

Empathie und Arbeit

Eine organisationsethnologische Forschung mit einer Gruppe von Berufseinsteigern

Empathie stellt eine wichtige Kompetenz des menschlichen Zusammenlebens dar. Sie ermöglicht es, sich in das Gegenüber hineinzusetzen und dessen Handlungen und Emotionen nachzuvollziehen.

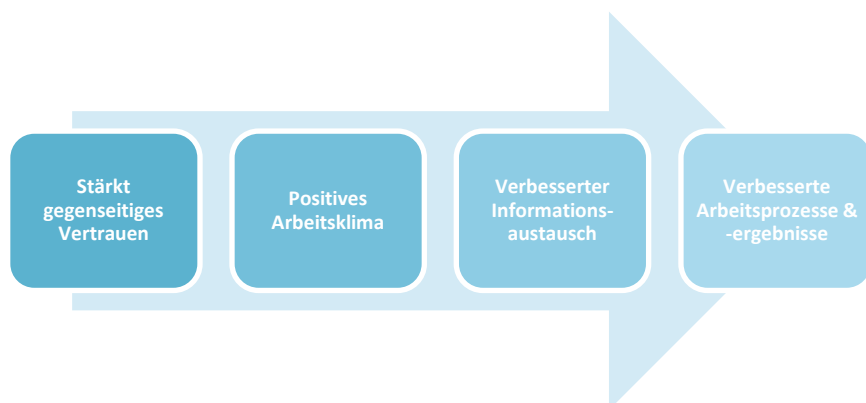


- Damit die Entscheidung getroffen wird, empathisch zu handeln, müssen bestimmte persönliche und äußere Voraussetzungen erfüllt werden.
- Empathie ist für beide Seiten eine (bewusste) Entscheidung.
- Damit offen und authentisch gehandelt werden kann, spielt Vertrauen in Arbeitskollegen und in den Arbeitgeber eine wichtige Rolle. Nur so können Emotionen und Ängste miteinander geteilt und reflektiert werden.

Empathie anwenden

- Als wichtige empathische Methode stellte sich das **Nachfragen** heraus, da so dem Gegenüber zum einen Interesse signalisiert und gleichzeitig das Verständnis vertieft werden kann.
- Damit gezielte Nachfragen gestellt werden können, ist ein **aktives Zuhören** jedoch ebenso wichtig.
- Die **Reflektion** der eigenen und fremden Emotionen ist ein wichtiger Bestandteil von Empathie.

Vorteile empathischer Kommunikation



Empathie integrieren

Äußere Gegebenheiten, wie Zeitdruck und Hierarchiegefüge beeinflussen die Entscheidung für oder gegen Empathie. Soll Empathie in einem Unternehmen als Kommunikation angewendet werden, so müssen Raum und Zeit eingeräumt werden, um empathische Kommunikationsweisen zu erlernen und anzuwenden.

Für weitere Informationen zu den Forschungsmethoden und -ergebnissen können Sie gerne die komplette Masterarbeit auf Anfrage bei **new&able** erhalten oder Nachfragen an **Martha Holzwarth** senden.