



**„Durch Empathie zum
Servicestart!“**





Was **empfinden** Sie
bei der Betrachtung
der folgenden Bilder?
Schreiben Sie das
allererste Gefühl in den Chat!
Und wie würden Sie **handeln** –
bitte ebenfalls in den Chat
schreiben!









Sympathie

Antipathie

Empathie

Ekpathie

Empathie:

Empathie bezeichnet die **Fähigkeit** und **Bereitschaft**, Empfindungen, Emotionen, Gedanken, Motive und Persönlichkeitsmerkmale einer anderen Person zu erkennen, zu verstehen und nachzuempfinden.



Empathie:

Sie setzt sich zusammen aus **kognitiver** und **affektiver** Empathie.

Kognitiv ist das Verstehen des mentalen Zustandes und affektiv ist das anschließende Reagieren auf den emotionalen Zustand des Gegenübers.



A close-up photograph of a human eye with a vibrant, multi-colored iris showing shades of green, yellow, orange, red, and purple. The eye is looking slightly to the right. The background is a soft, out-of-focus white.

Empathie

Mitgefühl

statt
Mitleid

Die 4 Säulen der Empathie



Wahrnehmung

Verständnis

Antizipation

Resonanz

Wie geht es dem Anderen?

Gestik

Mimik

Stimme

Aussagen

Emotionen

Körpersprache

W
A
H
R
H
E
I
T
M
U
N
G

Warum geht es ihm so?

