbale Körpersprache signalisiert, dass sie selbst keine hohe Meinung von sich hat. Sie wird noch mehr angegriffen, ihre Unsicherheit wird größer und größer.

Ihr Selbstwert - eine Geschichte

Ein Meister steht auf dem Marktplatz, hält einen Geldschein in die Luft und fragt: „Wer will diesen Geldschein?“ Alle Hände gehen hoch.

„Moment“, sagt der Meister, „vorher muss ich noch etwas tun.“ Da zerknüllt er den Schein und fragt noch einmal.

„Na, wer will ihn jetzt noch?“ Wieder gehen alle Hände hoch.

„Und was, wenn ich das hier mache?“ Der Meister nimmt den zerknüllten Schein und wirft ihn gegen eine Wand. Er spuckt drauf. Er wirft ihn auf den Boden und tritt ihn mit den Füßen. Dann hebt er ihn auf und hält einen Moment inne. Wieder fragt er: „Wollt ihr den Schein immer noch?“ Das Publikum schreit: „ja!“

Jetzt erst recht!

Gerade in Zeiten, in denen Anerkennung Mangelware ist, gilt: Achten Sie besonders darauf, sich selbst all die Wertschätzung entgegenzubringen, die Sie sich eigentlich von anderen wünschen.

Fragen Sie sie sich:

Was kann ICH heute für mich tun, um mir **SELBST** die Anerkennung, die Aufmerksamkeit und die Wertschätzung zuteil werden zu lassen, die ich von anderen erwarte?

Klopfen Sie sich gerne einmal selbst auf die Schulter: Schenken Sie sich selbst das Lächeln, das Lob, die Dankeskarte oder den Blumenstrauß und all die Gesten, die sie sich von anderen Menschen wünschen. Seien Sie sich selbst der treueste Freund oder die beste Freundin, die es auf der Welt gibt.

„Bitte vergesst nie, was ihr hier gesehen habt“, sagt der Meister, „was auch immer ich mit dem Schein mache, sein Wert bleibt immer derselbe. So ist es auch mit euch: Ihr könnt beschimpft, angegriffen, angespuckt, getreten oder geschlagen werden ... doch all das ändert nichts an eurem Wert - Ihr seid in jedem Moment gleichermaßen wertvoll.“

Quelle: modifiziert nach Mymonk.de

„Der Wert des Scheins bleibt immer derselbe. So ist es auch mit Ihnen.“

2. WIE SIE ANGRIFFEN UND VORWÜRFEN DEN WIND AUS DEN SEGELN NEHMEN

Haben Sie manchmal den Eindruck, dass Sie es im Berufsleben nicht mit Erwachsenen, sondern mit kleinen Kindern zu tun haben? Was ist los, wenn ein Mitarbeiter, ein Kollege oder der Chef plötzlich aggressiv wird oder gar trotzig reagiert?

Zum Verständnis hilft die Transaktionsanalyse weiter, die auf den Psychiater Erik Berne zurückgeht (1910 bis 1960). Er hat herausgefunden, dass es drei **Ich-Zustände** gibt. Jeder Mensch befindet sich immer in einem dieser drei Zustände:

- ⊕ **Kindheits-Ich**
- ⊕ **Eltern-Ich**
- ⊕ **Erwachsenen-Ich**

Jeder Mensch wechselt zwischen diesen **Ich-Zuständen** hin und her. Wer Sie persönlich angreift und Ihnen unsachliche Vorwürfe macht, befindet sich im rebellischen **Kindheits-Ich**. Er äußert seinen Unmut wie ein Kind. Er bittelt um Aufmerksamkeit oder sucht Trost. Er versucht Sie zu manipulieren, indem er Ihnen ein schlechtes Gewissen macht. Oder er will Sie provozieren und sich (sowie Ihnen) seine Macht demonstrieren.

Wer Sie bevormundet und Ihnen unangemessene Vorschriften macht, befindet sich im kritischen **Eltern-Ich**. Die Person denkt, fühlt, handelt und verhält sich in der Art und Weise, die sie von ihren Eltern übernommen hat.

