

Mit Empathie zum Erfolg

01.09.2008, 16:18 | Wissenschaft, Forschung, Bildung

Pressemitteilung von: *Deutsche Experten-Akademie (DEAK)*

Presseagentur: *ICCOM International GmbH*



Paul Johannes Baumgartner

Die Fähigkeit, sich in die Gefühle, Gedanken und das Weltbild seines Gegenübers hineinzusetzen. Das bedeutet Empathie. Richtig trainiert und angewendet, kann sie gerade im Beruf ein entscheidender Faktor auf dem Weg zum Erfolg sein.

Wohl jeder wäre froh, wenn er sowohl in seinem privaten Umfeld als auch im Job mit Menschen zu tun hätte, die genauso denken wie man selbst. Solche Beziehungen machen das Leben deutlich leichter. Im Bereich der Kommunikation sind keine Missverständnisse zu befürchten und meistens zieht man an einem Strang, was Grundeinstellungen oder Ziele betrifft. Eine Ausgangssituation, die gerade im Geschäftsalltag ein entscheidender Erfolgsfaktor sein kann. Doch was tun, wenn die Chemie mal nicht so stimmt und beispielsweise ein Geschäftspartner auf einer ganz anderen Frequenz sendet? Dann ist die einzige Lösung, sich auf Menschen, die anders denken als man selbst, emotional einzustellen und ihnen entgegenzukommen. Wer das kann, schafft eine gemeinsame Basis für

erfolgreiche Gespräche oder Verhandlungen.

Emotional intelligent

Empathie wird schon seit vielen Jahren zu einem der wichtigsten Soft Skills gezählt. Dabei geht es nicht nur darum, das Gegenüber zu verstehen und Verständnis aufzubringen, sondern vielmehr um die Fähigkeit, sich in die Gedanken, Gefühle und das Weltbild anderer Menschen hineinzusetzen. Der Begriff "Empathie" stammt vom griechischen Wort „empathia“ („Einfühlung“) ab und impliziert, die Gedanken und Gefühle unseres Gesprächspartners zum einen zu erkennen und zum anderen aus der anderen und nicht aus der eigenen Perspektive zu interpretieren. Empathie bzw. Einfühlungsvermögen gilt auch bezüglich emotionaler Intelligenz als eine der wichtigsten Fähigkeiten. Wer für die Wünsche, Sorgen und Gefühle anderer Menschen taub ist, wird allgemein als sozial inkompetent wahrgenommen. Wer dagegen gut zuhören kann, seine Gesprächspartner respektiert und auf diese eingeht, wirkt sympathisch und auch im Berufsalltag kompetent. Wie aber funktioniert Empathie und wie kann eine Person empathisch wirken?

Um das eigene Einfühlungsvermögen zu verbessern, müssen vor allem drei Eigenschaften trainiert und optimiert werden. Erstens die Fähigkeit, Menschen zuhören zu können und deren Motive und Beweggründe zu erfassen. Zweitens: Die Sinneswahrnehmung bezüglich der Körpersprache Anderer schärfen und drittens das Vermeiden von Wahrnehmungs- und Beurteilungsfehlern, wenn es darum geht, sich in Andere einzufühlen. Eine Aufgabenliste, die auf den ersten Blick leichter erscheint als sie ist. Tatsächlich erfordert empathisches Können nicht nur ein gewisses Talent, sondern vor allem Erfahrung, die sich nur aus konkreten Gesprächssituationen gewinnen lässt. Im Hinblick auf eine empathische Gesprächsführung gilt es, fünf entscheidende Faktoren zu beachten.

Zuhören ist nicht gleich Zuhören

Die wichtigste Regel, um sich in den Gesprächspartner einfühlen zu können: Aktiv und aufmerksam zuhören! Das heißt, man muss sich immer wieder vergewissern, dass die Botschaften des Anderen auch ankommen. Am besten wiederholt man die empfangene Information, um Missverständnisse rechtzeitig aus der Welt zu schaffen.

Die zweite Regel lautet: Aufmerksamkeit zeigen. Der Gesprächspartner merkt, dass man sich voll und ganz auf ihn konzentriert, wenn der Blickkontakt gehalten und eine ihm zugewandte Körperhaltung eingenommen wird. Ehrliches Interesse wird durch interessiert nachfragen signalisiert. Sofern das Ganze nicht zu einem Verhör ausartet, wird dem Gesprächspartner so die Möglichkeit gegeben, auch das zu sagen, was er vielleicht aus eigener Initiative nicht erzählen würde.

