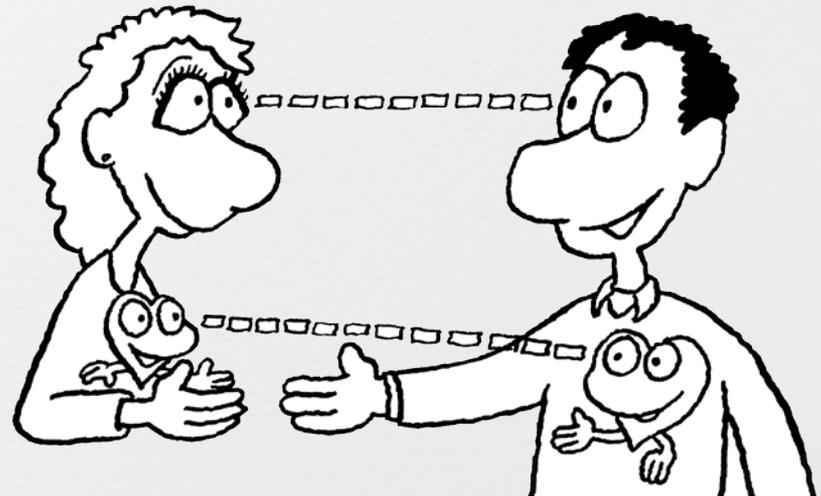


Empathie

Wie Verstehen gelingt

Günter W. Remmert



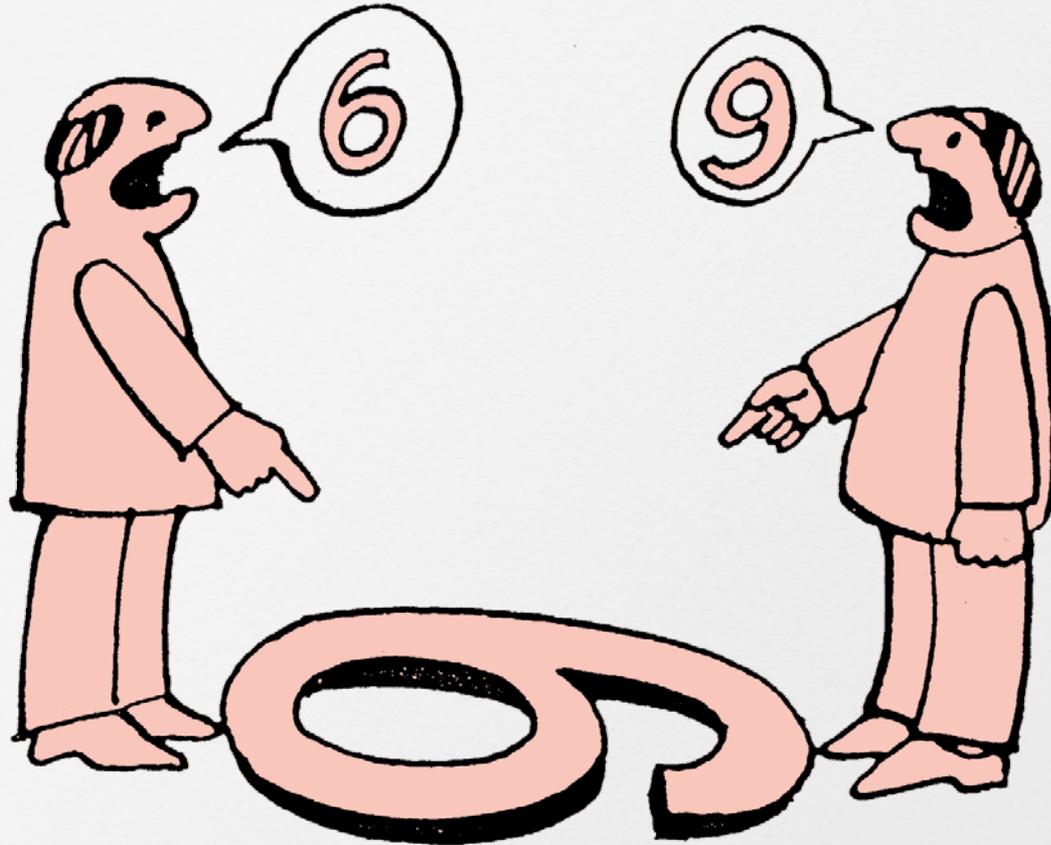
(Cartoons: Mit freundlicher Genehmigung von Werner Tiki Küstenmacher, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG)

Dieses Seminarskript steht unter einer
Creative Commons Namensnennung 3.0 Deutschland
Lizenz (CC BY 3.0).

Sie dürfen das Werk und seinen Inhalt vervielfältigen, verbreiten und öffentlich zugänglich machen und sogar Abwandlungen und Bearbeitungen anfertigen.

Einzigste Bedingung: Nennen Sie meinen Namen sowie die volle Internet-Adresse, unter der Sie das Werk gefunden haben.

Warum Empathie?



Warum Empathie?



