



**EMPATIE A SPOLUPRÁCE
NA PRACOVĚŠTI**

EMPATIE

Spolupráce

- Empatie podporuje propojení a výkonnost
- Empatie podporuje proklientsky orientované týmy
- Jak empaticky vést



Empatie podporuje propojení a výkonnost

- Podle časopisu Forbes: „Empatie má přesvědčivý dopad na pracovní spokojenost, motivaci a produktivitu“
 - Empatie neutralizuje negativitu a uvolňuje cestu k řešení problémů
 - Zvyšuje uznání vedení
 - 90% zaměstnanců uvedlo, že duševní zdraví také zvyšuje spokojenost a napomáhá udržení zaměstnanců



Empatie podporuje propojení a výkonnost

- Soucit se sebou je nezbytný mezikrok na cestě k empatii, který má pozitivní dopad na **výkon**
 - Pokud si po neúspěchu dopřejete zdravou dávku soucitu, zvýšíte úspěch
 - Pokud se zamyslíte sami nad sebou, snížíte riziko dalšího neúspěchu
 - Pokud máte soucit sám se sebou, s největší pravděpodobností ho ukážete i ostatním



Empatie podporuje proklientsky orientované týmy

- Co je empatie zaměřená na zákazníky:
 - Empatie zaměřená na zákazníka znamená neúnavné přepisování pravidel pro každého jednotlivého zákazníka. Žádný zákazník se nestará o vaše vnitřní obchodní procesy. Proto je pro své zákazníky vždy měňte, tak aby vyhovovaly jemu.



Empatie podporuje proklientsky orientované týmy

- Prohlášení podporující empatii:
 - Chápu, jak frustrující je, když...
 - Uvědomuji si, jak je to komplikované, když...
 - Dokážu si představit, jak je to rozrušující, když...
 - Vím, jak to musí být matoucí, když...
 - Je mi líto, že to slyším...

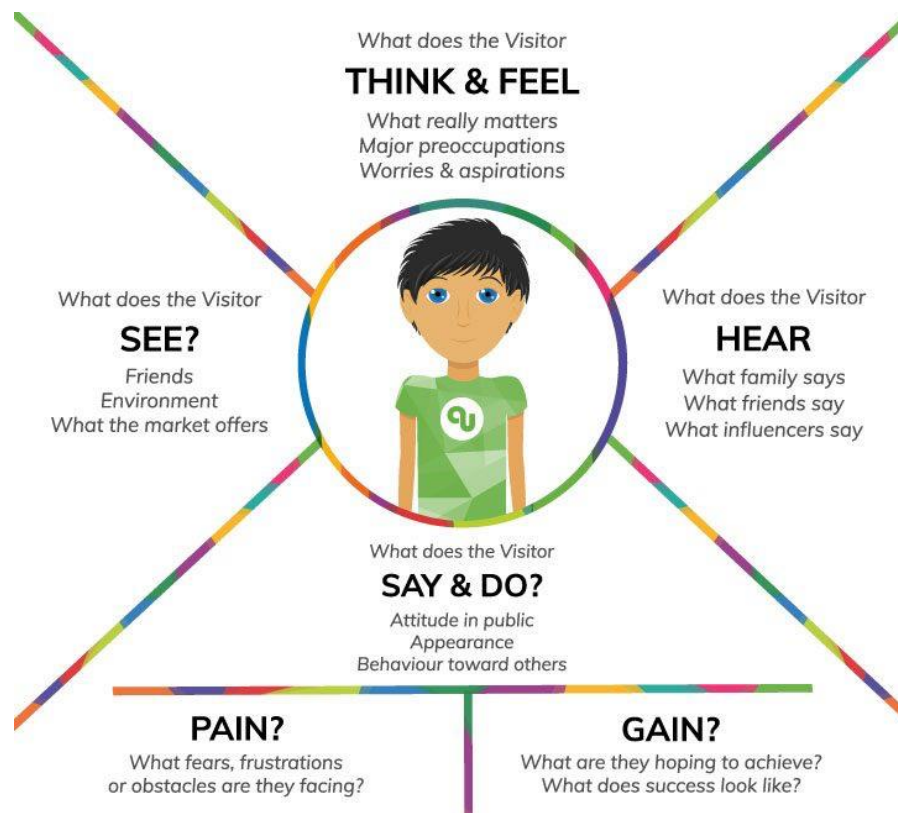


Empatie podporuje proklientsky orientované týmy

- Empatický přístup k zákazníkům:
 - Pečlivě poslouchajte a udělejte z toho svůj problém
 - Umožněte jim, „aby ze sebe vše dostali“
 - Budte zdvořilí
 - Dívejte se jejich očima
 - Pochopte jejich priority



Mapa empatie



Jak empaticky vést

- Podle časopisu Forbes bylo pouze 40% vedoucích „zdatných nebo silných v empatii“.
- Podle studie DDI je empatie schopnost porozumět a sdílet pocity druhých a to souvisí s klíčovými manažerskými dovednostmi, včetně koučování, angažování se a správného rozhodování.



