Эмпатия – механизм установления взаимопонимания в деловых отношениях

Эмпатия – это один из основных механизмов взаимопонимания. Эмпатией называется процесс уподобления себя другому человеку. Благодаря ей мы можем понять эмоции и переживания человека с помощью ощущений, а не с помощью слов, а также проявить отзывчивость. То есть мы можем «чувствовать» то, что чувствует другой человек.

Механизм эмпатии основан на том, что человек способен представить себе, что происходит с другим человеком. Например, как он воспринимает себя и всё, что его окружает, что он переживает.

Эта способность воспринятия различных событий глазами окружающих имеет важное значение для понимания других людей.

Также выделяют 3 уровня эмпатии, от которых зависит понимание деловыми партнерами друг друга:

* Рациональная эмпатия

Это понимание друг друга без резкого изменения своего психического состояние.

* Эмоциональная эмпатия

Выражается в понимании партнера и эмоциональном сопереживании ему.

* Синтетическая эмпатия

Она проявляется одновременно в рациональном, эмоциональном и поведенческом уровне.

Эмпатия в деловых отношениях влияет на динамику процесса межличностных отношений партнеров. Чтобы она была положительной важно соблюдать следующие условия:

1. Безусловное положительное отношение к личности делового партнера. То есть важно принимать личность партнера «как она есть».
2. Эмоциональная нейтральность. Не должно быть оценочных суждений о деловом партнере.