

نکتہ

سوال

تجربہ

# همین الان چه احساسی دارم؟

لطفا برای مرتبط شدن با خود:

- در وضعیتی که احساس راحتی بیشتری می کنید بنشینید
- با نفس های عمیق به درون خود متصل شوید
- اجازه بدهید افکارتان از ذهنتان بگذرند و سعی کنید بر قلبتان متمرکز شوید
- روی حس هایی که همین الان در بدنتان اتفاق می افتد متمرکز شوید، گرما، خنکی، طپش قلب، درد، سوزش، سبکی، سنگینی، عرق کردن، مورمور شدن، ...
- نام چه احساسی یا احساساتی را می توانید بر آنها بگذارید...

حالا به گروه بزرگ برگردید و تجربه تان در این دقایق را با دیگران به مشارکت بگذارید

نیت

توجه

جریان زندگی

مشاهدات

احساسات

نیازها

دریافت دیگران

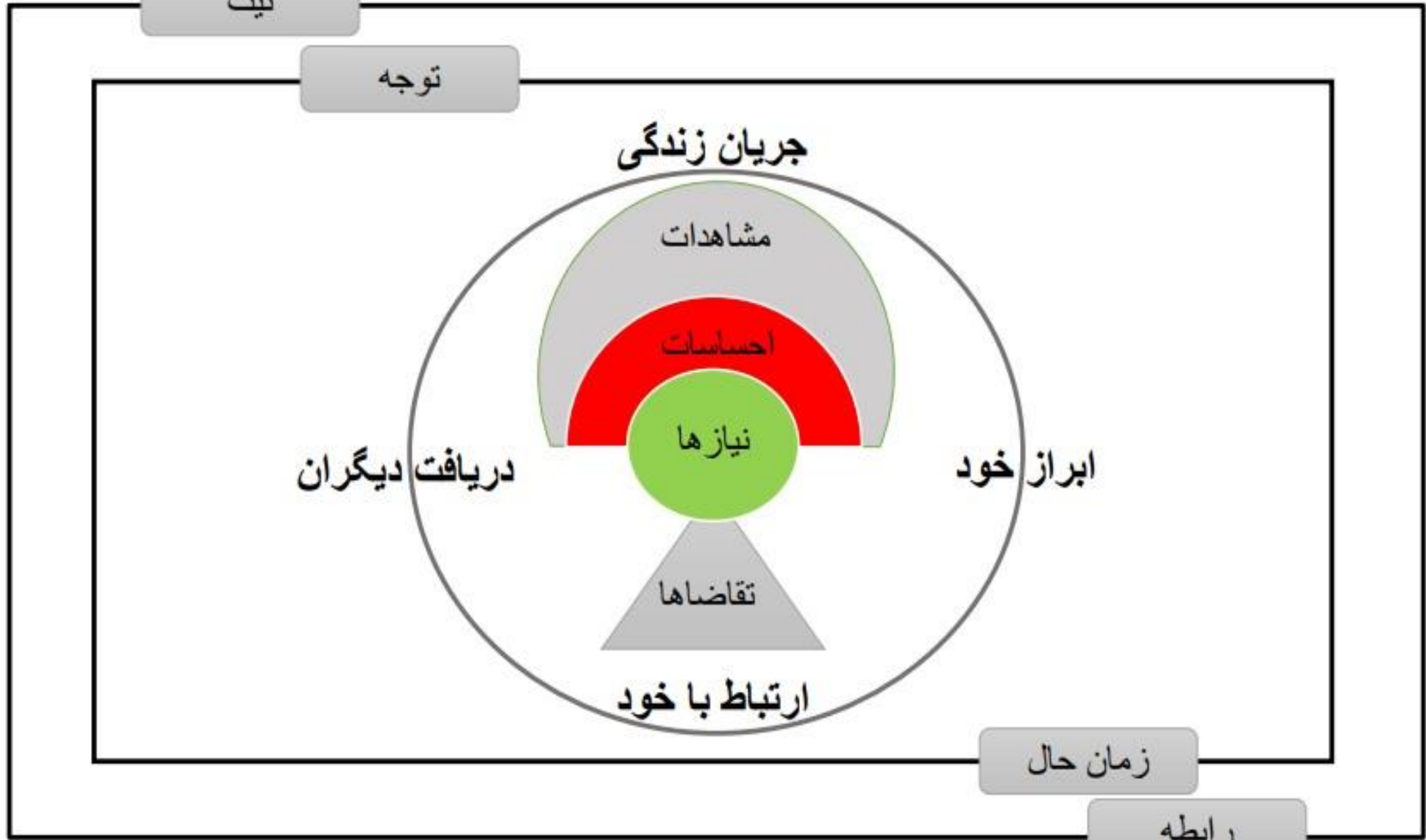
ابراز خود

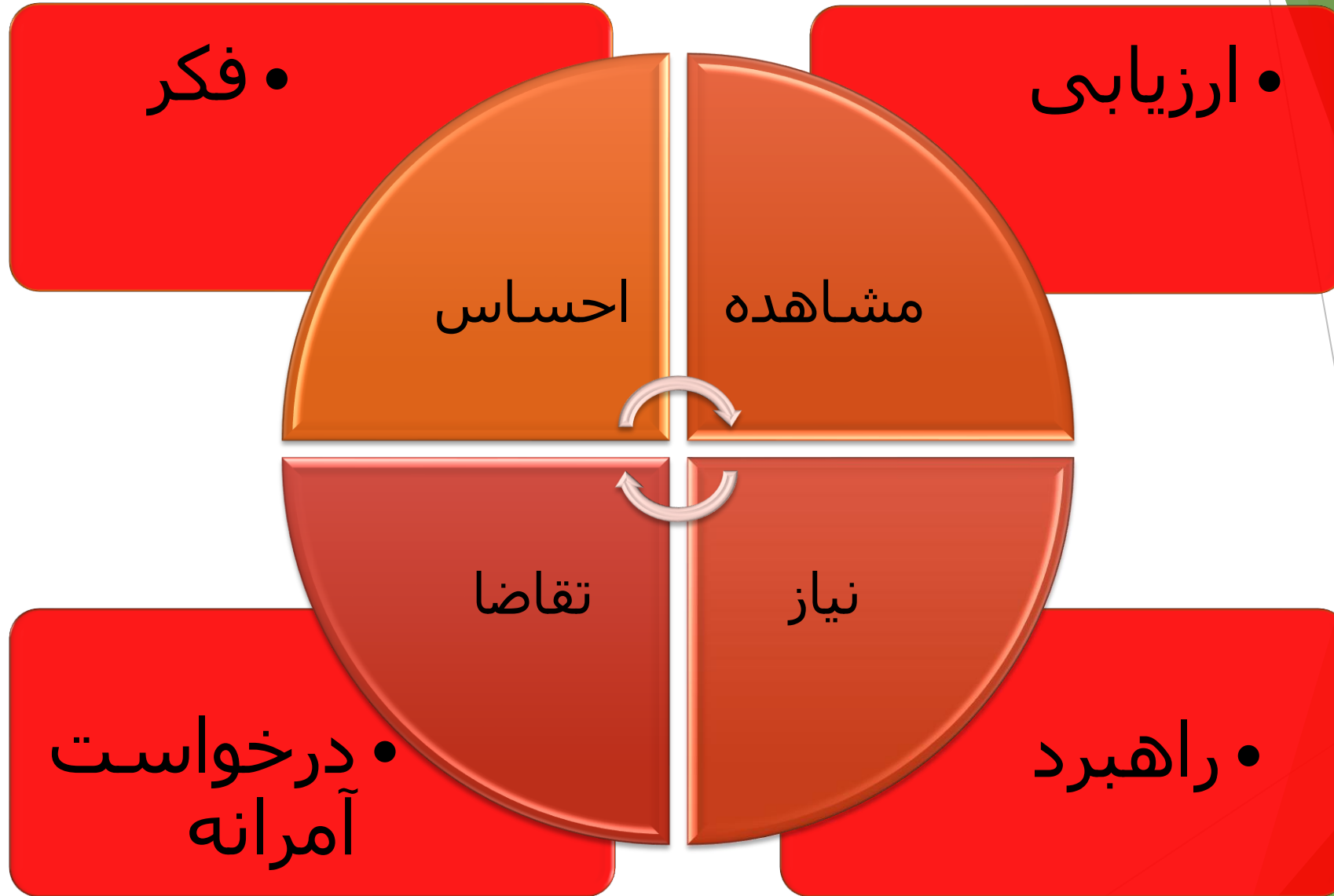
تقاضاها

ارتباط با خود

زمان حال

رابطه





اینبار به آنچه طرف مقابل

مشاهده کرده، احساس کرده، نیاز دارد و تقاضا میکند گوش می کنیم.

این بخش از فرایند ارتباط

"دریافت همدلانه"

# Organizational Empathy

همدلی سازمانی چیست



سه چالش اصلی که امروزه سازمانها با آنها مواجهند عبارتند

