

Wertschätzende Kommunikation – Können wir mit unserer Sprache Brücken bauen?

Beate Brüggemeier

Sicherlich kennen Sie es: Ein Elternteil sagt zu Ihnen „Ich sehe überhaupt keine Fortschritte, was bringt das eigentlich hier? Ich dachte, Sie bringen meinem Kind bei, wie es sich besser konzentrieren kann.“ usw.

Kommunikation findet auf vielen Ebenen statt und hinter einer als missglückt empfundenen Kommunikation steckt häufig keine böse Absicht. Vielmehr sind es oft mangelnde Kenntnisse darüber, wie man Kommunikation positiv gestaltet, selbst wenn es um schwierige Sachverhalte geht. Als erfolgreiche Methode bietet sich hier die Wertschätzende Kommunikation an. Professionalisieren Sie Ihr Kommunikationsverhalten und nutzen Sie die Kraft der Empathie. Ihr Gewinn: respektvoller Umgang, Vertrauen, Klarheit und ein starkes Miteinander!

Bei unserem genannten Beispiel ist es ein missglückter Versuch von der Mutter oder dem Vater, Bedürfnisse auszudrücken. Hören Sie diese missglückten Versuche empathisch, dann hören Sie keine Kritik, sondern die Bedürfnisse. Zum Beispiel: „Sie sind besorgt und machen sich viele Gedanken und Ihnen ist es ganz wichtig, dass Sie eine Veränderung bei Ihrem Kind wahrnehmen können und Erfolge sehen?“ Dadurch nehmen Sie eine Verbindung auf und äußern keine Rechtfertigung. Es folgt ein Gespräch auf Augenhöhe, das verbindet.

Vielleicht gibt es auch Situationen wie diese: Ein Klient kommt zu Ihnen in die Therapie und fragt sich „Was ist eigentlich Ergotherapie, was genau bedeutet die Therapie für mich, wie

sind die Therapieziele und wie können diese erreicht werden?“.

Bei dem Konzept der *Wertschätzenden Kommunikation* geht es nicht um eine weitere Kommunikationsmethode, sondern um eine *innere Haltung*. Die Empathiefähigkeit zu sich selbst und zu den Mitmenschen spielt hier eine wesentliche Rolle. Somit ist die Wertschätzende Kommunikation nicht auf das Berufsleben allein beschränkt. Im Grunde geht es darum, wie Beziehungen gestaltet werden können, sodass jeder davon profitiert.

Die Wertschätzende Kommunikation beruht auf den Erkenntnissen und Ansätzen der US-amerikanischen Psychologen Marshall Rosenberg und Carl Rogers. Sie geht davon aus, dass menschliches Verhalten immer auf dem Streben nach Erfüllung der eigenen Bedürfnisse beruht. Daraus leitet sich unter anderen die Annahme ab,

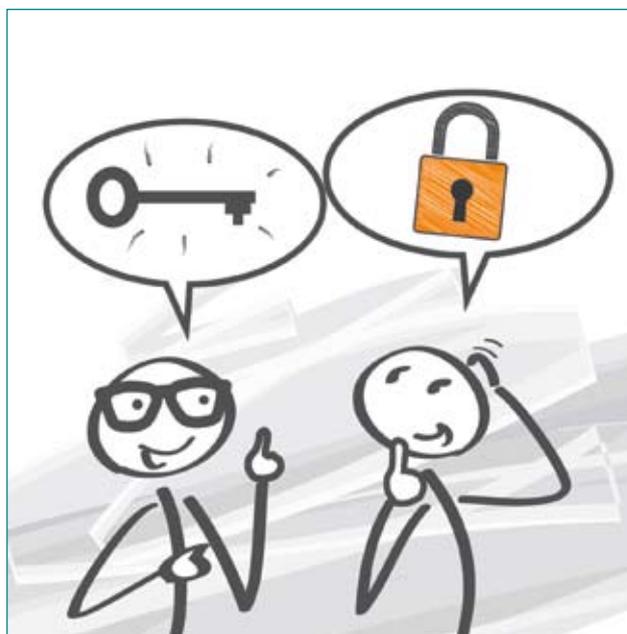
dass verbale Angriffe von Menschen ein missglückter Versuch sind, Bedürfnisse auszudrücken.