Motive

Ursachen

Umstände

VERSTÄNDNIS

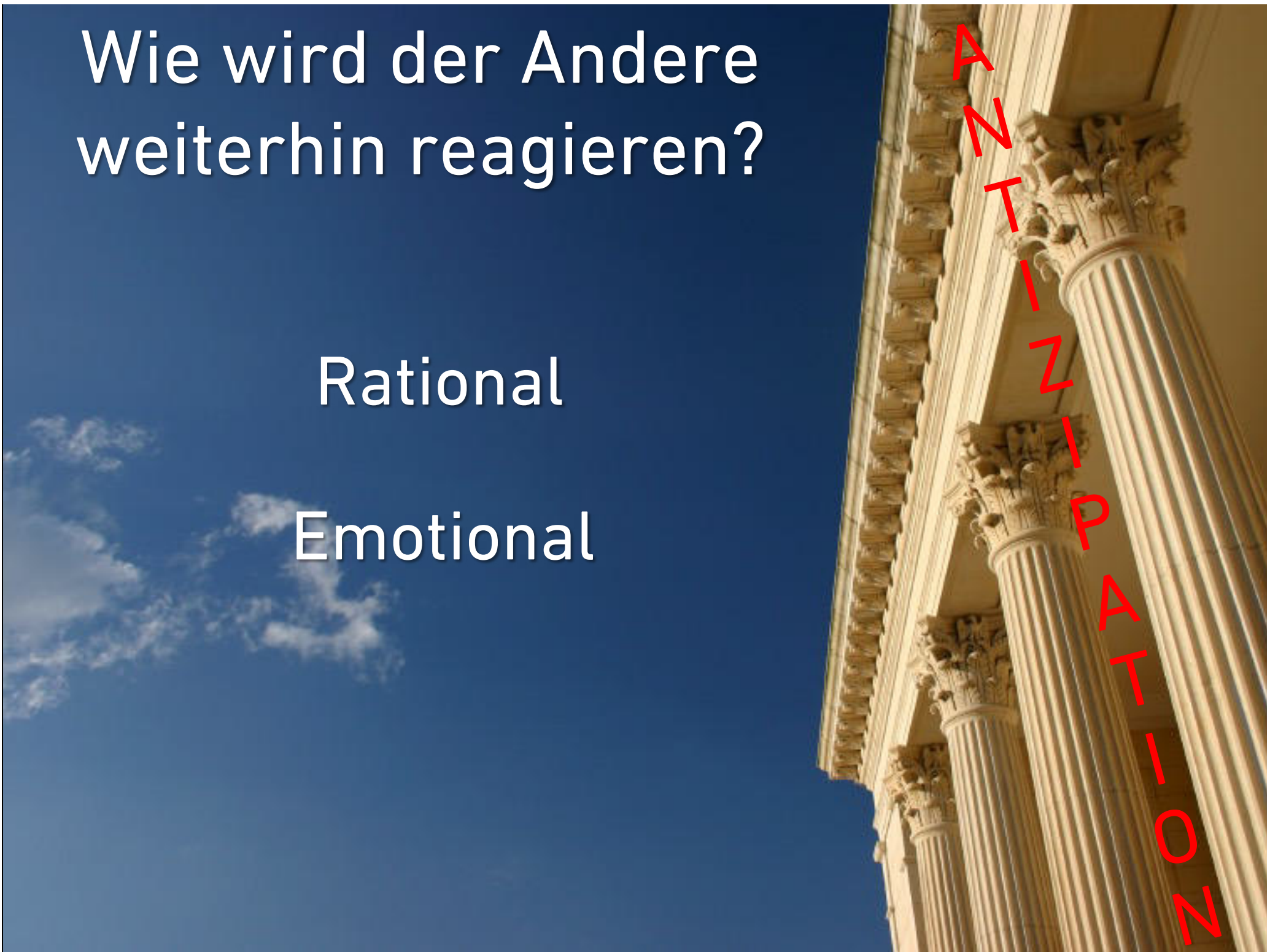


Wie wird der Andere
weiterhin reagieren?

Rational

Emotional

ANTIZIPATION



Wie reagiere ich darauf?

