МАГІЯ КОНФЛІКТУ

КОРПОРАТИВНИЙ ТРЕНІНГ
“УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ
ТА ПЕРЕГОВОРИ”

Модуль 3
“ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ В КОНФЛІКТІ”

Професійна Асоціація
Корпоративних Медіаторів України
2025

Модулі тренінгу

mediator.in.ua

Ми тут

- Конфлікти
- Комунікації
- Емоційний інтелект
- Стресостійкість
- Переговори
- АВС та медіація
- Практикум навичок

Базова підготовка медіатора+

Корпоративний медіатор

Вправа

mediator.in.ua

Вправа: “Портрет лідера, який має високорозвинутий емоційний інтелект”

1. Що означає бути емоційно грамотним керівником?
2. Яку роль відіграє емоційний інтелект у ефективному лідерстві?
3. Чому лідеру важливо розуміти власні емоції та емоції команди?
4. Як емоційний інтелект впливає на прийняття рішень?
5. Яким чином здатність до емпатії допомагає лідеру зміцнювати команду?

Емоційна компетентність

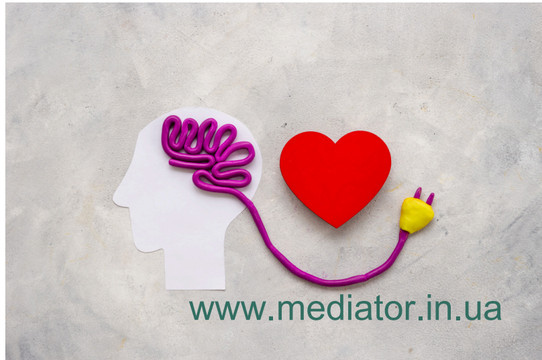
mediator.in.ua

Аристотель розглядав емоції, як: «дещо, що настільки сильно перетворює людський стан, що це впливає на здібності до міркувань і супроводжується задоволенням та стражданнями людини».

«Керуйте своїми почуттями, поки Ваші почуття не почали керувати Вами»
Публіус Сірус, римський поет, I ст. до н.е.

Чарльз Дарвін в своїй роботі «Вираження емоцій у людей і тварин» писав про роль зовнішніх проявів емоцій для виживання та адаптації.

У 1995 році була опублікована книга Деніеля Гоулмана «Емоційний інтелект. Чому він може значити більше, ніж IQ», завдяки чому концепція емоційного інтелекту набула популярності.



Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Модель Маєра-Саловея-Карузо

1. Сприйняття емоцій
2. Використання емоцій
3. Розуміння
4. Керування

Модель Гоулмана

1.Самопізнання
2. Самоаналіз
3. Соціальні навички
4. Емпатія
5. Мотивація

Модель Бар-Она

1. Внутрішньоособистісна сфера
2. Міжособистісна сфера
3. Адаптивність
4. Керування стресом
5. Загальний настрій

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Розуміння емоцій

Ситуація 1. Ви присутні на бізнес-конференції. На сцені з доповіддю виступає керівник страхової компанії. Він намагається зацікавити публіку, але його ніхто не слухає: всі довкола сміються й розмовляють. Які емоції може переживати доповідач?

Ситуація 2. Ваш підлеглий помилково був поставлений в копію електронного листа, що був адресований Вам керівництвом. В листі йдеться про те, що в найближчі два місяці компанія буде змушена зменшити бюджет Вашого напрямку та скоротити колектив проекту. Які почуття, на Вашу думку, буде переживати Ваш підлеглий?

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Сприйняття емоцій

Ситуація 1. Ви присутні у конференц-залі, де за кілька хвилин має початися нарада. Зібралися майже всі співробітники і організатор робить копії документів для всіх присутніх за допомогою ксероксу, що стоїть поруч з Вами. Користуючись шумом від роботи апарату, Ви розповідаєте своєму другові, що сидить поруч з Вами, непристойний жарт. Та коли Ви доходите у своїй розповіді до кульмінаційного моменту, апарат закінчує свою роботу і всі чують непристойний кінець жарту. Які почуття Ви будете переживати?

Ситуація 2. Повернувшись додому після роботи, Ви виявляєте, що на ваш рахунок нараховано на 5 000,00 гривень більше зарплатні, ніж зазвичай. Це явна помилка фінансистів, і якщо не повернете переплату, то цю суму відшкодують їх коштом. Які емоції Ви скоріш за все будете переживати?

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Використання емоцій

Ситуація 1. Впродовж трьох місяців ваша компанія працювала над розробкою програмного забезпечення. Презентацію результатів роботи, яку необхідно здійснити перед усіма працівниками, менеджментом та закордонними замовниками, маєте зробити саме Ви. За 10 хвилин перед презентацією Ви почуваєтесь надзвичайно стривоженим та напруженим. Як можна використати Ваш стан для забезпечення успішного виступу?

Ситуація 2. Ви тільки повернулися з відпустки й перебували у дуже доброму настрої. Яким чином можна подовжити дію Вашого емоційного стану?

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Управління емоціями

Ситуація 1. Ваш керівник дуже галаслива людина, дуже часто використовує роздратований тон при спілкуванні з підлеглими. Яким чином, на Ваш погляд, необхідно реагувати на репліки боса?

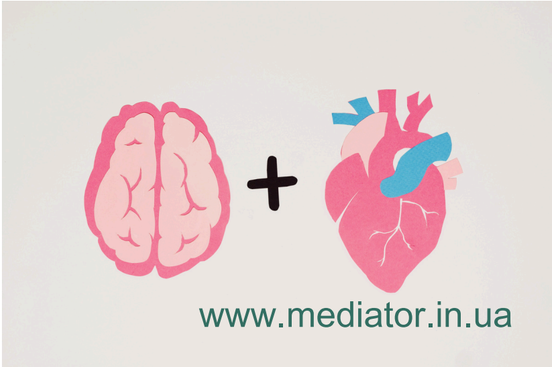
Ситуація 2. Вам необхідно саме сьогодні закінчити розробку плану робіт на наступний місяць, оскільки завтра у Вас починається відпустка і вранці Ваш виліт. Однак, начальник фінансового підрозділу затримує звіт, без якого Ви не можете завершити роботу. Він досить гордовита людина і вже заявив Вам, що не збирається поспішати зі звітом ціною помилок. Тим часом до кінця робочого дня залишається чотири години, Ви все більше нервуєте. Опишіть, як саме Ви будете поводити себе з начальником фінансового відділу, щоб переконати його надати Вам звіт якомога швидше?

