

Referat im Diakonissenkrankenhaus in Schladming

2.11.2016 um 19.00 Uhr

Länge: 25min – 30 min

### Thema

#### ***„Man arbeitet nur mit dem Herzen gut...“ – Lässt sich Haltung zertifizieren***

Ausgangspunkt könnte der Iso und pcc Zertifizierung sein. Was bringt es? Fördert es die Kultur im Haus oder ist es nur ein Punkt der halt abgehakt ist und damit erledigt ist?

#### Ablauf

- o Begrüßung, Musik (Piano)
- o Impulsreferat (Johannes Hessler) ca. 25 – 30 Minuten
- o Musik
- o Statements auf Video zum Thema von: neuem Ärztlichem Leiter, Pflegedienstleitung, neuem Krankenhauseelsorger
- o Moderiertes Podiumsgespräch mit Mitarbeiterinnen und Referenten (Moderation Roland Steidl)

#### Musik

#### Begriffsklärung:

#### ISO

Zertifizierung von Spitälern – neue europäische ISO-Norm

Mit DIN EN 15224 steht seit 2012 erstmals ein einheitlicher europäischer

branchenspezifischer Standard für das Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen zur Verfügung. ISO EN 15224 ist speziell zugeschnitten auf die Bedürfnisse von Krankenhäusern, stationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen, Arztpraxen und Organisationen in der sozialen Betreuung. Mit ihrem Fokus auf Risikomanagement und Patientensicherheit geht diese Norm deutlich weiter als andere Qualitätsmanagementsysteme. Neue Qualitätsmerkmale werden vorgegeben wie z.B. Patientensicherheit, Einbeziehung des Patienten oder Verfügbarkeit.

Die Auditoren prüfen, ob die Methoden des Risikomanagements wie Critical Incident Reporting System CIRIS, Beschwerdemanagement, Risikobewertung und Review positive Auswirkungen auf die Patientenversorgungsprozesse haben.

Das Ziel: Alle Berufsgruppen im Krankenhaus sollen die Versorgung der Patientinnen und Patienten unter so genannten „beherrschten Bedingungen“ sicherstellen: D.h. medizinische Fachkräfte und Pflegende sind angehalten, ihre Tätigkeit nach klaren Regelungen auszuüben und ihr Handeln an definierten Qualitätsmerkmalen auszurichten. Diagnostik, Untersuchung,

Behandlung und Therapie sollen auf wissenschaftlich fundierten Tatsachen beruhen und nach den Standards der „Best Practice“ ausgestaltet sein.

pCC

Werte – und Qualitätsarbeit auch in Zukunft im Einklang

Die Möglichkeit, weiterhin christliche Werte in das Qualitätsmanagement einzubeziehen und in der Organisation nachhaltig verankern zu können, war für uns bei der Auswahl des neuen QM-Systems ein wichtiges Kriterium. ISO ist mit proCum Cert (pCC) kombinierbar. Das heißt, dass bei Audits der **pCC-Katalog mit den Kategorien Seelsorge im Krankenhaus, Trägerverantwortung, Sozialkompetenz im Umgang mit Patienten und Mitarbeitern sowie Verantwortung gegenüber der Gesellschaft weiter zum Einsatz kommt.**

# REFERAT

## ***„Man arbeitet nur mit dem Herzen gut...“ – Lässt sich Haltung zertifizieren***

Ausgangspunkt könnte die Iso und pcc Zertifizierung sein. Was bringt es? Fördert es die Kultur im Haus oder ist es nur ein Punkt der halt abgehakt ist und damit erledigt ist?

### **Begrüßung**

Sehr geehrte Damen und Herren, geschätzte Zuhörerinnen und Zuhörer, ich danke herzlich für die Einladung, anlässlich der Ethikgespräche ein Impulsreferat zum Thema: „Man arbeitet nur mit dem Herzen gut...“ – Lässt sich Haltung zertifizieren zu halten.

