



**EMPATIJA IN
SODELOVANJE NA
DELOVNEM MESTU**

EMPATIJA

Empatija

- Empatija Vs. Sočutje
- Koristi empatije
- Vaje, ki sprožijo „vrtenje krogle“



Kaj je empatija?

- Sposobnost razumeti ali začutiti misli, občutke ali izkušnje vašega kolega, kaj tvori njegov referenčni okvir.
- To je sposobnost, da se postavite v položaj drugega.



Bolj podrobno ...

- Ne gre za to, kaj bi "vi" občutili v tej specifični situaciji. Je pravzaprav odločitev, da sprejemate in občutite, kar čuti druga oseba.
- Da bi bili empatični, se mora človek povezati z nečim znotraj sebe, kar se poveže s tem, kar čuti druga oseba.



Kaj ni empatija



Logično razumevanje



Iskanje dogovorov



Obsojanje



Lažno zanimanje



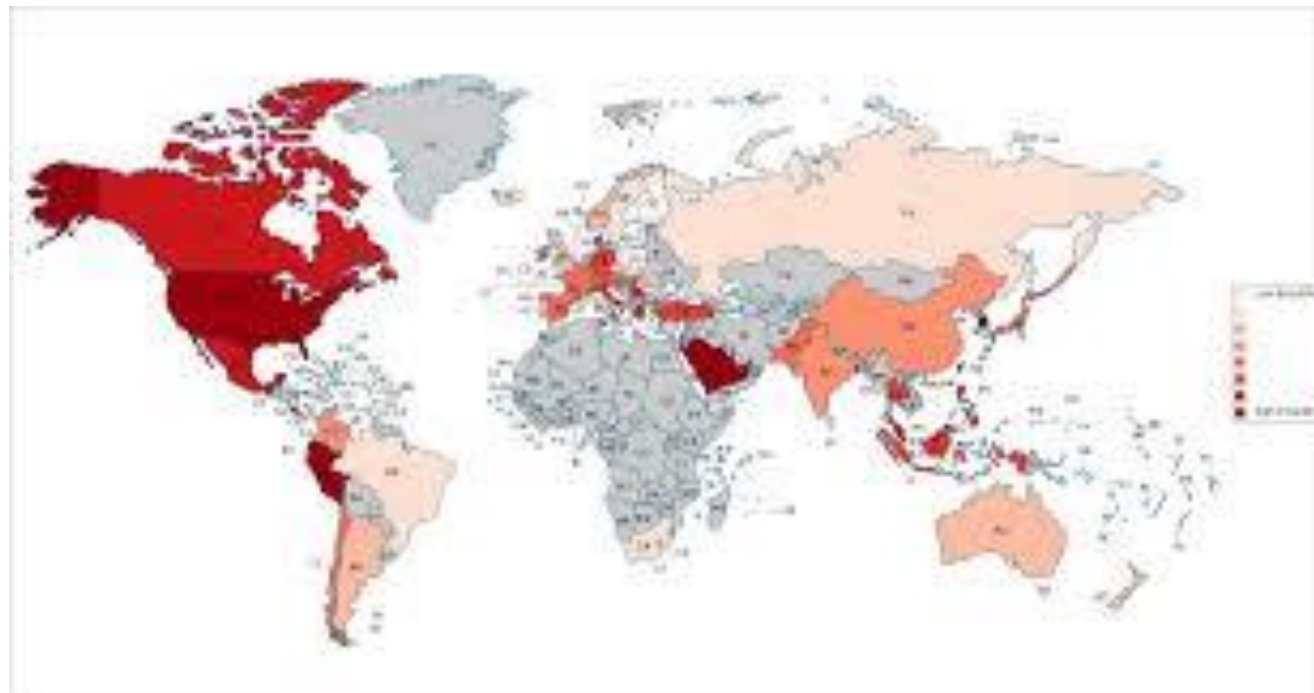
Skupno trpljenje



Samodejni lepi odgovori



Empatija: Najbolj empatične države na svetu



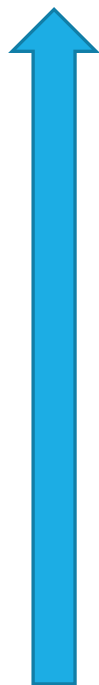
Kaj je sočutje?

