



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ВОЛГОГРАДСКИЙ
институт управления**

Эмпатическое слушание

Выполнила:

Студентка группы БкУ-30

Дейниченко О.А.



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ВОЛГОГРАДСКИЙ
ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

**Эмпатия (от англ. —
сочувствие, сопереживание,
умение поставить себя на
место другого) — это
способность человека
эмоционально откликаться на
переживания и чувства
других людей.**



Варианты проявления эмпатии

- эмпатическое реагирование,
- принятие другой точки зрения
- симпатическое реагирование.



I Правила эмпатического слушания

Правило №1. освободить душу от собственных переживаний и проблем, отказаться от предубеждений относительно собеседника

Правило № 2. в своей реакции на слова партнера необходимо в точности отразить его переживание

Правило № 3. отражение чувств партнера должно осуществляться без интерпретации его поступков и скрытых мотивов поведения

Правило №4. необходимо держать паузу



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВОЛГОГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ



При эмпатическом слушании, как правило, не дают советов, не стремятся оценить собеседника, не морализуют, не критикуют, не поучают.

Увидеть мир с точки зрения другого — это весьма сложное умение, и оно развито у людей по-разному, более того, у некоторых эта способность недоразвита.



Эмпатическое слушание

эффективн

(радость, надежды на лучшее, уверенность в себе, в завтрашнем дне, удовольствие, удовлетворение)

неэффективн

(страх, тревога, печаль, огорчение, разочарование, безысходность, чувство тупика)

Эмпатическое выслушивание – путь реагирования, который позволяет другим найти решения своих проблем, даже если вы сами не знаете этих решений.



Эмпатическое слушание уместно отнюдь не во всех ситуациях, когда человек обращается за помощью. Иногда ему нужна просто информация, а не работа с его чувствами

Эмпатически слушающие не судят других, они осмысливают проблему, рассматривают ее, часто своими словами утверждают собственные впечатления о том, что происходит с говорящим.

Не следует использовать приемы эмпатического слушания и в том случае, если у вас нет действительного желания помочь человеку



РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ВОЛГОГРАДСКИЙ
институт управления**

Благодарю за внимание!