



**EMPATIE A SPOLUPRÁCE
NA PRACOVĚŠTI**

EMPATIE

Empatie

- Empatie vs sympatie
- Výhody empatie
- Techniky jak začít



Co je empatie?

- Schopnost porozumět myšlenkám nebo cítit pocity nebo prožitky vašich kolegů.
- Schopnost vcítit se do role někoho jiného.



Více informací...

- Nejde o to, co by vaše „já“ cítilo v konkrétní situaci. Je to vlastně volba, kterou jste udělali, abyste cítili to, co cítí ten druhý.
- Aby byl člověk empatický, musí se napojit na něco v sobě, co souzní s tím, co může cítit ten druhý.



Co empatie není



Logické porozumění



Nalezení shody



Odsouzení



Předstíraný zájem



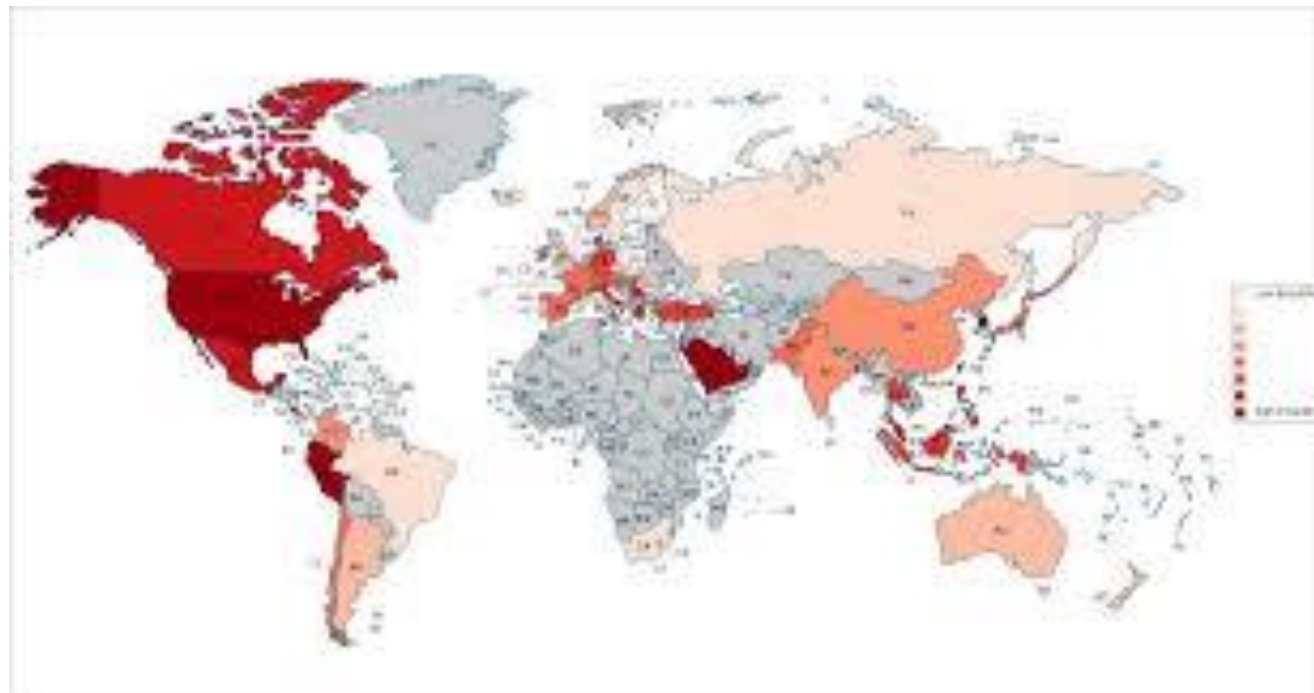
Společné utrpení



Automatické pěkné odpovědi



Empatie: Nejempatičtější země světa

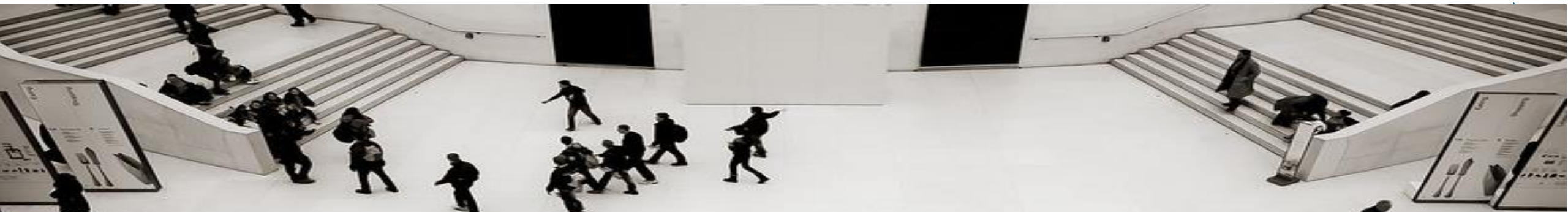
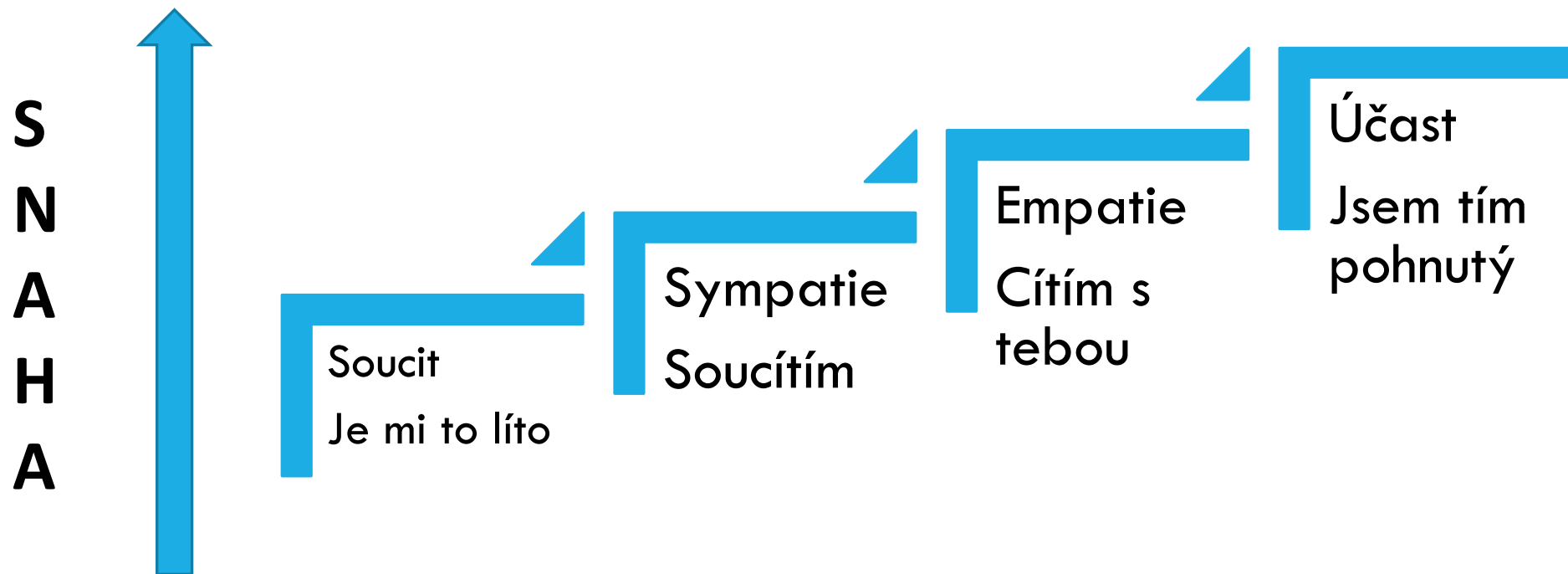


Co je sympatie?

- Je to pocit zájmu o někoho, je to pocit, že by mohl být šťastnější. Nezahrnuje ale sdílené pohledy ani emoce.
- Můžete cítit soucit s někým, kdo pláče na ulici, aniž byste věděli cokoli o jeho situaci.