- To je občutek skrbi za nekoga, občutek, da bi ta oseba lahko bila srečnejša. Ne vključuje skupnih pogledov ali čustev.
- Sočutje lahko občutimo do nekoga, ki "joče na ulici", ne da bi vedeli karkoli o njegovi situaciji.



Spekter empatije

T
R
U
D

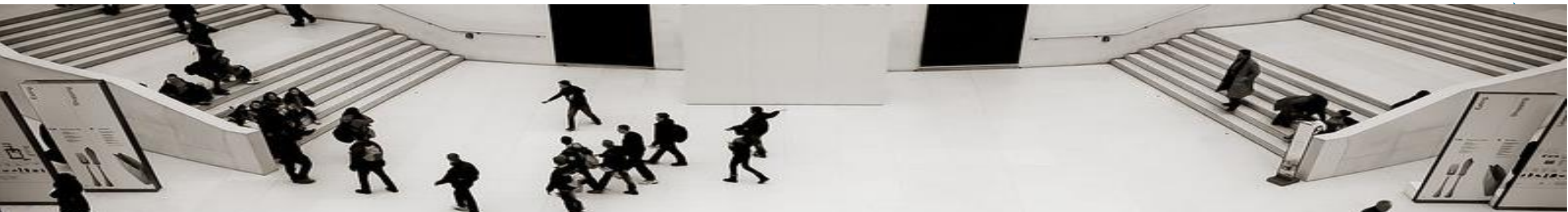


Usmiljenje
Žal mi je zate.

Sočutje
Sočustvujem s
tabo.

Empatija
Čutim s tabo.

Občudovanje
Premaknil si
me.



Primeri empatija : sočutje

| Empatija – Osredotočenost na čustva | Sočutje – Racionalna analiza |
|--|---|
| Glede na to, kar mi govoriš, je gotovo težko. | To je grozno, ne skrbi, kmalu se bo spremenilo. |
| Mislim, da vem, kako se počutiš, ko hočeš opraviti dobro delo, a nimaš tehničnih veščin, ki jih potrebuješ. | To je zelo stresno in nepošteno. |
| Pravite, da je zelo težko biti ustvarjalen znotraj podjetja, ki ne dovoljuje napak. | Razumem, skozi kaj greš. Najti moraš drugo službo! |
| Tvoj šef je vstopil v pisarno in povedal, da tvoje številke padajo že tretjo četrtino zapored. Skrbi me zate. Kaj se dogaja? | Tvoj šef je vstopil v pisarno in povedal, da tvoje številke padajo že tretjo četrtino zapored. Se trgi krčijo? Potrebuješ posebno usposabljanje? Ali redno obiskuješ svoje stranke? |