Das kritische **Eltern-Ich** übernimmt Verantwortung, hat hohe Ansprüche und führt schnelle Entscheidungen herbei. Gleichzeitig unterdrückt es die Gesprächspartner*innen, schränkt andere ein, entmündigt sie, demotiviert und ist selten zufrieden.

Beispiel für die drei verschiedenen Ich-Zustände

ICH-Zustand	Eigenschaften	Beispiel
Kindheits-Ich	trotzig und rebellisch, spontan, unbefangen, natürlich, ängstlich, angepasst, folgsam, hilflos	„Machen Sie den Dreck hier doch alleine!“ (rebellisches Kindheits-ICH)
Eltern-Ich	wohlwollend, fördernd, verwöhnend, maßregelnd, beurteilend, bevormundend, erzieherisch	„Was denken Sie sich? Sie bringen das jetzt sofort in Ordnung, sonst ...“
Erwachsenen-Ich	sachlich überlegt, unvoreingenommen, situations- und realitätsgerecht	„Wenn wir Vorgehensweise X wählen, verlieren wir nur wenige Minuten und können gleich weitermachen.“

Wechseln Sie die Ebene

Durchschauen Sie das Schema! Wenn jemand Sie attackiert, Ihnen Vorwürfe macht oder Sie an die kurze Leine legen will, denken Sie daran, dass diese Person sich gerade im rebellischen **Kindheits-Ich** oder im kritischen **Eltern-Ich** befindet.

Antworten Sie bewusst aus dem neutralen **Erwachsenen-Ich**: Reagieren Sie sachlich und unvoreingenommen.

ICH-Zustand	Angriff	Mögliche Reaktion
Kindheits-Ich	„Machen Sie den Dreck hier doch alleine!“ (wütend, emotional)	
Eltern-Ich	„Was denken Sie sich? Sie bringen das jetzt sofort in Ordnung, sonst.“ (dominant, drohend)	
Erwachsenen-Ich		„Ein Teil der Arbeiten fällt in meinen Aufgabenbereich. Darum kümmere ich mich. Und was machen Sie zwischenzeitlich?“ (sachlich, ruhig)

Lassen Sie sich nicht dazu hinreißen, ebenfalls aus Ihrem rebellischen **Kindheits-Ich** oder aus dem kritischen **Eltern-Ich** heraus zu antworten.

Beispiele:

- ⊕ „Immer hacken Sie auf mir rum.“
- ⊕ „Warum ich? Machen Sie den Dreck doch selbst weg.“
- ⊕ „Was erlauben Sie sich? Was fällt Ihnen ein, so mit mir zu reden?“

Wenn Sie diese Antworten durchlesen, merken Sie sofort:

- ⊕ Wenn beide Gesprächspartner auf stur schalten, verhärten sich die Fronten - eine sachliche Lösung rückt in weite Ferne.
- ⊕ Antworten Sie aus dem **Eltern-Ich**, ermuntern Sie den anderen dazu, im **Kindheits-Ich** zu verweilen.
- ⊕ Antworten Sie deshalb aus dem **Erwachsenen-Ich**, um Vorwürfe und ein schlechtes Gewissen zu vermeiden. Wenn Sie sachlich bleiben, helfen Sie dem anderen dabei, selbst wieder ins Erwachsenen-Ich zu wechseln.

Wichtig: Vermeiden Sie es unbedingt, andere zu beschuldigen oder sich zu rechtfertigen!

Indem Sie lernen, die typischen Sprachtransaktionen zwischen **Eltern- und Kindheits-Ich** zu durchbrechen, sind Sie die Stärkere. Ihr Ansehen bei Ihren Mitmenschen und Ihr eigenes Selbstbewusstsein steigen.



3. ZAUBERMITTEL: TRENNEN SIE SACH- UND BEZIEHUNGSEBENE

Manchmal hat jemand inhaltlich Recht, vergeift sich jedoch komplett im Ton. Beleidigungen sollten Sie sich nicht gefallen lassen.