So bietet die Wertschätzende Kommunikation im Therapiebereich vielfältige Chancen in der Gesprächsführung mit Klienten und deren Angehörigen, der Teamentwicklung und der Konfliktklärung.

1. Wichtige Bestandteile der Wertschätzenden Kommunikation

Wertschätzende Kommunikation setzt zwei Dinge voraus:

- *Aufrichtigkeit*: die eigene Haltung, den eigenen Anteil wahrnehmen, klar ausdrücken in vier Schritten, ohne andere zu verletzen (beobachtendes Feedback).



Empathische und aufrichtige Aussagen sind der Schlüssel, um eine wertschätzende Verbindung zum Gesprächspartner aufzubauen.

- **Empathie:** Wahrnehmungskanäle aktivieren, bewusst nutzen und authentisch und empathisch ausdrücken.

Aufrichtigkeit bedeutet nicht, dem Gegenüber zu sagen, was er falsch macht oder welches Urteil wir über ihn fällen. Sätze wie „Immer liegt alles im Therapieraum durcheinander“, „Nie verlassen Sie den Raum, wie Sie in vorgefunden haben“ oder „Immer geben Sie ihre Berichte zu spät ab“ können zu Irritation und unausgesprochenen Konflikten im Team führen. Einer Therapeutin, der vorgeworfen wird „Immer geben Sie ihre Berichte zu spät ab“ wird wahrscheinlich eher eine Rechtfertigung oder Begründung vorbringen als ihr Verhalten zu ändern. Aufrichtigkeit im Sinne der Wertschätzenden Kommunikation bedeutet: Ich spreche von mir. Zum Beispiel: „Wir hatten vereinbart, dass ich den Bericht bis Freitag bekomme. Mir ist es wichtig, dass der Klient gut versorgt wird und der Bericht dem Arzt vorliegt, so dass die Therapie nahtlos weitergehen kann. Können Sie den Bericht bis heute Nachmittag fertigstellen?“ Das ist eine Ich-Botschaft, die in einer positiven Handlungssprache formuliert ist.

Empathie ist ein respektvolles Verstehen. Empathie bedeutet „Einfühlung“, nicht Mitgefühl oder gar Mitleid. Wenn ich mitfühle oder mitleide, wird es schwierig, in die Haltung der Empathie zu kommen.

Einfühlsamkeit bedeutet, sich für einen Moment auf einen anderen Menschen einzulassen, die Welt aus der Sicht dieser Person wahrzunehmen. Andere Menschen verstehen, heißt nicht, dass Sie mit den Handlungen oder dem Verhalten anderer Menschen einverstanden sind. Empathie ist ein tiefes Verständnis für eine andere Person.

Selbstempathie hilft Ihnen zudem, mit sich selbst einfühlsam umzugehen und ein tiefes Verständnis für sich selbst zu entwickeln. Nur eine

innere Verbindung ermöglicht tragfähige und echte Beziehungen nach außen und führt zu innerer Zufriedenheit. Selbstempathie wird Sie zum Beispiel bei Ärger, stressigen Situationen und inneren Konflikten unterstützen. Wer im Inneren klar ist, die eigenen Bedürfnisse kennt, die eigenen Anliegen und Wünsche klar formulieren kann, wird im Außen überzeugend wahrgenommen. Empathische Fähigkeiten werden Sie unterstützen, selbst in angespannten Situationen aufrichtig und gelassen zu reagieren. Sie ärgern sich weniger und werden das Leben mehr genießen können.

2. Die vier Schritte des Konzepts

Wer das Konzept der Wertschätzenden Kommunikation im beruflichen Umfeld, etwa in der eigenen Praxis, und auch in seinem Privatleben realisieren will, entscheidet sich dafür, seine bekannten Kommunikationsmuster zu überdenken und zu hinterfragen. Das Erlernen bedeutet einen bewussten Umgang mit der Sprache. Worte können eben Fenster oder Mauern sein. Das Herzstück einer Wertschätzenden Kommunikation besteht aus vier Schritten.

