



Breaking
the Ceiling



Co-funded by
the European Union

FÄHIGKEITEN ZUR VERBESSERUNG DER EMPATHIE

EMPATHIE TRAININGSMODUL



euro
pass



SKILL
CONSULTING up
TRAINING

Sfs
Adult
Education
Iceland



Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.



Inhalts- verzeichnis

01

Einleitung

02

**Das Modul im beruflichen
Umfeld**

03

**Auswirkungen aufgrund von
Geschlechterstereotypen**

04

Bewährte Methoden und Tipps

05

Schlussfolgerungen

1. Einleitung



Die Fähigkeit, die Emotionen anderer Menschen zu erleben oder sich in die Gedanken und Gefühle anderer Menschen hineinzusetzen, wird als Empathie bezeichnet. Viele Emotionen haben das Potenzial, Empathie zu zeigen. Empathie wird von Merriam-Webster beschrieben als „der Akt des Verstehens, des Bewusstseins, der Sensibilität und des indirekten Erlebens der Gefühle, Gedanken und Erfahrungen eines anderen“. Obwohl sich Menschen auf ihre eigenen Emotionen einstellen können, kann es eine Herausforderung sein, diese Harmonie mit den Emotionen anderer zu erreichen.

Empathie ist eine entscheidende Komponente sozialer Interaktion und hat sich als wichtiger Faktor für den Aufbau starker Beziehungen, effektiver Kommunikation und Zusammenarbeit erwiesen. Es werden drei Arten von Empathie unterschieden: **kognitive** Empathie, **emotionale** Empathie und **mitfühlende** Empathie. Kognitive Empathie beinhaltet die Fähigkeit, die Emotionen und Perspektiven anderer zu verstehen und zu interpretieren. Emotionales Einfühlungsvermögen ist die Fähigkeit, die Emotionen anderer zu teilen und zu erleben. Mitfühlendes Einfühlungsvermögen kombiniert sowohl kognitives als auch emotionales Einfühlungsvermögen und erstreckt sich auf das Ergreifen von Maßnahmen zur Linderung des Leidens anderer. Empathie kann durch Übung und durch die Entwicklung spezifischer Fähigkeiten verbessert werden.

Empathie ermöglicht es uns, mit Menschen auf einer tieferen Ebene in Kontakt zu treten, stärkere Beziehungen aufzubauen und auf ihre Bedürfnisse einzugehen. Empathie ist jedoch nicht immer eine natürliche Gabe. Sie erfordert Fähigkeiten, die mit der Zeit entwickelt werden müssen. Wenn wir diese Fähigkeiten verstehen und üben, können wir unsere Fähigkeit, uns in andere einzufühlen, erheblich verbessern. In diesem Schulungsmodul werden wir einige der grundlegenden Fähigkeiten zur Verbesserung des Einfühlungsvermögens untersuchen und herausfinden, wie wir sie in unser tägliches Leben einbauen können. Zu diesen Fähigkeiten gehören **aktives Zuhören**, **Emotionsregulierung**, **Perspektivenübernahme** und **nonverbale Kommunikation**. Mit etwas Übung können diese Fähigkeiten Frauen am Arbeitsplatz und in ihrem täglichen Leben helfen, mitfühlender, verständnisvoller und empathischer zu werden.

Die Verbesserung der Empathiefähigkeit ist für Unternehmen und Einzelpersonen gleichermaßen von Vorteil. Einzelpersonen können ihre zwischenmenschlichen Fähigkeiten, ihre emotionale Intelligenz und ihr Selbstbewusstsein verbessern. Für Unternehmen verbessert das Empathietraining die Teamarbeit, die Führung, die Mitarbeiterbindung, den Kundenservice und die Organisationskultur. Eine Investition in Empathietraining kann zu harmonischeren Beziehungen, höherer Produktivität und allgemeinem Erfolg für Einzelpersonen und Unternehmen führen.

2. Das Modul im beruflichen Umfeld



Die Ausbildung von Empathie ist ein wesentlicher Bestandteil der Förderung beruflicher Fähigkeiten in jedem Beruf. Es geht um den Erwerb der Fähigkeit, die Gefühle und Standpunkte anderer zu verstehen, um effektive Kommunikation, Streitbeilegung und die Entwicklung engerer Beziehungen. Mitarbeiter:innen, die über ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen verfügen, sind eher in der Lage, einen hervorragenden Kundenservice zu bieten, geschickt zu verhandeln und Teams zu leiten. Mitarbeiter:innen, die ein Empathie-Training erhalten, entwickeln ihre emotionale Intelligenz, was die Kommunikation, die Teamarbeit und die Produktivität verbessert.

