«DIGITAL-ЭМПАТИЯ В УДАЛЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ:
Как читать эмоции, чтобы понять потребности?»

NRG
NewRealGoal
corporate talent development

Бизнес-тренер –
ЕЛИСЕЕВА ЕЛЕНА,
Компания NRG

ПРАКТИКА НАСТРОЙКИ: CHECK-IN

Прямо сейчас:

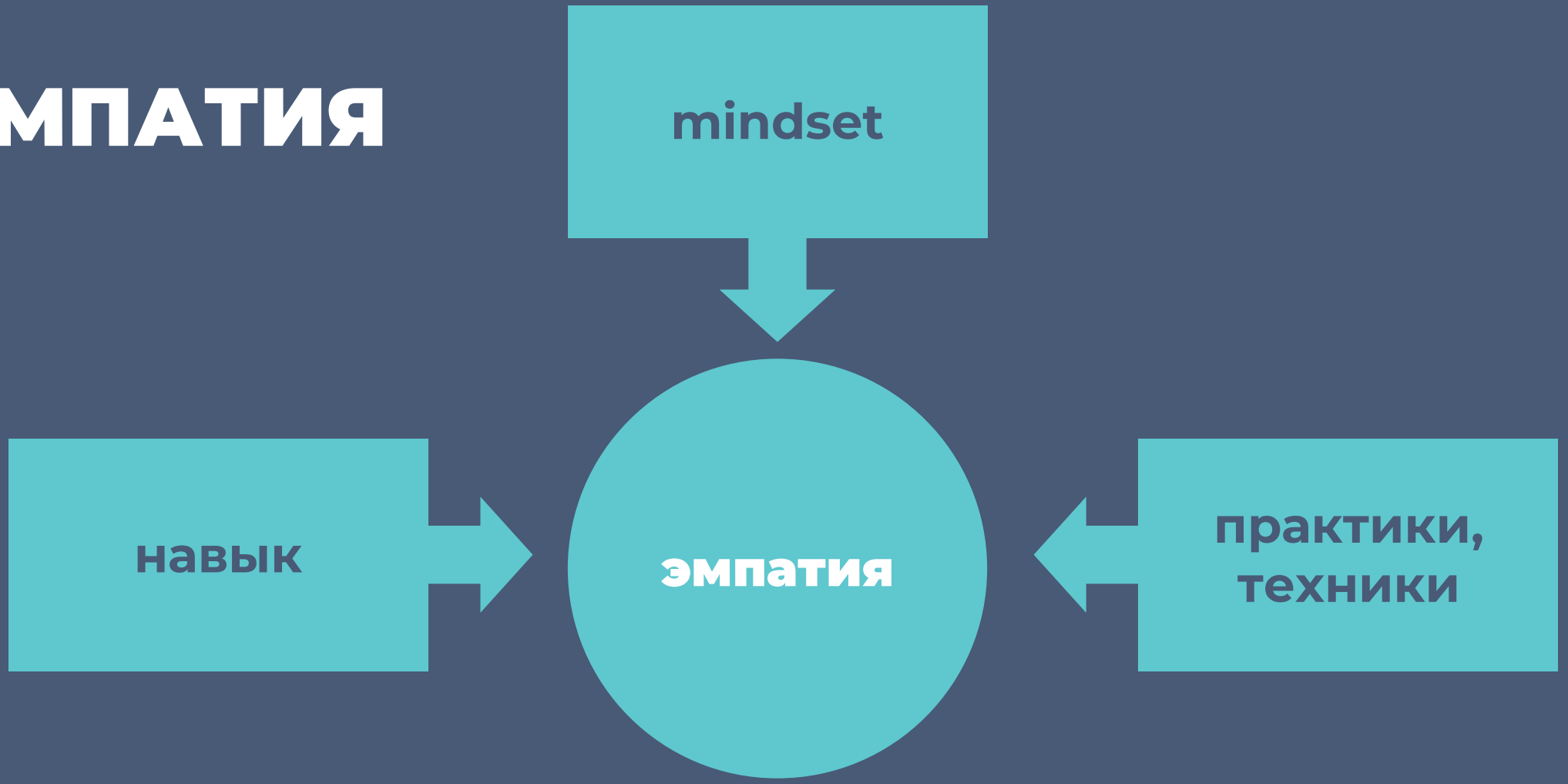
1. Что я чувствую (в теле)?
2. О чем думаю?
3. Какие есть эмоции?

