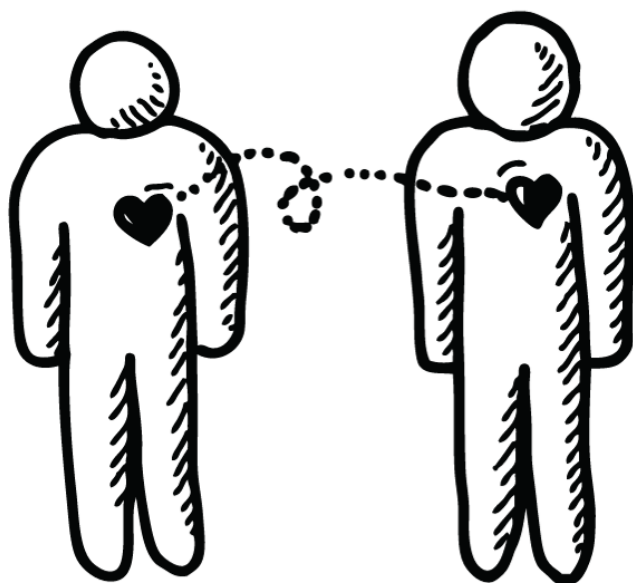
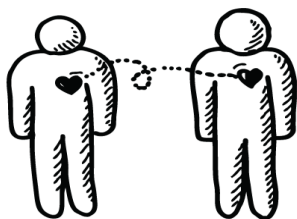


balance broadcast



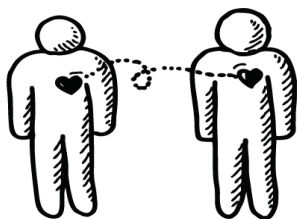
EMPATIJA





Sadržaj:

Šta su emocije?	3
Šta emocije nisu?	3
Model kružne emocionalne reakcije	4
Dva puta do emocionalne reakcije	5
Struktura emocija	6
Osnovne emocije	6
Dozvola na emocije	7
Šta je emocionalna pismenost i zašto je ona važna?	7
Empatija	9
Vrste empatije	10
Empatija i saosećanje	11
Benefiti empatije	12
Empatija na poslu	13



ŠTA SU EMOCIJE?

Emocije su reakcije osobe na stimulus koji je ocenjen kao značajan, a čiji je cilj da se osoba pripremi za adaptivno ponašanje. Dakle, osećanja se osećaju samo u situacijama koje subjekat procenjuje kao veoma važne, a šta će neki subjekat proceniti kao važno zavisi od njegovog sistema vrednosti. Funkcija emocije je da zada trenutni prioritet i da celokupni mentalni aparat usmeri u pravcu bavljenja važnom promenom, sa ciljem postizanja adaptacije. U tom smislu emocije deluju na pažnju, budnost, memoriju, mišljenje, kao i na ostale mentalne funkcije.

EMOCIJE POVEZUJU SUBJEKTA SA SVETOM

EMOCIJE SU SREDSTVO ZA OSTVARIVANJE TE POVEZANOSTI, A NE CILJ SAM PO SEBI

ŠTA EMOCIJE NISU?

Emocije ≠ Oseti

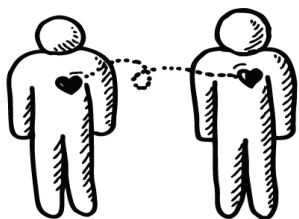
Oseti nastaju nadraživanjem čula, tako što određeni stimulusi nadražuju čulne receptore koji su raspoređeni po koži i unutrašnjim organima. Oseti su stalno prisutni i oni obezbeđuju neposredni kontakt sa spoljašnjim svetom i kontrolu unutrašnjeg telesnog stanja. Problem nerazlikovanja oseta i osećanja nastaje zbog toga što se i jedno i drugo oseća i što svaka emocija ima svoj osetni kvalitet, tako da se oseti javljaju i kao IZOLOVANE POJAVE i kao SASTAVNI DEO OSEĆANJA. Poseban razlog zašto neki ljudi ne razlikuju osete od emocije je to što je neka emocija neprihvatljiva njihovom svesnom Ja, tako da bi njeno doživljavanje značilo nešto negativno za osobu. Npr. Osoba koja veruje da samo kukavice i slabići osećaju strah, pojavu sopstvenog straha bi tumačila kao dokaz da je ona slabić, zbog toga ona može osećati hladnoću u situaciji u kojoj se, u stvari, plaši. Ovaj mehanizam se u psihologiji zove potiskivanje osećanja.

