



RAUS AUS DEM JAMMERTAL!

Klagen, lamentieren, nörgeln – was tun, wenn Klienten nur das Negative sehen?

VON URSULA KERN

Wir alle tun es – die einen mehr, die anderen weniger: Jammern! Wir tun es mit Leidenschaft, wir tun es, um etwas zu erreichen, wir tun es, um uns zu erleichtern.

Und haben wir nicht gerade in der aktuellen Zeit mehr als genügend Grund zu jammern? Den einen bricht die Existenz weg, die anderen sehen sich in ihrer freien Entfaltung eingeschränkt. Der Nächste hat schlichtweg Angst vor der unsichtbaren Gefahr. Sachlich betrachtet ist Jammern ein Ausdruck von Befindlichkeiten und ein Umgang mit suboptimalen Umständen.

Mit dem Jammern tun wir unseren Unmut über einen Zustand kund, der ganz subjektiv für uns nicht so ist, wie wir es gerne hätten. Dabei geht es um uns und um unsere persönliche Verfassung. Eine andere Person nimmt denselben Zustand nicht gleichsam als unangenehm wahr.

Betrachten wir es einmal aus der neurologischen Perspektive: Was passiert beim Jammern in unserem Gehirn? Indem wir immer wieder über dieselbe Sache jammern, vertieft sich die neuronale Emotionsspur, die negativen Gefühle werden gefüttert und bestärkt, konstruktives Denken wird erschwert. Der amerikanische Psychologe Jeffrey Lohr hat den Effekt des Nörgelns auf das Gehirn unter-

sucht. Er ist der Meinung, dass negative Gedanken stark mit dem Gehirn vernetzt werden, insbesondere, wenn diese oft vorkommen. Wer also ständig destruktive Gedanken mit sich rumschleppt, legt im Gehirn den Baustein für eine negative Grundeinstellung.

Vier Typen von Jammerern

*Dampf ablassen,
Frustration loswerden*

Was spricht dagegen, sich mal beim Kollegen, bei der besten Freundin, beim Partner auszuheulen? Aber bitte nicht immer wieder dasselbe Thema ...

Ständiges Klagen macht unattraktiv und langweilig.

Und wie schön ist es, das Jammern zu zelebrieren: mit einer Schmonzette bei Chips und Eis auf dem Sofa traurig sein und leiden. Das tut gut und befreit – sofern es bewusst geschieht und mit einem Ende versehen ist.

Hier entfaltet das Jammern eine reinigende Wirkung. Ich befreie mich von der drückenden Last, von der negativ erlebten Situation, stehe wieder auf, richte mein Krönchen und weiter geht's.

Um Hilfe bitten

Es gibt die Jammerer, die ihre Unzufriedenheit äußern und Hilfe erwarten. Diese Menschen wollen ihren Zustand verändern: Sie möchten das Negative hinter sich lassen, sehen sich jedoch selbst nicht in der Lage, allein die gewünschte Veränderung voranzutreiben. Sie suchen Unterstützung von außen. Das kann ein guter Freund oder der Coach sein. Ist das „Jammer-Thema“ geklärt, hört auch das Jammern auf. Bis zur nächsten herausfordernden Situation.

Jammern gehört einfach dazu

Immer wieder begegnen uns die „Allzeit-gern-Jammerer“. Diese finden immer einen Grund zum Nörgeln. Aus ihrer Sicht verdienen sie Anerkennung, wie sie den vielen Widrigkeiten im Leben trotzen: So haben sie in der Arbeit mehr Aufgaben zu erledigen als ihre Kollegen, in ihrer Schlange an der Kasse dauert es immer am längsten und sie haben auf ihrem Weg die meisten roten Ampeln.

Diese Menschen sind in ihrer Haltung so programmiert, dass ihre subjektive Sicht nur negative Wahrnehmung zulässt. Das Gute ist: Da sie so vielfältige Gründe zum Jammern haben, wenden sie sich meist schnell dem nächsten vermeintlich ungerechten Thema in ihrem Leben zu.

