

EMPATIJA

TEMELJ SURADNJE

Pojednostavljeno, socijalna inteligencija je sposobnost mudrog ponašanja u međuljudskim odnosima, a dijelom je povezana s bontonom. Odnosi se na sposobnosti i vještine nužne za uspješno međuljudsko funkcioniranje (snalaženje u ljudskom društvu), a uključuje verbalna i neverbalna ponašanja koja su društveno prihvaćena i izazivaju pozitivne reakcije drugih ljudi. Najviše istražena područja kompetencija socijalne inteligencije su: pažnja, usklađivanje, razumijevanje drugih, utjecaj i ponašanje, a vjerojatno najvažnije područje koje treba izdvojiti je empatija – sposobnost uživljavanja u osjećaje drugih. Nedostatak empatije u radnom okruženju kod zaposlenika stvara osjećaj nerazumijevanja, neprihvatanja, loše komunikacije i općeg nezadovoljstva. Ako drugi imaju osjećaj da ih razumijete, nastojat će i oni razumjeti vas što je dobra podloga za suradnju i zajednički, timski rad. Empatija je jedna od vrijednosti koja čini ljude velikima i trebala bi biti obavezna vještina dobrih lidera.

Empatija je dobra za:

Leading – Vođenje: ako je Vaš cilj pokrenuti druge osobe, odluke koje trebate donijeti, bit će uspješnije ako prepoznate i uzmete u obzir osjećaje onih na koje se odnose

Inspiring – Inspiriranje svojih kolega i zaposlenika

Shaping good message – Oblikovanje poruke: za uspješnu komunikaciju važno je da imate osjećaj kako će Vaša poruka biti dobro shvaćena

Timing – Određivanje prikladnog vremena: empatija Vam pomaže odlučiti kada nešto izreći, a kada ne

Encouraging – Ohrabivanje: prepoznati kada je nekome potrebno malo toplih riječi i prijateljskog ohrabrenja

Negotiation - Pregovori i rješavanje konfliktnih situacija: postizanje dogovora koji je prihvatljiv svim uključenim stranama bit će lakše ako razumijete ono što druga strana doživljava i proživljava

Važno je istaknuti da se empatija može naučiti – razumijevanje tuđih osjećaja može se razvijati, jačati, njegovati, naravno za one koji to žele.

Slijedi nekoliko smjernica kako možemo poraditi na boljem razumijevanju potreba drugih ljudi:

- > Ne prekidajte drugoga dok priča
- > Ne nudite savjete
- > Ne prosuđujte, ne raspravljajte o ispravnosti i ne namećite svoje vlastito mišljenje
- > Odlučite da ćete slušati - Na početku razgovora recite sami sebi da ćete ovaj put pažljivo slušati; već sama ta namjera poboljšat će vašu sposobnost slušanja
- > Govor tijela - jasno pokazite da slušate, koristeći odgovarajuće neverbalne znakove
- > Ne prekidajte sugovornika - pustite sugovornika da završi ono što je htio reći bez prekidanja, ne pogađajte što je osoba htjela reći, pustite ju da vam to sama kaže
- > Slušajte skrivenu poruku - poruka "u podlozi" može biti drugačija od onoga što je rečeno riječima
- > Pojasnite detalje - razmišljajte o onome što čujete i postavljajte otvorena pitanja. Ona će vam pomoći da pojasnite neke detalje
- > Provjerite jeste li dobro razumjeli - povremeno rezimirajte i parafrazirajte

TEKST: Nevenka Mesarov
FOTO: iz Ericssonove arhive

rečeno, tj. ponovite svojim riječima kako ste razumjeli to što vam osoba govori.

- > Naučite šutjeti - Neki ljudi ne mogu podnijeti tišinu i ponukani su da nastave govoriti i govoriti, samo da bi izbjegli neugodnu šutnju
- > Nastojte vidjeti stvari iz perspektive te druge osobe, iz "njihovih cipela" umjesto da pokušavate popraviti stvari i riješiti problem
- > Budite znatiželjni
- > Ne skrivajte se iza sms-ova i mailova
- > Komunicirajte svojim mislima i osjećajima. Često nam se dogodi da zaboravimo opisati drugoj osobi kako se osjećamo. Ili da nastojimo ne pokazati osjećaje. Budite direktni, ali blagi. Pokušajte što jasnije reći što želite, ali pritom nemojte zaboraviti da je temelj svake dobre komunikacije poštovanje
- > Ne dozvolite stresu da govori umjesto vas, ako ste jako uzrujani - ne možete dobro komunicirati

OBAVIJEST UMIROVLJENICIMA

Odbor Skupštine umirovljenika Ericssona Nikole Tesle i Podružnice sindikata umirovljenika obavještava umirovljenike čije mirovine ne prelaze 1.600 kuna da se jave kako bi primili socijalnu pomoć. Također, molimo teže bolesne umirovljenike da se jave kako bi ih predstavnici odbora Skupštine umirovljenika Ericssona Nikole Tesle posjetili i uručili im pomoć. Marijana Ramroth na tel. 01/309 11 50 prijave prima od 15.10. do 10.11.2011. od 8 do 10 sati.

Pomoć će se dijeliti 22.11.2011. od 10 do 13 sati u prostorijama Sindikata radnika Ericsson Nikola Tesla (kod Ambulante). Molimo da sa sobom ponesete člansku iskaznicu Sindikata umirovljenika i odrezak od zadnje mirovine.

Odbor Sindikata umirovljenika