Emocije ≠ ponašanje

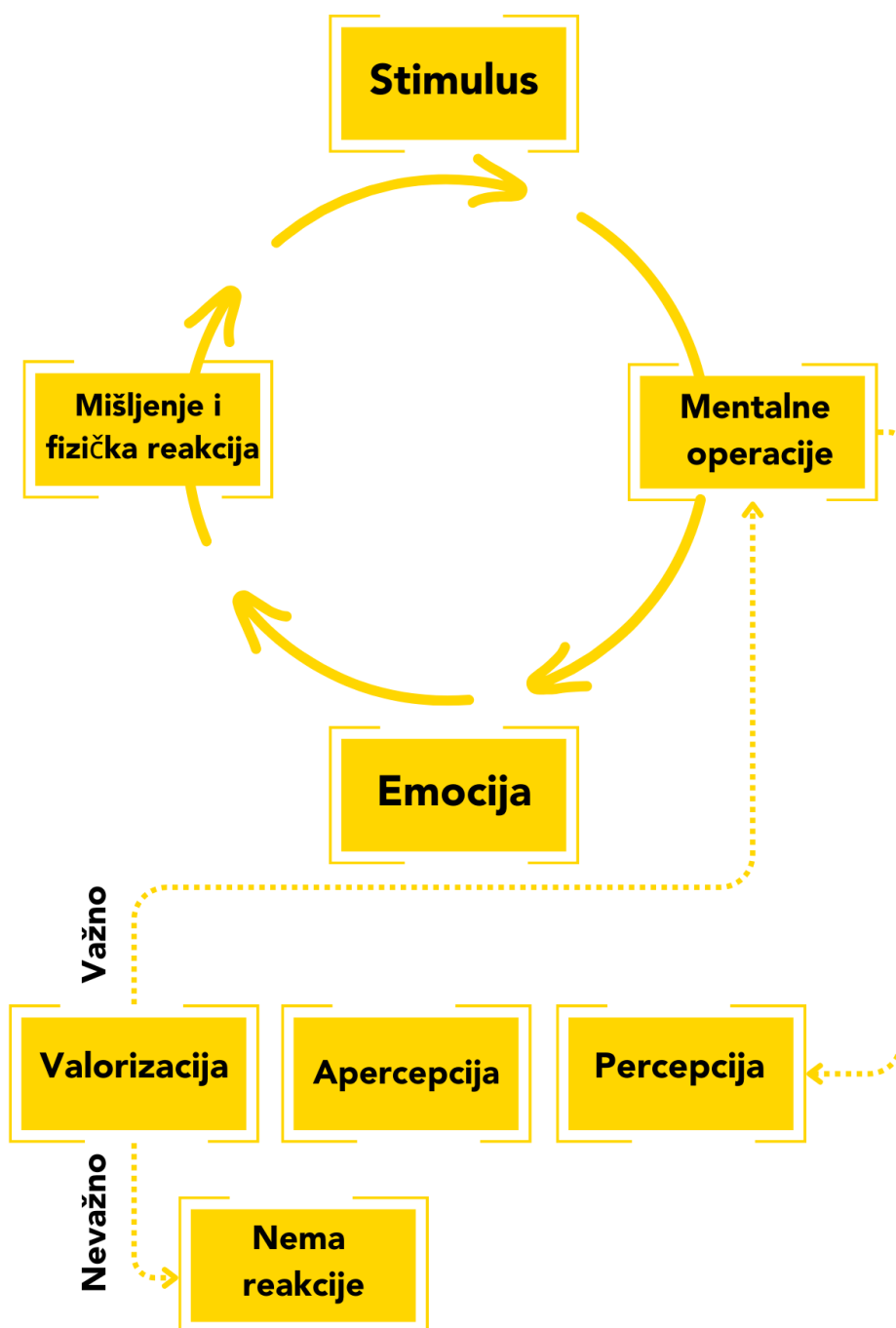
Osobe koje poistovećuju osećanje i ponašanje veruju da osećati npr. ljutnju je isto što i fizički nekog napasti ili delovati agresivno. Ovakva uverenja dovode do toga da osoba gubi autonomiju u odnosu na ono što oseća, jer uklanja trenutak ODLUKE koji postoji između svakog osećanja i načina na koji se ono ispoljava, a koje nazivamo BIRANJE REAKCIJE.

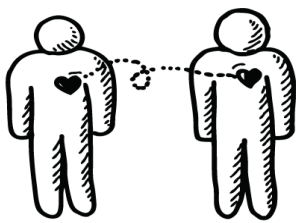
Emocije ≠ Sudovi o emocijama

Kada nam neko kaže da se oseća „glupo“ on ustvari iznosi svoje mišljenje o onome šta oseća. Ova osoba najverovatnije oseća stid



MODEL KRUŽNE EMOCIONALNE REAKCIJE



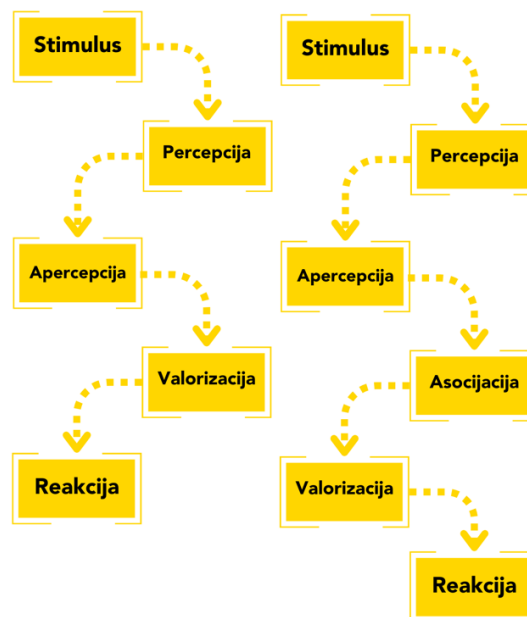


DVA PUTA DO EMOCIONALNE REAKCIJE

Primarni put do emocionalne reakcije opisan je na prethodnom KER modelu i uključuje sledeće korake:

