

## **Empathisches Zuhören**

Möchtest du wissen wie es dir gelingt, eine tiefere Verbundenheit zu deinen Gesprächspartnern herzustellen? Oder wüsstest du gern, wie es dazu kommt, dass wir in Gesprächen nicht mehr zuhören? Wie wäre es, wenn du wirklich „präsent“ sein könntest, wenn ein Freund gerade schlecht drauf ist? Hier ein paar Tipps, wie du deine Fähigkeiten in diesem Bereich erweitern kannst.

### **Was ist empathisches Zuhören?**

Empathisches Zuhören ist eine Kombination von kommunikativen Fähigkeiten und Achtsamkeit. Sie hilft dir, wenn du in eine echte und tiefe Verbindung zu deinem Gesprächspartner kommen möchtest. Du kannst diese Technik anwenden, wenn du den Erfolg eines Mitmenschen würdigen willst aber auch, wenn du jemanden darin unterstützen möchtest herauszufinden, was ihn oder sie beunruhigt. Das Ergebnis ist dann häufig ein Gefühl tiefer Verbindung, Erleichterung und Freude.

Warst du schon einmal so richtig begeistert von einer Sache und enttäuscht von der Reaktion, die du auf deine Freude bekommen hast?

Zum Beispiel wenn du sagst: *“Stell dir vor, mein Konto ist endlich nicht mehr im Minus“*. Da könnte ein Freund gedankenlos antworten: *„Na, das hält doch sowieso nicht lange an“*. Oder er könnte - in einem misslingenden Versuch sich mitzufreuen - das Thema auf sich selbst umlenken und dir antworten: *„Herzlichen Glückwunsch - das habe ich vor zwei Jahren schon geschafft“*.

Wenn wir den Sprechenden jedoch empathisch in den Blick nehmen, wird die Freude länger halten. Wenn ein Freund zum Beispiel antwortet: *„Wow, das ist bestimmt eine große Erleichterung für dich“*, fühlst du dich ermutigt weiterzusprechen. *„Ja und wie, manchmal habe ich gedacht, dass ich in den Schulden ertrinke“*. Ein empathischer Zuhörer bleibt mit seiner Aufmerksamkeit so lange wie möglich bei dir. Bis er nämlich den Eindruck hat, dass es „gut“ oder „rund“ ist. *„Hört sich an, als wenn du manchmal richtig verzweifelt warst und dir einen Neustart gewünscht hättest“*. Und du könntest antworten: *„Genau, ich muss sparen anstatt immer am Limit zu leben“*. Der Zuhörer könnte dann entgegenen: *„Ich vermute, was du dir wirklich wünschst, ist finanzielle Sicherheit“*.  
*„Ganz genau!“*.

Merkst du den Unterschied? Wenn du mit deiner Aufmerksamkeit bei deinem Gesprächspartner bleibst, macht ihr beide eine tiefere und bedeutsamere Erfahrung. Es ist, als würdet ihr eine Entdeckungsreise machen. Und zwar gemeinsam und einvernehmlich.

### **Wie kannst du empathischer zuhören?**

Zunächst einmal geht es darum, die Aufmerksamkeit auf die „Qualität“, die „Beschaffenheit“ eures Gespräches zu richten. Eine von ganzem Herzen eingebrachte Akzeptanz und Achtsamkeit helfen deinem Gesprächspartner, klar auszudrücken was er sagen möchte.

Achte dabei zuerst auf Bedürfnisse, die beim anderen nicht erfüllt sind. Erst danach nennst du deine eigenen unerfüllten Bedürfnisse. Anschließend könnt ihr gemeinsam eine Strategie für eine Lösung entwickeln.

- Beginne mit der Absicht, dich mit deinem Gesprächspartner zu verbinden. Achte darauf, dabei nicht in die „Alles-richtig-Machen-Falle“ zu geraten. Es geht nicht darum, besonders schlau zu sein. Es ist deine Absicht, die zählt. Manchmal ist es sogar genau richtig, in Stille ganz für den anderen da zu sein.
- Um seine nicht ausgedrückten Bedürfnisse zu hören frage dich, was der andere fühlt und braucht.

In den Sprechpausen hilf ihm, seine Gefühle und Bedürfnisse (manchmal nur die Bedürfnisse) wahrzunehmen und zu benennen. Dabei helfen kleine Sätze wie:

1. *Hört sich an als ob du dir ... wünschst*
2. *Wolltest du ...?*
3. *Hoffst du dass... ?*

Das ist als würdest du eine Zwiebel schälen. Du musst damit rechnen, dass sich Gefühle, Wünsche und das Thema selbst von Schicht zu Schicht verändern. Lass dich dabei nicht von einem „Nein“ aus der Ruhe bringen. Nutze die Information einfach, um deine nächste Vermutung noch feiner abzustimmen.