2.1 Schritt 1: Wertfrei beobachten statt bewerten

Der erste Schritt, die Beobachtung, ist der Einstieg in Ihre Kommunikation. Der indische Philosoph Jiddu Krishnamurti sagt: „Die höchste Form menschlicher Intelligenz ist, zu beobachten ohne zu bewerten.“ Als ich das zum ersten Mal hörte, dachte ich nur: Es lohnt sich, zu beobachten! Ich habe bald darauf festgestellt, wie schwierig es ist, Situationen und Menschen auf eine Weise zu beobachten, die sie weder bewertet, noch beurteilt, noch *verurteilt*. Erst recht, wenn ich diese Menschen lange kenne und Situationen aus der Vergangenheit in meinem Kopf habe, die nicht gerade dazu dienen, eine neutrale Beobachtung zuzulassen.

Die in Tabelle 1 aufgeführten Beispiele zeigen, wie Beobachtungen und Bewertungen vermischt werden und wie man sie voneinander trennen kann.

Es ist wichtig, darauf zu achten, wie Sie ein Gespräch beginnen. Wenn Sie mit einer Bewertung einsteigen, verringern Sie die Wahrscheinlichkeit, dass der andere Ihnen zuhört. Er ist vielmehr damit beschäftigt, sich zu verteidigen oder eine Begründung zu suchen.

Bewertungen	Beobachtung getrennt von Bewertung
Das Mädchen ist unkonzentriert.	Das Mädchen hat innerhalb der letzten 20 Minuten dreimal den Stift gewechselt, hat mehrmals aus dem Fenster geschaut und war zweimal auf der Toilette.
Hier ist es immer unordentlich.	In der Turnhalle ist noch der Parkour von Deinem letzten Patienten aufgebaut.
Das Kind hat nie eigene Ideen.	Die letzten fünf Male, als ich das Kind um eine Idee bat, hat es mir keine Antwort gegeben.

Tab. 1: Wie lässt sich beobachten, ohne zu bewerten?

2.2 Schritt 2: Gefühle wahrnehmen

Im zweiten Schritt geht es darum, Gefühle wahrzunehmen. Hierbei ist es wichtig, zwischen Gefühlen und Gedanken zu unterscheiden. Sätze, die mit „Ich habe das Gefühl, dass...“ beginnen, drücken häufig aus, wie Sie über eine Person denken und nicht, wie Sie sich fühlen. Zum Beispiel: „Ich fühle mich nicht ernstgenommen.“ Ein Gefühl auszudrücken, könnte wie folgt aussehen: „Ich bin sauer, traurig, ärgerlich, freudig, begeistert usw.“ Gefühle sind die Sprache Ihres Körpers. Sie sind der Schlüssel zu Ihren Bedürfnissen. Nehmen Sie Ihre Gefühle wahr und seien Sie dabei ehrlich zu sich selbst. Ob Sie Ihre Gefühle letztlich kommunizieren oder nicht, ist noch einmal eine andere Frage. Aber *hören* Sie sie, denn dadurch sind Sie mit sich und dem Leben verbunden. In der Wertschätzenden Kommunikation gibt es keine positiven oder negativen Gefühle. Es geht vielmehr darum, die Gefühle zu spüren, denn sie zeigen Ihnen, ob Ihre Bedürfnisse erfüllt oder unerfüllt sind.

2.3 Schritt 3: Bedürfnisse erkennen

Bedürfnisse sind universell. Alle Menschen haben Bedürfnisse. Bedürfnisse sind nicht an eine Zeit, einen Raum, einen Ort oder an eine Person gebunden. Bedürfnisse können auf mehrere Arten und Weisen erfüllt werden. Wie wichtig einem Menschen das eine

oder andere Bedürfnis ist, hängt von der momentanen, individuellen Situation und der daraus resultierenden Bedürfnis-Hierarchie ab.

Wenn Sie gerade Hunger haben, dann steht das Bedürfnis nach Nahrung im Vordergrund. Wenn Sie vor einer wichtigen Entscheidung stehen, dann brauchen Sie vielleicht Klarheit (Informationen, Details). Wenn Sie in Ihren Anliegen gehört werden möchten, dann ist es das Bedürfnis nach Gehörtwerden, Respekt.