خروج کارکنان (40%) ▶

تعلق سازمانی (39%) ▶

جانشین پروری (35%) ▶

مدیران موفق،  
می دانند که برای رسیدن به اهداف سازمانی شان،  
باید توجهی ویژه به:

بهبود ارتباطات درون سازمانی

مهارت های مدیریتی

خود داشته باشند. اما آنچه باعث می شود این دو مورد محقق شود،

توانایی

درک کارمندان

و

همدلی

با آن ها است



# نقطه مقابل همدلی در سازمان ،

▶ بی تفاوتی است و چنانچه در محیط کاری خود شاهد چنین اتفاقی هستید، بایستی به سرعت نسبت به از میان بردن بی تفاوتی در روابط فردی و سازمانی خود جلوگیری کنید

▶ اکثر ما، به دلایلی مانند کمال‌گرایی می‌خواهیم که تمام کارها را به تنهایی انجام دهیم. آن هم فقط به این دلیل خنده دار که دیگران مثل ما نمی‌توانند به خوبی از پس کارها بر بیایند! در نتیجه، تقسیم وظایف، یکی از دشوارترین مسائل کاری است.

▶ عدم توجه به احوال کارکنان

▶ فقط کار

▶ اصلاح شو تا بمانی

▶ بهره‌وری نشان ارزش



# Organizational Empathy

## همدلی سازمانی چیست

چگونه چنین مهارت مهمی، باعث بهبود عملکرد کلیه اعضاء سازمان می شود؟

