



**ЕМПАТИЯ И
РАБОТА В ЕКИП НА
РАБОТНОТО МЯСТО**

ЕМПАТИЯ

Емпатия

- Емпатия срещу симпатия
- Ползите от емпатията
- Практики, за да накарате колелото на емпатията да се върти



Какво е емпатия?

- Способността да разберете или почувствате мислите, чувствата или преживяванията на ваш колега **от тяхната гледна точка**
- Това е, способността да се поставите на мястото на друг



Да навлезем по-дълбоко...

- Не става въпрос за това какво бихте почувствали в конкретната ситуация. Това всъщност е изборът, който сте направили, за да почувствате това, което чувства другият.
- За да бъде съпричастен, човек трябва да свърже нещо в себе си с това, което другият човек чувства.



Какво не е емпатията



Логично разбиране



Намиране на съгласие



Осъждане



Имитация на интерес



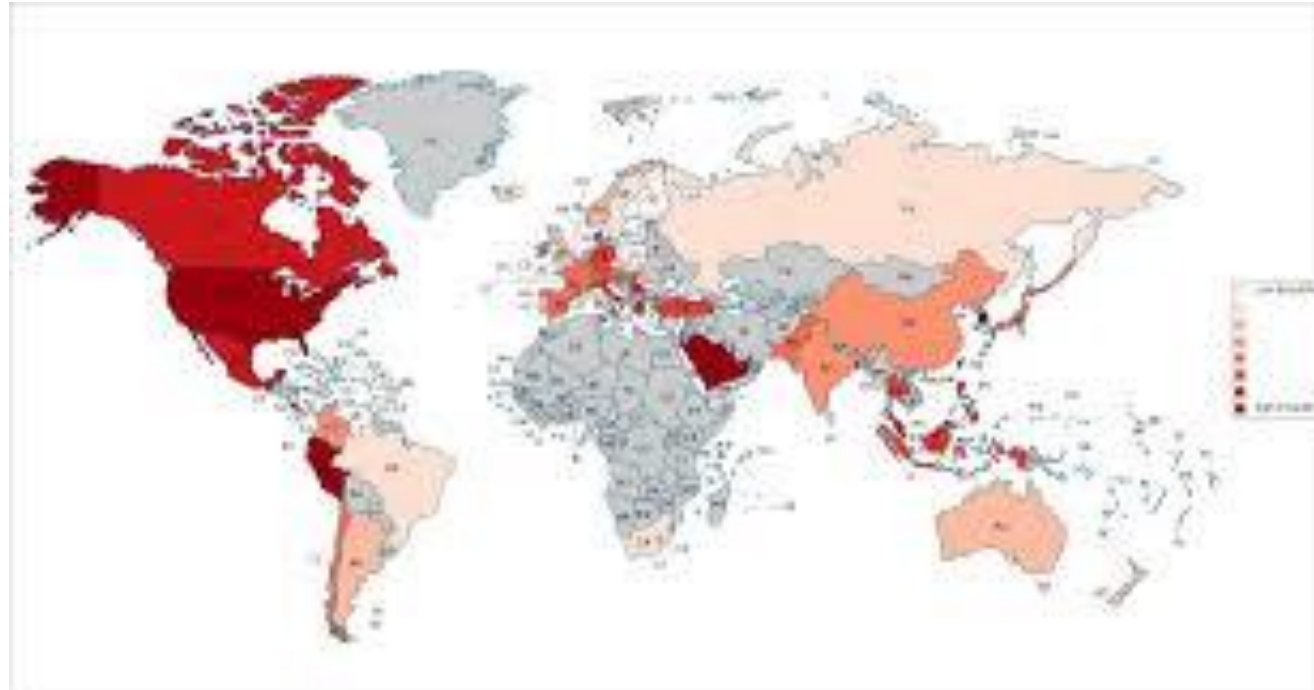
Страдание заедно



Автоматични мили отговори



Емпатия: Страните в света проявяващи най-много емпатия



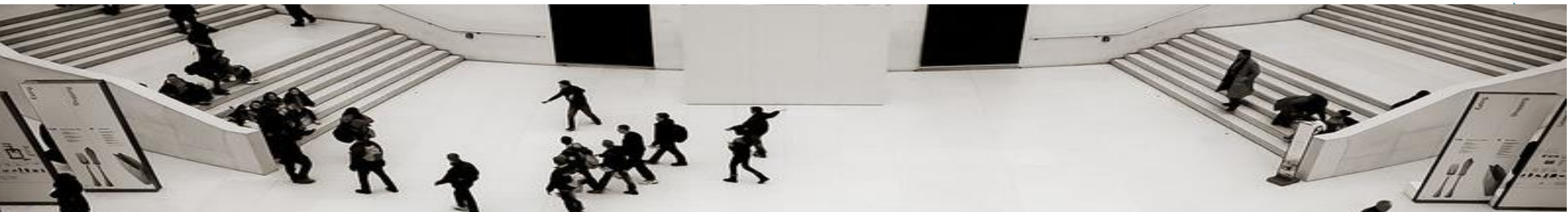
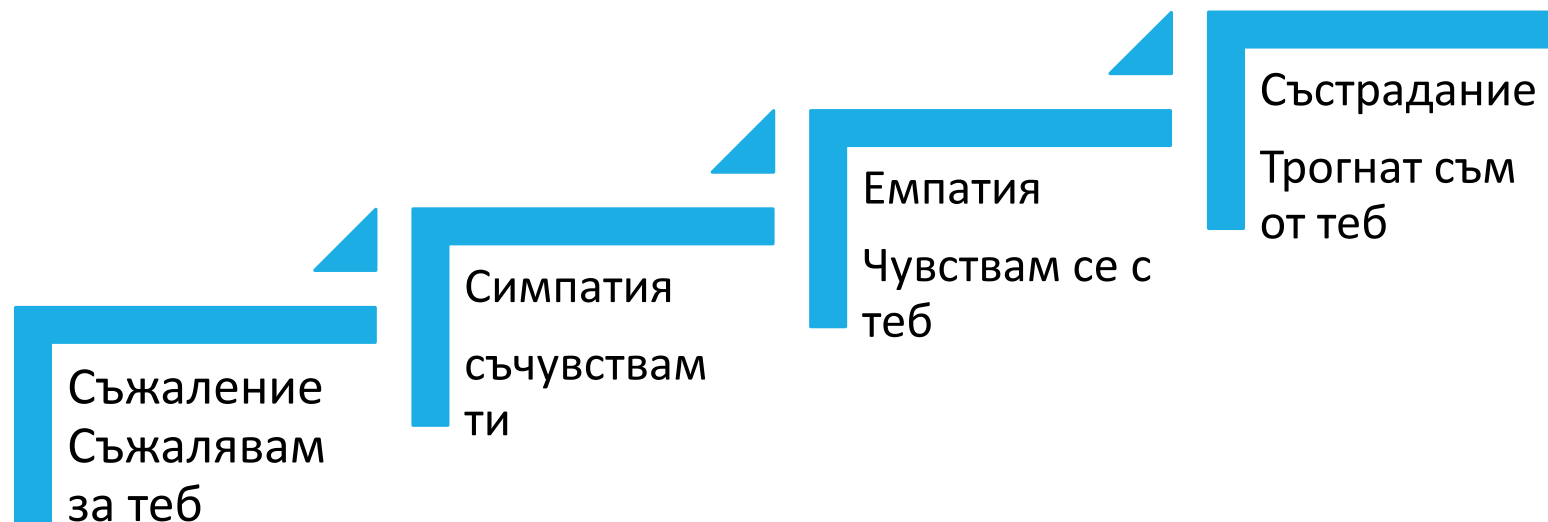
Какво е симпатия?

- Това е чувство на загриженост за някого, чувство, че може да бъде пощастлив. Това не включва споделени перспективи или емоции.
- Можете да почувствате съчувствие към някой, който „плаче на улицата“, без да знаете нищо за положението му.



