

Top Ten 2020 Skills Projekt

UMIEJĘTNOŚĆ 4 – ZARZĄDZANIE LUDŹMI
EMPATIA



4. People Management

Cel – zrozumienie wagi empatii i rozwoju umiejętności współodczuwania z innymi.

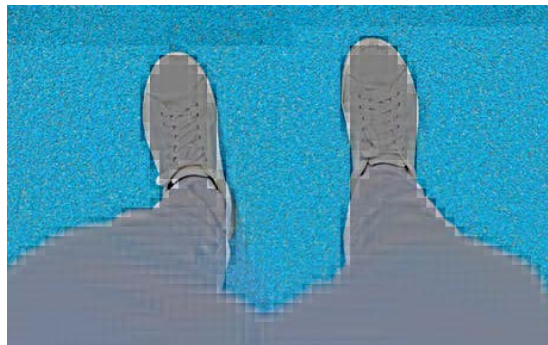


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Czym jest empatia?

Empatia to umiejętność **rozpoznawania i rozumienia** sytuacji, uczuć i motywów innych osób.

To nasza zdolność do **rozpoznawania obaw innych osób**. Empatia oznacza: "stawianie siebie w czyichś butach" lub "postrzeganie rzeczy czyimiś oczami".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



- Empatia staje się coraz ważniejsza dla **biznesu**.
- Jest to również szczególnie ważna dla rozwoju przywództwa w czasach niezależnych, wysoce rynkowych i mobilnych pracowników.



Cele szczegółowe

1. Odłóż na bok punkt widzenia i spróbuj zobaczyć rzeczy z punktu widzenia drugiej osoby.
2. Przetestuj swoją postawę.
3. Słuchaj



Cel 1 – Odłóż na bok punkt widzenia i spróbuj zobaczyć rzeczy z punktu widzenia drugiej osoby.

Kiedy to zrobisz, zrozumiesz, że inni ludzie najprawdopodobniej nie są źli, nieuprzejmi, uparci lub nierozsądni - po prostu reagują na sytuację z wiedzą, którą mają.



- Musimy wykorzystać naszą **zdolność rozumowania**, aby zrozumieć myśli, uczucia, reakcje, obawy, motywacje innej osoby. Oznacza to, że naprawdę postarasz się zatrzymać i zastanowić przez chwilę nad perspektywą drugiej osoby, aby zacząć rozumieć, skąd pochodzi.
- Potrzebujemy **emocjonalnej zdolności** do dbania o troskę tej osoby. Dbanie nie oznacza, że zawsze zgadzamy się z tą osobą, że zmienimy naszą pozycję, ale oznacza to, że będziemy w zgodzie z tym, przez co przechodzi ta osoba, abyśmy mogli odpowiedzieć w sposób, który potwierdza ich myśli uczucia lub obawy.



- **Osobiście zainteresuj się ludźmi.** Pokaż ludziom, że ci zależy i okaż prawdziwą ciekawość ich życia. Zadawaj im pytania dotyczące ich zainteresowań ich wyzwań, ich rodzin, ich aspiracji.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Cel 2 – Przetestuj swoją postawę

Czy bardziej zależy ci na zdobywaniu punktów, wygrywaniu **czy** byciu w porządku? Czy Twoim priorytetem jest znalezienie rozwiązania, budowanie relacji i akceptowanie innych?

Bez **otwartego umysłu** i postawy prawdopodobnie nie będziesz miał wystarczająco dużo mie



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Praktyczne wskazówki do sprawdzenia swojej postawy

- **Nie przerywaj ludziom.**

Nie należy lekceważyć ich obaw.

Nie spiesz się, aby udzielać porad.

Nie zmieniaj tematu. Pozwól ludziom na chwilę.



- **Dostrój się do komunikacji niewerbalnej.** W ten sposób ludzie często komunikują to, co myślą lub czują, nawet jeśli ich komunikacja werbalna mówi coś zupełnie innego.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Praktyczne wskazówki do sprawdzenia swojej postawy

- Kiedy **komunikujemy się** mówiąc o uczuciach i postawach, słowa - to, co mówimy - stanowią tylko 7 procent całkowitej wiadomości - którą ludzie otrzymują. Pozostałe 93 procent wiadomości, które komunikujemy, gdy mówimy, zawarte jest w naszym tonie **głosu** i **mowie ciała**.