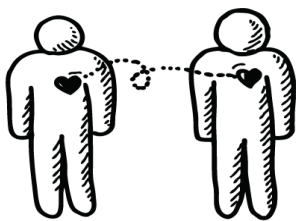
- Stimulus- spoljašnji događaj
- Percepcija- registrovanje spoljašnjeg događaja
- Apercepcija- davanje značenja spoljašnjem događaju
- Valorizacija- davanje vrednosti spoljašnjem događaju
- Reakcija- emocionalna, misaona i fizička organizma

Ovaj put emocionalne reakcije se smatra primarnim i direktnim putem. Međutim, često se između apercepcije i valorizacije ubaci još jedan korak: asocijacija. Ovo je korak u kome se registrovani i procenjeni stimulus dodatno mentalno obrađuje tako što se na njega „lepe“ ranija iskustva, zaključci ili druge ideje koje potpuno zamene stimulus pa se dalji tok odvija sa asocijativnim stimulusom umesto doživljenim.



Na ovaj način, reakcija koja sledi nije više reakcija spoljašnji i doživljeni stimulus u cilju adaptacije, sada je reakcija takva da odgovara asocijativnoj ideji koja više uopšte ne mora da bude odgovarajuća realnom stimulusu.

Nalazite se na sceni i javno govorite, primećujete da dvoje ljudi međusobno komunicira i smeje se. U primarnom putu ka emocionalnoj reakciji mogli biste da osetite nelagodu i blagu ljutnju i da reagujete tako da zatražite tišinu. U slučaju da na takav stimulus dodate svoju asocijaciju koja može da ide u pravcu: smeju se meni, pričaju da nikada ništa lošije nisu slušali ili slične, dalji tok emocionalne reakcije uključivaće jaku strepnju i povlačenje. Ova reakcija više neće biti adekvatna situaciji već samo asocijaciji na stimulus.



STRUKTURA EMOCIJA

Svaka emocija sadrži sledeće elemente:

- **Osnovni kontekst i hedonički ton-** Kada nešto afirmiše naše vrednosti osećamo prijatne emocije, kada ugrožava osećamo neprijatne emocije.
- **Intenzitet-** Što se opaža situacija kao značajnija to se oseća intenzivnija emocija. Intenzitet emocionalne reakcije može biti blaži, umeren ili snažan.
- **Trajanje-** Osećanje može da traje jako dugo ili kratko. Kada traje dugo nazivamo ga raspoloženje ili sentiment, kada traje kratko nazivamo ga emocija
- **Vremenski okvir-** Kada osećamo strah on je vezan za opasnost koja je u sadašnjosti, kada imamo reakciju na zamišljenu, buduću situaciju osećamo strepnju. Tugu na primer najčešće osećamo kao reakciju na stvari koje su bile u prošlosti.
- **Svrishodnost-** Svako osećanje ima svoju funkciju.

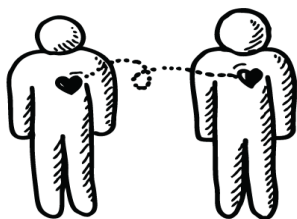
OSNOVNE EMOCIJE

Osnovnih, bazičnih emocija ima četiri: sreća, tuga, strah i ljutnja. Zajedničko ovim emocijama jeste to da su usmerene na rešenje problema. Možemo ih zamisliti kao naš lični superherojski tim u kojem svaki član ima po jednu supermoć i jedno "vreme" u kojem može delovati. Tako da kada imamo prošlost koju treba preboleti u pomoć dolazi tuga, kada imamo situaciju u kojoj nam se može dogoditi nešto strašno uskače strah koji nas priprema, kada imamo situaciju u kojoj se treba boriti za sebe i svoja prava dolazi ljutnja da nas motiviše. Sreća je bezvremenska i tu je da nas preplavi osećajem da je to što je nama važno OK.

Ovaj superherojski tim nema negativaca. Svi likovi su nam važni jer bez svih njih, nemamo funkcionalni tim.

Osnovne emocije su:

- Sreća- zadovoljene želje i potrebe
- Tuga- povezana sa gubitkom nečega što želimo ili nam je potrebno
- Strah- emocija povezana sa pretnjom, opasnošću
- Ljutnja- povezana sa našim pokušajem da kontrolišemo nešto u našoj okolini



DOZVOLA NA EMOCIJE

Emocije su prirodna i neophodna reakcija psihičkog aparata svih ljudi i drugih sisara i svi ljudi osećaju sve bazične emocije na isti način i sa istim razlogom. Sada, postavlja se pitanje kako dođe do toga da neki ljudi deluju hladno ili emotivno nedostupno? Odgovor na ovo pitanje možemo tražiti u količini dozvola svakoga od nas na emocije. Kroz detinjstvo dobijali smo poruke od roditelja i drugih važnih figura o tome koje emocije su dozvoljene a koje nisu, koje emocije se na koji način i pred kime pokazuju i koje emocije je potrebno zameniti za neke druge. Tako, često možemo da vidimo muškarce kojima je zabranjeno da osećaju ili pokazuju emociju tuge uz parolu: „Dečaci ne plaču” ili žene koje sebi brane emociju ljutnje uz parolu: „Devojčice se ne ljute”.

