

Ein Whitepaper von Dale Carnegie

Die Kraft der Empathie:

Ein wichtiger Soft Skill für
die Zukunft der Arbeit



dalecarnegie.com

Wichtigste Ergebnisse

- Empathie ist eine zentrale Führungskompetenz, nicht nur eine "nice to have"-Soft Skill.
- Ein Gleichgewicht zwischen Empathie und Verantwortlichkeit kann leistungsstarke, widerstandsfähige Kulturen schaffen.
- Die Empathie der Führungskräfte prägt, wie die Mitarbeiter das Unternehmen als Ganzes wahrnehmen.
- Empathie erhöht die Mitarbeiterbindung, die Arbeitszufriedenheit und die Wahrscheinlichkeit des Teamerfolgs erheblich.
- Konsequente, menschenzentrierte Kommunikation macht Empathie erlebbar und glaubwürdig.
- Empathische Führung führt zu einer höheren Leistung und besseren Geschäftsergebnissen.
- Trotz ihrer nachgewiesenen Wirkung ist Empathie nach wie vor ein weitgehend ungenutzter Bereich mit Chancen und Wettbewerbsvorteilen.

Empathie, eine wichtige Säule emotionaler Intelligenz, ist nicht nur eine Soft Skill; Es ist eine strategische Fähigkeit, die Resilienz, Zusammenarbeit und langfristigen Erfolg untermauert.

In der sich schnell verändernden Arbeitswelt von heute ist die Fähigkeit, die Emotionen anderer zu verstehen und darauf zu reagieren, unerlässlich.

Da Unternehmen vor komplexen Herausforderungen stehen, von hybrider Arbeit und digitaler Transformation bis hin zu steigenden Erwartungen der Mitarbeiter, hat sich Empathie zu einer wichtigen Führungs- und Mitarbeiterkompetenz entwickelt. Es schlägt eine Brücke zwischen emotionalem Bewusstsein und sinnvollen menschlichen Verbindungen und fördert Bedingungen, die zu einer stärkeren Leistung und besseren organisatorischen Ergebnissen führen.

Dieses Whitepaper untersucht **die strategische Rolle von Empathie** und untersucht:

- Seine Funktion als Kernkomponente der emotionalen Intelligenz.
- Die Balance zwischen Empathie und Verantwortlichkeit.
- Der Einfluss der Empathie von Führungskräften auf die Organisationskultur.
- Wie Empathie durch Kommunikation ausgedrückt und verstärkt wird.
- Seine Auswirkungen auf die Bindung, Zufriedenheit und Teameffektivität.
- Generationen- und geschlechtsspezifische Perspektiven auf organisationale Empathie.
- Häufige Hindernisse für das Üben von Empathie am Arbeitsplatz.

Basierend auf unserer globalen Forschung zur organisatorischen Gesundheit bieten wir auch **umsetzbare Strategien zur Einbettung von Empathie in die Führungs- und Organisationskultur an** und geben Führungskräften einen klaren Fahrplan für den Aufbau einfühlsamer, widerstandsfähigerer und leistungsfähigerer Organisationen.

Wir beginnen damit, Empathie nicht nur als Eigenschaft, sondern als Kernkomponente emotionaler Intelligenz zu untersuchen – das Fundament emotional bewusster Führung.



3.375 Befragte
18 Länder

Empathie: Eine wichtige Komponente der emotionalen Intelligenz (EI)

Empathie ist mehr als ein "Nice-to-have", sie ist ein Game-Changer für die heutige Arbeitswelt. Im Kern ist Empathie "die Handlung des Verstehens, des Bewusstseins, der Sensibilität und des stellvertretenden Erlebens der Gefühle, Gedanken und Erfahrungen eines anderen".¹ Einfacher ausgedrückt ist es die Fähigkeit, zu erkennen und darauf zu reagieren, was andere fühlen; ein wesentliches Werkzeug für Führungskräfte, die vielfältige Teams und komplexe Dynamiken managen.

In einem schnelllebigen, vielfältigen Arbeitsumfeld geht es nicht nur um Freundlichkeit, wenn man in die Lage eines anderen tritt, sondern auch um einen entscheidenden Faktor für die organisatorische Effektivität und die Motivation der Mitarbeiter – und um die Linse, durch die emotional intelligente Führungskräfte andere interpretieren, reagieren und eine sinnvolle Verbindung zu ihnen herstellen.

In Umgebungen, in denen Empathie aktiv praktiziert wird, ist die Kommunikation klarer und Teams arbeiten effektiver zusammen. Die Bedeutung dieser Tatsache ist nicht zu übersehen, da Kommunikation und Teamarbeit die beiden wichtigsten Soft Skills waren, die von den Studienteilnehmern für die Zukunft der Arbeit genannt wurden. Diese wichtige Dynamik deutet auf einen emotional intelligenteren Arbeitsplatz hin, an dem sich die Menschen gesehen, gehört und wertgeschätzt fühlen, was eine Kultur der nachhaltigen Leistung und des Vertrauens fördert.

Als Teil des umfassenderen Konzepts der emotionalen Intelligenz, das die Fähigkeit umfasst, Emotionen bei sich selbst und anderen zu erkennen, zu verstehen, zu regulieren und zu beeinflussen, spielt Empathie eine zentrale Rolle beim Aufbau echter emotionaler Verbindungen mit den Menschen um uns herum. Es ist weithin anerkannt, dass es sowohl als Kernmerkmal emotional intelligenten Verhaltens als auch als Voraussetzung dafür gilt, anderen zu helfen zu wachsen und erfolgreich zu sein. Ohne Empathie verliert emotionale Intelligenz ihre Wirksamkeit, da Empathie das ist, was EI umsetzbar macht; sie verwandelt emotionales Bewusstsein in sinnvolle Führungsreaktionen.

Ohne Empathie verliert EI seine Wirksamkeit, denn Empathie ist es, die EI handlungsfähig macht, indem sie emotionales Bewusstsein in sinnvolle Führungsreaktionen umwandelt.

Dale Carnegie & Associates

Während Empathie für EI von zentraler Bedeutung und entscheidend für die Förderung von Verbundenheit und Vertrauen ist, muss sie mit einer anderen wesentlichen Führungseigenschaft in Einklang gebracht werden: Verantwortlichkeit. Wenn Empathie überbetont oder falsch angewendet wird, kann sie unbeabsichtigt die Erwartungen verwischen oder die Leistung behindern – was das Finden der richtigen Balance sowohl zu einer Herausforderung als auch zu einer Notwendigkeit macht.

Balance zwischen Empathie und Verantwortlichkeit

Empathie verbessert zwar viele kritische Ergebnisse, kann aber nicht allein stehen.

Auf den ersten Blick scheinen Empathie und Verantwortlichkeit in entgegengesetzte Richtungen zu ziehen; Das eine beruht auf Verständnis, das andere auf Ergebnissen. Aber die effektivsten Führungskräfte integrieren und balancieren beides, indem sie sie als Komplimente füreinander und nicht als Widersprüche anerkennen. Sie schrecken nicht vor harten Wahrheiten zurück, sondern vermitteln sie mit Klarheit, Respekt und Menschlichkeit – und fördern eine Kultur, in der sich die Menschen unterstützt und herausgefordert fühlen, zu wachsen.

Verantwortlichkeit bedeutet im Kern, die Verantwortung für Verpflichtungen, Verhaltensweisen und Ergebnisse zu übernehmen. Wenn sie auf Empathie basieren, fühlen sich die Menschen gehört, aber sie wissen auch, was erwartet wird.

Ohne klare Erwartungen kann Empathie allein zu Verwirrung, Minderleistung und schwachen Geschäftsergebnissen führen. Wenn man zu weit in die andere Richtung geht – wo es Verantwortlichkeit ohne Empathie gibt – können Führungskräfte starre, angstgetriebene Kulturen schaffen, die von niedriger Moral und Burnout geprägt sind.