▶ هنگامی که همدلی در فرهنگ یک شرکت یا سازمان، وجود داشته باشد از مدیران رده بالای یک سازمان گرفته تا کارکنان بخش های مختلف، به خوبی توانایی درک و همراهی یکدیگر را دارند.

▶ همدلی باعث شکل گیری همکاری و اتحاد درون سازمان می شود و مانع ایجاد تعارضات و انزوای کارکنان خواهد شد.

▶ در محیط های کاری مبتنی بر اعتماد و همدلی، افراد جدای از روابط کاری، به تفاوت های جنسیتی، نژادی، قومی، مذهبی و شخصیتی یکدیگر احترام می گذارند

▶ مدیران نگاهی قدرت مآبانه به کارکنان ندارند و تا حد ممکن از مشکلات کارمندان با دلسوزی و حمایت، می کاهند. در نتیجه، کار کردن در چنین فضایی، انگیزه، اشتیاق، تلاش و اهمیت به اهداف سازمان از سوی کارکنان را تا حد بسیار زیادی افزایش می دهد

چهار مرحله

nvc

آنچه مشاهده می کنیم،

آنچه احساس می کنیم،

نیاز داریم

و آنچه مایل هستیم تقاضا کنیم تا زندگی مان را غنی سازد.



مهاباد

شرکت پتروشیمی (سهامی خاص)

همدلی، درک همراه با احترام از آن چیزی  
است که طرف مقابل ابراز می کند.

نوع حضوری  
که لازمه همدلی است به سادگی به دست  
نمی آید.

حضور:

لازم نیست کاری بکنی،  
فقط حضور داشته باش!