Ich möchte das Thema 3 in drei Themenfeldern umkreisen

- Persönlicher und beruflicher Zugang zum Thema
- Das Herz biblischer Zugang
- Was folgt daraus für die „Arbeit mit Herz“ im Krankenhaus

### **1 Mein persönlicher und beruflicher Zugang zum Thema**

- Meine Zeit als Benediktiner hat mich geprägt. Die Spiritualität ist eine die des Herzens. Ein Leitsatz aus der Regel der mich geprägt hat: Höre, auf die Weisung des Lebens, neige das Ohr deines Herzens und erfülle durch die Tat. Ein Leitbild hat mich geprägt: Mit einem weiten Herzen leben.
- Meine Arbeit bei den BHS in Linz. Spirituelle Angebote für MA, Wertearbeit. Heute habe ich beim Einführungstag mit einer neuen MA gesprochen warum sie in Linz bei den BHS arbeitet und nicht im Krankenhaus ihres Wohnortes. Interessant was sie gesagt. Von KH der BHS hört man, dass die MA freundlich sind, und dass man mit Sorgfalt behandelt wird. Im Krankenhaus ihres Ortes hört man, dass die MA nichts so begeistert sind und das Klima ist nicht so gut. Diese Antwort ist

mir nachgegangen, weil es nicht unentscheidend, welcher Ruf von einem Krankenhaus ausgeht, bei der Entscheidung dort zu arbeiten. Bei diesem Thema muss man auch diese Perspektive im Blick haben.

- Betroffenheit über die digitale Revolution. Der Mensch wird immer mehr ersetzt durch den Roboter, die Maschine und den Computer. Diese Entwicklung macht auch nicht halt vor den Gesundheitseinrichtungen. Wir stehen schon mitten drinnen und es wird sich noch viel verändern. Da stellt sich im Kern für mich die Frage, was vom Menschen nicht ersetzbar ist. Es ist die Frage, nach dem was den Menschen im innersten ausmacht und unterscheidet vom Computer und der Maschine. Bei einer Diskussion, die ich am letzten Sonntag im ARD zu diesem Thema gesehen habe, waren sich alle Beteiligten der Diskussion, ob pro oder kontra, dass die menschliche Zuwendung nicht ersetzbar ist. Meine persönliche These lautet: „Nicht ersetzbar ist das innerste des Menschen, dass was ihn im Kern zum Menschen macht.“ Dieses innerste des Menschen ist sein „Herz“. Deswegen möchte ich mich nun mit ihnen auf ein Spurensuche begeben, was es für uns bedeuten könnte „Mit dem Herzen zu arbeiten.“

## **2 Zur Begriffsbedeutung des Herzens**

### **Das Herz im biblischen Kontext**

#### **Resonanzorgan**

#### **Das hörende Herz**

Resonanz meint ein sich einschwingen in mein Inneres oder in das Innere eines anderen Menschen. Hören ist dafür ein wunderbares Bild. Wenn ich Höre dann kommt mein Trommelfell in Schwingung. Dann schwinde ich mich ein in die Worte und Zwischentöne meiner eigenen Stimme oder die Stimme meines Gegenübers. König Salomo erbittet sich von Gott nicht Reichtum, Macht, Ansehen und Stärke, sondern er bittet um ein verständiges und weises Herz. Der Weg zur Weisheit zum Verstehen führt über das hörende Herz. Die Benediktinermönche verwenden für die Resonanz im Herzen einen Dreischritt der da lautet: Innehalten – Hören, Schauen, nachsinnen, widerkauen, empfinden, nachlesen, Rat einholen im Herzen – Tun. Es ist das Prinzip: Stop – look – go.

Bei diesem Hören geht es aber nicht nur um ein Hören mit den Ohren, sondern um ein Hören mit dem Herzen. Denn erst mit dem Herz kann ich die Herzen der Dinge hören. Eine Aussage von Br. David Steindl Rast.