Worte

Mitgefühl

Handlung

Rücksicht

Akzeptanz

RESONANZ

**Empathie fängt
bei mir selbst an!**





**„Manche spüren
den Regen!
Anderere werden nur
nass!“**

Bob Marley

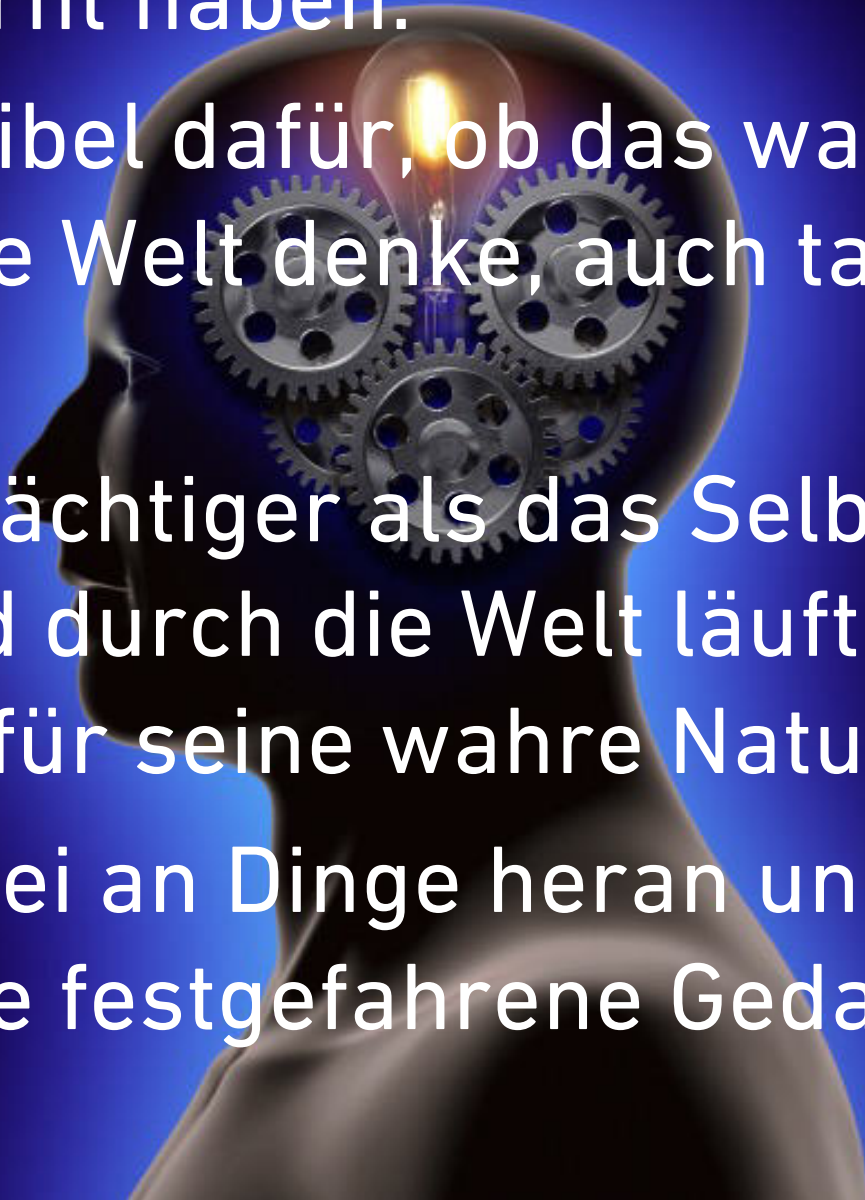
Meine Selbstempathie

- Erkenntnis: Mitgefühl ist Liebe! Zuerst für mich und später für mein Gegenüber.
- Prozess: Lerne Dich kennen und lieben!
- Ergebnis: Suche Dein Gegenüber und liebe es.



„Du bist, was Du denkst!“

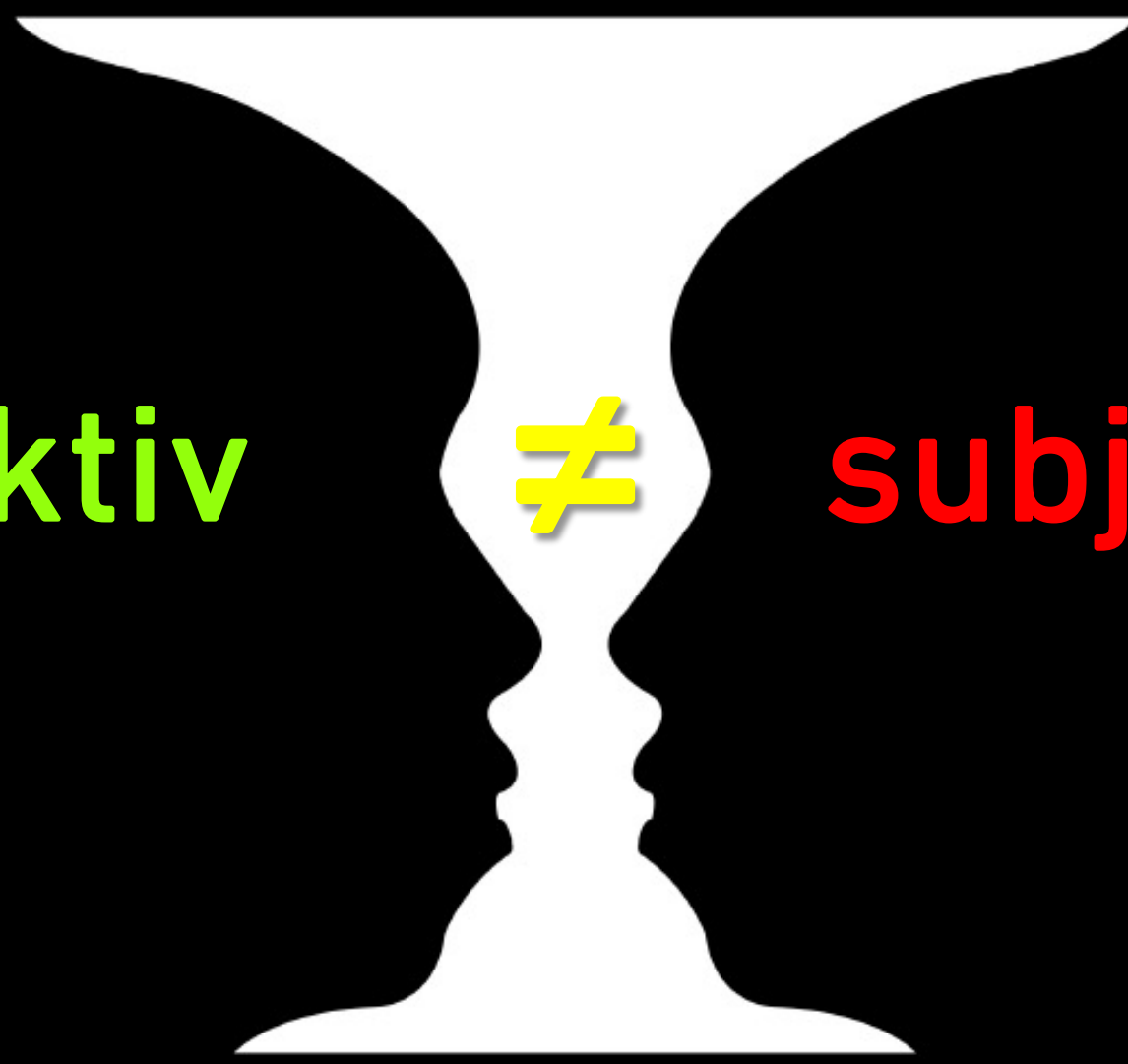
- Was wir sehen, hängt davon ab, worauf wir zu achten gelernt haben.
- Werde sensibel dafür, ob das was ich über mich und die Welt denke, auch tatsächlich so ist.
- Nichts ist mächtiger als das Selbstbild, mit dem jemand durch die Welt läuft. Noch dazu, wenn er es für seine wahre Natur hält.
- Gehe wertfrei an Dinge heran und durchbreche festgefahrene Gedankenmuster.