Beispiel: „Sie sind sogar zu blöd zum Putzen.“

Selbst wenn Sie einen Fehler gemacht haben, haben Sie das Recht, respektvoll behandelt zu werden. Wenn Sie solche Beleidigungen hinunterschlucken, hat das negative Auswirkungen auf Ihren Gemütszustand, auf Ihre Gesundheit und/oder auf Ihr Selbstbewusstsein.

Gehen Sie in solchen Fällen nicht auf den Inhalt der Provokation ein, sondern sachlich auf die Art und Weise der Kommunikation. Trennen Sie in solchen Fällen die Sach- und die Beziehungsebene. Geben Sie zu:

„Ich verstehe, dass Sie andere Ansprüche/Vorstellungen haben“ (Sachebene)

und stellen Sie klar:

„Ihre Wortwahl/Ihr Tonfall ist unangemessen“ (Beziehungsebene)

Konfrontieren Sie Angreifende mit ihren beleidigenden Aussagen, und antworten Sie ganz ruhig:

„Ich verstehe, dass dieser Fehler Sie verärgert. Ihren Tonfall finde ich jedoch unangemessen. Ihre Beleidigung, ich sei sogar zum Putzen zu blöd, kränkt mich.“

Indem Sie die Beleidigung der angreifenden Person wiederholen, spiegeln Sie ihr, was sie in ihrer Wut gesagt hat. Die Chancen, dass sie ihren verbalen Ausrutscher bedauert und ihren Tonfall ändert, stehen gut. Sollte sie abwiegeln:

„Nun seien Sie mal nicht so empfindlich“, fordern Sie ihn auf:
„Lassen Sie uns bitte respektvoll miteinander umgehen.“

Indem Sie die Beleidigung als solche ansprechen, holen Sie Ihr Gegenüber wieder auf die Sachebene zurück.



4. SO WEHREN SIE SICH OHNE WORTE

Ein laufender Eingriff im OP-Saal ist nicht mit einem Kaffeekränzchen im Besprechungsraum zu vergleichen. Manchmal wäre es zwar angebracht, sich wortreich zu beschweren, doch es ist nicht möglich.

Reagieren Sie in solchen Fällen nonverbal:

- ⊕ Räuspern Sie sich. Halten Sie einen kurzen Moment inne, bis Sie den Blickkontakt des Angreifers bekommen.
- ⊕ Blicken Sie ihn an, und halten Sie dem Blickkontakt stand. Schauen Sie auf gar keinen Fall als Erstes weg. Halten Sie den Kopf gerade, da ein schräg gelegter Kopf als Unterwerfungsgeste verstanden werden kann. So signalisieren Sie: „Ich habe keine Angst vor Dir.“ Warten Sie so lange, bis er als Erster wegschaut.
- ⊕ Arbeiten Sie anschließend achtsam und aufmerksam weiter.

Dieses Szenario wirkt subtil und dauert nur wenige Sekunden, verdeutlicht dem Angreifer jedoch, dass Sie sich nicht alles gefallen lassen.

„Wehren Sie sich ohne Worte und halten Sie dem Blick des Angreifers stand.“



5. MACHEN SIE SICH UNENTBEHRLICH: INVESTIEREN SIE IN SICH SELBST

Die Würde des Menschen ist unantastbar. Doch alles, was über ein Mindestmaß an Respekt hinausgeht, ist in aller Regel hart erarbeitet. Im Beruf schätzt man vor allen Dingen Leistung, Fachwissen und kommunikative Kompetenz. Wer unentbehrlich und unersetzlich ist, wird wertschätzend und höflich behandelt.

Als OP-Kraft haben Sie derzeit gute Grundvoraussetzungen, Anerkennung und Respekt für Ihren Berufsstand zu erwarten. Die große JR-Personalstudie belegt: Nahezu jedes Krankenhaus hat mittlerweile temporäre oder dauerhafte Unterbesetzung im OP-Bereich und hat Schwierigkeiten, geeignetes Personal zu finden. Die Gründe sind unter anderem: mangelnde Wertschätzung, zu wenig Weiterbildungsmöglichkeiten, schlechte Organisationsstrukturen und starre Hierarchien.