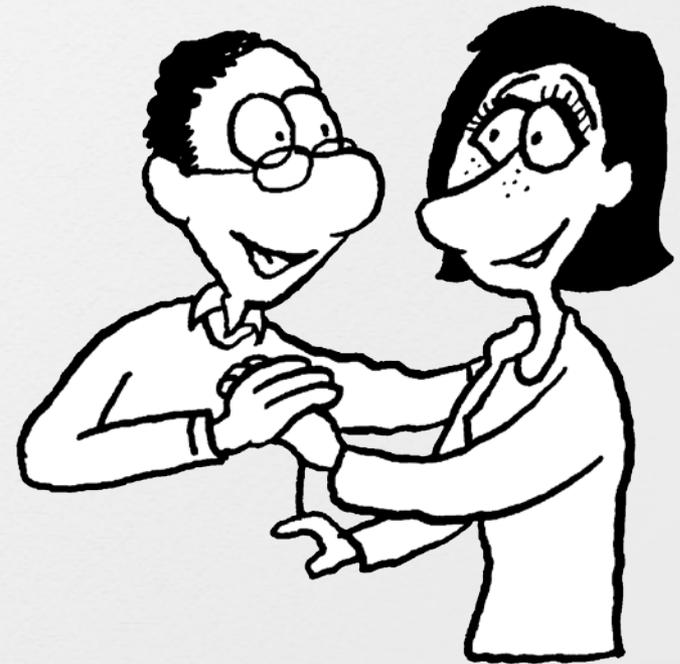
Empathie: Wortwolke

SYMPATHIE
FEINGEFÜHL
ERGRIFFENHEIT
EINFÜHLUNGSGABE EMPATHIE
EINFÜHLUNGSVERMÖGEN EMPFINDSAMKEIT
MITLEID VERSTÄNDNIS TAKT
SENSIBILITÄT ZARTGEFÜHL
ANTEILNAHME
EINFÜHLUNG MITGEFÜHL
ANTIPATHIE
HERZ

Empathie: Definitionen

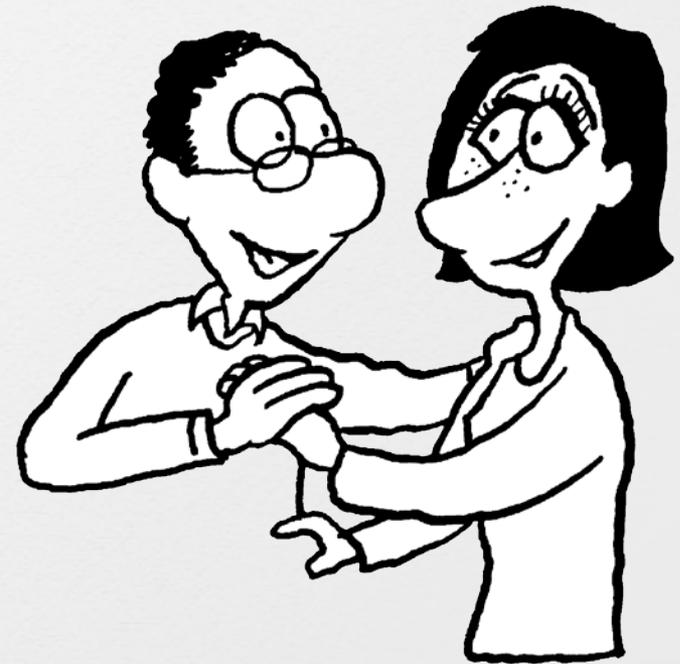
Die Fähigkeit,

- sich in andere Menschen hinein versetzen zu können
- fremdes Erleben nachzuvollziehen
- einen Perspektivwechsel vorzunehmen
- die Gedanken, Gefühle, Sichtweisen, Bedürfnisse, Werte und Absichten anderer Personen zu verstehen
- mit Fingerspitzengefühl für zwischenmenschliche Beziehungen und Emotionales voran zu gehen



Empathie ist nicht Sympathie

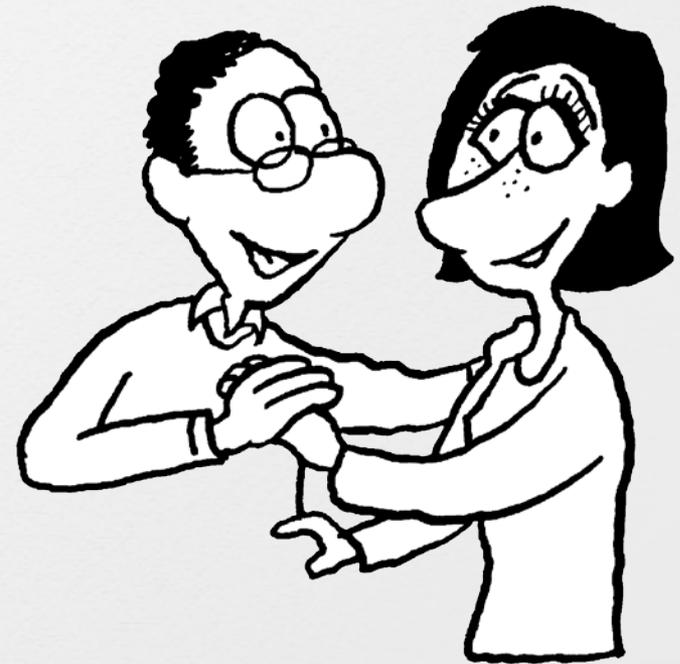
Sich in die Gedanken- oder Gefühlswelt
eines anderen hinein zu versetzen,
hat nichts damit zu tun,
ob ich sie oder ihn mag.
Es geht vielmehr um meine Präsenz
für den anderen:
sich einfühlen, ohne zu bewerten.



Empathie ist nicht Zustimmung

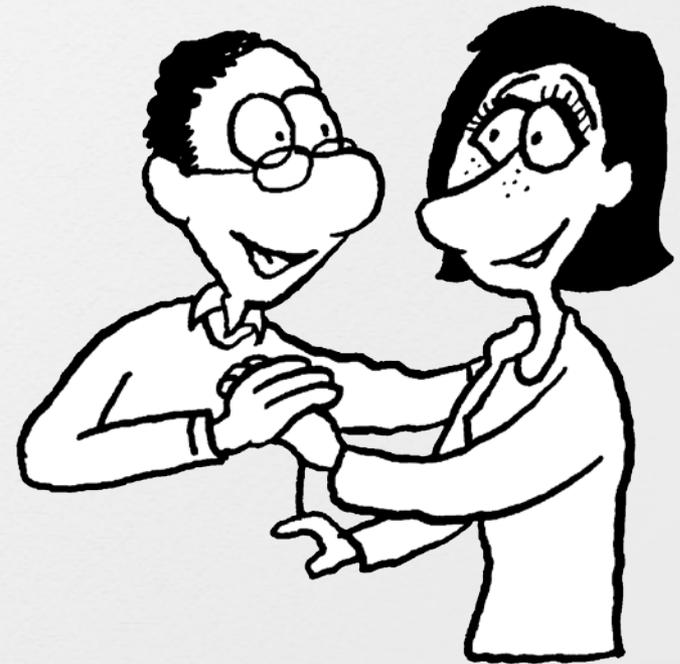
Ich muss keineswegs einer Meinung mit der anderen Person sein, um sie zu verstehen.