¹ Merriam-Webster. (o.D.). Empathie. *Merriam-Webster.com Wörterbuch*.

Hinweis: Die Werteunterschiede, auf die durchgängig verwiesen wird, sind, sofern nicht anders angegeben, statistisch signifikant.

Die besten Führungskräfte vereinen beides. Sie ehren die menschliche Erfahrung und setzen und halten gleichzeitig hohe Standards aufrecht. Diese Balance ermöglicht einen ehrlichen Dialog, persönliches Wachstum und dauerhafte Resilienz.

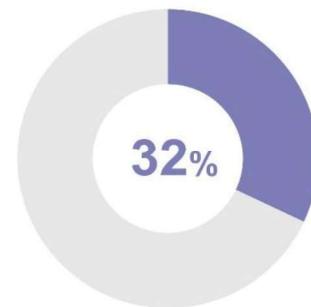
Aber wie gut erreichen Unternehmen diese Balance?

Unsere Studie ergab, dass nur etwa 1 von 3 Teilnehmern (32 %) der Aussage zustimmte, dass die Verantwortlichkeit an ihrem Arbeitsplatz konsequent eingehalten wird. Diese Lücke bietet eine klare Chance: Wenn Unternehmen in den Aufbau einer empathischeren Kultur investieren, müssen sie auch klare, sichtbare Systeme der Verantwortlichkeit stärken.

Aber Systeme allein reichen nicht aus. Verantwortlichkeit und Empathie werden letztendlich durch Menschen zum Leben erweckt; Vor allem in Führungspositionen. Führungskräfte geben nicht nur durch das, was sie sagen, sondern auch durch ihr Handeln den Ton an. Mitarbeiter beurteilen Empathie oder Verantwortlichkeit nicht abstrakt; Sie spüren es aus erster Hand durch Interaktionen mit Managern, Vorgesetzten und Führungskräften. Auf diese Weise wird das Führungsverhalten zum klarsten und kraftvollsten Ausdruck der Kultur einer Organisation.

Abbildung X

Weniger als ein Drittel der Teilnehmer stimmt zu, dass es in ihrem Unternehmen eine verantwortungsvolle Verantwortung gibt.



Quelle: Dale Carnegie Forschung (2025).

Empathie für Führungskräfte = organisatorische Empathie

Mitarbeiter erleben Organisationskultur vor allem durch das Handeln ihrer Führungskräfte. Empathie für Führungskräfte – oder das Fehlen solcher – beeinflusst direkt, wie Menschen Unternehmenswerte und das gesamte Arbeitsumfeld wahrnehmen.

In diesem Zusammenhang können wir Empathie am Arbeitsplatz auf zwei Ebenen betrachten:

- **Individuelle Empathie** - Wie eine Person mit einer anderen umgeht: z. B. zwischen einer Führungskraft und einem Mitarbeiter.
- **Organisatorische Empathie** – Das Ausmaß, in dem sich Empathie in der Kultur, den Richtlinien und den Praktiken der Organisation widerspiegelt.

Auch wenn dies wie unterschiedliche Konzepte erscheinen mögen, ziehen die Mitarbeiter selten eine scharfe Grenze zwischen ihnen. Tatsächlich zeigen Untersuchungen, dass das Einfühlungsvermögen, das die direkte Führungskraft oder der Vorgesetzte eines Mitarbeiters an den Tag legt, als Spiegelbild des Unternehmens selbst angesehen wird – z. B. wenn eine Führungskraft in Zeiten mit hohem Druck regelmäßig nach der Arbeitsbelastung und dem Wohlbefinden fragt.

Kurz gesagt, die Empathie der Führungskraft wird in den Augen der Mitarbeiter zur organisatorischen Empathie.



Wenn es auf der Führungsebene an Empathie mangelt, nehmen die Mitarbeiter das Unternehmen oft als empathielos wahr Auch.

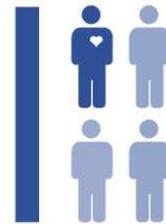
Obwohl sich individuelle und organisatorische Empathie konzeptionell unterscheiden, überschneiden sie sich in der Praxis erheblich. Das Verhalten einer Führungskraft beeinflusst nicht nur die Teamdynamik, sondern auch die Art und Weise, wie Mitarbeiter die Werte und Prioritäten des Unternehmens interpretieren. Wenn es auf der Führungsebene an Empathie mangelt, nehmen die Mitarbeiter das Unternehmen oft auch als mangelhaft empfunden.

Der Einfluss von Führungskräften ist mächtig – und folgenreich

Eine einzige negative Führungserfahrung kann beeinflussen, wie Mitarbeiter die Unternehmenskultur wahrnehmen. Wenn ein Manager als gefühllos oder distanziert angesehen wird, können selbst die gut gemeinten unternehmensweiten Initiativen als unauthentisch abgetan werden.

Unsere globale Studie verdeutlicht diese Lücke zwischen Führung und Empathie:

- Nur 27 % der Mitarbeiter stimmten zu, dass sich ihre unmittelbare Führungskraft um sie als Person kümmert.
- Nur 21 % stimmten zu, dass es ihrer Führungskraft wichtig ist, wie sich das Leben außerhalb der Arbeit auf ihre Rolle auswirkt.



Nur 1 von 4 stimmen voll und ganz zu, dass Die Person, der sie unterstellt sind, kümmert sich um sie als Person

Diese Ergebnisse unterstreichen, wie wenige Mitarbeiter von ihren direkten Führungskräften eine sinnvolle Empathie erfahren – eine Dynamik, die beeinflusst, wie sie die Werte des Unternehmens wahrnehmen.

Aber das ist mehr als eine zwischenmenschliche Dynamik, es stellt ein ernsthaftes Bindungsrisiko dar. Mit zunehmender Empathie in der Organisation steigt auch die Bleibeabsicht eines Mitarbeiters. Wenn Empathie fehlt, ist es wahrscheinlicher, dass sich Mitarbeiter zurückziehen und schließlich das Unternehmen verlassen. Daher können es sich Unternehmen nicht leisten, die Empathie von Führungskräften zu übersehen: In den Augen der Mitarbeiter **beeinflusst das Führungsverhalten die Kultur nicht nur, sondern definiert sie.**

Bindung: Sie möchten qualitativ hochwertige Mitarbeiter halten, seien Sie einfühlsamer

Unsere Untersuchungen zeigen, dass das Maß an Empathie, das Mitarbeiter von ihrem Unternehmen erfahren, einen erheblichen Einfluss auf ihre Absicht hat, zu bleiben oder zu gehen. Mit anderen Worten: Empathie ist nicht nur ein "Wohlfühlfaktor" – sie ist ein wichtiger Faktor für Loyalität und langfristiges Engagement.

Empathie als Bindungsstrategie

Empathie am Arbeitsplatz bedeutet, sich wirklich um die Mitarbeiter als Menschen und nicht nur als Leistungsträger zu kümmern. Es geht über die Anerkennung von Emotionen hinaus und zeigt eine tiefere Sorge um ihr Wohlbefinden. Dies mag in einem schnelllebigen, leistungsorientierten Umfeld kontraintuitiv erscheinen, aber die Daten sind eindeutig: Wenn sich die Mitarbeiter wirklich umsorgt fühlen, ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie bleiben, weitaus höher.

