



# Эмпатия в переговорах

14 ноября, 2017

# ЭМПАТИЯ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

**Эмпáтия** (греч. ἐν — «в» + греч. πάθος — «страсть», «страдание») — осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания. Соответственно эмпáт — это человек с развитой способностью к эмпатии.



**WIKIPEDIA**  
*The Free Encyclopedia*

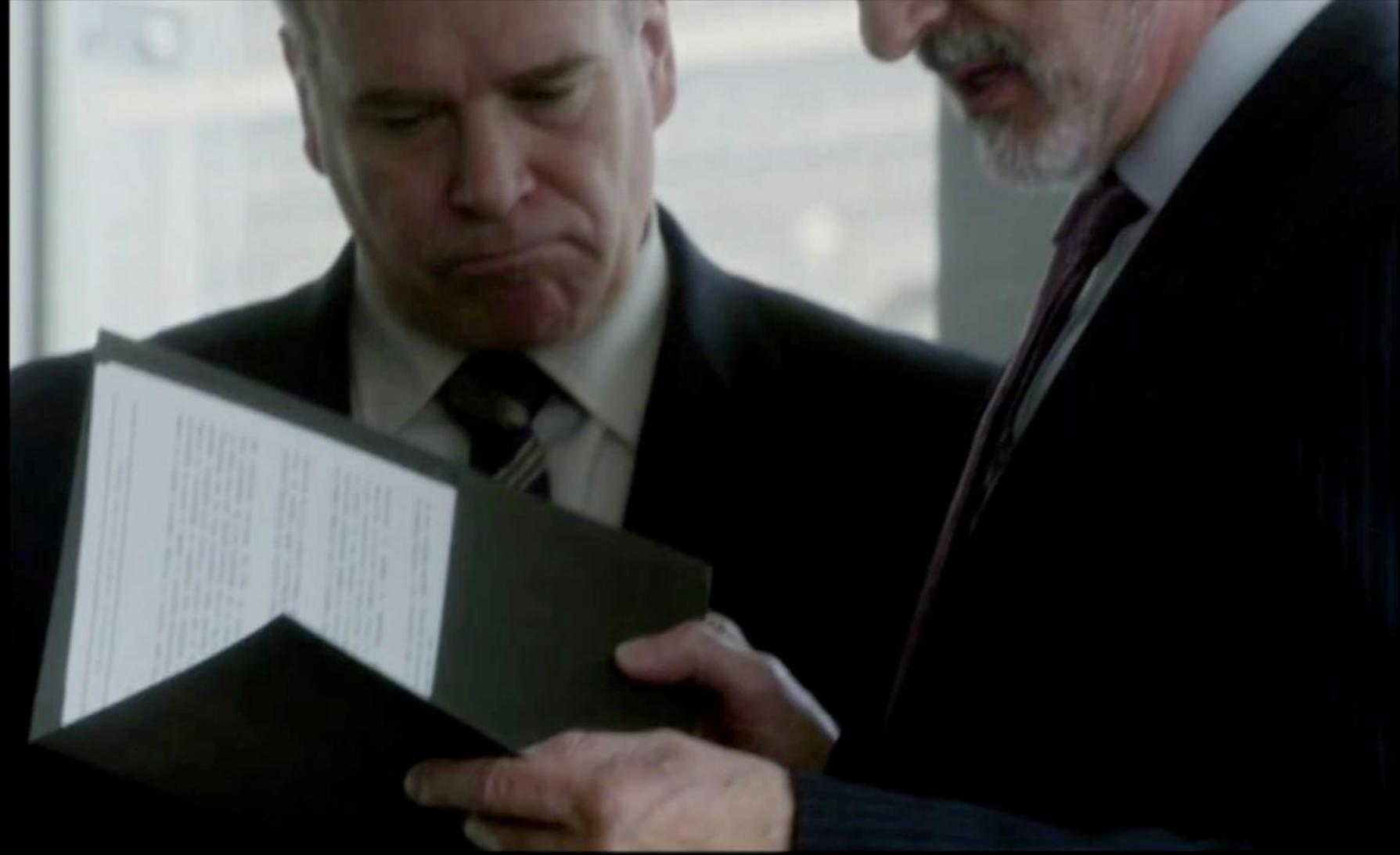
# ЧТО СПОСОБСТВУЕТ ЭМПАТИИ

---

- 1 Предварительный сбор/анализ информации (подготовка к переговорам)
- 2 Активное слушание
- 3 Подстройка по психотипу