Jak empaticky vést

Výzvy:

- **Není čas** pořádně vyslechnout zaměstnance, stejně tak není prostor pro umění řádně naslouchat
- Je obtížné spojit empatii a oblast zájmu
- Společnosti hledají „tvrdé manažery“ a „tvrdé týmy“
- Tvrdí manažeři totiž tlačí na výsledky a čísla



Jak empaticky vést

Přesto na manažerské úrovni je do pracovního procesu plně zapojeno pouze 30% zaměstnanců, 70% „dělá, že něco dělá“



Jak empaticky vést

Jak Aristoteles řekl, „Ctnost je šťastným prostředkem mezi dvěma extrémy“

Analytický



Emocionální

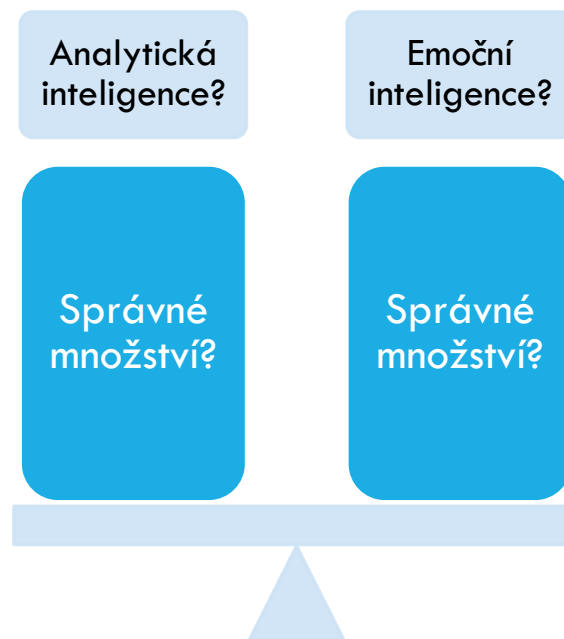


Jak empaticky vést

- Nejlepší manažeři vyvažují analytické a emocionální přístupy
- Při řešení problémů používají obě hemisféry, obě neurologické sítě
- Jsou protichůdnými póly rozumu
 - Analytická síť - více informací a analýz
 - Emoční síť - lidé a kvalitativní pozorování



Jak empaticky vést



Jakou cestou se ubírat?

- V prostředí TIWA si manažeři musí být vědomi své „oblíbené sítě“
- Jedná se o tu síť, na kterou se při řešení problému normálně a přirozeně spoléhají



Jak empaticky vést

Bud'te si vědomi svého
přístup k řešení problémů

Empatická
sít'?

Emoční
sít'?



Způsoby, jak pracovat na emoční síti

- Absolvujte každý den alespoň jednu 15minutovou konverzaci, na kterou se budete plně soustředit a jejímž jediným účelem je porozumět druhé osobě, **neřešit její problém nebo radit**.
- Udělejte si obrázek z toho, co říkají, jejich řeči těla, tónu hlasu, narážky atd.
- Využijte všechny své předpoklady a zvažte všechny možnosti.



Způsoby, jak pracovat na emoční síti

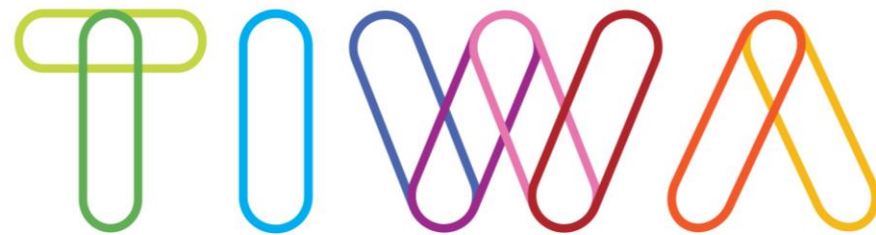
- Naplánujte si časová okna, během nichž dokončíte určité analytické úkoly.
- Najděte v práci situaci, která vyžaduje změnu, a zjistěte, co se dá dělat.
- Napište si výhody a nevýhody, a zvažte možné náklady.
- Spojte své poznámky do rámce, který vám pomůže rozhodnout se.
- Odhalte trendy skryté v číslech.



Zdroje

- <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

