



# Sind Sie empathisch?

#### Ein Selbsttest

32 Fragen behandeln das Thema Empathie in seinen unterschiedlichen Facetten. Sie können diese nutzen, um Ihr eigenes Verhalten zu reflektieren und anhand Ihres Testergebnisses Hinweise darüber zu erhalten, in welchem Maße Ihr Empathievermögen ausgeprägt ist.

#### NIE WAR "EMPATHISCH SEIN" SO WICHTIG WIE HEUTE.

Unsere neue Arbeitswelt hat einen Schub hin zu hybridem Arbeiten bekommen. Menschen begegnen sich seltener in Präsenz und die neue Distanz schafft Unsicherheiten. Gleichzeitig lösen Krisen und Veränderungen bei vielen Ängste aus. Die neue Generation fordert Empathie bereits sehr deutlich ein.

#### **DOCH WAS GENAU BEDEUTET EMPATHIE?**

Ein empathischer Mensch ist aufmerksam gegenüber anderen Menschen und findet Zugang zu ihren emotionalen Reaktionen, wie Traurigkeit, Wut oder auch Freude. Es gelingt ihm, sich in andere hineinzufühlen, ohne dabei z.B. in Mitleid zu verfallen. Zum anderen verstehen empathische Personen die Sichtweise anderer und begreifen, was ihr Gegenüber antreibt. Auch dann, wenn sie dessen Ansichten weder teilen noch akzeptieren.

#### WARUM ES SICH LOHNT, EMPATHISCH ZU SEIN.

Mit dem Verständnis dafür, warum Menschen in gewisser Weise reagieren, können Sie Ihrem Umfeld angemessener begegnen. Empathische Menschen werden als gute Gesprächspartner:in wahrgenommen und eher als sympathisch erlebt. Gerade in Führungspositionen hat das Maß der vorliegenden Empathie oft erheblichen Einfluss auf die Arbeitsergebnisse.

- > In Verhandlungen können Sie die Positionen der Teilnehmer:innen besser interpretieren und entsprechend reagieren
- > Mit dem Wissen um die Wirkung der eigenen Worte und Verhaltensweise, steigt Ihre Überzeugungskraft
- > Das Mitarbeiter-Vorgesetzten-Verhältnis profitiert von Empathie



### **Test**

Beantworten Sie bitte jede der folgenden Fragen so gut Sie können. Kreuzen Sie die Aussagen an, die genau oder zumindest mit Einschränkungen auf Sie zutreffen. Wenn ein Punkt weniger oder gar nicht auf Sie zutrifft, kreuzen Sie nichts an. Antworten Sie bitte spontan und intuitiv. Das Ergebnis soll Ihnen Anregungen zur Selbstreflexion geben, ohne dabei eine Wertung vorzunehmen.

Wir weisen darauf hin, dass ein solcher Selbsttest nicht den Anspruch haben kann, wissenschaftlich belastbare Aussagen zu treffen.

- 1 Ich begegne Menschen und Situationen meist offen.
- 2 Es fällt mir leicht, auf andere Menschen einzugehen, auch wenn ich sie nicht persönlich treffen kann, sondern der Austausch vor allem über E-Mail, Telefonate oder Videocalls stattfindet.
- 3 Andere sagen häufig, dass sie sich von mir verstanden fühlen.
- Es gelingt mir gut, auf Menschen in meinem Umfeld einzugehen und gleichzeitig auf meine eigenen Bedürfnisse zu achten.
- In einer Partnerschaft oder Freundschaft überlege ich oft, ob ich Gefühle und Gedanken des anderen ausreichend wahrnehme.
- lch stelle mich darauf ein, dass sich Stimmungen meiner Gesprächspartner plötzlich ändern können und ich auf ganz neue Hinweise achten muss.
- Wenn ich in eine Gruppe komme, entwickle ich schnell ein gutes Gespür dafür, welche Bedürfnisse einzelne Personen haben und welche nicht.
- 8 Auch bei unangenehmen Themen spüre ich die Sicherheit, dass ich irgendwie unterstützen kann.
- 9 Ich mache mir oft Gedanken darüber, was mein Verhalten bei Freunden oder meinem Partner/meiner Partnerin bewirkt.
- 10 Andere sagen über mich, dass ich "zwischen den Zeilen lesen" kann.
- Bevor ich jemanden ein Feedback gebe, versuche ich mir vorzustellen, wie ich mich an seiner/ihrer Stelle fühlen würde.
- 12 Ich pflege die Beziehungen zu meinem beruflichen Umfeld auch ohne räumliche Nähe.
- 13 Ich kann mich im Austausch mit anderen gut in die Stimmung hinein bringen, die ich in der Situation als passend empfinde.
- 14 Ich kann mich flexibel darauf einstellen, wenn Menschen plötzlich ganz andere Facetten von sich zeigen.
- Auch in telefonischen Gesprächen und schriftlichen Korrespondenzen gelingt es mir, die Gefühle und Gedanken meines Gesprächspartners frühzeitig wahrzunehmen.
- 16 Unstimmigkeiten bringen mich emotional nicht aus dem Konzept.