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Дослідження Hay Group виявило зв’язок між емоційним інтелектом (EQ) та ефективністю:
У 44 компаніях зі списку Fortune 500 продавці з високим EQ приносили вдвічі більше доходу, ніж колеги з середнім або низьким EQ.
10% програмістів з найвищим EQ розробляли програмне забезпечення втричі швидше за інших.

Люди з низьким EQ частіше проявляють гнів, грубість, неввічливість та примхливість. Це створює стрес, вигорання та напружену атмосферу в команді.
Працівники з розвиненим EQ ефективніше комунікують, контролюють себе та рідше вступають у безпідставні конфлікти.
Набір людей з високим EQ збільшує ймовірність того, що команда об’єднається навколо спільної мети та розвине дружні стосунки.
Ці результати показують важливість EQ для продуктивності, командної роботи та загального успіху організації.



Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Яке відношення емоції мають до бізнесу?

Емоційна інформація відіграє визначальну роль у професійній діяльності кожної людини з того самого часу, як робочі відносини людей стали формуватися під впливом таких поведінкових форм, як кооперація та домінування, чия дія запускається саме емоціями.

Вміння розуміти емоційну інформацію та її вплив на організацію та особистість, це саме те, що вказує на розвиненість емоціонального інтелекту людини.

Бізнес-лідери, що здатні працювати з емоційною стороною своєї організації, наділяють сам процес управління новим змістом та значущістю, що підвищує якість застосування усіх управлінських інструментів.

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Чому емоційний інтелект важливий для лідерів?

Бізнес-сфера вимагає від лідера більшої відповідальності за власні рішення, а разом з тим й креативності та гнучкості, що неможливо без глибокого розуміння можливостей та особливостей підлеглих.

Нездатність лідера до налагодження якісного контакту з членами свого колективу неодмінно буде відображатися на соціально-психологічній атмосфері та призводити не тільки до емоційних, а й до фінансових збитків.

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Чому емоційний інтелект важливий для лідерів?

Розвинений емоційний інтелект дозволяє лідеру:

- знаходитися в гармонії з власними намірами та переживаннями
- забезпечувати довіру підлеглих і впевненість в успішності власного майбутнього
- створювати унікальний психологічний клімат, що спонукає підлеглих ділитися своїми ідеями та способами вирішення конкретних завдань
- майстерно керувати мотивацією підлеглих
- підтримувати у підлеглих високий рівень креативності та готовності до прийняття здорового ризику
- підвищувати продуктивність праці раціонально управляючи емоційними станами в колективі

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

“Ми визначаємо емоційний інтелект як підмножину соціального інтелекту, що включає здатність відстежувати власні та чужі почуття, емоції, а також розрізняти їх і використовувати цю інформацію для спрямування власного мислення і дій”.

П. Саловей і Д. Майєр

“Здатність розпізнавати, розуміти та керувати своїми власними емоціями, а також розпізнавати, розуміти та впливати на емоції інших”

Д. Гоулман

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

За Штайнером, **емоційна грамотність** — це базовий аспект такого широкого поняття як «емоційний інтелект».
Для психічно здорової людини важливо мати емоційно різноманітне життя, тому що тільки переживаючи емоції, забарвлені в різні відтінки та різні за силою, людина може урізноманітнити свій життєвий досвід.

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Емоційний інтелект - це здатність **розпізнати**, **зрозуміти, прийняти** та **управляти** своїми емоціями, а також розпізнавати, розуміти та приймати емоції інших людей задля досягнення поставлених цілей та покращення рівня життя.

Емоція (з лат. emoveo) - потрясаю, хвилюю.

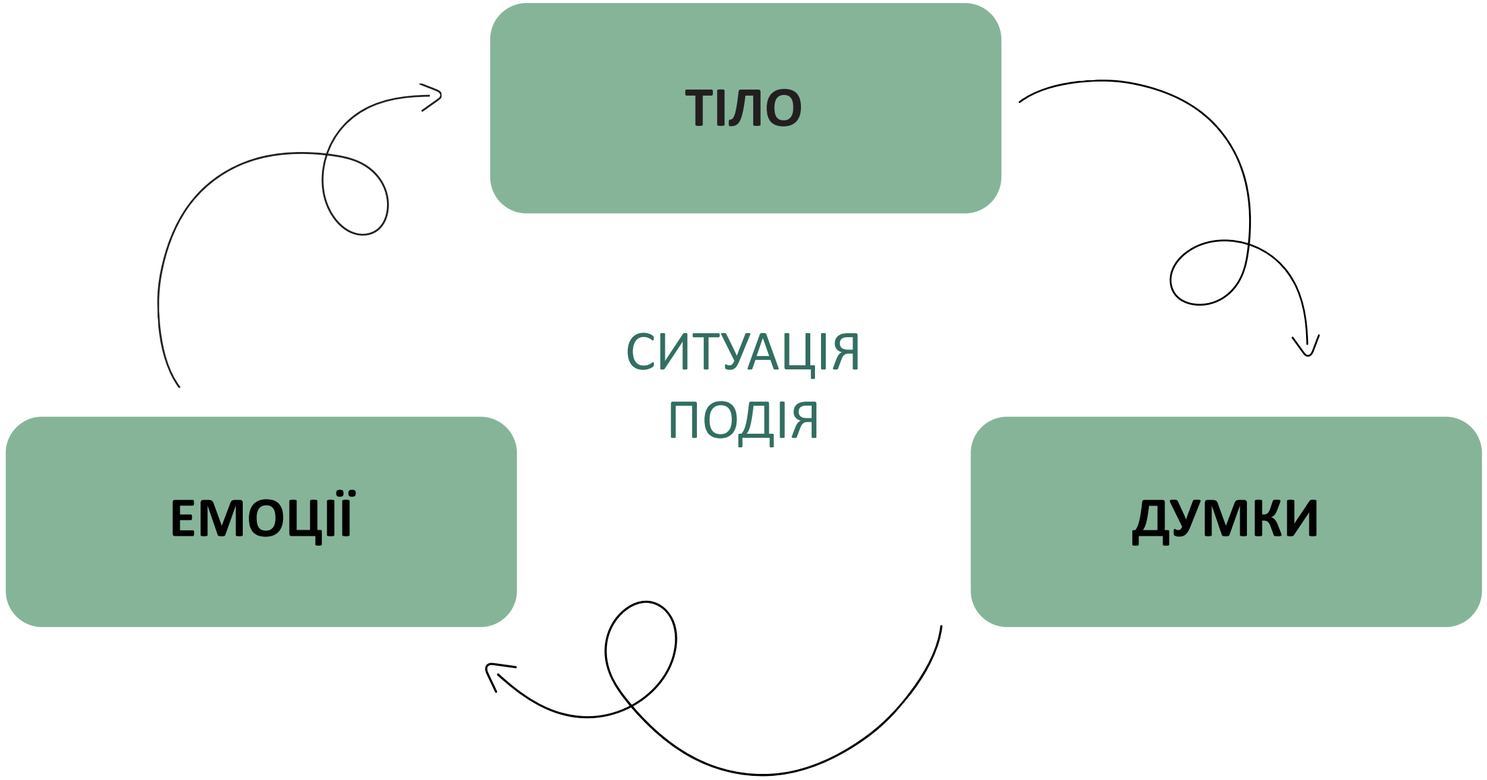
Емоція - це реакція нашого організму на зміну навколишнього оточуючого середовища.