Empathie spielt eine entscheidende Rolle bei der Entscheidung, ob Mitarbeiter bleiben oder gehen, und Führung ist der Ort, an dem sie am wichtigsten ist. Die Mitarbeiter hören vielleicht von den Unternehmenswerten, aber sie spüren diese Werte durch die tägliche Interaktion mit ihren Vorgesetzten. Wenn Führungskräfte sowohl ihre Beiträge als auch ihre persönlichen Realitäten anerkennen, gewinnen sie Vertrauen – und Vertrauen ist das, was die Menschen bei der Stange hält. Und dieses Vertrauen schützt nicht nur die Moral, sondern auch das Endergebnis. Schätzungen der Society for Human Resource Management (SHRM) beziffern die Kosten für den Ersatz eines Mitarbeiters **je nach Funktion auf 50 % bis 200 % seines Jahresgehalts.**² Wenn man sich das Ausmaß dieser Ausgaben in der Belegschaft vor Augen führt, wird klar: Empathie ist nicht nur gute Führung – sie liefert einen messbaren Return on Investment.

In einer wettbewerbsintensiven Talentlandschaft, in der Arbeitskräftemangel und sich ändernde Mitarbeitererwartungen die Beziehung zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer neu gestalten, ist Empathie nicht nur ein Führungsideal, sondern ein strategisches Instrument zur Mitarbeiterbindung. Die Entwicklung von Empathie als zentrale Führungskompetenz ist für Unternehmen, die ihre besten Talente halten und langfristig erfolgreich sein wollen, von entscheidender Bedeutung.

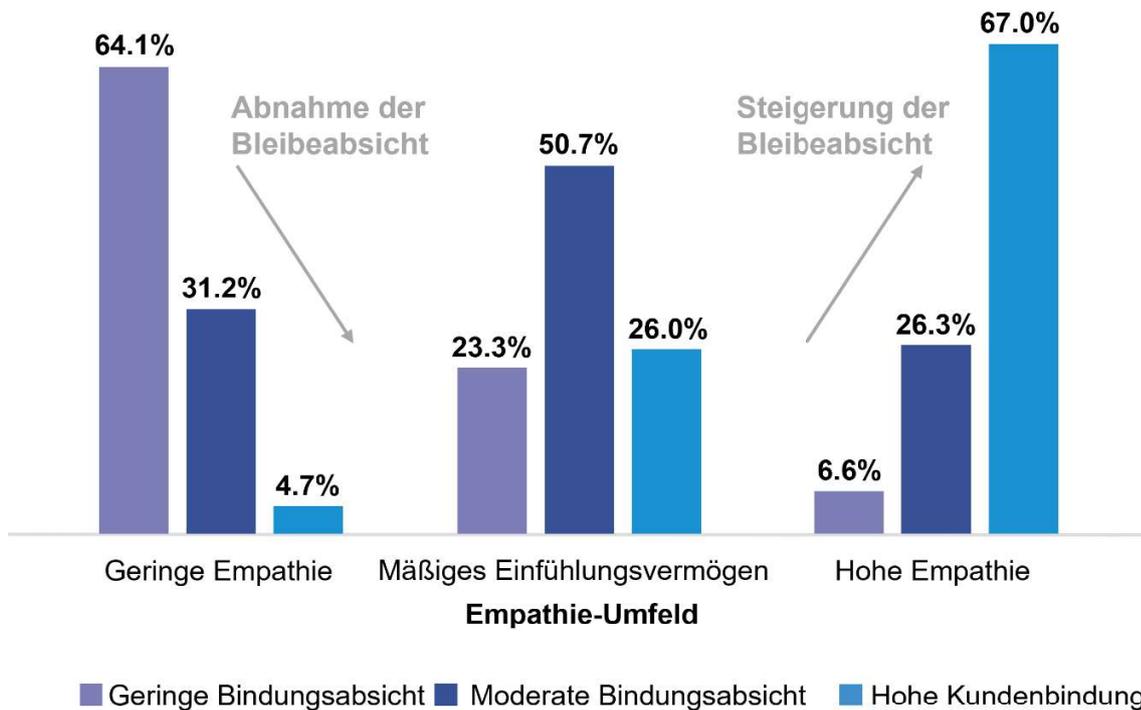
Die Zahlen sind frappierend (Abbildung 2)

² Dyerly, R. (2025). *Der Mythos der Ersetzbarkeit: Vorbereitung auf den Verlust wichtiger Mitarbeiter*. Gesellschaft für Human Resource Management.

- **An Arbeitsplätzen mit geringer Empathie** geben fast zwei Drittel (64,1 %) der Mitarbeiter eine geringe Bleibeabsicht an, während nur 4,7 % eine hohe Bleibeabsicht angeben.
- **An Arbeitsplätzen mit hoher Empathie** ist das Gegenteil der Fall; 67 % geben an, dass sie die Absicht haben, zu bleiben, und nur 6,6 % sagen, dass sie wahrscheinlich gehen werden.

Abbildung 2

Mitarbeiter in einem Umfeld mit hoher Empathie geben mit weitaus größerer Wahrscheinlichkeit eine hohe Bleibeabsicht an.



Quelle. Dale Carnegie Forschung (2025).

Abbildung 3 veranschaulicht die Beziehung zwischen Empathie und Bindung: Mit zunehmender Wahrnehmung der Empathie in Unternehmen steigen auch die durchschnittlichen Bindungswerte. Mitarbeiter in Kulturen mit hoher Empathie berichten von einer durchschnittlichen Bindungsbewertung von 37,3 von 45 Punkten (ein Vorteil von 13 Punkten gegenüber Umgebungen mit geringer Empathie).

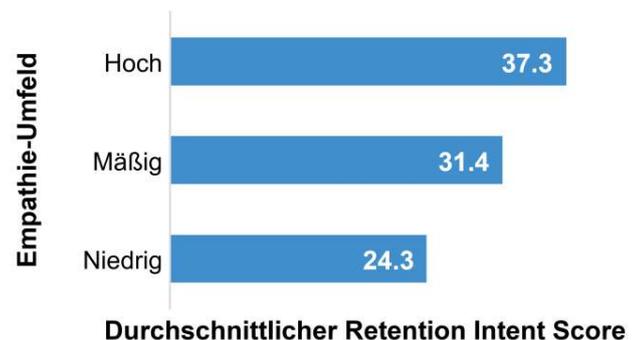
Diese Unterschiede sind nicht nur statistisch signifikant, sondern auch strategisch entscheidend.

Unternehmen, die eine wirklich empathische Kultur aufbauen, steigern nicht nur die Moral, sondern schützen auch ihre Talent-Pipelines. Fazit: Empathie spielt eine direkte und entscheidende Rolle bei der Mitarbeiterbindung.

Es stärkt auch indirekt die Mitarbeiterbindung, indem es die Arbeitszufriedenheit erhöht, was die Bleibeabsicht der Mitarbeiter weiter stärkt. Schauen wir uns diesen Zusammenhang genauer an.

Abbildung 3

Empathische Arbeitsplätze verzeichnen höhere durchschnittliche Werte für die



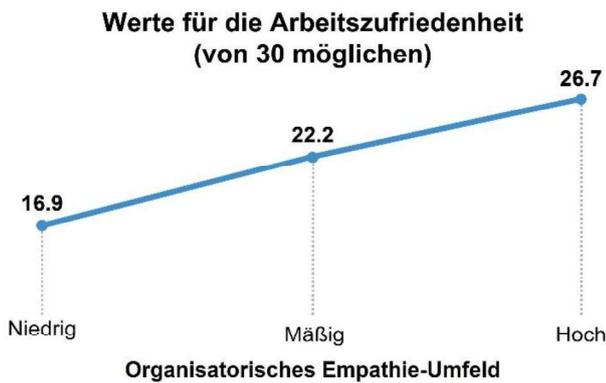
Anmerkung. Möglicher Bereich der Retention Intent: 9-45.

Quelle. Dale Carnegie Forschung (2025).