Investieren Sie unabhängig von Ihrem Arbeitgeber und kontinuierlich in Ihre Weiterbildung - auch in Ihre persönlichen Führungs- und Kommunikationsqualitäten. Wer beispielsweise mit den jeweiligen Budgetentscheidern auf Augenhöhe über bessere Arbeitsbedingungen und neue Arbeitsmaterialien verhandeln will, muss die aktuellen Verhandlungsstrategien kennen und beherrschen. Er sollte wissen, wie man diplomatisch, geschickt und beharrlich für seine Ziele einsteht.

Viele OP-Kräfte geben auf, wechseln den Arbeitsplatz und gehen in die Industrie, obwohl sie ihren Beruf eigentlich lieben. Das ist verständlich, verschärft die Notstandssituation in deutschen Operationssälen jedoch noch weiter.

Der Kabarettist Volker Pispers forderte sein Publikum („Bis neulich.“, live in Berlin, 2004) zu folgender Gedankenübung auf:

„Stellen Sie sich vor, morgen fallen alle Unternehmensberater, alle Investmentbanker und alle Aktienanalysten tot um ...

oder morgen fallen alle Krankenschwestern, alle Polizisten, alle Feuerwehrmänner und alle Altenpfleger tot um.

Und überlegen Sie kurz, was Sie persönlich vermissen würden.“

Erinnern Sie die Entscheider selbstbewusst daran, wie wichtig Ihr Berufsstand ist.

Zitieren Sie Zahlen, Daten und Fakten (z.B. die JR Personalstudie – s. CR-Code bzw. unter <https://www.jr-optimiert.de/publikationen/die-grosse-jr-op-personalstudie-2017-2018/>).



Stellen Sie sinnvolle Forderungen, und untermauern Sie Ihr Anliegen mit realistischen Vorschlägen zum Wohle aller Beteiligten, statt sich zu beschweren oder auf die Tränendrüse zu drücken.

Zeigen Sie dabei Gemeinsamkeiten auf:

Alle Beteiligten wünschen sich einen funktionierenden, reibungslos ablaufenden und wirtschaftlich gesunden Operationsbetrieb.

6. NEHMEN SIE EINFLUSS AUF DIE KOMMUNIKATIONSKULTUR

Durchbrechen Sie den Kreislauf des mangelnden Respekts und der kulturellen Armut. Häufig sind Chefs sparsam mit Anerkennung, weil sie nie gelernt haben zu loben und selbst wiederum keine Wertschätzung von ihren Vorgesetzten erfahren. Machen Sie den Test und nehmen Sie sich bewusst vor, jeden Tag mindestens einer Person des OP-Teams Anerkennung auszusprechen - je konkreter, desto besser.

Ein stereotypes Lob wie:

„Sie sind eine gute OP-Schwester“ ist besser als nichts.

Ein erstklassiges Lob schildert Ihre Beobachtung und erfolgt möglichst am selben Tag. Etwa:

„Wie du das akute Bestell-Problem mit zwei Anrufen gelöst hast, das hat mich beeindruckt. Daran erkennt man deine jahrelange Erfahrung.“

Beobachten Sie, wie die gelobte Person reagiert. Typisch sind Formulierungen wie:

- „Ach, das ist doch nichts Besonderes.“
- „Das ist mein Job.“
- „Das war eine Kleinigkeit.“

Lernen Sie, lobende Worte anzunehmen statt sie abzuwiegen. Sagen Sie einfach „Danke“.