Die dritte Regel lautet: Sich genügend Zeit nehmen! Nichts ist kontraproduktiver für ein gutes Gespräch, bei dem sich beide Seiten verstanden fühlen sollen, als Hektik und Zeitmangel. Ist das Zeitfenster also eher klein, sollte ein wichtiges Gespräch lieber verschoben werden. Entspannte Rahmenbedingungen, also das Vermeiden jeglicher Unterbrechungen, sind ebenfalls Voraussetzungen für eine produktive Unterhaltung. Vor allem zu Beginn des Gespräches sollte das Tempo vom Gegenüber bestimmt werden lassen – selbst wenn es lange dauert. Je mehr am Anfang auf das Gegenüber und dessen Bedürfnisse eingegangen wird, umso stärker kann das Gespräch später den eigenen Zielen entsprechend strukturiert werden.

Vier Kernbotschaften

Mit vier Ohren zuhören, besagt die vierte Regel! Denn jede Aussage beinhaltet vier Botschaften. Den Sachinhalt, die Beziehungsmittelung, den Appell und die Selbstoffenbarung. Betrachtet man zum Beispiel die Aussage: „Die Kosten für Büromaterial sind im letzten Monat um 10 Prozent gestiegen.“ Der Sachinhalt entspricht der Tatsache, dass mehr Geld für Papier, Büroklammern und Bleistifte ausgegeben wurde. Die Beziehungsmittelung betrifft den Gesprächspartner und lautet in diesem Fall: „Wieso ist Ihnen das nicht aufgefallen?“ Daraus ergibt sich der Appell an das Gegenüber, also die eigene Erwartungshaltung, dass künftig wieder sparsamer mit Büromaterial umgegangen werden soll. Dieser Appell wiederum impliziert automatisch eine Selbstoffenbarung, nämlich die eigene Unzufriedenheit über die gestiegenen Kosten. Vier Botschaften also, die in einer einzigen Aussage stecken, aber jede für sich verstanden und ernst genommen werden sollte.

Die fünfte Regel lautet, eine gemeinsame Basis zu schaffen. Ein paar simple Einwürfe wie „ja“, „hm“, „interessant“ oder „Erzählen Sie weiter“, die regelmäßig ins Gespräch eingestreut werden, können Wunder wirken. Sie demonstrieren Anteilnahme und vermitteln zudem Wertschätzung, selbst wenn der betreffende Standpunkt nicht geteilt wird. Verstärkt werden kann dieser Effekt, indem man dem Gesprächspartner emotionale Übereinstimmung signalisiert. Wird dem Gesprächspartner bewusst, wie seine Gefühle wahrgenommen wurden, kann man auch in emotionsgeladenen Auseinandersetzungen, auf eine gemeinsame Ebene zurückfinden, wenn den Beteiligten auf diese Weise Verständnis entgegengebracht wird.

Präventiver Effekt

Worin genau besteht der Gewinn, der aus empathischem Verhalten gezogen werden kann? Von Autopionier Henry Ford stammt das Zitat: „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.“ Kein Wunder also, dass Empathie als Abkürzung auf dem Weg zum Erfolg gilt.

Besonders in geschäftlichen Beziehungen, die meist nicht auf jahrelanger Freundschaft und großer Vertrautheit basieren, sind Spannungen oft schwer zu entschärfen. Ein gutes Einfühlungsvermögen kann daher in solchen Situationen entscheidend dazu beitragen, Konflikte und Missverständnisse zu vermeiden bzw. der Eskalation vorhandener Konflikte gegenzusteuern. Wer sich in die Lage, Gedanken und Gefühle des jeweils Anderen hineinversetzt, kann bereits in einem frühen Konfliktstadium mögliche Probleme erkennen. Auch die gemeinsame Suche nach passenden Lösungen gestaltet sich in so einem Fall umso leichter, je mehr man sich bemüht, das Problem aus der Perspektive des Anderen zu betrachten. Eine empathische Gesprächsführung steigert also insgesamt die Effektivität und Effizienz der Kommunikation. Durch den Wechsel in die Perspektive des Anderen kann man so kommunizieren und argumentieren, dass das Gegenüber sich wirklich angesprochen, verstanden und vor allem ernst genommen fühlt. Und das nur, indem ihm zum Beispiel die Argumente präsentiert werden, für die er aufgrund seiner Perspektive, seines Standpunkts und seines Weltbilds empfänglich ist. Ein weiterer Vorteil „praktizierter“ Empathie ist das Bewusstsein, mit den eigenen Emotionen und den Emotionen Anderer so umzugehen, dass diese für und nicht gegen einen selbst arbeiten. Das heißt, man wird nicht nur als sympathisch, sondern auch als sozial kompetent wahrgenommen, da man in der Lage ist, sich auf die Sorgen, Ängste und Nöte des Anderen einzulassen.

Kritikkompetenz

Besonders wenn es um das „Austeilen“ von Feedback und Kritik geht, sollte das Ziel sein, dem Gegenüber konstruktiv Rückmeldung über sein Handeln und seine Ergebnisse zu liefern – ohne ihn dabei vor den Kopf zu stoßen. Beste Voraussetzung dafür ist es, bei der Bewertung auch die Lage, Perspektive, den Erfahrungshintergrund und die Fähigkeiten des Betroffenen zu berücksichtigen und das Feedback aus dieser Sichtweise heraus zu geben. Nicht nur in Sachen Kommunikation im Allgemeinen und hinsichtlich schwieriger Gesprächssituationen, seien es Konflikte oder kritische Äußerungen, zahlt sich ein empathisches Gesprächsverhalten aus. Auch im Bereich der Motivation, beispielsweise von Mitarbeitern oder Teamkollegen, ist ein ausgeprägtes Einfühlungsvermögen ausgesprochen wichtig. Ist man in der Lage, die Präferenzen, Wünsche aber auch Probleme und Sorgen der Betroffenen zu verstehen und vor allem zu berücksichtigen, können Aufgabenverteilung und Förderung deutlich individueller und effizienter gestaltet werden. Persönlicher Erfolg ist kein Alleingang und wenn, dann nur ein sehr kurzer. Wer also langfristig auf dem Erfolgsweg spazieren will, braucht Menschen, die einen unterstützen. Wer erfolgreich sein will, muss Andere für die eigenen Ideen begeistern und gewinnen können. Eine Herausforderung, die umso leichter zu bewältigen ist, je effizienter man mit den Mitmenschen kommuniziert und je größer die gemeinsame emotionale Basis ist, auf der man sich begegnet.

Über den Autor

Paul Johannes Baumgartner ist Experte für Stimmung, Stimme, Emotion und Surprising und seit 1994 Primetime-Moderator bei Deutschlands erfolgreichster Radiostation Antenne Bayern. Er hält unkonventionelle und spritzige Seminare und Vorträge zu den Themen Stimme, Beziehungsmanagement und Präsentation. „Mr. Voice“, eloquenter und schlagfertiger Speaker, spricht aus Erfahrung, mit Leidenschaft und bringt die Botschaft auf den Punkt.
Seminartipp:

Die Zitronen-Strategie: Mit Begeisterung zum Erfolg

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, wie sie ihren ganz persönlichen Kommunikationsstil entwickeln und auf routinierte Weise wichtige Kontakte knüpfen. Der Kommunikationsprofi Paul Johannes Baumgartner verrät interessante Strategien, Tipps und Tricks, wie man den eigenen Wiedererkennungswert durch emotionale Kompetenz nachhaltig steigert und durch die richtige Stimme und Stimmlage sein Gegenüber begeistert. Ausführliche Informationen zum Seminar finden Sie unter www.experten-akademie.de

Wertvolle Informationen und Bücher zum Thema „Empathie“ finden Sie auch in unserem Experten-Shop unter www.experten-shop.de.

Portrait

Über die Deutsche Experten-Akademie (DEAK)

Die DEAK steht für Weiterqualifizierung und Kompetenzentwicklung auf höchstem fachlichem Niveau, um persönliche und soziale Kompetenzen von Fach- und Führungskräften erfolgreich zu fördern und weiter zu entwickeln - nach der Leitphilosophie „Von Experten – für Experten“. Anerkannte Experten bieten den Teilnehmern qualifiziertes Know-how und umfangreiche Erfahrung aus erster Hand, dass in Form von Best-Practice-Coaching in Experten-Seminaren für die sofortige Anwendung und Umsetzung in effektive Lösungen vermittelt wird. Die Experten kommen für ein Inhouse-Training auch zu den Kunden. Durch die begrenzte Teilnehmerzahl ist eine praxisnahe Ausrichtung auf die individuellen Bedürfnisse der Teilnehmer garantiert. Nur so können hoch qualifizierte Fach- und Führungskräfte den sich ständig ändernden Anforderungen im Daily Business gerecht werden, Akzente in Ihrem Unternehmen setzen und damit Wachstum und Erfolg des Unternehmens entscheidend mitgestalten.

Abdruck honorarfrei – Belegexemplar erbeten!

News-ID: 238562 • Views: 1576 (Stand: 01.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/238562/Mit-Empathie-zum-Erfolg.html>