Beispiele für Bedürfnisse, die uns allen wichtig sind: Respekt, Vertrauen, Liebe, Verbindung, Nähe, Nahrung, Sicherheit, Kooperation, Klarheit, Transparenz, Freude, Spaß, Erfolg, Sinnhaftigkeit, um einige zu nennen (vgl. Tab. 2 in Verbindung mit der Äußerung von Gefühlen). Auf der Bedürfnisseebene haben wir keine Konflikte. Konflikte entstehen erst durch die unterschiedlichen Handlungsweisen, wie wir unsere Bedürfnisse erfüllen möchten.

2.4 Schritt 4: eine Bitte äußern

Der vierte und letzte Schritt der Wertschätzenden Kommunikation beschäftigt sich damit, wie wir andere um etwas bitten können, damit sich unsere Lebens- und Arbeitsqualität verbessert. In diesem Schritt stellen Sie eine konkrete Bitte. Wenn Sie sagen, was Sie möchten, ist das etwas anderes, als wenn Sie sagen, was Sie nicht möchten.

Ein Beispiel von einer Frau, die gerne mit Ihrem Mann mehr Zeit verbringen

möchte. Sie sagt zu Ihrem Mann: „Du arbeitest zu viel“, und am nächsten Tag kommt er freudig nach Hause und erklärt: „Ich habe mich im Golfclub angemeldet.“

Hier merken Sie den Unterschied ziemlich deutlich. Die Frau hätte beispielsweise sagen können: „Ich möchte Dich bitten, dass wir zwei Abende in der Woche gemeinsam verbringen. Kannst Du das einrichten?“

3. Wertschätzende Kommunikation im therapeutischen Umfeld wirksam einsetzen

Zunächst ist es wichtig, folgende Fragen zu klären: Welche Veränderungen, Ziele möchte das Team erreichen? Geht es um Beziehungen im Team, in der Gesprächsführung mit Klienten und Angehörigen, oder geht es um eine Kultur von Wertschätzung und respektvollem Umgang? Gibt es hohe Krankheitsstände, Konflikte usw.? Erst wenn diese Fragen geklärt sind, kann ein individuelles Konzept erstellt werden.

Sodann, in einem einführenden Training, ist es wichtig, dass das Team den Nutzen erkennt, der mit Wertschätzender Kommunikation erreicht werden kann. Neue Kommunikationswege werden ausprobiert und geübt.

Anschließend ist es von Bedeutung, die erlernte Gesprächsführung im beruflichen Alltag konsequent anzuwenden. Die Begleitung durch einen Trainer ist in der Transferphase hilfreich.

Keine Gefühle	Gefühle mit Bedürfnissen verbunden
Ich habe das Gefühl, dass mich niemand ernst nimmt.	Ich bin sauer, weil ich mit meinen Anliegen gehört werden möchte.
Ich fühle mich missverstanden.	Ich bin frustriert, weil ich gerne in meinen Anliegen verstanden werden möchte.
Ich habe das Gefühl, ausgenutzt zu werden.	Ich bin ärgerlich, weil ich mir die Balance von Geben und Nehmen wichtig ist.

Tab. 2: Gefühle vermitteln – aber angemessen

Nr.	Beispiel	Beobachtung	Bewertung
1	Das Kind ist nicht bei der Sache.		
2	Der Klient schaute während der ersten 10 Minuten der Aufgabe ausschließlich auf sein Aufgabenblatt.		
3	Nie sind die Kopien da, die ich brauche.		
4	Der Klient schaffte 15 Wiederholungen der Fingerübung.		
5	Die letzten drei Termine sind Sie 10 Minuten später gekommen als vereinbart.		