Arbeitszufriedenheit: zutiefst von Empathie getrieben; Stark an die Kundenbindung gebunden

Wenn Mitarbeiter das Gefühl haben, dass ihr Unternehmen Empathie zeigt, berichten sie von einer deutlich höheren Arbeitszufriedenheit. Das mag keine überraschende Erkenntnis sein, aber sie ist bedeutsam. Je mehr Mitarbeiter das Gefühl haben, dass sie über ihre Arbeitsleistung hinaus wichtig sind, desto positiver bewerten sie ihre gesamte Arbeitserfahrung.

Abbildung 4
Mitarbeiter berichten von einer deutlich höheren Arbeitszufriedenheit



Quelle: Dale Carnegie Forschung (2025).

Unsere Analyse ergab einen starken Zusammenhang zwischen wahrgenommener Empathie und Arbeitszufriedenheit. Wie in Abbildung 4 gezeigt, steigen die Zufriedenheitswerte stark an, da die Mitarbeiter am Arbeitsplatz ein höheres Maß an Empathie erfahren.

Dieser Trend ist besonders überzeugend, wenn man bedenkt, dass die potenzielle Punktzahl von 6 bis 30 liegt und dass Mitarbeiter in Umgebungen mit geringer Empathie unter den Mittelwert von 18 fallen. Im Gegensatz dazu berichten Mitarbeiter in Umgebungen mit hoher Empathie von bemerkenswerten 26,7. Die Lücke von fast 10 Punkten auf einer 24-Punkte-Skala unterstreicht, wie stark Empathie die Mitarbeitererfahrung prägt.

Die Rolle der Arbeitszufriedenheit bei der Mitarbeiterbindung

Wie im vorherigen Abschnitt beschrieben, hat Empathie einen direkten Einfluss auf die Mitarbeiterbindung – aber

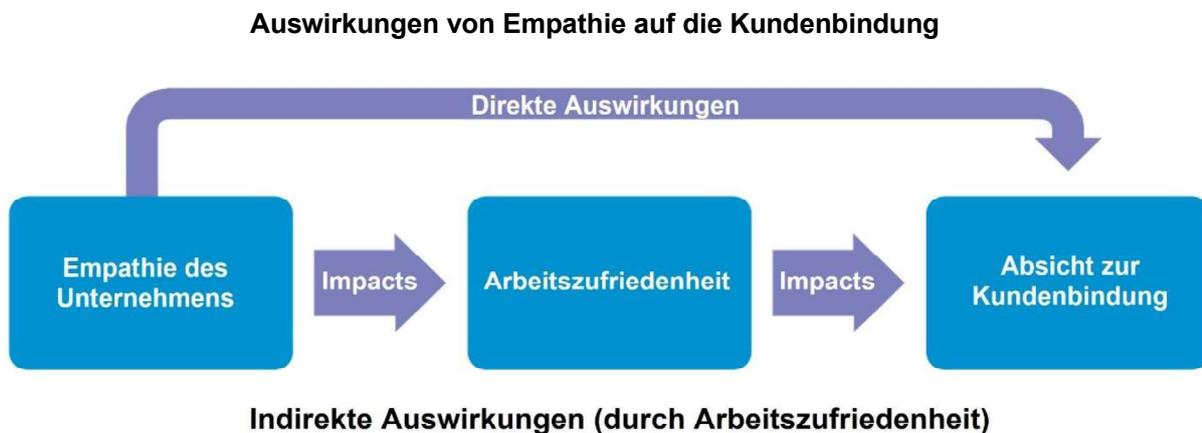
unsere Forschung zeigt, dass sie auch eine wichtige indirekte Rolle bei der Arbeitszufriedenheit spielt.

In diesem Zusammenhang fördert Empathie die Bindung auf zwei mögliche Arten:

- **Direkt**, indem die emotionale Bindung an die Organisation gestärkt wird.
- **Indirekt** durch die Verbesserung der Arbeitszufriedenheit, was wiederum die Bleibeabsicht stärkt.

Abbildung 5

Die Auswirkungen von Empathie auf die Kundenbindung sind sowohl direkt als auch indirekt.



Diese doppelte Wirkung unterstreicht die Rolle von Empathie bei der Förderung der Loyalität und der Beeinflussung der gesamten Mitarbeitererfahrung – insbesondere der alltäglichen Gefühle, die jemanden dazu bringen, sich zu fragen: "Soll ich bleiben oder gehen?"

Investition in Empathie, um Zufriedenheit und Bindung zu steigern

Empathie ist nicht nur ein weicher Vorteil; Es ist eine kulturelle Investition mit messbarer Wirkung. Führungskräfte sind als sichtbarer Ausdruck der Unternehmenswerte in einer einzigartigen Position, um zu beeinflussen, wie sich die Mitarbeiter fühlen und sich engagieren. Die Einbettung von Empathie in das Führungsverhalten und in organisatorische Normen kann:

- Steigern Sie die Arbeitszufriedenheit
- Erhöhen Sie die Kundenbindung und senken Sie die fluktuationsbedingten Kosten

Und obwohl viele Faktoren die Fluktuation beeinflussen, bleibt eine Botschaft in den Daten konsistent: **Empathie ist wichtig.**

Die gute Nachricht? Empathie liegt in der Kontrolle eines Unternehmens. Die Investition in Empathie-Schulungen – insbesondere für Personalmanager – ist eine der effektivsten Möglichkeiten, die Erfahrung, Zufriedenheit und langfristige Mitarbeiterbindung zu verbessern. Je mehr Empathie die Mitarbeiter von ihren Führungskräften und ihrem Arbeitsplatz empfinden, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie sich eine Zukunft im Unternehmen vorstellen.

Empathie hat zwar einen starken Einfluss auf individuelle Erfahrungen, aber ihr Einfluss hört hier nicht auf. Es verändert auch die Art und Weise, wie Teams zusammenarbeiten, zusammenarbeiten und gemeinsam erfolgreich sind.

Empathie verbessert die Teamergebnisse

Empathie kommt nicht nur dem Einzelnen zugute; Es wirkt sich auch auf den Teamerfolg aus. Ebenso wie sie die Bindung und Zufriedenheit am Arbeitsplatz fördert, beeinflusst Empathie den Teamerfolg sowohl direkt als auch indirekt, zum Teil, indem sie die Bedingungen für Vertrauen, Kommunikation und gemeinsame Ziele schafft.

Abbildung 6 zeigt, wie sich die Teamleistung verbessert, wenn das durchschnittliche Maß an Empathie, das die Mitarbeiter von ihrem Unternehmen empfinden, zunimmt (gemessen auf einer Skala von 10 bis 50). Das Muster ist eindeutig: Teams in Umgebungen mit hoher Empathie gaben signifikant häufiger an, ihre Ziele zu erreichen oder zu übertreffen. Je größer die wahrgenommene Empathie war, desto wahrscheinlicher war es, dass Teams erfolgreich waren.

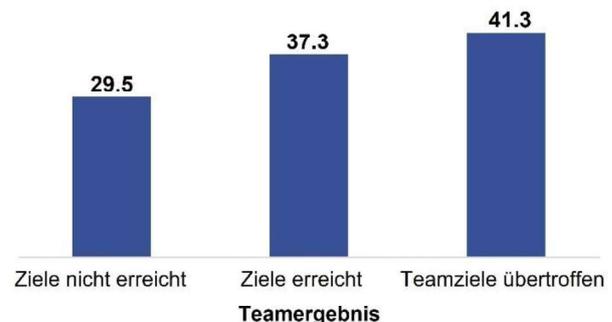
Wenn sich die Mitarbeiter von ihrem Unternehmen wirklich verstanden und unterstützt fühlen, erfüllen Teams nicht nur die Erwartungen – sie zeichnen sich aus. In der heutigen Arbeitswelt ist das Erreichen von Zielen die Grundlage. Unternehmen, die in den Aufbau einer empathischen Kultur investieren, positionieren ihre Teams so, dass sie diese Grundlinie übertreffen und kontinuierlich übertreffen.