هنر خوب گوش کردن را بیاموزید.



فیلسوف چینی چوانگ دزو می گوید

**همدلی حقیقی نیازمند گوش دادن با تمام وجود است:**

«گوش دادن جملات یک چیز است و با تفاهم گوش دادن چیز دیگر.  
گوش دادن با روح، محدود به هیچ کدام از توانایی های حواس پنجگانه یا  
ذهن نیست.

در نتیجه لازم است همه ی حواس خود را خالی کنیم تا امکان گوش دادن با  
تمام وجود فراهم شود.

آنگاه دریافتی مستقیم از آنچه که مقابل شما اتفاق می افتد، دریافتی که هرگز  
نمی توان با گوش شنید یا با ذهن فهمید.»



# هنر گوش کردن

- ▶ بگذارید با یک مثال، به ضرورت مهارت گوش کردن اشاره کنیم. شما در حالی که بخش زیادی از کار امروزتان مانده، خطاب به همکارتان می‌گویید: "کلی از کارای امروزم موندن و باید خونه خواهرمم برم". فردی که مهارت گوش کردن ندارد، به سرعت می‌گوید: "کاراتو بکن، برای خونه خواهر رفتن وقت زیادی داری."
- ▶ در مقابل، فردی که خوب به حرف شما گوش کرده باشد و دارای مهارت همدلی هم باشد، می‌گوید: "حدس می‌زنم، کلی بهت استرس وارد کرده و تمرکزت رو از بین برده. اما ببینم، اتفاقی برای خواهرت افتاده که با این حجم کار، باید بری خونه ش؟" این فرد، از هوش هیجانی بالایی برخوردار است و می‌داند که الزاما همکاریش بخاطر فرار از کار به دیدن خانواده اش نخواهد رفت، پس احتمالا اتفاقی برای آن‌ها رخ داده است.

# شنیدن قلب همدلی است

▶ ما از طریق گوش کردن به احساس و نیاز دیگران خیلی چیزها می‌گوییم



“

هنگام ارتباط با دیگران،

همدلی زمانی امکان پذیر است که ما ”

تمام پیش فرض ها و قضاوت ها را کنار

بگذاریم.

همدلی با ارزش‌ترین هدیه‌ای است  
که  
می‌توانیم به کسی بدهیم.

« وقتی کسی به **همدلی** نیاز دارد  
اطمینان بخشیدن و یا نصیحت کردن  
معمولا آزار دهنده است.»

برخی از رفتارهای متداول که ما را از حضور  
برای همدلی باز می‌دارند:

نصیحت کردن ▶ مسدود کردن

پیشی گرفتن ▶ همدردی کردن

آموزش دادن ▶ بازجویی کردن

دلداری دادن ▶ توضیح دادن

قصه گویی کردن ▶ تصحیح کردن

# چگونه همدلی را در سازمان تقویت کنیم؟

- ▶ رو در رو صحبت کنید
- ▶ زمانی را برای هر کارمند، به صورت جداگانه، برای گفتگو درباره مسائل کاری در نظر بگیرید.
- ▶ نیاز کارمندان به انعطاف‌پذیری در کار برای رسیدگی به مسائل شخصی، خانوادگی و پزشکی را درک کنید
- ▶ به سبک شخصی افراد در کار کردن احترام بگذارید
- ▶ در برابر بروز رفتارهای غیر منطقی همکاران همچون خشم ناگهانی، صبور باشید و به سرعت آن‌ها را قضاوت نکنید. ممکن است در بخشی از زندگی خود دچار مشکل باشند و شما از آن مطلع نباشید.
- ▶ جلساتی برگزار کنید که در آن سخنی از کار و مسائل سازمان نباشد. به تبادل تجربیات و گفتگو در مورد موضوعات مفید اما غیر کاری پردازید.
- ▶ هنر خوب گوش کردن را بیاموزید.

# پاسخ همدلانه ی شما به این فرد چیست؟

از نحوه کارکردن کارمندانم راضی نیستم و نتایجی که میخام رو در تیم خودم نمیبینم

