

Empathie ist wichtig

Denis Marinitsch, Leiter Personalentwicklung bei **Attensam**: „Was wird uns zukünftig am meisten Sorge bereiten? Glaubt man Hirnforschern, wird es die Einsamkeit sein. Überalterung, mehr Singlehaushalte, Verstädterung und Digitalisierung weisen in diese Richtung.“

Maschinen werden uns in Zukunft bei der Arbeit unterstützen. Doch etwas Entscheidendes fehlt ihnen – die Einzigartigkeit, die nur eine reale Person hervorbringen kann. Dienstleistungen, die Menschen zusammenbringen, werden immer wichtiger werden. Seien es Einkaufshilfen oder Unterstützung im Haushalt. Wichtig ist zu wissen, was



Foto: Attensam

Denis Marinitsch



der Kunde wünscht. Empathie ist der Schlüssel dafür, Einfühlungs- und Vorstellungsvermögen sind gefragt. Man muss den Kunden verstehen und gemeinsam eine Beziehung aufbauen. Manchmal ein schwieriger Prozess, der Irrwege und Widersprüche beinhalten kann. Aber genau das macht den Menschen einzigartig – die Fähigkeit, sich auf sein Gegenüber einzulassen!“