#### **Das barmherzige Herz**

Als zweites Bild finden wir das barmherzige Herz. Diese Haltung erweitert nochmals das Resonanzfeld des eigenen Herzens um die Empfindungsfähigkeit. Barmherzigkeit hat zwei Richtungen. Es ist das Mitleid oder das Mitgefühl des Samariters. Das ist keine Denkleistung des Herzens, sondern eine Empfindungsqualität, die das verstehende nachsinnen des hörenden Herzens ergänzt.

Die zweite Qualität ist die des barmherzigen Vaters, der nicht nachtragend ist gegenüber seinem Sohn. Der heilige Benedikt schreibt im Kapitel des Abtes dazu, dass mehr Barmherzigkeit walten lassen solle als strenges Gericht.

## **Was kann das nun konkret für eine Arbeit mit Herz im Krankenhaus heißen:**

- Das hörende Herz pflegen durch gutes und aufmerksames Hinhören in Gesprächen mit den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen/ Patienteten und Patientinnen/Angehörigen
- Mit Verstand und Klugheit handeln, und die der Situation angemessene Entscheidung treffen, nach dem Prinzip „Stop – look – go“
- Empathie, Mitgefühl, Resonanz bei sich und anderen fördern und entwickeln, indem ich mich auf die Person und ihre Lebens- und Krankengeschichte einlasse
- In schwierigen medizinischen, pflegerischen und wirtschaftlichen Fragestellungen auf den Rat und die Meinung anderer hören um auf einer breiteren Resonanzbasis eine kluge und verantwortbare Entscheidung zu treffen können (z.B. Ethikbeirat)

## **Das Ort der Gesinnung und des Gewissens**

Gesinnung hat etwas mit Grundhaltungen, Tugenden und Werten zu tun die für mein Leben, das Zusammenleben und Zusammenarbeiten in den Gemeinschaften und Institutionen Sinn macht, weil sie lebensfördernd sind. Jesus sagt, dass diese Grundhaltungen, Werte und Tugenden in unserem Herzen sind, wenn er die religiöse Elite seiner Zeit zum Reinheitsgebot kritisiert. Er sagt, nicht das was in den Menschen hineinkommt macht ihn rein oder unrein, sondern das was aus seinem Herzen und seinem Mund herauskommt macht ihn unrein oder rein. Und dann zählt er einen Katalog von Lastern auf, die das Herz verunreinigen.

Wir sprechen auch von lauterer(reiner) Gesinnung bei einem Mensch der gute Grundhaltungen, Tugenden und Werte lebt durch sein Reden und Handeln.

Bei einer Arbeit mit Herz geht es daher auch darum, sich seiner grundlegenden Gesinnung bewusst zu werden und zu sein. Das ist ein lebenslanger Prozess der immer wieder folgende Schritte umfasst:

Vom Hören zum - ich habe es Verstanden – zum ich habe es Angenommen – zum ich halte mich daran – Ich halte es in schwierigen Situationen durch.

Was kann daraus für meine Arbeit im Krankenhaus abgeleitet werden:

- Sich seine persönlichen Leitsätze und Grundhaltungen in der Arbeit bewusst machen, leben und pflegen
- Sich immer wieder mit den Leibildern des Unternehmens bewusst auseinandersetzen
- Sich um Authentizität, Ehrlichkeit und Wahrhaftigkeit bemühen indem mein Sagen und Handeln möglichst kongruent ist.
- Konflikte, nicht scheuen, sondern mit ihnen konstruktiv und daraus lernen. Denn Grundlegende Werthaltungen klären sich auf in Konflikten.
- Einüben einer guten Fehlerkultur. Fehler dürfen eigentlich nicht passieren, aber wenn sie passieren, sind sie ein Lernfeld und nicht nur ein Kampffeld der Schuldzuweisungen.