Spektrum empatie

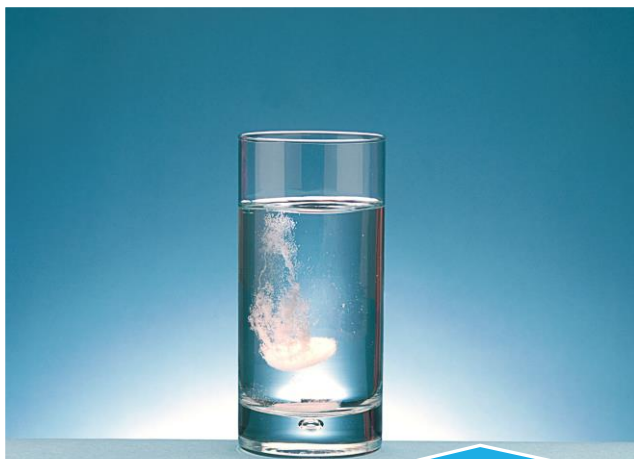


Případy empatie vs sympatie

| Empatie – zaměření na emoce | Sympatie – Racionální analýza |
|--|--|
| Z toho, co mi říkáš, musí být věci opravdu těžké. | To je hrozné, nebojte se, to se brzy změní. |
| Myslím, že vím, jak se cítíte, chcete odvádět dobrou práci, ale nemáte potřebné technické dovednosti. | To je velmi stresující a nespravedlivé. |
| Myslím, že se snažíte říct, že je velmi obtížné být kreativní ve společnosti, která nedovoluje chyby. | Chápu, čím si procházíte. Musíte si najít jinou práci! |
| Váš vedoucí přišel do vaší kanceláře a řekl, že čísla klesají již tři čtvrtletí po sobě. Jste v pořádku? Bojím se o vás? Co se děje? | Váš vedoucí přišel do vaší kanceláře a řekl, že čísla klesají již tři čtvrtletí po sobě. Zmenšují se trhy? Potřebujete konkrétní školení? Navštěvujete své klienty pravidelně? |



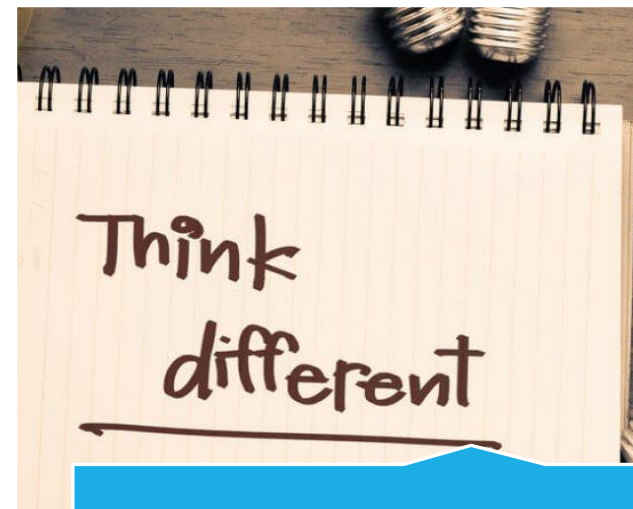
Přínos empatie pro podnikání



Funguje jako univerzální rozpouštědlo.
Každý problém ponořený do empatie se
stane „rozpuštěným“



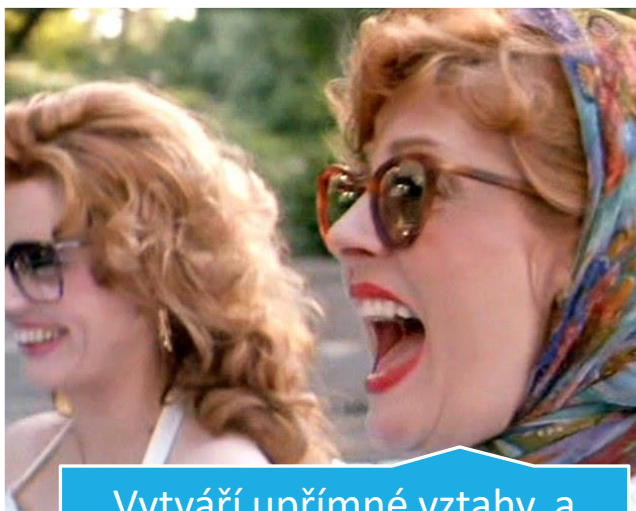
Podporuje propojení, týmovou
práci a zájem o společnost a
klienty