Das Opfer

Und es gibt die Jammerer, die jammern, damit der Rest der Welt ihr

schweres Los erkennt. Sie wollen keine Hilfe, sie wollen einfach bedauert werden. Sie fühlen sich als Opfer, ohnmächtig, etwas an ihrer Situation zu ändern – und manchmal ist das auch ganz bequem so. Mit dem Jammern haben sie sich schon eingerichtet, da kennen sie sich aus. Wenn der Zustand sich plötzlich zum Positiven verändert, womit sollten sie sich dann beschäftigen? Also ergehen sie sich in Selbstmitleid, eine Änderung der Situation wird gar nicht angestrebt. Dabei übersehen Dauernörgler einen wichtigen Aspekt: Ständiges Klagen macht unattraktiv und langweilig. So wenden sich Mitmenschen von den Nörglern ab; ein weiterer Grund für diese, sich zu bedauern: denn „niemand versteht sie“.

Das Jammern in meiner Arbeit als Coach

In meiner Arbeit mit dem Klienten bin ich ganz präsent für ihn. Ich nehme seine Themen auf und spiegele. Der Klient fühlt sich angenommen, baut Vertrauen auf.

Das Jammer-Thema aufnehmen. Ratschläge à la „Kopf hoch, das wird wieder“ hört der Klient vielleicht vom besten Freund, von der Arbeitskollegin. Als Coach nehme ich die Anliegen des Klienten wertfrei auf. Dadurch erfährt der Klient Wertschätzung für sich und seine persönliche Situation. Dies bedeutet für ihn bereits eine signifikante Entlastung. Emotionale Blockaden lösen sich und der Zugang zu Lösungsoptionen erhöht sich.

Um *Generalisierung* zu entschlüsseln, bitte ich den Klienten, konkrete Beispiele zu benennen: „Erzählen Sie mir doch, an welcher Ampel Sie anhalten mussten. An welcher Kreuzung konnten Sie durchfahren?“ Dadurch

entdeckt der Klient die Ausnahmen seiner Regel und plötzlich wird aus „immer“ ein „öfter“, aus „nie“ ein „manchmal“ ...

Indem ich den Klienten bitte zu konkretisieren, *was genau er ändern möchte*, forciere ich seine Fokussierung auf das eigentliche Thema. Um was geht es konkret? Welcher Anteil des Ärgers hängt nicht unmittelbar mit dem Thema zusammen? Welcher Aspekt verdient besondere Aufmerksamkeit? Was kann in der Betrachtung vernachlässigt werden?

Mit den Fragen „*Wozu soll es geändert werden?*“, „*Was kann damit erreicht werden?*“ befähige ich den Klienten, sich von der realen Betrachtung seiner herausfordernden Situation zu lösen. Durch den Übergang auf die Meta-Ebene schaffe ich für ihn die Möglichkeit, sein Thema dissoziiert zu betrachten.

Welchen Vorteil erhält er durch sein Jammern? Zusammen mit dem Klienten betrachten wir ebenfalls auf der Meta-Ebene den *Sinn seines Zustandes*. Bekommt er dadurch die von ihm vermisste Anerkennung durch sein Umfeld? Oder lenkt der Klient mit dem Thema von einem anderen Problem ab? Woran hält er fest? Um ihm zu ermöglichen, sich dieser Frage zu stellen, ist ein behutsames Nachfragen und Eintauchen in seine Situation geboten. Erkennt der Klient einen Sinn in seinem Zustand, so erhöht dies augenblicklich seine Handlungskompetenz.

Reflexive Fragen, wie z. B. „Wie würde sich Ihre Kollegin in dieser Situation verhalten?“, „Was würde Ihr Lebenspartner an Ihrer Stelle machen?“, laden den Klienten zur bewussten Reflexion seiner persönlichen Wahrnehmung ein und verhelfen ihm zu einem *Perspektivwechsel*. Plötzlich erhalten Merkmale der Situation eine andere

Humor im Coaching ist eine starke und zugleich gefährliche Intervention.