Übung 1: Beobachtung von Bewertungen trennen

Lösungen: 1. Bewertung; 2. Beobachtung; 3. Bewertung; 4. Beobachtung; 5. Beobachtung

Nr.	Beispiel	Empathie	nicht Empathie
1	Das hast Du aber gut gemacht!		
2	Wenn Du beim Schreiben die Linien einhältst, dann freut Dich das, weil Dir wichtig ist, Deine Ziele zu erreichen und Erfolge zu haben.		
3	Das tut mir aber Leid für Sie. Sie haben es aber auch nicht einfach zur Zeit. Eine Katastrophe jagt die nächste.		
4	Wenn ich von Ihnen höre, dass Sie vor der Ergotherapie direkt Physiotherapie haben, dann sind Sie gestresst und Sie wünschen sich, dass wir den Termin verschieben?		
5	Heute haben Sie die Aufgabe dreimal vollständig wiederholt. Sie sind zufrieden, weil Ihnen wichtig ist, den Fortschritt zu sehen.		

Übung 2: Empathie – nicht Empathie

Lösungen: 1. NE; 2. E; 3. NE; 4. E; 5. E

In den Krankhäusern, in denen ich die Einführung der Wertschätzenden Kommunikation begleitet habe, wurden im interdisziplinären Team anhand von Praxisbeispielen Kommunikations-Strategien reflektiert, um günstige von ungünstigen zu unterscheiden und die günstigen Kommunikations-Strategien gezielt zu stärken. Ziel war stets, das Miteinander (Wir-Gefühl) über die unterschiedlichen Berufsgruppen hinweg zu stärken, darüber hinaus eine kooperative und gesundheitsförderliche Kommunikationshaltung zu üben

und für den Arbeitsalltag methodisch zu verankern.

4. Fazit

Die Wertschätzende Kommunikation dient der eigenen Persönlichkeitsentwicklung und der Beziehungsgestaltung. Damit ist sie in ihrer Bedeutung nicht auf das Berufsleben beschränkt. Im Grunde geht es darum, Beziehungen so zu gestalten, dass jeder davon profitiert.

Zum Abschluss habe ich zwei kleine Übungen für Sie zusammengestellt. In **Übung 1** geht es darum festzustellen, welche der Beispiele beobachtend und welche bewertend sind. In **Übung 2** geht es um die Unterscheidung von empathischen und nicht empathischen Äußerungen.

Weiterführende Literatur:

Brüggemeier, B. (2010): Wertschätzende Kommunikation im Business. Wer sich

öffnet, kommt weiter. Wie Sie die Gewaltfreie Kommunikation im Berufsalltag nutzen. Paderborn: Junfermann.

Über die Autorin:

Beate Brüggemeier ist Kommunikationsberaterin mit eigenem Unternehmen. Sie ist Expertin und Buchautorin auf dem Gebiet der Wertschätzenden Kommunikation. Ausgebildet wurde sie bei namhaften Psychologen, wie Marshall Rosenberg und Friedemann Schulz von Thun. Ihre Spezialgebiete sind Konzepte des wertschätzenden Miteinanders und Kommunikation für die freie Wirtschaft, Organisationen und Krankenhäuser, Schulen usw. Ihr Fachwissen gibt sie als Trainerin, Coach und bei Vorträgen weiter.

Die Autorin:



Beate Brüggemeier

Kommunikationsberaterin
info@beatebrueggemeier.de
www.beatebrueggemeier.de

Stichwörter:

- Wertschätzende Kommunikation
- Empathie
- Bedürfnisse

Im Interview

Wertschätzende Kommunikation in der Ergotherapie

Im Interview mit *praxis ergotherapie* berichtet Katrin Kistner von ihren Erfahrungen mit dem Konzept der Wertschätzenden Kommunikation in ihrem Berufsalltag als Ergotherapeutin.

praxis ergotherapie: Frau Kistner, Sie haben sich auf dem Gebiet der Wertschätzenden Kommunikation fortgebildet. Was waren für Sie wichtige Erkenntnisse?

Katrin Kistner: Für mich ist die Umsetzung der Empathie im Sinne der Wertschätzenden Kommunikation ein wesentlicher Schlüssel in meiner Arbeit gewesen. In meiner Ausbildung wurde der Begriff der Empathie immer wieder genutzt. Ich wusste jedoch nicht, was er genau bedeutet und wie eine konkrete Umsetzung möglich ist. Im Training bei Beate Brüggemeier lernte ich Empathie anzuwenden. Die klare Struktur der vier Schritte der Empathie hat mir hierbei geholfen.