Основна функція емоції - це сигнал…”зверни увагу!”

Емоції тривають до 3-х секунд.

Емоційна компетентність

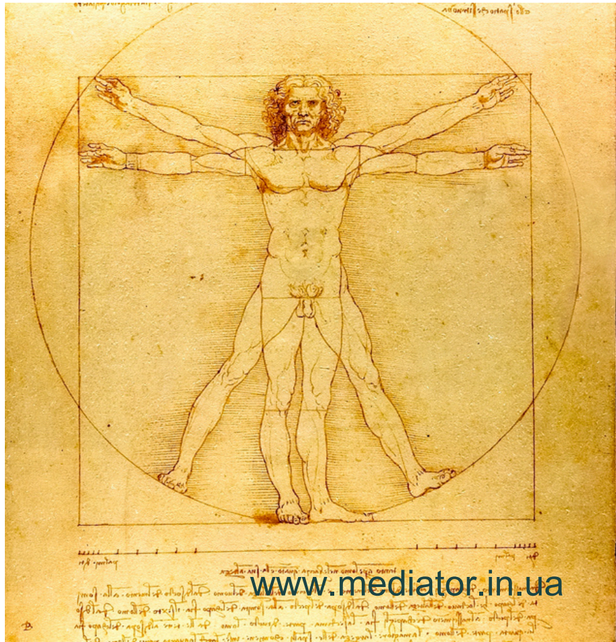
mediator.in.ua



Вправа

mediator.in.ua

Вправа “Карта тіла”



