

ÜBUNG 11: EMPATHIE-POWER- TRAINING

FÜNF WORKOUTS FÜR MEHR FEINGEFÜHL
IM BÜRO-ALLTAG: SO ARBEITEN SIE IM TEAM
LEICHTER, EFFIZIENTER UND MIT MEHR SPASS.

ZEIT: 5 Minuten - lebenslang...
LEVEL: Einsteiger
ZIEL: Durch Empathie neue Welten entdecken
DOWNLOAD PDF: http://bit.ly/empathie_power

Würde man Kevin fragen, so ist Empathie eine überschätzte Fähigkeit. Einfühlungsvermögen ist was für Weicheier - Kevin hat seinen festen Plan. Die Frage ist nur, wie weit er damit kommt? Kimme hat längst Lunte gerochen. Denn er kann eigene und fremde Gefühle erkennen und verstehen. Und er kann mit ihnen umgehen und angemessen darauf reagieren...

Doch in der Praxis erleben wir das nicht häufig. Oft kommen Teams aus Mangel an Empathie nicht weiter und bleiben in unnötigen Konflikten stecken. Das raubt allen Beteiligten nicht nur den letzten Nerv - es kann praktisch ganze Projekte torpedieren.

Oft stehen wir uns selbst im Weg. Wir gestatten unseren Vorurteilen, unserem bequemen Schubladendenken oder auch unserer Angst, uns angreifbar zu machen, unsere natürliche Empathie zu boykottieren. Doch je besser wir intuitiv sowohl unsere eigene Bedürfnisse erkennen, als auch die der anderen - selbst die unausgesprochenen! - desto leichter können wir:

- » Vertrauen schaffen
- » Erkennen, worum es wirklich geht
- » Reaktionen rascher einschätzen und souveräner agieren
- » Konflikte rasch lösen oder gar nicht erst hochkochen lassen
- » In heterogenen Teams echte Innovationen schaffen

IHR EMPATHIE-TRAININGSPLAN!

Die gute Nachricht ist: Empathie lässt sich üben und trainieren! Deshalb finden Sie hier fünf Praxistipps, wie Sie sich empathisch in Höchstform bringen können. Als Startrampe schildern wir zudem konkrete Übungsfelder für den Einstieg.

TIPP 1: JEMAND ZUHAUSE?

Wer sich in die Welt eines anderen hineinversetzen will, muss vor allem präsent sein. Physische Anwesenheit allein reicht dazu nicht. Gefragt sind der Wille, die Gabe und Disziplin geistig wach zu sein. Driften Sie während eines Gespräch gedanklich nicht ab, sondern bringen Sie Ihre gesamte Aufmerksamkeit ins Spiel. Solange die Worte an Ihrem Ohr vorbeiplätschern, während Sie auf das Display Ihres Handies starren, an die letzte Präsentation denken oder die Einkaufsliste für's Wochenende durchgehen, bekommen Sie nicht mit, worum es wirklich geht.

IHRE STARTRAMPE: Entscheiden Sie sich heute für ein Gespräch, in dem Sie voll konzentriert und ganz bei der Sache sind. Voraussetzung: Legen Sie für diese Zeit Ihr Smartphone weg! Kein Witz. Denn mit ihm in der Hand sind wir überall - nur nicht im Hier und Jetzt.

TIPP 2: SPERREN SIE IHRE SINNE AUF!

Hören Sie zu. Hören Sie wirklich zu. Zuhören beginnt mit den Ohren: Was sagt jemand und in welchem Ton? Doch Zuhören können Sie auch mit dem Herzen: Was empfindet der andere wohl? Wenn Sie etwa in einem hitzigen Disput mit Ihrer Chefin (<http://bit.ly/HilfeChefin>) stecken, treten Sie innerlich zurück und stellen Sie Ihre Antennen auf Empfang: Wie fühlt sie sich gerade? Was braucht sie? Geben Sie ihr die Chance, das auszudrücken und spiegeln Sie zurück, was Sie gehört haben. So erkennt Ihre Chefin, was angekommen ist.

IHRE STARTRAMPE: Hören Sie heute in einem Gespräch mal mit den Augen zu: Beobachten Sie wie Ihr Gegenüber wirkt, was seine Körpersprache Ihnen verrät? Geben Inhalt und Ton wieder, was der Körper ausdrückt? Oder passt hier etwas nicht zusammen?

TIPP 3: ZEIGEN SIE VOLLEN KÖRPEREINSATZ!

