



Piše: Jovana Mičinović

Zašto je važno biti empatičan lider?

*Kakav je to **empatičan lider**?*

Hajde se za početak prisetite koji je najbolji nadređeni kojeg ste imali? Koje je osobine posedovao i šta je to činio pa ste se vi osećali dobro?

Možemo gotovo sigurno postaviti da je vaš najbolji nadređeni posedovao barem jednu od ili više sledećih osobina: dobar je slušalac i sagovornik, brine o vama kao pojedincu, stoji uz vas, motivise vas i podržava. Postavlja se pitanje zašto je empatičnost važna osobina jednog lidera. Dobar lider je empatičan lider. Zapravo, vrlo je teško zamisliti uspešnog i dobrog lidera koji nije empatičan. Biti empatični lider počinje jednostavnom činjenicom da se liderstvo odnosi na ljude. Ukoliko želite da efikasno rukovodite vašim zaposlenima, neizostavno je da morate biti usklađeni s mislima, osećanjima i uverenjima svojih ljudi. Iz ovoga proizilazi građenje partnerstva sa zaposlenima, a ne vršenje moći. To znači da idete rame uz rame sa svojim članovima tima i da ih vodite u pravom smeru.

Rendi Konli, stručnjak za poverenje i koautor knjige *Jednostavne istine liderstva*, kaže da empatija podrazumeva „razumevanje zaposlenih u pogledu toga kroz šta oni trenutno prolaze, razumevanje njihovih potreba, kao i usklađivanje s njihovim potrebama“. On smatra da lideri koji su empatični pridaju veliku važnost stvaranju **psihološke sigurnosti** – okruženja u kojem se osoba oseća slobodno da govori šta misli, da rizikuje i priznaje greške bez bojazni da će biti kažnjena ili prekorena.

Jedan važan način razmišljanja koji empatični lideri zastupaju je **emocionalna inteligencija**. Ovakvi lideri razumeju vrednost

i značaj emocionalne inteligencije i aktivno rade na negovanju svog EQ. Drugi način razmišljanja koji empatični lideri prihvataju jeste da je njihov posao da **služe najboljim interesima** svojih zaposlenih. Međutim, mnogi lideri će pre dati prednost postizanju rezultata nego negovanju dobrih odnosa, dok je zapravo fokus i na ljude i na cilj ključ uspeha.

Empatični lideri imaju nekoliko ključnih uverenja kojima se vode u načinu komunikacije s drugim ljudima. Prvo je da je svaka osoba jedinstvena i ima inherentnu

Empatični lideri imaju nekoliko ključnih uverenja kojima se vode u načinu komunikacije s drugim ljudima. Prvo je da je svaka osoba jedinstvena i ima inherentnu vrednost, te da ne postoje dve potpuno iste osobe i pogrešno je pretpostaviti da možete da primenite jedan pristup u rukovođenju koji odgovara svima. Dalje, empatični lideri veruju da ljudi žele da se prema njima postupa sa otvorenošću, ljubaznošću i poštovanjem. Takođe, veruju da ljudi žele da budu prepoznati i cenjeni kao pojedinci na radnom mestu, a ne samo kao anonimni radnici koji dođu tek da odrade posao.

vrednost, te da ne postoje dve potpuno iste osobe i pogrešno je pretpostaviti da možete da primenite jedan pristup u rukovođenju koji odgovara svima. Dalje, empatični lideri veruju da ljudi žele da se prema njima postupa sa otvorenošću, ljubaznošću i poštovanjem. Takođe, veruju da ljudi žele da budu prepoznati i cenjeni kao pojedinci na radnom mestu, a ne samo kao anonimni radnici koji dođu tek da odrade posao.

Kako izgleda empatija u praksi?

Izlistaćemo nekoliko ključnih ponašanja koje lideri koriste kako bi iskazali empatiju: **Aktivno slušanje** - dobar lider bi trebalo da aktivno sluša svoje zaposlene, obraćajući pažnju na njihove brige, ideje i emocije bez prekidanja ili požurivanja.