Mitarbeiter:innen, die über eine hohe Empathiefähigkeit verfügen, gewinnen ein stärkeres Bewusstsein für die Standpunkte ihrer Kolleg:innen und Kund:innen, können tiefere Verbindungen knüpfen und an Projekten zusammenarbeiten, wenn sie lernen, aufmerksam zuzuhören und effektiv zu kommunizieren. Dies wiederum fördert eine bessere Problemlösung, Kreativität und Innovation bei der Arbeit. Mitarbeiter:innen, die ihre Empathiefähigkeit verbessern, erlernen auch wichtige Fähigkeiten wie Konfliktlösung, Teamarbeit und emotionale Kontrolle, die alle für die berufliche Kompetenz unerlässlich sind. Unternehmen können durch den Aufbau einer empathischen Kultur das unterstützende, kooperative und erfolgreiche Arbeitsumfeld verbessern und das Engagement, die Arbeitszufriedenheit und den Erfolg ihrer Mitarbeiter:innen steigern.

Darüber hinaus wird Empathie als eine entscheidende Führungseigenschaft angesehen, die es Führungskräften ermöglicht, Einfluss auf Einzelpersonen und Entscheidungsprozesse zu nehmen, die Probleme von Interessengruppen vorherzusehen und sogar effektivere Meetings durchzuführen.

Der Empathie eines Menschen können jedoch Grenzen gesetzt sein. Die Fähigkeit zur Empathie belastet unseren Verstand und unser Herz, und sie kann sogar unser moralisches Urteilsvermögen beeinträchtigen. Außerdem ist sie eine begrenzte Ressource, d. h. je mehr wir sie für eine Person oder Gruppe einsetzen, desto weniger bleibt für andere übrig. Von den Arbeitnehmern ständige Opfer zu verlangen, kann sowohl der individuellen als auch der Gruppenleistung schaden. Mit ein paar einfachen Techniken können Führungskräfte die negativen Auswirkungen der Empathie minimieren und gleichzeitig ihre positiven Aspekte fördern. Es ist wichtig, auf sein eigenes Handeln zu achten und sich um seine eigene geistige Gesundheit zu kümmern. Anstatt von jedem Einzelnen Verständnis und Mitgefühl zu verlangen, können Führungskräfte den Fokus auf bestimmte Kundengruppen lenken. Es ist wichtig, sie dabei zu unterstützen, sowohl auf ihre eigenen Bedürfnisse als auch auf die der anderen einzugehen, damit sie nicht nach jedem Gespräch erschöpft sind. Pausen von der Empathie zu nehmen, um aufzutanken, indem man sich nur auf die eigenen Bedürfnisse konzentriert, ist ein wichtiger Lernprozess, von dem alle profitieren werden.

3. Auswirkungen aufgrund von Geschlechterstereotypen



Empathie wird oft übersehen, wenn es um geschlechtsspezifische Vorurteile am Arbeitsplatz geht. Studien haben gezeigt, dass es einen signifikanten Unterschied im Empathie-Niveau zwischen Männern und Frauen gibt. Laut der Balanced Emotional Empathy Scale liegt der Mittelwert für Empathie bei Männern bei 42,08, während der Mittelwert für Frauen bei 62,55 liegt, was einen statistisch signifikanten Unterschied darstellt. Das relativ höhere Maß an Empathie bei Frauen kann zu tiefgreifenden Auswirkungen in Führungspositionen und zur Schaffung einer gesunden Arbeitsplatzkultur führen.

Eine Studie aus dem Jahr 2019 ergab, dass Empathie ein Schlüsselfaktor bei den Berichten von Frauen über weit verbreitete geschlechtsspezifische Vorurteile ist. Die eine Hälfte der Teilnehmer:innen wurde angewiesen, unparteiisch zu bleiben, während die andere Hälfte sich in die Lage einer Frau versetzen sollte, die sich über institutionelle geschlechtsspezifische Vorurteile beschwerte. Wurden stichhaltige Beweise für Vorurteile vorgelegt, assoziierten die Teilnehmer, die sich mit der Position der Frau identifizierten, diese stärker mit Diskriminierung als diejenigen, die objektiv blieben. Folglich stärkte Empathie die Überzeugung der Teilnehmer:innen, dass geschlechtsspezifische Vorurteile weit verbreitet sind, und unterstrich die entscheidende Rolle, die sie bei der Förderung eines integrativen und gleichberechtigten Arbeitsumfelds spielt.

