

Zuhören ist ein Geschenk
Eine Gebrauchsanweisung für gutes Zuhören

Übungsblätter zum Buch

© Andrea Wiedel

Teil II: Typische Arten des Zuhörens

6 Ratschläge und Kommentare

Selbstreflexion

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Ihr Gesprächspartner etwas erzählte und Sie haben es ungefragt kommentiert oder ihm/ihr einen Ratschlag gegeben. Was waren Ihre Motive?

	Situation	Motive
Bs P	<i>Mike erzählt mir von Schwierigkeiten auf der Arbeit. Ich sage zu ihm: Das würde ich mir nicht gefallen lassen. Da würde ich der Chefin aber mal die Meinung sagen.</i>	<i>Ich wollte Mike unterstützen, dass er für sich eine gute Lösung findet.</i>
1		
2		
3		

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Ihr Gesprächspartner etwas erzählte und Sie haben es ungefragt kommentiert oder ihm/ihr einen Ratschlag gegeben. Wie haben Sie sich dabei gefühlt?

	Situation	Meine Gefühle
Bs p	<i>Ich erzähle meinem Freund Henry von Schwierigkeiten auf der Arbeit. Henry sagt: Das würde ich mir nicht gefallen lassen. Da würde ich der Chefin aber mal die Meinung sagen.</i>	<i>Ich habe mich etwas blöd gefühlt. Ich kann mir nicht wirklich vorstellen, dass es was ändern würde, wenn ich der Chefin meine Meinung sage. Henry unterschätzt die Situation. Ich bin frustriert und einsam.</i>
1		
2		
3		

Tipps für mehr Empathie im Alltag

Das nächste Mal, wenn Ihnen jemand etwas erzählt und Sie den Impuls verspüren, Ihrem Gesprächspartner einen Ratschlag zu geben oder einen Kommentar abzugeben, halten Sie einen Moment inne. Versuchen Sie, dem Impuls nicht gleich nachzugeben und stellen Sie erst eine der folgenden Formulierungen (oder eine ähnliche, wenn Ihnen eine besser einfällt):

„Ich sehe es anders als du. Willst du meine Meinung hören?“

„Ich bin da anderer Meinung. Darf ich dir das sagen?“

„Ich weiß was, was dir vielleicht helfen wird. Willst du es wissen?“

„Ich habe da eine Idee. Willst du sie hören?“

Zum Beispiel auf der folgenden Seite:

Schade, in diesem Beispiel hat es nicht ganz so geklappt, wie wir es uns gewünscht haben. Das mindert nicht die Bemühungen, eine andere Art der Kommunikation ins Leben zu integrieren. Es geht darum, einfach mal was Neues auszuprobieren und zu schauen, was passiert. Ich wünsche mir, dass Sie sich für jeden ernst gemeinten Versuch wertschätzen können.

Ich glaube, dass die Mutter in dieser Situation weniger einen Ratschlag, sondern eher Verständnis dafür gebraucht hätte, wie schlecht es ihr geht. Mit mehr Fertigkeiten in Empathie und Gewaltfreier Kommunikation könnte man entweder mit einer empathischen Vermutung das Gespräch in Fluss bringen und Kontakt herstellen: „Fühlst du dich richtig mies und wünschst dir, dass wir wirklich verstehen, wie sehr du leidest?“. Wie das geht, steht in Teil II-5 Empathische Vermutungen.

Oder man könnte – wenn man von dem Krankheiten-Monolog genervt ist –aufrichtig, authentisch Grenzen setzen: „Wenn ich dich so reden höre, bin ich genervt. Gleichzeitig will ich das Zusammensein mit Dir genießen können: Können wir bitte das Thema zu etwas Erfreulichem wechseln?!“ Wie das geht, steht in Grundlagenbüchern zur Gewaltfreien Kommunikation.