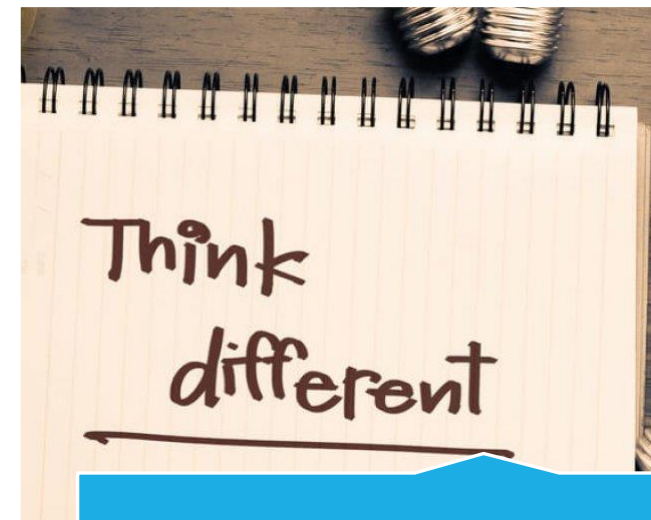
Koristi empatije za podjetja



Je univerzalno topilo, vsak problem, v katerega se vmeša empatija, postane topen



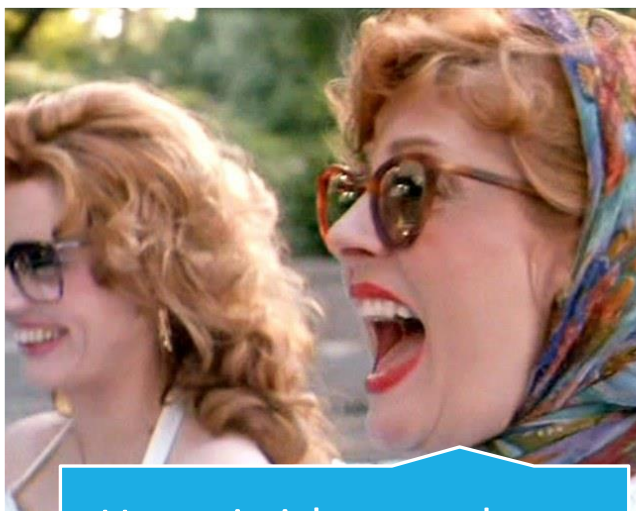
Gorivo za povezovanje, skupinsko delo in vzajemno skrb za podjetje in stranke



