



EMPATHIEFACTOR

voor persoonlijk, team- en zakelijk succes

3 tips om een empathische manager te worden

Succesvolle manager heeft hoge empathiefactor

De meest succesvolle managers onderscheiden zich door hun hoge empathiefactor, toont managementonderzoek aan. Hiermee dragen zij bij aan een hogere klant- en medewerkerstevredenheid, productiviteitsverhoging, innovatie en groei. Drie tips om 'n empathische manager te worden, volgens managementgoeroes Patnaik en Miyashiro.

1. Verbind, Denk en Doe

Veel organisaties – en managers - zijn net leguanen, vindt Dev Patnaik, auteur van *Wired to care*. “Ze gebruiken hun ratio of reptielenbrein; ze denken of handelen. En emoties blijven buiten spel. Dat is jammer omdat organisaties uit mensen bestaan. Ze stompem daarmee de natuurlijke kracht af die ieder van ons heeft: om aan anderen bij te dragen.” Om dit te doorbreken stelt Marie Miyashiro, auteur van *De Empathiefactor*, de empathische benadering voor. Hierbij ga je als manager je eerst verbinden, dan denken en vervolgens doen.

Concreet: in een gesprek met een medewerker ont-dek je in de eerste fase wat ieder wil (gebaseerd op behoeftes en waarden). In de denk-fase ontwikkel je strategieën om ieders behoeftes (inclusief die van de organisatie) te vervullen. En in de doe-fase voer je deze strategieën uit.

Organisaties die in staat zijn tot empathische verbindingen die werknemers in hun kracht zetten, ervaren: 45% minder kosten, 250 % verbetering van de productiviteit, 100% stijging van inkomsten en winst, 50% minder ongevallen, afwezigheid en ziekteverzuim en 3,42 tot 18,5 keer stijging van de beurswaarde, blijkt uit onderzoek van Fischer en Collins (Bron: De Empathiefactor)

2. Creëer een 'wij'

Om de onderlinge samenwerking tussen collega's te bevorderen, is het nodig een 'wij' te creëren. Regelmatig is er gedoe in teams en denken collega's dat ze 't niet met elkaar kunnen vinden. Echter, die interpersoonlijke relatie blijkt meestal niet de oorzaak. Het is de onduidelijkheid binnen het team zelf die zorgt dat het niet loopt. Wie is nu verantwoordelijk voor wat, waarheen wil de organisatie en waartoe ben je op aard? Miyashiro: “Er is een gedeeld begrip nodig van de zes behoeften van ieder team: identiteit, doel, richting, structuur, energie en expressie. Als die context helder is, kunnen de meeste collega's doorgaans prima samenwerken.”

Leiders die hun organisaties het best in tijden van verandering drijvend houden, zijn bedreven in eerlijke en proactieve communicatie. Zij luisteren goed, tonen inleving en zijn bereid helder de noodzaak tot verandering te communiceren ondanks de pijn die hiermee gepaard gaat, aldus onderzoek van het Center for Creative Leadership, 2002
(Bron: De Empathiefactor)



“Onze passie is om - in verbinding - bij te dragen aan het vervullen van behoeften van mens én organisatie, om zo ieders welzijn te vergroten”, Jan van Koert, Nicole van Ladesteijn en Martin van der Meulen, oprichters Empathiefactor.

Als manager heb je hierin een voortrekkersrol. Breng je team bij elkaar en zorg voor brainstormsessies waarin je gezamenlijk helderheid creëert.

3. Ontwikkel je empathische vermogen

“Vooral in moeilijke tijden is empathie de competentie die je als manager moet ontwikkelen. Het kan je helpen sneller vooruit te komen, betere beslissingen te maken en nieuwe business te creëren. Probleem van vandaag de dag is niet het gebrek aan innovatie maar het gebrek aan empathie”, aldus Patnaik.

Alleen zijn velen van ons dit verleerd. We zijn vooral gewend te oordelen: “een lastige collega” of “een goeie medewerker”. En hieraan consequenties te verbinden via straffen of beloningen. Wie z’n werk goed doet, krijgt salarisverhoging en promotie. En wie slecht is, hangt ontslag boven het hoofd.

“Empathie is de sleutel voor een andere manier van denken, communiceren en omgaan met macht”, zegt Miyashiro. “Deze competentie zorgt voor een bedrijf dat groeit. En voor werkplekken waar iedereen bloeit: medewerkers én organisatie.”

Auteur: Nicole van Ladesteijn, consultant en trainer voor organisaties en bedrijven

Bronnen:

- Wired to care – how companies prosper when they create widespread empathy, Dev Patnaik, 2009

- De Empathie Factor – het concurrentievoordeel voor effectieve organisaties, Marie R. Miyashiro, juni 2012



Voor informatie over trajecten en trainingen:

Empathiefactor

030 – 215 50 66

info@empathiefactor.nl

www.empathiefactor.nl

Empathiefactor is specialist in verander- en trainingstrajecten gebaseerd op Integrated Clarity® en Verbindende Communicatie / Geweldloze Communicatie™. Hiermee brengt u empathie en impact in uw organisatie, voor meer productiviteit en persoonlijk, team- en zakelijk succes.