

## Mehr Gesprächserfolg durch Empathie: 9 Kurz-Tipps

*Ihre empathischen Fähigkeiten wirken sich in jedem Gespräch auf Ihren Gesprächserfolg aus. Erhöhen Sie diesen, indem Sie sich die folgenden 9 Kurz-Tipps für empathische Gesprächsführung zu Eigen machen.*

### Empathie ist eine Schlüsselkompetenz

Geschäftsbeziehungen ebenso wie private Beziehungen gelingen besser, wenn wir uns in die Sichtweise einer anderen Person hineinversetzen können. Diese Fähigkeit der Empathie ist die Voraussetzung für Menschenkenntnis und deshalb im Anforderungsprofil für Führungspositionen eine entscheidende Facette. Sie ist in jedem Gespräch ausschlaggebend für Ihren Erfolg.

### 9 Kurz-Tipps, wie Sie empathische Gespräche führen

#### 1. Nehmen Sie sich Zeit

Wenn Sie oder Ihr Gesprächspartner nicht genügend Zeit haben, verschieben Sie das Gespräch. Und sorgen Sie immer dafür, dass niemand von außen ein Gespräch unterbricht.

#### 2. Hören Sie mit 4 Ohren

Jede Aussage in jedem Gespräch beinhaltet vier Mitteilungsarten. Der eine Satz „*Es ist kein Kaffee mehr in der Kanne*“ drückt vier Mitteilungen aus:

- ✗ Sachinhalt: „*Die Kanne ist leer.*“
- ✗ Beziehungsmittelung: Wir teilen mit, was wir von dem anderen halten. „*Wieso hast du das nicht bemerkt? Du bist unaufmerksam.*“
- ✗ Appell: Wir teilen mit, was wir von dem anderen erwarten. Im Beispiel: „*Koch neuen Kaffee.*“
- ✗ Selbstoffenbarung: Wir teilen unsere Meinung, Einstellung, Emotion mit: „*Ich bin unzufrieden und möchte noch Kaffee haben.*“

Öffnen Sie also Ihre Ohren für alle vier Mitteilungen, die jede Äußerung beinhaltet.

#### 3. Zeigen Sie Aufmerksamkeit

Konzentrieren Sie sich nur auf Ihren Gesprächspartner. Halten Sie Blickkontakt, und nehmen Sie eine dem anderen zugewandte Körperhaltung ein.

#### 4. Signalisieren Sie Interesse durch Fragen

Ihr Gesprächspartner bekommt so die Möglichkeit, alle Gedanken zu äußern und sich alles von der Seele zu reden. Erwecken Sie jedoch nicht den Eindruck einer ausforschenden Befragung.

#### 5. Unterbrechen Sie nicht

Dies gilt für das gesamte Gespräch, ist jedoch besonders wichtig zu Beginn. Lassen Sie zunächst Ihr Gegenüber das Gesprächstempo vorgeben, selbst wenn es lange dauert. Sie erfahren viel über die Probleme und Sichtweisen des anderen, während er sich Ihres Interesses erfreut. Umso leichter können Sie später das Gespräch Ihren Zielen entsprechend strukturieren.

#### 6. Stellen Sie Verständnisfragen

Wenn Sie etwas nicht verstehen, fragen Sie sofort nach. Dabei ist es wichtig, dass Sie alle vier Arten (siehe 1.) der Mitteilung richtig verstehen.

#### 7. Schaffen Sie Nähe durch Kontaktaussagen

Durch Einwüfe wie „Ja“, „Hm“, „Interessant“ oder „Erzählen Sie weiter“ zeigen Sie Ihre Anteilnahme mehr, als wenn Sie sie durch lange Sätze oder gar eigene, ähnliche Erfahrungen ausführen würden. Der Einwurf „Ja“ vermittelt zudem Wertschätzung, wobei Sie den Standpunkt nicht teilen müssen.

#### 8. Hören Sie aktiv zu

Vergewissern Sie sich immer wieder, dass Sie Ihr Gegenüber richtig verstanden haben: Wiederholen Sie mit Ihren Worten, was bei Ihnen angekommen ist.

#### 9. Stellen Sie emotionale Übereinstimmung her

Machen Sie Ihrem Gesprächspartner seine Gefühle bewusst, so wie Sie sie erlebt haben. Derart vermittelte emotionale Übereinstimmung erzeugt ein positives Gesamtgefühl von dem Ge-

*Empathie ist die „Bereitschaft und die Fähigkeit, sich in die Einstellung anderer Menschen einzufühlen“ (Duden). Empathie verlangt Denken und Fühlen und ist also umfassender als Mitgefühl (Sympathie): Es geht darum, die Gedanken und Gefühle einer anderen Person zu erkennen und zu verstehen, was diesen zugrunde liegt. Dabei ist es notwendig, ein Gleichgewicht von Nähe und Distanz zu wahren. Wenn Sie selbst von starken Gefühlen bewegt sind, laufen Sie Gefahr, diese Gefühle auf die andere Person zu übertragen. Nur ausgeglichen und gelassen können Sie sich auf eine andere Person einstellen und sich in sie einfühlen.*

spräch. Selbst in emotionsgeladenen Auseinandersetzungen beruhigen sich die Gemüter rasch, wenn den Beteiligten auf diese Weise Verständnis entgegengebracht wird.

### Machen Sie sich die empathische Gesprächsführung schrittweise zu Eigen

Können Sie sich diese neun Kurz-Tipps merken und ab morgen in jedem Gespräch anwenden? – Wohl kaum. Gewöhnen Sie sich schrittweise an diese erfolgserprobte Gesprächsführung: Nehmen Sie sich für die kommende Woche die ersten drei Tipps vor. Merken Sie sich als Schlüsselworte: Zeit, vier Ohren, Aufmerksamkeit. Selbst wenn Sie einen oder zwei dieser Tipps bereits anwenden, nehmen Sie sich nicht mehr für die erste Woche vor. Beobachten Sie in dieser Woche Ihre Gesprächsführung hinsichtlich dieser drei Gesprächstechniken, und gewöhnen Sie sich daran, sie zu berücksichtigen. Nehmen Sie sich für die folgende Woche die nächsten drei Tipps vor, für die dritte Woche die letzten drei. Sie werden Tag für Tag und Woche für Woche feststellen, wie sich Ihre Gespräche verändern und wie Sie davon profitieren.

**Ihr erster Schritt:** Schreiben Sie sich jetzt die drei Schlüsselworte für die drei Wochen auf je einen Notizzettel. Legen Sie ihn an die entsprechenden Stellen in Ihrem Wochenplan, oder kleben Sie den ersten Zettel gleich an Ihren Bildschirm, so dass Sie die drei Schlüsselworte und Ihr Vorhaben täglich im Blick haben. ✨