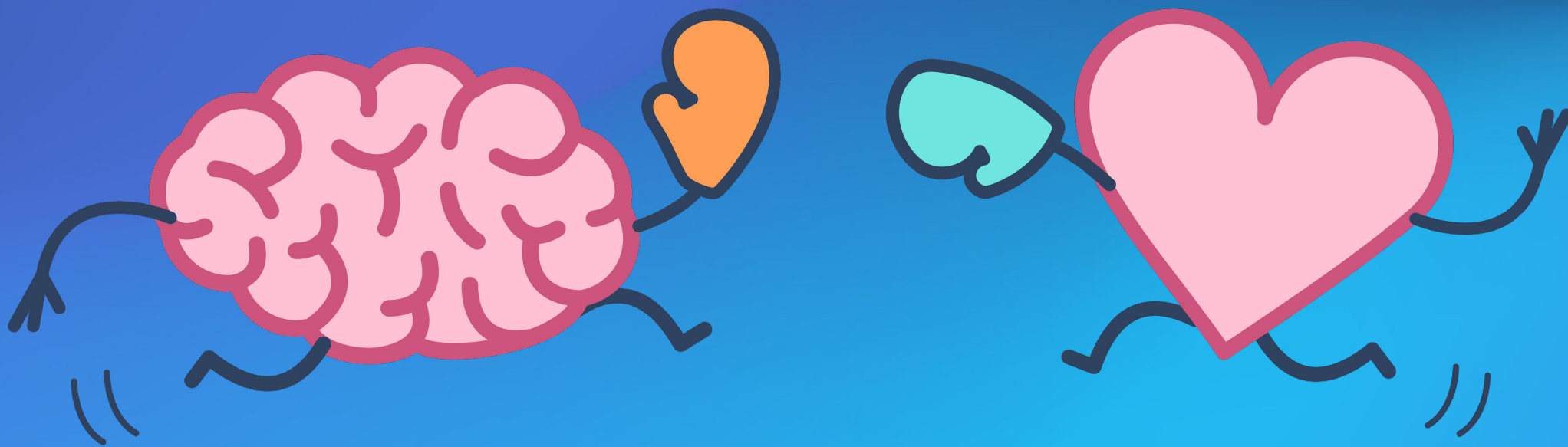




Эмпатия

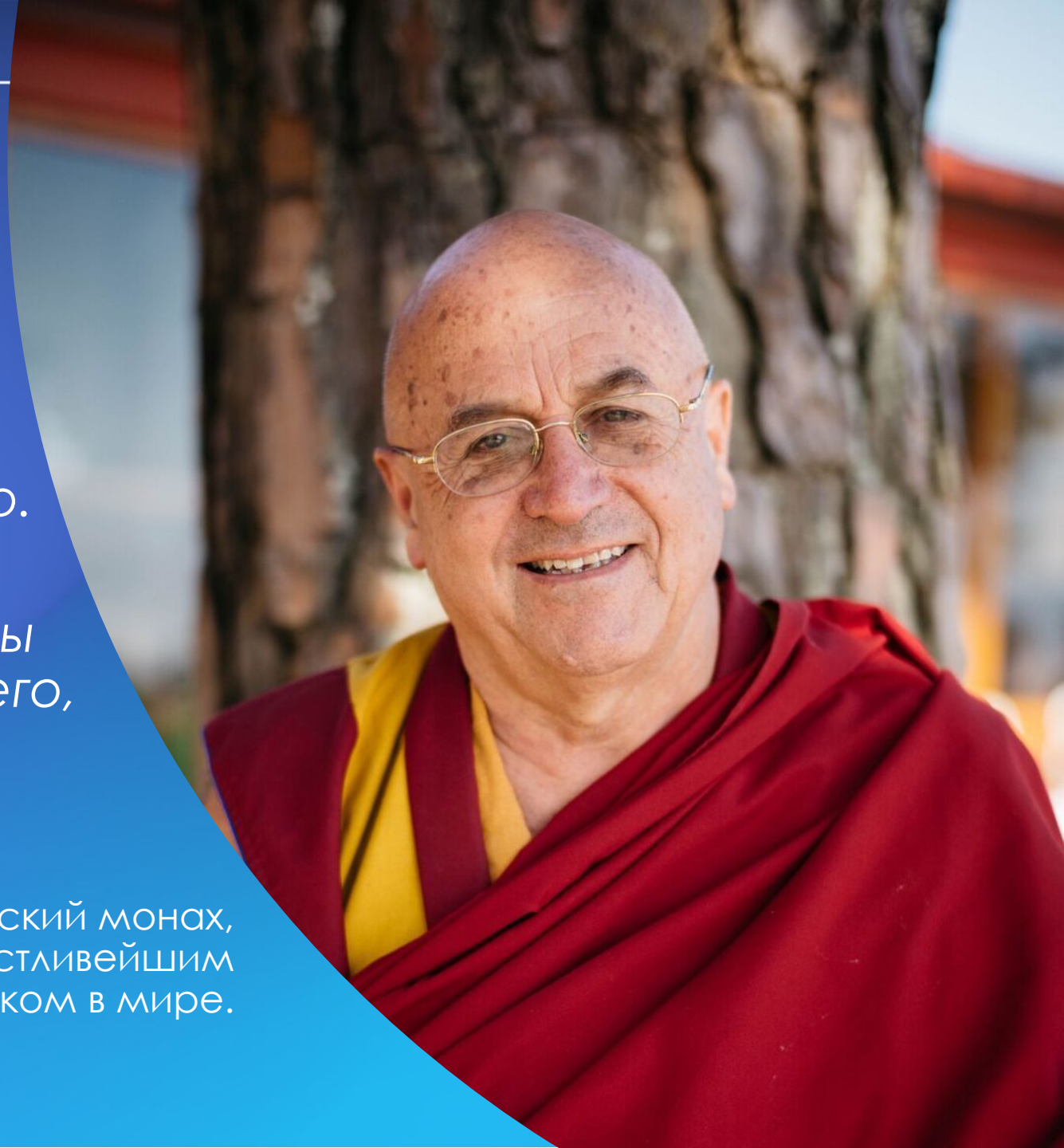




*«Эмпатия — это способность
резонировать с чувствами другого.*

*Встречая радостного человека, мы
улыбаемся. Встречая страдающего,
мы страдаем вместе с ним».*

— Матье Рикара, буддийский монах,
которого называют счастливейшим
человеком в мире.





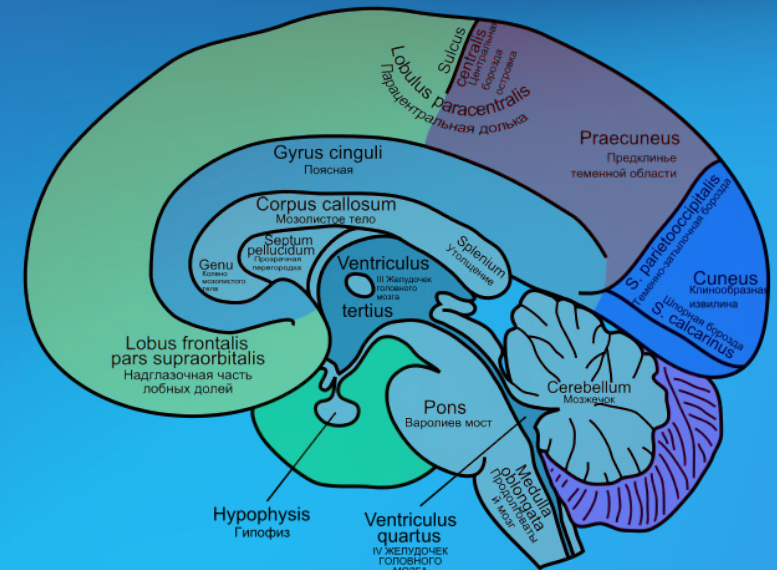
Как работает эмпатия?





Три уровня эмпатии

1. Когнитивная эмпатия — способность понять, что чувствуют люди и почему так думают (что чувствует?);
2. Эмоциональная эмпатия (или аффективная) — способность переносить на себя чужие чувства (как чувствует?);
3. Сострадательная эмпатия (или эмпатическая забота) — больше, чем понимать других и разделять их чувства. Она заставляет действовать, помогать всеми силами (как можно помочь?).





Что нужно клиентам?

1. Помощь по любому вопросу – «Я ничего не знаю», «Я первый раз держу кассу в руках».
2. Простых ответов – «Я не понимаю банковских терминов», «Я не понимаю, что такое ОФД, фискальный накопитель», «Я глупая, можете мне простым языком объяснять?».
3. Поддержки и индивидуальных ответов – «Мне никто не может помочь с этим вопросом», «Я боюсь даже держать кассу в руках...», «У меня ничего не получается».
4. «Проверю, умеют ли они отвечать на нестандартные вопросы и действительно ли они эксперты».





— Что такое «забота»?

— Что такое «решение»?

