

Empathie – die Welt aus den Augen des Anderen sehen

Einfühlungsvermögen ist eine elementare menschliche Eigenschaft – aber nicht bei jedem ist diese Fähigkeit gleichermaßen ausgeprägt. Psychologen, Pädagogen und Soziologen befassen sich mit dem Thema, es gibt zahlreiche Abhandlungen darüber. Viele Personalchefs sehen Empathie heute als wichtigen „soft skill“. Ihnen geht es darum, dass ihre Mitarbeiter Denken und Handeln von Kollegen, Kunden und Lieferanten verstehen und Interessen abwägen können.

Warum Empathie so wichtig ist

Empathie gehört zu einer effektiven Kommunikation wie das Mehl ins Brot. Denn je mehr Einfühlungsvermögen wir haben, desto weniger Missverständnisse gibt es, umso seltener eskalieren Konflikte und desto schneller lassen sich gewünschte Kommunikationsziele verwirklichen.

„Wenn es ein Geheimnis des Erfolgs gibt, so ist es das, den Standpunkt des anderen zu verstehen und die Dinge mit seinen Augen zu sehen.“

— *Henry Ford, Autopionier*

Gerade beim Verkaufen und Beraten hat empathische Kommunikation eine immense Bedeutung. Und Henry Ford hat damit bis heute Recht behalten.

- ❏ **Fakt ist:** Ihre empathischen Fähigkeiten wirken sich auf Ihren Gesprächserfolg aus. Darum sollten Sie nicht nur generell Ihre empathischen Fähigkeiten schulen, sondern auch einige für die Gesprächsführung wichtige Prinzipien beachten, so Experten.

Zeit geben & genau hinhören

Erstens: Geben Sie einem wichtigen Gespräch Zeit!

Unter Zeitdruck kann keine angenehme Gesprächssituation entstehen. Auch ständiges Telefonklingeln oder ständige Störungen sollten Sie verhindern.

Zweitens: Hören Sie ganz genau hin!

Jede Aussage birgt unterschiedliche Mitteilungen. Nehmen Sie zum Beispiel den Satz: „**Wir haben keinen Zucker mehr.**“

- **Sachinhalt:** „Die Zuckerdose ist leer.“
- **Beziehungsm Mitteilung:** „Wieso ist der Zucker überhaupt ausgegangen. Wer war da unaufmerksam?“
- **Erwartung:** „Kauf bitte heute neuen Zucker.“

Hören Sie also ganz genau auf die leisen Zwischentöne...

Echtes Interesse zeigen & nachfragen

Drittens: Signalisieren Sie echtes Interesse!

Während Sie ein Gespräch führen, müssen Sie ganz bei der Sache sein. Lassen Sie sich nicht ablenken, spielen Sie nicht mit Ihrem Handy oder dem Notebook. Sehen Sie Ihren Gesprächspartner an, wenn Sie mit ihm sprechen. Nehmen Sie eine ihm zugewandte Körperhaltung ein.

Viertens: Fragen Sie nach!

Mit geschicktem Nach-Fragen zeigen Sie Ihr großes Interesse. Lassen Sie aber nicht den Eindruck entstehen, Sie seien allzu neugierig. Wenn Sie einen eher verschlossenen Gesprächspartner zum Sprechen bringen möchten, dann verwenden Sie am besten offene Fragen, die er weder mit „Ja.“ noch mit „Nein.“ beantworten kann.

Ausreden lassen & Verständnis sichern

Fünftens: Unterbrechen Sie Ihren Gesprächspartner nicht!

Nichts ist unhöflicher, als einem Gesprächspartner ständig ins Wort zu fallen. Lassen Sie den anderen ausreden, hören Sie genau zu. Ein gutes Gespräch besteht nicht aus 90% Wortanteil Ihrerseits!

Sechstens: Stellen Sie Verständnisfragen!

Stellen Sie sicher, dass Sie alles verstanden haben, was Ihnen Ihr Gegenüber mitteilen will – und zwar auf allen dargestellten Ebenen.

Kontaktwörter & aktives Wiederholen

Siebtens: Setzen Sie Kontaktwörter ein!

Kurze Einwürfe wie „**Interessant.**“, „**Ja.**“, „**Erzählen Sie doch weiter.**“, „**Verstehe.**“ etc. signalisieren Ihrem Gesprächspartner Wertschätzung und Nähe. Sie zeigen, dass Sie Interesse haben und ihn verstehen.

Achtens: Wiederholen Sie wichtige Aussagen Ihres Gesprächspartners!

Zum aktiven Zuhören gehört auch, dass Sie sich vergewissern, ob Sie Ihren Gesprächspartner auch richtig verstanden haben. Das zeigen Sie am besten dadurch, dass Sie wichtige Aussagen kurz zusammenfassen bzw. wiederholen.

Neuntens: Emotionales Spiegeln

Machen Sie Ihrem Gesprächspartner deutlich, wie Sie ihn erleben und was er ausstrahlt. Stellen Sie sich mit ihm auf eine Stufe. In manchen Situationen ist es auch sinnvoll, zu spiegeln. Zeigen Sie Verständnis für die Situation des anderen.



Probieren Sie's doch einfach mal aus – Sie werden den Erfolg sehen!

Die 9 Prinzipien empathischer Gesprächsführung im Überblick

01

Geben Sie einem wichtigen Gespräch Zeit

02

Hören Sie ganz genau hin

03

Signalisieren Sie echtes Interesse

04

Fragen Sie nach

05

Unterbrechen Sie Ihren Gesprächspartner nicht

06

Stellen Sie Verständnisfragen

07

Setzen Sie Kontaktwörter ein

08

Wiederholen Sie wichtige Aussagen

09

Emotionales Spiegeln

Was Empathie in der Kommunikation bewirkt

Dass sie Verständnis für Eitelkeiten, persönliche Steckenpferde und bestimmte Verhaltensweisen aufbringen. Es geht darum, die Welt des anderen mit „dessen Augen sehen“ zu können.



Weniger Missverständnisse

Je mehr Einfühlungsvermögen wir haben, desto weniger Missverständnisse gibt es.



Seltener eskalierende Konflikte

Empathie hilft, Konflikte frühzeitig zu erkennen und zu deeskalieren.



Kommunikationsziele schneller erreichen

Desto schneller lassen sich gewünschte Kommunikationsziele verwirklichen.

Weiterführende Literatur & Fazit

Empathie gehört zu einer effektiven Kommunikation wie das Mehl ins Brot. Gerade beim Verkaufen und Beraten hat empathische Kommunikation eine immense Bedeutung. Ihre empathischen Fähigkeiten wirken sich auf Ihren Gesprächserfolg aus – schulen Sie sie kontinuierlich.

Buchtipp 1

Arthur P. Ciaramicoli, Katherine Ketcham:
Der Empathie-Faktor

Buchtipp 2

Daniel Goleman, Friedrich Gries:
EQ2, Der Erfolgsquotient

„Wenn es ein Geheimnis des Erfolgs gibt, so ist es das, den Standpunkt des anderen zu verstehen und die Dinge mit seinen Augen zu sehen.“ — *Henry Ford*