### **Das Herz als Sitz der Liebe**

Bei dieser Haltung denke ich immer an eine Aussage unseres Klosterkoches als ich ihn einmal vor dem Mittagessen in der Küche fragte: Was kochst du uns heute? Er antwortete: „Mit Liebe.“

Die Arbeit mit Liebe tun. Da treffen wir auf den Nerv und den Kern der biblischen Botschaft mit dem Grundgebot der Liebe.

Damit man versteht was mit Liebe gemeint ist muss ich mit der Wortbedeutung auseinandersetzen. In griechischen Übersetzung der Bibel gibt es drei Worte für die Liebe: Eros, Philia und Agape

Eros ist die begehrlische Liebe, die in der erotischen Anziehung zwischen zwei Menschen spürbar wird. Diese klingt im Hohen Lied der Liebe an. Es ist eine einende Kraft die zwei Menschen durch ihre Anziehungskraft verbindet. Es ist aber auch eine Kraft, die auch wieder verschwinden kann. Das unterscheidet sie daher von Philia der Freundesliebe und Agape, die göttliche Liebe.

Philia ist die Liebe die den Freund nicht begehrt, sondern die Freude hat an ihm, so wie er ist.

Agape ist die göttliche Liebe, die reine und lautere Liebe. Sie ist ein grundsätzliches Wohlwollen, welches sich in einer rechten Sorge um den anderen ausdrückt, nicht nur zum Freund, sondern zu jedem Menschen.

Das deutsche Wort geht auf die althochdeutsche Wurzel „liob“ zurück. Liob heißt: gut umgehen, gern haben, lieb haben.

Arbeiten mit Liebe kann man dann so übersetzen:

- Es ist ein grundsätzliches Wohlwollen, das ich allen Menschen entgegenbringe.
- Es geht bei dieser Haltung nicht um Sympathie oder Antipathie, sondern um Empathie
- Arbeite ich mit Freundlichkeit und Freude, oder vergeht einem die Freude hier zu arbeiten.
- Das ich mit den Menschen und Dingen, die mir in der Arbeit anvertraut sind gut umgehe. Mich mit Sorgfalt Sorge. → Regel des heiligen Benedikt gibt es da einen Leitsatz: Mönche sollen mit den Werkzeugen des Klosters so sorgsam umgehen, wie mit den heiligen Altargeräten → Sorgsamer Umgang im Alltag. Bsp. Hygieniker. Je empathischer, je sorgsamer, desto besser die Handhygiene.
- Ich muss das was ich tue grundsätzlich gerne tun. Das setzt voraus, dass ich meine Neigungen und Talente kenne, und bei der Arbeit auch dort eingesetzt werde wo diese Talente zum tragen kommen.
- Wichtig ist bei aller Sorge und Pflege für die anderen nicht die Sorge und Pflege für sich selbst aus dem Auge zu verlieren. Der gute Umgang mit anderen, das Wohlwollen für andere, braucht ein gutes umgehen mit mir selbst, und eine wohlwollende Haltung mir gegenüber. Da könne wir vom Mönch Bernhard von Clairvaux lernen der in einem Brief an Papst Eugen den III schreibt: Wenn Du ganz und gar für alle da sein willst, nach dem Beispiel dessen, der allen alles geworden ist (1. Kor 9,22), lobe ich Deine Menschlichkeit – aber nur, wenn sie voll und echt ist. Wie kannst Du aber



voll und echt sein, wenn Du Dich selber verloren hast? Auch Du bist ein Mensch. Damit Deine Menschlichkeit allumfassend und vollkommen sein kann, musst Du also nicht nur für alle anderen, sondern auch für Dich selbst ein aufmerksames Herz haben. Denn, was würde es Dir nützen, wenn Du – nach dem Wort des Herrn (Mt 16,26) – alle gewinnen, aber als einzigen Dich selbst verlieren würdest? Wenn also alle Menschen ein Recht auf Dich haben, dann sei auch Du selbst ein Mensch, der ein Recht auf sich selbst hat. Warum solltest einzig Du selbst nicht von Dir alles haben? Wie lange bist Du noch ein Geist, der auszieht und nie wieder heimkehrt (Ps 78,39)? Wie lange noch schenkst Du allen anderen Deine Aufmerksamkeit, nur nicht Dir selber?