	Situation	Mehr Empathie im Alltag
Bs p	<p>Meine Mutter jammert über all die Krankheiten, die sie hat. Mir liegt auf der Zunge, sie soll aufhören zu jammern und sich stattdessen einfach mal richtig durchchecken lassen.</p>	<p>Ich sage zu ihr: Ich hab da eine Idee. Willst du sie hören? Sie sagt ja. Ich sage, dass sie zum Arzt soll. Sie sagt, das bringt ja doch nichts und jammert einfach weiter.</p>
1		
2		
3		

7 Sachlich Belehren

Selbstreflexion

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie andere „sachlich belehrt“ haben. Was waren Ihre Motive?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Mein 14-jähriger Sohn Frank hat in Mathe eine 5 geschrieben. Ich sage zu ihm: „Ich habe dir doch gesagt, dass du lernen sollst. Wenn man nichts lernt, dann kann man auch keine guten Noten schreiben.“</i>	<i>Ich mache mir Sorgen um die schulische Laufbahn meines Sohnes. Ich wünsche mir, dass er später – seinen Fähigkeiten entsprechend – beruflich erfolgreich und glücklich sein wird.</i>
1		
2		
3		

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie von anderen „sachlich belehrt“ wurden. Wie haben Sie sich dabei gefühlt?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Ich habe in Mathe eine 5 geschrieben. Mein Vater sagt zu mir: „Ich habe dir doch gesagt, dass du lernen sollst. Wenn man nichts lernt, dann kann man auch keine guten Noten schreiben.“</i>	<i>Ich könnte ihm an die Gurgel gehen, meinem Alten mit seinen schlaunen Sprüchen. Mathe ist nicht mein Ding, mir fehlt irre viel Stoff, der Lehrer kann nicht erklären, ich habe auch noch andere Interessen. Ich bin hilflos und überfordert und habe keine Ahnung, wie ich diese Scheiß-Schule schaffen soll.</i>
1		
2		
3		

8 Sympathisieren

Selbstreflexion

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie mit anderen „sympathisiert“ haben. Was waren Ihre Motive dabei?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Mike wurde überraschend von seinem Arbeitgeber gekündigt. Ich erörtere mit ihm, warum es sich bei dem Verhalten des Arbeitgebers um ein totales No-Go handelt. Wir regen uns gemeinsam über das A-loch auf.</i>	<i>Ich möchte Mike meine Solidarität ausdrücken. Ich möchte sein Selbstbewusstsein wieder aufbauen, damit er einen neuen Job findet.</i>
1		
2		
3		

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie etwas erzählt haben und Ihr Gesprächspartner mit Ihnen „sympathisiert“ hat. Wie haben Sie sich dabei gefühlt?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Mir wurde überraschend gekündigt. Mein Freund Henry erörtert mit mir, warum es sich bei dem Verhalten des Arbeitgebers um ein totales No-Go handelt.</i>	<i>Es hat schon gut getan, mit jemand darüber zu reden, der auf meiner Seite steht. Da konnte ich richtig Dampf ablassen. Weitergeholfen hat es mir letztendlich nicht, denn für einen neuen Job bin ich selbst verantwortlich.</i>
1		
2		
3		

9 Eigene Geschichten erzählen

Selbstreflexion

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie in einem Gespräch „eigene Geschichten erzählt“ haben. Was waren Ihre Motive?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Mein Freund Mike erzählt von seinen finanziellen Schwierigkeiten. Ich erzähle ihm, dass ich früher auch mal finanzielle Schwierigkeiten hatte und wie ich sie überwunden habe.</i>	<i>Ich will Mike Mut machen. Ich will nicht, dass er seinen Kopf in den Sand steckt. Ich will, dass er den Mut und die Kraft findet, seine finanziellen Schwierigkeiten zu überwinden.</i>
1		
2		
3		

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie etwas erzählt haben und Ihr Gesprächspartner hat dann „eigene Geschichten“ erzählt. Wie haben Sie sich dabei gefühlt?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Ich habe meinem Freund Henry von meinen finanziellen Schwierigkeiten erzählt. Da hat er mir erzählt, dass er früher auch mal finanzielle Schwierigkeiten hatte und wie er sie überwunden habe.</i>	<i>Es hat schon gut getan und mich erleichtert, dass ich nicht der einzige Mensch auf der Welt bin, der Geldprobleme hat. Das hat mich etwas beruhigt. Und ich freue mich, dass Henry so viel Vertrauen zu mir hat. Wirklich weitergekommen bin ich aber nicht, weil unsere Situationen nicht vergleichbar sind.</i>
1		
2		
3		

10 Noch eins draufsetzen

Selbstreflexion

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie in einem Gespräch „noch eins drauf gesetzt“ haben. Was waren Ihre Motive?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Auf einer Party erzählt Mike lang, breit und ausführlich von seinem Griechenlandurlaub. Da ergreife ich das Wort und erzähle lang, breit und ausführlich von meiner Treckingtour durch Asien.</i>	<i>Mich nervt die übertriebene Selbstdarstellung von Mike. Ich weiß nicht, was ich sonst auf dieser Party hätte sagen sollen. Nichts zu sagen ist mir einfach zu langweilig.</i>
1		
2		
3		

