



۴ مهارت مهم برای همدلی در کسب و کار

انسان‌ها به ارتباطات زنده‌اند و اگر نتوانند با یکدیگر تعامل کنند، ارتباطات شکل دیگری به خود خواهد گرفت. از سوی دیگر، اگر نیروی انسانی یک سازمان، در محیط کار از مهارت‌های نرم کافی برخوردار نباشد، به تدریج کیفیت و اثربخشی ارتباطات آن فرد با دیگر کارکنان در سازمان، کاهش می‌یابد. در بین همه مهارت‌های نرم، شاید کمتر مهارتی را بتوان پیدا کرد که مثل مهارت همدلی در کسب و کار، برای سازمان‌ها نتایج بزرگ و کوچک مختلفی به همراه داشته باشد.

همه ما می‌دانیم که همدلی کار درستی است، اما همدلی نه تنها برای همه افراد در دنیا، بلکه در کسب و کار هم می‌تواند مزیت‌های بیشماری به ارمغان آورد. در ادامه در مورد مهارت همدلی صحبت می‌کنیم و به ۴ دلیلی می‌پردازیم که کسب‌وکارها به خاطر آن باید در محیط کار، این مهارت را داشته باشند.

همدلی چیست و چرا اهمیت دارد؟

همدلی به معنای توانایی ما برای دیدن دنیا از عینک دیگران است. یعنی بتوانیم در موقعیت‌های مختلف، خودمان را جای دیگران بگذاریم و برای درک احساسات و افکار او، احساس نزدیکی بیشتری پیدا کنیم. با این تعریف، در زندگی و کار، اگر بتوانیم این کار را انجام دهیم، با نتایج شگفت‌انگیزی روبرو خواهیم شد.



از آنجاییکه ارتباطات سازمانی، همواره یکی از حیاتی‌ترین ابزارها در جعبه ابزار کسب و کارها بوده و هست، پس باید به اهمیت همدلی در محیط کار نیز پی برد.

۴ دلیل اهمیت همدلی در کسب و کار

۱- افزایش فروش، مراجعات و وفاداری:

هر فروشنده ماهری می‌داند که کلید فروش موفق، پیش‌بینی نیازهای مشتریان و نشان دادن اینکه چگونه آن محصول یا خدمت، به بهترین شکل با نیازهای آنها مطابقت دارد، خواهد بود. اگر تیم فروش یک سازمان، دقیقاً زندگی مشتریان را درک نکند، چگونه می‌توان انتظار داشت که آنها از محصول آن سازمان رضایت داشته باشند؟

این همان قدرت همدلی در کسب و کار است. چیزی که حتی از فروش هم می‌تواند ارزشمندتر باشد، مشتریان وفادار و تعداد بالای مراجعات به یک کسب‌وکار است. سازمان‌ها برای اینکه از بازگشت و دریافت مجدد خدمات و محصولات از سوی مشتریان مطمئن شوند، باید اطمینان حاصل کنند که همدلی، در همه بخش‌های سازمان وجود دارد و جزوی از فرهنگ سازمان شده است.

یکی از کسب‌وکارهایی که می‌تواند در این زمینه نمونه مناسبی باشد، شرکت‌های هواپیمایی هستند که روزانه به بیش از صدها نفر خدمات ارائه می‌دهند. اینکه سازمان در هر لحظه از ارائه خدمات و حتی پس از آن، با رفتار خود نشان دهد مشتری از جایگاه بالایی برخوردار است، علاوه بر افزایش فروش، منجر به این خواهد شد که احتمالاً مشتریان در پروازهای بعدی نیز این شرکت را انتخاب کنند.

۲- افزایش بهره‌وری و نوآوری

وقتی مشتریان، نسبت به کسب‌وکار شما حس همدلی داشته باشند، رضایت آنها افزایش پیدا خواهد کرد. کارمندی که از مهارت‌های همدلی قوی برخوردار هستند، بهره‌وری و نوآوری بالاتری را تجربه می‌کنند. این بدان معناست که اگر می‌خواهید بهره‌وری را افزایش دهید و تعداد مشکلات بیشتری را برای مشتریان حل کنید، کارمندی با «مهارت‌های نرم» قوی استخدام کنید.