Zvyšuje týmovou produktivitu,
kreativitu a inovace



Přínos empatie pro podnikání



Vytváří upřímné vztahy, a tedy opravdové spojení mezi lidmi

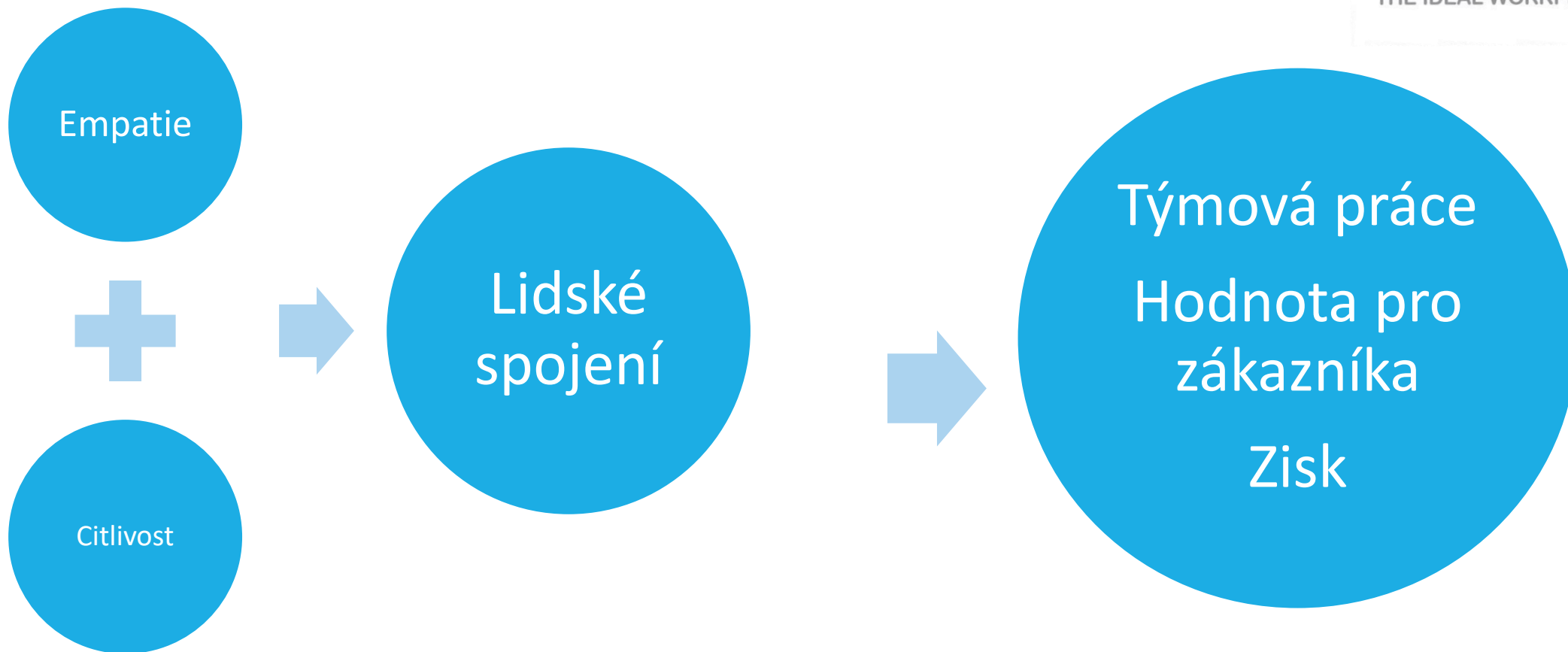


Pomáhá rozvíjet firemní kulturu „skutečných“ lidí a to klienti cítí



Empatie se přelévá ke klientům a to zvyšuje zisky





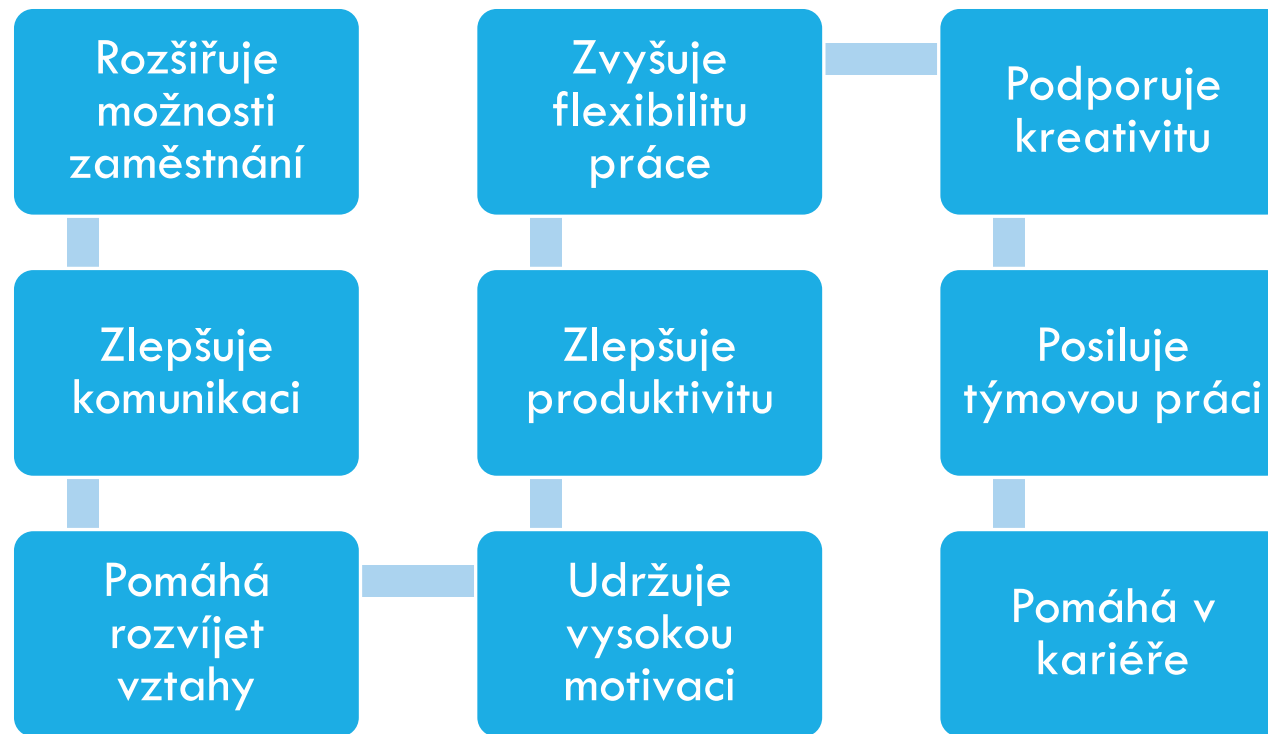
Empatie: Přínos ve všech směrech



- Vyjednávání
- Věrnost zákazníků
- Produktivita
- Odbyt
- Řešení krize



Přínos empatie pro zaměstnance



Aby byl prostor pro empatii, je třeba:

- Bezpečné prostředí sdílených pocitů a emocí
- Dohoda o neodsuzování
- Vynikající schopnost naslouchat
- Firemní kultura, která přijímá citlivost jako sílu
- Tým, který se „umí ptát“
- Rozvojový program s praktickými skupinovými cvičeními



Jednoduché triky, jak podporovat empatii

- Aktivní naslouchání:

Jednotlivci by neměli vyhledávat konverzace, jen aby je mohli poslouchat. Ale spíše věnovat větší pozornost konverzacím kolem sebe a aktivně naslouchat a cítit, o co jde.



Jednoduché triky, jak podporovat empatii

- Týdenní shrnutí:

Svolejte svůj tým na rychlou schůzku, ať už na začátku nebo na konci každého týdne. Požádejte každého člena týmu, aby sdílel jeden nejhorší a nejlepší okamžik svého týdne, osobní nebo profesionální. Toto cvičení pomáhá strhnout bariéry mezi lidmi.



Výsledek

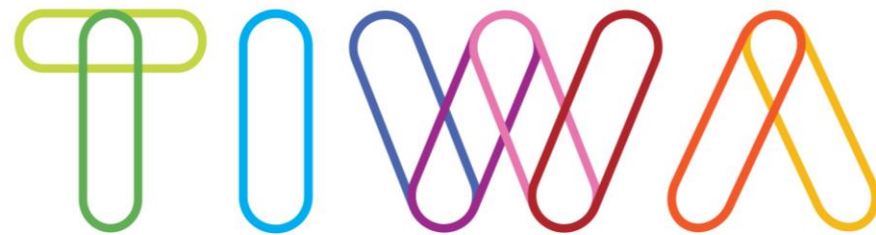
- Pravidelné procvičování empatie vás udrží v emoční kondice, a její výhody jsou obrovské:
 - ✓ Zažene osamělost
 - ✓ Rozvíjí přirozenou schopnost spojit se a spolupracovat s kolegy a klienty
 - ✓ Chrání před nadřazeností managementu
 - ✓ Rozšiřuje a prohlubuje schopnost nabízet smysluplné produkty a služby
 - ✓ Jak vaše empatie roste, zjistíte, že je nekonečná a že díky ní společnost jako celek překoná výzvy



Zdroje

- 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