Razmislite o sebi i o ljudima u svom okruženju. Koliko dozvola sebi dajete da neometano osetite i pokažete sve bazične emocije?

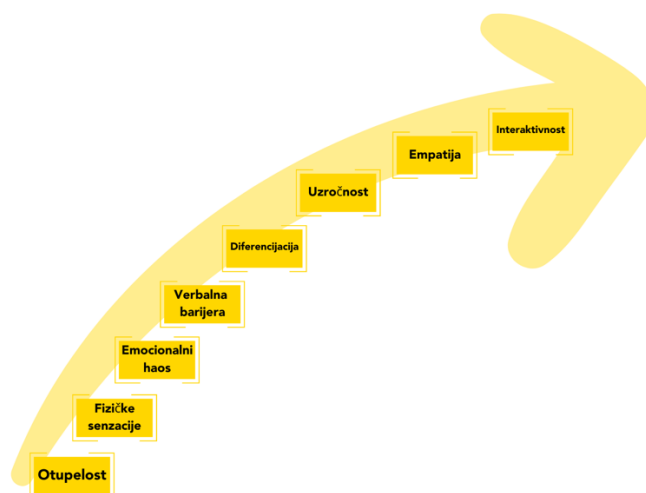
Takođe, razmislite o tome koliko dozvole sebi dajete da prepoznate i povežete se sa emocijama drugih ljudi?

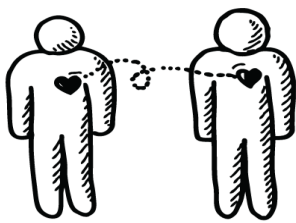
ŠTA JE EMOCIONALNA PISMENOST I ZAŠTO JE ONA VAŽNA?

Emocionalna pismenost znači prepoznavati sopstvena osećanja, kao i osećanja drugih ljudi, znati koliko su ona snažna i šta je to što ih uzrokuje. Takođe, to znači upravljati svojim emocijama, odnosno znati kako, kada i gde ih izražavati i znati kako one utiču na druge.

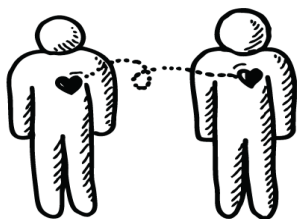
Emocionalno pismena osoba je svesna pozitivnih funkcija neprijatnih osećanja. Zbog toga ne izbegava situacije koje su neprijatne, takođe ne izbegava da opravdano izazove neprijatnost kod drugih. Takođe, emocionalno pismena osoba ne omalovažava, već voli sebe i druge i zna to da izražava u komunikaciji. Njen komunikacijski stil je pretežno asertivan, tako da slobodno izražava svoje stavove i uverenja na način koji ne ugrožava drugoga.

SKALA EMOCIONALNE SVESNOSTI





- **Otupelost** - ljudi u ovom stanju nisu svesni ni jedne emocije, čak i kada imaju snažna osećanja.
- **Fizičke senzacije** - na ovom nivou ljudi su svesni oseta koje prate emociju, ali ne i same emocije. Osoba će možda osetiti da joj srce ubrzano kuca, ali neće biti svesna da se boji, možda će osetiti pritisak u grudima ali neće biti svesna da je tužna. Možda će doživeti navalu topline, jezu, čvor u stomaku ili zvonjavu u ušima, osećaj bockanja ili čak probadajućeg bola – možda će osetiti sve te senzacije ali neće biti svesna same emocije.
- **Emocionalni haos ili primalno iskustvo** - u ovoj fazi ljudi su svesni emocija, ali ne mogu da ih izraze rečima. Zbog toga ovu fazu zovemo primalnom, jer je slična emocionalnom doživljaju beba koje jasno doživljavaju emociju, ali nisu u stanju da ih imenuju.
- **Verbalna barijera** - svest o emocijama zavisi od sposobnosti da pričamo o onome što osećamo i zašto. Savladavanje ove jezičke barijere zahteva da se bude okružen ljudima koji su otvoreni za razgovor o emocijama. Kada je osoba u stanju da priča o svojim emocijama sa drugima, to će joj pomoći da razvije svoju emocionalnu svesnost.
- **Diferencijacija** - dok sa drugima pričamo o svojim emocijama počinjemo da prepoznavamo različite emocije i njihov intenzitet. U ovoj fazi postajemo svesni razlika između osnovnih emocija, kao što su bes, ljubav, stid, radost ili mržnja. Takođe, počinjemo da shvatamo da se svako osećanje može imati različiti intenzitet. Strah može da varira od zebnje do užasa, a ljutnja od razdražljivosti do mržnje. Takođe, ljubav može da se oseti na više nivoa.
- **Uzročnost** - bolje uviđamo misaone procese, uverenja i vrednosti koje doprinose aktiviranju neke emocije.
- **Empatija** - učeći o svojim emocijama počinjemo da intuitivno uviđamo kako se drugi ljudi osećaju. Empatija je oblik intuicije koji se odnosi izričito na emocije. Kao i intuicija empatija je neprecizna i nedovoljno validna, ukoliko ne razvijemo načine pomoću kojih ćemo objektivno potvrđivati tačnost svoje intuicije/empatije.
- **Interaktivnost** - ako znamo što drugi osećaju, to ne mora obavezno da znači da znamo šta sa time da radimo. Emocionalna interaktivnost zahteva da znamo kako će ljudi reagovati na emocije jedni drugih, i da procenimo kada ta interakcija može da eskalira na bolje ili na gore.



