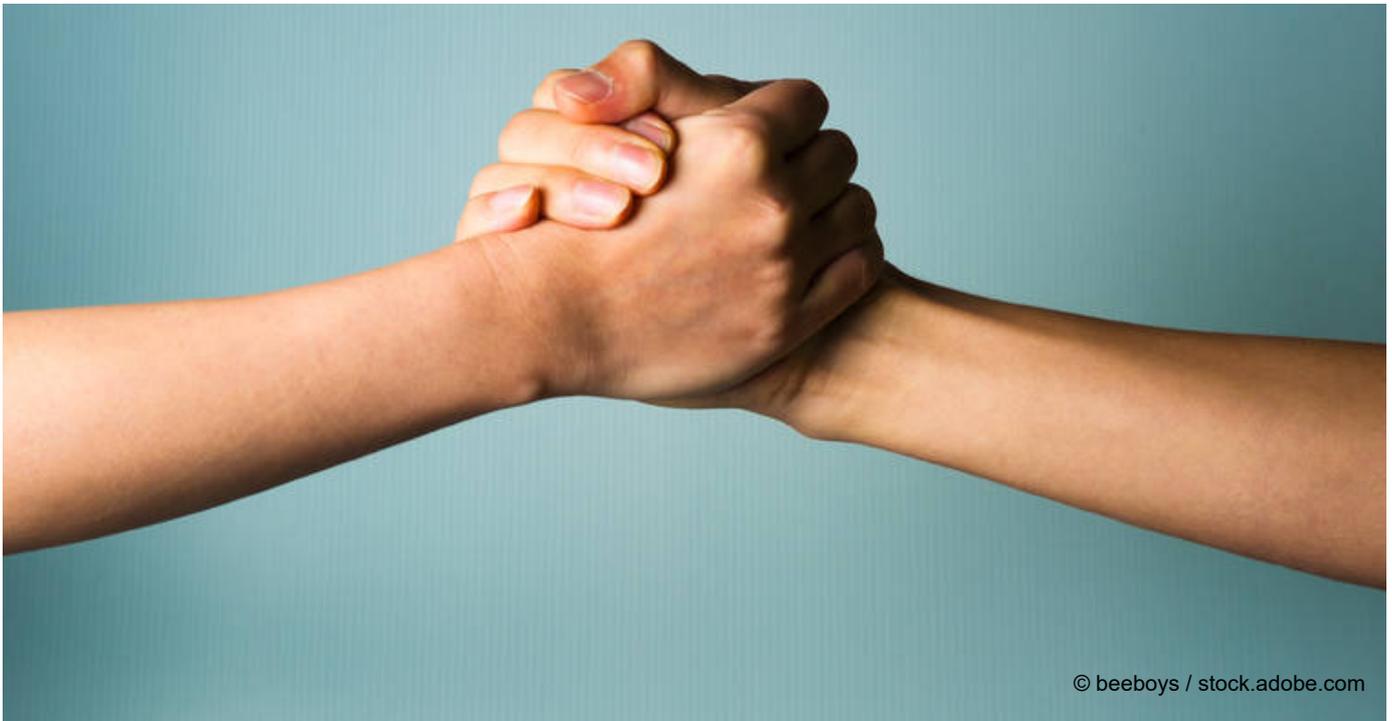


<< (/news-1722308.html) Zum Dossier: Psychologie im Alltag (/psychologie-im-alltag-2142209.html)
22.04.2020

Respekt als ein Zeichen der Wertschätzung

von Nina Konopinski-Klein

Fairness und Höflichkeit sowie eine wertschätzende Kommunikation werden von vielen erwünscht, aber leider nicht von jedem gelebt. Oft werden Apotheker im Berufsalltag mit Respektlosigkeit, Unachtsamkeit und Unfreundlichkeit konfrontiert. Sie können sich darüber aufregen und schimpfen oder aktiv dagegen einwirken, um damit eine freundliche und gleichberechtigte Umwelt auf Augenhöhe zu schaffen.



Fallbeschreibung

Apothekerin Frau Meier erlebte einen schlechten Start in den Tag. Ihr Verschlafen führte zu einer Reihe an Konsequenzen: Die Kinder kamen zu spät zur Schule, waren schlecht gelaunt und beschimpften sie laut als Rabenmutter. Dieses Verhalten schmerzte, denn als alleinstehende Mutter muss sie sich um alles kümmern, und ihre Bedürfnisse kommen dabei oft zu kurz.