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie etwas erzählt haben und Ihr Gesprächspartner „noch eins drauf gesetzt“ hat. Wie haben Sie sich dabei gefühlt?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Als ich auf einer Party von meinem Griechenlandurlaub erzähle, fängt auf einmal Henry an von seiner Treckingtour zu erzählen.</i>	<i>Ich war verwundert und irritiert. Normalerweise hören mir die Leute nämlich gern zu, weil ich so schön erzählen kann. Henrys Reaktion hat mich nur in meiner Annahme bestätigt, dass man richtig auf den Putz hauen muss, wenn man gehört werden will.</i>
1		
2		
3		

11 Trost & Mitleid

Selbstreflexion

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie Ihrem Gesprächspartner Trost oder Mitleid gespendet haben. Was waren Ihre Motive dabei?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Mein Freund Mike ist durch das Examen gerasselt. Ich habe ihm gesagt: dass er es beim zweiten Mal bestimmt schaffen wird, dass dieses Examen echt schwierig war und viele Kommilitonen durchgefallen sind. Dann sind wir erst mal was trinken gegangen.</i>	<i>Ich will Mike aufmuntern und Mut machen. Er soll es nicht so schwer nehmen, das Leben ist sowieso schon schwer genug. Wir gehen was trinken, damit er sich wieder auf die schönen Seiten des Lebens besinnen kann.</i>
1		
2		
3		

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie von Ihrem Gesprächspartner Trost oder Mitleid erhalten haben. Wie haben Sie sich dabei gefühlt?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Ich bin durch das Examen gerasselt. Da hat mich Henry getröstet: dass ich es beim zweiten Mal bestimmt schaffen werde, dass dieses Examen echt schwierig war und viele Kommilitonen durchgefallen sind. Dann sind wir erst mal was trinken gegangen.</i>	<i>Es hat schon gut getan, dass mich Henry abgelenkt hat und mir Mut zugesprochen hat. Aber das miese Gefühl, versagt zu haben, und die Ängste noch einmal durchzufallen, bleiben.</i>
1		
2		
3		

12 Intellektuelles Verstehen

Selbstreflexion

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie zu anderen gesagt haben: „Ich verstehe dich!“. Was waren Ihre Motive?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Meine Patientin Veronika Specht erzählt mir in der Sprechstunde, wie sehr sie der Haushalt überfordert. Frau Specht ist alleinerziehend und ich kann ihre Doppelbelastung Beruf und Haushalt gut nachvollziehen. Ich sage: „Ich verstehe Sie sehr gut. Ich habe früher meine Hemden auch selber gebügelt.“</i>	<i>Aus Erfahrung weiß ich, dass viele alleinerziehende Mütter unter Überforderung und Erschöpfung leiden. Ich will Frau Specht signalisieren, mein Verständnis für ihre Lebenssituation signalisieren.</i>
1		
2		
3		

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie etwas erzählt haben und Ihr Gesprächspartner gesagt hat: „Ich verstehe dich!“ Wie haben Sie sich dabei gefühlt?

	Situation	Gefühl
Bs p	<p><i>Ich klage dem Hausarzt meines Vertrauens meine Überforderung als alleinerziehende Mutter und dass ich nicht weiß, wie ich Beruf und Kind unter einen Hut bringen kann – ohne an Erschöpfung zugrunde zu gehen.</i></p> <p><i>Dr. Klein sagt: „Ich verstehe Sie sehr gut. Ich habe früher meine Hemden auch selber gebügelt.“</i></p>	<p><i>Ich könnte ihn erwürgen! Er mit seinem Single-Haushalt und den 5 bis 7 ungebügelten Hemden in der Woche hat doch keine Ahnung, was ich den ganzen Tag (und Nacht) alles zu bewältigen habe. Ich bin hilflos, weil ich nicht weiß, wie ich mich und mein Leid verständlich machen kann.</i></p>
1		
2		
3		

13 Fragen stellen

Selbstreflexion

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie anderen mit Fragen nach sachlichen Informationen gestellt haben. Was waren Ihre Motive?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Mike hat mir erzählt, dass er sich verliebt hat und heiraten will. Da habe ich gefragt, in wen er sich verliebt hat und wie es nach der Hochzeit weiter geht, z.B. gemeinsame Wohnung, was sie arbeitet, wie er sie kennen gelernt hat.</i>	<i>Mike ist mein Freund ich will mir ein Bild davon machen. Ich interessiere mich für ihn.</i>
1		
2		
3		

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie etwas erzählt haben und Ihr Gesprächspartner hat konkret nach sachlichen Informationen gefragt. Wie haben Sie sich dabei gefühlt?

