

# HR zóna

## VII. téma – Empatická komunikace jako základ outplacementu

Zápis z 17.6.2020, 10:00

1. Úvod – Nora Haxhidautiová
2. Slovo převzala **Ing. Dagmar Kožinová (lektorka, mentorka a koučka)** – prezentace

- Dagmar Kožinová Vám ve své prezentaci předává své dlouholeté znalosti, rady a z praxe. Její zaměření na psychologii a ženství a také manažerské zkušenosti, Vám pomohou více nahlédnout do problematiky nejen outplacementu, ale hlavně jak je důležitá empatická komunikace a uvědomění si emocí nejen nás samých.

- paní Kožinovou také **doplňovala odbornými znalostmi Ing. Dagmar Matějková Chudárková (Interim HR manažerka)**.

Tento dokument je opět shrnutí základních myšlenek a rad našich hostů. Doporučujeme tedy využít zápis pouze jako průvodce k záznamu z celého setkání.

### **Shrnutí tématu v bodech s odkazy na videozáznam:**

**EMPATICKÁ KOMUNIKACE** – hlavním rozdílem od standardní komunikace je, že empatická komunikace je upřímná, zahrnuje hluboké porozumění nejen tomu druhému. Z principu můžeme říci, že vylepšuje vztahy a lidé se s velkou pravděpodobností budou cítit při „rozloučení“ silněji.

**KAŽDÝ TO VIDÍME JINAK** – často reagujeme ne na toho druhého, ale na základě našich příběhů, emocí, prostě tak, jak to vnímáme my a co jsme si o dané věci vytvořili. Uvědomte si a vciťme se do toho druhého a naslouchejme, jak situaci vnímá ten naproti nám.

**CO JE OUTPLACEMENT** – zaměstnavatel nabízí pomocnou ruku propouštěným v další cestě. Nabídne mu podporu - nasměruje jej, na koho a kam se může obrátit, pomůže mu s životopisem, dá doporučení na jiná zaměstnání, atd.

**DEFINICE EMPATIE** – více ve videu: 0 h 13 m 15 s

3 druhy empatie:

- Kognitivní empatie
- Emocionální empatie
- Empatická účast

**JAK TO UDĚLAT, ABYCHOM BYLI VÍCE EMPATIČTÍ?**

- Rozvíjejte emoční inteligenci - více ve videu: 0 h 15 m 49 s
  - o Přínosy jsou vynikající pracovní výkon, lepší řídicí schopnosti a schopnost vytvářet podmínky pro štěstí.
- Přítomnost – naslouchání – více ve videu: 0 h 17 m 35 s
  - o Schopnost plně vnímat přítomnost a vnímat druhého – co skutečně říká.
  - o Je to umění nevytvářet si domněnky či soudy a vnímat, že si je tvořím.
  - o Plně prožívat emoce, a přitom se jimi nenechat ovlivnit.

**DOBÍJEJTE SI BATERKY** – silně empatičtí lidé, často nedokážou nechat emoce ostatních za dveřmi – „tahají“ si negativní emoce druhých domů a jsou tak sami emočně vyčerpaní!

**Naučte se nechat emoce druhých venku** a najděte to, co Vás opět dobije! **Budte EMPATIČTÍ i vůči sobě, vnímejte své tělo. Zasportujte si, pomodlete se, čtěte, ... = najděte si svůj „předělový rituál“.**

- Více ve videu: 0 h 23 m 57 s

**POJMENUJTE EMOCI** – pomoci se uklidnit, Vám může i pojmenovat emoci a prodýchat ji. Na pár vteřin se „zastavte“.

- Více ve videu: 0 h 28 m 39 s

**UVĚDOMTE SI „SFÉRU“ situace** – každý člověk řeší něco jiného a je důležité si uvědomit co je ve sféře vlivu (mohu ovlivnit) a sféře zájmu (nemohu ovlivnit).

- Více ve videu: 0 h 32 m 10 s

**EMPATICKÁ KOMUNIKACE NENÍ O VÝHÝBÁNÍ SE KONFLIKTŮM** – je to o vnímání svých pocitů a dokázat je ovládat a myslet na pocity druhé strany.

- Více ve videu: 0 h 36 m 30 s

**PRAKTICKÉ RADY:**

- **PŘÍPRAVA** (více ve videu: 0 h 42 m 15 s – mějte cíl rozhovoru, Váš osobní cíl rozhovoru, váš vnitřní postoj k dané otázce, co a koho budu potřebovat... Myslete i na to, co se může stát a jak ta druhá strana může reagovat. Připravte si záchytné body a dobře se naladte, vospěte se! Řešte situaci hned! Komunikujte „problém“ jasně, empaticky a přímočaře.
- Vaše tipy: osobní postoj, empatie, připravenost, úsměv, podpora
- **OSOBNÍ POSTOJ** (více ve videu: 0 h 46 m 35 s) – musíte se cítit dobře, buďte sebejistí a pozitivní, mějte vlastní hranice

- **PODMÍNKY** (více ve videu: 0 h 47 m 53 s) – zvolte vhodný a dostatečný čas pro sezení, místo, kde Vás nikdo nevyruší a budete v soukromí.
- **ROZHOVOR** (více ve videu: 0 h 48 m 40 s) – využívejte principy empatické komunikace, nechodte kolem horké kaše, buďte upřímní, připravte si záchytné body.
  - Nehodnoťte člověka, ale to, co se stalo!
  - Budte zdvořilí a laskaví!
  - Sdělte zprávu vždy osobně a ujistěte se, že ji člověk pochopil správně, nasdílejte i své emoce.
  - Naslouchejte, vnímejte emoce druhých a akceptujte jiný úhel pohledu.
  - Ve vypjatých až smutných situacích se nebojte člověka podpořit dotekem/obejmutím. Pouze však, zda co tak cítíte a myslíte upřímně.
- **UKONČENÍ ROZHOVORU** (Více ve videu: 0 h 57 m 16 s) – vycítit správný čas ukončení, ideálně, když už má základní emoce zpracované a zopakujte situaci, a zrekapitulovat jak to bude dál. Myslete na Váš poslední dojem – můžeme se znovu potkat.