Kleine Verschiebung, große Gewinne

Wenn Organisationen Empathie zeigen, wird der Teamerfolg deutlich wahrscheinlicher. Unsere Studie ergab, dass Teams mit jeder schrittweisen Steigerung der wahrgenommenen organisatorischen Empathie mit 11 % höherer Wahrscheinlichkeit ihre Ziele erreichten – und mit 21 % höherer Wahrscheinlichkeit, sie zu übertreffen.

Abbildung 6
Teams in Organisationen mit hoher Empathie schneiden besser ab.

Wahrgenommene organisatorische Empathie (durchschnittlich) und Teamzielerreichung



Quelle: Dale Carnegie Forschung (2025).

Diese Ergebnisse unterstreichen eine wichtige Wahrheit: Während Teams ihre Ziele unter verschiedenen Arbeitsplatzbedingungen erreichen können, ist eine herausragende Leistung viel wahrscheinlicher, wenn Empathie konsequent zu spüren ist. Empathie hilft nicht nur, Minderleistungen zu vermeiden, sondern ermöglicht auch Spitzenleistungen. Wenn sich die Mitarbeiter gesehen, gehört und unterstützt fühlen, sind sie motivierter, kollaborativer und besser gerüstet, um starke Ergebnisse zu erzielen.



Mit jeder kleinen Steigerung des wahrgenommenen organisatorischen Einfühlungsvermögens erreichten die Teams

mit **+11 %** höherer Wahrscheinlichkeit ihre Ziele, **+21 %** mit höherer Wahrscheinlichkeit, diese zu übertreffen – im Vergleich zu Teams, die diese Ziele nicht erreichten.

Eine empathische Kultur ist nicht nur gut für die Moral, sondern auch für das Geschäft.

Aber Empathie muss mehr sein als Absicht – sie muss klar und konsequent kommuniziert werden. Ohne kontinuierliche, menschenzentrierte Kommunikation laufen selbst die besten Absichten Gefahr, unbemerkt zu bleiben oder falsch interpretiert zu werden.

Mit Empathie kommunizieren: Führungswerte sichtbar machen

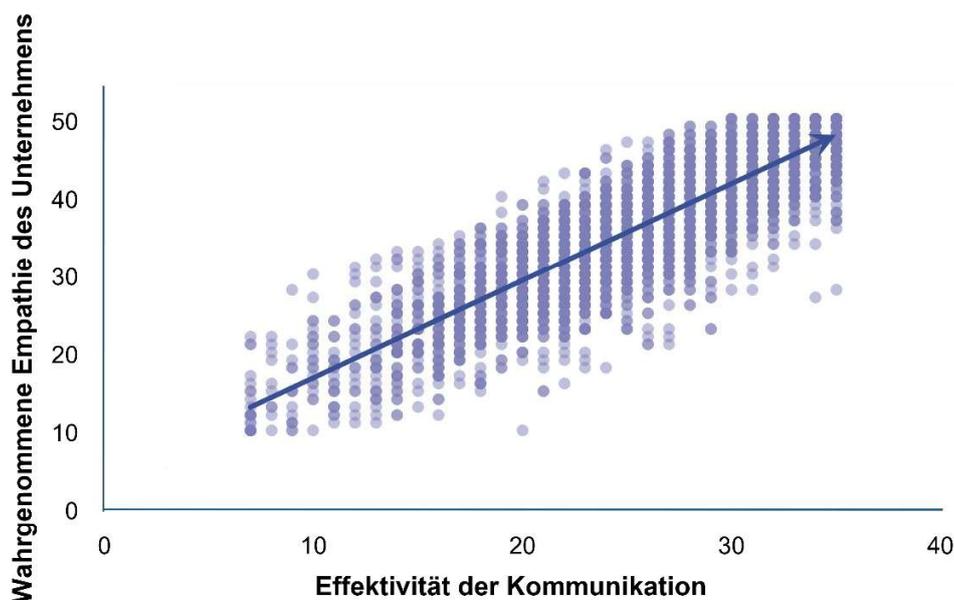
Als entscheidende Führungsfähigkeit kommt Empathie am stärksten durch Kommunikation zum Ausdruck.

Die folgende Abbildung 7 veranschaulicht diesen klaren Zusammenhang zwischen der Effektivität der Kommunikation und der Empathiewahrnehmung der Mitarbeiter in ihrem Unternehmen.

Abbildung 7

Die Qualität der Kommunikation und der Grad der wahrgenommenen Empathie eines Unternehmens hängen stark zusammen.

Zusammenhang zwischen Kommunikationseffektivität und der Wahrnehmung der Empathie im Unternehmen



Die Mitarbeiter nehmen Werte wie Empathie, Integrität oder Zusammenarbeit nicht durch Richtlinien oder Handbücher auf. Sie erleben sie durch die Interaktion mit ihren Führungskräften. In diesen Momenten wird Kommunikation zum klarsten Ausdruck dessen, wofür die Organisation wirklich steht. Es ist nicht nur das, was Führungskräfte sagen, sondern wie sie es sagen, das Empathie sichtbar und real macht. Empathische Kommunikation umfasst mehr als nur freundliche Worte.

Quelle. Dale Carnegie Forschung (2025).

Es beinhaltet aktives Zuhören, echte Neugier auf die Erfahrungen anderer und die Anerkennung unterschiedlicher Perspektiven – Emotionen zu validieren, ohne sofort zu urteilen oder Probleme zu lösen. Es

wird sowohl durch verbale als auch durch nonverbale Signale wie Tonfall, Körpersprache, Timing und sogar die Wahl des Mediums (z. B. von Angesicht zu Angesicht oder E-Mail) vermittelt. Jeder dieser Hinweise kann die Wahrnehmung von Empathie verstärken oder verringern.

Um Empathie in den Führungsalltag zu verankern, muss Kommunikation bewusst sein und durch den Aufbau spezifischer Fähigkeiten unterstützt werden, einschließlich:

- Aktives Zuhören bei Besprechungen und Gesprächen üben
- Offene Fragen stellen, die zu einem tieferen Dialog einladen
- Verständnis ausdrücken, bevor Lösungen angeboten werden
- Die Emotionen hinter den Worten der Mitarbeiter erkennen und validieren
- Anpassen der Kommunikation an den emotionalen Kontext der Situation

Abbildung 8

Empathie sollte in jede Kommunikationsstrategie eingebettet sein.



Der Aufbau einer Kultur der Empathie ist daher untrennbar mit dem Aufbau einer Kultur der empathischen Kommunikation verbunden. Wenn Führungskräfte diese Verhaltensweisen konsequent vorleben, wird Empathie von einem erstrebenswerten Wert zu einer gelebten organisatorischen Norm.

Wichtig ist, dass die Art und Weise, wie Empathie ausgedrückt und empfangen wird, sehr unterschiedlich sein kann, auch je nach Geschlecht, Generation und kulturellem Hintergrund. Um integrative Kulturen und emotional intelligente

Arbeitsplätze aufzubauen, müssen Führungskräfte nicht nur verstehen, *wie* Empathie aussieht, sondern auch, *wie* sie von verschiedenen Gruppen erlebt wird.

Geschlecht, Generationen und organisationale Empathie

Empathie ist weithin als Eckpfeiler effektiver Führung und einer gesunden Arbeitsplatzkultur anerkannt. Dennoch ist die Erfahrung von Empathie bei allen Mitarbeitern nicht einheitlich, wobei sich bedeutende Unterschiede zwischen Geschlecht und Generation zeigen.

Nach Geschlecht

Während Männer und Frauen in unserer Studie ein ähnliches Maß an persönlicher Empathie angaben, unterschieden sich ihre Wahrnehmungen von Empathie durch das Unternehmen (sei es von direkten Vorgesetzten oder der gesamten Organisation) erheblich.