Auch wenn ich das Verhalten eines anderen nicht gutheiße, kann ich aber nachvollziehen, was ihn oder sie antreibt, motiviert und prägt.



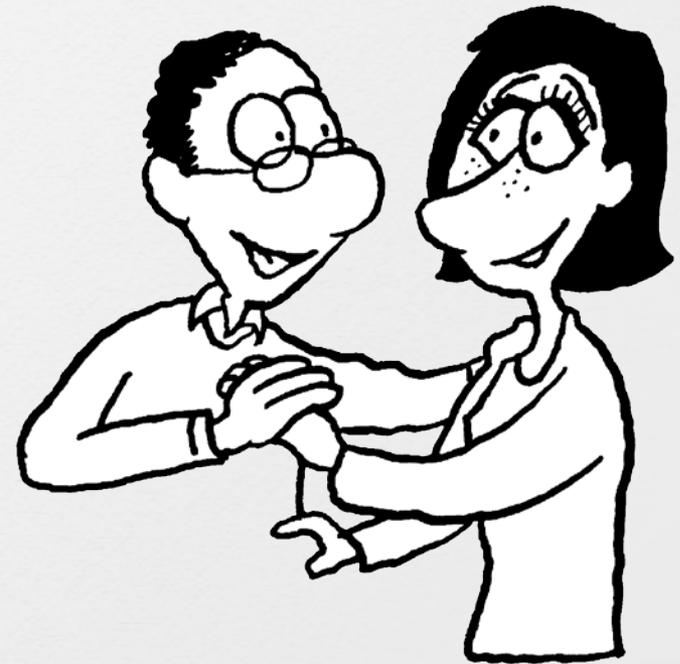
Empathie ist mehr als Nettsein

Wenn wir unter Nettsein
höfliches, anständiges Benehmen verstehen,
dann ist Empathie mehr als das.
Das, was sich häufig
unter der netten, höflichen Welt versteckt,
wird anerkannt
und auch unbequeme Themen
werden angesprochen.



Empathie ist nicht Passivität

Empathisch zu sein bedeutet nicht, wie ein nasser Waschlappen ohne eigene Bedürfnisse und eigenen Ausdruck zu bleiben. Empathie ist ein aktiver Prozess der Präsenz, des Zuhörens, des Beobachtens und des inneren sich Öffnens für jemand anderen als mich selbst.



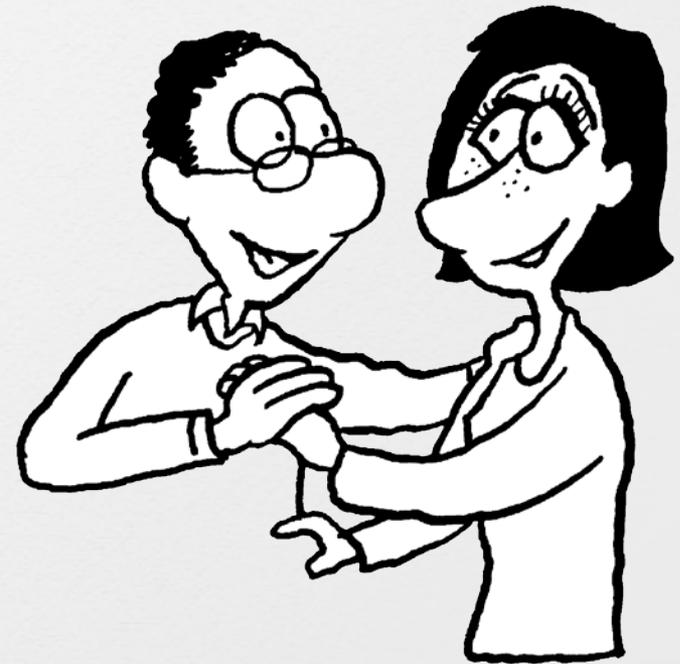
Empathie ist nicht Naivität

Empathie beendet Naivität. Wieso?

Wenn wir eine andere Person wirklich annehmen und verstehen, wird ein Höchstmaß an Information ans Licht gebracht.

Wir sind uns den Bedürfnissen einer anderen Person bewusst.

Das gibt uns die Chance, mit korrekten Informationen auf tiefen Vertrauensebenen zu arbeiten.

