

## DER WEG ZUM ERFOLGREICHEN MITEINANDER

Wertschätzende Kommunikation – eine Sprache, die das Leben bereichert

„Sie sind unzuverlässig“ – diese Keule sitzt. Sicher, aber wie leicht kann dieser Angriff auch auf Widerstand und Unverständnis stoßen? Dabei möchte der Gesprächspartner sicher das Gegenteil erreichen: Eine Änderung bewirken und Verständnis zeigen. Miteinander kommunizieren ist nicht einfach, wenn vorschnell Urteile gefällt werden, ohne einer Sache auf den Grund zu gehen.

Hier ist ein bewusster, friedvoller Umgang mit der Sprache gefragt. Einen Weg dazu hat Gabriele Lindemann vorgestellt: Wertschätzende Kommunikation hilft, mit einer klaren Sprache Beziehungen zwischen Kollegen, Partnern und Freunden zu verbessern. Ziel ist es, durch gezielte Wahl der Sprache eine Haltung zu erreichen, die beide Gesprächspartner gleichwertig respektiert.

Fotos: Archiv



Die zertifizierte Kommunikations- und Managementtrainerin Gabriele Lindemann zeigte im Rahmen des Up-Dates „Wissenswertes vor fünf“ eindrücklich, wie das funktionieren

kann. In ihrem interaktiven Vortrag demonstriert sie das mit Hilfe der Rollen der Giraffe und des Wolfs: Der „Wolf“ agiert aggressiv, mit Urteilen behaftet und sein Gegenüber verletzend. Die „Giraffe“ hingegen handelt beharrlich, doch mit Respekt und Wertschätzung dem anderen gegenüber. In der „Giraffensprache“ formulierte Bitten haben größeren Erfolg. Denn Menschen tragen gern zum Wohl anderer bei, wenn ihre eigenen Anliegen auch gesehen werden.

Wie kann wertschätzende Kommunikation, die Verständnis und Zufriedenheit fördert, in der Arbeitswelt verwirklicht werden? Gabriele Lindemann schlägt dazu das vom Psychologen Marshall Rosenberg entwickelte Modell vor: Auf der Ich- und Du-Ebene gehen die Gesprächspartner in diesen Schritten aufeinander zu: **(1) Urteilsfreie Beobachtung, (2) Befindlichkeit, (3) Bedürfnis, (4) konkrete Bitte.**

An einem Beispiel sieht das so aus: „Heute ist Abgabetermin und die vereinbarten Zahlen liegen mir nicht vor. Das alarmiert mich, weil mir an Verlässlichkeit der Absprachen liegt und Verbindlichkeit gegenüber dem Kunden. Bitte sagen Sie mir, was Sie brauchen, um die Ergebnisse vorzulegen?“

Danach erfolgt ein möglicher Perspektivenwechsel zum Gegenüber: „Wenn Sie sagen, dass eine Störung im System aufge-

treten ist, sind Sie unruhig, weil Sie Effizienz im Arbeitsablauf brauchen? Möchten Sie jetzt darüber reden, wie wir mit der Kundenzusage umgehen und Störungen künftig ausschalten können?“

Durch Wechsel von aufrichtigem Mitteilen und einfühlsamem Zuhören können wirksame Vereinbarungen geschaffen werden, mit denen alle zufrieden sind.

Wer die Bedürfnisse des anderen kennt, ist schon sehr weit. Einfühlungsvermögen ist daher das Zauberwort für eine erfolgreiche Gesprächsführung. Denn Vieles kann schief laufen, wenn sich Mitarbeiter respektlos behandeln – auch zum Schaden des Unternehmens.

Der Weg neuer, erfolgversprechender Verhaltensweisen braucht etwas Geduld; doch ist er ein lohnendes Ziel. Denn wertschätzender Umgang kann ansteckend sein – probieren Sie es einfach aus. [AR]



Foto: Privat

**Kurzportrait Gabriele Lindemann:** Trainerin für Kommunikation und Führung, Business Coach Certified Trainer for Nonviolent Communication®/USA.

Zusammenarbeit mit Marshall Rosenberg in der Schweiz. Gründung von „Menschen und Ziele“, um die Bedeutung von Beziehungsqualität und Menschlichkeit in Unternehmen bewusst zu machen. Langjährige Erfahrung als Kundenberaterin und Teamleiterin in der Bankbranche.

**Arbeitsschwerpunkte:** Nachhaltige Kommunikation und Führung, Mitarbeiter- und Kundenloyalität, Teamentwicklung, Konfliktmanagement, Karriereplanung. Intensiv- und Aufbau trainings in „Wertschätzender Kommunikation“, Ausbildung „Empathische Kompetenz“.

[www.menschenundziele.de](http://www.menschenundziele.de)



Kontakt: [lindemann@menschenundziele.de](mailto:lindemann@menschenundziele.de)