



# Empathie: Wat Leiders Nù Nodig Hebben

CRESTCOM®

**H**et belang van empathie wordt vaak over het hoofd gezien als essentiële leiderschapsvaardigheid. In een

recent onderzoek van Catalyst onder bijna 900 werknemers uit verschillende sectoren werd echter gekeken naar de effecten van empathisch leiderschap op de werkervaring en werd vastgesteld dat het een drijvende kracht is achter belangrijke bedrijfsresultaten. Uit het onderzoek bleek dat 61% van de mensen met zeer empathische senior leiders aangaven vaak of altijd innovatief te zijn op het werk, vergeleken met slechts 13% van de mensen die met minder empathische leiders werkten. Evenzo gaf 76% van de mensen met empathische leiders aan geëngageerd te zijn op het werk, vergeleken met slechts 32% die minder empathie ervoeren. Uit het onderzoek bleek ook dat werknemers die voor meer empathische organisaties werkten, minder vaak overwogen om een nieuwe baan te zoeken, een belangrijke overweging tijdens de huidige "Grote Ontslagronde". Leiders van vandaag moeten de perspectieven, gevoelens en omstandigheden van andere mensen begrijpen om belangrijke stakeholders te ondersteunen en resultaten te behalen in uitdagende tijden. Gelukkig is empathie een vaardigheid die kan worden aangeleerd en verbeterd.

## 5 Manieren om Empathie op het Werk te Ontwikkelen en te Tonen

1. **LUISTER MEER** – Kristin Peck, Fortune 500 CEO van Zoetis, raadt aan "het rustiger aan te doen en veel tijd te besteden aan het luisteren naar de uitdagingen waarmee mensen op persoonlijk en professioneel vlak worden geconfronteerd. De pandemie heeft iedereen doen beseffen dat we allemaal in dezelfde storm zaten, maar dat onze boten heel verschillend waren. We moesten heel duidelijk worden over het belang van luisteren naar mensen en hun behoeften begrijpen, en flexibel zijn.
2. **OEFEN MET EMOTIONAL INTELLIGENCE** – Effectieve leiders zijn zich bewust van hun eigen emoties en de emoties van andere mensen. Ze moeten in staat zijn om de ruimte te lezen, of het nu de directiekamer of de pauzeruimte is. Crestcom expert Colleen Stanley legt uit: "Als je de emotionele temperatuur van de kamer niet leest, zie je geen mensen die misschien angst hebben over werkdruk of hun eigen capaciteiten. Empathie is pauzeren om te zeggen, laten we hier nu over praten, want als we geen empathie tonen, missen leiders de vergadering na de vergadering, dus dat is waarom empathie zo belangrijk is. Je kunt het gesprek in de kamer voeren in plaats van de gesprekken te missen die buiten de kamer plaatsvinden."

3. **WEES AANWEZIG** – Zich op anderen concentreren en empathie tonen kan een uitdaging zijn in een wereld die steeds digitaler wordt. Het is heel gewoon geworden voor mensen om te multitasken tijdens vergaderingen of hun telefoon te checken terwijl ze naar iemand luisteren. Als je iemand je onverdeelde aandacht geeft, ontstaat er een menselijker band en wordt de communicatie beter. Als u iemand persoonlijk ontmoet, zet uw apparaten dan uit. Als u op afstand vergadert, sluit dan alle andere toepassingen en kijk zo veel mogelijk naar de camera en het scherm. Niets geeft iemand zo'n onbelangrijk gevoel als praten met iemand die in een heel andere richting kijkt en zichtbaar aan het typen is tijdens een vergadering.

4. **TEAMBUILDING** – Teambuildingactiviteiten met rollenspelen of luisterspelletjes zijn zeer effectief om het inlevingsvermogen in collega's en werknemers te vergroten. Verdeel een groep in partners en laat één persoon gedurende 30 seconden een persoonlijk verhaal vertellen. Vraag vervolgens de tweede partner om dat verhaal voor de groep te herhalen. Wissel dan van partner en doe het nog eens. Deze oefening is een geweldige manier om luistervaardigheden te verbeteren en meer over elkaar te weten te komen.

5. **BLIJF CONSTANT LEREN** – Leaders die een leercultuur in hun organisatie creëren, geven blijk van nederigheid door toe te geven dat er altijd ruimte is om te groeien en te verbeteren. Organisaties kunnen hun leiders en werknemers helpen empathie te ontwikkelen door mogelijkheden te bieden om essentiële leiderschapsvaardigheden te leren en te verbeteren, zoals communicatie, conflictoplossing en emotionele intelligentie