



ЧТО ТАКОЕ ЭМПАТИЯ

Эмпатия – это способность почувствовать и понять эмоции других людей.

Необходимо различать два понятия: «эмпатия» и «идентификация». Если первое означает понимание эмоций и чувств, то второе – это их копирование. Идентификация может произойти, когда один человек является авторитетом для другого.

Эмпатия позволяет проявлять заботу и сочувствие к другим людям, лучше взаимодействовать и строить отношения с окружающими.

Эмпатичная личность может поставить себя на место другого человека и понять то, что он ощущает: грусть, радость, печаль, боль. Выделяют три уровня эмпатии:

НИЗКИЙ

Человек не проявляет интереса или уважения к чувствам окружающих.

Если человек равнодушный, то у него минимальный уровень эмпатии. Такие люди не способны на сопереживание, они заботятся лишь о себе, и их волнует только собственное благополучие. У него слабо развиты навыки общения и понимания других людей. Они избегают работы в коллективе, стараются общаться с людьми своего возраста, холодно относятся к старикам, детям, животным. Очень не любят критику в свой адрес, но быстро забывают о сделанном им замечании. Очень часто про таких людей говорят, что они «толстокожие».

СРЕДНИЙ

Позволяет понимать эмоции и реагировать на них, оказывать поддержку и помощь.

Этот уровень присущ большинству людей. Человеку со средним уровнем эмпатии нетрудно помочь нуждающимся, дать эмоциональный отклик, если необходимо. Однако обладатель этого уровня эмпатии имеет также развитый механизм самозащиты. Если чужие проблемы оставляют слишком серьезные раны на душе, то сработает чувство самосохранения, эмпатия несколько притупится, чтобы сохранить разум и эмоции в норме.

ВЫСОКИЙ

Человек принимает переживания людей вокруг крайне серьезно и альтруистично.

Человек с высоким уровнем эмпатии очень тактичен с другими, старается оградить собеседника от неприятных, болезненных тем. Высокоразвитые эмпаты склонны к творчеству, обладают богатым внутренним миром и воображением. Их душевное равновесие очень хрупкое, настроение меняется быстро, что мешает в повседневной жизни.



ВИДЫ ЭМПАТИИ

Эмпатия в психологии классифицируется по видам. Некоторые из них более полезны в определенных профессиях, чем другие.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ЭМПАТИЯ

Проявляя эмоциональную эмпатию, человек настолько глубоко проникается чувствами другого, что даже может потерять самообладание. У таких людей особое строение нервной системы. Пропуская через себя боль и счастье других, они испытывают эти эмоции так же остро.

Такое серьезное погружение может привести к постоянному стрессу, многочисленным нервным срывам. Человек становится эмоционально нестабилен. Таким людям противопоказана работа, при которой требуется полное погружение в проблемы собеседника.

КОГНИТИВНАЯ ЭМПАТИЯ

Когнитивная эмпатия – умение человека не просто сопереживать другим, но еще и проводить анализ их поступков и сопутствующих действий. Человек запоминает свои переживания и анализирует действия других, соотнося их с собственным опытом из прошлого. Понимание эмоций происходит через мимику, жесты, интонацию. Когнитивная эмпатия помогает бизнесменам и работникам сферы торговли в построении успешных деловых отношений.

ПРЕДИКАТИВНАЯ ЭМПАТИЯ

Предикативная эмпатия проявляется тогда, когда человек без труда предугадывает реакцию собеседника. Он может предвидеть поведение другого, осознавать мотивы. Предикативно развитый эмпат всегда максимально тактичен, старается не вторгаться в личное пространство других без разрешения и понимает важность психологического комфорта окружающих. Если руководитель крупной компании, политик или бизнесмен способен проявлять предикативную эмпатию, тогда успех в работе ему обеспечен.

Кроме этого выделяют две формы проявления эмпатии:

Сопереживание – индивидуум осознает и ощущает те же эмоции, что и его собеседник.

Сочувствие – индивидуум проявляет собственные чувства по поводу сложившейся у собеседника ситуации.

Например, если во время диалога собеседник расплачется, то сопереживающий тоже прослезится, а сочувствующий окажет поддержку и проявит свои эмоции.



ЭМПАТИЯ В ЛИЧНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЯХ

Каждый так или иначе сталкивался в жизни с эмоциональной глухотой. Мы словно наталкиваемся на стену непонимания, и любой, даже важный разговор в подобном случае становится бесполезно потерянным временем. Решить какие-либо сложности становится невозможно, а люди просто не понимают друг друга.

Для того, чтобы избавиться от эмоциональной глухоты, нужно развивать эмпатические качества. Анализируйте, что вы испытываете, разговаривая с вашим собеседником. Нужно учитывать переживания и чувства, причем следует понимать близкого человека, правильно интерпретировать, что он хочет донести в разговоре. Способность к эмпатии есть у каждого из нас. Нужно настроиться на волну своего собеседника, словно встать на его место, после чего удастся понимать его мысли и переживания.

Если мы говорим о личной сфере, то эмпатичному человеку будет проще строить отношения с близкими, общаться и понимать себя и свои потребности.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Эмпатия способствует созданию более глубокой и качественной связи с другими людьми. Показывая понимание и сопереживание, вы устанавливаете более тёплые и доверительные отношения с окружающими.

КОММУНИКАЦИЯ

Когда вы проявляете эмпатию, то лучше понимаете, что чувствует и переживает другой человек, и можете адекватно реагировать на его потребности.