КОММУНИКАЦИЯ СЕГОДНЯ

- Много фоновых эмоций (страхи, тревоги, неуверенность и т.п.).
- «Эмоциональная анонимность».
- «Клиповость», разорванность общения.
- Помехи понимания (технические, семантические, нехватка обратной связи, разобщенность).

ЭМПАТИЯ

ЭМПАТИЯ



ЭМПАТИЯ КАК MINDSET

- БЫТЬ В КОНТАКТЕ.
- УМЕТЬ КОНТЕЙНИРОВАТЬ СИЛЬНЫЕ ЭМОЦИИ (ГНЕВ, СТРАХ, ОБИДУ И Т.П.)
- СОХРАНЯТЬ ТЕПЛОТУ И ЧЕЛОВЕЧНОСТЬ.

2

ЭМПАТИЯ КАК НАВЫК (СЛУШАНИЕ)

Что я делаю:

1. Моё **ВНИМАНИЕ** сконцентрировано на другом человеке (собеседнике).

2. Я на самом деле хочу почувствовать то, что переживает другой, я проявляю к нему **ИНТЕРЕС.**

3. Я слушаю другого, стараясь понять его **ЭМОЦИИ И ПОТРЕБНОСТИ**.

Чего я НЕ делаю:

1. Не осуждаю.
2. Не оцениваю.
3. Не даю советов **без запроса.**
4. Не критикую.

4 всадника Апокалипсиса Джона Готтмана

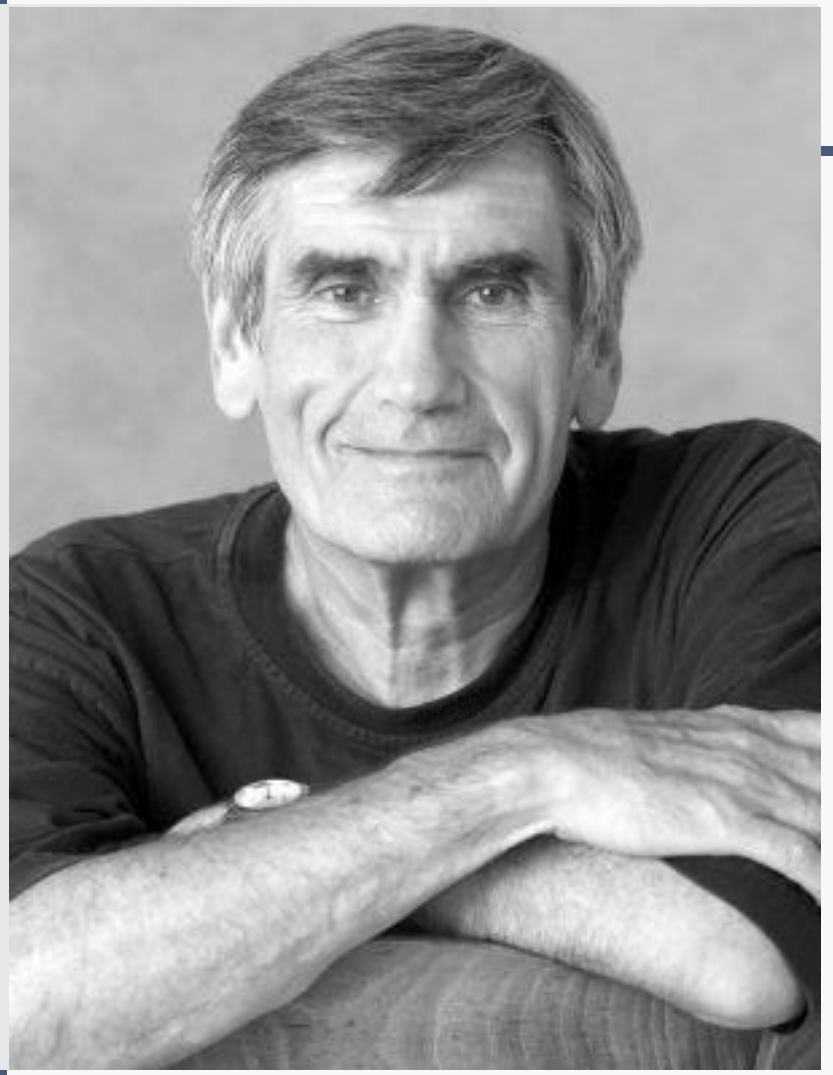
КРИТИКА
ПРЕЗРЕНИЕ ЗАЩИТА
ДИСТАНЦИРОВАНИЕ