www.mediator.in.ua

Вправа

mediator.in.ua

Вправа

mediator.in.ua

Вправа

mediator.in.ua

Вправа

mediator.in.ua

Вправа

mediator.in.ua

Вправа

mediator.in.ua

Вправа

mediator.in.ua

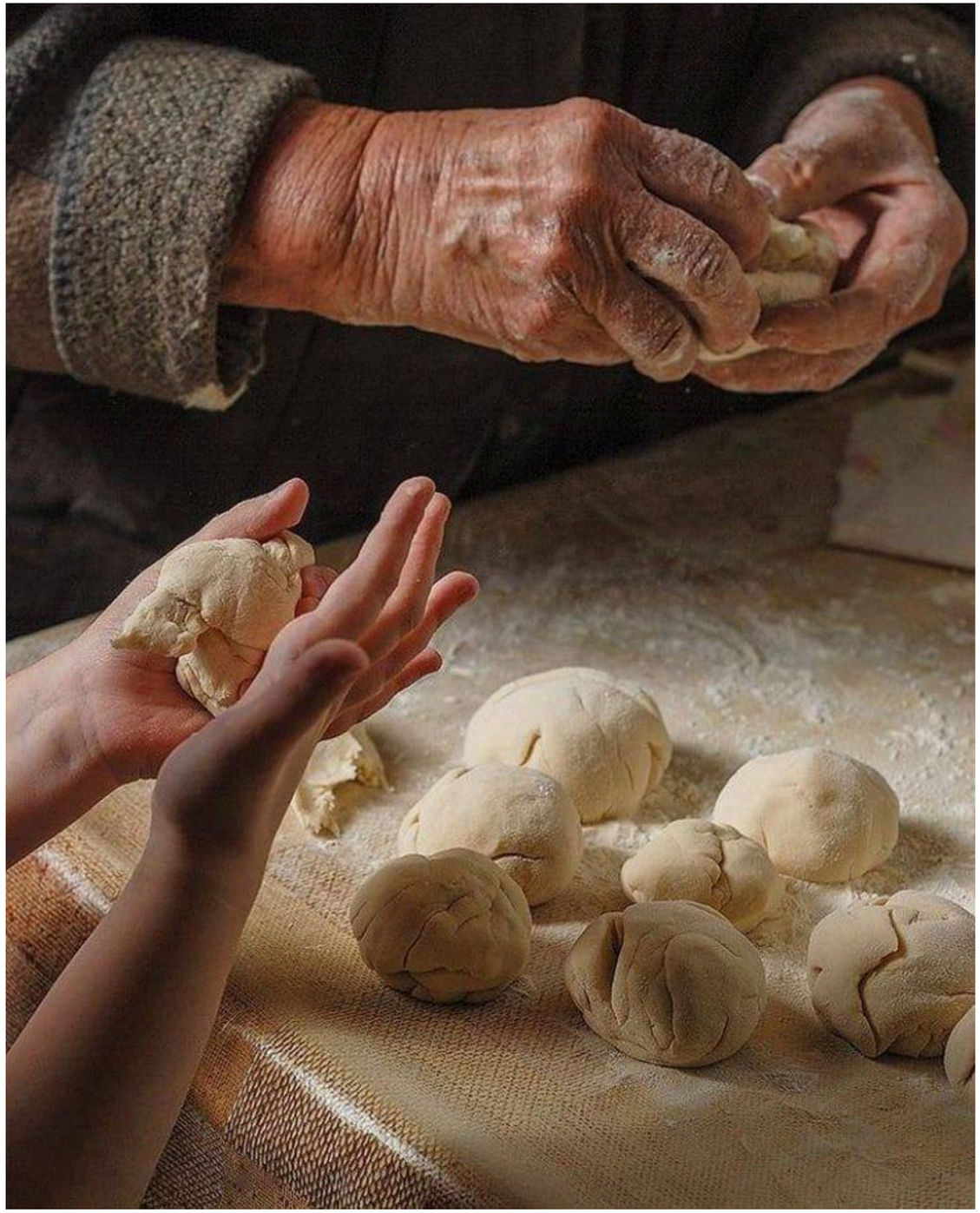
Вправа

Вправа

Вправа

mediator.in.ua

Вправа



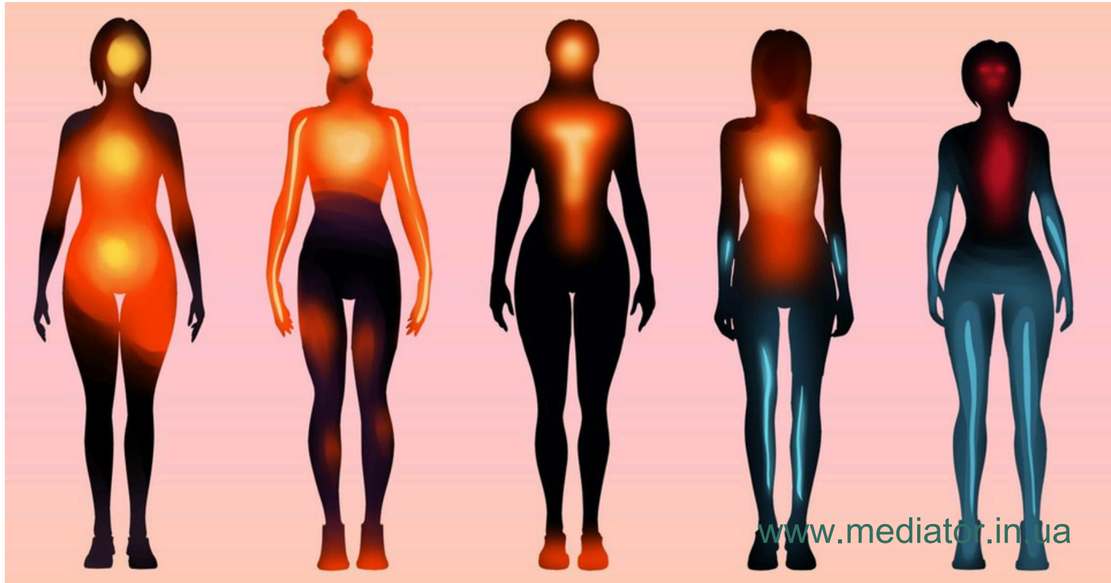
mediator.in.ua

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Кожна емоція “живе” в тілі

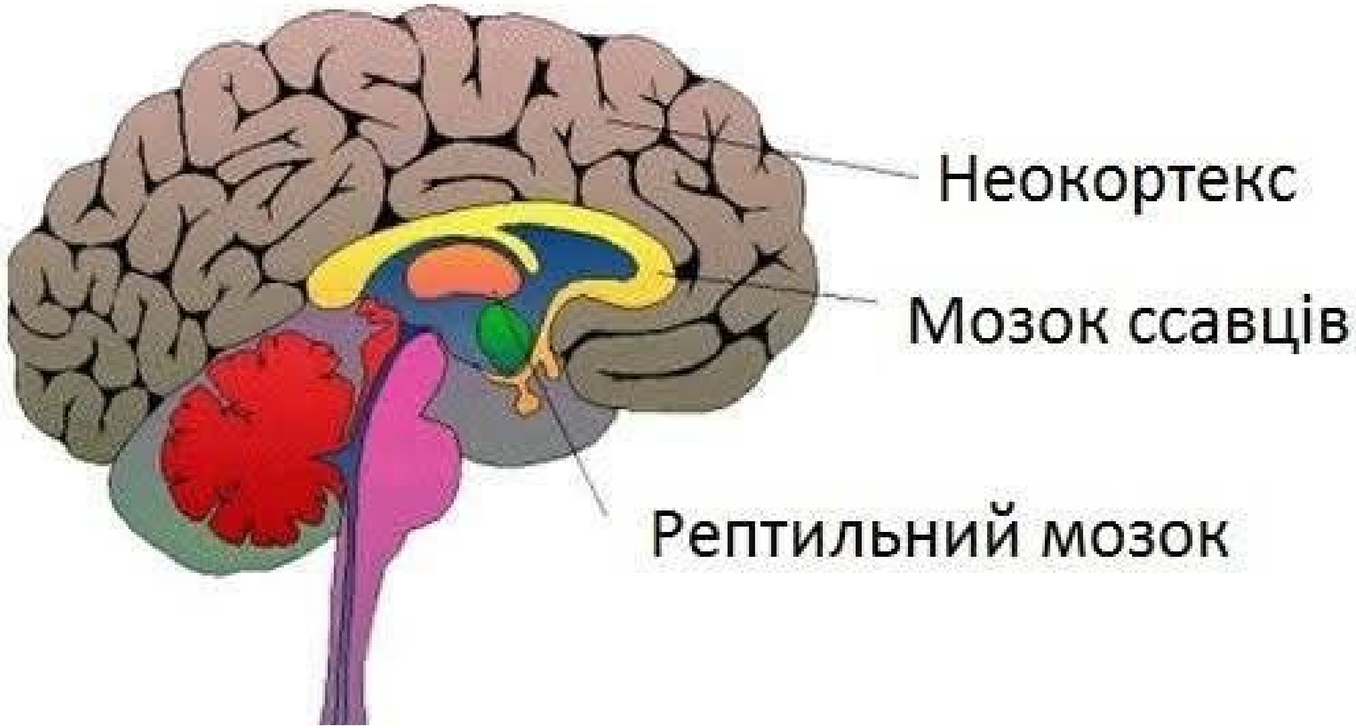
Страх: прискорене серцебиття, напруга в грудях, “метелики” в животі
Злість: відчуття жару, стиснуті кулаки, напруга в щелепах
Сум: важкість у грудях, слабкість у ногах, бажання згорнутися
Сором: жар у обличчі, опущений погляд, бажання сховатися



Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Теорія триєдиного мозку Пола Макліна як основа для пояснення людської поведінки та емоцій у популярній науці.