Trauen Sie sich auch, Ihrem Chef hin und wieder ein wertschätzendes Feedback zu geben. Natürlich sollten Ihre Worte ernst gemeint sein, zum Beispiel:

„Es ist beeindruckend, wie Sie heute trotz der zahlreichen Komplikationen die Ruhe und die Nerven bewahrt haben. Das hat dem ganzen Team sehr dabei geholfen, ebenfalls ruhig zu bleiben. Danke dafür.“

Lassen Sie sich überraschen, was geschieht, wenn Sie sich für eine Kommunikationskultur der Wertschätzung und der Anerkennung entscheiden. Setzen Sie den Kreislauf der gegenseitigen Wertschätzung in Gang.



7. DRAMA-DREIECK IM OP: BEENDEN SIE OPFER-TÄTER-SPIELE

Zugegeben: Es ist schwer, etwas zu verändern, wenn die Fronten seit Jahren verhärtet sind. Man schiebt sich gegenseitig den schwarzen Peter zu und kreierte wiederkehrende Opfer- und Täter-Dramen. Das tägliche Jammerlied klingt fast überall gleich: „Die Bösen da oben. Die Armen da unten.“ Doch es gibt Möglichkeiten, dieser toxischen Arbeitsatmosphäre zu entgehen und eingefahrene Rollenbilder zu durchbrechen. Verständnis verschafft das so genannte „**Drama-Dreieck**“ aus der Transaktions-Analyse von Eric Berne, denn in der alltäglichen OP-Seifenoper spielen zumeist **3 Akteure** mit:

Das Drama-Dreieck: Die 3 Akteure der typischen OP-Seifenoper

1. Opfer	Das Opfer wird in der Regel repräsentiert durch die OP-Kräfte, die zu viel zu tun haben, zu wenig Gehör finden, sich bis zur Leistungsgrenze aufopfern und im Stillen leiden. Das Opfer hat die vermeintlich schwächste Position in diesem Rollenspiel. Gleichzeitig kann es alle Schuld von sich weisen, muss keine Verantwortung übernehmen und keine Konsequenzen tragen. Je mehr das Opfer alle Schuld und Verantwortung von sich weist, desto ohnmächtiger fühlt es sich und desto mehr versinkt es im Jammertal.
2. Täter	In der Wahrnehmung vieler Angestellten wird diese Rolle durch „die da oben“, also durch die Geschäftsführung und die wirtschaftlichen Entscheidungsträger ausgefüllt. Es scheint, als ob Entscheidungsträger nur die Zahlen im Kopf hätten, das OP-Personal nicht hörten, es nicht verstanden und sogar ausbeuteten und Entscheidungen trafen, die zwar im Sinne der Wirtschaftlichkeit, jedoch nicht im Sinne der Menschen seien. Der Täter wirkt so, als ob er die Macht hätte, um zu steuern, fordern, entscheiden, beschuldigen und zu kontrollieren.
3. Retter	Der Retter wird zum Beispiel repräsentiert durch motivierte Führungskräfte oder durch externe Consulting-Unternehmen. Wie ein Messias sollen diese alles im Alleingang richten. Alle Augen sind auf die Rolle des Helfers ausgerichtet, der ein Wunder bewirken soll. Häufig sind die Rettungs-Aktionen jedoch nicht als Hilfe zur Selbsthilfe angelegt, sondern es wird stattdessen versucht, den Hund zum Jagen zu tragen. Scheitern und Enttäuschungen sind vorprogrammiert. Zurück bleibt die gängige Überzeugung: „Das alles bringt ja auch nichts.“



Rollentausch

Ehe Sie sich versehen, rochieren die Rollen. Die armen OP-Kräfte werden zum Täter, indem sie die Klinik verlassen und, zum Beispiel, zum Personaldienstleister wechseln. Entscheidungsträger werden zum Opfer der Umstände, weil sie plötzlich ohne genügend Fachkräfte dastehen und Personal extern und teuer einkaufen müssen. Motivierte Führungskräfte und Consulting-Unternehmen werden vom Retter zum Täter, weil sie so viel versprochen haben und doch nichts zum Besseren ändern. Sie bekommen die Schuld an der Misere. Rettung? Fehlanzeige!