Wenn du steckenbleibst, versuche zusammenzufassen, was du bis dahin gehört hast: *„Darf ich dir sagen, was ich bis hierher verstanden habe?“*. Oder du könntest sagen: *„Ich komme gerade nicht weiter, es würde mir wirklich helfen besser zuzuhören, wenn ich mehr darüber erfahren könnte, was du dir wünschst. Kannst du mir da helfen?“*.

Wenn du müde wirst oder keine Zeit mehr hast, bitte darum, zu einem anderen Zeitpunkt weiterzuarbeiten, indem du ehrlich deine Gefühle und Bedürfnisse benennst. Du könntest z. B. sagen: *„Ich bin gerade ziemlich frustriert und hin und hergerissen. Ich würde dir wirklich gern zuhören und gleichzeitig muss ich immer daran denken, dass ich gleich noch einen Termin habe. Ich würde gern weitermachen, wenn ich dir meine ganze Aufmerksamkeit schenken kann, denn du bist mir wichtig. Wie wäre es für dich jetzt aufzuhören und heute Abend weiterzumachen?“*

### **Hier kommt ein Gesprächsbeispiel:**

*„Es sieht so aus als würde sich kein Mensch dafür interessieren, was heute in der Welt passiert“.*  
*„Bist du mutlos?“ – „Ja, ich hasse all diese Verschwendung und Zerstörung“. – „Wünschst du dir eine sicherere Welt?“ – „Ja, ich wünsche mir, dass die Menschen das Leben wertschätzen und nicht das Geld“. – „Hört sich an, als wünschtest du dir, dass die Leute aufwachen und andere Prioritäten setzen, bevor es zu spät ist“. – „Ganz genau“. – „Möchtest du hören, wie ich mit dem Thema umgehe?“*

### **Und hier noch zwei Vorschläge:**

#### **Nimm die Dinge nicht persönlich**

Das Ungünstigste was wir als Zuhörer tun können ist es, Kritik persönlich zu nehmen. Das passiert uns allen. Das große Geheimnis des erfolgreichen Zuhörens besteht darin zu wissen, dass Menschen, wenn sie sich beklagen, einfach keine andere Möglichkeit kennen, ihre Gefühle und Bedürfnisse auszudrücken.

Anstatt *„Du kriegst das einfach nicht hin“* könnten wir besser sagen: *„Ich bin total entnervt. Ich wünschte ich könnte die Dinge so erklären, dass du sie gleich beim ersten Mal richtig umsetzt“*. Wenn du also eine solche „Du-Aussage“ hörst, versuche es doch mal so: *„Bist du frustriert, wolltest du das anders gemacht haben?“*

Wenn du hörst: *„Du hörst mir nie zu“* könntest du anstatt auf den Vorwurf zu reagieren („Natürlich, ich höre dir immer zu“) fragen: *„Brauchst du gerade meine volle Aufmerksamkeit?“* Der Sprecher könnte nämlich gemeint haben: *„ich bin frustriert, ich hätte jetzt wirklich gern deine ganze Konzentration für dieses Thema. Könntest du den Anrufbeantworter anschalten, solange wir miteinander sprechen?“*

Also nochmal: um mit Kritik umgehen zu können, höre auf die unausgesprochenen Bedürfnisse deines Gegenübers. Wenn du hören kannst, was die andere Person braucht, läufst du weniger Gefahr dich zu verteidigen und bist mehr in der Lage zuzuhören.

#### **Stell dich nicht selbst in den Mittelpunkt**

Wenn wir – vielleicht auch ohne das explizit zu benennen – damit einverstanden sind, jemandem zuzuhören, ist das eine ernste Angelegenheit. Jemand schenkt uns sein Vertrauen und wir gelangen damit in den Bereich seiner Verletzlichkeit. Häufig passiert es uns aber, dass wir mitten im Zuhören dem unwiderstehlichen Versuch erliegen, den anderen zu unterbrechen. Damit lenken wir die Aufmerksamkeit des Sprechers auf uns. In dem Moment sind wir überzeugt, dass die Information die wir geben wollen wertvoll ist und den anderen weiterbringt. Stattdessen aber reißt möglicherweise die vorher aufgebaute Verbindung ab.