	Situation	Motive
Bs p	<i>Ich habe Henry erzählt, dass ich mich verliebt habe und heiraten will. Da hat er gefragt, in wen ich mich verliebt habe, wie es nach der Hochzeit weiter geht etc.</i>	<i>Na ja, ein bißchen habe ich mich schon wie im Verhör gefühlt. Das Schönste war, dass sich Henry mit mir gefreut hat.</i>
1		
2		
3		

Teil III: Zuhör-Geschenke im Dialog

14 Redezeit schenken

Selbstreflexion:

Denken Sie bitte an 3 Gesprächssituationen in der Vergangenheit mit verschiedenen Personen und in verschiedenen Situationen!

Überlegen Sie:

1. Wie war die Redezeit zwischen Ihrem Gesprächspartner und Ihnen verteilt?
2. Wie waren die Themen zwischen Ihrem Gesprächspartner und Ihnen verteilt?
3. Wie haben Sie sich während und dem Gespräch gefühlt?
4. Wie könnte sich Ihr Gesprächspartner nach dem Gespräch gefühlt haben?

	Situation	Selbstreflexion
Bs P	<i>Als ich Weihnachten meine Mutter besucht habe. Sie hat von den Nachbarn, dem Haushalt und der Kirche erzählt. Ich habe vom Wetter und von Belanglosigkeiten erzählt.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Die Redezeit war ungefähr gleich verteilt, vielleicht ein bisschen mehr auf meiner Seite.</i> 2. <i>Meine Mutter hat von Nachbarn, Haushalt, Kirche erzählt. Ich habe von Themen erzählt, die mich nicht wirklich beschäftigen.</i> 3. <i>Ich habe mich gelangweilt.</i> 4. <i>Meine Mutter hat sich vermutlich gefreut, mich wieder mal zu sehen. Vielleicht war sie auch traurig, weil sie sich gewünscht hätte, etwas mehr von mir zu erfahren.</i>
1		

Tipps für mehr Mut im Gesprächsalltag

Wenn Sie zu den eher ruhigeren, introvertierten, schüchternen Menschen gehören: Fangen Sie einfach mal an zu erzählen und testen, wie andere Menschen reagieren. Vertrauen Sie darauf, dass auch Sie etwas zu erzählen haben, was andere Menschen interessieren könnte. Suchen Sie die Schuld nicht bei sich, wenn andere mit wenig Aufmerksamkeit und Interesse reagieren! Nehmen Sie das Experiment nicht zu ernst, sondern eher spielerisch. Sie verlassen damit Ihre Komfortzone und versuchen sich in einem neuen Verhalten.

Erwarten Sie nicht zu viel! Egal wie die anderen reagieren, auch wenn Sie unterbrochen werden: Feiern Sie Ihren Mut und dass Sie es gewagt haben, etwas Neues auszuprobieren. Wenn Sie mögen führen Sie Protokoll! Das gibt Ihnen das Gefühl, an einem wissenschaftlichen Versuch teilzunehmen und etwas Neutralität und weniger persönliche Betroffenheit. Führen Sie bitte Protokoll in den nächsten 3 Gesprächssituationen, in denen Sie bewusst oder unbewusst dieses neue Verhalten ausprobiert haben. Wie haben Ihre Gesprächspartner reagiert?

	Situation	Motive
Bs P	<i>Nach der Teamsitzung, als der offizielle Teil vorbei war, habe ich einfach ohne Zusammenhang gesagt: „Wisst Ihr, was mir letzte Woche passiert ist? Ein Kunde hat mir eine Flasche Sekt mitgebracht.“</i>	<i>Die anderen haben mich angeschaut und zugehört. Dann hat Herr Müller gesagt: „Das ist mir ja noch nie passiert.“ Aber keiner hat mich unterbrochen. Ich konnte dann sogar noch etwas ausführlicher werden, was der Anlass war.</i>
1		
2		
3		