Ja, wer mit sich schlecht umgeht, wem kann der gut sein? Denk also daran: Gönn Dich Dir selbst. Ich sage nicht: Tu das immer, ich sage nicht: Tu das oft, aber ich sage: Tu es immer wieder einmal. Sei wie für alle anderen auch für Dich selbst da, oder jedenfalls sei es nach allen anderen.“

- **Der Mensch glaubt in seinem Herzen**

In den Heilungsgeschichten Jesu hören wir immer wieder den Satz: Dein Glaube hat dir geholfen. Glauben übersetze ich mit Vertrauen, mit Urvertrauen. Das was nach Jesu in der Heilung hilft ist der Schritt von der Angst in das Vertrauen. Sie alle wissen aus Erfahrung, dass das Vertrauen in eine Therapie im Krankenhaus immer an das Vertrauen in eine Person oder den guten Ruf einer Institution geknüpft ist. Menschen kommen ja nicht freiwillig ins Krankenhaus. Sie werden gezwungen durch eine Erkrankung, Verletzung oder durch Schmerzen Hilfe anzunehmen. Das ist je nach Erkrankung mit mehr oder weniger starken Gefühlen der Angst, der Ohnmacht und Verunsicherung verbunden. Da stellt sich natürlich die Frage, wie wir den Menschen die zu uns kommen wieder aus der Angst und Verunsicherung in das Vertrauen begleiten können. Menschen fassen vertrauen, wenn man sich ihnen zuwendet und wenn sie das Gefühl haben sie werden mit ihrem Anliegen angenommen, verstanden und das ihnen auch eine Perspektive der Hoffnung durch Linderung oder Heilung gegeben wird. Für den Vertrauensaufbau ist daher neben einer guten Diagnose, Prognose und Therapie auch ein gutes Gesprächsklima

welches durch echte Zuwendung, Empathie und Verstehen entsteht,  
unerlässlich.

## Zusammenfassung

Ausgangspunkt war die These: „Man arbeitet nur mit dem Herzen gut.“

- Das Herz die Fähigkeit mit dem Herzen zu arbeiten ist nicht ersetzbar
- Mit dem Herzen zu arbeiten bedeutet: Resonanzfähig und Einfühlsam zu bleiben – Sich nach Grundhaltungen auszurichten die das Leben fördern – Mit liebe die Arbeit tun – gut mich sich umgehen – Das Vertrauen in den Patienten/Patientinnen und Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen stärken.

Es ist mir natürlich bewusst, dass diese Liste nicht den Anspruch der Vollständigkeit erheben kann, aber sie gibt uns zumindest einen guten Überblick und verschafft uns Orientierung, wenn wir Arbeits- und Rahmenbedingungen für ein Arbeiten mit dem Herz gestalten wollen. Dabei gibt es immer das Idealbild, welches man nie erreicht, man kann sich nur täglich darum bemühen es nicht aus dem Blick zu verlieren und versuchen sich ihm zu nähern. Das ist im Wesentlichen eine „**Kulturarbeit des Herzens**“ im Krankenhaus. Dafür muss man sich manchmal herausbewegen aus der Opfermentalität, wo die Anderen, der Vorgesetzte oder die Vorgesetzte, das Gesundheitssystem, die ökonomischen Rahmenbedingungen Schuld für mein/unser Dilemma sind.