Zum Beispiel sagte eine beunruhigte Mutter zu mir über ihren Sohn: „Tobias macht nie, was ich ihm sage“. Statt zu sagen „Ja, das merke ich in der Therapie auch“, konnte ich mit Empathie auf die Mutter eingehen und sagen „Sie sind besorgt, weil Ihnen wichtig ist, dass Regeln befolgt werden, weil Ihnen das auch ein Stück Struktur und Sicherheit im Alltag gibt?“. Nach kurzer Überlegung antwortete die Mutter: „Nein. Mir geht es



Katrin Kistner

Ergotherapeutin,
Bachelor of Health,
Hogeschool Zuyd,
Heerlen (NL)
katrinmeret@gmx.de

eher darum, dass ich ein gutes Verhältnis zu meinem Sohn habe und wir am Abend noch Zeit finden, eine Geschichte zu lesen anstatt die Zeit mit Streiten zu verbringen“. Diese Antwort gab mir einen ganz anderen Einblick. Mir wurde dadurch klar, wie sehr der Mutter an einer guten Verbindung zu ihrem Sohn gelegen ist.

Weiter erinnere ich mich an ein Mädchen, das aufgrund von Konzentrationsstörungen in die Therapie kam. Sie zeigte große Auffälligkeiten bei Arbeiten am Tisch, was durch die Lehrer und Eltern bestätigt wurde. In der Therapie äußerte sich das beispielsweise, indem sie während des Ausfüllens von Arbeitsblättern Fragen stellte, drei Mal ihren Stift spitzen wollte, aus dem Fenster schaute statt auf ihr Blatt vor sich oder auf die Toilette musste. Vor meiner Ausbildung in der Wertschätzenden Kommunikation hätte ich ihr Verhalten, auch vor den Eltern, mit einer bewertenden Sprache ausgedrückt. Zum Beispiel hätte ich generalisiert und gesagt: „Heute hat Ihre Tochter sich schon besser konzentriert, aber sie weicht der Therapie immer wieder aus, indem sie die ganze Zeit versucht, Fragen zu stellen und so ablenkt von der eigentlichen Aufgabe.“ Nach meiner Erfahrung

mit Wertschätzender Kommunikation konnte ich Bewertungen von den Beobachtungen trennen und sprach das Kind direkt an. Zum Beispiel: „Deine Mama hat mir erzählt, dass Du bei Deinen Hausaufgaben mehrfach weggehst oder aus dem Fenster schaut. Wie ist das für Dich, wenn Du Hausaufgaben machst?“

Hilfreich ist mir die Wertschätzende Kommunikation auch in Konfliktsituationen: „In den letzten fünf Minuten warst Du zweimal auf der Toilette. Wir hatten vereinbart, dass Du 10 Minuten am Stück am Tisch sitzt. Bist Du unruhig, weil Du gerade lieber rumtollen würdest?“ Die Antwort des Kindes war: „Ja, ich will lieber in die Turnhalle.“ Ich erwiderte: „Mir geht es jetzt darum, dass Absprachen, die wir gemeinsam getroffen haben, eingehalten werden. Bitte mach jetzt Dein Arbeitsblatt fertig. Danach toben wir. Passt das für Dich?“ Das ist natürlich nur ein Beispiel und kommt auf die verschiedensten Faktoren an. Mich hat selbst erstaunt, was es ausmacht, nicht mit Strenge vorzugehen oder Sanktionen, sondern zusammen mit dem Mädchen Strategien zu erarbeiten, die ihr gerecht wurden. Wir stellten dann auf ihren eigenen Wunsch eine Therapieuhr auf. So konnte sie selbst kontrollieren, wieviel Zeit vergangen war. Für sie war es hilfreich, eine visuelle Hilfe zu haben. Für mich hat es bedeutet, dass die Beziehungsgestaltung wertschätzender und respektvoller war und dadurch die Therapieziele schneller erreicht wurden.

praxis ergotherapie: Was war ein besonders wichtiger Erfolg für Sie?

