



ІІТМО

**Занятие 4
Эмпатия**

**Курс:
Эмоциональный интеллект**

2023

- Сравнить виды эмпатии
- Проанализировать преимущества и недостатки эмпатии
- Изучить техники для понимания эмоционального состояния других людей
- Подвести итоги курса

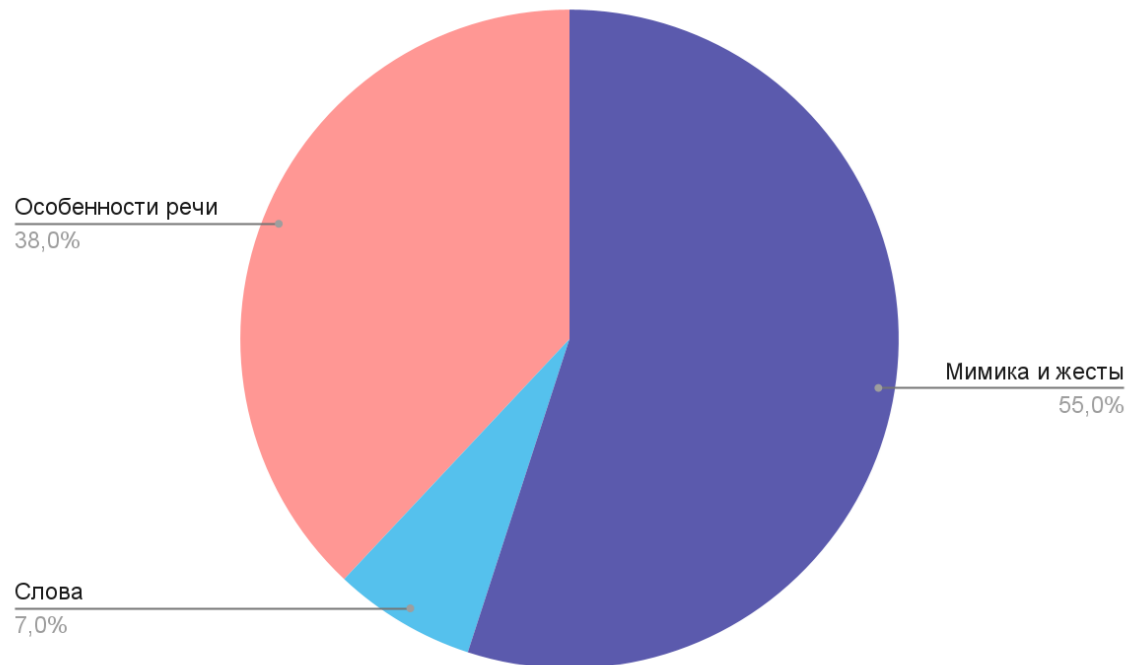


Как мы осознаем чужие эмоции?

ІІТМО



Соотношение вербального и невербального компонентов коммуникации



Что ещё нужно учитывать

ІІТМО

Невербальный уровень



- обращать внимание на весь «язык жестов» **в целом**
- быть внимательными при **изменении** невербального состояния
- обращать внимание на то, **как** человек произносит свои слова

Вербальный уровень



- вопрос о чувствах может вызвать напряжение / беспокойство, поэтому:
- смягчить вопрос с помощью “амортизации”
- использовать закрытые вопросы или эмпатическое высказывание

Что такое эмпатия?

ІІТМО





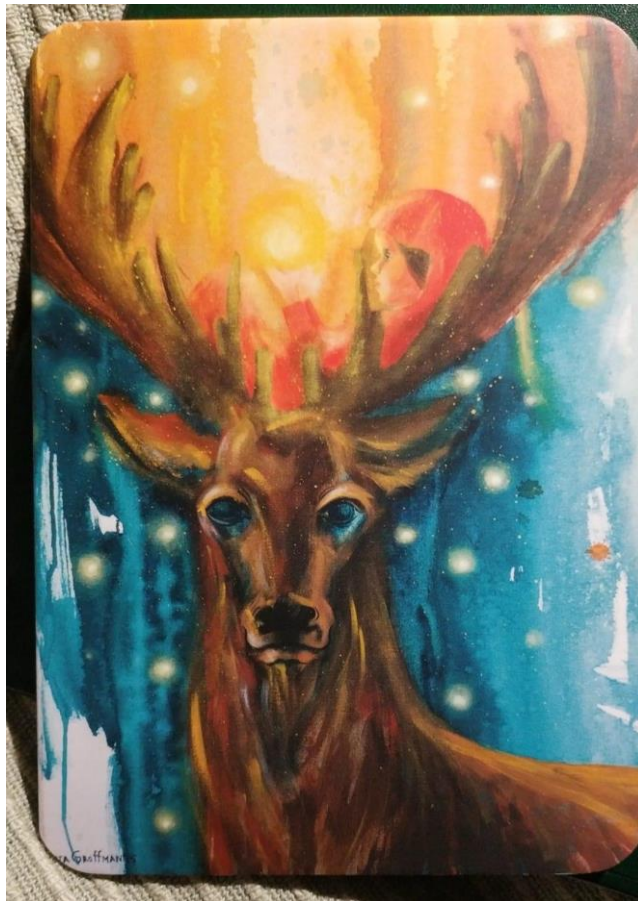
- Имеет источниками как биологический, так и социальный элементы
- Это прямое «вчувствование» в другого человека, основанное на действии зеркальных нейронов
- Сети, ответственные за эмоциональную эмпатию, начинают функционировать в раннем детстве
- «Отзеркаливание» относится только к тем действиям и ощущениям, которые нам знакомы



Какие эмоции вызывает изображение?

ІІТМО

напишите ваши ассоциации



Какие эмоции вызывает изображение?

ІІТМО

напишите ваши ассоциации



Какие эмоции вызывает изображение?

ІІТМО

напишите ваши ассоциации



Какие выводы мы можем сделать из упражнения?

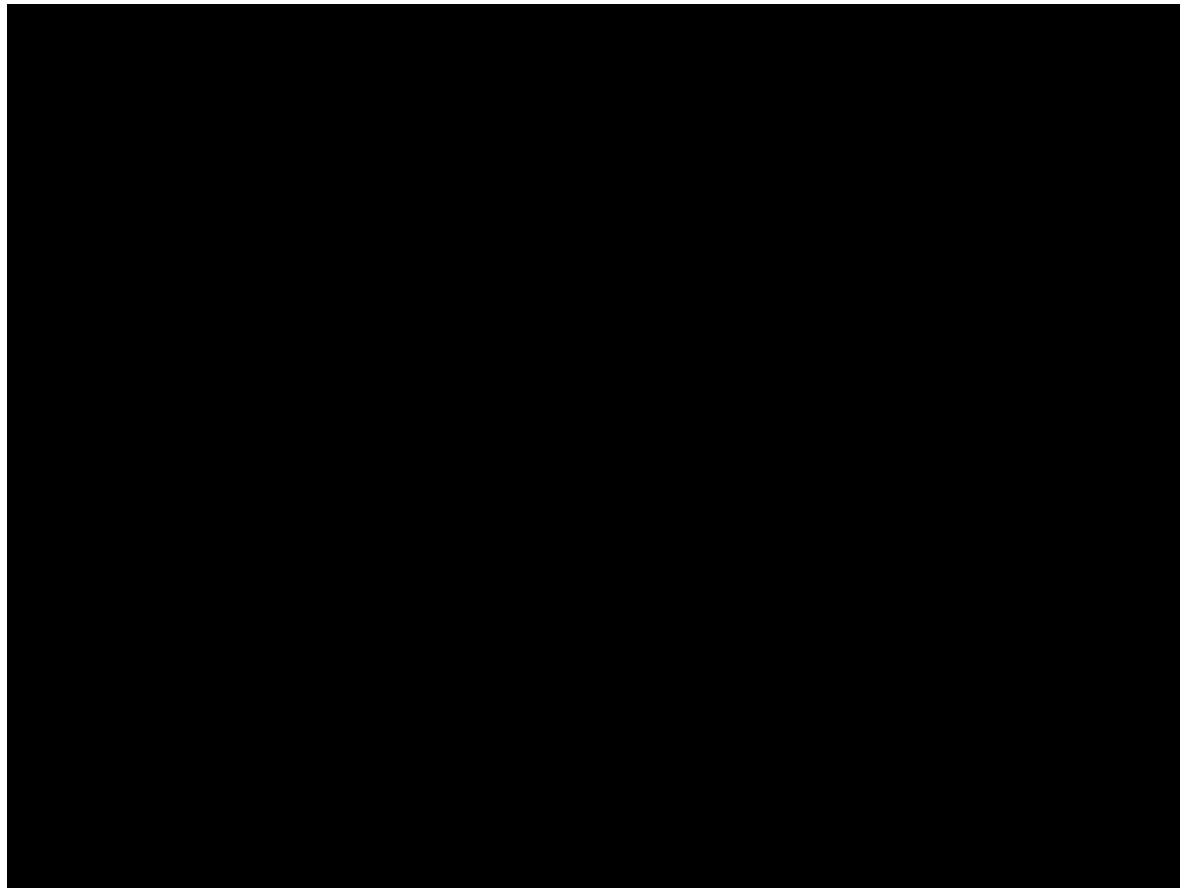
ІІТМО

Часто одни и те же образы/ события/ явления вызывают в нас РАЗНЫЕ чувства.

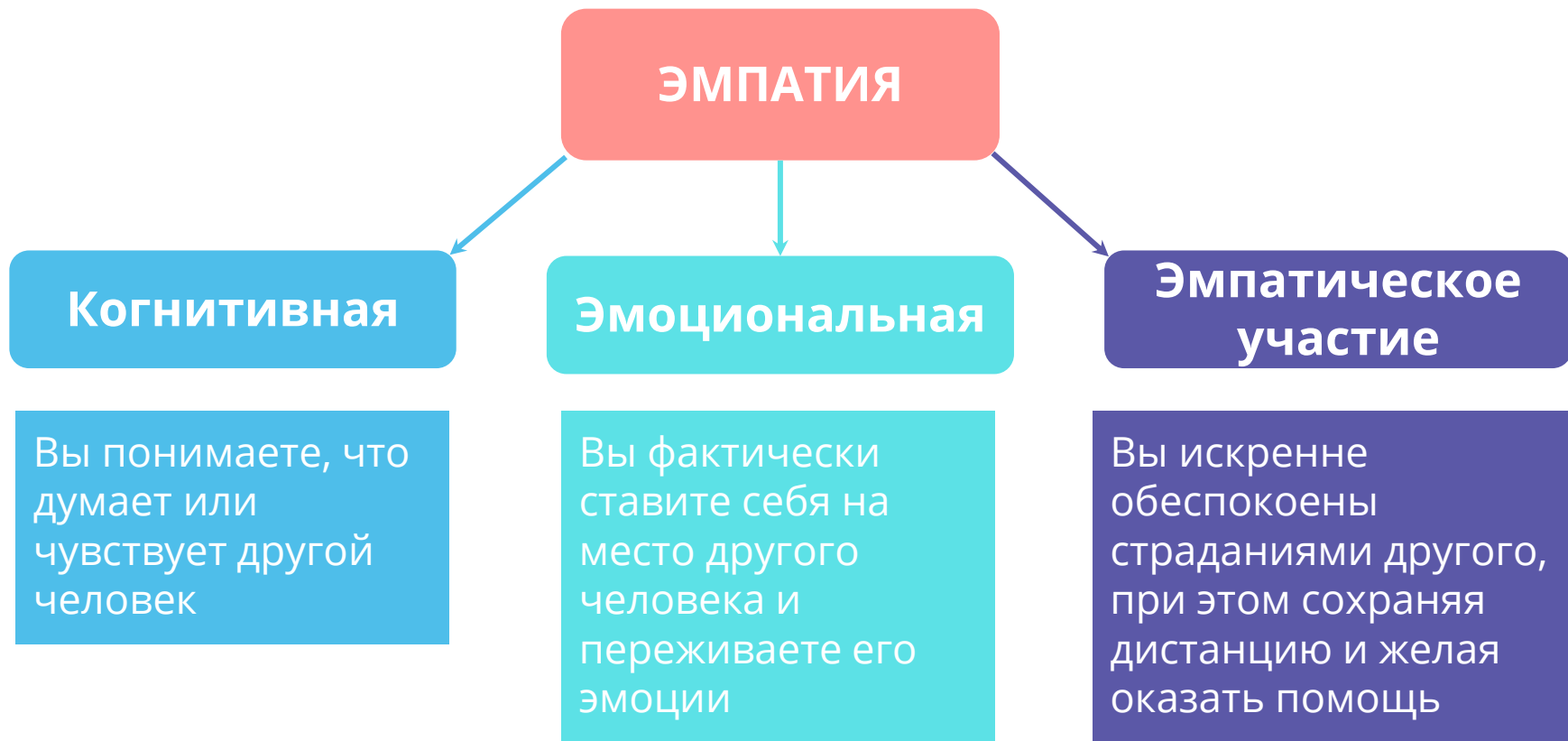
Важно замечать это и учитывать в коммуникации.

Видео Кливлендской клиники

ІІТМО



Эмпатическая триада



Понимание невербальных сигналов

ІІТМО

- Посмотрите видео
- Опишите эмоции героев
- Объясните, по каким признакам вы это определили?



**Что помогло продавцу
осуществить продажу?**



1. Копирование части телодвижений, позы собеседника
2. Подстройка под темпоритму
3. Вербальное указание на ваше сходство
4. Подстройка по основному каналу восприятия





Позволяет говорящему выразить то, как он понимает чувства, переживаемые другим человеком, в форме безоценочной обратной связи

Может содержать информацию о том, что другой человек:

- **Наблюдает** “Когда ты видишь (слышишь)...”
- **Чувствует** “Ты, наверное, чувствуешь...?”
- **В чем нуждается** “Потому что для тебя важно...?”

Что не является эмпатическим высказыванием?

ІІТМО

- Оценка реальности/нереальности причин эмоций другого человека

Это не повод так сердиться...

- Немедленные советы

Тебе просто нужно сделать, как я...

- Обесценивание эмоции или ситуации

Да брось, это все фигня...

- Отвлечение на что-то другое

Это ладно, а вот у Васи в прошлом семестре...



Токсичный позитив в действии

ІІТМО

Меня уволили,
теперь я
безработный



Ну зато
теперь у тебя
будет куча
свободного
времени!

Приведите ваши примеры

Позитивное мышление



- Человек чувствует радость, он подкрепляет уже живущие в нем положительные эмоции
- Связан с реальностью
- Содержит надежду

Токсичный позитив



- Отрицает живые негативные эмоции (например, страх, грусть, гнев)
- Пытается показать реальность сквозь розовые очки
- Заставляет человека подавить свои эмоции
- Заставляет чувствовать стыд за самого себя

Люди прибегают к токсичному позитиву, чтобы:

- закончить разговор
- сказать кому-то, что его чувства неуместны
- убедить человека, что он сможет быть всегда счастлив
- выглядеть безмятежным и привлекательным в глазах остальных
- отрицать или избегать ситуацию
- пытаться поднять всем настроение

Дежурные ободрения вредны в случаях

- горе и утрата, травматические события
- бесплодие, потеря беременности
- болезнь и инвалидность
- расставания, развод
- семейные проблемы, разрыв с родственниками
- профессиональные трудности, потеря работы
- вопросы внешности
- проблемы дискриминации
- проблемы с ментальным здоровьем

«Жизнь никогда не пошлет тебе больше, чем ты сможешь вынести»

Некоторым не хватает сил справиться с обрушившимся несчастьем, и это нормально.

«У тебя все будет в порядке»

Когда мы заявляем человеку, находящемуся в состоянии паники или шока, что с ним все будет в порядке, это звучит весьма неубедительно и совсем не утешает. Как правило, такое утверждение ни на чем не основано. Что такое вообще «в порядке»? Ведь это субъективная оценка. Так мы только выстраиваем стену непонимания.

«Не плачь»

Обычно эти слова означают, что нам неловко наблюдать столь откровенное проявление эмоций. На самом деле плакать полезно. И не запрещено. Когда мы говорим человеку, чтобы он перестал плакать, то подразумеваем, что он делает нечто неуместное, и побуждаем его подавить чувства.

«Просто улыбнись!»

Когда человек грустит, призыв улыбаться только причинит ему боль. Заставлять кого-либо радоваться в тяжелый момент — это насилие.

«У тебя столько хорошего в жизни. Будь благодарен!»

Если человек грустит, это не значит, что он не испытывает благодарности.

Оба эти чувства можно переживать одновременно, но в трудную минуту такой призыв угнетает и заставляет замолчать.

«Время лечит»

Это далеко не всегда так. Успокаивать такими словами человека, находящегося на пике переживаний, бесчувственно. К тому же это заставляет испытывать стыд. Только сам человек может определить, когда наступило исцеление, а иногда раны остаются с нами навсегда.

«Просто радуйся! Будь на позитиве!»

Если бы это было так просто, мы все давно перестали бы грустить. Такой призыв упрощает многогранный и трудный процесс проживания эмоций.

«Ну, зато это не...»

Все, что начинается с «зато», преуменьшает значимость переживаний человека. Сравнивать одно страдание с другим — плохая идея.

«Все зависит от твоего восприятия»

Это упрощение реальности. Многочисленные исследования показывают, что на успех отдельного человека влияет целая сеть взаимосвязанных факторов. Да, восприятие ситуации имеет значение, но это далеко не ключевой фактор.

«Скажи спасибо за полученный урок»

Это жестоко по отношению к тем, кто пережил травмирующее событие. Да, в итоге мы делаем какие-то выводы из наших несчастий, но это не значит, что мы рады и благодарны за такое знание. Часто цена непомерно высока.

«Могло быть хуже»

Это утверждение обесценивает опыт человека, а кроме того, подразумевает, что его боль необоснованна — она же не самая сильная на свете.

«Никогда не сдавайся»

Поражение не равноценно слабости или некомпетентности. Нередко это знак того, что человеку хватило сил увидеть бесперспективность борьбы и отступить.

«На все в жизни свои причины»

После травмирующего события или потери слышать такое очень больно.

Говорить человеку, что на него напали, он потерял ребенка или серьезно заболел «не просто так» — значит вводить его в замешательство и пренебрегать его чувствами.

“Иногда применять позитивное мышление — все равно что заклеивать пластырем огнестрельную рану. Вместо помощи оно просто заглушает чувства, а это вредно для нашего организма, психики, отношений и общества.”

Уитни Гудман “Токсичный позитив”

- Разделитесь на 3 группы
- Вспомните и запишите как можно больше навыков и техник одного из компонентов ЭИ:

Самосознание

Управление эмоциями

Эмпатия



Emotional intelligence is the foundation for critical skills.

IITMO

The image features a dark blue background with a complex network of glowing blue lines and dots, resembling a neural network or data flow. A semi-transparent profile of a human head is visible on the right side, facing right. The interior of the head is filled with the same network pattern. Scattered throughout the network are small, glowing binary digits (0s and 1s). The overall aesthetic is futuristic and technological.