EQ lavinimo žingniai Nr. 7:

**Žiūrėk plačiau - matyk kitus**

Ankstesniuose numeriuose aptarti emocinių kompetencijų lavinimo žingsniai (*pažink save* ir *modeliuok save pasirinkdamas*) siejami su taip vadinamu asmeniniu EQ arba asmeniniu intelektu. Šios “rūšies” intelektas įgalina mus suprasti ir valdyti pačius save, o suprasti kitus žmones turėtų pagelbėti tarpasmeninis intelektas. Priminsiu, kad autorius, pirmas paminėjęs taip vadinamas intelekto dalis, buvo *L.Gardner - jis* sukūrė daugybinį intelekto modelį ir prie mums labiau įprastų loginio-matematinio, erdvinio, kalbinio, muzikinio intelekto formų pridėjo dar kinestetinį (kūno) intelektą, asmeninį intelektą ir tarpasmeninį intelektą. Du pastarieji apima tai, ką dabar vadiname emociniu intelektu.

Taigi, *pažink save* ir *modeliuok save pasirinkdamas - tai* apie savo pačių emocijų supratimą ir gebėjimą naudotis jų siunčiama informacija bei teikiama jėga. Dabar **atėjo laikas skirti dėmesio kitų emocijoms**…

Tam, kad pamatytume kitų žmonių emocijas, pirmiausiai mes turime tiesiog pakelti akis į juos ir pažiūrėti. Stebėdami kūno kalbą, klausydami ne tik žodžių, bet ir balso, identifikuojame kitų asmenų būsenas. Vieniems tai sekasi padaryti gana tiksliai, kitiems einasi prasčiau. Jei toks emocijų nuskaitymas remiasi “paviršiniu” informacijos surinkimu ir išvadų darymu, tai bus grynai pažintinė veikla - be jokio emocinio įsitraukimo. Supratimas-žinojimas bus, tačiau supratimo-atjautos nebus… Teoriškai taip emocijas nuskaityti turėtų robotai.

Tačiau dažniausiai suvokiant kitų emocijas kažkoks emocinis aidas atsiliepia ir mūsų viduje. Trumpam tarsi pajuntame kažką panašaus, ką ir tas kitas, nors ir žinome, kad tai - ne dėl mūsų pačių išgyvenamos situacijos. Toks **gebėjimas pajusti, ne vien logiškai suprasti, vadinamas empatija**. Žmonės gimsta empatiški, ir tai patvirtina kūdikių tyrimai - maži vaikai reaguoja į jį prižiūrinčio žmogaus veido išraišką “užsikrėsdami” tokia pačia emocija. Augdami mes taikomės prie aplinkinių įpročių ir formuojame savo įpročius. Taip vieni tampame labiau empatiškais, kiti - mažiau.

**Empatija padeda ne tik atjausti (užjausti), bet ir tiksliau suprasti** kito žmogaus būseną, padėtį, motyvus. Be to, kadangi visi norime, kad mus suprastų, empatija padeda užmegzti ryšį, paprastą dalykinį kontaktą paversti asmeniniu. Todėl, pvz., empatiškas vadovas ne tik geriau supras, kaip motyvuoti žmones, bet ir užmegs draugiškesnius ryšius, kurie skatins didesnį darbuotojų įsitraukimą. Norėdami išspręsti problemas, ir tuo pačiu orientuodamiesi į ilgalaikę partnerystę, taip pat turėtume mokėti pažiūrėti į situaciją partnerių akimis.

**Ar galima empatiją lavinti?** Taip. Jei kažkada išmokote, kad verčiau reikia mažiau dėmesio kreipti į kitų emocijas, ir dėl to įpratote būti mažiau empatiškas, tai dabar tereikėtų vėl “atprasti atgal”. Tiesa, tai nenutiks greitai - bet kokiam įpročiui susiformuoti reikia laiko. Tiesa, ypač pradžioje, reikia dar ir nuolatinių pastangų. Tad pirmiausiai tektų kuo dažniau sau priminti šiuos 5 žingsnius empatijos link (pagal Anabel Jensen).

**5 žingsniai, vedantys į empatiją:**

1 . Atkreipk dėmesį į kitų **kūno kalbą**. Ir tuomet, kai kalbiesi su draugu, ir tuomet, kai dirbi su klientu… Retkarčiais, tarsi treniruodamasis, gali viešose erdvėse stebėti ir tyrinėti visai nepažįstamų žmonių kūno kalbą.

