

Gesprächsleitfaden - Empathiegespräch

Vor dem Gespräch:

- Selbstklärung (Wie gehe ich auf das Gespräch zu?)
 - Habe ich Vorurteile?
 - Leistungsdruck? Ängste? (Brauche ich zuerst noch (Selbst-)Empathie?)
- Rahmenbedingungen klären
 - Wie lange nehmen wir uns Zeit?
 - Passt der Raum? (warm/kalt/frische Luft...)
 - Wasser? Tee?
 - Störungen? Handy?

Gesprächseröffnung:

- Mein Gegenüber im "Hier & Jetzt & So" abholen.

*„Willst du mal einfach erzählen, worum es geht? Was geht in dir vor?
Wie hat alles angefangen?“
„Was ist passiert“ (=Wahrnehmung im Sinne der GFK)
„Wie geht es Dir jetzt?“*

Empathie geben, dem Anderen zuhören (Hauptteil):

Zuhören/beobachten/wahrnehmen/Präsent sein/Kontakt halten

Wenn ich etwas sagen möchte, kann ich:

- Auf Gefühle und Bedürfnisse eingehen

*Hier sage ich z.B.: „Fühlst du dich gerade...? Bist du Gefühl Gefühle...?“
Ist dir da Bedürfnis wichtig? Geht's dir da um Bedürfnis?
oder allgemein: Wie fühlt sich das an, wenn du das sagst?“ Gefühle?“
"Und was täte dir da gut? Bedürfnis?"*

- Bei Schweigen weiter Empathie geben (leise bis 1000 zählen)

*oder nachfragen:
„Liegt Dir zu diesem Thema noch etwas auf dem Herzen? Gibt es noch
etwas das du sagen möchtest?
Und jetzt? Wie ist es jetzt?
Magst du mal sagen was grad in dir ist?
Magst du mal auf "laut" schalten, was gerade in Dir vorgeht?“*

- Paraphrasieren

Ich kann unterbrechen/übersetzen, wenn...

- ... die Person an Anschuldigungen festhängt.
- ... sie moralische Urteile hat.
- ... oder moralische Rechtfertigungen
- ...sie „Du-“ als „Ich-Botschaften“ verkauft (Versteckte Anschuldigungen, Pseudogefühle
- die Person an ihrer eigenen Lieblingsstrategie festhält.
- ...wenn die Person in vielen Details stecken bleibt

Hier sage ich z.B.:

„Wie geht es Ihnen, wenn Sie das denken?“

„Was brauchen Sie da?“

„...und wenn das wirklich so wäre, wie geht es Ihnen dabei?“

„...und wenn sie sagen, ... , wie geht es Ihnen dabei?“

„...und wenn Sie sich das sagen hören, wie geht es Ihnen?“

- ...wenn ich nicht mehr zuhören kann, (mich nicht mehr konzentrieren kann)

„Tut mir leid jetzt kann ich Ihnen grad nicht mehr so gut zuhören, wie ich möchte...(+Selbstaussdruck)

Ende der Empathiephase:

„Wie geht es Ihnen jetzt?“

„Was täte Ihnen jetzt gut?“

„Was möchten Sie weiter unternehmen?“

Abschluß:

- Danke /Wertschätzung /Verabschiedung
- *„Möchten Sie gerne hören was ich dazu denke/wie es mir geht?“*

Was ist Empathie für mich?

Empathie ist für mich ein Raum jenseits von verstehen, urteilen, handeln.

Wenn ich empathisch zuhöre, versuche ich offen und mit Unvoreingenommenheit und Interesse präsent zu sein.

Ich lade mein Gegenüber ein, (gegebenenfalls mit Fragen nach den Gefühlen) sie/ihn bei einer Innenschau zu begleiten. Ich verwerfe (oder: bemerke und halte sie zurück) all meine Impulse zu korrigieren, beizutragen, aufzuklären. Wenn nötig immer wieder.

Ich vertraue auf die in jedem Menschen angelegte innere "Weisheit " oder wie Frankl sagt "die immer heile Person "

Ich lausche den Worten und dem Schweigen meines Gegenübers und folge den inneren Bildern.

Ich beobachte die Körperhaltung, Mimik und Gestik, ich nehme die Atmung wahr, gegebenenfalls wiederhole ich Gesagtes oder biete mögliche Bedürfnisworte an.

Ich passe mich der Sprache, der Geschwindigkeit und der Lautstärke der Situation an.

Wenn immer ich spreche und plötzlich bemerke, mein Gegenüber beginnt zuzusprechen, halte ich unmittelbar inne.

Ich versuche nicht meine "Wortmeldungen" zu rechtfertigen oder zu erklären, außer es wird explizit gewünscht.

Äußerungen die Empathie verhindern:

(Zwölf Kommunikationssperren nach Thomas Gordon)

- 1) Befehlen, Anordnen, Auffordern
- 2) Warnen, Mahnen, Drohen
- 3) Moralisieren, Predigen, Beschwören
- 4) Beraten, Vorschläge machen, Lösungen liefern
- 5) (Ver-)Urteilen, Kritisieren, Widersprechen, Vorwürfe machen, Beschuldigen
- 6) Belehren, durch Logik begründen
- 7) Loben, Zustimmung, Schmeicheln
- 8) Beschämen, Beschimpfen, Lächerlich machen
- 9) Interpretieren, Analysieren, Diagnostizieren
- 10) Beruhigen, Sympathie äußern, Trösten, Aufrichten
- 11) Nachforschen, Verhören
- 12) Ablenken, Ausweichen, aufziehen