Auf die Frage, wie empathisch sich ihre Arbeitsplatzkultur anfühlte:

- **Männer** bewerteten ihre Organisationen als deutlich empathischer als Frauen.
- **Frauen** waren weniger der Meinung, dass an ihrem Arbeitsplatz eine ausgeprägte Kultur der Empathie herrscht.

Derzeit sehen Männer den Arbeitsplatz als einfühlsamer an als Frauen, was auf die Notwendigkeit eines geschlechtersensiblen Ansatzes für emotionale Intelligenz und Führungsverhalten hinweist.
Dale Carnegie & Associates

Diese Unterschiede sind wichtig. Sie deuten darauf hin, dass viele Frauen den Arbeitsplatz als weniger emotional unterstützend oder abgestimmt empfinden – eine wichtige Erkenntnis, insbesondere da die Beteiligung von Frauen an der globalen Erwerbsbevölkerung weiter zunimmt.³

Nach Generation

Auch Generationsunterschiede in der wahrgenommenen Empathie zeigten sich. Die Generation Z und die Millennials sahen ihr Unternehmen eher als empathisch an, während die Generation X und die Boomer ein deutlich geringeres Maß an wahrgenommener Empathie angaben.

Wie in Abbildung 9 gezeigt, zeigte unsere Studie einen spürbaren Rückgang der wahrgenommenen organisatorischen Empathie, beginnend bei Mitarbeitern über 45 Jahren. Die Kluft zwischen den Generationen spiegelt unterschiedliche Erwartungen und Interpretationen davon wider, wie Empathie am Arbeitsplatz aussieht.⁴

Jüngere Mitarbeiter sind möglicherweise stärker auf Empathie, Inklusion und psychische Gesundheit eingestellt, da sie in einer Zeit erwachsen geworden sind, in der diese Werte offener diskutiert und kulturell gefördert werden. Infolgedessen können selbst moderate Empathiebekundungen bei diesen Gruppen stärker Anklang finden. Darüber hinaus profitieren Mitarbeiter am Anfang ihrer Karriere oft von Onboarding, Mentoring und Anerkennung – Kontexte, in denen empathisches Verhalten tendenziell sichtbarer ist.

Im Gegensatz dazu können ältere Mitarbeiter dieselben Signale unterschiedlich interpretieren, möglicherweise geprägt durch Berufserfahrung in traditionelleren oder hierarchischeren Arbeitsplatzkulturen, in denen Empathie weniger betont oder sogar als Schwäche angesehen wurde. Einige mögen auch das Gefühl haben, dass die aktuellen Bemühungen nicht für sie gedacht sind oder sie als oberflächlich ansehen, was zu einer Diskrepanz in der Art und Weise beitragen könnte, wie Empathie über Generationen hinweg erlebt wird.

Abbildung 9

Die Empathie von Arbeitgebern wird von Generation zu Generation unterschiedlich wahrgenommen.

Durchschnittliche Wahrnehmung der Empathie im Unternehmen nach Generationen



*Nicht wesentlich voneinander abweichend.
Anmerkung. Die Punktzahl basiert auf einer 50-Punkte-Skala.
Quelle. Dale Carnegie Forschung (2025).

³ Weltbank. (o.D.). *Erwerbsbevölkerung, weiblich (% der Gesamterwerbsbevölkerung 1990-2024)*.

⁴ Weitere Informationen zu Generationsunterschieden am Arbeitsplatz finden Sie unter: Dale Carnegie & Associates. (2025). *KI am Arbeitsplatz: Navigieren durch generations- und rollenbasierte Wahrnehmungen*.

Warum das für Unternehmen wichtig ist

Wenn sich bestimmte Gruppen weniger gesehen oder unterstützt fühlen, auch unbeabsichtigt, kann sich dies negativ auf die Arbeitszufriedenheit, die Bindungsabsicht und das allgemeine Wohlbefinden auswirken. Diese Ungleichheiten deuten auf eine breitere kulturelle Realität hin: Wie Empathie am Arbeitsplatz ausgedrückt, anerkannt oder erwartet wird, kann je nach soziokultureller Perspektive einer Person – wie Geschlecht oder Generation – unterschiedlich sein, selbst wenn sie auf die gleiche Weise vermittelt wird. Um effektiv zu führen, sollten Unternehmen über einen einheitlichen Ansatz hinausgehen und die emotionale Intelligenz und das kulturelle Bewusstsein entwickeln, um unterschiedlichen Bedürfnissen und Perspektiven gerecht zu werden.

Wichtig ist, dass diese Unterschiede nicht nur Herausforderungen sind, sondern auch Chancen. Wenn Unternehmen verstehen, wie Empathie in verschiedenen Gruppen unterschiedlich erlebt wird, können sie Strategien in den Bereichen Führungskräfteentwicklung, Managertraining und Kommunikationspraktiken anpassen, um sicherzustellen, dass Empathie auf breiter Front integrativer, glaubwürdiger und wirkungsvoller ist.

Die gute Nachricht: Empathie kommt allen zugute

Auch wenn die Wahrnehmungen von organisatorischer Empathie unterschiedlich sein können, ist ihre Wirkung konsistent. Mitarbeitende, die ihren Arbeitsplatz als empathisch empfinden, unabhängig von Herkunft oder Identität, berichten von einer höheren Zufriedenheit und einem stärkeren Engagement. Eine empathischere Kultur verbessert die Mitarbeiterbindung, das Wohlbefinden der Mitarbeiter, die Teamleistung und die allgemeine Gesundheit des Unternehmens.

In Empathie zu investieren ist nicht nur das Richtige; Es ist eine leistungsstarke, praktische Strategie für dauerhaften Erfolg.

Herausforderungen bei der Adaption von Empathie am Arbeitsplatz

Empathie ist mehr als eine Soft Skill; Sie ist eine Kernkomponente der emotionalen Intelligenz und ein bewährter Leistungstreiber. Unsere Forschung zeigt jedoch eine Lücke zwischen seinem anerkannten Wert und der Art und Weise, wie Unternehmen ihn entwickeln.

Trotz seiner Bedeutung geben nur 22 % der Mitarbeiter an, in den letzten drei Jahren Schulungen zur emotionalen Intelligenz erhalten zu haben. Noch weniger – nur 14 % – erhielten Schulungen, die sich speziell auf Empathie konzentrierten. Dieser Mangel an Entwicklung ist nicht überraschend: Am Beispiel der Vereinigten Staaten glauben 37 % der CEOs, dass Empathie am Arbeitsplatz keinen Platz hat, obwohl eine Mehrheit einräumt, dass sie unterschätzt wird.⁵

Dies spiegelt eine kritische Diskrepanz wider. Obwohl Empathie weithin als Erfolgsfaktor anerkannt ist, erhält sie oft nicht die fokussierte, strukturierte Aufmerksamkeit, die erforderlich ist, um sie in eine eigenständige, umsetzbare Führungskompetenz umzuwandeln.

Bei der Frage, welche Fähigkeiten für die Zukunft der Arbeit am wichtigsten sind, nannten nur 19 % emotionale Intelligenz und nur 15 % Empathie. Diese niedrigen Zahlen deuten darauf hin, dass Beziehungsfähigkeiten trotz zunehmender

Tabelle 10

Trotz ihrer Bedeutung sind Empathie und der breitere Rahmen von EI noch unzureichend geschult.

	Erhaltene Schulung Letzte 3 Jahre	Wird als kritisch angesehen für Zukunft der Arbeit
Emotionale Intelligenz	22%	19%
Empathie	14%	15%

Quelle: Dale Carnegie Forschung (2025).

⁵ Geschäftswelt. (2024). Bericht zum Stand der Empathie am Arbeitsplatz 2024: Teil 1.

Relevanz in vielen Unternehmen unterschätzt oder unterentwickelt bleiben.