Selbstreflexion Aufmerksamkeit

Erinnern Sie sich an Gesprächssituationen in der Vergangenheit, in denen Sie u.a. etwas erzählt haben. Wählen Sie bitte aus unterschiedlichem Kontext, z.B. Kollegen, Familie, Freunde, Party, unbekannte Personen in einem Meeting etc. Beantworten Sie anschließend folgende Fragen:

	Meine Fragen	Ihre Antworten
1	Wie wichtig ist Ihnen die Aufmerksamkeit der anderen? Wie fühlen Sie sich, wenn sie im Mittelpunkt stehen?	
2	Wünschen Sie sich von anderen mehr Aufmerksamkeit, als Sie erhalten?	
3	Erhalten Sie manchmal Widerstand, indem Ihnen jemand ins Wort fällt?	
4	Hören Ihnen die anderen gern zu? Wenn ja, woran merken Sie das? Was könnten die Gründe dafür sein?	
5	Wer bestimmt jeweils die Themen, über die geredet wird?	
6	In welchem Kontext gilt eher das Paradigma „Monolog-Kultur“? In welchem eher das Paradigma „Dialog-Kultur“?	
7	In welchem Kontext haben Sie Ihre Heimat, wo Sie „frei Schnauze“ reden dürfen?	

Selbstreflexion Dialog

Erinnern Sie sich an Gesprächssituationen in der Vergangenheit. Wählen Sie bitte aus unterschiedlichem Kontext, z.B. Kollegen, Familie, Freunde, Party, unbekannte Personen in einem Meeting etc. Beantworten Sie anschließend folgende Fragen:

	Meine Fragen	Ihre Antworten
1	<i>In welchen Gesprächen haben Sie sich wohl gefühlt? Waren Sie interessiert, amüsiert oder berührt?</i>	
2	<i>In welchen Gesprächen haben Sie sich weniger wohl gefühlt? Waren Sie gelangweilt, genervt oder unterdrückt? Aus welchen Gründen?</i>	
3	<i>In welchen Gesprächen empfinden Sie emotionale Nähe? Waren Sie Ihren Gesprächspartner auch körperlich nahe?</i>	
4	<i>Gibt es etwas, das Sie gern an Ihrem Gesprächsverhalten ändern würden? Aus welchen Gründen?</i>	
5	<i>Welche Gespräche sind allgemein wertvoll für Sie?</i>	

15 Interesse zeigen

Selbstreflexion Parallel-Monologe

Erinnern Sie sich an Gesprächssituationen in der Vergangenheit. Wählen Sie bitte aus unterschiedlichem Kontext, z.B. Kollegen, Familie, Freunde, Party, unbekannte Personen in einem Meeting etc. Beantworten Sie anschließend folgende Fragen:

	Meine Fragen	Ihre Antworten
1	Welche Parallel-Monologe haben sie geführt oder beobachtet?	
2	Bei welchen Menschen erkundigen Sie sich nach dem Befinden, OHNE ehrliches Interesse an der Antwort zu haben?	
3	Bei welchen Menschen erkundigen Sie sich nach dem Befinden UND haben ehrliches Interesse an der Antwort?	
4	Kennen Sie Gespräche nach dem Modell der „After-Work-Party“ aus eigener Erfahrung? Es kann auch Stammtisch, Party etc. sein...	
5	Welche Menschen interessieren sich aufrichtig für Sie? Wem können Sie Ihr Herz ausschütten?	

16 Aktives Zuhören

Selbstreflexion

Erinnern Sie sich an 3 Situationen, in denen sie das Gefühl gehabt haben, Ihr Gesprächspartner hätte Sie nicht wirklich verstanden. Beschreiben Sie die Situation und überlegen Sie, welche Motive er/sie gehabt könnte.

	Situation	Motive
Bs p		
1		
2		
3		

Erinnern Sie sich an 3 Situationen, in denen es Ihnen schwer gefallen ist, Ihren Gesprächspartner zuzuhören, weil er eine andere Meinung hatte.

	Situation	Motive
Bs p		
1		
2		
3		

Tipps für mehr Empathie im Alltag: Konflikt

Wenn das nächste Mal jemand nicht Ihrer Meinung ist und Sie den Impuls verspüren Ihre Meinung zu sagen: versuchen Sie ihn – erst mal - zu unterdrücken. Wiederholen Sie die Meinung des anderen mit Ihren Worten. Dann erst sagen Sie, was Sie denken. Die Übung hilft uns innezuhalten und nicht gleich „draufloszuballern“, wenn wir eine andere Meinung haben. Sie lehrt uns den „kontrollierten Dialog“.

