VÆKSTHUS FOR LEDELSE



2 min. 14-09-2018

5 ord empatiske ledere aldrig siger

Et afgørende træk hos dygtige ledere er deres evne til at skabe relationer. De sætter sig ind i hver enkelt medarbejders følelser og behov og sørger for, at hver eneste medarbejder føler sig set, hørt og taget alvorligt. Det kaldes også for følelsesmæssig intelligens. Læs her, hvordan du styrker din følelsesmæssige intelligens, og hvordan du risikerer at ødelægge den med kun fem ord.

Skribentinfo



Stine Hinge
Leder af sekretariatet
Lederweb

"Jeg ved, hvordan du føler". Det er det værste, du kan sige til en medarbejder, der betror sig til dig med sine problemer. Men hvad skal du så gøre, når en medarbejder kommer til dig, og du gerne vil vise, at du føler med hende? Vise at du har følelsesmæssig intelligens og empati? For du vil jo gerne hjælpe.

Ifølge Bill Murphy Jr., som er redaktør hos Some Spider skaber udsagn som: "Jeg ved, hvordan du føler" en mur mellem dig og medarbejderen i stedet for at skabe en forbindelse. Det skriver han i en artikel på inc.com. For hvordan skulle du vide, hvordan nogen føler? Udsagnet viser i stedet et behov hos dig til at dreje samtalen over på dine egne erfaringer, og at du ikke har en oprigtig interesse i det, som personen gerne vil betro dig.

Dermed sender disse fem små ord et signal til medarbejderen, som faktisk er stik modsat din intention med ordene. At du gerne vil hjælpe.

Følelsesmæssig intelligens er en persons evne til at identificere og håndtere egne og andres følelser. Begrebet blev populariseret i 1995 af psykologen Daniel Goleman i bestselleren "Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ".

I stedet for at sige: "Jeg ved, hvordan du føler", får du her en liste med bedre alternativer.

Et svar med fokus på skift eller støt

Den løsning som sociologen Charles Derber foreslår er, at du i stedet overvejer om du vil give et "fokusskift svar" eller et "støttende svar". Et fokusskift svar er den type svar, som leder samtalen hen på dine erfaringer og væk fra de erfaringer og oplevelser som medarbejderen overfor dig sidder med, og som du ønsker at hjælpe.
Et støttende svar sætter dit eget ego til side og holder i stedet fokus på den anden persons følelser og erfaringer.

Læs også: Sådan udvikler du din relationelle forståelse

Narcissisme i samtaler

Her følger et par eksempler, der tydeliggør forskellen mellem fokusskift svar og støttende svar.
I hvert eksempel herunder, skal du forestille dig, hvordan medarbejderen, der betror et problem til dig, vil have det med det svar, du giver hende.

1. "Min chef respekterer mig ikke"

- Fokusskift svar: "Jeg var udsat for præcis det samme sidste år. Jeg endte med at flytte til en anden afdeling".
- Støttende svar: "Det er jeg ked af at høre. Hvad får dig til at føle, at din chef ikke respekterer dig?".

2. "Hvis bare jeg var mere organiseret, ville alting være meget lettere for mig"

- Fokusskift svar: "Det kender jeg – jeg har samme problem."
- Støttende svar: "Hvad tror du, afholder dig fra at være mere struktureret?"

3. "Jeg er så ked af, at jeg er blevet fyret"

- Fokusskift svar: "Du skal bare sende en masse ansøgninger af sted."
- Støttende svar: "Hvad tror du, der forhindrer dig i at søge et nyt job?"

"Jeg kan forestille mig..."

Vil du gerne kommunikere med følelsesmæssig intelligens, så skal du undgå formuleringer som disse:

- "Jeg ved præcis, hvordan du føler."
- "Jeg har også været igennem det."
- "Jeg forstår dig fuldstændigt."

Dette er, hvad du i stedet skal sige:

- "Det er jeg ked af at høre."
- "Jeg kan forestille mig, hvordan du må have det."

- "Tak for at du deler det med mig. Fortæl mig meget gerne mere."

Pointen er, at det er svært at sætte sig selv fuldstændigt i en anden persons sted. Giv i stedet udtryk for, at du har empati med vedkommendes situation. Prøv at forstå personen og lyt.

Læs også: 7 afgørende kompetencer hos ledere der lykkes

Artiklen er frit oversat og redigeret fra denne artikel på inc.com