— В чем разница между решением и заботой?





-
- Решение — процесс, направленный на достижение цели, заданной в рамках проблемной ситуации (или задачи).
 - Забота — действия по отношению к какому-либо объекту, нацеленных на его благополучие.



СЛУШАТЬ

Как говорит?

СЛЫШАТЬ

Что говорит?





Как отслеживать состояние собеседника?

1. Во время разговора следите за тоном и за тем, какие слова подбирает собеседник. Определите эмоцию.
2. Если он отвечает отстраненно или дает другой краткий ответ, задайте уточняющий вопрос: «Вам удобно сейчас говорить?»
3. Сосредоточьтесь на разговоре, не пытайтесь заниматься другими делами.
4. Не переводите внимание на себя, например, рассказывая, как бы вы поступили в аналогичной ситуации.
5. Покажите собеседнику, что вы его слышите и сопереживаете ему. Пример: «Я понимаю, что из-за проблем с терминалом, у вас уходят клиенты и вы теряете прибыль, давайте разберемся в проблеме, мне нужно пара минут...»
6. Помните, что вы можете отнестись к мнению собеседника серьезно и уважительно, даже если вы с ним не согласны.
7. Развивайте в себе любопытство к людям. Попробуйте представить прошлый опыт человека, подумайте, как он пришел к своим нынешним выводам или эмоциям.



Общение на линии. Важно:

1) Критический анализ:

- Выясняем, подкреплена ли позиция фактами.
- Оцениваем логиком между выводом и доказательством.
- Определяем, может ли влиять другие факторы на выводы.



Пример (плохой): «Здравствуйте! Я хочу вернуть вашу кассу, потому что она ужасная (нет факта, спросить причины), я не знаю, как ей пользоваться, я ничего в ней не понимаю (нарушена логика, касса не ужасна, просто клиент не может разобраться) И вообще мне некогда с ней разбираться, у меня и так куча проблем с бизнесом, а еще с этим разбираться» (влиют доп. Факты, поддержать клиента).

Пример (хороший): «Здравствуйте! Я хочу вернуть вашу кассу, так как на этапе продаж мне сказали, что у вас есть готовая интеграция ***, я уточнил этот вопрос у поддержки, такой интеграции у вас нет (есть факт). Меня обманули и у меня нет дополнительных средств (доп. факторы), чтобы настроить интеграцию по API, именно поэтому я принял решение вернуть вашу кассу (логика сохранена).



Общение на линии. Важно:

2) Эмпатическое слушание:

- Не думаем о своих проблемах и переживаниях, только о клиенте.
- В точности отражаем чувство клиента и принимаем его.
- Не пытаемся угадать мотив и не стоит объяснять ему свое мнение о причинах возникновения у него этого чувства;
- Держим паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо помолчать, подумать, разобраться в переживаниях друг друга. Не следует торопиться с дополнительными соображениями, разъяснениями.





Положительные

- «Зеркало» (повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов);
- «Парафраз» (передача высказываний партнера другими словами);
- Побуждение (« И...»), « Что дальше?»);
- Эмоции («здорово», «смех», «вы меня расстроили»);
- Уточняющие вопросы и ожидание одобрения («Уточните, вы имеете в виду...», «А если я сделаю «так», то все будет хорошо?)

Отрицательные

- Продолжение или перебивание говорящего (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова);
- Построение логических следствий (например, предположение о причине события, оценки, советы);
- Хамство;
- Расспрашивание (вопрос следует за вопросом, не уточняя цели);
- Пренебрежение к партнеру (игнорирование, перебивание, т.п.).



Золотые правила написания писем:

- ✓ Думайте о вашем читателе, он должен понимать, что вы имеете в виду;
- ✓ Ваши письма должны быть ЯСНЫМИ;
- ✓ Ваши письма должны быть ПОЛНЫМИ;
- ✓ Ваши письма должны быть КРАТКИМИ;
- ✓ Ваши письма должны быть УЧТИВЫМИ (вежливыми);
- ✓ Ваши письма должны быть ГРАМОТНЫМИ.



- ✓ Перед отправкой всегда перечитывайте сообщение;
- ✓ Не используйте узкую терминологию;
- ✓ Не злоупотребляйте именем в письме. Имя лучше ставить единожды в начале сообщения;



Проверяем сообщение по критериям:

1. Информация

- ✓ Освещены ли в письме все важные вопросы?
- ✓ Является ли предоставленная информация относящейся к делу, правильной и полной?

2. Язык

- ✓ Отсутствуют ли грамматические, орфографические и пунктуационные ошибки?