EMPATIJA

Uprkos mnogim naučnim saznanjima o prirodi empatije, mnogi ljudi i dan danas veruju da je empatija urođena osobina, nešto što ili imaš ili nemaš. Istina je, međutim, da je malo šta u ljudskoj prirodi tako crno-belo definisano i predodređeno. U svakome od nas neprestano se prepliću uticaji sredine i genetskih predispozicija a rezultat preplitanja je retko kada konačan.

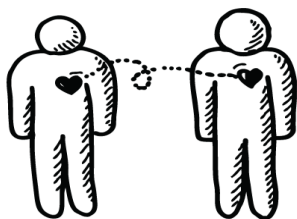
Empatija je sposobnost da se razumeju misli i osećanja druge osobe iz njihovog ugla gledišta, a ne iz svog. Odnosi se na sposobnost doživljaja emocija druge osobe iz njene perspektive. Saosećati znači osećati sa nekim ono što ta osoba oseća, bez osude, zauzimanja pozicije i vrednosnog stava.

Za razliku od inteligencije i fizičke privlačnosti, koje u velikoj meri zavise od genetike, empatija je veština koju deca uče. Njena vrednost je višestruka. Deca koja su empatična imaju tendenciju da napreduju bolje u školi, u društvenim situacijama i kasnije u karijeri. Decu i tinejdžere koji imaju visoko razvijenu veštinu empatije njihovi vršnjaci vide kao lidere. A najbolji učitelji empatije su roditelji.

Empatija nije nešto što se uči kao školska lekcija, kroz pridikovanje, kaznu ili nagradu. Ni sam primer po sebi nije dovoljan. Deca koja rastu podržana saosećanjem svojih roditelja i sama razvijaju saosećanje. Da bi roditelj bio u stanju da empatiše sa svojim detetom, mora biti emocionalno pismen i razumeti osnove dečjeg razvoja. Ljudi koji su odrasli u funkcionalnim porodicama uz tople, empatične roditelje često će intuitivno i bez napora empatisati sa svojom decom. Međutim, veliki broj ljudi se i danas oslanja na tradiciju i lepo vaspitanje kao nešto samo po sebi dovoljno za razvoj saosećanja.

Ako su vam smešne dečje muke, ako vam dosadjuju dečje svađe, ako vam nije važno s kim se vaše dete druži i nemate strpljenja da saslušate more njegovih utisaka nakon napornog dana, da li detetu pokazujete empatiju? I ako ste preskočili ove svakodnevne sitnice a onda se naprasno pojavljujete detetu sa pridikom o empatiji, šta mislite, koliko će ga zanimati šta imate da mu kažete?

Dete koje dobija saosećanje od svojih roditelja, razvija saosećanje kod sebe. Zvuči jednostavno, ali u praksi je daleko zamršenije. Često ljudi koji su odrasli sa velikim manjkom saosećanja ponosno kažu za sebe kako ih je upravo taj nedostatak učinio jačim. Istina je zapravo da ih je nedostatak empatije učinio manje osetljivim na prepoznavanja tuđih emocija i da će zbog toga imati smanjen kapacitet da rastu, produbljuju odnose sa drugima pa i sa svojim detetom na kraju.



VRSTE EMPATIJE

Poznati psiholozi Daniel Goleman i Paul Ekman identifikovali su tri komponente empatije: kognitivnu, emocionalnu i saosećajnu. U nastavku ćemo ih ukratko razmotriti.

Kognitivna empatija

Kognitivna empatija se odnosi na aspekt razumevanja druge osobe i njene šire situacije. Uključuje više racionalno sagledavanje cele situacije nego uživanje u osećanja druge osobe. Znači jednostavno razumeti kako se druga osoba oseća i šta bi sve mogla da misli povodom određene situacije.

Međutim, kognitivna empatija, zasnovana na logičnim pretpostavkama vas drži na distanci od samog odnosa. Da biste se zaista povezali sa osobom, morate biti u stanju da doživite to što ona oseća.

Kognitivnu empatiju je najlakše naučiti. To je najpovršniji vid saosećanja i ne podrazumeva emocionalan angažman sa naše strane, to je ono što se uči "lepim vaspitanjem", ali ne podrazumeva nikakvu suštinsku sposobnost povezivanja sa drugima.

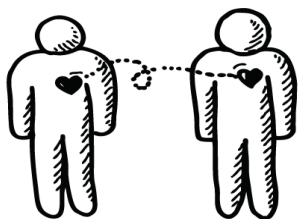
Emocionalna empatija

Kada osetite nagon da zaplačete jer vidite drugu osobu da plače iako ne znate razlog njenih suza, govorimo o emocionalnoj empatiji. Tu postoji efekat kao da su emocije zarazne.