САМОСОЗНАНИЕ

Понимание и переживание эмоций других людей помогает лучше оценить собственные эмоциональные реакции и проанализировать их.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Эмпатия – часть эмоционального интеллекта, и он растёт вместе с ней. Высокий уровень эмоционального интеллекта нужен, чтобы лучше управлять своими эмоциями, развивать лидерские навыки и строить качественные отношения.



ЭМПАТИЯ В РАБОЧИХ ПРОЦЕССАХ

Эмпатия, а также активное слушание – это одни из самых важных навыков для соискателей в 2023 году.

Профессиональная деятельность, связанная с тесным контактом одного человека с другим, требует от сотрудников открытого проявления эмпатии. Такие профессии затрагивают практически все сферы, начиная с бизнеса и заканчивая общественной деятельностью.

Способность считывать чужие эмоции пригодится на переговорах и для разрешения конфликтных ситуаций. Руководителю этот навык позволит вдохновлять подчиненных и вести их за собой. Рядовому сотруднику – поддерживать доброжелательную атмосферу в коллективе.

Каждому в коллективе не мешает проявлять эмпатию к коллегам. Благодаря этому создается положительная атмосфера, чувствуется дружелюбное отношение, готовность помочь в трудную минуту. Это все положительно влияет на продуктивность.

Умение почувствовать собеседника понадобится в любом месте, где нужно работать с людьми: это могут быть клиенты, члены команды или подчинённые.

ЛИДЕРСТВО

Эмпатия – важное качество для лидеров. Руководитель, проявляющий эмпатию, способен понять и поддержать своих подчинённых, найти правильные решения и создать благоприятную рабочую атмосферу.

РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

С помощью эмпатии проще понять точку зрения других людей и найти компромиссные решения в конфликтных ситуациях, предложив различные варианты решения разногласий.

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

Показывая понимание и сочувствие к клиентским потребностям, специалисты создают положительный опыт обслуживания и укрепляют лояльность клиентов.

КОМАНДНАЯ РАБОТА

Эмпатия сплачивает команды. Умение понять и учесть эмоции и потребности коллег – фундамент для эффективного сотрудничества и достижения общих целей.

ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ

Показывая эмпатию в переговорах, можно создать атмосферу взаимопонимания и готовности искать взаимовыгодные решения.



СОВЕТЫ ПО РАЗВИТИЮ ЭМПАТИИ

Эмпатия заключается в способности личности чувствовать и переживать эмоции и жизненные проблемы наравне с собеседником. Эмпатичный человек понимает и разделяет настроения, тревоги и волнения другого. Для него очень важно уметь соблюдать контроль над переживаниями и мыслями – это позволит применять свои способности с пользой, сделать свою жизнь успешной и благополучной.

СРЕДИ НЕСОМНЕННЫХ ДОСТОИНСТВ ЭМПАТИИ:

- перспективы профессионального и карьерного роста;
- возможность эффективно помогать другим;
- эмпатичный человек легко чувствует ложь;
- способность избегать конфликтов или урегулировать их в самом начале.

Развитие эмпатии – важный процесс, который может помочь улучшить взаимоотношения с другими людьми и создать более гармоничную и эмоционально поддерживающую обстановку.

ВОТ НЕСКОЛЬКО СПОСОБОВ, КАК ПОВЫСИТЬ ЭМПАТИЮ:

- расширяйте круг общения;
- не забывайте о живом общении;
- научитесь активному слушанию;
- замечайте «эмоциональные» слова;
- используйте технику отзеркаливания;
- находите положительные качества в других;
- обращайте внимание на мимику, жесты, интонацию;
- пытайтесь понять точку зрения других;
- читайте художественную литературу;
- анализируйте себя;
- боритесь со стереотипным мышлением;
- проявляйте доброту и заботу, сопереживайте другим.



ЭМПАТИЧЕСКОЕ СЛУШАНИЕ

В процессе общения очень важно обладать умением слушать собеседника.

Многие при разговоре слушают безучастно, пытаются одновременно заниматься чем-то еще или погружаясь в собственные мысли. Слушание с эмпатией происходит тогда, когда мы полностью отдаем себя другому человеку. Вот как можно развить этот навык:

1 Позволяйте другим говорить. Не нужно предоставлять вербальных или невербальных подсказок и договаривать за человека предложения. Когда мы вмешиваемся, то непреднамеренно направляем собеседника к тому, что хотим услышать, вместо того чтобы позволить ему вести разговор в нужном направлении.

2 Уделяйте спикеру абсолютное внимание. Возможно, вы знаете, каково это, когда человек занимается другими делами, пока слушает вас. Читает ли он что-то на компьютере или смотрит вам через плечо, желая кого-то увидеть, это кажется пренебрежением.

3 Воспроизводите и обобщайте. Периодически повторяйте то, что услышали, чтобы убедиться в точности своего понимания. Это предлагает спикеру возможность переформулировать или пояснить какие-то мысли.

4 Ориентируйтесь на эмоции. Слушание с эмпатией включает в себя интерпретирование мыслей и чувств других. Помимо воспроизведения и обобщения услышанного мы также можем добавить сочувственные слова к тому, что говорят.

5 Ставьте себя на место другого. Не относитесь к собеседнику с позиции превосходства.

6 Отказывайтесь от суждений. Слушание с эмпатией предполагает, что мы отказываемся от собственных суждений, потребностей и приоритетов и концентрируемся на другом человеке.

То, что мы делаем с информацией, полученной в процессе слушания, тоже важно. Часто возникает соблазн вспомнить собственную историю и предложить решение проблемы. Этот метод не слишком эмпатичен. Более эффективный подход – просто сказать: «Кажется, это тяжело», «Как я могу помочь?» или «В какой поддержке ты нуждаешься прямо сейчас?»