### **10 Hindernisse die uns davon abhalten, empathisch zuzuhören**

Die häufigsten Ursachen, die Aufmerksamkeit vom Sprechenden abzuziehen:

#### **Wir geben einen Rat, wollen etwas „reparieren“**

*„Ich denke du solltest...“*

*„Wenn ich du wäre, würde ich ...“*

*„Es gibt da ein wunderbares Buch...“*

#### **Wir wollen etwas „weg-erklären“**

*„Ich hätte ja angerufen, aber...“*

*„Sie hat das ja nur gesagt, weil du...“*

*„Aber das bedeutet ja gar nicht, dass...“*

#### **Wir wollen etwas richtigstellen**

*„So war das ja gar nicht“!*

*„Du hast doch damit angefangen“*

*„Also ich bitte dich, das habe ich nie gesagt“*

#### **Wir möchten trösten**

*„Das war ja nicht deine Schuld“*

*„Du hast dein Bestes gegeben“*

*„Es hätte noch schlimmer kommen können“*

#### **Wir erzählen eine „Geschichte“**

*„Das erinnert mich an die Zeit als...“*

*„Ich weiß ganz genau wie sich das anfühlt, ich habe nämlich auch...“*

*„Gestern ging ich gerade...“*

#### **Wir wollen unangenehme Gefühle beseitigen**

*„Lass dich nicht hängen, sei nicht dumm“*

*„Hör auf, nur um dich selbst zu kreisen“*

#### **Wir haben Mitleid**

*„Ach du armes Ding“*

*„Wie kann man jemandem so etwas antun“*

#### **Wir starten ein „Verhör“**

*„Warum hast du das denn gemacht“?*

*„Und wann genau ist das passiert“?  
„Warum hast du mich nicht angerufen“?*

### **Wir bewerten und belehren**

*„Du bist einfach zu unrealistisch“  
„Das Problem ist einfach dass...“  
„Und was sagt dir das“?  
„Wenn du nur nicht so abweisend wärest“*

### **Wir setzen noch eins drauf**

*„Das ist ja noch gar nichts. Weißt du was mir passiert ist...“*

### **Auf das richtige Timing kommt es an!**

Die hinter diesen Versuchen steckende gute Absicht ist es, mit dem Sprechenden in Verbindung zu kommen und ihn zu unterstützen. Sie sind auch nicht grundsätzlich falsch, aber sie kommen zu früh, denn der Sprecher ist während er spricht noch dabei, seine tiefer liegenden Beweggründe (Bedürfnisse) aufzudecken. Achte daher auf Ausdrücke, die dir anzeigen können, dass alles ausgedrückt wurde. So z.B. „genau“, „ja, das ist richtig“. Achte auf deine Intuition oder frage den Sprecher einfach, ob er schon bereit ist, deine Antwort zu hören:

- *„Meinst du, dass ich jetzt alles von dir gehört habe oder gibt es noch etwas, was ich noch verstehen sollte?“*
- *„Ich bin sehr berührt durch das, was du mir gesagt hast. Möchtest du wissen, was ich empfinde?“*
- *„Das interessiert mich. Kann ich dir jetzt ein paar Fragen stellen?“*
- *„Ich hätte da einen Vorschlag. Möchtest du ihn jetzt hören oder möchtest du lieber weiter erzählen?“*
- *„Ich habe etwas Ähnliches erlebt. Das könnte hilfreich für dich sein. Würdest du das jetzt gern hören?“*
- *„In meiner Erinnerung war es anders. Wärest du damit einverstanden, wenn ich dir meine Version erzähle?“*
- *„Möchtest du jetzt, dass wir gemeinsam Ideen sammeln, die dich in der Sache unterstützen könnten?“*



Empathisches Zuhören kombiniert folgende Absichten und Vorstellungen miteinander:

- in eine tiefe und echte Verbindung mit dem Gesprächspartner kommen
- darauf achten, dass zuerst die Bedürfnisse des Sprechenden erkannt und angesprochen werden

- sich vergegenwärtigen, dass jemand der dich kritisiert, keine andere Möglichkeit kennt, über seine Gefühle und unerfüllten Bedürfnisse zu sprechen
- sich vergewissern, dass der Gesprächspartner dir zuhören kann, bevor du ihm von deinen eigenen Gefühlen, Vorschlägen und Lösungen erzählst



H. Holley Humphrey ist Ausbilderin, Sprecherin und seit 1986 zertifizierte Trainerin des CNVC (Center for Nonviolent Communication). Sie lebt in Tours, Frankreich. Für Erwachsene und auch für Kinder hält sie neues GFK-Übungsmaterial bereit.

Rufe sie an oder gehe auf ihre Internetseite:

[www.empathymagic.com](http://www.empathymagic.com)

Email: [holley@empathymagic.com](mailto:holley@empathymagic.com)

Übersetzung: Petra Pfitzner