### **PAWLIK**

17	Person oder in den Kontext hineinversetzen.
18	Ich habe durch meine feinen Antennen andere im Blick.
19	Ich kann störende Gedanken/Impulse so ausblenden, dass ich mich auf die aktuelle Situation fokussieren kann.
20	Es gelingt mir gut, anderen zuzuhören.
21	lch bemerke auch kleinere Abweichungen in der Stimmung anderer – unabhängig davon, ob das Gespräch über Remote oder im persönlichen Miteinander stattfindet.
22	Wenn Probleme auftauchen, bin ich meist zuversichtlich, dass diese lösbar sind.
23	Ich kann zwischen meinen und anderen Gefühlen/Gedanken unterscheiden.
24	Ich bin bereit, mich auch auf schwierige/unangenehme Gespräche einzulassen.
25	Es fällt mir leicht, mich in die Stimmung von Menschen hineinzuversetzen, unabhängig davon, ob sie mir sympathisch sind.
26	Ich versuche, bei Gesprächen zuerst alle Seiten zu verstehen, bevor ich eine Entscheidung treffe.
27	Ich nehme schnell wahr, wenn jemand anderes ungerecht behandelt wird.
28	Es gelingt mir gut, zwischen verschiedenen Stimmungen zu wechseln.
29	lch weiß, dass es unterschiedliche Empfindungen und Gedanken zu ein und derselben Sache geben kann.
30	Es fällt mir leicht, meine Kommunikation an geänderte Rahmenbedingungen (z.B. virtuelle oder persönliche Treffen) anzupassen.
31	lch werde von anderen dafür geschätzt, unterschiedliche und z.T. von meinen eigenen Ideen abweichende Sichtweisen erkennen und nachvollziehen zu können.
32	Ich fühle mich derzeit frei von Belastungen (arbeitsseitiger und emotionaler Stress).



## Auswertung

Bitte zählen Sie nun, wie viele Fragen Sie angekreuzt haben und geben Sie sich für jedes Kreuz einen Punkt. Entsprechend Ihrer Gesamtpunktzahl können Sie sich einer der nachfolgenden drei Kategorien zuordnen.

Bitte beachten Sie, dass nicht alle Aussagen gleichermaßen auf Sie zutreffen müssen. Es handelt sich um eine Beschreibung der typischen Facetten mehr oder weniger empathischer Menschen.

#### 0-8 PUNKTE

Diesem Test zufolge fällt es Ihnen schwer, sich in andere Menschen hineinzuversetzen und deren Empfindungen und Gedanken ausreichend wahrzunehmen. Sie sind wahrscheinlich weniger empathisch, ganz gleich über welche Kanäle der Austausch stattfindet.

Tendenziell sind Sie lieber für sich und tauschen sich seltener mit Ihren Mitmenschen aus. Sie zeigen daher auch weniger Freude daran, aktiv in die Kommunikation zu gehen und diese voranzutreiben. Ihr Bedürfnis ist oftmals eher darauf gerichtet, autonom zu agieren und entscheiden zu können oder die eigenen Ziele ehrgeizig voranzutreiben. In zwischenmenschlichen Gesprächssituationen sind Sie weniger motiviert, die emotionaleren Töne und damit die individuellen Bedürfnisse Ihres Gesprächspartners wahrnehmen zu wollen. Sie mögen es eher nicht, über Persönliches zu sprechen, sondern möchten lieber Ihre Vorhaben kundtun oder wesentliche Aspekte einer Zielsetzung besprechen. Mitunter verunsichern Sie unterschwellige Äußerungen und Signale anderer auch. Sie wissen eventuell weniger damit umzugehen und sie richtig zu deuten. Vielleicht sind Sie sich aber auch Ihrer selbst sicher und bevorzugen eher Ihre eigene Sicht der Dinge.