Deljenje svojih osećanja i pokazivanje saosećanja - prikladno deljenje sopstvenih osećanja, kao i pokazivanje saosećanja gradi poverenje i sigurnost između lidera i zaposlenih. Učiniti sebe ranjivim pred drugima tako što ćete podeliti svoja osećanja je način da izgradite poverenje.

Transparentna i iskrena komunikacija - lideri pokazuju empatiju time što su iskreni, otvoreni i transparentni u svojoj komunikaciji. Oni dele informacije, daju konstruktivne povratne informacije i brinu se o tome da zaposleni budu svesni ciljeva, izazova i odluka organizacije.

Pružanje mogućnosti razvoja - empatični lideri, takođe, ulažu u rast i razvoj svojih zaposlenih. Oni prepoznaju njihov potencijal, pružaju prilike za učenje i razvoj i podržavaju napredovanje u karijeri. Ovo

pokazuje da cene profesionalne aspiracije svojih zaposlenih i da su posvećeni njihovom dugoročnom uspehu.

Studija koju je sproveo *Catalyst 2021*. godine pokazuje da zaposleni koji imaju visoko empatičnog lidera ispoljavaju viši nivo kreativnosti i angažovanja od onih s manje empatičnim liderima. Neka istraživanja, takođe, povezuju empatično liderstvo sa većim učinkom i zadovoljstvom zaposlenih, kao i većom inovativnošću.

Kako se postaje empatičan lider? Da li to može da se nauči?

Odgovor na ovo pitanje je: **da!**

Da biste postali empatičan lider morate postati **samosvesni**. Šta to znači? Biti samosvestan podrazumeva unutrašnji rad na razumevanju svojih motivacionih faktora, temperamenta i profila ličnosti. Isto tako, bitno je poznavanje sopstvenog stila komunikacije, reakcije na povratne informacije i vrednosti koje oblikuju ponašanje. Jednom kada postanete samosvesniji, moći ćete da prilagođavate svoj stil rukovođenja potrebama svojih ljudi. Empatični lideri bi, takođe, trebalo da teže ka tome da odlično razumeju svoje ljude. Da biste to postigli, potrebno je da radite na usavršavanju sopstvenih komunikacionih veština, kao i na tome da izgradite poverenje sa svojim zaposlenima. Izgradnja poverenja je od suštinskog značaja ukoliko želite da postanete empatičan lider. Vaši ljudi moraju znati da ste na njihovoj strani, a ne protiv njih. Morate im staviti do znanja da je vaša uloga da im pomognete na putu ka ostvarivanju kako individualnih, tako i kompanijskih ciljeva.

Rendi Konli (2022) smatra da empatični lideri znaju kako da postavljaju jasne **gr**

Da biste postali empatičan lider morate postati samosvesni. Šta to znači? Biti samosvestan podrazumeva unutrašnji rad na razumevanju svojih motivacionih faktora, temperamenta i profila ličnosti. Isto tako, bitno je poznavanje sopstvenog stila komunikacije, reakcije na povratne informacije i vrednosti koje oblikuju ponašanje. Jednom kada postanete samosvesniji, moći ćete da prilagođavate svoj stil rukovođenja potrebama svojih ljudi.

nice koje su u interesu svima, npr. dokog nivoa delimo informacije s ljudima koje su im od značaja za obavljanje po-



Foto: Unsplash

sla ili recimo da je slanje SMS poruka ili mejlova do kasno u noć neprikladno. Kada su svima jasne radne granice, kao i pravila i očekivanja, postoji osećaj sigurnosti i slobode. Pored toga što granice imaju svoju zaštitnu funkciju, one

Možemo da zaključimo da empatično liderstvo podrazumeva lidera koji je fokusiran na druge. Važno je da lideri budu u skladu s potrebama svojih zaposlenih i da reaguju blagovremeno i adekvatno, kako bi pokazali da im je stalo. Stvaranje empatičnih lidera ima višestruke koristi kako za članove tima, tako i za celu kompaniju. Ono što se pokazuje kao efekat od ovakvog liderstva jeste rast lojalnosti, poverenja i posvećenosti, čiji je rezultat veća produktivnost, inovativnost i kreativnost. Ima li neko ko to ne bi želeo? ➡



Jovana Mičinović,
HR saradnica
H.art development center doo
www.hart.rs
www.blanchard.rs