Емоційна компетентність

mediator.in.ua

В 1992 році нейробіолог Джакомо Ріоццолатті відкрив людству таємницю дзеркальних нейронів. Нейробіолог виявив існування ДЗЕРКАЛЬНИХ НЕЙРОНІВ - унікальних клітин мозку, які активуються, коли ми спостерігаємо за діями інших людей.

Емоційні дзеркальні нейрони допомагають нам підсвідомо, без всякого розумового аналізу, дивлячись лише на міміку і жести, розуміти емоції іншої людини. Так відбувається, тому що завдяки «дзеркальному відображенню» в мозку, ми самі починаємо відчувати ті ж самі емоції

На роботу дзеркальних нейронів впливають:

- свідомість
- культура середовища
- мотивація.

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Формула усвідомлення емоцій

Важливе питання: **Що відбувається?!**

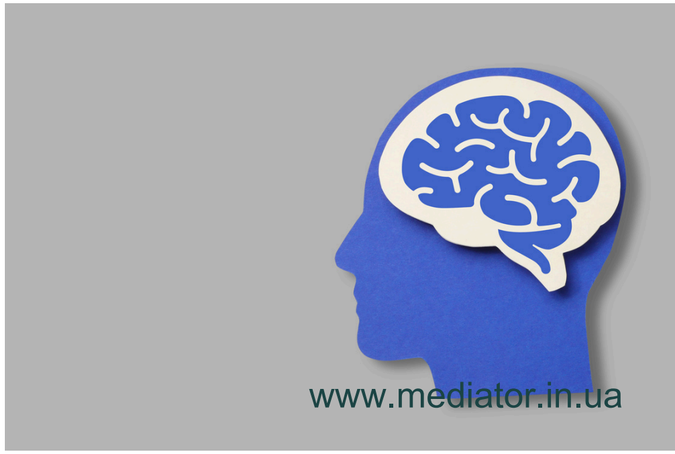
фокус уваги на собі
+
називання словом
=
усвідомлення своїх емоцій тут і зараз

Між стимулом та нашою реакцією є час. І в цей час ми обираємо як реагувати.
І саме тут лежить наша свобода”
В. Франкл

Вправа

mediator.in.ua

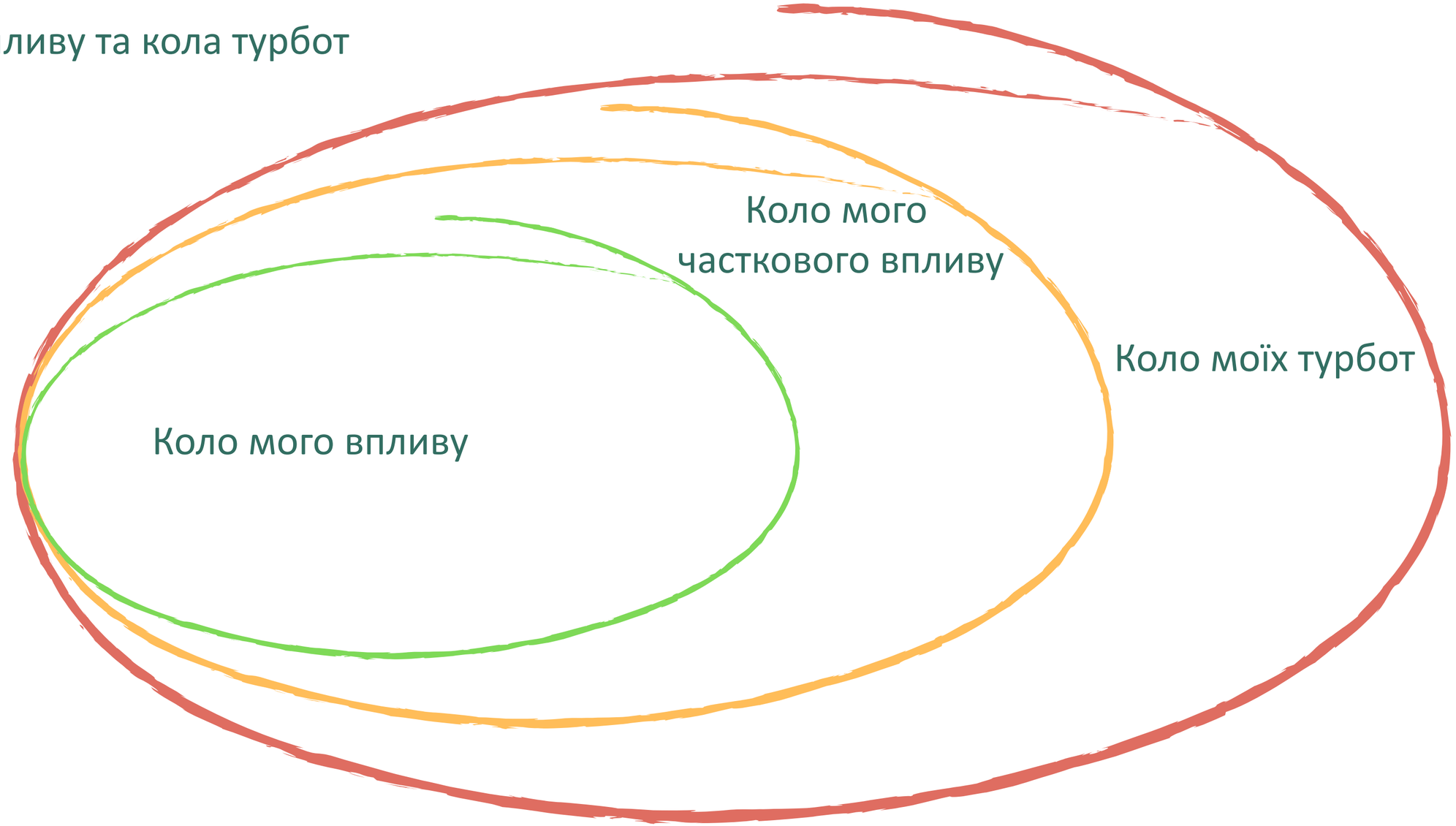
Вправа “Кола розуміння”



Вправа

mediator.in.ua

Кола впливу та кола турбот



Емоції та потреби

mediator.in.ua

Потреба

Потреба - це необхідність у чомусь, яка вимагає задоволення та є рушійною силою для діяльності людини, групи чи суспільства. Це стан нестачі або дискомфорту, що стимулює організм до дій для відновлення рівноваги та досягнення бажаного стану.