"شرکت گوگل این موضوع را به خوبی درک کرده است. پروژه ارسطو، مطالعه‌ای که توسط گوگل در سال ۲۰۱۷ منتشر شد، نشان داد مهم‌ترین ایده‌های جدید این شرکت از تیم‌هایی بیرون می‌آید که کارکنان آن، از طیف گسترده‌ای از مهارت‌ها از جمله برابری، سخاوت، همدلی و هوش هیجانی برخوردار هستند"



۳- مزیت رقابتی و ارزش بازار بیشتر

آمارها نشان می‌دهد شرکت‌هایی که بالاترین عملکرد را دارند، در صدر فهرست همدل‌ترین شرکت‌ها قرار دارند. این موضوع ممکن است در ابتدا شگفت‌انگیز به نظر برسد اما فضای کسب‌وکار فعلی نشان از این موضوع دارد که **همدلی بیش از همیشه برای موفقیت کسب‌وکارها مهم است.**

در سال ۲۰۱۶، گزارشی توسط شرکت مشاوره [The Empathy Business](#) منتشر شده است که شاخص‌های مالی و فرهنگ داخلی بیش از ۱۷۰ شرکت را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده است. این آمارها نشان می‌دهد سازمان‌هایی که فرهنگ همدلی در آنها رایج است، ۵۰ درصد درآمد بیشتری ایجاد کرده‌اند.

۴- توسعه تعامل و همکاری

اگر بهترین مدیران و اعضای یک تیم، ابراز همدلی و تمایل به رفتار دلسوزانه با دیگران کنند، افراد بسیار زیادی را به خود جذب می‌کنند و میزان تعاملات و همکاری با دیگران افزایش پیدا خواهد کرد؛ به عنوان مثال روحیه افرادی که در سازمان‌هایی از این فرهنگ سازمانی حمایت می‌کنند، بالا است و این امر، منجر به توسعه روابط می‌شود.

به طور معمول افرادی که از این مهارت مهم برخوردار هستند، انتخاب‌های شغلی بالایی دارند. از سوی دیگر، آنچه این دسته از افراد خواهان آن هستند، این است که نسبت به نیازهای آنها توجه شود و این موضوع، برای سازمان‌هایی که از فرهنگ همدلی حمایت نمی‌کنند، خبر خوبی نیست.



این مطالب را هم بخوانید:
چگونه سودآوری و عملکرد کسب و کارمان را افزایش دهیم؟
کلیک کنید

تغییرات کوچک می‌تواند نتایج بزرگی خلق کنند

اگر چه همه مزیت‌هایی که درمورد سازمان‌های همدل عنوان شد؛ عالی به نظر می‌رسند، اما هیچ یک از آنها هیچ شرکتی را بدون اقدامات عملی همدل نمی‌کند. برای ایجاد تغییر واقعی، اولین قدم این است که بخواهید بفهمید دیگران از کجا می‌آیند. وقتی روی درک همکاران خود تمرکز می‌کنید، می‌توانید همدلی را در خود پرورش دهید.



برای برنامه‌ریزی در جهت رسیدن به این هدف، می‌توان اقدامات زیر را انجام داد:

- جوایز کارمند ماه، یک محیط همدلانه را در سازمان ایجاد نمی‌کند. در حقیقت ما زمانی که دیگران برای کمک‌های ما ارزش قائل هستند، احساس احترام می‌کنیم. در حالی که تلاش برای ایجاد یک محیط همدلانه از بالا به پایین سازمان بعید است کارساز باشد. سازمان‌ها زمانی می‌توانند فرهنگ همدلی را در سازمان تسری دهند که آگاهانه و از طریق گفتار و رفتار، به ارزش و خروجی کارهای کارکنان خود توجه کنند.
- یکی از مهم‌ترین فاکتورهایی که می‌تواند به کارکنان در راستای ایجاد مهارت همدلی کمک کند، این است که مدیران، از نزدیک به نحوه صحبت کارمندان در مورد کارگوش دهند تا به خوبی نیازهای آنها درک کنند. مدیران باید از کارکنان خود بپرسند: چه چیزی کارشان را آسان‌تر می‌کند و باعث می‌شود تا احساس کنند شنیده می‌شوند.
- در سازمان یک قانون طلایی وضع کنید و بگویید: «با دیگران همان‌طور که می‌خواهند با آنها رفتار شود، رفتار کنید» و این قانون را برای همه افراد، از سرمایه‌گذاران گرفته تا اعضای هیات مدیره و کارکنان اعمال کنید و نسبت به متعهد ماندن به این قانون در سازمان، تاکید کنید. این نوع قوانین باعث می‌شود تا ذهنیت همدلی در میان اعضای یک سازمان شکل بگیرد و با گذر زمان تقویت شود.

جمع‌بندی

همچنان که یک سازمان به همدل‌تر شدن فکر می‌کند، ممکن است برخی افراد این برداشت را از سازمان داشته باشند که باید از علایق خود فاصله بگیرند؛ چرا که خلق یک سازمان همدل، به نفع همه خواهد بود.

البته در فضای کسب‌وکار، انگیزه کافی برای انجام کار، درست است. اما از آنجا که [انگیزه برای هر فرد](#) و سازمان منحصر به فرد است، بنابراین ارائه فهرستی از دلایل برای پذیرش همدلی ایده خوبی است تا سازمان بتواند این مهارت را به همه کارکنان خود آموزش دهد.