Die Lücken zwischen der Schulung, die die Mitarbeiter erhalten, den Fähigkeiten, die sie schätzen, und der nachgewiesenen Wirkung von Empathie stellen eine verpasste Chance dar. Trotz des wachsenden Bewusstseins für die Rolle von Empathie für Führung und Teamerfolg müssen die meisten Unternehmen dieses Bewusstsein noch in sinnvolle, nachhaltige Maßnahmen umsetzen.

Um diese Lücke zu schließen, geht es nicht nur darum, die zwischenmenschlichen Fähigkeiten zu verbessern. Es geht darum, Führungskräfte in die Lage zu versetzen, mit Komplexität umzugehen, vielfältige Kollegen zu unterstützen und in einem sich schnell entwickelnden Arbeitsumfeld effektiv zu führen.

Kulturelle und strukturelle Barrieren für Empathie

Abgesehen von der Schulung gibt es nach wie vor mehrere kulturelle und organisatorische Barrieren, die die Entwicklung von Empathie in großem Maßstab einschränken:

- **Diskrepanz zwischen Werten und Verhalten.** Selbst wenn Unternehmen Empathie in Leitbilder oder Führungsrahmen einbetten, spiegeln die täglichen Verhaltensweisen nicht immer diese Werte wider. Wenn Führungskräfte in einer Weise handeln, die den erklärten Prinzipien oder Werten widerspricht, bemerken die Mitarbeiter dies schnell und das Vertrauen erodiert, was alle umfassenderen Bemühungen um den Aufbau einer kohärenten, einfühlsamen Kultur untergräbt.
- **Mangel an Schulungen und Ressourcen.** Viele Führungskräfte und Manager möchten Empathie einbeziehen, aber es fehlen die Werkzeuge, das Selbstvertrauen oder die Unterstützung, um dies effektiv zu tun. Ohne gezielte, kompetenzbasierte Entwicklung können die Bemühungen um die Kultivierung von Empathie oberflächlich und inkonsistent bleiben.
- **Kulturelle Widerstände und veraltete Denkweisen.** In einigen Umgebungen wird Empathie immer noch als zweitrangig gegenüber Leistungskennzahlen oder der strategischen Umsetzung angesehen. Dieses veraltete Denken entmutigt die Entwicklung von Beziehungskompetenzen, die für Zusammenarbeit, Innovation und Bindung unerlässlich sind.
- **Blinde Flecken rund um die Art und Weise, wie Empathie erlebt wird.** Ohne die Unterschiede in der Art und Weise zu erkennen, wie die Menschen in der Organisation Empathie erleben, riskieren Unternehmen, bestehende Ungleichheiten zu verstärken und bestimmte Gruppen unbeabsichtigt auszuschließen.

Die Überwindung dieser Barrieren ist für Organisationen, die eine unterstützende, integrative und leistungsstarke Kultur schaffen wollen, von entscheidender Bedeutung. Durch das Schließen von Schulungslücken, die Ausrichtung des Führungsverhaltens an den Unternehmenswerten und die Anpassung von Empathie an unterschiedliche Erfahrungen können Unternehmen beginnen, das volle transformative Potenzial von Empathie zu erschließen.

Aber allein reicht nicht aus. Um Bewusstsein in sinnvollen Fortschritt umzuwandeln, bedarf es klarer, praktischer Maßnahmen. Im nächsten Abschnitt skizzieren wir eine Roadmap für die Einbettung von Empathie in die Führungskräfteentwicklung, die Kommunikationspraktiken und die Unternehmenskultur, um sicherzustellen, dass sie nicht nur zu einem Ziel, sondern zu einer gelebten, alltäglichen Erfahrung am Arbeitsplatz wird.

Strategischer Aktionsplan: Empathie in Führung und Kultur verankern

Der Aufbau eines empathischeren Arbeitsplatzes erfordert bewusstes Handeln sowohl auf individueller als auch auf organisatorischer Ebene. Organisationen, die Empathie in die Führungskräfteentwicklung, Kommunikation und Kultur integrieren, positionieren sich für eine höhere Mitarbeiterbindung, eine höhere Arbeitszufriedenheit und eine stärkere Leistung.

Im Folgenden finden Sie acht Strategien, um Empathie in den Kern des Organisationslebens einzubetten:

1 Empathiezentriertes Führungs- und Managementtraining entwickeln

■ Aufbau grundlegender Fähigkeiten und Onboarding

- Betten Sie Empathie-Training in das Onboarding für neue Führungskräfte und Manager ein, um vom ersten Tag an Erwartungen zu setzen.
- Statten Sie Führungskräfte und Manager mit Fähigkeiten für aktives Zuhören, emotionale Anerkennung und mitfühlendes Feedback aus. Das Training sollte sich nicht nur darauf konzentrieren, **warum** Empathie wichtig ist, sondern auch zeigen, **wie** man sie durch Präsenz, Nachforschungen und persönliche Unterstützung konsequent anwendet.

■ Identity Awareness und reale Anwendung

- Konzentrieren Sie sich darauf, zu erkennen und zu verstehen, dass Empathie nicht von allen Mitarbeitern auf die gleiche Weise erlebt wird. Integrieren Sie Anleitungen, wie Identitätsfaktoren (z. B. Alter, Geschlecht) beeinflussen können, wie Empathie erlebt wird.
- Fügen Sie szenariobasierte Simulationen oder Rollenspiele hinzu, um den Umgang mit emotional komplexen Gesprächen zu üben (z. B. Leistungsbeurteilungen, Konfliktlösung).

2 Integrieren Sie Empathie-Metriken in die Bewertung von Führungskräften

- Gehen Sie über reine Ergebnisbewertungen hinaus. Beziehen Sie empathiebezogene Verhaltensweisen wie Reaktionsfähigkeit, emotionale Unterstützung und integrative Entscheidungsfindung in Führungsbewertungen und 360-Grad-Feedbackprozesse ein. Dies schafft Verantwortlichkeit für *die Art und Weise, wie* Führungskräfte führen, und nicht nur *für das, was* sie erreichen.
- Nutzen Sie die Stimmungstrends der Mitarbeiter und das direkte Feedback der Mitarbeiter als Input für die Leistungsbeurteilung von Führungskräften.
- Legen Sie "Red Flag"-Indikatoren fest (z. B. wiederkehrende Kommentare über mangelnde Unterstützung oder Inklusion), um Coaching oder Intervention auszulösen.

3 Schaffen Sie Strukturen für die Mitsprache der Mitarbeiter

- Richten Sie sowohl formelle als auch informelle Kanäle für Feedback und Dialog ein. Verwenden Sie Tools wie Pulsumfragen, Zuhörsitzungen und Einzelgespräche, um sicherzustellen, dass Führungskräfte die emotionalen Bedürfnisse ihrer Teams hören und darauf reagieren.
- Schließen Sie den Kreislauf, indem Sie Zusammenfassungen von Feedback-Zyklen veröffentlichen, um Vertrauen in die Praxis aufzubauen.
- Setzen Sie geschulte Moderatoren ein, um Zuhörsitzungen oder Fokusgruppen zu leiten – insbesondere bei unterrepräsentierten Gruppen – und stellen Sie sicher, dass Feedback-Systeme unterschiedliche Identitätserfahrungen widerspiegeln

4 Empathie auf der oberen Führungsebene vorleben

- Kulturwandel beginnt an der Spitze. Führungskräfte müssen Empathie konsequent vorleben, insbesondere in Zeiten von Stress oder Unsicherheit. Authentische Verletzlichkeit und emotionale Offenheit geben den Ton für den Rest des Unternehmens an.
- Ermutigen Sie Führungskräfte, persönliche Geschichten zu erzählen, die Verletzlichkeit, Versagen oder Wachstum widerspiegeln, um Führung menschlicher zu gestalten.
- Legen Sie Erwartungen an sichtbares Engagement fest (z. B. Teilnahme an Team-Huddles, Veranstalten offener Foren), die echte Neugier und Fürsorge zeigen.