Потреби бувають різними: базові (первинні, фізіологічні), вторинні: психологічними, соціальними, матеріальними духовними, а їхнє задоволення є ключовим для гармонійного життя та розвитку.

Емоції та потреби

mediator.in.ua

Потреби за Розенбергом

- Автономія
- Святкування
- Цілісність
- Взаємозалежність
- Фізичне піклування
- Гра
- Духовна спільнота

Потреби за Маслоу

- Потреба в само...
- Потреба в приналежності
- Потреба в повазі
- Потреба в безпеці
- Фізіологічні потреби

Потреби в стресовому стані

- Безпека
- Стабільність (впевненість)
- Розуміння
- Прийняття

Емоції та потреби

mediator.in.ua

Чинники потреб мотивації працівників за Герцбергом

Важливі (гігієнічні) чинники

- Заробітна плата, соціальний статус
- Політика організації та керівництва
- Умови роботи
- Міжособистісні стосунки з начальником, колегами і підлеглими
- Ступінь безпосереднього контролю за роботою

Мотивуючі чинники

- Успіх
- Просування по службі
- Визнання і схвалення результатів роботи
- Високий ступінь відповідальності
- Можливість творчого та професійного зростання

На думку Герцберга важливі потреби - це чинники, які описують оточення співробітника і обслуговують первинні функції, запобігаючи незадоволеності роботою.
Задовільний рівень гігієнічного фактора не мотивує, але його відсутність демотивує.
Другу категорію чинників Герцберг назвав такими, що мотивують, оскільки вони спонукають співробітників до кращого виконання.

mediator.in.ua

Вправа “Емоції та потреби”

Картки емоцій та потреб

Вправа

mediator.in.ua

Вправа “7П”

Управління емоціями інших

Техніка “’7 П”

mediator.in.ua

1. **Піймай**, схопи емоцію (наприкл., злість). Зміст: фіксація наявності переживання, розпізнання емоції.
2. **Продихай** емоцію. Зміст: глибоке дихання має заспокійливий вплив.
3. **Попий** водички. Зміст: прохолодна вода допомагає прийти до тями.
4. **Потягнись**, розтягнись. Рухові дії: потягнутися до гори, у сторони, окремо витягнути ноги, руки. Зміст: потягування, розтягування зменшує м’язову напругу, послаблює емоцію.
5. **Подумай**, проаналізуй! Подумки дати відповіді на запитання: «Що зараз відбувається?», «Звідки моя емоція?», «Що я хочу?», «Як вчиню наступного разу в аналогічній ситуації?».
6. **Поклади** у серце позитив, наповни його іншою емоцією. Подумайте, яку емоцію ви хотіли б переживати та наповніть нею серце. Зміст: природа не любить порожнечі, тому звільнене від негативної емоції місце краще заповнити позитивом.
7. **Подякуй** долі та цій емоції за можливість здобувати цінний досвід. Зміст: формування позитивного мислення, уміння бути вдячними.

mediator.in.ua

Щоденник розвитку емоційної грамотності

Ситуація
(що відбувалось, що я робив/ла)

Тіло
(які тілесні відчуття маю: біль, напруга, легкість, дихання, стиснулась рука, серцебиття)

Емоції
(що я відчував/ла)

Потреби
(чого я хочу/чого мені не вистачає в цій ситуації? Що для мене важливо?)

Думки
(що я про це думав/ла)

Дії
(які дії я можу зробити для задоволення власних потреб, які не зробив/ла цього разу)

Тест

mediator.in.ua

Тест Діагностика EI

МАГІЯ КОНФЛІКТУ

КОРПОРАТИВНИЙ ТРЕНІНГ
“УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ
ТА ПЕРЕГОВОРИ”

Модуль 3
“ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ В КОНФЛІКТІ”

Професійна Асоціація
Корпоративних Медіаторів України
2025

Емоційна компетентність

mediator.in.ua

Мистецтво ідентифікувати свої емоції в момент, коли їх відчуваєте, в результаті краще розуміти свою поведінку і раціонально обирати свої реакції (М. Рейнольдс), тобто бути господарем власних емоцій.

Готовність і здатність людини гнучко управляти емоційними реакціями: власними та інших людей, адекватно до ситуацій і умов, що змінюються.

Цикл життя емоцій

mediator.in.ua

СТОП
зрозуміти повідомлення
та обрати реакцію

Усвідомлене реагування:
- ідентифікувати
- висловити
- дати собі час
- направити енергію в дію

Неусвідомлене реагування:
- витіснення (заперечення)
- стримання
- викид

3. ПРОЯВ В ТІЛІ

2. НАРОСТАННЯ ІНТЕНСИВНОСТІ

1. **ЗАРОДЖЕННЯ ЕМОЦІЇ**

4. ЗНИЖЕННЯ ІНТЕНСИВНОСТІ ВИВІЛЬНЕННЯ ЗГАСАННЯ

Драма емоційного інтелекту

mediator.in.ua

Немає слів

Немає навички

Немає контролю

СТРАХ

..... опасіння.... занепокоєння... хвилювання... тривога... переляк... жах

ГНІВ

..... невдоволення... роздратування... обурення .... озлобленість... злість... лють

СУМ

..... смуток... туга... розпач..... нудьга..... жаль.... . печаль... горе... апатія

РАДІСТЬ

..... задоволення... радість.... ніжність... веселість... захоплення... щастя... ейфорія

Вправа

mediator.in.ua

Відео: “Думками навиворіт” епізод 1

Функції емоцій

mediator.in.ua

Страх

Страх - базове і природне почуття, яке сигналізує про небезпеку. Наше тіло так реагує на можливу загрозу в навколишньому середовищі. Лякаючись у нас можуть бути різні реакції: ми можемо завмирати, активно діяти, проявляти агресію, тікати, ігнорувати страх. Основною функцією страху є самозбереження.