objektiv

≠

subjektiv



Landschaft



Landkarte



Innere Landkarte

- Wir machen uns ein eigenes Bild von der Realität.
- Diese innere Landkarte ist das Ergebnis von dem, was man außerhalb von sich selbst wahrnimmt.
- Solche Landkarten sind sehr subjektiv!







“Wir sehen nur das, was wir
sehen wollen!”

Selektive Wahrnehmung

“Was sehen Sie?”



Optimist



„Das Glas ist halb voll!“

Pessimist



„Das Glas ist halb leer!“

Realist



„Das Glas ist voll - je halb
mit Wasser und Luft!“

Ingenieur



„Das Glas ist doppelt so groß
wie es sein müsste!“

Idealist



„Es gibt bestimmt noch
mehr für Alle!“

Opportunist



„Hauptsache, ich habe genug
zu trinken!“

Kapitalist



„Das Glas ist mir egal,
wo ist die Flasche?“

Kommunist



„Das Wasser im Glas
gehört Allen!“

Nihilist



„Das Glas existiert
nur als Grafik!“

Kleine Übung

Wertfreie Herangehensweise:

Ich zeige Ihnen gleich ein paar Fotos.
Schreiben Sie bitte zunächst in den Chat,
wie Sie **wertend** an diese Situation
herangehen würden. Und dann
verändern Sie Ihre Denke und streichen
alles was bewertet wurde und ersetzen
es in **wertfreie** Gedanken und schreiben
dies erneut in den Chat!









Bewusster Perspektivwechsel:

- Was empfinde ich? Was steht auf meiner Landkarte?
- Was will mein Gegenüber wirklich? Wie sieht die Landkarte meines Gegenübers aus?
- Was bedingt seine Situation so zu argumentieren bzw. zu handeln?
- Wie würde ich mich an seiner Stelle fühlen?
- Was würde mich positiv verblüffen?

