



**EMPATIJA IN  
SODELOVANJE NA  
DELOVNEM MESTU**

**SODELOVANJE NA  
DELOVNEM MESTU**

# Sodelovanje

- Empatija krepi povezovanje in učinkovitost
- Empatija spodbuja usmerjenost v stranke
- Kako voditi empatično



# Empatija krepi povezovanje in učinkovitost

- Po Forbesu: "Empatija krepi motivacijo in produktivnost na delovnem mestu,"
- Empatija nevtralizira negativnost, ki otežuje reševanje problemov
- Povečuje prepoznavnost vodstva
- 90 % zaposlenih je poročalo, da duševno zdravje izboljšujejo tudi dejavniki, ki spodbujajo zadovoljstvo



# Empatija krepi povezovanje in učinkovitost

- Sočutje do sebe je nujen vmesni korak na poti k empatiji, s pozitivnim vplivom na uspešnost
- Poveča možnosti za uspeh, če namenite sebi zdrav odmerek sočutja, potem ko vam nekaj ne uspe
- S tem, ko tlačimo sebe, zmanjšamo možnosti za uspeh
- Če imate sočutje do sebe, ga boste najverjetneje pokazali drugim



# Empatija spodbuja usmerjenost v stranke

- Kaj je empatija do strank:
  - Empatija do strank pomeni popolnoma in stalno prilagajanje pravil za vsako stranko posebej. Strankam ni mar za vaše poslovne procese. Vedno jih spremenite za svoje stranke.



# Empatija spodbuja usmerjenost v stranke

- Izjave, ki spodbujajo empatijo:
  - Razumem, kako frustrirajoče je, ko...
  - Vem, kako zapleteno je, ko...
  - Lahko si predstavljam, kako vznemirljivo je, ko...
  - Vem, kako zmedeno mora biti, ko...
  - Žal mi je, da to slišim...

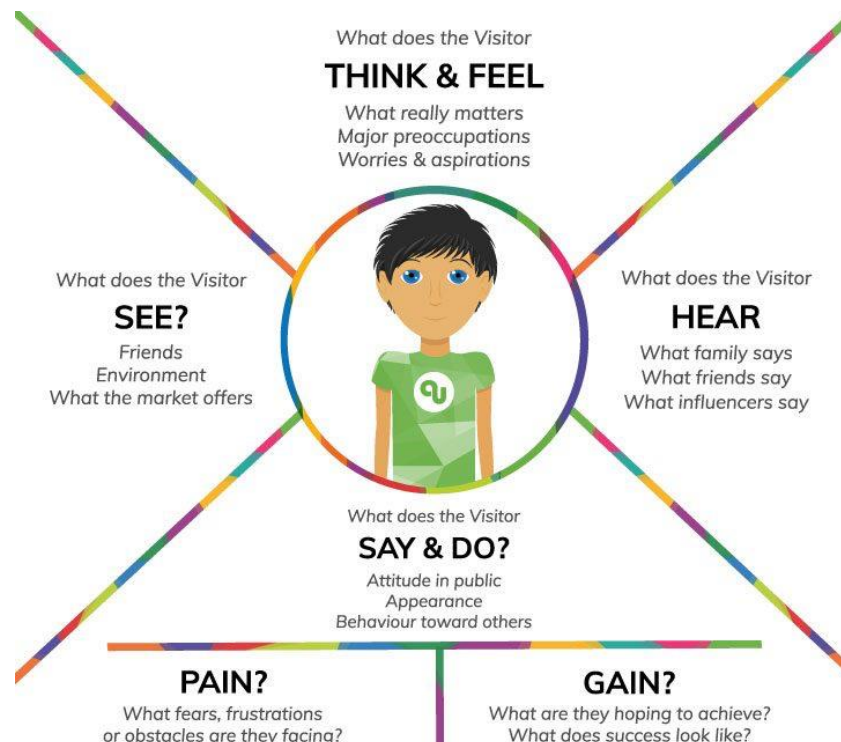


# Empatija spodbuja usmerjenost v stranke

- Odnos do strank:
  - Pozorno poslušajte in naj njihov problem postane vaš problem.
  - Dovolite jim, "da se izpraznijo,,.
  - Bodite spoštljivi.
  - Poglejte skozi njihovo perspektivo.
  - Razumite njihove prioritete



# Zemljevid empatije



# Kako voditi empatično

- Le 40 % vodilnih oseb je » močnih v empatiji«, po Forbesu.
- V skladu s študijo DDI je empatija sposobnost razumeti in deliti občutke drugih in je zelo povezana s ključnimi veščinami upravljanja, vključno s coachingom in sprejemanjem zdravih odločitev.