Es könnte sein, dass Sie ein eher unbeschwertes Leben haben. Sorgen anderer gehen Ihnen vielleicht nicht so nahe. Manche emotionalen Probleme werden gar nicht erst an Sie herangetragen, ob nun persönlich oder remote. Es könnte jedoch auch sein, dass Ihnen wertvolle Erfahrun-gen im Leben entgehen und dass Ihre Beziehungen eher an der Oberfläche bleiben.

#### 9-22 PUNKTE

Sie haben verschiedene wiederkehrende Merkmale empathischer Personen für sich bejaht. Sie sind mit einiger Wahrscheinlichkeit in den meisten Situationen ein empathischer Mensch. So gelingt es Ihnen, sich in andere Menschen hineinzuversetzen und Anteilnahme zu zeigen.

Sie sind bereit, zwischenmenschliche Kommunikation regelmäßig zu führen und ein "offenes Ohr" für Ihre Gesprächspartner zu haben. In Gesprächssituationen finden Sie eine gute Balance, auf Ihre Mitmenschen einzugehen, bei Bedarf sich der Anliegen anderer anzunehmen und gleichzeitig auch auf die eigenen Bedürfnisse zu achten. Aufkommende Unstimmigkeiten nehmen Sie frühzeitig wahr, verstehen es aber auch, nicht ständig über die Qualität der Beziehung nachzudenken. Sie wissen sehr genau, dass nicht jede Äußerung oder jedes individuelle Bedürfnis thematisiert werden kann und setzen daher Prioritäten. Generell versuchen Sie, sich in Ihrer Art der Kommunikation in andere hineinzuversetzen und bei Bedarf mit passenden Handlungsempfehlungen weiterzuhelfen.

Gegebenenfalls zeigen Sie sich jedoch noch nicht in allen Situationen bereit dazu, genauer hinzuhören und Ihre volle Aufmerksamkeit auf die Signale anderer zu richten. Damit könnten Ihnen wichtige Aspekte eines Gespräches entgehen. Eventuell machen Sie auch einen Unterschied zwischen dem persönlichen Austausch und einer digitalen Kommunikation. Reflektieren Sie einmal für sich, ob Sie gleichermaßen empathisch sein können.



#### **23-32 PUNKTE**

Nach diesem Empathie-Test treffen Sie vermutlich mit Ihren Einschätzungen zu den Gefühlen/Bedürfnissen der Menschen in Ihrem Umfeld oft ins Schwarze und sind daher ein geschätzter Ansprechpartner für allerlei Lebensfragen. Sie wissen, wie es Ihrem Gegenüber geht, auch wenn es nicht offensichtlich ausgesprochen wird. Dass Sie Mitgefühl entwickeln können, eröffnet Ihnen tiefergehende Beziehungen. Ihr hohes Empathievermögen ist auch eine gute Voraussetzung für die Kommunikation in der neuen Arbeitswelt.

Sie gehen gern mit anderen in den persönlichen Austausch. Dabei zeigen Sie sich aufmerksam und achten sehr auf (non)verbale Signale, die Ihr Gesprächspartner teils direkt, aber mitunter auch einmal indirekt sendet. Es ist Ihnen ein Anliegen, für andere sein, ohne dabei aufdringlich zu erscheinen. In Gesprächen selbst können Sie sich auf den Kontext fokussieren und störende Impulse ausblenden. Ihre Stimmung passen Sie situativ an. Auch wenn es einmal sehr

emotional wird, behalten Sie einen klaren Kopf und versuchen, Lösungen zu schaffen. Sie nehmen sich der Anliegen Ihres Gesprächspartners gern an und überlegen sich die nächsten Handlungsschritte. Sie fühlen sich für Ihr Umfeld verantwortlich, schaffen es aber auch, zwischen Ihren und den Gefühlen anderer zu unterscheiden.

Eine zu hohe Empfindsamkeit könnte Sie möglicherweise aber auch an Ihre Grenzen führen, insbesondere dann, wenn Ihnen die emotionale Abgrenzung nicht mehr so gut gelingt. Dies ist etwa dann der Fall, wenn Sie die Stimmungen anderer übernehmen und es Ihnen schwerfällt, bei sich zu bleiben und die eigenen Bedürfnisse im Auge zu behalten.