3. Стиль

- ✓ Сообщение выглядит привлекательно?
- ✓ Сообщение звучит естественно и искренно?
- ✓ Является ли письмо ясным, лаконичным и вежливым?
- ✓ Создаст ли письмо правильное впечатление?
- ✓ Хотели бы Вы получить такое письмо?



Как развивать ЭМПАТИЮ В ЖИЗНИ:

1. Учитесь слушать (слышать) и дослушивать до конца собеседника;
2. Наблюдайте за людьми вокруг (в метро, в кафе и т.п), старайтесь представить, что они чувствуют и как проходит их день;
3. Больше общайтесь с незнакомыми людьми (попутчиками, людьми в очереди), общение с людьми вне социальных связей развивает эмпатию;
4. Ставьте себя на место других (всегда задавайте вопрос: «А как бы я отреагировал на это?»)»;
5. Научитесь определять свои чувства (на протяжении дня задавайте вопрос: «Что я чувствую?», если вас что-то расстроило, задайте два вопроса: «Что и почему меня расстроило?»);
6. Смотрите психологические фильмы или фильмы про сложный выбор, обязательное чтение художественной литературы;
7. Общайтесь в стрессовых ситуациях.



Упражнения для развития Эмпатии



Создание эмоционального словаря

Возьмите лист бумаги и запишите все эмоции и ощущения, которые переживаете на протяжении дня. Каждому действию присвойте эмоцию, если не сможете ее назвать, можно найти эту эмоцию/ощущение в словаре.

Например: проснулся, привел себя в порядок, сделал зарядку, оделся, почувствовал запах кофе, ехал на работу, услышал спор людей, услышал смех людей, вошел в комнату, сел за стол...

Любая смена деятельности так или иначе меняет ваши чувства, настроение и эмоции. Отмечайте все, что чувствуете на протяжении дня и попытайтесь дать точное определение своим ощущениям.

Итоги упражнения:

1. Что вы узнали нового о своих эмоциях и ощущениях?
2. Поняли ли вы, в чем смысл быть осведомленным об эмоциях, которые вы ощущаете в настоящий момент?
3. Как осознанность о ваших эмоциях повлияла на ваше понимание чувств и ощущений других людей?
4. Какие выводы можно сделать относительно взаимосвязи конкретных эмоций с конкретной деятельностью? Почему вы испытываете позитивные эмоции в одной ситуации и негативные в другой?



Распознавание эмоций и мыслей

В этом упражнении вам нужно закончить предложение:

«Я чувствую...», за которым следует эмоция.

Помните, что список эмоций вы можете найти в интернете. Лучше всего будет записать эмоции в дневнике и периодически пополнять, когда вы столкнетесь с новой.

Примеры:

Я чувствую себя счастливым, когда вижу своего друга.

Я прихожу в восторг, когда рисую.

Итоги упражнения:

Какая разница между мыслью и ощущением?



Создание предложений

Описание: ваша задача — создать предложение, имея шаблон и подставляя свой готовый список эмоций. Шаблон для упражнения в команде и наедине:

**«Ты чувствуешь ____, потому что _____. Я прав?»
«Я чувствую ____, потому что _____».**

Вы можете подставлять любую эмоцию: злость, раздражение, счастье, подавленность, пустоту, смятение.

Данные примеры являются настолько простыми, что могут показаться слишком очевидными. Однако если вы тщательно проанализируете свою жизнь, то можете заметить, что часто игнорировали эмоции и чувства других людей, будучи заваленными своими проблемами.

Практические примеры: для каждой следующей ситуации придумайте эмпатический ответ.

- Ваш коллега сидит в одиночестве за обеденным столом, не ест свой обед и не произносит ни слова.
- Ваш(а) парень/девушка пришел (ла) с работы, молча смотрит в телевизор и не разговаривает.
- Вашему другу пришлось отменить праздник, из-за того, что его мама заболела.

Итоги упражнения:

- Какие вопросы и трудности у вас возникли при создании предложений, демонстрирующих эмпатию?
- Почему так важно проверять, верно ли вы трактовали эмоцию человека?



Перестановка ролей

Описание: эмпатия проявляется в том случае, когда вы представляете себя в роли другого человека. Выберите человека и попытайтесь от его имени ответить на вопросы. Практикуйтесь на разных людях.