Wege aus dem Jammertal

Schnell wird deutlich: Respekt für einander und Kommunikation auf Augenhöhe sind im Drama-Dreieck immer Mangelware. Solange dieses Drama-Dreieck nicht durchbrochen wird, kann in diesem Schauspiel niemand gewinnen. Der einzige Weg, das Drama zu beenden, ist ein Ausstieg aus dem gesamten Spiel.

Bewusst werden

Der erste Schritt ist, die Muster des Drama-Dreiecks zu verstehen und die bisher unbewussten Rollenbilder und Abläufe ins Bewusstsein zu bringen. Fragen Sie sich selbst:

- ⊕ Welche Rolle spielen Sie selbst am häufigsten?
- ⊕ Welche Rollen spielen Ihre Mitspieler?
- ⊕ Welche Rollen haben Sie als Kind erlebt und erlernt?

Rollen durchbrechen

Diese festgefahrenen Muster werden von bestehenden Systemen häufig unterstützt und laufen automatisch ab. Es ist jedoch möglich, sich ganz bewusst gegen die eigenen automatischen Handlungen zu entscheiden.

Spielen Sie gerne das Opfer?

Erkennen Sie selbstkritisch den sekundären Nutzensgewinn. Wer Opfer ist, macht keine Fehler, kann alle Schuld von sich weisen und hat die moralisch saubere Weste. Geben Sie diese Vorteile auf. Werden Sie aktiv, unabhängig und übernehmen Sie Verantwortung für Ihre Situation und Gefühle. Sprechen Sie Ihre Wünsche und Wahrheiten aus, auch wenn Sie dadurch angreifbar werden oder Fehler machen.

Erkennen Sie den Täter in sich?

Bleiben Sie höflich und üben Sie sich in konstruktiver Kritik. Nehmen Sie sich die Zeit, die vermeintlichen Opfer anzuhören und ernst zu nehmen, damit Sie selbst nicht zum Opfer des Systems werden, weil das Personal Ihnen davonläuft.

Sind Sie am liebsten der Retter?

Sie müssen nicht alles im Alleingang schaffen. Nehmen Sie anderen die Verantwortung nicht ab, sondern leisten Sie Hilfe zur Selbsthilfe. Lösen Sie Herausforderungen mit anderen zusammen.

Verantwortung übernehmen

Typisch fürs Drama-Dreieck ist, dass die Schuld im Außen gesucht wird. Doch der einzige Mensch auf dieser Welt, den Sie wirklich ändern können, sind Sie selbst. Beginnen Sie daher im Kleinen anders zu denken, anders zu handeln und anders zu entscheiden. In der Wettertheorie ist bekannt, dass der Flügelschlag eines Schmetterlings einen Orkan auslösen kann. Genau so können Ihre Veränderungen ebenfalls einen großen Einfluss auf das System „Krankenhaus“ nehmen und Veränderungen zum Besseren bewirken.

In unserem OP-Alltag erleben wir seit mehr als 23 Jahren, dass OP-Kräfte ihren Einfluss nicht sehen und ihre Stimme nicht nutzen. Sie geben schnell klein bei und fühlen sich ohnmächtig, statt für sich und ihre Bedürfnisse einzustehen. Es fängt damit an, das Beeinflussbare zu beeinflussen und Verantwortung für sich selbst zu übernehmen.

Bedenken Sie, dass das Drama-Karussell sich nur dann weiterdreht, wenn alle Rollen aktiv gespielt werden. Sobald Sie die Entscheidung treffen, abzusteigen, kollabiert oft das gesamte System, da sich dadurch die Abhängigkeiten auflösen. Selbstverständlich werden andere Mitspieler*innen versuchen, Sie in Ihrer bisherigen Rolle zu halten, schließlich fühlen sie sich durch Ihre Veränderung ebenfalls in ihrer Rolle und in Ihrer Identität bedroht. Bedenken Sie jedoch, dass die Rückkehr zu einer offenen und authentischen Kommunikation einen wertvollen Beitrag zur Heilung alter und ungesunder Muster leistet.