Frauen in Führungspositionen können viel von einem Empathietraining profitieren, das ihre emotionale Intelligenz steigert und ihnen die Werkzeuge an die Hand gibt, die sie für eine effektive Kommunikation und Teamarbeit benötigen. Weibliche Führungskräfte, die über eine höhere emotionale Intelligenz verfügen, sind besser in der Lage, mit herausfordernden sozialen Dynamiken umzugehen und kluge Schlussfolgerungen zu ziehen. Sie sind eher in der Lage, unterschiedliche Standpunkte zu verstehen und integrative Entscheidungsprozesse zu fördern, was die Zusammenarbeit und das Teamwork verbessert. Außerdem können sie bessere Beziehungen zu ihren Teamkollegen, Mitarbeitern und Interessengruppen aufbauen, was das Engagement und die Produktivität steigert und das Arbeitsumfeld verbessert. Zwei weitere Vorteile einer empathischen Arbeitsplatzkultur sind die Stärkung der Vielfalt in der Führung und die Schaffung einer unterstützenden Atmosphäre, die das Wohlbefinden der Mitarbeiter:innen, die Arbeitszufriedenheit und die Mitarbeiterbindung fördert.

Frauen in der Arbeitswelt können durch die Entwicklung von Empathie ihre täglichen Interaktionen und ihre künftigen beruflichen Aussichten erheblich verbessern. Sie können zu effektiveren Führungskräften werden, die der Vielfalt Vorrang einräumen, stärkere Beziehungen fördern und zu einer positiven Organisationskultur beitragen, was wiederum zu besseren Möglichkeiten der persönlichen und beruflichen Entwicklung führt.

4. Bewährte Methoden und Tipps



Wie wir in den vorangegangenen Kapiteln herausgearbeitet haben, ist die Fähigkeit zur Empathie entscheidend für den Aufbau von Vertrauen, die Verbesserung der Kommunikation und die Förderung des Verständnisses zwischen Menschen. Jetzt werden wir uns einige hilfreiche Techniken und Ratschläge ansehen, die Ihnen helfen können, Ihre Empathiefähigkeit zu entwickeln und eine effektivere Kommunikatorin, eine Führungskraft und eine bessere ZuhörerIn zu werden.

- **Aktives Zuhören:** Aktives Zuhören ist eine Schlüsselfähigkeit zur Verbesserung des Einfühlungsvermögens. Ganz präsent zu sein, verbale und nonverbale Anerkennung zu zeigen, Unterbrechungen zu vermeiden, zu reflektieren und zu paraphrasieren, klärende Fragen zu stellen, Verständnis zu zeigen und sich auf das Gespräch einzulassen, sind alles Beispiele dafür, wie man dies tun kann. Durch aktives Zuhören und das Zeigen von Respekt, Verständnis und echtem Interesse an anderen Menschen können stärkere Verbindungen und eine erfolgreiche Kommunikation aufgebaut werden.
- **Emotionale Regulierung:** Menschen können ihre Fähigkeit, sich in andere hineinzusetzen, verbessern, indem sie Fähigkeiten zur Emotionskontrolle erlernen. Menschen sind besser in der Lage, sich in andere einzufühlen und eine sichere und ermutigende Atmosphäre für offene Gespräche zu schaffen, wenn sie sich ihrer eigenen Emotionen bewusst sind und diese unter Kontrolle haben. Darüber hinaus verringert die Emotionsregulierung emotionale Voreingenommenheit, fördert die Ausgewogenheit der Perspektivenübernahme, schützt vor emotionaler Ansteckung und trägt zu einer klaren Kommunikation bei.
- **Perspektivübernahme:** Durch Übungen zur Perspektivenübernahme können Sie Ihr Einfühlungsvermögen fördern, ein besseres Verständnis für andere Menschen entwickeln und Ihre zwischenmenschlichen Interaktionen bei der Arbeit verbessern. Um ein tieferes Verständnis für die Sichtweise einer anderen Person zu erlangen, ist es wichtig, sich in deren Lage zu versetzen, ihren Hintergrund, ihre Werte und Überzeugungen zu berücksichtigen und offene Fragen zu stellen, um sie zu ermutigen, mehr über ihre Sichtweise zu erzählen.
- **Nonverbale Kommunikation:** Eine weitere wichtige Fähigkeit, um mehr Einfühlungsvermögen zu entwickeln, besteht darin, darauf zu achten, wie Sie nonverbal kommunizieren. Es ist wichtig, auf die Körpersprache, die Gestik und die Mimik der anderen Person zu achten, um ihren Standpunkt zu verstehen. Außerdem sollten Sie die Körpersprache des anderen subtil imitieren, um eine Beziehung aufzubauen, eine offene Körperhaltung einnehmen, mit Ihrer Mimik Einfühlungsvermögen zeigen, auf emotionale Hinweise achten und nonverbale Hinweise nutzen, um die Gefühle des anderen zu bestätigen. Um eine unterstützende Atmosphäre zu schaffen, sind aktives Schweigen und das Bewusstsein für Ihre eigenen nonverbalen Botschaften ebenfalls entscheidend.