Der ganz normale Alltag

Auf dem Weg zur Arbeit merkte sie, wie betroffen sie das Verhalten der Kinder machte. Dieses Gefühl brachte es mit sich, dass sie vieles aufmerksamer und sensibler betrachtete und registrierte: So rempelte sie in der U-Bahn ein junger Mann, der an ihr vorbeilief, wahrscheinlich unabsichtlich an und ging, ohne sich zu entschuldigen, einfach weiter. In derselben U-Bahn merkte sie, wie ein älterer Herr sich kaum auf den Beinen

halten konnte, aber dennoch keiner der anderen Fahrgäste ihm einen Sitzplatz anbot. Als sie sich noch schnell vor der Arbeit ein Joghurt holen wollte, drängte sich ein Kunde an ihr vorbei zur Kasse, ohne auf andere Kunden Rücksicht zu nehmen.

In der Offizin angekommen, hörte sie im Personalraum, wie eine Kollegin mit der Praktikantin schimpfte und sie als „Schmutzfink und Chaot“ bezeichnete. Am Verkaufstisch stehend merkte sie, wie eine andere Kollegin eine ältere Dame hinter ihrem Rücken als die „schrullige Oma“ bezeichnete und abfällig mit ihr sprach. Frau Meier dachte darüber nach, warum Menschen immer weniger respektvoll miteinander umgehen und was man dagegen machen könnte.

Was ist Respekt?

Den Begriff Respekt kann man auf zwei Sprachquellen zurückführen und damit zwei Aspekte des Verhaltens betrachten.

Bewertender Aspekt

„Respicere“ in lateinischer Sprache bedeutet berücksichtigen, beachten, zurückblicken – über den Einfluss des ersten Eindrucks beim Kennenlernen auf die nachfolgende Beziehung wurde bereits geschrieben (siehe auch: Kunden nicht in Schubladen stecken (<https://www.apotheke-und-marketing.de/kunden-nicht-in-schubladen-stecken-2516255.html>)). Jemandem Respekt zu erweisen, bedeutet in diesem Zusammenhang, ihm Aufmerksamkeit zu schenken und als gleichberechtigte Persönlichkeit mit Würde und Ernst zu behandeln, unabhängig von dem ersten Eindruck oder der Einstellung gegenüber der Person.

Kommunikationsbeispiele des bewertenden Aspektes

- „Auch wenn ich sehr gestresst bin, verdienen meine Mitarbeiter eine respektvolle Behandlung“ (Ausdruck der Höflichkeit und Achtung).
- „Ich respektiere unterschiedliche Ansichten und Meinungen meiner Mitarbeiter“ (Toleranz gegenüber anderen).
- „Aus Respekt vor älteren Mitarbeitern organisiere ich keinen Betriebsausflug zum Kletterpark“ (Vorsicht im Verhalten, um Kränkungen, Verletzungen und Belastungen zu meiden).

Anerkennender Aspekt

„Respect“ auf Französisch bedeutet die Einstellung zum Gegenüber als Autoritätsperson oder als positiv geschätzte Person. Sie beinhaltet eine zusagende Bewertung der Person in Form einer leistungsunabhängigen Wertschätzung, Aufmerksamkeit, Achtung und Anerkennung seiner Ressourcen. Dabei entstehen viele Stufen des Verhaltens, die diese Anerkennung ausdrücken: von Achtung, Missachtung oder Verachtung bis zu Bewunderung und Ehrfurcht.

Kommunikationsbeispiele des anerkennenden Aspektes

- „Meine Mitarbeiter müssen sich meinen Respekt verdienen“ (Missbrauch der Angst vor einer übergeordneten Person).
- „Ich habe Respekt vor der Leistung meiner Mitarbeiter“ (Anerkennung der Leistung anderer Personen).

- „Ich habe Respekt vor dem Apothekenleiter“ (Anerkennung der Autorität anderer Personen).

Der Weg zum Respekt

Verhaltensweisen, wie jemandem die Tür aufzuhalten und ihn vorzulassen, andere ausreden zu lassen und ihnen aufmerksam zuzuhören, Rücksicht auf Gebrechen älterer Personen wie Schwerhörigkeit, Konzentrations- und Gedächtnisprobleme oder andere körperliche Beschwerden zu nehmen, respektvoll formulierte Kritik an Mitarbeitern, Kollegen, Familienangehörigen und vielen anderen Kontaktpersonen gehören zum respektvollen Umgang miteinander.