Erst wenn wir aussteigen aus dieser Mentalität, wenn wir aufhören dauernd Schuldzuweisungen zu machen für mein/unser Dilemma, wenn ich/wir anfangen mein/unser Leben wieder in die Hand zu nehmen, dann können wir zu Gestaltern und Gestalterinnen werden, dass das Krankenhaus ein Ort ist und bleibt wo man mit „Herz“ arbeiten kann.

**Das liegt in unser aller Hand**

### 3 Das Herz pflegen – Schutzfaktoren und Risikofaktoren für ein herzgesundes Arbeiten

Wer mit dem Herzen arbeitet hat die Verantwortung das Herz zu pflegen. Das ist nicht nur eine individuelle, sondern auch eine gemeinschaftliche Aufgabe. Daher ist es unerlässlich, dass wir im Krankenhaus wissen, was die Schutzfaktoren und Risikofaktoren sind, die ein Arbeiten mit Herz unterstützen oder schwächen. Denn geht es dem Herz der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gut, dann fühlen sich auch die Patienten und Patientinnen in unseren Krankenhäusern gut aufgehoben.

Es lohnt sich nun der Frage nachzugehen, was Risikofaktoren und was Schutzfaktoren für das Herz sind. Man muss dabei die Sprache des Herzens verstehen, damit wir wissen was ihm bei der Arbeit gut tut und was nicht. Das setzt voraus, dass wir uns selbst wahrnehmen und an uns selbst spüren dürfen, was uns gut tut, wann und wo wir an Grenzen kommen, dann können wir auch unser Leben und Arbeiten gestalten und durch eigene und gemeinsame Entscheidungen unserem Leben und Arbeiten im Krankenhaus die passende Richtung geben.

Natürlich gibt es strukturelle und systemische Faktoren, die unser Herz beeinflussen, und auf die wir als Individuum nur begrenzt zugreifen können, und wo wir alleine auch überfordert sind. Deswegen ist es wichtig, dass wir uns als sozial orientierte Gemeinschaft – deren Teil wir hier im Krankenhaus und im Gesundheitssystem sind – diesem Thema zuwenden um unser Bewusstsein zu schärfen, damit wir den Standard unserer Arbeits- und Lebensbedingungen halten können, und sie vielleicht auch immer wieder verbessern können.

Was sind nun Risiko- und Schutzfaktoren. Ich beziehe mich mit meinen Ausführungen auf

Dr. Georg Wögerbauer, Allgemeinmediziner und Psychotherapeut

Prof. Dr. Joachim Bauer, Neuropsychologe, Arzt und Psychotherapeut.