# Kako voditi empatično

## Izzivi:

- **Ni časa** za resnično poslušanje zaposlenega, pa tudi za globoke in iskrene pogovore
- Težko je poenotiti empatijo in **področja zanimanja**
- Podjetja iščejo „**močne menedžerje**“ in „**močne ekipe**„
- Prekaljeni managerji izsiljujejo rezultate in številke



# Kako voditi empatično

Na celostni ravni managementa je le 30 % zaposlenih v celoti vključenih, 70 % jih zgolj „izpolnjuje naloge“



# Kako voditi empatično

Kot je nekoč rekel Aristotel: "Vrlina je najti srednjo pot med dvema skrajnostma."

Analitično



Emocionalno

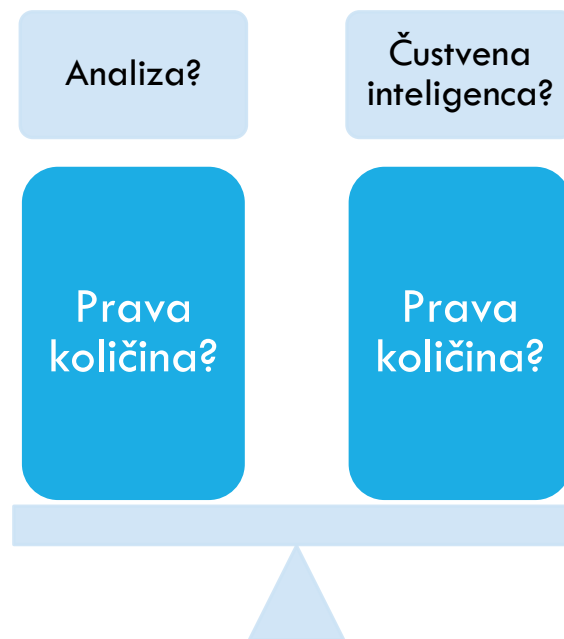


# Kako voditi empatično

- Najboljši menedžerji uravnavajo analitične in čustvene pristope.
- Pri reševanju problemov uporabljajo obe hemisferi, obe nevrološki mreži:
  - Nasprotna pola razuma
  - Analitično omrežje – Poudarek na informacijah in analizi
  - Čustveno omrežje – Ljudje in opažanja



# Kako voditi empatično



# Katero je tvoje „dominantno“ omrežje

- V okoljih TIWA se morajo managerji zavedati svojega „dominantnega“ omrežja in preferenc → tisti, na katerega se običajno in naravno zanašamo pri obravnavanju vprašanja
- In čimvečkrat uporabljati „nedominantno“ mrežo nagnjenj



# Kako voditi empatično

Bodite pozorni na svoj pristop reševanja vprašanja

Empatični  
pristop?

Čustveni  
pristop?



# Načini izboljšanja empatičnega delovanja

- Vsak dan izvedite vsaj en 15-minutni pogovor, v katerem je vaš namen razumeti drugo osebo, ji nameniti polno pozornost, ne pa reševati problema ali dajati nasvete.
- Si ustvariti celotno sliko iz tega, kar govorijo, iz gibanja telesa, tona glasu, čustvenih namigov itd.
- Izzovite vse svoje predpostavke in premislite o vseh možnostih.



# Načini izboljšanja empatičnega delovanja

- Razporedite časovne okvire, v katerem želite dokončati določena analitična opravila.
- Opredelite situacijo pri delu, ki zahteva spremembe in naredite nekaj raziskav glede možnih rešitev.
- Zapišite prednosti in slabosti, upoštevajte stroške in dobiček.
- Povežite zapiske skupaj v okvir, ki vam bo pomagal pri odločanju.
- Poglobite se v številke.



# Reference

- <https://hbr.org/2020/06/the-best-managers-balance-analytical-and-emotional-intelligence>
- <https://www.workingresources.com/professionaleffectivenessarticles/managing-with-emotional-intelligence-the%20power-of-empathy.html>
- <https://www.forbes.com/sites/victorlipman/2018/02/24/how-important-is-empathy-to-successful-management/#10976f6ea46d>
- <https://www.entrepreneur.com/article/311091>
- <https://www.northeastern.edu/graduate/blog/become-an-empathetic-leader/>





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