Egoismus, Respektlosigkeit, Kränkungen und Missachtung der anderen belasten unsere Mitmenschen nicht nur, sondern können auf lange Sicht zu Depression oder Herz-Kreislauf-Erkrankungen der Betroffenen führen.

Respekt muss man sich verdienen

Respekt erwirbt man durch die eigene Autorität. Diese resultiert nicht aus dem durch Geburt erworbenen sozialen Stand oder aus der Ausstrahlung, die man auf andere ausübt.

Die Voraussetzung für Autorität kann mit Bildung, Funktion oder Sachkenntnissen erworben werden. Beispiele dafür sind: Amtsautorität (Polizisten, Richter), Personalautorität (Eltern, Lehrer), Sachautorität (Experten, Ärzte) und Auftragsautorität (Politiker, Arbeitgeber). Auch diese Autoritäten erfordern ein respektvolles Miteinander. Die Art, wie solche Autoritätspersonen mit anderen Personen umgehen, sollte aufrichtig und partnerschaftlich sein. Nur so ist ein selbstbestimmtes und vertrauensvolles Miteinander möglich.

Die oft geäußerten Aussagen, wie „Ich erwarte Respekt von meinen Mitarbeitern“, oder „Ich muss mir in meiner Umgebung Respekt verschaffen“ sind eine Einbahn-Gedankenschiene, denn Respekt entsteht als Reaktion auf eigenes Verhalten. Dies kann erreicht werden durch:

- Sensibilisierung auf Respektlosigkeit im täglichen Umgang miteinander (respektvolle Reaktionen auf respektvolles Verhalten)

„Ich glaube, die ältere Dame kann nichts dafür, dass sie schwerhörig ist. Wenn Sie sie nicht versteht, bedeutet das nicht, dass sie dumm ist, sondern dass sie Sie vielleicht akustisch nicht verstanden hat.“

„Auch, wenn die Kollegin vielleicht nicht sorgfältig genug arbeitet, bemüht sie sich, und wir sollten sie dabei unterstützen, statt über sie zu schimpfen.“

„Es würde mich persönlich sehr kränken, wenn jemand über mich solche Ausdrücke benutzt hätte.“

- Gelassene und freundliche Reaktion auf ein rücksichtsloses und egoistisches Verhalten in Gesprächen oder Verhandlungen

„Ich kann verstehen, dass Sie aufgebracht sind. Auch mich macht diese Situation nicht glücklich. Wollen wir das Gespräch morgen fortsetzen? Vielleicht haben wir dann bessere Ideen, wie wir das Problem lösen können.“

„Könnten Sie vielleicht dem älteren Herrn Ihren Sitzplatz anbieten? Ich befürchte, bei der nächsten Bremsung kann er sich nicht mehr richtig halten.“

- Aktives Eigenbeispiel im Verhalten wie Überzeugungskraft, Selbstbeherrschung oder Konfliktfähigkeit erzeugen Entgegenkommen und Respekt der anderen

„Ich bin auch sehr aufgebracht, finde aber, es nutzt nichts, sich anzuschreien. Versuchen wir, diese Situation gemeinsam zu lösen.“

„Das Verhalten der Kollegin ärgert mich seit Tagen. Ich werde sie in Ruhe darauf ansprechen.“

„Lassen Sie uns darüber diskutieren. Ich würde gerne genaueres zu Ihrer Meinung erfahren.“

- Kommt es jedoch zu einem verbalen Konflikt, der auf keine Weise gelöst werden kann, wie z.B. ein Wertekonflikt (z. B. religiöse Überzeugungen oder ähnliches), wechseln Sie höflich das Thema. Somit vermeiden Sie ausufernde Diskussionen, die die streitenden Parteien eher in ihren konträren Ansichten verstärken, als dass sie Einsicht bringen. Weitere helfende Maßnahmen sind Schweigen oder souveränes Verlassen der Konfliktstelle.
- Nicht jedes beobachtete Verhalten ist gegen Sie gerichtet. Wenn sich jemand an der Kasse vordrängt, kann die Eile auch einer Notsituation geschuldet sein, die Sie nicht kennen. Gleiches gilt, wenn Sie in Ihrem Redefluss unterbrochen werden. Reagieren Sie nicht sofort mit barschen Zurechtweisungen, sondern versuchen Sie, die Gründe des Verhaltens der anderen Person zu verstehen. Betrachten Sie sich selbst nicht als Mittelpunkt des Geschehens. Auch andere haben ihre Sorgen und Probleme.
- Regen Sie sich nicht sofort auf, wenn Sie respektloses Verhalten beobachten. Statt beleidigt oder empört zu reagieren („So was muss ich mir aber wirklich nicht gefallen lassen“), hilft eine Alternative: auf faire und freundliche Weise das Gegenüber ins Gespräch einbeziehen und nach den Gründen für sein Verhalten fragen oder eine neue Beziehungsebene durch Eröffnen eines neuen Themas schaffen. Ein ausgeprägt höfliches Verhalten ist manchmal mehr Wert und wirksamer als eine Zurechtweisung.