MINDSET+НАВЫК+ТЕХНИКИ

НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ
(NONVIOLENT COMMUNICATION)

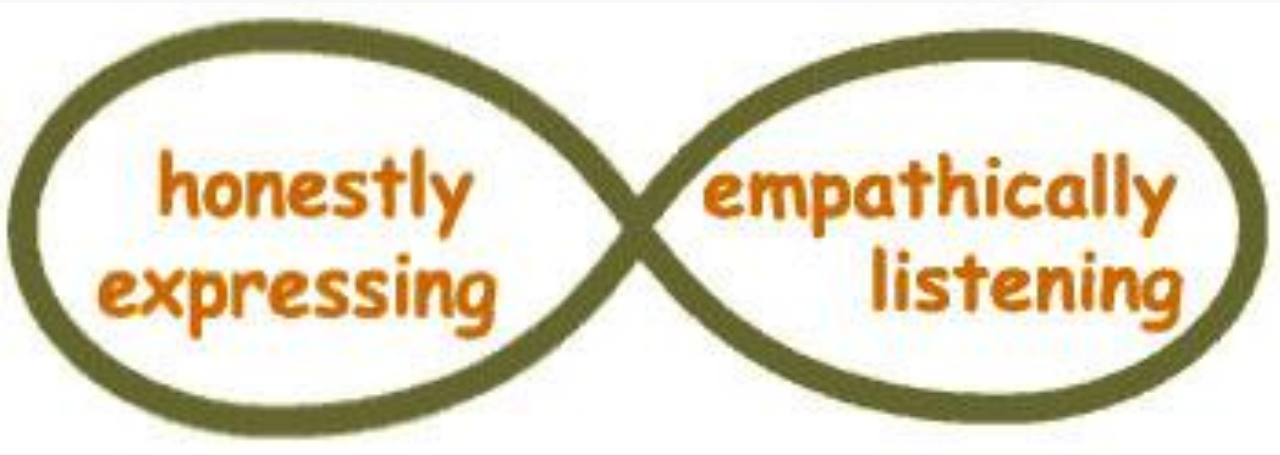
«То, что делают другие люди, может быть стимулом наших чувств, но не причиной.»

Маршалл Розенберг



2 ЧАСТИ
И 4 КОМПОНЕНТА
МОДЕЛИ ННО

1. Отделить НАБЛЮДЕНИЯ от ОЦЕНОК.
2. Отделить ЭМОЦИИ от СУЖДЕНИЙ.
3. Понять ПОТРЕБНОСТИ.
4. Создать ДОГОВОРЕННОСТИ.



1 НАБЛЮДЕНИЕ VS ОЦЕНКА

- **Ты поступил**
- **безответственно.**

- ***Мы договорились об отчете в 15.00.***
- ***Ты прислал его в 19.30.***

2 ЧУВСТВА vs МЫСЛИ, СУЖДЕНИЯ

- Я чувствую, что ты мной манипулируешь.

- Я чувствую тревогу и разочарование.

3 ПОТРЕБНОСТИ vs ДЕЙСТВИЯ, СТРАТЕГИИ

- **Когда ты наконец-то начнёшь присылать документы вовремя?!**

- ***Мне важно доверие и ясность в наших договорённостях.***

4 ДОГОВОРЁННОСТИ vs ТРЕБОВАНИЯ

- **Или ты соблюдаешь наши договорённости, или я … (нужное добавьте сами**

- Предлагаю нам договориться, как мы будем соблюдать сроки обмена документами и подстраховывать друг друга.

ТЕХНИКА «4 СТУЛА»

«1-й стул»: ОБВИНИТЬ ДРУГОГО.

«2-й стул»: ОБВИНИТЬ СЕБЯ.

«3-й стул»: ПОНЯТЬ СВОИ ЭМОЦИИ И ПОТРЕБНОСТИ В ЭТОЙ СИТУАЦИИ.

«4-й стул»: ПОПРОБОВАТЬ ПОНЯТЬ, КАКИЕ ЧУВСТВА И ПОТРЕБНОСТИ БЫЛИ ПРИЧИНОЙ ТОМУ, ЧТО СКАЗАЛ ИЛИ СДЕЛАЛ ДРУГОЙ ЧЕЛОВЕК.

Практика

«5 МИНУТ ЭМПАТИИ»

STAY CONNECTED!