



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

РАБОТА В ЕКИП

Работа в екип

- Емпатията подхранва връзката и продуктивността
- Емпатията насърчава екипи, ориентирани към клиентите
- Как да ръководите с емпатия



Емпатията способства свързването и продуктивността

- Според Форбс: „Емпатията има убедително въздействие върху удовлетворението от работата, мотивацията и продуктивността“
 - Емпатията неутрализира негативизма, разчиствайки пътя за решаване на проблеми
 - Увеличава признанието на лидерството
 - 90% от служителите съобщават, че психичното здраве също подобрява това, което увеличава удовлетвореността и задържането на служителите



Емпатията способства свързването и продуктивността

- Самосъстраданието, необходима междинна стъпка по пътя към емпатията, с положително въздействие върху представянето
 - Увеличете % на успеха като си дадете здравословна доза самосъстрадание, след като се провалите
 - Самоупрекуването намалява шансовете за възстановяване
 - Ако изпитвате самосъстрадание, най-вероятно ще го покажете на другите



Емпатията насърчава екипи, ориентирани към клиентите

- Какво е емпатия към клиента:
 - Емпатията към клиента означава напълно и безапелационно - пренаписване на правилата за всеки уникален клиент. Никой не се интересува от вашите бизнес процеси. Адаптирайте ги спрямо вашите клиенти



Емпатията насърчава екипи, ориентирани към клиентите

- Твърдения, насърчаващи емпатия:
 - Разбирам колко е разочароващо, когато ...
 - Осъзнавам колко сложно е, когато ...
 - Мога да си представя колко обезкуражаващо...
 - Знам колко объркващо трябва да е, когато ...
 - Съжалявам да чуя, че...

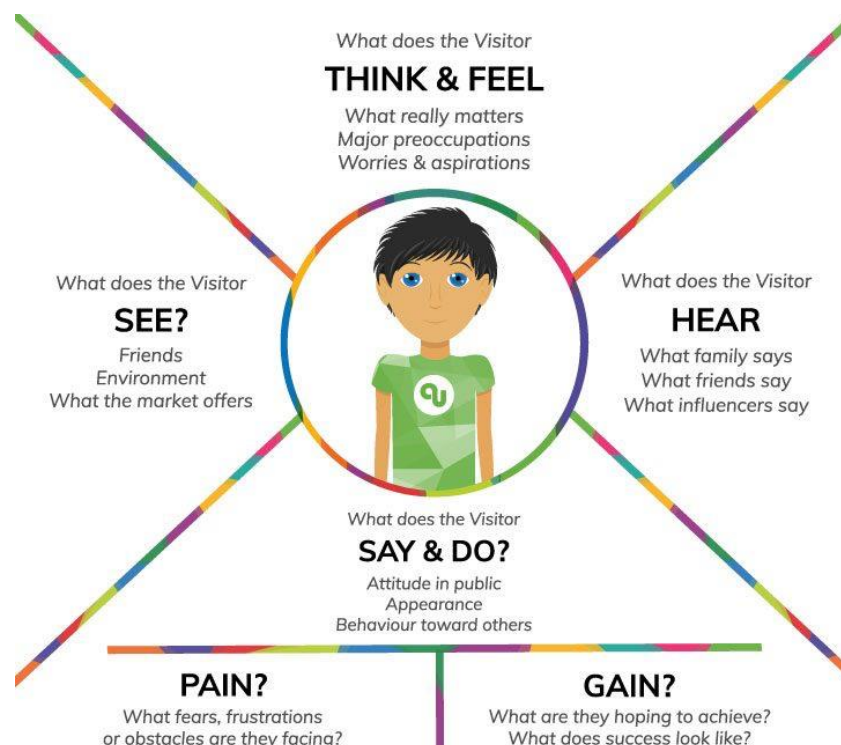


Емпатията насърчава екипи, ориентирани към клиентите

- Съпричастност към клиентите:
 - Слушайте внимателно и приоритизирайте проблемите им
 - Позволете им „сложат всичко на масата“
 - Бъдете уважителни
 - Погледнете през тяхната призма
 - Разберете приоритетите им



Схема на емпатията



Как да ръководите с емпатия

- Само 40% от лидерите на първа линия са били „опитни или силни в емпатията“, според Форбс.
- Според проучването DDI, съпричастността е способността да се разбират и споделят чувствата на другите и тя е силно корелирана с ключови управленски умения, включително коучинг, ангажиране и вземане на разумни решения.