**NA CO SI DÁT POZOR** – více ve videu: 0 h 59 m 55 s

- Negativní popis vašich emocí – nepodsouvat je.
- Nekomparovat s jinými pracovníky.
- Nepřesouvat „vinu“ na pracovníka – „Oba víme, že jsi tady nebyl/a moc spokojený/á...“
- Nepřesunujte vinu jinam, stůjte si za rozhodnutím.
- Neodsouvejte vysvětlení na jindy.
- Nevysvětľujte problém stále dokola, z jiných úhlů.
- Nebudte falešní a říkejte jen to, co myslíte vážně.

**Dotazy a odpovědi, které během setkání padly:**

Co outplacement zahrnuje, co si před ním připravit?

- Záleží na situaci a důvodech, ale je třeba se dostatečně dopředu připravit.
- Připravit zaměstnance na to, že se něco děje.
- Vyhradit si na to dostatečný čas a nabídnout možnosti co dál.
- Více ve videu: 1 h 05 m 40 s

Kolik outplacement stojí? (externí firma)

- Je to velké rozpětí a záleží na dodavateli i způsobu jejich práce
- Hromadné propouštění se pohybuje v desítkách tisíc
- Individuální až více jak desítky tisíc – záleží na pozici zaměstnance/manažera
- Rozhodně ale doporučuji
- Více ve videu: 1 h 10 m 53 s

Jak myslíte, že vnímají zaměstnanci externí firmu, co provádí outplacement?

- Pokud tuto službu nabízí, je to profesionál – ví jak situaci zvládnout
- Lepší někdo než to neřešit
- Více ve videu: 1 h 13 m 30 s

Jaká je struktura outplacementu?

- Sdělit a nabízet jaké jsou možnosti na daném trhu práce – kam na úřad práce, životopis, procesy, studium, ...
- Ujistěte se, že externí firma, kterou se chystáte na outplacement najmout, Vám jej vytvoří na míru!
- Více ve videu: 1 h 16 m 42 s

Jak postupovat v situaci, kdy musíme sdělit ukončení pracovního poměru kolegyni – obchodní zástupkyni, o které víme, že její osobní život není úplně šťastný (2 úmrtí v rodině v minulosti, zdravotní potíže u vnuka)? Je velmi milá a empatická obchodnice, ale z pohledu dlouhodobých výsledků, těžce pod plánem – vedení rozhodlo o ukončení. Oblastní vedoucí, jako její nadřízený, momentálně nemá na to jí to sdělit a sbírá odhodlání. Z pozice HR manažera mám kompetenci jí dané sdělení předat. Případně co poradit kolegovi?

- Neoddalujte to, ... člověk který se v tom očividně „plácá“ už delší dobu, s největší pravděpodobností nebude šťastný ani on sám!
- Zkuste pro ni najít jinou cestu – jinou pozici, nebo poradit co by se pro ni hodilo, atd...
- Nadřízený by se toho ale měl ujmout, vzít svou zodpovědnost a komunikovat to. Proto je na pozici vedoucího a tohle by měl zvládnout.
- Více ve videu: 1 h 18 m 58 s

## **ZÁVĚREČNÉ SDĚLENÍ OD NAŠICH MILÝCH HOSTŮ: (Více ve videu: 1 h 24 m 18 s)**

Ing Dagmar Matějková Chudárková – buďte autentičtí. Říkejte jasně co si myslíte a nebojte se věci komunikovat napřímo. Je lepší, sdělit zprávu hned. Pokud jste manažeři, najděte tu svoji osobní statečnost a zodpovědnost, protože od toho tam jste!

Ing Dagmar Kožinová – Dagmar to shrnula hezky, takže jen doplnění – Empatická komunikace neznamená, že nesdělujeme špatné věci. Znamená, že nad věcmi trochu jinak přemýšlíme a vnímáme co se u té komunikace děje. Vnímáme sami sebe i toho druhého. Za mě je to upřímná komunikace a pojdme to udělat tak, aby to pro člověka bylo co nejvíce přijatelné, nebyli dva poražení a abychom nesnížili jeho lidskou hodnotu a důstojnost. Vysvětlujme věci tak jak jsou!

Pokud někomu musíte říct špatnou zprávu, neprodložujte to! Přemýšlejte nad tím i z druhého úhlu pohledu – neblokuji i jeho život? Nebude mu někde lépe? Nepomůže mu to? A hlavně nezapomínejte i na svůj život – na sebe.

*DĚKUJEME ZA ÚČAST A TĚŠÍME SE NA DALŠÍ SETKÁNÍ! **A TO OPĚT ZA 14 DNÍ 1.7.2020** U TÉMATU „ONBOARDING A ADAPTACE ZAMĚSTNANCŮ“.*

*ZA TÝM SOVA STUDIO A SOVA NET – ING. PETR MIKŠOVIČ A NORA HAXHIDAUTOVÁ, MSc.*

*HOSTÉ:*

*ING. DAGMAR KOŽINOVÁ A ING. DAGMAR MATĚJKOVÁ CHUDÁRKOVÁ*