Ova vrsta empatije može se proširiti i na fizičke senzacije, zbog čega se ježimo kada neko drugi ubode nožni prst. U ovom slučaju, često se nesvesno vraćamo u prošlost kako bismo identifikovali situaciju kada smo doživeli istu emociju. Sama situacija ne mora biti identična, jer je svaki pojedinac drugačiji. Ono što je važno je da su emocije koje proizilaze iz situacije iste.

Ova vrsta empatije kod dece je prisutna veoma rano - već u prvim danima života beba u bolničkoj sobi okružena drugim bebama će zaplakati uvek kada i neka druga beba zaplače.

Ova vrsta empatije dozvoljava nam da saosećamo sa osobom iako nikada nismo zaista bili u njenoj situaciji, prosto osećamo ono što osoba oseća i to nas može podstaći da postavimo prava pitanja i napravimo korak ka kompletnoj empatiji.



Kompletna empatija

Sa ovom vrstom empatije ne samo da razumemo nečiju nevolju i saosećamo se sa njom, već smo spontano pokrenuti da pomognemo, ako je potrebno. Saosećajna empatija predstavlja ravnotežu između kognitivne i emocionalne empatije i omogućava nam da delujemo bez da budemo savladani osećanjima ili uskočimo direktno u proces rešavanja problema.

Umeće aktivnog slušanja, sposobnost usklađivanja sa drugom osobom kao i svest o vlastitim procesima igraju važnu ulogu u sposobnosti empatisanja sa drugim ljudima. Možemo na primer biti svesni da postoji lako rešenje za nečiji problem ali umesto da nudimo gotovo rešenje izaberemo da ostanemo prisutni sa osobom koja ima problem, da je čujemo i podržimo razumevanjem i saosećanjem, ne nudeći joj gotova rešenja, zato što osećamo kako se osoba oseća, razumemo i da joj je potrebno samo da je podržimo, ne i da joj rešimo problem.

EMPATIJA I SAOSEĆANJE

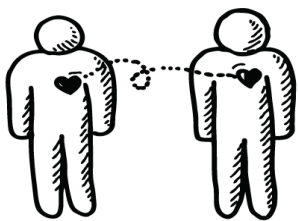
Empatija i saosećanje su faktori koji utiču na naše odnose, kvalitet života i na kraju, na opšte blagostanje. Možete ih smatrati sinonimima, ali bi bilo tačnije misliti o njima kao o dve strane istog novčića - a jedna od tih strana je zapravo bolja za vaše zdravlje od druge.

Empatiju Oksfordski rečnik definiše kao "sposobnost razumevanja i deljenja osećanja sa drugima".

Oksfordski rečnik definiše saosećanje kao "saosećajno sažaljenje i zabrinutost za patnje ili nesreće drugih". Kako se objašnjava, saosećanje prevazilazi empatiju jer uključuje osećanje duboke zabrinutosti i želju da se ublaži nečija patnja. "Saosećanje karakteriše istinski osećaj brige, ljubaznosti i spremnosti da se preduzme akcije kako bi se pomoglo drugima u nevolji", dodaje ona.

Primeri saosećanja:

- ☐ Nuđenje pomoći nekome u nevolji
- ☐ Izvinjavanje za grešku i priznavanje kada ste nekoga povredili
- ☐ Volontiranje ili donacija



Razlika između empatije i saosećanja

Dakle, koja je razlika između to dvoje? Prema autorima, dok su empatija i saosećanje blisko povezani i mogu da rade u tandemu kada je u pitanju razumevanje i odnos sa emocijama i iskustvima drugih, empatija se fokusira na razumevanje i deljenje tih emocija, dok saosećanje proširuje simpatiju dodavanjem proaktivnog i brižnog odgovor na patnju.

Na ovaj način, ovaj osećaj zajedništva sa drugima predstavlja ključnu razliku između njih dvoje.

Na primer, mogli biste da budete saosećajni za tuđu patnju bez nužno empatije, i obrnuto, mogli biste da osećate empatiju prema nečijoj patnji, a da ne morate da budete saosećajni prema njoj.

U stvari čini se da saosećanje prednjači kada je u pitanju kako empatija naspram saosećanja utiče na naše zdravlje. Kako objašnjavaju autori studije, previše empatije može biti teško za vaše zdravlje, dok se čini da ga saosećanje podiže.

"Empatični ljudi, koji kontrolišu saosećanje, često koriste jezik fokusiran na sebe i pišu o negativnim osećanjima, društvenoj izolaciji i osećaju preplavljenosti", pišu oni. "Saosećajni ljudi, koji kontrolišu empatiju, često koriste jezik koji je fokusiran na druge i pišu o pozitivnim osećanjima i društvenim vezama."

Ovo istraživanje na kraju naglašava da je visoka empatija bez saosećanja povezana sa negativnim zdravstvenim ishodima, dok je visoka saosećajnost bez empatije povezana sa pozitivnim zdravstvenim ishodima, pozitivnim životnim izborima i dobrotvornim davanjima.