Praktyczne wskazówki do sprawdzenia swojej postawy

- Ważne jest zatem, aby **poświęcić trochę czasu na zrozumienie**, w jaki sposób działamy, gdy komunikujemy się z innymi na temat naszych uczuć i postaw.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Cel 3 – Słuchanie

Prawdziwie słuchaj ludzi.

Słuchaj uszami, oczami i sercem.

Zwracaj uwagę na **język ciała** innych, na ich ton głosu, na ukryte emocje, na to, co **mówią do ciebie**, i na kontekst.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Słuchanie

- **Bądź w pełni obecny** kiedy jesteś z ludźmi. Nie sprawdzaj poczty e-mail, patrz na zegarek ani nie odbieraj połączeń telefonicznych, gdy bezpośredni podwładny trafi do Twojego biura, aby z Tobą porozmawiać. Postaw się w ich sytuacji. Jak byś się czuł, gdyby twój szef zrobił to Tobie?
- **Zachęcaj ludzi**, szczególnie tych nieśmiałych, kiedy przemawiają podczas spotkań. Prosta rzecz, jak uprzejme skinienie głową, może zwiększyć zaufanie ludzi.
- **Uśmiechaj się** do ludzi.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Słuchanie

- Daj prawdziwe **uznanie i pochwałę**. Zwróć uwagę na to, co robią ludzie i pochwal ich za robienie właściwych rzeczy. Kiedy dajesz pochwałę, poświęć trochę wysiłku, aby twoje prawdziwe słowa były niezapomniane: "Jesteś atutem tego zespołu, ponieważ ..."; "To był czysty geniusz"; "Brakowało by mi tego, gdybyś tego nie zrobił.,,
- **Zainteresuj się ludźmi**. Pokaż ludziom, że ci zależy, okaż prawdziwą ciekawość dotyczącą ich życia. Zadawaj im pytania dotyczące ich zainteresowań, ich wyzwań, ich rodzin, ich aspiracji.



Czy możemy uczyć empatii?

- Wszyscy znamy ludzi, którzy są naturalnie i konsekwentnie empatyczni - to ludzie, którzy potrafią łatwo **nawiązać pozytywne kontakty z innymi**. Są to ludzie, którzy używają empatii do budowania zaufania i budowania więzi; są katalizatorami, którzy są w stanie tworzyć pozytywne społeczności dla większego dobra.
- Ale nawet jeśli empatia **nie przychodzi naturalnie niektórym z nas**, możemy rozwinąć tę zdolność.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Empatia w akcji

- Miarą osoby jest to, **jak traktuje kogoś**, kto absolutnie nie jest dla niego użyteczny.
- Empatia nie powinna być selektywna: powinna być codziennym **nawykiem**. Gdybym miał stworzyć naklejkę na zderzaku, powiedziałbym: "Empatia: nie wychodź z domu bez niej!"



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Ćwicz empatię

- Wypracowanie podejścia empatycznego to być może najważniejszy wysiłek, jaki możesz podjąć, aby poprawić umiejętności współpracy z ludźmi. Kiedy zrozumiesz innych, prawdopodobnie będą chcieli cię zrozumieć - i w ten sposób możesz zacząć budować współpracę i pracę zespołową.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Ćwicz empatię

- Empatia to **emocjonalny i myślący „mięsień”**, który staje się silniejszy, im częściej go używamy. Wypróbuj niektóre z tych sugestii i obserwuj reakcje osób, z którymi pracujesz. Zauważysz pewne pozytywne wyniki.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Top Ten 2020 Skills Projekt

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Disclaimer: The Publication has been produced with the support of the Erasmus + Programme of the European Union. The contents of this page are the sole responsibility of partners and can in no way be taken to reflect the views of the NA and the Commission.