Bedeutung und können neu sortiert und bewertet werden.

Es ist, wie es ist. Was braucht mein Klient, um den konkreten Zustand zu akzeptieren? Um sich von der rückwärtsgerichteten Sicht nach dem „Warum“ und dem „Hätte“ zu verabschieden? Erst dadurch ist der Klient in der Lage, vorwärtszuschauen und Lösungen zu entwickeln.

Die *Eigenverantwortung* meiner Klienten zu stärken, ihre Selbstwirksamkeit erlebbar zu machen, ist mir ein großes Anliegen. „Was ist Ihnen in ähnlichen Situationen gut gelungen?“ Wie können Sie „mehr davon“ generieren? Das Bewusstmachen bereits umgesetzter Erfolge erhöht den Glauben des Klienten an seine Zielerreichung und setzt die benötigten Ressourcen dafür frei.

Und wie ist es mit *Humor im Coaching*? Eine starke und gleichzeitig gefährliche Intervention. Ich setze sie ein, wenn eine tragfähige Basis zum Klienten geschaffen ist. Mit einer deutlich übertriebenen humoristischen Spiegelung unterstütze ich ihn dabei, sich vom Thema zu dissoziieren. So wird eine Reflexion zum Grund des Jammerns möglich – und manchmal auch ein herzliches und befreiendes Lachen über die gewonnene Erkenntnis. Doch Vorsicht: Humor muss beim Klienten ankommen! Fühlt sich dieser nicht ernst genommen oder gar ausgelacht, stört dies erheblich die Beziehung zwischen Coach und Klient.

Als Coach arbeite ich beständig an der Haltung meiner Klienten. Gern verdeutliche ich das mit einem Zitat des Münchner Kabarettisten Karl

Valentin. Vor gut 100 Jahren sagte dieser: „Ich freue mich, wenn es regnet – denn wenn ich mich nicht freue, regnet es auch.“ Damit beschreibt er ganz wunderbar, wie wir mit unserer eigenen inneren Haltung aus einem Ereignis ein Übel oder eine Belanglosigkeit machen.

Gemeinsam richte ich mit dem Klienten den Blick auf das Erreichte. Was ist gut gelungen? Der Klient fokussiert sich so auf das Positive. Denn genauso wie ich mein Hirn negativ „programmieren“ kann, gelingt das auch andersherum: Nehme ich den wunderschönen Sonnenaufgang bewusst wahr? Freue ich mich, abends in eine trockene und geheizte Wohnung zurückzukommen?

In meiner Praxis arbeite ich gern mit unternehmerisch tätigen Paaren – mit beiden oder auch einer Person. Die Früchte der gemeinsamen Arbeit hängen stark vom Umgang mit Krisen ab.

Ein wunderbar positives Beispiel für den Umgang mit Krisen ist hier ein kleines Reisebüro. Eine Branche, die wahrlich schwer von der Corona-Krise betroffen ist. Augenblicklich verkaufen sie keine Reisen. Nach einem kleineren Umbau verkaufen sie nun leckere Gesundheitsdrinks. Dies gewährleistet lange nicht ihr Einkommen und ihre Existenz ist und bleibt gefährdet. Dennoch: In ihrem Methodenkoffer haben sie neben dem Jammern weitere Alternativen. Gute Nachricht an Coach und Klienten: Diese Handlungskompetenz kann erworben werden.



© Jennifer Schubert

Ursula Kern

lebt zusammen mit ihrer Familie südlich von Stuttgart. In ihrer Praxis arbeitet sie mit unternehmerisch tätigen Paaren,

die ihre Konfliktkompetenz verbessern wollen. Dabei setzt sie Methoden aus der Mediation, dem emTrace® Emotionscoaching und der Transaktionsanalyse ein.
www.kern-mediation.de