	Situation	Mehr Empathie im Alltag
Bs p	<i>Carola erzählt mir lang und breit, dass sie einmal im Monat zur Nagelpflege geht und schwärmt von Ihrem Nagelpflegestudio. Ich finde Nagepflege ist „rausgeschmissenes Geld“.</i>	<i>Ich sage erst: „Also du gehst einmal im Monat zur Nagelpflege. Dir gefällt das. Stimmt das?“ Carola erwidert begeistert: „Ja genau.“ Dann sage ich: „Also, ich finde das ganz schön bescheuert. Für so einen SchnickSchnack würde ich kein Geld ausgeben.“</i>
1		
2		
3		

17 Mitgefühl zeigen

Einladung zur Selbstreflexion

Denken Sie bitte an Situationen, in denen Sie einem anderen Menschen etwas erzählt haben, weil sie sich ein offenes Ohr gewünscht haben. Beantworten Sie bitte folgende Fragen:

	Meine Fragen	Ihre Antworten
1	<p><i>Welche Reaktionen von Zuhörern haben Sie irritiert? Was hat diese Person gesagt oder getan? Welche Reaktion hätten Sie sich stattdessen gewünscht?</i></p>	
2	<p><i>Denken Sie an Gespräche, in denen Sie das Gefühl hatten, verstanden zu werden! Welche Reaktionen von Ihrem Gegenüber haben ihnen gut getan?</i></p>	

Denken Sie bitte an Situationen, wenn sie anderen Menschen zuhören. Beantworten Sie bitte folgende Fragen:

	Meine Fragen	Ihre Antworten
1	<i>Wie zeigen Sie anderen Menschen Ihr Mitgefühl?</i>	
2	<i>Was würden Sie nach der Lektüre anders machen? Was unterlassen? Was eventuell ausprobieren.</i>	

Tipps für mehr Empathie im Alltag

Das nächste Mal, wenn Sie jemand fragt, wählen Sie bitte keine der 3 üblichen Antworten: „gut“, „schlecht“ oder „geht so“. Denken Sie bitte einen Moment nach, wie es Ihnen gerade wirklich geht und antworten nach folgendem Muster:

Keine Angst: Gefühle ändern sich ständig. Sie nicht ein lebenslang auf diese Antwort festgelegt.

	Situation	Mehr Empathie im Alltag
Bs p	<i>Ich bin glücklich. Willst du mehr darüber hören?</i>	<i>Karola schaut mich verdutzt an und sagt ja.</i>
Bs p	<i>Ich bin traurig und frustriert. Willst du mehr darüber hören?</i>	<i>Fritz ist erschrocken: Nein danke, ich habe jetzt leider keine Zeit.</i>
1		
2		
3		

Tipps für mehr Empathie im Alltag Giraffen-Tagebuch

Nehmen Sie sich täglich 5 Minuten Zeit. Denken Sie über den vergangenen Tag nach. Denken Sie an konkrete Situationen!

Welche Gefühle (angenehme und unangenehme) hat die Situation bei Ihnen ausgelöst? Worüber haben Sie sich gefreut? Was hat Sie fröhlich gestimmt? Worüber haben Sie sich geärgert? Was hat sie wütend gemacht? Waren Sie auch traurig, enttäuscht oder einsam? Haben Sie sich gelangweilt? Waren Sie gestresst?

Dann überlegen Sie, welche Bedürfnisse erfüllt (angenehmes Gefühl) oder nicht erfüllt (unangenehmes Gefühl) waren.

Nehmen Sie die Listen mit Gefühlen und Bedürfnissen zu Hilfe.

	Situation	Mehr Empathie im Alltag
Bs P	<i>Ein Kunde hat sich beschwert, weil er warten musste. Ich hätte ihn gern schneller bedient, aber das ging leider nicht, da wir unterbesetzt waren.</i>	<i>Ich bin wütend und will respektvoll behandelt werden.</i> <i>Ich bin frustriert und will damit gesehen werden, dass ich mir Mühe gebe.</i> <i>Ich bin gestresst und brauche ruhiges, besonnenes Arbeiten.</i>
Bs P	<i>Als ich von der Arbeit nach Hause komme, begrüßt mich meine 4-jährige Tochter liebevoll. Sie hat mir ein Bild gemalt.</i>	<i>Ich bin glücklich, weil ich spüre, dass ich geliebt werde und willkommen bin.</i> <i>Ich fühle mich geborgen, weil ich spüre, dass ich zur Familie, zu einer Gemeinschaft gehöre (Zugehörigkeit).</i> <i>Ich bin gelassen und entspannt, weil ich zu Hause so sein kann wie ich bin (authentisch sein).</i> <i>Ich bin ganz entspannt, weil es zu Hause gelassen sein ist (Gelassenheit, Frieden, Harmonie).</i>
1		