„Dienst-Leistung“



„Aufmerksamkeit“



„Achtsamkeit“

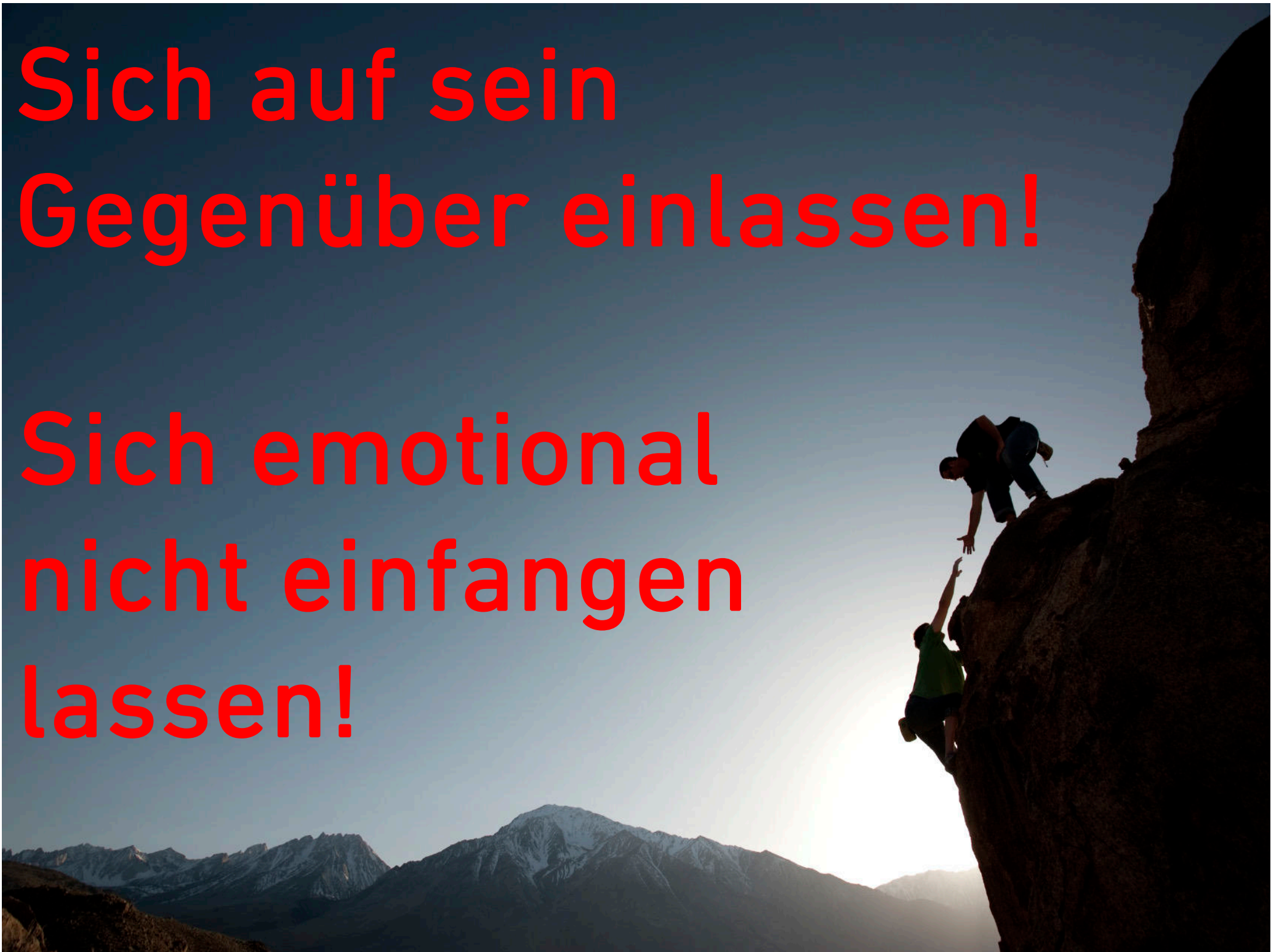


- Achtsamkeit:

- Beobachten OHNE zu bewerten
- Tiefe und ehrliche Form der Aufmerksamkeit
- Wahrnehmen und Annehmen ohne zu urteilen
- Ich-bezogen, denn nur wer achtsam mit sich selbst umgeht, kann Achtsamkeit authentisch anderen Menschen schenken

**Sich auf sein
Gegenüber einlassen!**

**Sich emotional
nicht einfangen
lassen!**



„Empathie leben!“



Meine Empathie sagt mir...









„Empathie leben!“



Mit allen Sinnen!



Sei leidenschaftlich!

Ich fühle mit Dir!





Oliver Becker
Ihr Tourismusberater

**Herzlichen
Dank!**



OB@Ihr-Tourismusberater.de