Risikofaktoren für ein KH mit Herz	Schutzfaktoren für ein KH mit Herz
<b>SINNEBENE</b>	
<p><b>Hoffnungslosigkeit</b>  <b>„Wozu das Ganze.“</b>          „Es hat eh keinen Sinn.“          „Es bringt eh nichts sich zu engagieren. „          „Ich bewirke ja sowieso nichts.“          „Auf mich hört keiner.“  <b>Ich mach nur mehr Dienst nach Vorschrift.</b></p>	<p><b>Sinnerfüllte Arbeit</b>  <b>„Es passt.“ weil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich in Freiheit und Verantwortung mitgestalten kann.</li> <li>• Ich selbstwirksam Arbeiten kann.</li> <li>• Ich mit der Arbeit meiner Berufung folge.</li> <li>• Ich etwas tue, was ich gerne tue weil es meinen Stärken und Fähigkeiten entspricht. Hier stimmt die Anpassung von Aufgabe und Fähigkeiten</li> <li>• Ich in meiner Arbeit in Übereinstimmung mit meinen Grund- und Werthaltungen bin.</li> <li>• Ich mich weiterentwickeln kann.</li> <li>• Ich Beruf und Familie/Privatleben vereinbaren kann.</li> </ul>
<b>BEZIEHUNGSEBENE (Arbeitsklima und Kollegialität)</b>	
<p><b>Einzelkämpfer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausgrenzung durch Mobbing</li> <li>• Kränkung durch Nichtbeachtung und Kommunikationsverweigerung</li> <li>• Konfliktvermeidung</li> </ul>	<p><b>Teil eines Teams</b>  <i>Teamegeist und Kommunikation ...wir pflegen eine offene, ehrliche Kommunikation und achten auf gegenseitige Wertschätzung (Satz aus ihrem Leitbild)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich fühle mich in meinem Team aufgehoben und bin ein Teil des Teams.</li> <li>• Ich erfahre Wertschätzung und Anerkennung durch meine Kollegen und Kolleginnen im Team und meine unmittelbaren Vorgesetzten durch Rückmeldung zur geleisteten Arbeit</li> <li>• Ich/Wir können Konflikte ansprechen und finden konstruktive Lösungswege</li> <li>• Angemessene Möglichkeiten zum Austausch/Gespräch</li> </ul>
<b>GEFÜHLS EBENE</b>	
<p><b>Angst, Traurigkeit, Erstarrung, Lähmung, Sprachlosigkeit, Pessimismus</b></p>	<p><b>Vertrauen, Freude, Offenheit, Optimismus, Offenheit</b></p>
<b>RHYTHMUS/ZEIT EBENE → Erfahrung als betroffener Angehöriger von Vater und Mutter im KH erzählen</b>	
<p><b>Arbeit unter permanenten Zeitdruck (fremdbestimmt)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habe das Gefühl, dass ich immer mehr in immer weniger Zeit tun muss</li> <li>• Komme nicht zu den Dingen die mir wichtig sind</li> <li>• Habe nicht wirklich Zeit für die Pause</li> <li>• Habe das Gefühl, dass ich fünf Dinge gleichzeitig tun müsste.</li> <li>• Ich funktioniere nur noch.</li> </ul>	<p><b>Habe einen guten Rhythmus und das richtige Maß in meiner Arbeit (selbstbestimmt)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bin den Herausforderungen gewachsen</li> <li>• Finde genug und ausreichende Pausen und Erholungszeiten</li> <li>• Einflussmöglichkeit auf das Arbeitstempo</li> <li>• Möglichkeit seine Arbeit in einer Art und Weise zu leisten, die er/sie für das Beste hält</li> <li>• keine einengenden Detailvorschriften</li> </ul>
<b>MATERIELLE EBENE</b>	

<b>Materielle Unsicherheit</b>	<b>Materielle Sicherheit</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fühle mich für meine Leistung ungerecht entlohnt</li> <li>• Kann vom Lohn nicht für meine und die Grundbedürfnisse meiner Familie sorgen, und muss daher in Abhängigkeit von anderen Unterstützungen leben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fühle mich für meine Leistung gerecht und angemessen entlohnt</li> <li>• Kann vom Lohn für meine und die Grundbedürfnisse meiner Familie sorgen, damit ich ein eigenständiges Leben führen kann.</li> </ul>

Es ist mir natürlich bewusst, dass diese Liste nicht den Anspruch der Vollständigkeit erheben kann, aber sie gibt uns zumindest einen guten Überblick und verschafft uns Orientierung, wenn wir Arbeits- und Rahmenbedingungen für ein Arbeiten mit dem Herz gestalten wollen. Dabei gibt es immer das Idealbild, welches man nie erreicht, man kann sich ihm täglich nur nähern. Dabei spielt für mich die Bewegung eine wesentliche Rolle. Bewegung meint in diesem Fall der Weg von den Risikofaktoren hin zu den Schutzfaktoren. Also der Weg vom roten in den grünen Bereich. Wenn wir am Weg bleiben, uns der Risikofaktoren und Schutzfaktoren bewusst sind, die Risikofaktoren bewusst meiden oder wenigstens minimieren und die Schutzfaktoren fördern und gestalten, dann befinden wir uns auf einem guten Weg. Dann arbeiten wir in unseren Unternehmen nicht nur mit dem Herzen, sondern auch für das Herz. Das ist im Wesentlichen die Kulturarbeit im Krankenhaus. Dafür muss man sich manchmal herausbewegen aus der Opfermentalität, wo die Anderen, der Vorgesetzte oder die Vorgesetzte, das Gesundheitssystem, die ökonomischen Rahmenbedingungen Schuld für mein/unser Dilemma sind.