Спектърът на емпатията

У
С
И
Л
И
Е

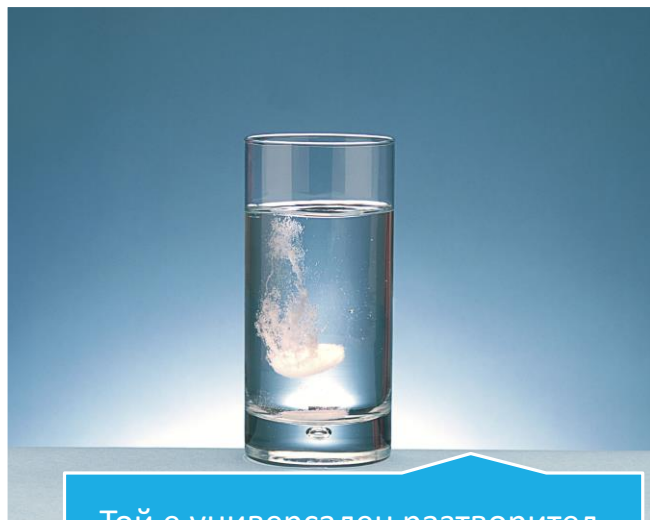


Примери за разиките между емпатия и симпатия

Емпатия - Фокусирайте се върху емоциите	Симпатия - Рационален анализ
От това, което ми казвате, нещата трябва да са наистина трудни.	Това е ужасно, не се притеснявай, нещата скоро ще се оправят.
Мисля, че знам как се чувстваш, искаш да свършиш добра работа, но нямаш необходимите технически умения.	Това е много стресиращо и несправедливо.
Мисля, че казвате, че е много трудно да бъдете креативни в компания, която не допуска грешки.	Разбирам какво преживявате. Трябва да си намерите друга работа!
<p>Шефът идва и ви казва, че продажбите ви намаляват третото поредно тримесечие.</p> <p>Добре ли си? Притеснявам се за теб? Какво става?</p>	<p>Шефът идва и ви казва, че продажбите ви намаляват третото поредно тримесечие</p> <p>Пазарът ли се свива? Имаш ли нужда от специфично обучение? Посещава ли редовно клиентите си?</p>



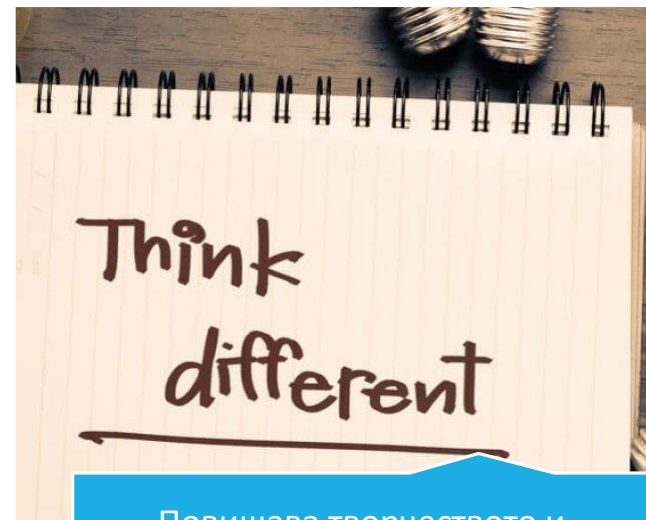
Ползи от емпатията за бизнеса



Той е универсален разтворител, всеки проблем, потопен в съпричастност, става разтворим



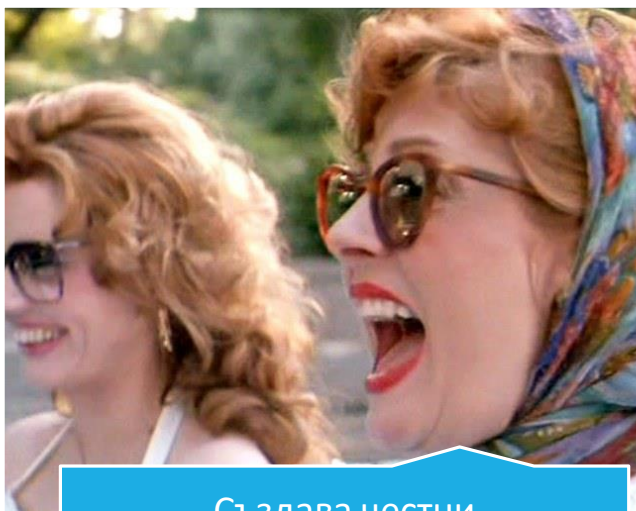
Подхранва връзката, работата в екип и взаимната загриженост за компанията и клиентите