**СМОТРИМ КИНО**



Item	Quantity	Unit Price	Total Price
1000	1000	1.00	1000.00
2000	2000	2.00	4000.00
3000	3000	3.00	9000.00
4000	4000	4.00	16000.00
5000	5000	5.00	25000.00
6000	6000	6.00	36000.00
7000	7000	7.00	49000.00
8000	8000	8.00	64000.00
9000	9000	9.00	81000.00
10000	10000	10.00	100000.00

# КАРТИНА МИРА

**Картина мира** - субъективное представление человека о мире, конкретной ситуации, поведении, ценностях других людей в ней.

Пример: «Клиент всегда прав»

«Нужно быть вежливым в общении»

«В автотранспорте надо ехать пристегнутым»





# ПОНИМАТЬ ОППОНЕНТА

- Поведенческие индикаторы в переговорах
- Психотипы клиентов
- Приемы подстройки к каждому психотипу собеседника
- Ориентация на внутренний мир клиента



# АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

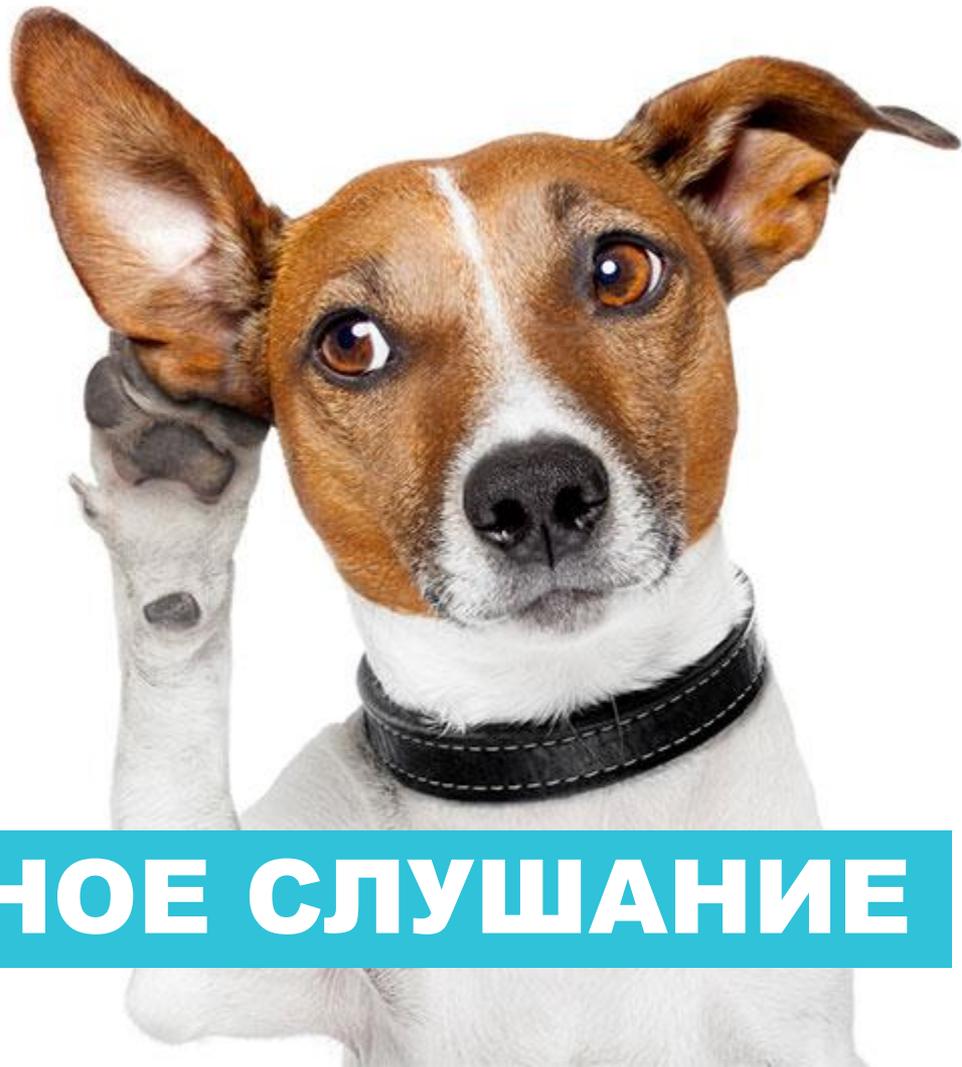
**Активное слушание** (Эмпатическое слушание) — техника, применяемая в практике социально-психологического тренинга, психологического консультирования и психотерапии, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.