Вправа

mediator.in.ua

Вправа “Мої 10 страхів”

Вправа

mediator.in.ua

Відео: “Рідікулос”

Страх в розмові

mediator.in.ua

Керування страхом

Визнати значимість занепокоєння - *«так, такі ситуації можуть турбувати».*

Розпитати про страх (якщо це можливо), дати можливо подумати над емоцією: «Що найстрашнішого може статися?»

Запитати про те, що може допомогти людині відчувати себе більш спокійно.
Що можна зробити для цього.

Функції емоцій

mediator.in.ua

Гнів

Гнів може виступати як захисна реакція на загрозливі або стресові ситуації. Коли людина відчуває напад, невиправдану критику або порушення її особистих кордонів. Ця захисна реакція може мати кілька функцій:

- мобілізація енергії - гнів активує фізіологічні та емоційні процеси, що сприяють підвищенню рівня енергії та готовності до дії. Це може бути корисним у ситуаціях, коли потрібно встояти перед загрозою або здійснити потрібні зміни.
- спосіб виразити своє незадоволення - допомагає встановити межі, висловити свої потреби та почуватися більш сильним в ситуаціях, коли відбувається порушення або несправедливість
- реакція на загрозливу ситуацію або атаку - може допомогти підготуватися до захисту себе або своїх близьких

Функції емоцій

mediator.in.ua

ГНІВ ЗЛІСТЬ АГРЕСІЯ

СТРАХ

Потреби:
любові увага ласка успіх повага самоповага визнання свобода розвиток самовдсконалення

Базові прагнення:
Я -хороший
Мене люблять
Я - можу
Я - Є!

Активне слухання

Я - повідомлення

Слухати та чути потреби

Безумовне прийняття

“Глечик емоцій” за Ю.Б. Гіппенрейтер

Вправа

mediator.in.ua

Вправа “Як я гніваюсь”. В трійках учасники дають відповідь на питання:

Чи дозволяєте ви собі відчувати гнів?

Як часто ви гніваєтесь?

Чи є місце гніву в вашому житті?

Як ви проявляєте свій гнів?

Вправа

mediator.in.ua

Відео: “Вище неба”

Гнів в розмові

mediator.in.ua

Робота з агресією сторони

Агресія - енергомістка емоція. Не отримуючи зовнішнього підживлення, агресія швидко згасає. Всі дії в управлінні чужою агресією можна розділити на такі, що її розпалюють, та такі, що знижують рівень агресії.

Не доцільно

- Перебивати
- Використовувати фрази: «Заспокойтесь», «Поводьте себе ввічливо», ...
- Підвищувати тон у відповідь, використовувати агресивні чи захисні жести, сарказм.
- Пояснювати, що «ви не праві»...
- Знижувати значимість проблеми
- Говорити сухим офіційним тоном.

Доцільно

- Дати виговоритись (техніки активного слухання).
- Тримати на контролі невербальну комунікацію: розмовляти, зберігаючи спокійну інтонацію та жести.
- Спокійно погодитися з тим, що неприємна ситуація відбулася, визнати значимість проблеми.
- Проявити співчуття, підтримку.

www.mediator.in.ua

Функції емоцій

mediator.in.ua

Сум

Функція печалі полягає в тому, щоб допомогти нам прийняти втрату, зрозуміти її причини, відновити внутрішні сили та зв'язок із людьми.

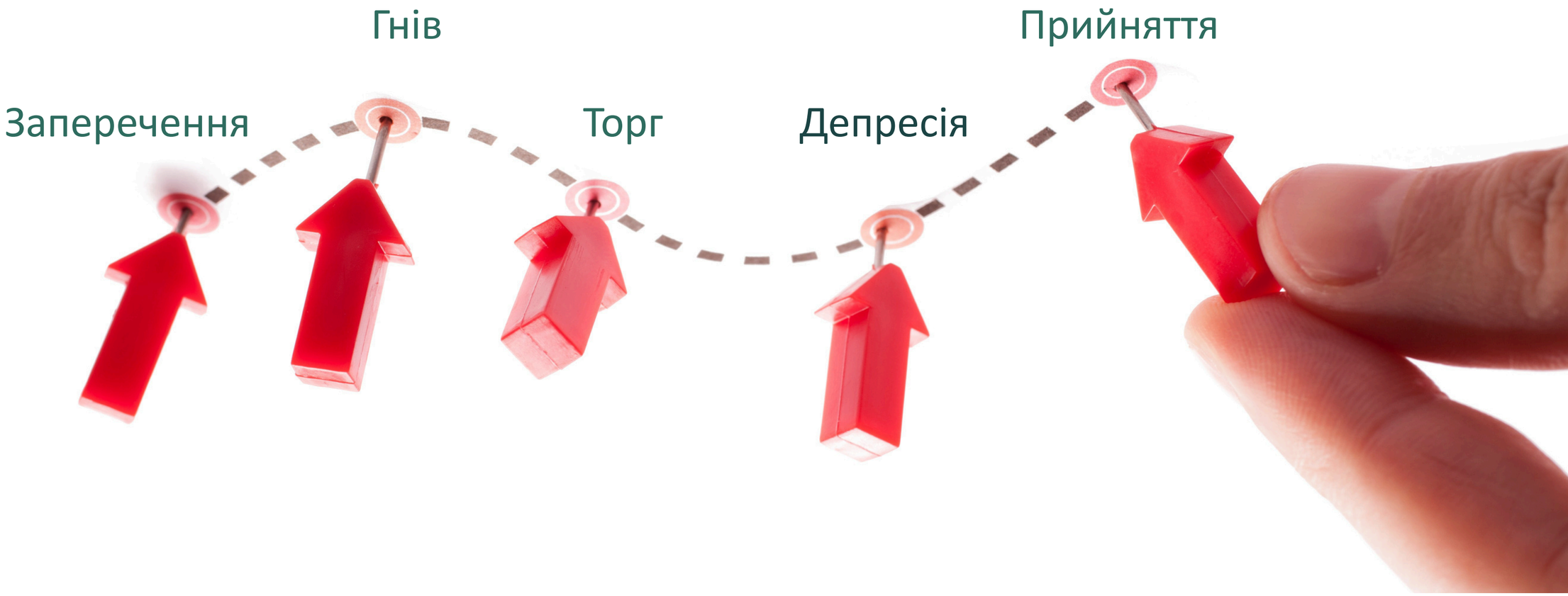
Печаль сигналізує про втрату чогось важливого, сповільнює нас, даючи час на осмислення, і спонукає оточуючих до співчуття та допомоги, що сприяє груповій згуртованості.