BENEFITI EMPATIJE

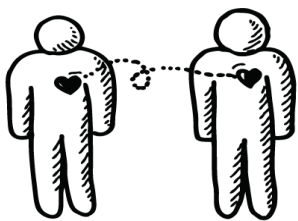
Empatija ima ključnu ulogu u poboljšanju međuljudskih odnosa, utiče na mentalno zdravlje pojedinca i igra ključnu ulogu u uspešnoj komunikaciji. Evo kako:

Poboljšava međuljudske odnose:

- ☐ Razumevanje i podrška: Empatija omogućava pojedincu da bolje razume i oseti emocionalno stanje drugih. Ovaj osećaj povezanosti često dovodi do jačih interpersonalnih veza.
- ☐ Bolje rešavanje sukoba: Razumijevanje tuđe perspektive pomaže u rešavanju nesuglasica. Empatični pristup olakšava dijalog i saradnju, čime se smanjuje potencijal za sukobe.

Uticaj empatije na mentalno zdravlje:

- ☐ Smanjenje stresa: Kada se osećamo shvaćeni i podržani, smanjuje se nivo stresa. Empatija pruža emocionalnu podršku koja može pomoći u suočavanju sa teškoćama.
- ☐ Povećava osećaj pripadnosti: Osećaj da vas drugi razumeju i podržavaju može povećati osećaj pripadnosti i smanjiti osećaj usamljenosti.
- ☐ Poboljšava emocionalnu inteligenciju: Razvijanje empatije povezano je s poboljšanom emocionalnom inteligencijom, što znači bolje razumevanje sopstvenih i tuđih emocija.



Empatija kao ključ uspešne komunikacije:

- ☐ Bolje razumevanje poruka: Empatično slušanje omogućava bolje razumevanje poruka koje drugi komuniciraju. Aktivno slušanje bez prekida ili donošenja zaključaka može poboljšati kvalitet komunikacije.
- ☐ Povećava poverenje: Kada ljudi oseće da ih drugi zaista razumeju, to povećava poverenje u odnosu. Poverenje je ključno za izgradnju jakih međuljudskih veza.
- ☐ Smanjuje nesporazume: Razumevanje perspektive drugih smanjuje mogućnost nesporazuma. Empatična komunikacija pomaže u izbegavanju konfuzija i nerazumevanja.

Na kraju, razvijanje empatije donosi mnoge prednosti kako pojedincu tako i društvu. To pridonosi stvaranju pozitivnijeg okruženja, jačanju međuljudskih veza te unapređenju mentalnog zdravlja pojedinaca i zajednice.

EMPATIJA NA POSLU

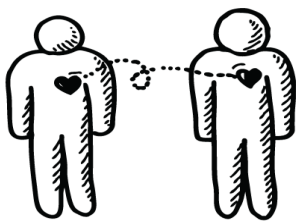
Empatija igra ključnu ulogu u poboljšanju timskog rada i rešavanju konflikata unutar timova. Evo kako:

Doprinos empatije timskom radu:

- ☐ Jača međuljudske odnose: Empatični članovi tima bolje razumeju i podržavaju jedni druge, što doprinosi jačanju međuljudskih veza unutar tima.
- ☐ Povećava poverenje: Kroz empatiju, članovi tima razvijaju međusobno poverenje. Svaki član oseća da je njegovo mišljenje važno i cenjeno.
- ☐ Stvara inkluzivno okruženje: Empatični timovi potiču inkluzivnost, gde svaki član oseća da pripada timu bez obzira na različitosti. To može poboljšati saradnju i raznolikost u timu.

Rešavanje konflikata uz pomoć empatije:

- ☐ Razumevanje različitih perspektiva: Empatični pristup omogućava članovima tima da razumeju različite perspektive i stavove koji su često koren konflikata. Razumevanje motiva i pozadinskih razloga pomaže u pronalaženju konstruktivnih rešenja.
- ☐ Smanjenje napetosti: Kada ljudi oseće da su drugi članovi tima svesni njihovih osećaja i razumeju njihovu perspektivu, smanjuje se emocionalna napetost povezana s konfliktom.
- ☐ Fokus na rešenjima: Empatični pristup potiče članove tima da se usrede na rešenja umesto na krivicu. Rešavanje konflikata postaje saradni proces, a ne borba za priznanje.
- ☐ Empatija, dakle, stvara pozitivno i podržavajuće okruženje unutar tima, što je ključno za uspešan timski rad. Razvijanjem empatije, članovi tima mogu prevladati izazove komunikacije, bolje sarađivati i konstruktivno rešavati konflikte, čime se podstiče produktivnost i uspeh tima.



Evo par koraka koji su deo empatičnog ponašanja i mogu nam pomoći u svakodnevnoj komunikaciji i rešavanju konflikata u timu:

1. **Aktivno slušanje** – Aktivno slušanje podrazumeva da se obrati pažnja na reakcije sagovornika, govor tela, ton, način disanja, skrivene emocije koje se mogu naći iza reči. Takođe, dajte sagovorniku prostora da kaže sve što želi, ne prekidajte ga. Isključite obaveštenja, alarme i razne druge podsetnike i budite tu za svog kolegu – samo slušajte.

2. **Vreme** – Ukoliko vas neko nije pitao za savet, nemojte ga dati, možda samo želi da ga saslušate. Uvažite brige i nedoumice sagovornika. Dajte sagovorniku vremena da opiše izazove sa kojima se susreće i zadatke koji ga muče. Verujem da ćete ga razumeti, setite se kako je vama bilo, pre nego što ste postali menadžer.