Как да ръководите с емпатия

Предизвикателства:

- **Няма време** да изслушате истински служителя, както и липса на дълбоки и искрени умения за слушане с отложена преценка
- Трудно е да се свърже емпатията и **зоната на интерес**
- Фирмите търсят „**жилави мениджъри**“ и „**жилави екипи**“
- Коравите мениджъри се стремят към **результати и постижения**



Как да ръководите с емпатия

И все пак на ниво макро мениджмънт само 30% от служителите са ангажирани изцяло, 70% работят на принципа „движение по течението“



Как да водите с емпатия

Както веднъж каза Аристотел, „Добродетелят е щастливата среда между две крайности“

Аналитичност



Емоционалност

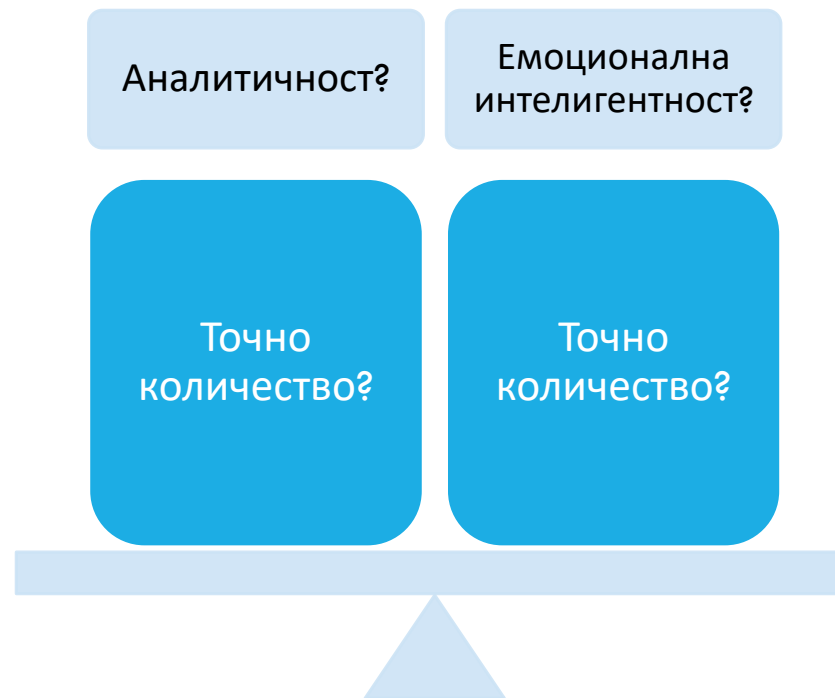


Как да ръководите с емпатия

- Най-добрите мениджъри балансират аналитичен и емоционален подход
- Те използват и двете полукълба, и двете неврологични мрежи, когато решават проблеми
- Те противопоставят полюсите на разума
 - Аналитична мрежа - Информация и анализ
 - Емоционална мрежа - Хора и качествени наблюдения



Как да ръководите с емпатия



Коя е Вашата предпочитана мрежа?

- В TIWA среди, мениджърите трябва да са наясно със своята предпочитана мрежа
- Тази, на която обикновено и естествено се опират, когато се занимават с даден проблем
- Практикувайте приложението на противоположната мрежа през цялото време



Как да ръководите с емпатия

Бъдете наясно с подхода си
за решаване на проблеми

Емпатична
мрежа?

Емоционална
мрежа



Начини за работа върху Вашата емпатична мрежа

- Провеждайте поне по един 15-минутен разговор всеки ден, в който единствената ви цел е да разберете другия човек, като му обърнете цялото си внимание, **без да разрешавате проблема му или да му давате съвет**
- Извлечете цялата картинка от това, което казва отсрещната страна, езика на тялото, тона на гласа, емоционалните сигнали и т.н.
- Оспорвайте всички свои предположения и обмислете всички възможности



Ways to work on your empathic network

- Schedule specific windows of time within which to complete certain analytical tasks.
- Identify a situation at work that requires changes and do some research on options.
- Write down the pros and cons considering costs and contribution.
- Connect your notes together into a framework to help you decide.
- Uncover trends hidden in the numbers.



Начини за работа върху Вашата емпатична мрежа

- Планирайте конкретни прозорци от време, в които да изпълнявате определени аналитични задачи.
- Определете ситуация на работното място, която изисква промени и проучете възможностите.
- Запишете плюсовете и минусите, като вземете предвид разходите и приноса.
- Свържете бележките си заедно в модел, който да ви помогне за решението.
- Разкрийте тенденциите, скрити в цифрите.



ИЗТОЧНИЦИ:

- <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