Емоційне проживання печалі допомагає уникнути депресії та дозволяє нам адаптуватися до життєвих подій, виходячи з них сильнішими.

Функції емоцій

mediator.in.ua

Періоди переживання горя та **змін**



Вправа

mediator.in.ua

Вправа “Мій сум”

Чи любите ви посумувати? Як ви це робите?

Чи є позитивні сторони ПЕЧАЛІ?

Що допомагає вам вийти зі стану суму?

Вправа

mediator.in.ua

Відео: “Думками навиворіт (емпатія)” епізод 2

Сум в розмові

mediator.in.ua

Керування образою, сумом

Визнати важливість емоції - «вам, напевно, зараз дуже сумно від того, що так сталося».

Запитати як на людину вплинула ця ситуація, що з ним відбувалося. Дати можливість не ігнорувати цю емоцію, а «проговорити» її.

Функції емоцій

mediator.in.ua

Радість

Радість є ключовою базовою емоцією, яка допомагає нам насолоджуватися життям, знаходити сенс та задоволення, а також сприяє особистісному зростанню та загальному добробуту.

Фукнції радості включають підтримку емоційного благополуччя, зміцнення фізичного здоров'я, покращення соціальних зв'язків та підвищення мотивації й продуктивності.

Зі 100% емоцій, які ви відчуваєте протягом дня, який відсоток займає радість?

Функції емоцій

mediator.in.ua

Радість

Техніка “ABC”

A - подія, тригер → B - автоматична думка, інтерпретація → C - реакція (емоційна чи поведінкова)

Вправа

Вправа “Пограємо в радість”

mediator.in.ua

Відшукаємо РАДІСТЬ разом у наступних ситуаціях?

1. Ви зібралися на форум. Одягли світлий діловий костюм. Перед будівлею проїжджає машина і обливає Вас брудом із калюжі.
2. Ви спланували відпустку. Однак, проспали свій ранковий рейс.
3. Ви за кермом. Поруч сидить чоловік (хлопець, подруга) який краще за Вас знає як і куди їхати. Командує та дає Вам поради.
4. Ви готуєтеся до важливої бізнес-презентації перед інвесторами. У момент виступу раптово перестає працювати ноутбук.
5. Ви організували нараду з командою, але в день зустрічі половина співробітників захворіла й не змогла прийти.
6. Ви готуєте звіт для керівництва, але коли відкриваєте файл – виявляєте, що він не зберігся і потрібно все робити наново.

Емпатія

mediator.in.ua

Емпатія

Емпатія — це здатність розуміти та відчувати емоції, думки та переживання інших людей, ніби ставлячи себе на їхнє місце. Це складний психічний процес, що включає в себе розуміння чужої точки зору та емоцій, іноді навіть переживання схожих почуттів. Емпатія є загальнолюдською здатністю, яка може бути розвинена протягом життя і є основою для побудови міцних та доброзичливих стосунків.

Є два механізми, що допомагають розібратись, як працює емпатія: «знизу догори» та «згори донизу». «Знизу догори» або афективна емпатія — коли ми відчуваємо та переживаємо почуття інших за допомогою дзеркальних нейронів, що знаходяться в мозку. «Згори донизу» або когнітивна емпатія — коли ми спочатку уявляємо чужі думки й почуття, щоби почати емпатувати. Ці процеси в людей проходять по-різному, впливає на них і життєвий досвід, й індивідуальні особливості.

Емпатія

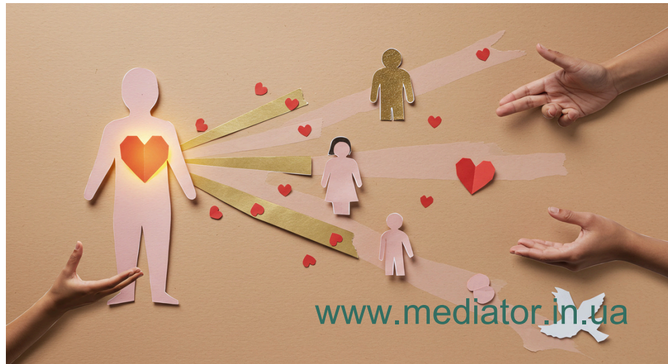
mediator.in.ua

Емпатія – пряме «відчування» іншої людини, засноване на дії дзеркальних нейронів. Важливою навичкою емпатії є вміння відділяти від себе не свої переживання, абстрагуватися від них.

Алгоритму або чітких рекомендацій, як можна «увімкнути» чи «вимкнути» емпатію, не існує. Для усвідомленого управління емпатією необхідні також уважність до станів інших людей та усвідомлення.

Елементи емпатії

1. Подивитись на ситуацію очима іншої людини
2. Не критикувати, не оцінювати
3. Зрозуміти почуття
4. Поділитись зі стороною своїм розумінням



Емпатія

mediator.in.ua

3 пастки емпатії:

1) **«Комусь ще гірше ...»** - порівняння з чужими проблемами, знецінення

2) **«Знайди в цьому позитив ...»** - ігнорування переживань співрозмовника, знецінення

3) **«Ось, що тобі треба зробити ...»** - непрохані поради, прагнення «заподіяти добро»

Модулі тренінгу

mediator.in.ua

Ми тут

- Конфлікти
- Комунікації
- Емоційний інтелект
- Стресостійкість
- Переговори
- АВС та медіація
- Практикум навичок

Базова підготовка медіатора+

Корпоративний медіатор

Пропозиція mediator.in.ua

mediator.in.ua

- ☑ **консультації** власників бізнесу та менеджменту щодо **конфліктів**
- ☑ **медіація** корпоративних та родинних конфліктів
- ☑ **навчання та тренінги** персоналу щодо управління конфліктами та комунікації
- ☑ **навчання та сертифікація** корпоративних медіаторів
- ☑ імплементація **ADR-Екосистеми управління конфліктами**, впровадження медіаційних процедур в систему корпоративного управління