#### Und jetzt? Handlungsempfehlungen.

Nach Ihrer persönlichen Einordnung können Ihnen folgende Tipps helfen, um in verschiedenen Situationen zukünftig das richtige Maß an Empathie einzubringen.

#### **SO WERDEN SIE (NOCH) EMPATHISCHER?**

- > Schaffen Sie ausreichende Möglichkeiten des Austausches. Initiieren Sie Team-Events, 1:1-Gespräche. Verbringen Sie aber auch zum Beispiel die Mittagspause gemeinsam (persönlich oder digital) oder legen Sie einen Spaziergang mit einem Kollegen oder einer Kollegin ein.
- > Fragen Sie aktiv nach, wenn Sie Äußerungen anderer wahrnehmen, aber nicht richtig deuten können. Beginnen Sie damit, was Sie wahrgenommen haben und ob Sie es richtig verstanden haben. Lassen Sie sich von Ihrem Gesprächspartner seine Sicht der Dinge aufzeigen. Gleichen Sie diese mit Ihren Eindrücken ab.
- > Ermuntern Sie in digitalen Meetings alle, ihre Kamera einzuschalten. Nur so können Sie Signale Ihrer Gesprächspartner wirklich wahrnehmen und ggf. darauf eingehen. Achten Sie auch selbst auf einen ausreichenden Bildausschnitt und ausreichende Beleuchtung, um gut zu sehen zu sein. Testen Sie hierfür im Vorfeld die Kameraeinstellung.
- Regen Sie im Team an, auf besonders ausgefallene Hintergründe (bewegte Bilder, grelle Farben, private Urlaubsfotos etc.) zu verzichten, um nicht vom Gesprochenen abgelenkt zu werden. Einigen Sie sich eventuell im Team auf einen gemeinsamen zu verwendenden Hintergrund.
- > Führen Sie Gespräche aufmerksamer: Haben Sie (non)verbale Signale Ihres Gesprächspartners ausreichend wahrgenommen? Achten Sie nicht nur auf Gestik oder Mimik, sondern auch darauf, ob sich beispielsweise Ihr Gesprächspartner abwendet, sich die Tonlage verändert, die Kamera ausschaltet (digitale Kommunikation), wenig Austausch stattfindet, der Blick nach unten gerichtet ist, Stirnrunzeln etc.
- > Bleiben Sie in Videocalls und Telefonaten ebenso fokussiert und konzentriert bei der Sache, wie im direkten Live-Gespräch. Auch wenn diese die Möglichkeit eröffnen, nebenher "ungesehen" noch andere Tätigkeiten zu verrichten, ist Ihre Aufmerksamkeit so gemindert und Sie bekommen vermutlich sowohl inhaltlich als auch zwischenmenschlich nicht alles mit.
- > Sprechen Sie häufiger über Persönliches. Finden Sie z.B. Gemeinsamkeiten und Schnittstellen mit Ihrem Gesprächspartner und knüpfen Sie daran an. Auf diese Weise entwickeln sich Synergien, die die Grundlage für eine empathische Kommunikation bilden.
- Schalten Sie bei Talkshows einmal die Lautstärke ab und richten Sie Ihre Aufmerksamkeit ganz auf das, was Sie sehen können. Können Sie die Stimmung/Bedürfnisse der einzelnen Gäste erahnen? Woran machen Sie das genau fest? Schalten Sie nach einer gewissen Zeit Ihren Fernseher wieder auf laut. Gleichen Sie nun Ihre Eindrücke mit dem Gesagten ab.
- > Erinnern Sie sich an Ihr letztes persönliches oder auch digitales Meeting zurück: Wissen Sie noch, was Ihr Gesprächspartner an Kleidung trug? Gab es Besonderheiten im Gespräch? Wie war die Stimmung untereinander? Achten Sie zukünftig stärker auf alles, was in irgendeiner Weise wichtig sein könnte, sich noch besser in Ihren Gesprächspartner hineinzuversetzen.
- Diben Sie sich darin, die Perspektive zu wechseln. In welcher emotionalen Lage befindet sich Ihr Gesprächspartner? Was könnten die persönlichen Bedürfnisse/Motive dafür sein? Was spricht für das gezeigte Verhalten? Versetzen Sie sich in die Gedankenwelt des anderen und verstehen Sie dadurch noch besser die Sicht Ihres Gesprächspartners.
- > Holen Sie sich Feedback von anderen ein, wenn Sie sich unsicher sind, ob Sie Menschen bereits empathisch genug begegnen. Fragen Sie Ihr privates und berufliches Umfeld danach, wie sie Sie erleben. Was können Sie eventuell noch verbessern? Worin sind Sie bereits perfekt?