5 Balance zwischen Empathie und klaren Erwartungen

- Fördern Sie eine Kultur, in der Empathie und Verantwortlichkeit nebeneinander existieren. Führungskräfte sollten sich konsequent klare Ziele setzen, konstruktives Feedback geben und hohe Standards einhalten – und gleichzeitig Verständnis und Unterstützung zeigen.
- Nutzen Sie regelmäßige Check-ins und Feedbackschleifen, um das Gleichgewicht zwischen Empathie und Leistung zu stärken und den Mitarbeitern das Gefühl zu geben, sowohl umsorgt als auch gefordert zu sein.

- Bieten Sie Führungskräften praktische Tools wie Coaching-Leitfäden oder Feedback-Skripte an, die eine empathische Sprache im Leistungsmanagement modellieren.
- Wenden Sie bei schwierigen Gesprächen ein strukturiertes Framework an, um den Tonfall, die Erwartungen und die emotionale Reaktionsfähigkeit zu steuern.

6 Empathische Verhaltensweisen erkennen und feiern

- Machen Sie Empathie sichtbar und wertschätzend, indem Sie sie in Aktion erkennen. Nutzen Sie Storytelling, Anerkennung durch Kollegen oder formelle Auszeichnungen, um Momente mitfühlender Führung, Unterstützung oder Zusammenarbeit hervorzuheben. Die Verstärkung von empathischem Verhalten hilft, es von einer individuellen Eigenschaft zu einer kulturellen Norm zu machen.
- Integrieren Sie die Anerkennung von Empathie in bestehende Programme (z. B. Auszeichnungen für Werte, Shout-Outs), damit es sich nicht wie ein Add-on anfühlt.
- Crowdsourcing-Beispiele für Empathie in Aktion durch anonyme Nominierungen oder Puls-Feedback.

7 Investieren Sie in die kontinuierliche Entwicklung der emotionalen Intelligenz

- Behandeln Sie Empathie und emotionale Intelligenz als Prioritäten für kontinuierliches Lernen und nicht als einmalige Schulungen.
- Bieten Sie Coaching, Peer-Learning und Programme zum Aufbau von Fähigkeiten an, die das Selbstbewusstsein, die emotionale Regulation und die zwischenmenschlichen Fähigkeiten auf allen Ebenen des Unternehmens stärken.
- Verwenden Sie Selbsteinschätzungen oder 360-Grad-Tools, um Führungskräften zu helfen, den Fortschritt zu verfolgen.
- Stimmen Sie Empathie und EI-Entwicklung mit der Talentplanung ab, um empathische und emotional intelligente Personen für zukünftige Führungsrollen zu priorisieren.

8 Fördern Sie einfühlsame Kommunikationspraktiken

- Stellen Sie Kommunikations-Playbooks mit praktischen Anleitungen für sensible Szenarien (z. B. Entlassungen, persönliche Krisen, Konflikte) bereit.
- Schulen Sie Führungskräfte und Manager in der Interpretation nonverbaler Signale und emotionaler Signale – auch in virtuellen und hybriden Umgebungen.
- Verstärken Sie die wichtigsten Praktiken wie:
 - Hören ohne Unterbrechung
 - Offene Fragen stellen, um Gespräche zu vertiefen
 - Emotionen validieren, bevor Lösungen angeboten werden
 - Anpassung von Ton, Timing und Format an den emotionalen Kontext
 - Feedback geben, das sowohl ehrlich als auch mitfühlend ist

Um Empathie in die DNA eines Unternehmens einzubetten, braucht es mehr als nur gute Absichten – es erfordert ein nachhaltiges Engagement für umsetzbare Praktiken, die die emotionale Bindung zu einem zentralen Bestandteil der Arbeitserledigung machen. Diese strategischen Schritte tragen dazu bei, Empathie von einem abstrakten Wert in die alltägliche Realität zu bringen und Arbeitsplätze zu schaffen, an denen sich die Menschen gehört, geschätzt, verantwortlich und befähigt fühlen, sich zu entfalten.

Schlussfolgerung

Empathie ist nicht mehr "nur eine Soft Skill" – es ist eine entscheidende Fähigkeit, die die Unternehmenskultur, die Führungseffektivität, das Engagement der Mitarbeiter und die langfristige Leistung prägt. Wenn Empathie bewusst in das Führungsverhalten, die tägliche Kommunikation und Organisationssysteme eingebettet wird, fördert sie die Mitarbeiterbindung, vertieft die Zusammenarbeit und unterstützt nachhaltige Leistung.

Doch Empathie allein reicht nicht aus. Ohne Rechenschaftspflicht kann sie ihre Wirkung verlieren oder sogar die Leistung untergraben. Um wirklich leistungsstarke Arbeitsplätze zu schaffen, müssen Unternehmen

Empathie und Verantwortlichkeit in Einklang bringen und sicherstellen, dass Mitgefühl und Leistungserwartungen auf allen Ebenen Hand in Hand gehen.

Wie unsere Forschung zeigt, bleibt die Lücke zwischen dem Erkennen der Bedeutung von Empathie und ihrer Umsetzung in die Praxis eine der drängendsten Herausforderungen – und eine der größten Chancen. Unternehmen, die in eine empathiezentrierte Führung investieren, Verhalten an Werten ausrichten und die Stimme der Mitarbeiter verstärken, sind am besten positioniert, um in einem zunehmend komplexen Arbeitsumfeld erfolgreich zu sein.

Indem Unternehmen Empathie als strategischen Imperativ – und nicht nur als kulturelles Ideal – betrachten, schaffen sie die Bedingungen, unter denen Menschen gedeihen können. Empathie ist keine Wohlfühlübung oder eine Ablenkung von der Leistung; Es ist ein bewährter Treiber für wichtige Ergebnisse wie Bindung, Arbeitszufriedenheit, Teameffektivität und Engagement. Dabei handelt es sich nicht nur um kulturelle Gewinne, sondern auch um geschäftliche Gewinne, die sich direkt auf das Endergebnis auswirken. Selbst die Reduzierung der Fluktuation allein kann durch geringere Wiederbeschaffungskosten zu erheblichen Einsparungen führen. In der heutigen Zeit ist Empathie mehr als eine Führungstugend – sie ist ein messbarer Wettbewerbsvorteil.

Die Zukunft der Arbeit gehört denen, die mit Herz und Disziplin führen. Empathie ist die Grundlage. Jetzt ist es an der Zeit zu handeln.

“ „Versuchen Sie ehrlich, die Dinge vom Standpunkt der anderen Person aus zu sehen.“ ”

-Dale Carnegie

Über den Autor

Robert Coleman, Ph.D.

Direktor für Forschung und Thought Leadership Dale Carnegie & Associates, Inc.

Robert kommt 2023 zu Dale Carnegie und ist verantwortlich für die laufende Forschung zu aktuellen Themen, mit denen Führungskräfte, Mitarbeiter und Organisationen weltweit konfrontiert sind. Mit über 25 Jahren Erfahrung bringt Robert einen forschungsorientierten Ansatz mit, um Unternehmen und Praktiker dabei zu unterstützen, signifikante Wirkungsbereiche für die Verbesserung des Arbeitsplatzes zu identifizieren und anzugehen.

Um mehr darüber zu erfahren, wie Dale Carnegie Training Ihnen helfen kann, eine leistungsstarke Teamkultur in Ihren Mitarbeitern und Ihrem Unternehmen zu definieren und zu entwickeln, wenden Sie sich noch heute an Ihre lokale Dale Carnegie-Niederlassung, indem Sie dalecarnegie.com besuchen, um den nächstgelegenen Standort zu finden.