Повишава творчеството и иновациите на производителността на екипите



Ползи от емпатията за бизнеса



Създава честни
взаимоотношения и
следователно истинска връзка

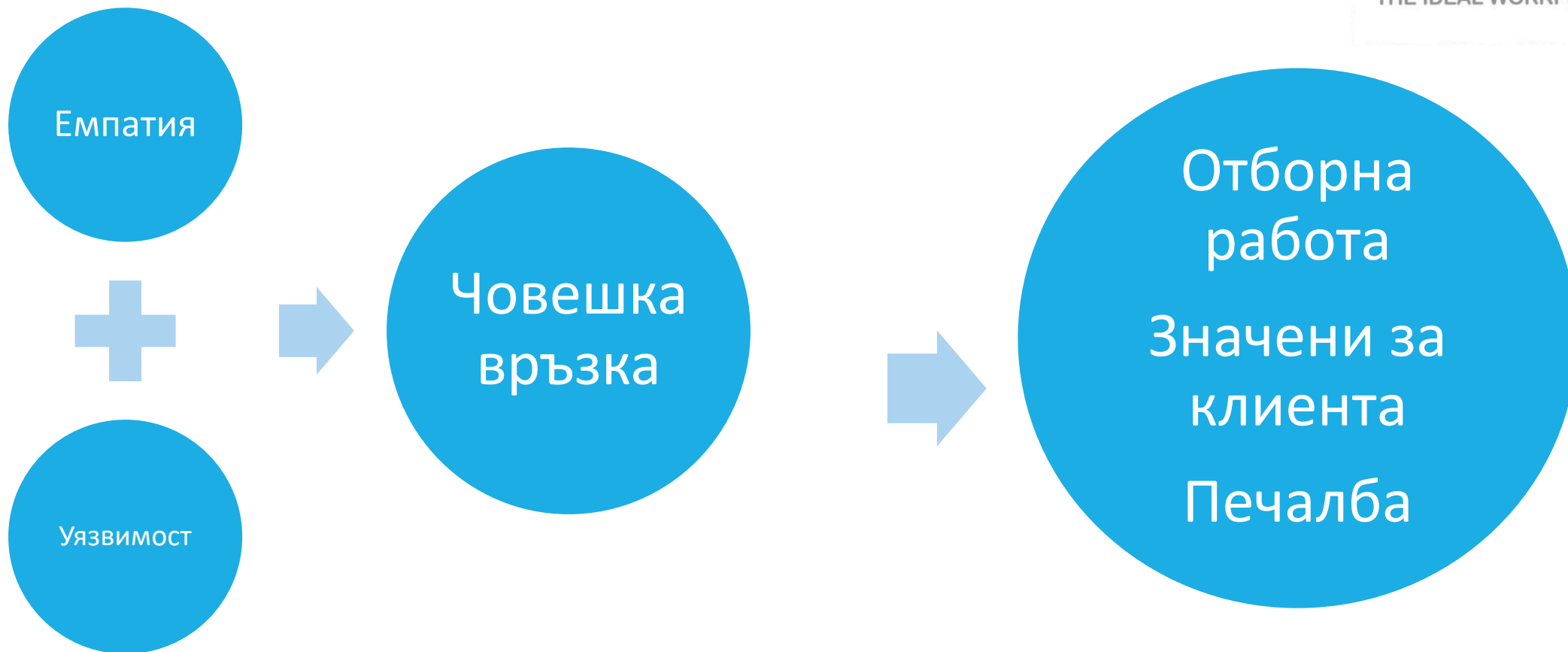


Помага за развитието на
фирмената култура на „реални“
хора и клиентите могат да усетят
това