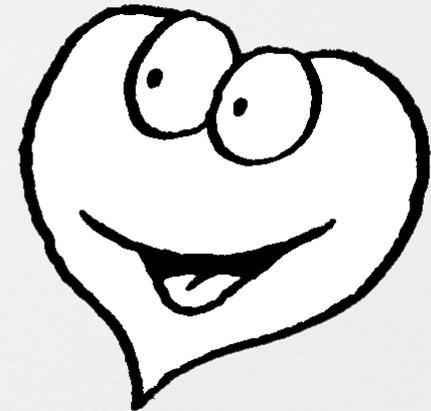


Heinz von Foerster: Hermeneutisches Prinzip



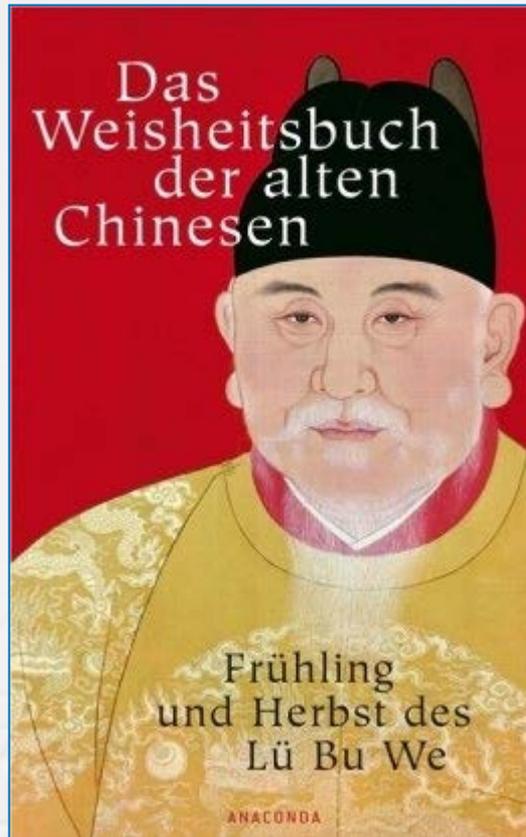
*Der Hörer,
nicht der Sprecher,
bestimmt
die Bedeutung einer Aussage.*

Heinz von Foerster (1911-2002)
Österreichischer Physiker,
Mitbegründer der Kybernetik



Wer fragt, der führt

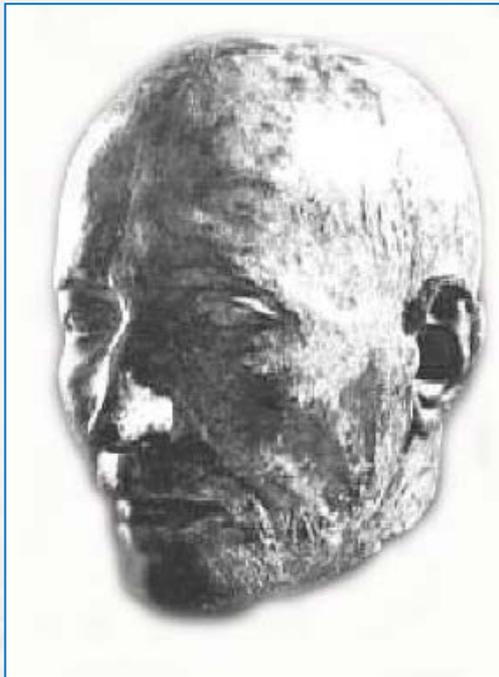
Chinesische Weisheit



*Wenn man etwas nicht weiß,
so kann man fragen;
wenn man etwas nicht kann,
so kann man es lernen.*

Lü Bu We, Frühling und Herbst des Lü Bu We

Ignatius von Loyola



*[Es] ... ist vorauszusetzen,
dass jeder gute Christ
bereitwilliger sein soll,
die Aussage des Nächsten zu retten,
als sie zu verurteilen;
und wenn er sie nicht retten kann,
erkundige er sich, wie jener sie versteht ...*

**Ignatius von Loyola (1491 – 1556)
Exerzitenbuch Nr. 22 (1533)**

Parzival

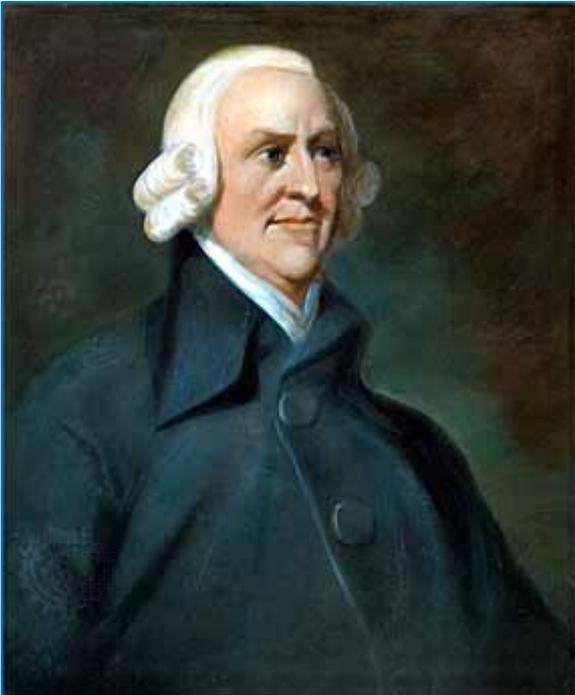


**Roman von Wolfram von Eschenbach
(13. Jh.): Parzival findet die erlösende
Frage an den leidenden Gralskönig
Anfortas:**

***„Oeheim, waz wirret Dir? –
Oheim, was quält Dich?“***

**Bild: Parzival und König Artus im Gespräch.
Universitätsbibliothek Heidelberg, Cod. Pal. germ. 339**

Adam Smith



Mag man den Menschen für noch so egoistisch halten, es liegen doch offenbar gewisse Prinzipien in seiner Natur, die ihn dazu bestimmen, an dem Schicksal anderer Anteil zu nehmen, und die ihm selbst die Glückseligkeit dieser anderen zum Bedürfnis machen, obgleich er keinen anderen Vorteil daraus zieht, als das Vergnügen, Zeuge davon zu sein.

**Adam Smith (1723-1790), Ökonom und Moralphilosoph
Anfang von „Theorie der ethischen Gefühle“, engl. „The Theory of Moral Sentiments“, erschienen 1759 in London**

Fragen



Geschlossene

**Kurze und eindeutige Antwort
Teilweise Kontrolle**

*Sehen wir uns dann?
Wollen wir das nicht alle?
Hast Du nun Lust oder keine?*

Öffnende

**Breites Spektrum an Antworten
Echtes Interesse**

*Was interessiert Sie?
Wie kam es dazu?
Was ist Ihr Vorschlag?*

Geschlossene Fragen



Alternativfrage

Durch zwei oder mehr Alternativen wird Entscheidungsfreiraum suggeriert:

Passt Ihnen der Termin am Vormittag oder Nachmittag besser?