2		
3		

Sprachliche Formulierungen für Empathie

Die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg lehrt, Mitgefühl in Form von empathischen Vermutungen auszudrücken. Folgende Regeln sind dabei hilfreich sein: Haltung zu tun. Diese Haltung drückt sich aus ein einer Neugierde und Offenheit für unser Gegenüber: Ich bin neugierig, erzähl doch mal, was ist bei Dir gerade los?

Selbstreflexion Parallel-Monologe

Erinnern Sie sich an Gesprächssituationen in der Vergangenheit. Wählen Sie bitte aus unterschiedlichem Kontext, zum Beispiel Kollegen, Familie, Freunde, unbekannte Personen in einem Meeting oder auf einer Party und Ähnlichem. Beantworten Sie anschließend folgende Fragen:

	Meine Fragen	Ihre Antworten
1	Welche Parallel-Monologe haben Sie geführt oder beobachtet?	
2	Bei welchen Menschen erkundigen Sie sich nach dem Befinden, <i>ohne</i> ehrliches Interesse an der Antwort zu haben?	
3	Bei welchen Menschen erkundigen Sie sich nach dem Befinden <i>und</i> haben ein ehrliches Interesse an der Antwort?	
4	Kennen Sie Gespräche nach dem Modell der After-Work-Party, aus eigener Erfahrung? Es kann auch Stammtisch, Verein, Kantine etc. sein.	
5	Welche Menschen interessieren sich aufrichtig für Sie? Wem können Sie Ihr Herz vorbehaltlos ausschütten?	

Tipps für mehr Empathie im Alltag

Das nächste Mal, wenn Sie jemand fragt, wählen Sie bitte keine der drei üblichen Antworten: »gut«, »schlecht« oder »geht so«. Denken Sie bitte einen Moment nach, wie es Ihnen gerade wirklich geht und antworten Sie nach folgendem Muster.

Keine Angst: Gefühle ändern sich ständig. Sie sind nicht lebenslang auf Ihre Antwort festgelegt.

	Situation	Mehr Empathie im Alltag
	»Ich bin glücklich. Willst du mehr darüber hören?«	Karola schaut mich verdutzt an und sagt: »Ja, sehr gern.«
	»Ich bin traurig und frustriert. Willst du mehr darüber hören?«	Fritz ist erschrocken: »Nein danke, ich habe jetzt leider keine Zeit.«
1		
2		
3		

Selbstreflexion: Giraffentagebuch

Nehmen Sie sich täglich fünf Minuten Zeit. Denken Sie über den vergangenen Tag nach und erinnern Sie sich an konkrete Situationen.

Welche angenehmen oder unangenehmen Gefühle hat eine bestimmte Situation bei Ihnen ausgelöst? Worüber haben Sie sich gefreut? Was hat Sie fröhlich gestimmt? Worüber haben Sie sich geärgert? Was hat Sie wütend gemacht? Waren Sie auch traurig, enttäuscht oder einsam? Haben Sie sich gelangweilt? Waren Sie gestresst?

Dann überlegen Sie, welche Bedürfnisse befriedigt (angenehmes Gefühl) oder nicht befriedigt (unangenehmes Gefühl) waren.

Nehmen Sie die im Anhang aufgeführten Listen mit Bedürfnissen und Gefühlen zu Hilfe.

Wenn Sie diese Übung über einen längeren Zeitraum praktizieren, werden Sie feststellen, dass einige Bedürfnisse öfter auftauchen als andere. Diese sind dann für Sie besonders wichtig. Sie werden auch ein größeres Bewusstsein für angenehme Gefühle und befriedigte Bedürfnisse entwickeln. Ihr Wortschatz für Gefühle und Bedürfnisse wird reicher werden.

