

>> Empathisch zuhören – ein Ausdruck emotionaler Intelligenz

Was Empathie ausmacht und worüber Sie stolpern können

Hat Ihnen auch schon jemand so gut zugehört, dass Sie sich nach dem Gespräch erleichtert und zuversichtlich fühlten? Und kennen Sie das frustrierende Gefühl, wenn der Andere nicht versteht, um was es Ihnen geht? Was macht die Kunst des empathischen, einfühlsamen Zuhörens aus? Und wo liegen Stolpersteine beim Zuhören?

Egal, ob in der Familie, unter Freunden oder im Berufsalltag: Menschen sehnen sich danach, mit ihrem eigenen Erleben gehört und ernst genommen zu werden. Zu wissen, dass wir verstanden werden, hat eine stark entspannende Wirkung auf Körper und Geist.

Empathie ist Surfen auf der Energie-Welle des Gegenübers

In der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) verstehen wir unter Empathie die Fähigkeit, die innere Gefühlswelt des Gegenübers zu erfassen, ohne selbst diese Gefühle zu übernehmen. Für den geistigen Vater der GFK, Marshall B. Rosenberg, ist Empathie die Fähigkeit, mit dem Surfbrett auf der Energie-Welle des Gegenübers zu reiten und sich die Welt aus dessen Perspektive anzusehen. Ziel ist es, voll und ganz präsent zu sein mit dem, was im Erzählenden lebendig ist. Dabei wird zu erfassen versucht, wie es dem Gegenüber in seiner aktuellen Lebenssituation geht und was seine Gefühle und Bedürfnisse sind.

Sympathisch Zuhören heisst mitleiden – Empathisch Zuhören heisst einfühlen

Das ist jedoch leichter gesagt als getan. Es braucht nicht viel, um mit dem Surfbrett von der Energie-Welle des Gegenübers zu fallen. Wenn beispielsweise ein eigenes Erlebnis beim Zuhören in den Vordergrund rückt, übernehmen wir entweder «sympathisch» Freud und Leid des Andern oder wir lassen uns durch eigene Erfahrungen ablenken. Auf was Sie beim empathischen Surfen achten sollten und welche «Wellenbrecher» Ihr Surfbrett zum Kentern bringt, zeigt folgendes Beispiel eindrücklich auf:

«Das gibt es doch gar nicht! Ich reisse mir seit Tagen ein Bein aus, und nun springt der Kunde einfach ab!» Daniel kann nicht fassen, was im E-Mail des Kunden steht und verschafft sich laut-hals Luft. Versetzen Sie sich in Daniels Lage und lassen Sie folgende Bemerkungen seines Bürokollegen auf sich wirken:

1. «Das gibt es doch gar nicht! Der Kunde hat dich für eine Konkurrenz-offerte missbraucht!»
2. «Reg dich nicht auf ... Das darfst du nicht persönlich nehmen!»
3. «Das ist mir letzthin auch passiert. Zuerst liess der Kunde sich ganze Konzepte erstellen und dann ist er abgesprungen.»

Haben Sie den Eindruck, Daniel fühlt sich mit einer dieser Aussagen verstanden? Hat der Kollege wirklich erfasst, wie es Daniel jetzt zumute ist? Nehmen wir die drei Aussagen genauer unter die Lupe:

Bei der ersten Aussage *solidarisiert* sich der Kollege mit Daniel. Anstatt zu entdecken, wie es ihm geht, verstärkt er das Feindbild «Kunde geht zur Konkurrenz» und damit Daniels Wut.



Empathie ist wie Surfen auf einer Welle.

Werden Gefühle verneint, verstärken sie sich

Bei der zweiten Aussage *spricht* der Kollege Daniel *die Gefühle ab*. Was tröstend gemeint ist, hat eine gegenteilige Wirkung. Denn Daniel regt sich auf und er nimmt es persönlich, weil er so viel Zeit in die Akquise gesteckt hat. Die Wahrscheinlichkeit, dass er sich jetzt zu rechtfertigen beginnt, ist gross.

Bei der dritten Antwort *surft* der Kollege plötzlich *auf der eigenen Welle*. Die Aufmerksamkeit ist nun nicht mehr bei Daniel. Das kann bei Daniel ein Gefühl von Einsamkeit hinterlassen, weil dies mit «Gehört werden» nichts zu tun hat.

Wie aber sieht eine empathische Reaktion in diesem Falle aus? Um auf Daniels Emotions-Welle zu reiten ist es wichtig herauszufinden, wie es Daniel geht und welche seiner Bedürfnisse gerade jetzt zu kurz kommen.

Entsprechend könnte sich der Bürokollege wie folgt äussern:

«Ist das der Kunde, für den du vorgestern Abend noch diverse Anpassungen in der Offerte gemacht hast?» «Ja, ich habe mich so bemüht, all seine Wünsche zu berücksichtigen und ich bin davon ausgegangen, dass ich den Auftrag auf sicher habe» konkretisiert Daniel sein Erleben. «Das hört sich für mich an, als seist du überrascht über die Absage. Geht es dir da um Vertrauen und Offenheit in der Zusammenarbeit?» will der Bürokollege wissen. «Ja, natürlich! Ich wüsste nur zu gern, weshalb er jetzt abspringt» meint Daniel weiter. «Also brauchst du Klarheit diesbezüglich?» fasst der Kollege zusammen. «Ja! Ich werde ihn jetzt gleich anrufen und fragen, was zum Sinneswandel geführt hat.» Durch das einfühlsame Zuhören des Bürokollegen findet Daniel von alleine in seine Handlungsenergie zurück.

TIPP: Diese Art der einfühlsamen Gesprächsführung ist lernbar. Stärken Sie Ihre emotionale Intelligenz und lernen Sie in unseren Seminaren die Kunst des empathischen Wellenreitens.

Vera Heim

aus dem TCCO-MAGAZIN No. 10, 08/2014

Haben Sie Lust auf mehr Lesestoff rund um das Thema Gewaltfreie Kommunikation?

Dann senden Sie uns ein E-Mail mit dem Namen „Bestellung >>auf-gespürt“ und Ihrer Post- und E-Mail-Adresse an office@tcco.ch. Sie erhalten dann kostenlos und 2 Mal/Jahr das Magazin per Post und/oder per E-Mail zugestellt.