Spodbuja skupinsko produktivnost in inovativnost



Koristi empatije za podjetja



Ustvarja iskrene odnose
in pravo povezanost

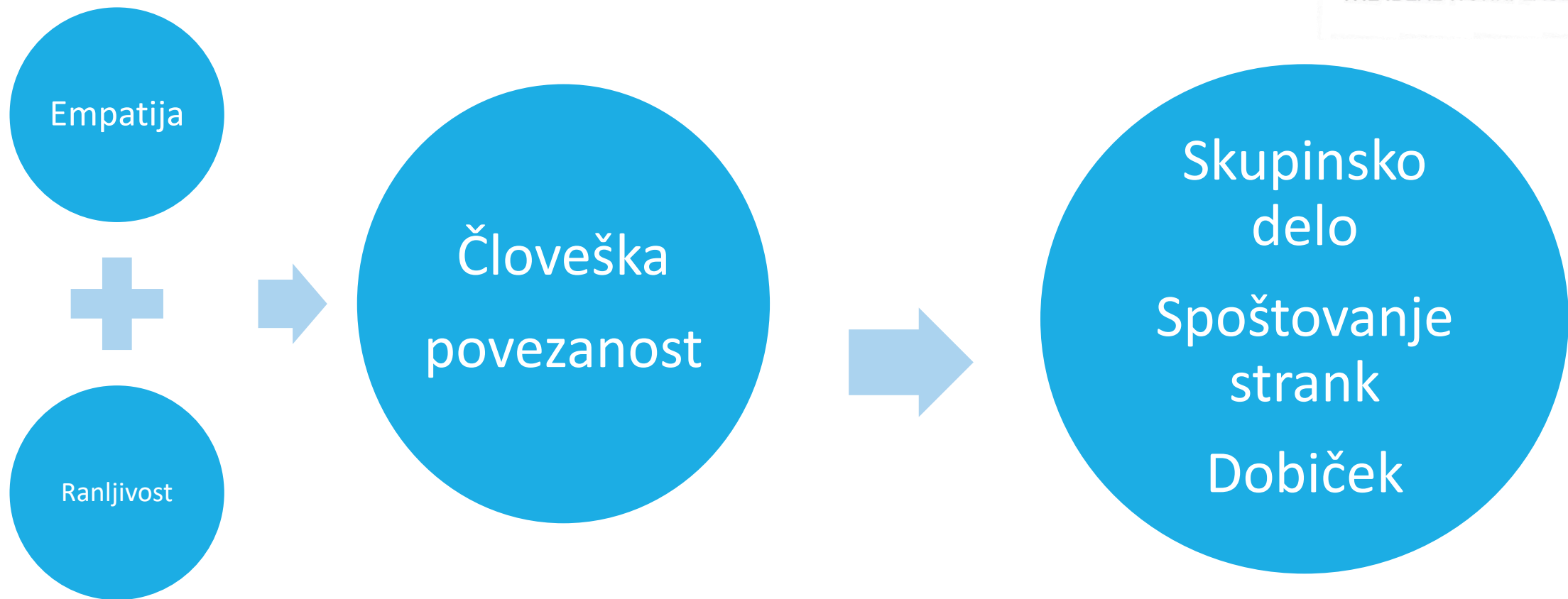


Pomaga pri razvoju kulture
podjetja "resničnih" ljudi,
kar stranke tudi občutijo



Empatija pritegne stranke
in povečuje dobiček





Empatija: Koristi na vseh ravneh



- Pogajanja
- Zvestoba strank
- Produktivnost
- Prodaja
- Reševanje konfliktov



Koristi empatije za zaposlenega



Zahteve za razcvet empatije

- Varo okolje za deljenje čustev
- Sporazum o neobsojanju
- Odlične veščine poslušanja
- Poslovna kultura, ki sprejema ranljivost kot moč
- Usposobljena ekipa za "umetnost spraševanja,"
- Tekoči razvojni program s praktičnimi skupinskimi vajami



Enostavni treningi, ki poženejo „kroglo empatije“, da se vrta

- Aktivno poslušanje:

Posamezniki ne bi smeli prisluškovati tujim pogovorom, ampak bolj pozorno in aktivno poslušati in čutiti v pogovorih, katerih del so.



Enostavni treningi, ki poženejo „kroglo empatije“, da se vrta

- Tedenski plusi in minusi:
Zberite ekipo na hitrem stoječem srečanju, bodisi na začetku ali koncu vsakega tedna. Prosite vsakega člana ekipe, da deli eno dobro in eno slabo točko svojega tedna, osebno ali profesionalno. Ta vaja pomaga zmehčati obrambne mehanizme.



Nagrada

- Z redno prakso empatije ohranjate čustveno kondicijo, koristi so ogromne:
 - ✓ Prežene osamljenost
 - ✓ Razvijanje naravne sposobnosti povezovanja s sodelavci in strankami
 - ✓ Management ščiti pred občutkom superiornosti
 - ✓ Širi in pogloblja sposobnost ponujanja dobrih izdelkov in storitev
 - ✓ Ko vaša empatija raste, boste ugotovili, da je neskončna in da z njeno pomočjo podjetje kot celota premaguje svoje izzive.



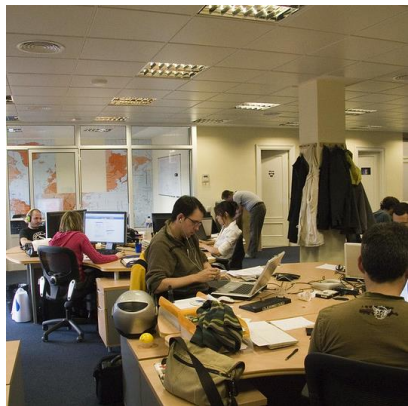
Reference

- Nielsen Norman Group [NNG](#)
- University of Oregon [University Oregon](#)
- Harvard Business Review [Harvard Business Review](#)
- Brene Brown [Brene Brown](#)
- Escuela Europea de Management [Escuela Europea de Management](#)
- Mindtools [Mindtools](#)





THE IDEAL WORKPLACE ATMOSPHERE



Erasmus+

ANDRAGOŠKI ZAVOD
LJUDSKA UNIVERZA VELENJE

GrowthCoop
developing people



BULGARIA TRAINING
БЪЛГАРИЯ ТРЕЙНИНГ

INSTITUT
INPRO

I & F
Instruction & Formation
LEARNING FOR LIVING