3. **Osećanja** – Važno je da sagledate i razumete sopstvena osećanja, kako biste mogli da razumete druge. Možda ćete prepoznati neku njihovu reakciju sličnu vašoj.

4. **Oslovljavajte ljude imenom** – Zapamtite ime svog sagovornika. Ukoliko radite u multinacionalnom timu, pokušajte da pravilno izgovorite ime kolege, onako kako se izvorno izgovara. U tome vam mogu pomoći razni dostupni, besplatni online programi za čitanje stranih imena. Tako osobi šaljete poruku da je bitna i da je uvažavate i poštujete.

5. **Pažnja i fokus** – Zaboravite na multitasking onog trenutka kada vam se neko obrati sa željom da razgovara sa vama. Ukoliko je odabrao vas kao osobu sa kojom želi da podeli neku svoju nedoumicu, brigu, znači da ceni vaše mišljenje. Uzvratite istom merom, usmerite svoju pažnju na sagovornika, bez ometača.

6. **Pohvala** – Pohvalite zaposlene kada urade nešto dobro. Vrlo često pohvala u timovima može da izostane za nešto što je urađeno dobro – jer se to podrazumeva.

E, pa, zapamtite – Ništa se ne podrazumeva.

Feedback koristi svima, a ukoliko istaknete osobi šta je uradila dobro, dajete joj primer podrške i poruku da nastavi to da radi baš na taj način. Zar nije i to bitan segment?

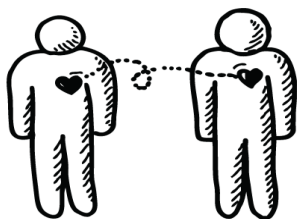
7. **Podsticaj** – Podstaknite zaposlene da aktivno učestvuju na sastancima i budu proaktivni. Na taj način oni će se osećati slobodnije i ovo će imati pozitivan uticaj na njihovo samopouzdanje, a vi ćete imati samostalnijeg, samopouzdanijeg zaposlenog.

8. **Trenutne brige i interesovanja** – Ne zaboravite da smo svi prvenstveno ljudska bića, pitajte ih jednostavno kako su, pitajte ih o njihovim interesovanjima, stvarima koje su njima bitne i trenutno aktuelne. Šta biste voleli da neko pita vas? Ukoliko ste upoznati sa time sa čime se vaše kolege susreću i nakon posla, možda vam to pomogne da sa njima izgradite odnos pun poverenja i veću otvorenost, što je svakako pozitivna klima za napredak jednog tima, a vi možete zaključiti i šta su mogući eksterni potencijalni „ometaći“ u vašem timu trenutno, pa ćete lakše razumeti celokupnu sliku.

9. **Ne osuđujte** – Svi smo nekada bili u za nas teškoj situaciji. Setite se situacija u kojima ste se osećali slično. Sa kim ste tada razgovarali i kakav ste odgovor dobili? Šta vam je bilo značajno u tom trenutku.

10. **Pokažite** – Vodite tim ličnim primerom, poštujujte dogovore u timu, podelite neko vaše iskustvo.

Svaki lider ima svoje sledbenike, a zašto bi drugi ljudi poštovali nešto i ponašali se na određeni način, ako njihov menadžer, osoba koja je vođa njihovog tima, to ne čini?



Povećanje empatije može biti korisno kako biste bolje razumeli druge ljude, poboljšali svoje međuljudske odnose i doprineli pozitivnijem okruženju. Evo nekoliko koraka koje možete preduzeti kako biste povećali empatiju:

1. **Aktivno slušanje:** Posvetite pažnju osobi koja govori. Isključite sve distrakcije, gledajte je u oči, odgovarajte verbalno i neverbalno na ono što govori. Pokušajte zaista razumeti njen tačan izraz osećanja i stavova.
2. **Postavljanje pitanja:** Postavljajte pitanja kako biste dobili dublje razumevanje tuđeg iskustva ili tačke gledišta. Ovo pokazuje da ste zainteresovani za ono što druga osoba ima reći.
3. **Postavljanje u tuđe cipele:** Pokušajte zamisliti sebe na mestu druge osobe. Razmislite o tome kako bi se vi osećali u toj situaciji. Ovo može pomoći da stvorite empatiju prema tuđim osećanjima.
4. **Priznavanje osećanja:** Pokažite razumevanje i podršku prema osećanjima druge osobe. Ova vrsta validacije može poboljšati osećaj razumevanja i povezanosti.
5. **Vežbe samosvesti:** Razvijanje svesti o vlastitim osećanjima i reakcijama može vam pomoći da postanete osetljiviji na osećanja drugih ljudi.
6. **Čitanje knjiga i gledanje filmova:** Čitanje knjiga ili gledanje filmova koji istražuju različite perspektive i emocionalne doživljaje može povećati vašu sposobnost empatije.
7. **Postavljanje granica:** Razumevanje granica između sebe i drugih ljudi može vam pomoći da zadržite svoju empatiju bez prelaska na nivo suviše lične identifikacije.

Empatija je veština koja se može razvijati tokom vremena uz svestran pristup. Ove prakse mogu vam pomoći da postanete svesniji i osetljiviji prema potrebama i osećanjima drugih ljudi.