- Reflektieren Sie für sich kritisch, ob Sie Unterschiede bei Menschen machen, wenn es darum geht, empathisch zu sein. Zeigen Sie sich beispielsweise empathischer bei Gesprächspartnern, die Ihnen sympathisch sind? Warum fällt es Ihnen eventuell schwerer, Menschen empathisch zu begegnen, die anders sind als Sie? Woran machen Sie das fest? Wer oder was könnte Ihnen dabei helfen, zukünftig keine Unterschiede mehr zu machen?
- Diberlegen Sie, ob es für Sie einen persönlichen Unterschied macht, ob die Kommunikation in Präsenz oder digital stattfindet. Hat es einen Einfluss auf Ihr Empathievermögen? Beobachten Sie sich selbst, inwiefern Sie bei der ein oder andere Kommunikation empathischer sein können. Was funktioniert gut, was aber auch schlechter?
- Schalten Sie Störquellen aus. Wenn Sie sich schnell abgelenkt fühlen, versuchen Sie Ihren Kommunikationsraum so zu gestalten, dass Sie sich ungestört auf Gespräche konzentrieren können. Hierfür kann es hilfreich sein, das Handy umzuleiten, die Tür zu schließen, Kollegen oder Mitarbeiter darüber zu informieren, dass Sie aktuell nicht gestört werden möchten.
- Sorgen Sie für den eigenen Ausgleich. Halten Sie sich fit durch Sport oder andere Aktivitäten. Tun Sie sich Gutes z.B. schlafen Sie ausreichend, treffen Sie sich mit Freunden, verreisen Sie etc. Finden Sie Ihre innere Balance und füllen Sie so Ihre Energiespeicher regelmäßig auf.

#### **ZU EMPATHISCH? DIESE TIPPS KÖNNTEN IHNEN HELFEN**

- Lernen Sie Abgrenzungsfähigkeit: Kennen Sie Ihre eigenen Bedürfnisse und Befindlichkeiten? Stellen Sie nach Möglichkeit die Interessen anderer nicht vor die Ihrigen. Üben Sie sich vielmehr darin, einen "gesunden Egoismus" zu zeigen.
- > Fühlen Sie sich ausgenutzt? Eventuell haben Sie nicht deutlich genug "Nein" gesagt. Kommunizieren Sie deshalb klar und transparent Ihre Grenzen. Fragen Sie ggf. aktiv bei Ihren Kontaktpersonen nach, wenn Sie sich unsicher sind.
- Bleiben Sie bei sich. Autogenes Training, wie Yoga oder Meditation eignen sich dafür, sich der eigenen Gefühle bewusster zu werden und besser in sich selbst hineinzufühlen.
- > Reflektieren Sie, ob Sie ggf. zu schnell das Gefühl entwickeln, dass andere Hilfe von Ihnen benötigen. Ist dies tatsächlich immer notwendig und Handlung von Ihnen gefordert? Oder reicht es einfach ein "offenes Ohr" zu haben und feinfühlig auf Ihr Gegenüber einzugehen?
- > Differenzieren Sie zwischen Mitleid und Empathie. Zeigen Sie sich offen für die Gefühle und Reaktionen anderer, achten Sie jedoch darauf, diese nicht zu Ihren "Problemen" zu machen.

Möchten Sie Ihre Empathiefähigkeit trainieren? Haben Sie Interesse an weiteren Informationen zu PAWLIK Consultants? Wir freuen uns auf Ihre Nachricht.

#### Pawlik Consultants GmbH

Astraturm | Zirkusweg 2 20359 Hamburg T +49 (0) 40 53 28 50 0 F +49 (0) 40 53 28 50 10 E info@pawlik.de W www.pawlik.de

Quelle: scan.up AG, Hertlein & Hanning, 2021, PAWLIK Group