Емпатията се стича към
клиентите и увеличава
печалбите





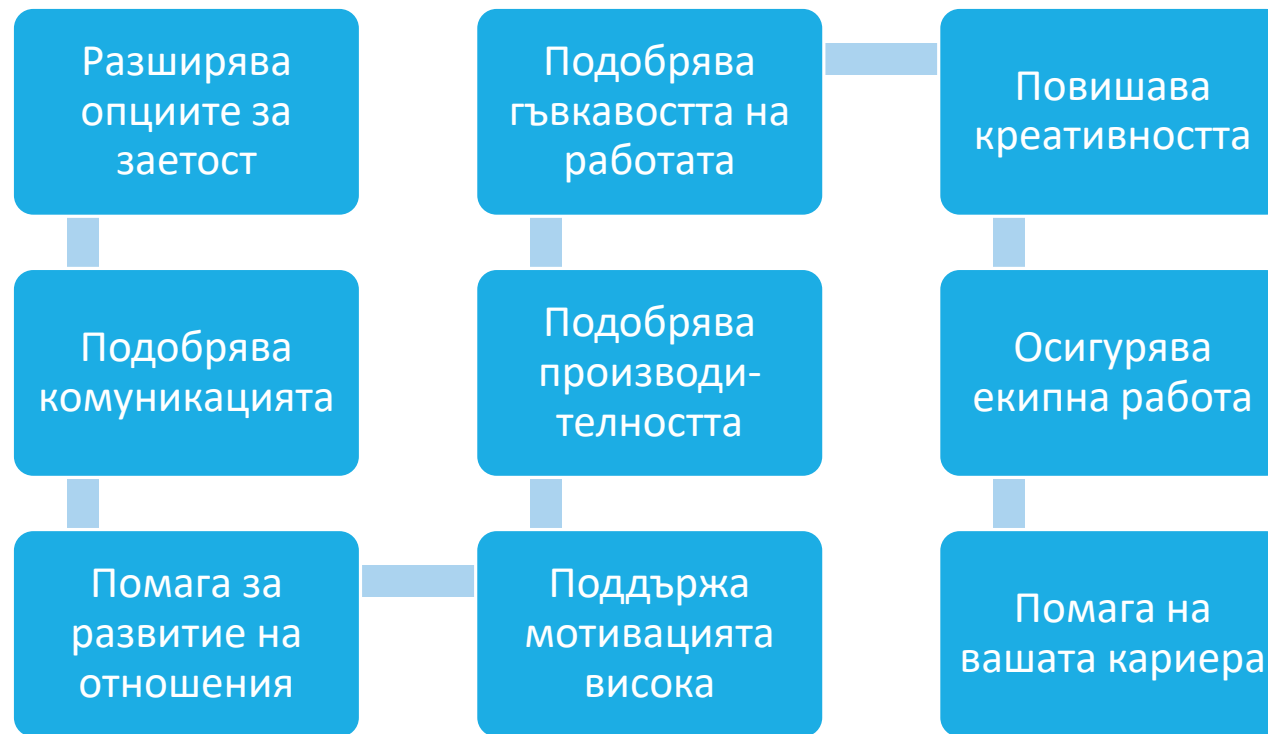
Емпатия: Ползи на всички нива



- Преговори
- Клиентска лоялност
- Производителност
- Продажби
- Разрешаване на конфликти



Ползи от емпатията за служителя



Условия емпатията да процъфтява

- Безопасна среда за споделени чувства и емоции
- Без съдебни споразумения
- Отлични умения за слушане
- Бизнес култура, която приема уязвимостта като сила
- Обучен екип по „изкуството на питането“
- Текуща програма за развитие с практически групови упражнения



Лесни практики за завъртане на колелото на емпатията

- Активно слушане:

Вместо да търсят активна комуникация, хората трябва да обръщат по-голямо внимание на разговорите около тях и активно да слушат и да усещат какво се случва.



Лесни практики за завъртане на колелото на емпатията

- Седмични върхове и спадове:

Съберете екипа си за бърза среща в началото или в края на всяка седмица. Помолете всеки член на екипа да сподели един личен успех и неуспех от седмицата си, личен или професионален. Това упражнение помага да се съборят защитните стени



Отплащането

- Редовната практикуване на емпатия ви държи на ръба на вашата емоционална годност, но ползите са огромни:
 - ✓ Прогонва самотата
 - ✓ Развивате естествена способност да се свързвате с колеги и клиенти
 - ✓ Предпазва от превъзходство в управлението на идиоти
 - ✓ Разширява и задълбочава възможността да предлага значими продукти и услуги
 - ✓ С нарастването на вашата емпатия ще откриете, че тя е безкрайна и че чрез нея компанията като цяло надхвърля предизвикателствата си.



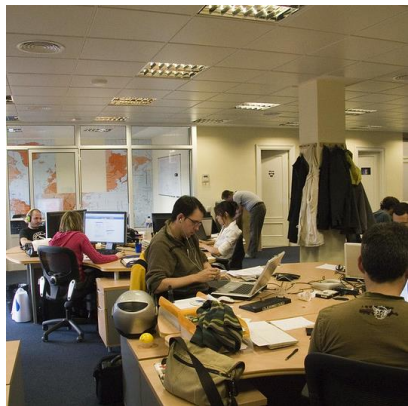
ИЗТОЧНИЦИ:

- 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