Ответьте на вопросы:

1. Как вас зовут?
2. Каков ваш возраст?
3. Какие ваши любимые книги?
4. Куда вы ездили в отпуск?
5. Что вы больше всего любите?
6. Что вас больше всего печалит?
7. Что вас приводит в восторг?
8. В каких ситуациях на вас накатывает ностальгия?
9. Чего вы боитесь?
10. На что или на кого вы чаще всего надеетесь?

Итоги упражнения:

- Спросите у человека, правильны ли ваши догадки о нем. В чем вы правы и в чем ошиблись?
- Какие чувства вы испытываете, исполняя роль разных людей?



Перестановка ролей

Описание: эмпатия проявляется в том случае, когда вы представляете себя в роли другого человека. Выберите человека и попытайтесь от его имени ответить на вопросы. Практикуйтесь на разных людях.

Ответьте на вопросы:

1. Как вас зовут?
2. Каков ваш возраст?
3. Какие ваши любимые книги?
4. Куда вы ездили в отпуск?
5. Что вы больше всего любите?
6. Что вас больше всего печалит?
7. Что вас приводит в восторг?
8. В каких ситуациях на вас накатывает ностальгия?
9. Чего вы боитесь?
10. На что или на кого вы чаще всего надеетесь?

Итоги упражнения:

- Спросите у человека, правильны ли ваши догадки о нем. В чем вы правы и в чем ошиблись?
- Какие чувства вы испытываете, исполняя роль разных людей?



Понимание истории

Описание: это упражнение научит вас понимать историю другого человека.

- Подумайте о ком-то, с кем вы боитесь или с кем не хотите общаться по какой-либо причине.
- Подумайте о том, почему неприятный вам человек ведет себя подобным образом и запишите причины.
- Поделитесь впечатлениями о том, какие ощущения вызывает неприятный ему человек теперь.

Итоги упражнения:

- Изменило ли это упражнение ваше мнение о человеке, которого вы боялись или с которым не хотели иметь дело?
- Задумайтесь о том, как понимание истории жизни человека влияет на ваше восприятие.



Эмпатия и злость

Описание: это упражнение поможет вам справиться со злостью на другого человека при помощи эмпатии. Придумайте (или воскресите из жизни) ситуацию, при которой вы были чрезвычайно злы на другого человека, а затем создайте эмпатическое утверждение.

Пример:

- *Раздраженный человек: «Ты никогда не делаешь того, о чем я прошу!»*
- *Эмпатический слушатель: «Ты испытываешь раздражение из-за того, что я не сделал свою работу и тебе пришлось работать за меня. Я прав?»*

Итоги упражнения:

- Что вы чувствовали, когда придумывали раздраженную фразу?
- Что вы чувствовали, когда придумывали эмпатический ответ?
- Как вы думаете, что почувствует раздраженный человек, когда услышит эмпатический ответ?
- Согласны ли вы с тем, что враждебность (хоть и не сразу) исчезнет при эмпатических ответах?

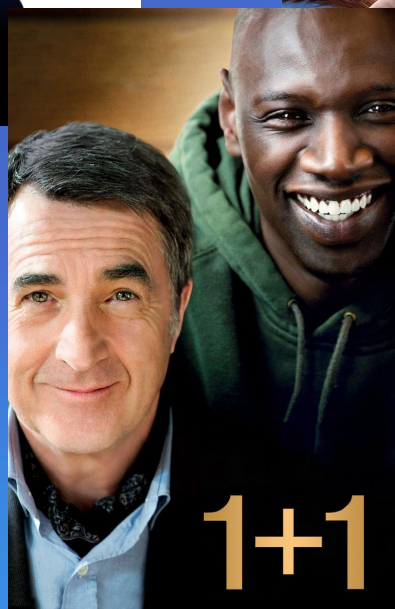
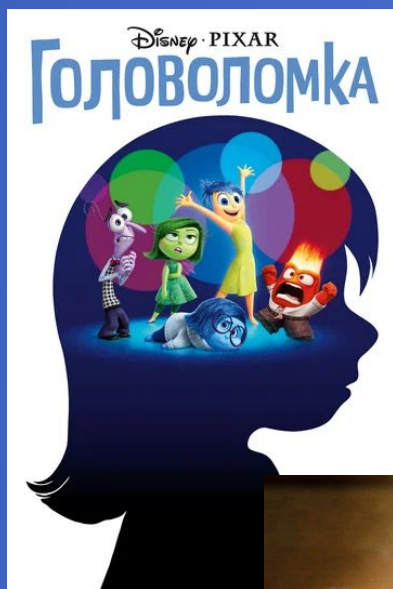


Меньше «к сожалению»

— это не выражает эмпатию.



Что посмотреть?





Спасибо за внимание