Respekt durch Verstehen der Anderen

Die heutige Gesellschaft ist nicht mehr wie früher weitgehend homogen, sondern besteht aus teilweise sehr unterschiedlichen Menschen. Fremde Religionen, unterschiedliches Aussehen, geringe Sprachkenntnisse oder eine andere soziale Schicht, aber auch unterschiedliche politische Ansichten führen zu Ängsten und Irritationen.

Die historischen Erfahrungen zeigen, dass Assimilation (d.h. vollständige Übernahme der Kultur der Gastgesellschaft und vollständiges Aufgeben der eigenen Kultur) fast unmöglich und teilweise nicht mehr erwünscht sind. Vielmehr bedeutet ein respektvolles Miteinander, die Andersartigkeit der Menschen zu akzeptieren und zu versuchen, sie kennenzulernen und zu verstehen. Dadurch wird künftigen Problemen vorgebeugt und eine Reziprozität („wie Du mir, so ich Dir“) vermieden.

Kommunikationsbeispiele

„Ich verstehe, dass Sie als Veganerin keine tierischen Produkte in Medikamenten möchten. Ich schaue gerne nach, ob wir dieses Arzneimittel in rein pflanzlicher Form haben.“

„Leider habe ich Ihr Anliegen nicht ganz verstanden. Ich glaube aber, meine Kollegin spricht Ihre Sprache. Ich hole sie gerne.“

„Ja, ich glaube Ihnen, dass in Ihrer Heimat so verfahren wird. In Deutschland hat eine Apothekerin die gleichen Rechte, Pflichten und Kompetenzen wie ein männlicher Apotheker.“

In vier Schritten vorgehen

Hilfreich sind die vier Schritte der Wertschätzenden Kommunikation nach Rosenberg. Sie zeigen, wie man respektvoll ohne zu klagen oder Vorwürfe anzusprechen, in Konfliktsituationen eigene Wünsche aussprechen kann.

Die vier Schritte der Wertschätzenden Kommunikation nach Rosenberg		
	Situation	Mögliche Formulierung
Beobachtung	Versuchen Sie, Situationen von der Bewertung zu trennen.	„Ich sehe, dass die Werbemittel noch nicht in die Schublade eingeräumt sind.“
	Betrachten Sie neutral.	
	Interpretieren und urteilen Sie nicht.	
Gefühl	Nehmen Sie Ihre Gefühle wahr.	„Es ärgert mich, denn wenn der nächste Kunde kommt, habe ich nichts zum Mitgeben.“
	Geben Sie anderen nicht die Schuld für Ihre Gefühle.	
	Benennen Sie Gefühle, die durch diese Situation ausgelöst wurden.	
Bedürfnis	Erkennen Sie Bedürfnisse, die hinter den Gefühlen stehen.	„Es ist mir ein Bedürfnis, zufriedene Kunden zu sehen /zu sehen, wenn Menschen sich über die kleinen Geschenke freuen.“
Bitte	Benennen Sie klare, konkret erfüllbare Handlungen.	„Können Sie bitte künftig vor Anfang des Betriebes und nach der Mittagspause die Bestände kontrollieren?“

Fazit

Mit einer respektvollen Kommunikation können viele Missverständnisse, Konflikte und Unachtsamkeiten vermieden werden. Achten Sie auf Ihre Ausdrucksweise. Urteilen und kritisieren Sie nicht voreilig. Schweigen und überlegen Sie, bevor Sie handeln. Nur so können Sie durch eine einfühlsame und klare Kommunikation zahlreiche Konflikte vermeiden.

Die Autorin

Nina Konopinski-Klein ist Coach und Trainerin für Ärzte, Apotheker und weitere Mitarbeiter im Gesundheitswesen sowie Buchautorin (CCT-Coaching Consulting Training).

