

Gewaltfreie Kommunikation, Teil 6

Auch unser Gesprächspartner äußert seine Wünsche, Bedürfnisse, Erwartungen und Gefühle uns gegenüber, aber kommen seine Botschaften auch richtig bei uns an? Wir erhöhen die Chance, das Wesentliche zu verstehen mittels *empathischem Hören*. In unserem Alltag hat zuzuhören mehr damit zu tun, zu warten bis man dran ist und seine Sicht der Dinge darlegen kann. Wir ringen um ein „entweder du oder ich“, denn jeder der Gesprächspartner möchte seine eigenen Bedürfnisse und Gefühle „durchsetzen“.

Durch empathisches Zuhören kommt wieder Fluss in die Kommunikation, anstatt weiter zäh zu diskutieren und immer wieder die eigene Sichtweise zu wiederholen. Ihr Gegenüber kann nun klarer zum zentralen Punkt kommen. Empathisches Zuhören hat mehrere Vorteile:

- Ihnen wird klar, welche Bedürfnisse der andere hat, das sind schon mal 50% um eine *Win-win-Lösung* zu bekommen.
- Ebenso steigen ihre Chancen Gehör zu finden
- Denken Sie daran: Jeder Mensch möchte gerne verstanden werden. Zuerst muss die Beziehung zum anderen stabil sein und über eine gute Vertrauensbasis verfügen, erst dann ist es sinnvoll das Problem zu lösen. Alles andere führt nur zu „faulen Kompromissen“, die nicht lange Bestand haben werden.
- Nun klärt sich, an welchen Punkten Sie etwas nicht richtig verstanden haben.

Wenn bei Ihnen besonders starke Gefühle wie Angst, Ärger oder gar Wut ausgelöst werden, dann empfiehlt es sich mindestens sieben Sekunden zu warten, bis Sie verbal reagieren. Das überbrückt die Zeit, die ihr System braucht, um aus dem Überlebensmodus – Angriff, Flucht, Verteidigung oder sich tot stellen -herauszukommen.

Empathie bedeutet die Welt des Gesprächspartners mit seinen Augen zu sehen. Dies beinhaltet die Bereitschaft ihm zu zeigen, dass mich das, was er zum Thema zu sagen hat, interessiert, weil Sie an einer Win-win-Lösung interessiert sind. Dazu ist es unerlässlich ihn mit seinen Beobachtungen, Gefühlen, Bedürfnissen und Bitten ernst zu nehmen.

Aber wir brauchen auch Verständnis für uns selbst, gerade besonders dann, wenn Menschen sich anders verhalten, als wir es gerne möchten. Deshalb: nehmen Sie auch ihre Gefühle wahr und damit sich selbst ernst. Das größte Problem der Empathie ist, dass einem ständig die eigenen Gefühle und Gedanken in die Quere kommen.

Solange Sie zuhören, ist es ratsam, die eigenen Gefühle und Bedürfnisse hinten anzustellen, denn so spürt Ihr Gesprächspartner, dass Sie sich für seine Sicht der Dinge wirklich interessieren.

Woran erkennen wir, dass der andere genug Empathie bekommen hat? Dies erkennen wir daran, dass der andere sich in der Stimme entspannt, oder er sich erleichtert hinsetzt oder aufhört zu reden, weil eben alles Wichtige gesagt wurde.

Falk Hinneberg (www.hinneberg.info)

Fragen zum Thema? Schreiben Sie an: willkommen@hinneberg.info