Suggestivfrage

Durch die Vorgabe wird dem Gesprächspartner eine Antwort in den Mund gelegt. Häufig Mittel der Manipulation:

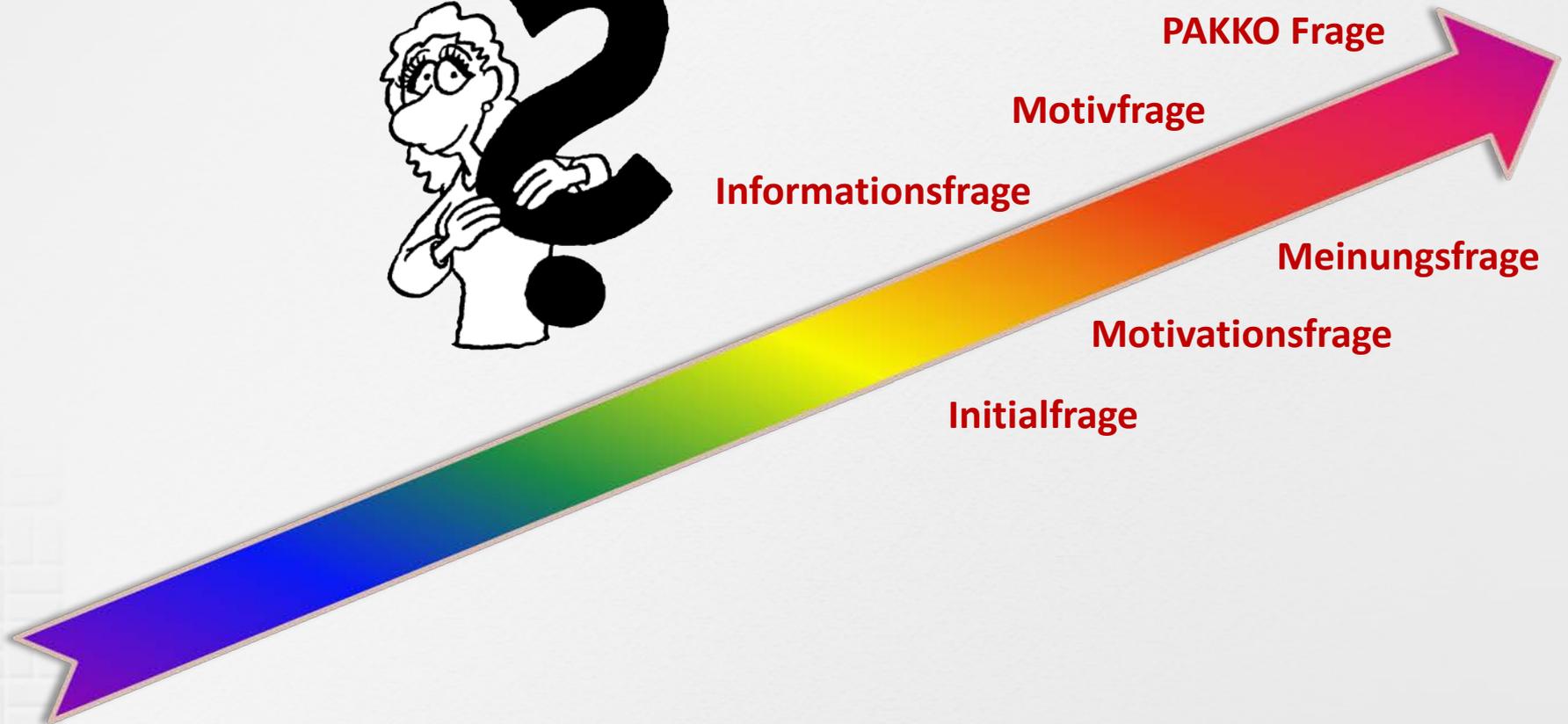
Sie wollen doch sicherlich auch die Wettbewerbskraft Ihres Betriebes erhalten?

Rhetorische Frage

Der Fragende kennt die Antwort und erwartet eine bestimmte Reaktion des Befragten:

Wollen wir das nicht alle?

Von geschlossenen zu öffnenden Fragen



Öffnende Fragen 1



Initialfrage

Zu Beginn eines Klärungsprozesses:

Was ist der wichtigste Punkt für Sie heute?

Motivierende Frage

Die Gesprächsbereitschaft soll gelockt oder vermehrt werden:

Haben Sie nicht kürzlich eine Auszeichnung für erhalten?

Meinungsfrage

Geht auf persönliche Vorannahmen des Gesprächspartners ein:

Wie stehen Sie zu der Angelegenheit?

Öffnende Fragen 2



Informationsfrage

Dient dem Austausch von Wissen:

Wer ist für die Vergabe von ... verantwortlich?

Motivfrage

Erkundet das Motiv einer Vorgehensweise:

Welchen Sinn hat für Sie ... in diesem Fall?