Trainieren Sie Ihre Beobachtungsmuskeln, indem Sie eine Weile bewusst Ihre Körperhaltung, Gestik oder Mimik an die Ihres Gegenübers anpassen. Dies ist eine der günstigsten und schnellsten Eintrittskarten in die Welt eines anderen. Auch wenn Sie die Meinung des anderen überhaupt nicht teilen, entsteht so auf einer unbewussten Ebene ein intensiver Kontakt. Damit halten Sie auch in ausgesprochen heiklen Auseinandersetzungen das Beziehungskonto im Plus und erleichtern so eine inhaltliche Lösung. Hätte Kevin also Walters hochgezogene Augenbrauen und vorgeschobene Unterlippe kopiert, hätte er blitzschnell erkannt, dass hier etwas im Busch ist.

IHRE STARTRAMPE: Wenn Sie heute aus der Tür treten, beobachten Sie die Menschen um sich herum so, als sähen Sie sie zum allerersten Mal. Betrachten Sie die Details der Gesichter offen und neugierig. Was tun die Lippen? Was die Augenbrauen? Wie sieht die Stirn aus? Kopieren Sie die Gesichtsausdrücke anderer möglichst genau. Was fällt Ihnen auf? Spüren Sie, wie sich Ihre Stimmung kurzzeitig verändert? Ein Tipp: Sie können jede Situationen, in der Sie auf etwas warten müssen, zum Üben nutzen.

TIPP 4: NEUGIER FÜTTERN, SCHUBLADEN SCHLIESSEN

Erkunden Sie neugierig(er) die Welt komplett fremder Menschen. Verwickeln Sie etwa Unbekannte in ein Gespräch, auch wenn Ihnen das im ersten Augenblick kurios vorkommt. Vermeiden Sie es dabei, anderen ein Etikett aufzukleben. Das ist nicht immer leicht. Doch nur wenn Sie anderen Menschen unvoreingenommen entgegentreten, können Sie eine Beziehung aufbauen - selbst zu schwierigen Kollegen (siehe auch Übung „Der gesunde Zahn“ http://bit.ly/gesunder_zahn). Und selbst

wenn das beim ersten Mal schiefgehen sollte - vielleicht will jemand im Moment einfach nicht reden - können Sie die Situation für einen Empathie-Check und neue Beobachtungen nutzen: Sie können danach leichter entscheiden, ob jemand in Ruhe gelassen werden möchte oder wann Sie ihm Ihre Ideen besser schmackhaft machen können.

IHRE STARTRAMPE: Sprechen Sie heute einen Menschen an, über den Sie nichts wissen. Finden Sie etwas über seine Welt heraus! An der Bushaltestelle, in der Kantine, beim Anstehen für einem Coffee-to-go... Das alles sind prima Gelegenheiten, um Schubladendenken ad acta zu legen.

TIPP 5: LASSEN SIE DIE MASKE FALLEN!

Wir glauben oft, uns hinter professionellen Masken verstecken zu müssen und vermeiden es, unsere Schwächen zu zeigen. Doch Empathie ist keine Einbahnstraße. Es braucht Mut, sich zu zeigen. Und Sie müssen das nicht bei jedem tun. Entscheiden Sie, wer es Ihnen wert ist. Doch Ihr Mut wird belohnt. Immer. Vielleicht nicht immer sofort, doch langfristig vertiefen sich Ihre Beziehungen zu anderen. Also: Ziehen Sie den Vorhang zur Bühne Ihrer Welt beiseite.

IHRE STARTRAMPE: Irritiert oder verletzt Sie jemand? Macht Sie etwas wütend oder ängstlich? Dann atmen Sie aus und wiederholen Sie, was Sie inhaltlich verstanden haben. Sagen Sie dann, welches Gefühl das bei Ihnen auslöst. Dies hilft anderen, Sie besser zu verstehen und ihre eigenen Emotionen in den Griff zu bekommen. Und die Reaktion des anderen hilft Ihnen, dessen Welt zu verstehen. Sagen Sie anschließend, was Sie aufgrund Ihres Gefühls am liebsten tun möchten und öffnen Sie damit den Raum für Lösungen.



BELLA-TIPP

Wie erkennen Sie die wahren Beweggründe Ihrer Kollegen und Vorgesetzten? Unter http://bit.ly/empathy_interview finden Sie hilfreiche Tipps aus dem Design Thinking, um Fragen so stellen zu können, dass Sie die Emotion und Motivation anderer besser verstehen.