

TOPTENTIPPS für Führungskräfte im mittleren Management des Gesundheitswesens (WBL, Stationsleitung, Pflegedienstleitung): Thema „Empathie“.



- 1. Empathie ist Perspektivenübernahme:** „In den Mokassins eines anderen gehen.“
Um Ihre MitarbeiterInnen zu verstehen, ist es wichtig, dass Sie sich in die Rolle und Position eines anderen Menschen hinein versetzen können. Versuchen Sie, die Welt aus seiner Sicht zu sehen. Dann be-greifen Sie die Reaktionen Ihrer MitarbeiterInnen besser.
- 2. Loten Sie Ihre Grenzen neu aus:** „Empathiker“ sind Grenzgänger.
Mit „Empathiker“ bezeichne ich Menschen, die besonders emotional empathisch sind. Diese Menschen sind Grenzgänger. Sie können Ihren Fokus alternierend auf sich selbst als auch auf andere Personen, z.B. MitarbeiterInnen legen.
- 3. In der Nähe liegt die Distanz:** Bringen Sie beides in ein ausgewogenes Verhältnis.
Als Führungskraft sollten Sie ein gutes Verhältnis zwischen Nähe und Distanz zu Ihren MitarbeiterInnen einnehmen. Da Empathie aber eine gehörige Portion Nähe voraussetzt, liegt zugleich gerade darin die Chance – in einem souveränen Umgang mit Mitgefühl steckt die Kraft auch gleichzeitig die Distanz zu wahren.
- 4. Empathie – Fluch oder Segen:** Warum empathische Menschen oft auch unter Ihrer eigenen Empathie leiden.
So schätzenswert die Fähigkeit zur Empathie ist, so kann sie manchmal auch zum Leid werden. Dann nämlich, wenn Empathie in Mitleid umschlägt statt im Mitgefühl zu bleiben. Grenzen verwischen und lösen sich auf. Aber genau das ist auch ihre Stärke: Menschliche Wärme, Herzlichkeit, Verständnis und vieles mehr.
- 5. Sind Sie ein „harter Hund“?** Emotionen brauchen Raum.
Auch wenn es oft nicht immer angebracht ist, im Arbeitsleben auf „Schmusekurs“ zu sein, braucht es trotzdem auch genau den Ausgleich – Emotionen und das Nachempfinden derselben bei MitarbeiterInnen und einem Selbst. Denken Sie daran: Auch ein „harter Hund“ hat ein weiches Herz.
- 6. Empathie kann man auch lernen:** Indem Sie die Bedürfnisse Anderer erkennen.
Wenn Sie Empathie lernen wollen, dann lernen Sie zuerst sich selbst empathischer wahrzunehmen. In der Selbstempathie liegt sehr oft der Schlüssel für Empathie gegenüber anderen Menschen. Indem Sie Ihre eigenen Wünsche wahrnehmen, sind Sie offen für die Bedürfnisse Ihrer MitarbeiterInnen.
- 7. Sie wollen MitarbeiterInnen motivieren?** Denken Sie zuerst an sich selbst.
Motivation interessiert sich für die Motive dahinter. Wenn Sie Ihre MitarbeiterInnen motivieren wollen, sollten Sie sich zuerst einmal fragen, was Sie selbst motiviert. Also welche Motive Sie bewegen. Das wiederum setzt Selbstempathie und Achtsamkeit voraus. Lernen Sie über Ihre Gefühle zu sprechen und diese zu verbalisieren.



8. **Einfühlsamkeit ist nur Gefühlsduselei: Vorsicht!**
Emotionen verengen allzu oft den Blickwinkel, sie verhindern, dass wir uns selbst umfassend wahrnehmen. Somit beschränkt es unsere Handlungsspektrum. Um wieder handlungsfähig zu werden, lohnt es anderen Menschen gegenüber einfühlsam zu sein. Erst wenn wir verstehen, warum MitarbeiterInnen so reagieren, gelingt es Ihnen besser Handlungsalternativen zu finden.

9. **Empathische Menschen gelingt gutes Zuhören:** Sie lösen Konflikte eher.
Konfliktsituationen verengen ebenso den Blick und polarisieren. Richten Sie Ihre Wahrnehmung auf das Zuhören. Hören Sie genau hin, nicht nur was und wie Ihr Mitarbeiter etwas sagt. Sondern was seine Körpersprache ausdrückt. Non-verbale Kommunikation ist unwillkürlich gesteuert. Wahrhaftiger als das gesprochene Wort.

10. **Lieber empathisch statt sympathisch:** Oder beides.
Beide Begriffe haben ähnliche Wurzeln im Altgriechischen. Sympathie begünstigt das Auftreten von Empathie, da man mit Menschen mitfühlt, die einem sympathisch sind. Empathie kann aber Sympathie beeinflussen, wenn sie das Handeln eines anderen Menschen nachvollziehen können und damit eine positive Grundeinstellung zum anderen aufbauen. Beides ist wichtig in der Mitarbeiterführung: Empathie bedeutet Verständnis, Sympathie Zuneigung.