2. **Klausykis**. Klausymosi įgūdžio lavinimas - daugelio organizacijų mokymų tema. Atrodo, jau seniai visi turėjo išmokti… Vistik norėtųsi atkreipti dėmesį į skirtumą tarp empatiško klausymo ir “idėjų klausymo”. Jei aktyviai klausote išsakomų minčių - esate dėmesingas kalbėtojui ir jo tekstui, pasitikslinate, užduodate klausimus, duodate grįžtamąjį ryšį apie tai, kaip supratote… Eikite dar toliau - įsiklausykite ne tik į kalbėtojo žodžius, bet ir į tai, ką sako jo širdis, kas jam rūpi iš tikrųjų, iš kur ir kaip kyla sakomos mintys… Taip klausantis, kad išgirstum kito širdį, reikia pirmiausiai nurimti pačiam, neskubėti ir neskubinti, kartais tiesiog patylėti.

3. **Pastebėk skausmą**. Žmonėms ypatingai reikia empatiško supratimo tada, kai jie kenčia. Tai gali būti ne tik didelis skausmas dėl netekties, bet ir, pvz., nuovargis arba nerimas dėl projekto įvertinimo. Gali būti, kad jums sunku bus “pažiūrėti kito akimis” į skausmą keliančią situaciją, nes jūs tokios niekada neišgyvenote. Bet gal išgyvenote ką nors panašaus?

4. **Reaguok žodžiais**. Atspindėk - parodyk tarsi veidrodyje - tai, ką kitas pasakė. Taip patvirtinsi, jog išgirdai ir priimi jo subjektyvią patirtį, jo supratimą. Neturi sakyti “taip, sutinku”. Net jei nesutinki su jo požiūriu, arba jei tau tai nėra svarbu - būdamas empatiškas tu parodysi, kad matai, jog jam tai yra svarbu.

5. **Reaguok elgesiu**. Žodžių negana. Jei esi empatiškas, tavo veiksmai, elgesys tai patvirtins taip pat. Kartais tai galbūt bus šypsena, žvilgsnis… Kartais norėsis ir tiks kurį laiką tiesiog pasėdėti greta tylomis… Čia turime omeny ne į problemų sprendimą orientuotą elgesį, ne konkrečios pagalbos teikimą. Čia kalbame apie emocinį ryšį.

Tiesa, būdamas empatišku galbūt dažniau norėsite realiai padėti, ne vien emociškai palaikyti. Tačiau turėtumėte būti atidus ir neužsikrauti sau rūpesčio būtinai išspręsti visas jums išsakytas problemas - bent jau tol, kol niekas nepaprašė ;)

Vis tik **buvimas empatišku jus nukreips tam tikra linkme sprendžiant jūsų pačių problemas**. Mažiau empatiški žmonės mažiau pastebi kitus, ir dėl to kai kurie jų sprendimai gali kitiems atrodyti agresyvūs. Būdamas empatiškas, vargu ar pardavėjas stengtųsi parduoti prekę klientui, kuriam jos nereikia. Tačiau jis gali greičiau suprasti, kokią būtent prekę šiam klientui pagal jo poreikius reikia pasiūlyti norint parduoti.

**Buvimas empatišku keičia ir bendravimo stilių** - labai mandagus, tačiau “paviršinis” bendravimas, kai apsiribojama gražiomis bendro pobūdžio frazėmis, taps “šiltesnis” ir “gilesnis”, nes jūs atreaguosite į tai, kas kitam tikrai yra aktualu. Bendrauti “paviršiuje” daugeliui yra sunkus darbas - formos palaikymas reikalauja pastangų. Galbūt tą esat patyrę dalyvaudami oficialiuose vakarėliuose. Tačiau jei imate empatiškai atsiliepti į pašnekovo kalbą, dialogas sušyla, įtampa atslūgsta, jūsų empatija skatina kitą būti autentišku, o ir jums pačiam tampa įdomiau kai imate domėtis kitu, dėl to dėmesio sutelkimas ties pokalbiu jau nebereikalauja tiek energijos, kiek vien palaikant “paviršinį” pokalbį…

Keletas patarimų norintiems lavinti savo empatiją:

* Būti empatišku lengva, kai neskubi, kai neslegia daugybė nepadarytų darbų, kai esi ramus. Todėl jei manote, kad nesate pakankamai empatiškas, ir norite “pasitreniruoti”, pradžiai pasirinkite būtent tokį laiką.
* Bus geriau, jei pirmiausiai išmoksite būti “empatiški sau” - tai reiškia, kad pradžioje reiktų pereiti pirmuosius EQ lavinimo žingsnelius “pažink save” ir “modeliuok save”. Tuomet greičiau atpažinsite situacijas, kai, pvz., negalite būti empatiškas dėl to, kad esate įsitempęs ar išsigandęs dėl savo pozicijos.
* Nemanykite, kad empatija - tai kažkoks mistinis gebėjimas “įlįsti į kito sielą”. Tai - daugiau įgūdis (įprotis) siekti suprasti kitą ne vien protu, bet ir širdimi ;)

Medicinos psichologė Eglė Masalskienė