	Situation	Mehr Empathie im Alltag
Bsp	Ein Kunde hat sich beschwert, weil er warten musste. Ich hätte ihn gern schneller bedient, aber das ging leider nicht, da wir unterbesetzt waren.	<p>Ich bin wütend und will respektvoll behandelt werden.</p> <p>Ich bin frustriert, denn ich möchte, dass gesehen wird, wie sehr ich mir Mühe gegeben habe.</p> <p>Ich bin gestresst und brauche ein ruhiges, besonnenes Arbeiten.</p>
Bsp	Als ich von der Arbeit nach Hause komme, begrüßt mich meine vierjährige Tochter liebevoll. Sie hat mir ein Bild gemalt.	<p>Ich bin glücklich, weil ich spüre, dass ich geliebt werde und willkommen bin.</p> <p>Ich fühle mich geborgen, weil ich spüre, dass ich zur Familie, zu einer Gemeinschaft gehöre. Mein sehnsüchtiger Wunsch nach Zugehörigkeit ist erfüllt.</p> <p>Ich bin gelassen und entspannt, weil ich zu Hause so sein kann wie ich bin.</p> <p>Mein Bedürfnis, authentisch sein zu wollen, kann ich hier befriedigen.</p> <p>Ich bin ganz entspannt, weil die Atmosphäre zu Hause gelassen, friedlich und harmonisch ist. .</p>

	Situation	Mehr Empathie im Alltag
1		
2		
3		

Anhang

Bedürfnisse

Abwechslung	Gemeinsamkeit	Schutz
Achtsamkeit	Gemeinschaft	Selbstaussdruck
Aktivität	Gesundheit	Selbstbehauptung
Akzeptanz	Gleichwertigkeit	Selbstfürsorge
Anerkennung	Glück	Selbstvertrauen
Ausgewogenheit	Harmonie	Selbstwirksamkeit
Authentisch/Echt sein	Identität	Sexualität
Autonomie	Inspiration	Sicherheit
Effektivität	Integrität	Sinn, Sinnhaftigkeit
Ehrlichkeit	Intimität	Spiel, Spaß
Einen Beitrag leisten	Klarheit	Spiritualität
Entlastung	Kontinuität	Toleranz
Entspannung	Kreativität	Trauern
Fairness	Lebendigkeit	Unterstützung
Feiern	Lebensfreude	Verbindlichkeit
Flexibilität	Liebe	Verlässlichkeit
Freiheit	Mitgefühl	Verbundenheit
Freude	Nähe	Verständnis
Frieden	Ordnung,	Verstehen
Fürsorge	Orientierung	Vertrauen
Geborgenheit	Raum für sich	Wachstum
Gegenseitigkeit	haben	Wahrgenommen werden
Gelassenheit	Regeneration	Zugehörigkeit
	Respekt	
	Ruhe	

Gefühle

Gefühlsempfindungen, wenn unsere Bedürfnisse erfüllt sind

abenteuerl	geborgen	locker	überglücklich
ustig	gefordert	lustig	übermütig
angeregt	gelassen	lustvoll	überrascht
begeistert	gesund	motiviert	überwältigt
berührt	glücklich	munter	unbeschwert
bewegt	heiter	mutig	unternehmungslustig
beschützt	inspiriert	optimistisch	verliebt
dankbar	interessiert	ruhig	versunken
entschlosse	klar	sanft	vertrauensvoll
n	kraftvoll	satt	verträumt
entspannt	stark	schwungvo	verzaubert
erfüllt	lebendig	ll	wach
erregt	lebensfroh	sicher	wohlig
fasziniert	leicht	sorglos	zärtlich
frei	leidenscha	Spaß	zufrieden
friedlich	ftlich	stabil	zugewandt
froh,	Liebe	stark	zuversichtlich
fröhlich	Lust	stolz	

Gefühlsempfindungen, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt sind

abwesend	erstaunt	ratlos
alarmiert	fassungslos	resigniert
angespannt	frustriert	sauer
ängstlich	gelangweilt	schlaff schlapp
antriebslos	genervt	schockiert
apathisch	gestresst	schwach
ärgerlich	gleichgültig	sorgenvoll
besorgt	hart	traurig
bestürzt	hasserfüllt	überlastet
betrübt	hilflos	ungeduldig
blockiert	hoffnungslos	unglücklich
deprimiert	irritiert	unsicher
desinteressiert	kraftlos	unzufrieden
durcheinander	krank	verwirrt
eifersüchtig	leiblos	verzweifelt
einsam	leer	wütend
angeekelt	lustlos	zögerlich
energielos	misstrauisch	zornig
entsetzt	müde	
enttäuscht	mutlos	
erschöpft	neidisch	
erschrocken	nervös	
erschüttert	pessimistisch	