**WIKIPEDIA**  
*The Free Encyclopedia*

# ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

- 1 Поощрение, одобрение, активизация собеседника
- 2 Уточнение
- 3 Повтор
- 4 Пересказ
- 5 Развитие мыслей собеседника
- 6 Отражение чувств собеседника
- 7 Разделение чувств, сопереживание
- 8 Обобщение, итоги (резюме)



# АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

упражнение



**СМОТРИМ КИНО**

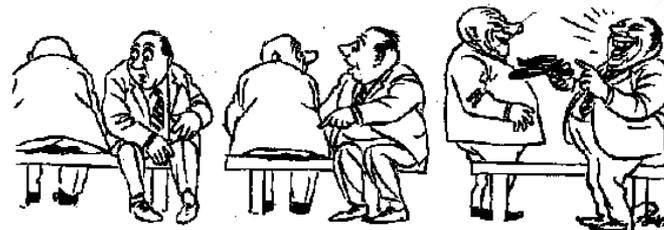


# ПСИХОТИПЫ (темперамент)

## ХОЛЕРИК



## САНГВИНИК



## ФЛЕГМАТИК



## МЕЛАНХОЛИК



A man with dark hair, wearing round black-rimmed glasses, a white collared shirt, a brown tie, and a grey and blue patterned sweater, is smiling and holding a small, fluffy, light-brown dog. The background is a plain, light-colored wall.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ (по Эрику Берну)

**РЕБЁНОК**  
**ВЗРОСЛЫЙ**  
**РОДИТЕЛЬ**

# ПСИХОТИПЫ ПО ЦВЕТАМ



**КРАСНЫЙ**

(контролер)

Хочет власти и авторитета, престижа, борьбы с обстоятельствами, широкого размаха деятельности, прямых ответов, свободы от постороннего контроля, новых и разнообразных видов деятельности



**ЖЕЛТЫЙ**

(мотор)

Хочет общественного признания, свободы самовыражения, равенства в отношениях, свободы действий и по возможности не заниматься деталями



**ЗЕЛЕНЫЙ**

(поддержка)

Хочет ощущения безопасности, сохранить существующее положение и ничего не менять, чтобы работа оставалась вне семейной жизни, искреннего одобрения, налаженного хода жизни



**СИНИЙ**

(аналитик)

Хочет гарантий, надежности, соблюдения правил игры, ощущения безопасности, ободрения, устоявшегося течения жизни без резких перемен, внимания к себе



**СМОТРИМ КИНО**



**Олег Демчик**  
**(050) 353-84-26**  
**[oleg.demchik@pnc.com.ua](mailto:oleg.demchik@pnc.com.ua)**  
**[www.facebook.com/oleg.demchik](https://www.facebook.com/oleg.demchik)**