5. Schlussfolgerungen



Empathie ist die Fähigkeit, die Ideen und Gefühle anderer zu verstehen und sich mit ihnen zu identifizieren. Sie ist eine wesentliche Eigenschaft für eine erfolgreiche soziale Interaktion und die Entwicklung enger Bindungen.

- Es gibt **drei Arten von Empathie**: Kognitiv, emotional und mitfühlend. Alle drei können durch Übung und den Aufbau von Fähigkeiten entwickelt werden. Aktives Zuhören, emotionale Kontrolle, Perspektivenübernahme und nonverbale Kommunikation sind wesentliche Fähigkeiten zur Verbesserung der Empathie. Einzelpersonen können von der Entwicklung ihrer Empathiefähigkeiten profitieren, indem sie ihre zwischenmenschlichen Beziehungen, ihre emotionale Intelligenz und ihr Selbstbewusstsein verbessern, während Unternehmen von einer besseren Teamarbeit, Führungsqualitäten, Mitarbeiterzufriedenheit und Unternehmenskultur profitieren können.
- Das Training von Empathie ist entscheidend für die Verbesserung beruflicher Fähigkeiten wie effektive Kommunikation, Konfliktlösung und die Förderung engerer Beziehungen. Mitarbeiter, die über eine hohe Empathiefähigkeit verfügen, sind besser in der Lage, Teams zu leiten, einen hervorragenden Kundenservice zu bieten und effektiv zu verhandeln. Empathietraining verbessert nicht nur die Kommunikation, Zusammenarbeit und Produktivität am Arbeitsplatz, sondern fördert auch die Problemlösung, Kreativität und Innovation. Empathie kann jedoch eine **endliche Ressource** sein, die von den Mitarbeiter:innen ständige Opfer verlangt, was sowohl der individuellen als auch der Gruppenleistung abträglich sein kann. Indem sie sich auf ein bestimmtes Klientel konzentrieren und die Mitarbeiter:innen ermutigen, Pausen von der Empathie einzulegen, um sich um ihre eigene psychische Gesundheit zu kümmern, können Manager:innen die negativen Auswirkungen der Empathie verringern und gleichzeitig ihre großartigen Qualitäten kultivieren.
- Obwohl Forschungsergebnisse darauf hindeuten, dass Frauen ein höheres Maß an Empathie besitzen als Männer, wird Empathie häufig vernachlässigt, wenn es um **geschlechtsspezifische Vorurteile** am Arbeitsplatz geht. Empathie kann einen wesentlichen Einfluss auf die Schaffung eines integrativen und gleichberechtigten Arbeitsumfelds haben. Die Schaffung eines unterstützenden Umfelds, das die Gesundheit, die Arbeitszufriedenheit und die Bindung der Mitarbeiter:innen an das Unternehmen fördert, sowie eine empathische Arbeitsplatzkultur erhöhen die Aussichten auf persönliches und berufliches Wachstum.
- Es gibt eine Reihe von Fähigkeiten, die dazu beitragen können, Ihre Fähigkeit zur Empathie zu verbessern. Es ist jedoch immer wichtig, die eigene **psychische Gesundheit** nicht aus den Augen zu verlieren und anderen und sich selbst gegenüber mitfühlend zu sein.