Erst wenn wir aussteigen aus dieser Mentalität, wenn wir aufhören dauernd Schuldzuweisungen zu machen für mein/unser Dilemma, wenn ich/wir anfangen mein/unser Leben wieder in die Hand zu nehmen, dann können wir zu Gestaltern und Gestalterinnen werden, dass das Krankenhaus ein Ort ist und bleibt wo man mit „Herz“ arbeiten kann.

### **Und das liegt in unser aller Hand**

**Dazu möchte ich ihnen zum Schluss eine Geschichte erzählen:**

Auf einem hohen Berg in der Nähe eines Dorfes lebte ein Greis, von dem die Leute sagten, dass er alles wisse. Zwei Jungen hatten sich nun in den Kopf gesetzt, dem alten Mann eine Frage zu stellen, die er nicht beantworten

konnte. Stundenlang saßen sie auf einer Wiese und überlegten und überlegten, welche Frage sie dem Alten stellen könnten. Einer kletterte auf einen Baum, um besser überlegen zu können. Auf einem Ast neben ihm saß ein kleiner Vogel, der leise zwitscherte. Ganz plötzlich schnappte er sich den Vogel und hielt ihn in seiner Hand fest. Als er zu seinem Bruder hinunterkam, rief er: „Ich hab’s! Ich weiß was wir den Alten fragen werden“ Er zeigte seinem Bruder den Vogel in seiner Hand und sagte: „Wir fragen ihn, was ich in der Hand halte!“

„Er wird antworten, dass du einen Vogel in der Hand hältst“, erwiderte sein Bruder wenig begeistert.

„Ich weiß. Aber dann werde ich ihn fragen, ob der Vogel tot oder lebendig ist! Und wenn er sagt, dass der Vogel lebt, dann drücke ich meine Hände zusammen. Wenn er aber sagt, dass der Vogel tot ist, dann lass ich ihn fliegen!“ Diese Idee fand auch sein Bruder gut, und so rannten sie aufgeregt den Berg hinauf zu dem alten Mann. Schon von weitem riefen sie: „Alter Mann, wir haben eine Frage für dich!“

Der Greis saß vor seiner Hütte und meditierte. Die beiden Jungs standen atemlos vor ihm. Nach einer Weile öffnete er langsam die Augen und blickte die beiden an. „So fragt“, antwortete er. „Alter Mann, was halte ich hier in der Hand?“, fragte der eine Bruder und starrte den Alten gespannt an.

Der schloss die Augen, dachte einen Augenblick nach und öffnete sie wieder Er sagte: „Du hast einen Vogel in deiner Hand.“

Der Junge guckte den Greis siegesgewiss an und fragte: „Nun denn, weiser Mann, ist der Vogel tot oder ist er lebendig?“

Daraufhin schloss der Greis seine Augen wieder. Die Brüder wurden ganz ungeduldig, und als er endlich sei-ne Augen wieder öffnete, sprach er: „Mein Sohn. Ob der Vogel tot oder lebendig ist, das liegt ganz allein in deiner Hand.“

Abschluss: Ob ich mit oder ohne Herz arbeite liegt täglich in meiner Hand. Man kann diese Haltung vielleicht punktuell messen, und eine Zertifizierung dient

dazu, dass man sie nicht aus dem Auge verliert. Doch gelebt und gepflegt wird es im täglichen Alltag des Krankenhausbetriebes.

### **Und das liegt in unserer Hand**