Nehmen Sie Einfluss auf Ihre Arbeitsbedingungen

Das Totschlag-Argument „Das ist zu teuer!“ nimmt vielen OP-Kräften den Wind aus den Segeln. Behauptungen wie „Prozessoptimierungen führen doch nur dazu, dass OP-Kräfte länger Kaffee trinken“ führen unmittelbar in die Sprachlosigkeit. Deshalb müssen Gespräche gut vorbereitet werden, mögliche Einwände seziert und Strategien der professionellen Einwandbehandlung vorweggenommen werden.

Fragen Sie nach:

„Nur einmal angenommen ... wenn Prozessoptimierungen zu zusätzlichen Renditen führen würden, wäre das nicht interessant?“

Der Wille, engagiert für die eigenen Arbeitsbedingungen zu kämpfen und sich zu positionieren, gehört mit dazu. Es ist eine Frage des Selbstbewusstseins und des Selbstwerts, Einkaufs- und Budget-Entscheider in den OP-Betrieb einzuladen, damit diese die Anforderungen und Bedürfnisse im praktischen OP-Ablauf verstehen und nachvollziehen können. Gerne können Sie sich auch zusammenschließen: „Wir wünschen uns, dass Sie zu uns in den OP kommen und live erleben, warum die neuen Abdeck-Materialien B für unsere Zwecke so viel schlechter geeignet sind als die alten Abdeck-Materialien A.“

Sie selbst machen den Unterschied

Statt zu jammern und zu schimpfen, hat jeder einzelne Mensch die Macht, den Kreislauf der mangelnden Kommunikation, des ausbleibenden Respekts und der kulturellen Armut zu durchbrechen und positive Impulse zu setzen.

Kliniken sind ebenfalls eingeladen, Fachkräfte maximal zu befähigen, statt sie zu Befehlsempfängern zu erziehen. Mündige und mitdenkende Mitarbeiter*innen sind das Rückgrat eines jeden Unternehmens – das gilt auch für Kliniken und Krankenhäuser. Gerade die nachkommende Generation hat ihre eigene Vorstellung von Mitgestaltung, Mitbestimmung und Co-Kreation. Ist dafür kein Platz, sind junge Menschen schnell weg oder fangen gar nicht erst an. Junge Leistungsträger*innen wollen dort arbeiten, wo sie sich als Menschen ganzheitlich einbringen und entwickeln können.

Unser Tipp:

Gefahr erkannt – Gefahr gebannt

Leiten Sie diese Broschüre gern innerhalb Ihres OPs und Ihrer Klinik weiter. Je mehr Menschen im Team die Drama-Mechanismen verstehen, desto leichter fällt es, diese gemeinsam zu stoppen und sich gegenseitig daran zu erinnern, eingefahrene Rollen zu verlassen. Sie haben eine gemeinsame Sprache, um zu verstehen, was passiert und um Abhilfe zu schaffen.



Viel Erfolg dabei wünschen Ihnen
Josephine Ruppert & Bernhard Stiegelmayr
und das gesamte **JR OP-TIMIERT®** Team


Josephine Ruppert


Bernhard Stiegelmayr

„Du verdienst mehr!“

Das ist das Motto in unserem JR OP Personalservice, denn wir wissen, was Pflegefachkräfte leisten. Nutzen Sie Ihre Stimme für gute Arbeitsbedingungen, unter denen Sie gerne arbeiten wollen.



OP-TIMIERT®

Sitz der Gesellschaften:

JR OP-TIMIERT OP-Sets GmbH
JR OP-TIMIERT OP-Consulting GmbH
JR OP-Akademie GmbH

Prinzstraße 49
86153 Augsburg

JR OP Personalservice GmbH
Prinzstraße 51
86153 Augsburg

www.jr-optimiert.de

Tel. 0821 25 92 85-0
Fax 0821 25 92 85-15
info@jr-optimiert.de

Sie erreichen unser Team
Mo. – Fr. von 9:00 – 18:00 Uhr