



In 30 Minuten
wissen Sie
mehr!

MINUTEN

Sabine Hübner

Empathie

GABAL

Sabine Hübner

30 Minuten

Empathie

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg
Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen
Lektorat: Eva Gößwein, Berlin
Autorenfoto: Astrid M. Obert, Atelier Rosa, München
Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)
Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2017 GABAL Verlag GmbH, Offenbach

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autorin noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Printed in Germany

ISBN 978-3-86936-814-6

In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

Kurze Lesezeit

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



Inhalt

Vorwort	6
1. Was ist Empathie?	9
In vier Schritten zur Empathie	10
Warum fällt uns Empathie oft schwer?	16
Warum tut Empathie gut?	19
Wie kann man Empathie lernen?	22
2. Empathie heißt Konzentration	27
Fokus wird zur Herausforderung	28
Dialog ist eine Kunst	32
Konzentration lässt sich lernen	35
3. Empathisch sein heißt wahrnehmen	39
Weg mit ungeprüften Vorannahmen!	40
Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse wahrnehmen	43
Mimik und Körpersprache lesen	52
Über die eigene Wahrnehmung sprechen	58
Empathie trainieren	60
4. Brücken schlagen mit Kreativität	65
Was ist Kreativität?	66
Um die Ecke denken	68
Auf der Suche nach kreativer Inspiration	70

5. Mehr Mut zu Empathie	75
Was ist Mut?	76
Warum wir so oft kneifen	78
Vom braven Richtigmacher zum mutigen Alltagshelden	81
Machen macht den Unterschied	83
Be happy – auf ins Herzensglück!	86
Fast Reader	87
Die Autorin	92
Weiterführende Literatur	93
Register	95

Vorwort

Kein Am-Platz-Service, kein WLAN und keine Steckdose – ich brauche einen Moment, bis ich den Irrtum erkenne: Ich bin im falschen Zug! Statt eines ICEs habe ich einen IC von Düsseldorf nach Heidelberg gebucht. Eine sympathische Dame mir gegenüber – ein echter „Schienenprofi“ – erklärt mir alles, und ich finde mich langsam mit meiner Situation ab. Dumm gelaufen! Besser gesagt: dumm gefahren.

„Hier erwischen wir einen ICE, laufen Sie mir einfach hinterher!“, mit diesen Worten reißt mich die Vielfahrerin kurz vor Köln plötzlich aus meinen Gedanken. Ich packe in Windeseile meine Sachen und springe mit ihr aus dem Zug. Im ziemlich langen und vollen ICE winken wir uns noch kurz zu und verlieren uns dann aus den Augen.

Kurz vor Mannheim geht plötzlich die Tür auf, und die Dame steht wieder vor mir. „Ich habe Sie gesucht. Schließlich habe ich Ihnen ja die ganze Umsteigerei eingebrockt“, sagt sie lachend und überreicht mir einen Zettel, auf dem sie sämtliche Umsteigeverbindungen von Mannheim nach Heidelberg für mich notiert hat. Allen meinen Sitznachbarn und mir ist ein „Wow!“ ins Gesicht geschrieben.

Das ist die Magie von Empathie! Empathie wirkt wie ein großartiger Film: Sie berührt uns im Moment, und wir denken oft noch Jahre später an ein empathisches Erlebnis zurück. Dabei ist Empathie niemals nur selbstlos,

es ist kein Rosarote-Wolken-Thema. Im Gegenteil: **Empathie tut dem gut, der empathisch ist.** Denn anderen einfühlsam und freundlich zu begegnen, macht das eigene Leben schöner. Glücklicher! **Wer mitfühlt, gewinnt.**

Leider lassen wir in unserer agilen und digitalen Welt kaum noch Raum für Empathie. Wir sind überall gleichzeitig und nirgends so richtig. Hauptsache schnell und viel – auf jeden Fall sofort. Wir fühlen uns selbst kaum, andere schon gar nicht und wundern uns dann, warum wir uns im Privatleben so „leer“ und im Kundengespräch so roboterhaft fühlen. Das müsste nicht so sein! Empathie macht den Unterschied, und **Empathie kann jeder lernen.**

Ich verspürte ein leichtes Glücksgefühl an diesem Nachmittag im ICE, aber ich glaube, meine Mitreisende war am Ende noch glücklicher. Kennen Sie das? Sind auch Ihre besten Momente die, in denen Sie etwas geben können? In denen ein Funke überspringt und dann so viel mehr zurückkommt, dass Ihr Herz sprüht vor Glück? Geben wir doch diesen Augenblicken eine Chance, unser Leben zu bereichern!

Viel Freude beim Lesen und viele empathische Momente wünscht Ihnen

Sabine Hübner



30 MINUTEN

Welche vier Schritte führen zu mehr Empathie?

Seite 10

Warum ist Empathie so schwer?

Seite 16

Warum tut es gut, empathisch zu handeln?

Seite 19

1. Was ist Empathie?

Ob wir empathisch sind oder nicht und ob wir von empathischen Menschen umgeben sind oder nicht, das macht für unser Privatleben einen entscheidenden Unterschied. Das Thema Empathie ist aber auch *das* Thema für Mitarbeiter an Kassen und Checkpoints, für Servicetechniker von Maschinenbauunternehmen, für Mitarbeiter der Deutschen Bahn oder der Systemgastronomie, für Pflegekräfte im Gesundheitswesen, für Bezugspersonen in Kindertagesstätten ... die Liste ließe sich beliebig verlängern.

Empathie macht das Leben besser, schöner, glücklicher, und Empathie steht allen offen – es braucht nur ein wenig Übung! Doch was ist eigentlich Empathie? Warum fällt sie uns oft so schwer? Warum tut sie so gut? Und wie wird man empathisch, wenn diese Fähigkeit nicht von Kindesbeinen an gepflegt wurde?