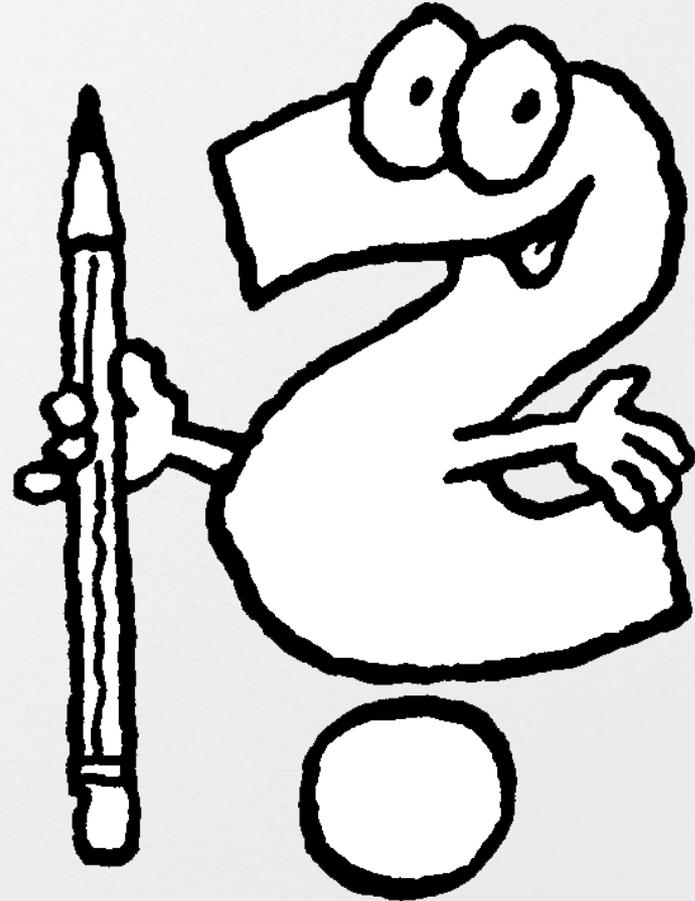
Offene W-Frage (Was? Wie? Womit? Wodurch?)

Erlaubt dem Gegenüber ein breites Spektrum von Antworten:

Was interessiert Sie besonders?

PAKKO-Fragen

- P** für persönlich
- A** für aktivierend
- K** für kurz
- K** für konkret
- O** für offen



Themenzentrierte Interaktion



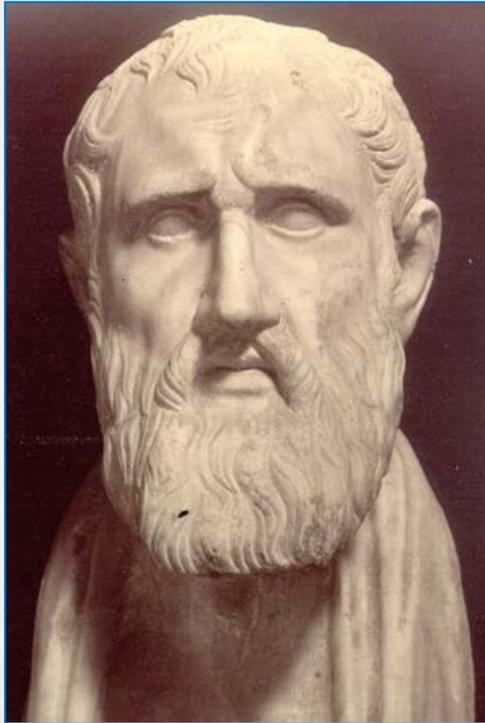
*Wenn du eine Frage stellst,
sage, warum du fragst
und was deine Frage für dich bedeutet.
Sage dich selbst aus
und vermeide das Interview.*

Ruth C. Cohn, Von der Psychoanalyse zur
Themenzentrierten Interaktion, 1994



Aktives Zuhören

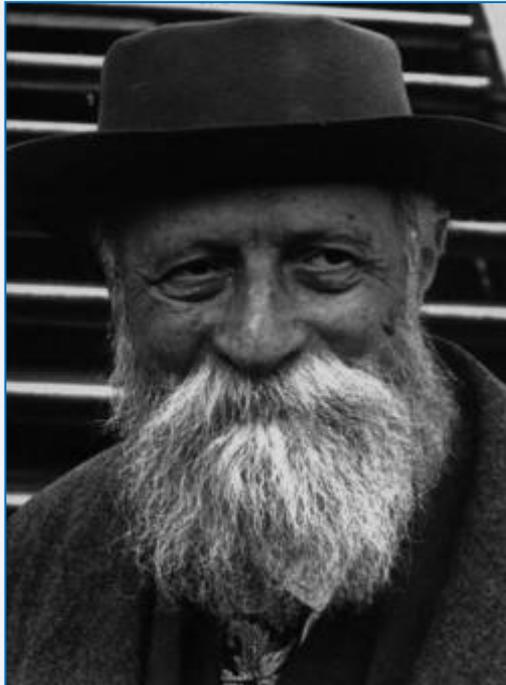
Zenon von Elea



*Die Natur hat uns nur einen Mund,
aber zwei Ohren gegeben,
was darauf hindeutet,
dass wir weniger sprechen
und mehr zuhören sollten.*

Zenon von Elea (um 490 - 430 v. Chr.)
Griechischer Philosoph

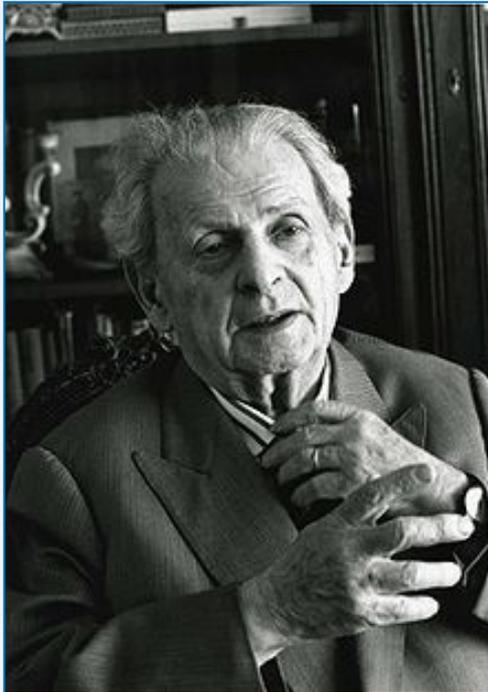
Martin Buber, Wahrnehmen



- **Beobachten**
gespanntes Absuchen und Aufzeichnen
- **Betrachten**
unbefangenes Aufnehmen
- **Innewerden**
empfängliches Annehmen

Martin Buber (1878-1965), jüd. Religionsphilosoph,
Begründer der Dialogphilosophie

