

Empathie und ihre Bedeutung in einem Unternehmen

Wie genau kann ich meine Mitarbeiter motivieren? Was könnte ihren emotionalen Bedürfnissen entsprechen? Auf welche Art und Weise kann ich meine Kunden besser verstehen und positiv beeinflussen? Viele Fragen in Bezug auf ein verbessertes emotionales Verständnis treten auf, wenn Führungskräfte hinterfragen, wie sie ihre Sensibilität effektiv einsetzen können. Notwendig ist an dieser Stelle die Erkenntnis, dass ein gewisses Maß an Feingefühl wichtig ist für die Zusammenarbeit auf Mitarbeitererebene, als auch für geschäftliche Beziehungen zu Kunden und Händlern.

Ob ein Kunde vorrangig nun eine vertraute Beziehung aufbauen möchte und dies für notwendig hält, um ein erfolgreiches Geschäft abzuschließen, oder ob ein rein ergebnisorientiertes Gespräch bevorzugt wird, ist häufig schwierig einzuschätzen. Auch ist sehr differenziert zu betrachten, mit welchen Methoden Mitarbeiter motiviert werden können. Beispielsweise ist eine Gehaltserhöhung für einen Mitarbeiter wichtiger für dessen Zufriedenheit während der Arbeit, während ein Anderer eher ein freundliches Gespräch mit aufbauenden Worten und einem Lob bevorzugt.

Die Fähigkeit der Empathie verbessert daher die Zusammenarbeit auf Mitarbeitererebene und zudem kann dieses Wissen hilfreich sein bei dem Aufbau einer vielversprechenden Kundenbindung sein. Daher beabsichtigt das Management-Institut Dr. A. Kitzmann mit dem Seminar „[Emotionale Intelligenz](#)“ seinen Teilnehmern zu vermitteln, wie sie zunächst einmal ihre eigenen Emotionen erkennen und beeinflussen können, um darauf aufbauend diese Fähigkeit effektiv im Umgang mit den Mitmenschen nutzen zu können. Innerhalb eines Unternehmens ist es für eine Führungskraft dadurch möglich, das Verhalten und die Beweggründe eines Mitarbeiters besser deuten zu können, um anschließend positiv auf die emotionalen Bedürfnisse eingehen zu können. Dies zeigt, dass für ein erfolgreiches Unternehmen nicht nur der Einsatz von Fachkenntnissen notwendig ist, sondern auch die Nutzung von sozialen Fachkompetenzen.