Referenzen



- Baskin, K. (2021). The 'empathy advantage' of great women leaders. Retrieved from The Boston Globe. <https://www.bostonglobe.com/2021/11/05/magazine/empathy-advantage-great-women-leaders/>
- Brower, T. (2021). Empathy Is The Most Important Leadership Skill According To Research. Retrieved from Forbes. <https://www.forbes.com/sites/tracybrower/2021/09/19/empathy-is-the-most-important-leadership-skill-according-to-research/?sh=799a363c3dc5>
- Cherry, K. (2023). What Is Empathy? Retrieved from verywellmind. <https://www.verywellmind.com/what-is-empathy-2795562>
- Cooke AN, Bazzini DG, Curtin LA, Emery LJ. Empathic Understanding: Benefits of Perspective-Taking and Facial Mimicry Instructions are Mediated by Self-Other Overlap. *Motiv Emot.* 2018 Jun;42(3):446-457. doi: 10.1007/s11031-018-9671-9. Epub 2018 Feb 28. PMID: 29983474; PMCID: PMC6029866.
- "Empathy Definition | What Is Empathy." Retrieved from Greater Good, <https://greatergood.berkeley.edu/topic/empathy/definition#what-is-empathy>.
- Kraft-Todd GT, Reinero DA, Kelley JM, Heberlein AS, Baer L, Riess H. Empathic nonverbal behavior increases ratings of both warmth and competence in a medical context. *PLoS One.* 2017 May 15;12(5):e0177758. doi: 10.1371/journal.pone.0177758. PMID: 28505180; PMCID: PMC5432110.
- Li, P. (2023). Perspective Taking – 5 Effective Ways to Teach Children. Retrieved from parentingforbrain. <https://www.parentingforbrain.com/perspective-taking/>
- Low, M. (2021). Active Listening: A Guide to Empathetic Communication Skills. Retrieved from LIFE Intelligence Inc. <https://www.lifeintelligence.io/blog/active-listening-guide-to-empathetic-communication-skills>
- Maibom, H. L. (2019). Empathy and Emotion Regulation. *Philosophical Topics*, 47(2), 149–164. <https://www.jstor.org/stable/26948111>
- Miller, B. (2021). Perspective-Taking vs Empathy. Retrieved from Brian Miller Speaks. <https://brianmillerspeaks.com/perspective-taking-vs-empathy-2/>
- Thompson, N.M., van Reekum, C.M. & Chakrabarti, B. Cognitive and Affective Empathy Relate Differentially to Emotion Regulation. *Affec Sci* 3, 118–134 (2022). <https://doi.org/10.1007/s42761-021-00062-w>
- Waytz, A. (2016). The Limits of Empathy. Retrieved from Harvard Business Review. <https://hbr.org/2016/01/the-limits-of-empathy>
- Wiseman, M. (2022). What is empathy training and why do we need it? Retrieved from BigThink+. <https://bigthink.com/plus/empathy-training/>

Finanziert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors/der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können für diese verantwortlich gemacht werden.

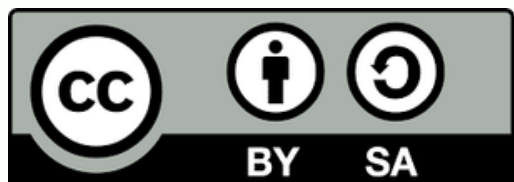
Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung [Mitteilung] trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Autoren

© Mai 2023 – EBB GmnH, Step-by-Step, VAEV R&D, INDEPCIE, Skill-Up Srl., SVERONIS & SIA O.E.

Diese Veröffentlichung wurde mit finanzieller Unterstützung der Europäischen Kommission unter Erasmus + Project “2022-1-DE02-KA220-VET-000085146” durchgeführt.

Namensnennung, Weitergabe unter gleichen Bedingungen



(CC BY-SA) : Es steht Ihnen frei, das Material zu teilen, d. h. zu kopieren und in jedem beliebigen Medium oder Format weiterzugeben, und es anzupassen, d. h. zu remixen, umzuwandeln und für jeden beliebigen Zweck, auch für kommerzielle Zwecke, zu nutzen. Der Lizenzgeber kann diese Freiheiten nicht widerrufen, solange Sie die Lizenzbedingungen unter den folgenden Bedingungen einhalten:

Namensnennung – Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen , einen Link zur Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.

Weitergabe unter gleichen Bedingungen — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder anderweitig direkt darauf aufbauen, dürfen Sie Ihre Beiträge nur unter derselben Lizenz wie das Original verbreiten.

Keine weiteren Einschränkungen — Sie dürfen keine zusätzlichen Klauseln oder technische Verfahren einsetzen, die anderen rechtlich irgendetwas untersagen, was die Lizenz erlaubt.