Emmanuel Lévinas, Begegnung



*Einem Menschen begegnen
heißt,
von einem Rätsel
wachgehalten werden.*

Emmanuel Lévinas (1905 - 1995),
franz.-jüd. Philosoph

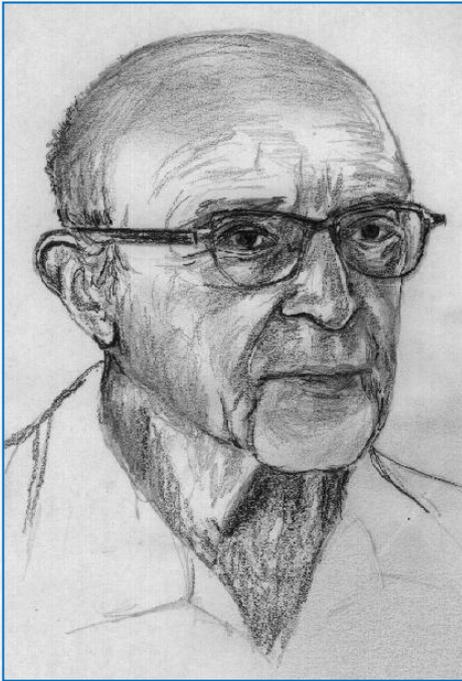
Offenheit

**Die Tür zum
Herzen
eines anderen
Menschen ist
Deine Fähigkeit,
ihm offen
zu lauschen.**

(Foto: Otto Pfaff)



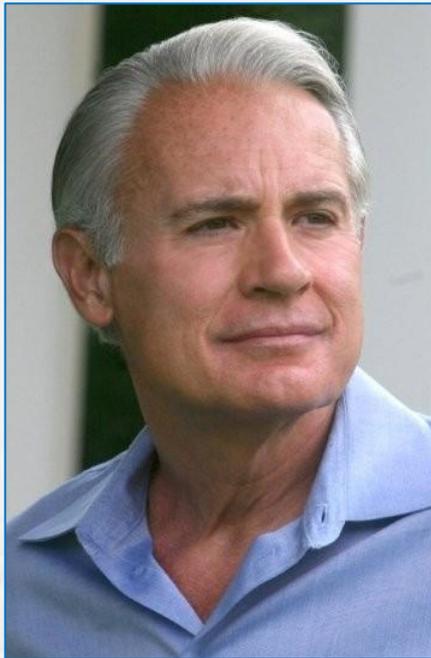
Carl Rogers, Zuhören



*Wenn ein Mensch feststellt,
dass er im Innersten gehört wurde,
steigen ihm Tränen in die Augen.
Er weint, so glaube ich,
in einem wahren Sinne vor Freude.
Es ist, als würde er sagen:
»Gottlob hat mich jemand gehört.
Jemand weiß, wie es ist, ich zu sein.«*

**Carl Rogers (1902-1987), Begründer der
Klientenzentrierten Gesprächstherapie**

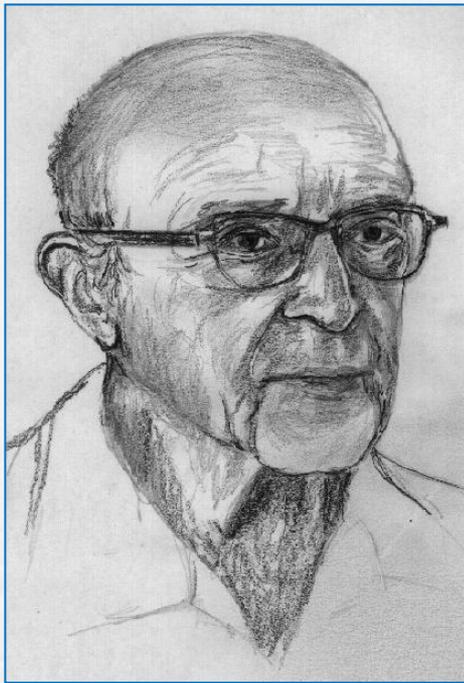
Arthur P. Ciaramicoli



Einführendes Zuhören konzentriert sich immer auf den anderen und will ihm das Gefühl vermitteln, vollkommen verstanden zu werden. Das bedeutet, dass man sich vom Allgemeinen weg und zum Besonderen hin bewegt, vom Verschwommenen zum Scharfen, vom Häufigen zum Seltenen, vom Alten zum Neuen, vom Gewöhnlichen zum Ungewöhnlichen, vom Vertrauten zum Fremden.

Ciaramicoli, Arthur P. (2001): Der Empathie-Faktor. Mitgefühl, Toleranz, Verständnis. München. S. 106

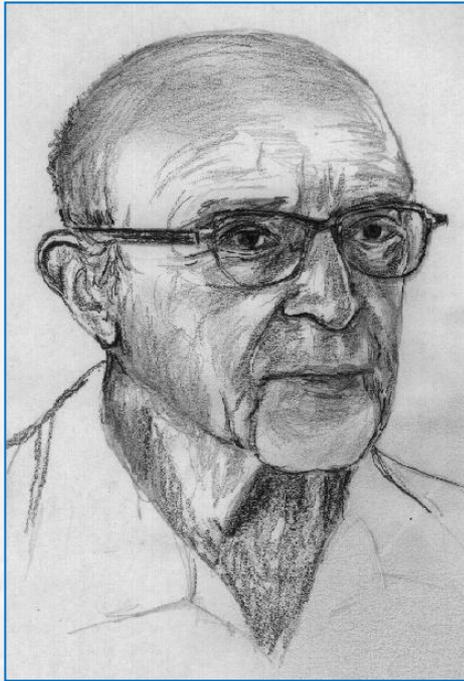
Carl Rogers, Jemandem zuhören



*Wenn ich zuhören kann,
was mein Gesprächspartner mir erzählt;
wenn ich verstehen kann,
wie ihm dabei zumute ist;
wenn ich erkennen kann,
was das für ihn persönlich bedeutet;
wenn ich den emotionalen Beigeschmack
spüren kann, den es für ihn besitzt;
dann setze ich mächtige Kräfte
der Veränderung in ihm frei.*