Katrin Kistner: Die Wertschätzende Kommunikation hat mir vor allem bei der Zielsetzung zu Beginn der Behandlung geholfen. Meine Zielvereinbarungen basieren seitdem auf den Bedürfnissen der Klienten und entsprechenden Strategien. Mit Hilfe der Empathie habe ich gelernt, auf das Bedürfnis meiner Klienten einzugehen. Ein Beispiel: Mein Klient hatte das Ziel, sich unbedingt wieder alleine anzuziehen. Interessant war für mich, das Bedürfnis dahinter zu entdecken. So fragte ich: „Geht es Ihnen um Ihre Selbstständigkeit? Oder geht es Ihnen darum, autonom zu sein, sich anziehen zu können, wann Sie wollen, ohne auf andere Menschen angewiesen zu sein? Oder ist es Ihnen wichtig, Ihre Frau zu entlasten, wenn Sie daran denken, dass Ihre Frau Sie jeden Morgen anzieht und Ihnen beim Waschen hilft?“ Als ich erkannt habe, dass hinter Strategien Bedürfnisse liegen, war es einfacher für mich, die Strategien an die Bedürfnisse meiner Klienten anzupassen. Auch meinen Klienten wurde dadurch klarer, was ihnen wirklich wichtig ist. Sie waren dadurch motivierter in der Therapie.

praxis ergotherapie: Gab es auch Situationen, die Ihnen im Team geholfen haben?

Katrin Kistner: Ich habe schon in verschiedenen Teams gearbeitet und immer wieder Konfliktsituationen während der Teamsitzungen erlebt. Dabei ging es meist um Absprachen oder unterschwellige Konflikte, die nicht ausgesprochen wurden. So wurden zum Beispiel von der Teamleitung Arbeitsanweisungen bezüglich des Berichteschreibens angeordnet, die einige Teammitglieder nicht übernehmen wollten. Hier hat die Wertschätzende Kommunikation deeskalierend gewirkt. Im Team die einzelnen Stimmen empathisch zu hören, vor allem die Bedürfnisse herauszuhören anstatt der Strategien, hat mir geholfen, die einzelnen Einwände und Standpunkte besser zu verstehen. Mich selbst aufrichtig mitzuteilen und dabei meine Bedürfnisse auszudrücken, hat wesentlich dazu beigetragen, dass ich aus den Teamsitzungen nicht mit einem Gefühl der Hilflosigkeit hinausging, sondern authentisch, weil ich das ausgedrückt hatte, was in mir lebendig war und mir am Herzen lag.

Mich wertschätzend für meine Standpunkte einzusetzen, ohne andere zu übergehen, trägt zu einem respektvollen Miteinander bei. Zum Beispiel sagte eine Kollegin: „Das haben wir aber immer schon so gemacht – warum sollen wir es jetzt ändern?“ Mit Hilfe der Wertschätzenden Kommunikation fragte ich nach: „Wenn Du jetzt hörst, dass das Berichtschema geändert wird, fragst Du Dich, was der Nutzen davon ist?“ Die Kollegin bestätigte dies und die Leitung konnte nochmals genauer erklären, wozum es ihr bei den Änderungen ging. Daraufhin zeigte die Kollegin Verständnis für die Änderungen und übernahm sie. Normalerweise wäre die gestellte Frage zum Streit eskaliert, indem die Chefin beispielsweise gesagt hätte: „Weil ich das so sage, und ich möchte auch nicht darüber diskutieren.“

praxis ergotherapie: Was hat Sie bewegt, die Wertschätzende Kommunikation zu lernen?

Katrin Kistner: Ich dachte, ich sei empathisch, und trotzdem hatte ich das Gefühl, die Menschen nicht zu erreichen. Ich war immer nett zu den Menschen und konnte mich auch in ihre Lage teilweise hineinversetzen. Mir fehlte jedoch die Möglichkeit, dies in Worten auszudrücken, die die Menschen erreichen. Außerdem fühlte ich mich in Konfliktsituationen oft unsicher und wusste nicht, wie ich reagieren sollte, z.B. in Teams. Ein Vortrag beim DVE Kongress 2010 hat mich dann auf die Wertschätzende Kommunikation aufmerksam gemacht.