

**Эмпатия - новый язык
лидерства.**



Само слово «эмпатия» может показаться чем-то далеким от реалий бизнеса, где успех приобретается в жестком конкурентном противостоянии и где практически не остается места для «сантиментов». Но, по мнению

Майкла Вентура, такой способ мышления является в корне неправильным. В своей новой книге «Прикладная эмпатия: новый язык лидерства» Вентура анализирует искаженные интерпретации сути эмпатии и показывает, как это качество может стать путем к эффективному лидерству.

«Эмпатия позволяет нам увидеть мир сквозь призму восприятия других людей и дает озарение, которое может привести нас к иному и лучшему способу мышления, совершенному бытию и совершенным деяниям», - пишет Вентура, замечая, что эмпатия - не мистический дар, данный немногим избранным, а умение, которым при желании могут овладеть большинство людей. Вот как автор формулирует преимущества, которые дает применение эмпатии в контексте бизнеса.

«Приобретение глубокого понимания потребителей, открывающее практически неограниченные возможности для совершенствования продуктов и услуг, которые наполняются новыми и новыми идеями, состоящими из разных взглядов и мнений.

"Подключение" на эмоциональном уровне к членам вашей команды, которое открывает дверь к производительному сотрудничеству; позволяет получить более четкое представление о навыках и стилях работы каждого индивида, а также дает понимание того - как получить максимальную отдачу от взаимодействия с ним. Обогащение содержания своего лидерства - и не только благодаря лучшему пониманию других, но и (и это наверняка самое важное) через осознание глубинных аспектов своего "я"».

Будучи CEO Sub Rosa - фирмы, которая, среди прочего, предлагает стратегии построения бренда, Вентура работал с такими игроками, как General Electric, Google и Nike, в период их стремительного роста. Этим компаниям «часто приходилось перестраивать самолет, находясь в полете» и поэтому нужно было найти стабильную «опору», которая позволила бы лучше понять суть проблемы, потребности клиентов и особенности целевой аудитории. Такой «опорой» и стала эмпатия.

Большинство руководителей, обладающих эмпатией, применяют ее в большей степени интуитивно, настраивая на каждый отдельный случай. Но, как утверждает Вентура, этого недостаточно для организации, которая стремится сформировать ориентированную на эмпатию культуру. Сначала нужно создать общую «систему координат», с которой людям было бы понятно, в чем заключается сущность эмпатии и что означает ее применение в бизнес-контексте. Только тогда компания сможет разговаривать «языком» эмпатии как со своими сотрудниками, так и с клиентами. В книге описывается классификация, созданная Sub Rosa,

которая включает семь четко отличных личностных типов, которые отождествляют различные формы проявления эмпатии.

1. Мудрец. Такой индивид очень глубоко погружается в ситуацию, фокусируясь на том, что происходит «здесь и сейчас». Собранный в физическом пространстве, защищенном от отвлечений (без компьютеров и телефонов), люди могут прийти к более глубокому пониманию проблемы и предложить ее потенциальные решения.

2. Исследователь. Ставит все предположения под сомнение. В свое время Сакичи Тойода предложил подход «Пять почему», который стал нормой в Toyota Motor Company. Вы ставите серию вопросов, разбивая вдребезги предположение за предположением, пока не «докапываетесь» до корня проблемы.

3. «Объединитель». Такой человек хорошо умеет предугадывать потребности других и может формировать сообщество. Создайте физическое пространство, которое бы внушало ощущение безопасности, надежности, психологического комфорта и где сильно бы проявлялось чувство цели.

4. Алхимик. Экспериментирует, не боясь провала; стремится создавать новые знания. Проявляйте любознательность, настойчивость и терпение на пути своего поиска инновационных решений.

5. Поверенный. Слушает для того, чтобы выслушивать и впитывать в себя информацию. Научитесь, разговаривая с другими людьми, «выключать» свой внутренний диалог, с тем чтобы не просто готовить ответ, а на самом деле выслушивать то, что говорит собеседник.

6. Искатель. Не поддавайтесь страху и выходите за пределы своей зоны комфорта. Будьте готовы брать на себя риск и действовать с уверенностью в себе и решительностью.

7. «Культиватор». Верит в свое видение, которое может восприниматься другими как нечто оторванное от реальности. Смотри «за горизонт» и стремясь достичь высшей цели, вы с большей вероятностью не дадите себе увязнуть в «болоте» поиска быстрых решений.

Майкл Вентура советует рассматривать эмпатию как умение, которое возможно развить за определенный период времени. Нужно прийти к состоянию, когда вы почувствуете, что можете выйти за пределы своего восприятия и увидеть ситуацию глазами других людей. На это можно смотреть как на неразвитую мышцу или как на внутреннее качество, которое ожидает своего пробуждения. Если вы будете доверять таким новым озарениям, а также мыслям и идеям, в которые они превращаются, то сможете добиться успеха, - уверяет автор.