Carl Rogers (1902-1987), Begründer der Klientenzentrierten Gesprächstherapie

Carl Rogers, Aktives Zuhören



- *Sich auf das Gegenüber konzentrieren*
- *Mit eigener Meinung zurückhalten*
- *Nachfragen bei Unklarheiten*
- *Pausen zulassen*
- *Evtl. Gefühle des Partners ansprechen*
- *Bestätigende kurze Äußerungen*
- *Ausreden lassen*
- *Blickkontakt halten*
- *Sich innerlich in die Situation des Sprechers versetzen.*

Carl Rogers (1902-1987), Begründer der Klientenzentrierten Gesprächstherapie



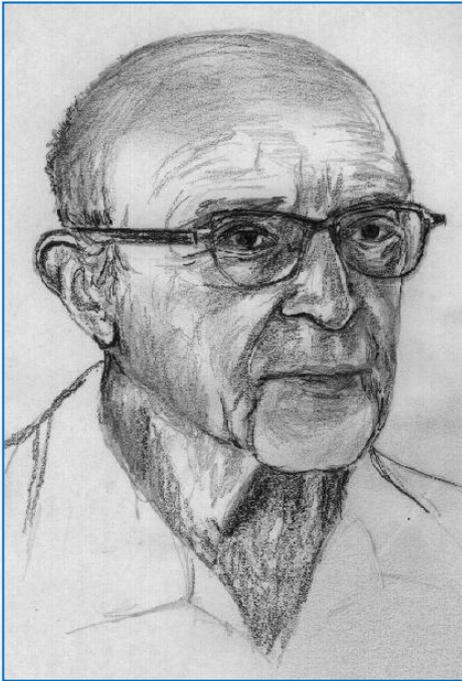
Im Gespräch

Pacing



- ✗ Körperhaltung
- ✗ Bewegung, Gestik
- ✗ Mimik
- ✗ Atmung
- ✗ Sprachton: Tempo, Lautstärke, Rhythmus...

Carl Rogers, Dialogregel



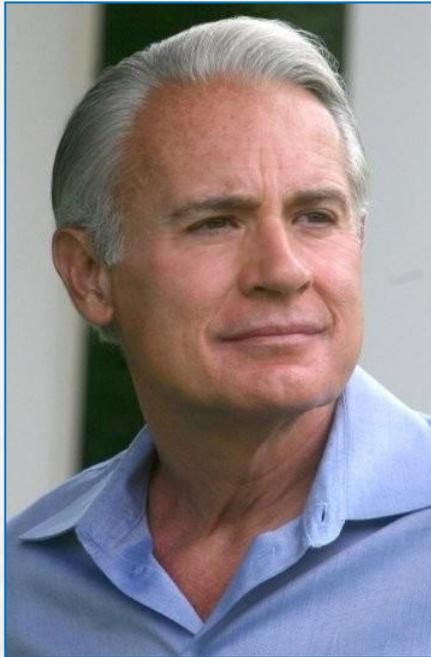
*Jeder spricht erst dann für sich,
nachdem er die Ansichten und Gefühle
des Vorredners zutreffend
und zur Zufriedenheit des Sprechers
wiederholt hat.*

**Carl Rogers (1902-1987), Begründer der
Klientenzentrierten Gesprächstherapie**

Tipps für ein gelingendes Gespräch

- Ort und Zeitdauer vereinbaren
- Störungen vermeiden
- Mit vier Ohren hören:
 - Welche Information (Sachinhalt)?
 - Welche Aussage über unsere Beziehung?
 - Welcher Appell erfolgt?
 - Was sagt der andere über sich (Selbstkundgabe)?
- Aufmerksamkeit zeigen in Körperhaltung, mit Blickkontakt, im angeglichenen Tempo usw.
- Interessierte öffnende Fragen
- Ausreden lassen, Pausen zum Nachdenken ermöglichen
- Verständnis rückmelden, Verständnisfragen stellen

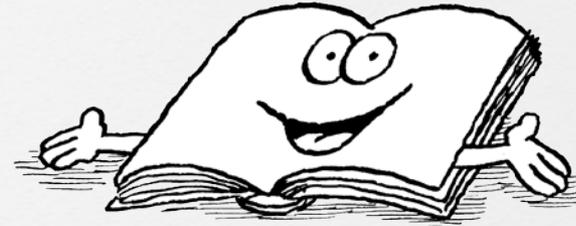
Arthur P. Ciaramicoli



Wenn wir die Sichtweise anderer Menschen übernehmen, ist dies mehr, als uns ihre Schuhe anzuziehen – wir benutzen ihre Augen, wir leihen uns ihre Haut, wir fühlen in uns ihre Herzen schlagen, wir betreten ihre Welt als wären wir sie.

Ciaramicoli, Arthur P. (2001): Der Empathie-Faktor. Mitgefühl, Toleranz, Verständnis. München. S. 245

Literatur



Buber, Martin (1983): Ich und Du. Heidelberg, Neckar

Ciaramicoli, Arthur P. (2001): Der Empathie-Faktor.

Mitgefühl, Toleranz, Verständnis. München

Cohn, Ruth C. (1988): Von der Psychoanalyse zur

themenzentrierten Interaktion. Stuttgart

Rifkin, Jeremy; Bischoff, Ulrike (2010): Die empathische

Zivilisation. Wege zu einem globalen Bewusstsein.

Frankfurt am Main

Rogers, Carl R. (1994): Die klientenzentrierte

Gesprächspsychotherapie. Frankfurt am Main

Danke



Günter W. Remmert

www.seminarhaus-schmiede.de

Cartoons: Tiki Küstenmacher, VNR

Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG