

Эмпатия — один из самых важных навыков лидера

Design in **Business**

Продуктовые
инновации и стратегия

Наши инструменты

Команда Design in Business помогает компаниям трансформироваться и расти через дизайн-практики, ориентированные на клиента

Ориентация на клиента

Умеет выявить потребности и ожидания клиентов, собрать обратную связь и увидеть точки роста для улучшения продукта и сервиса. Прорабатывая проблематику пользователя, мы получаем более сильное решение и конкурентное преимущество

Творческое мышление

Умеет быстро и недорого найти и проверить решение, которое наилучшим образом соответствует потребностям клиентов, возможностям и целям бизнеса

Системное мышление

Умеет видеть взаимосвязности, процессы изменений и встроить решения в систему

Эмпатичность

Эмпатия является ключевой составляющей эмоционального интеллекта. Эмпатичный сотрудник умеет встать на место другого человека, понять его потребности, текущий образ жизни, его желания и устремления

Управление командой

Умеет считывать потребности сотрудников, вовлекать в работу, эффективно организовывать групповую работу и достижение общих целей

Эмпатия — способность встать на место другого человека, понять его чувства и точки зрения и использовать это понимание для руководства своими действиями

Планирование
движения мышц

**Задняя
теменная кора**

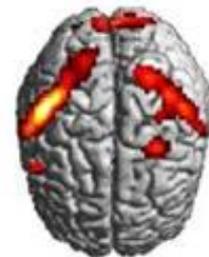
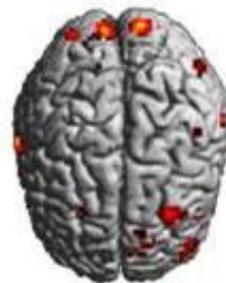
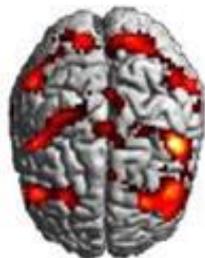
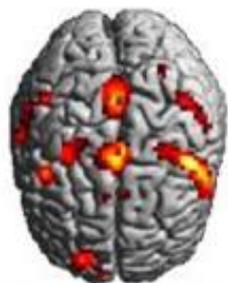
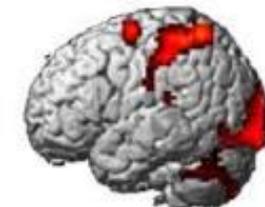
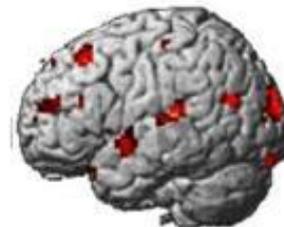
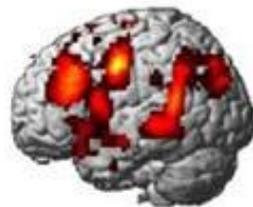
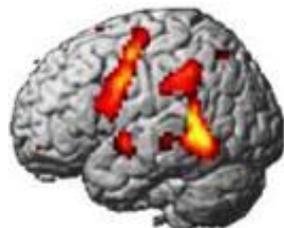
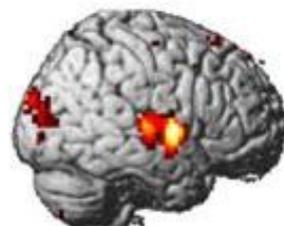
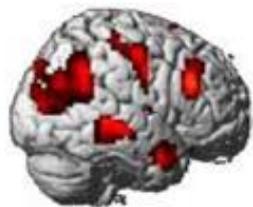
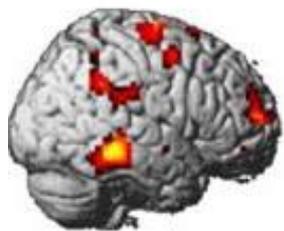
**Зеркальные
нейроны Брока**

Языковая обработка

Височная доля

Визуальная
обработка движения





**Пианисты
слушают**

**Пианисты
играют**

**Не музыканты
слушают**

**Не музыканты
играют**

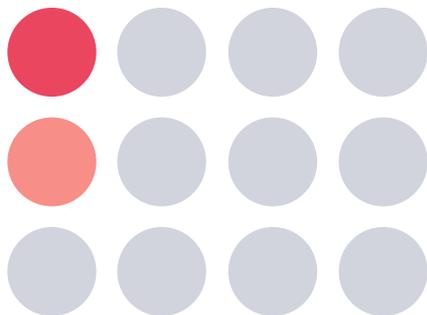
**Эмоциональная эмпатия —
чувство того, что чувствует
другой человек (разделение
чьих-то эмоций)**



**Когнитивная эмпатия —
знание того, что кто-то
чувствует или думает**

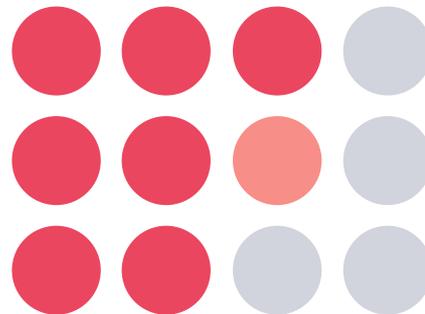
Инновационность команды

НЕэмпатичный лидер

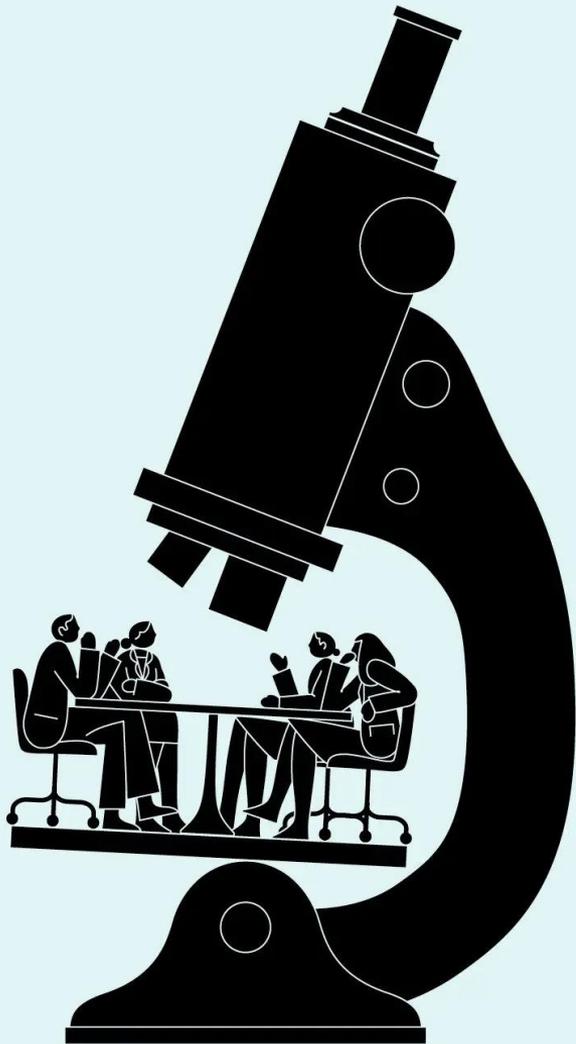


13% сотрудников заявляют,
что способны на инновации

Эмпатичный лидер



61% сотрудников заявляют,
что способны на инновации



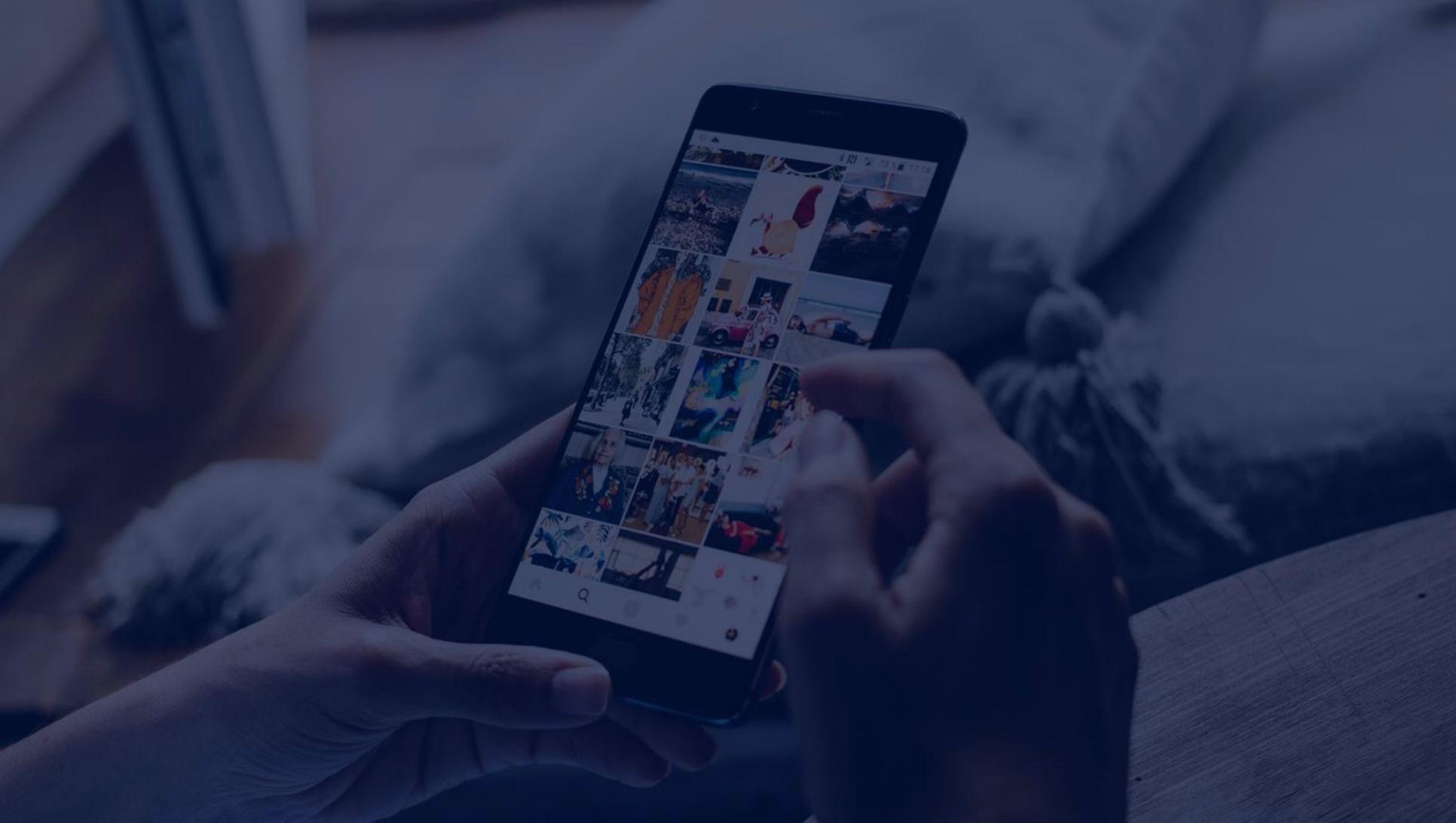
THE WORK ISSUE

What Google Learned From Its Quest to Build the Perfect Team

New research reveals surprising truths about why some work groups thrive and others falter.

[Project Aristotle](#)





**Что мешает
развитию эмпатии?**



**Многие думают,
что эмпатия —
это что-то такое**



Эмпатия — способность глубоко и целостно понимать человека и его окружение, его потребности, чтобы создать продукт, услугу или сервис, которые будут ценны для него

Трайбализм* в больших корпорациях



Трайбализм

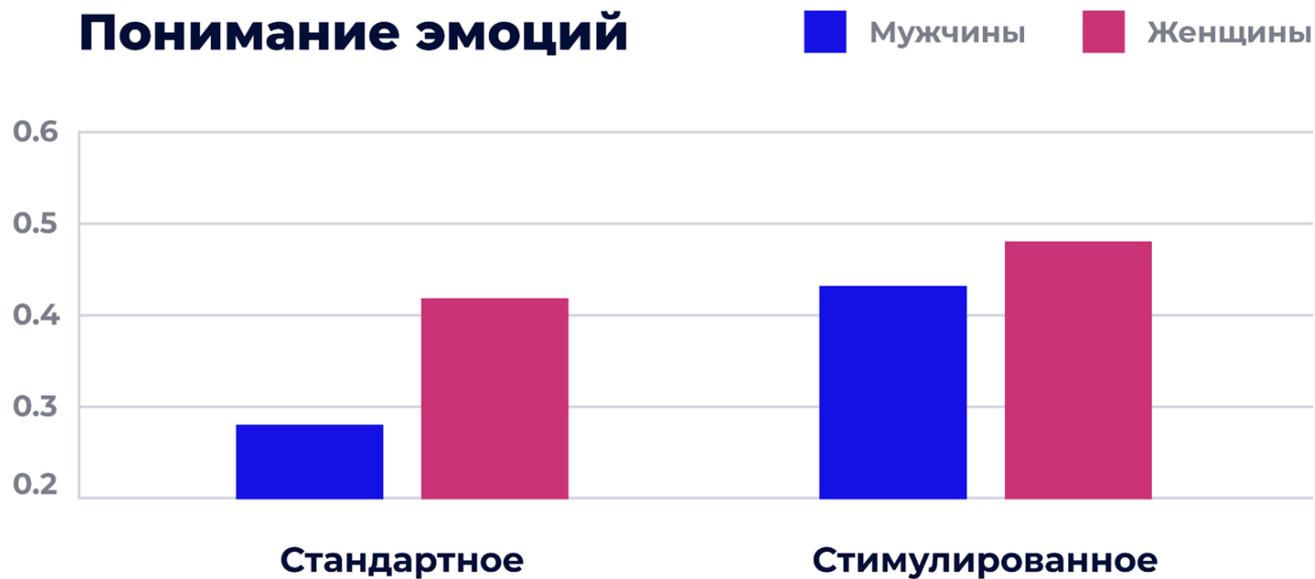
форма групповой обособленности, характеризующаяся внутренней замкнутостью и исключительностью, обычно сопровождаемая враждебностью по отношению к другим группам

Как развивать навыки эмпатии

Эмпатия — врожденный навык



Эмпатия есть и у мужчин, и у женщин





**Изучение
Практика
Повторение**

Формула эмпатии

Вопросы

**Активное
слушание**

+

Анализ

Предложение

Вопросы

Как вы думаете, вашим детям понравилось бы играть на этой площадке, выполненной из натуральных материалов?



Расскажите, что для вас важно в игровых площадках? Почему именно это?

Для вас основной критерий — цена?

Вам важнее цена или площадь квартиры?



Какой критерий выбора для вас основной? Почему именно этот?

Активное слушание

Практика «Час на глубине»

Попробуйте не делать выводов о том, что человек рассказывает, а попытаться пообщаться с эмпатией. Поделитесь историей. Расскажите, что у вас получилось? Какие появились инсайты про человека, с которым вы общались?



Инсайты

«Навестил больного товарища, по телефону не понимал, почему так сложно его лечить. Беседа при личной встрече, понял, что он не хочет быть обузой, стесняется своей болезни. Сейчас с товарищами работаем над этим. Одновременно пришло понимание позиции некоторых товарищей, почему они пассивные и не помогают. Все просто — боятся ответственности за принятые решения и действия и боятся проблем»

Анализ

Потребность



Контекст



Триггер



Параметры выбора



Конкуренты



Барьеры



Предложение

	Критерии, которые важны	Что это означает	Цели	Ценности	Самое важное 
№	На что вы обращает внимание, когда изучаете двор проекта?	Что для вас значит...? (уточняем характеристики, если клиент говорит общими словами)	Почему для вас важно, чтобы...?	Почему для вас важно, чтобы...?	что из того, что вы назвали самое важное? Почему?
№1	Большой двор, любит гулять масштабность		Гуляют с маленьким ребенком, минимум 1-2 раза в неделю	Сейчас во дворе слишком много людей, толпа людей	
№2	Большие деревья	Любит бор, лес, частичка тебя во дворе	С женой любят гулять в бору. Душа тянулась подальше, но привязка к инфраструктуре. Не сходились во мнениях	Лес - это спокойствие	
№3	Спорт площадки	Ставят бессмысленные площадки Нет турников Занимается спортом, нет нормальных	5*5 метров, 3-4 турника. Отдельно стоящая площадка Речной вокзал - классная площадка	Нравятся мягкие дорожки	

Матрица ценности

Про клиента: потребности, опасения

Про продукт: характеристики продукта

Инфраструктура двора	Большая и многофункциональная площадка, чтобы комфортно тренироваться 	Большой двор и большие деревья, чтобы прогулки с ребенком были интересными	Чистота двора и приятный визуал, чтобы гулять с ребенком
Спортплощадки	Вы сможете тренироваться полноценно, так как на ней тренажеры функциональные.		
Большие деревья со сформированной кроной	Вы сможете тренироваться и солнце не будет слепить, т.к. площадка высажена деревьями с уже сформированной кроной		Вы сможете гулять в тени в солнечное время, дышать свежим воздухом, потому что наши площадки озеленяются уже взрослыми деревьями, а площадь озеленения по стандарту 70%
Просторный и чистый двор		Важно, чтобы двор был не переполнен людьми	Вы в любое время можете выйти погулять с ребенком в чистый двор, потому что УК следит за чистотой, есть штат садовников, клининг,
Неповторяющаяся инфраструктура в каждом дворе квартала		Ваши прогулки будут интересными, как в парке, т.к. в квартале много дворов с разнообразными площадками	

Семейная Персона

Вы сможете гулять с ребенком в тени деревьев в солнечное время, дышать свежим воздухом сразу после переезда, потому что мы озеленяем 70% территории уже взрослыми деревьями, большая часть из которых — хвойные

Технократ

Ваш двор будет зеленым, как загородный лес, в течение всего года с минимумом затрат, так как мы подбираем для озеленения устойчивые к болезням и перепадам температур сорта растений, требующие минимального ухода

Условия для внедрения Empathy mindset

Навыки/Люди

- Люди выгорают от потока клиентов
- Люди боятся ошибиться с чек-листом
- Людям не хватает креативности на встрече в вопросе или формировании ценностного предложения

Мотивация

- Как мотивируете проявление эмпатии
- Как мотивируете проявление эмпатии вдолгую
- Как освещается с точки зрения PR

IT

- Помогает ли CRM внедрить эмпатию

Структура

- Насколько чек-лист адаптирован под клиента
- Есть ли люди, которые помогают развивать эмпатию

Процесс

- Достаточно ли времени у сотрудника, чтобы подготовиться ко встрече

**Эмпатия не только
ценный ресурс,
но и возобновляемый**



**Предлагаем
продолжить разговор
об эмпатии**