

Организация и държава:	I & F EDUCATION, Ирландия
Име на дейността:	Практики за изслушване с емпатия
Общ преглед (Какво ще науча?):	В това упражнение ще откриете и практикувате техники за съпричастно слушане на друг човек. Ще научите, че емпатичното слушане надхвърля това, което чуват ушите ви.
Цел (за какво ми е необходимо?):	Това ще ми позволи да развия уменията си за емпатично слушане, което ще ме направи пълнокръвен член на екипа, така че да се улесни създаването на благоприятна атмосфера на работното място.
Материали:	Статии с които да се запознаете: https://www.linkedin.com/pulse/7-habits-highly-empathetic-coach-chandan-lal-patary/ https://www.ceuiam.com/en/business-school/in-your-co-workers-shoes--post Видео: Симпатия срещу емпатия: https://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw&t=7s
Необходимо време:	Приблизително 45 минути
Целева група:	Колеги, работещи в една и съща компания, в идеалния случай от различни отдели

Инструкции за водещия:

Целта на това упражнение е да осигури практическо обучение.

Група хора ще бъдат помолени да направят упражнения за слушане, за да се оценят областите, които да подобрят, с цел да усъвършенстват уменията си за слушане.

Упражнението също така предоставя серия от въпроси, чрез които се създава открит и конструктивен диалог между участниците.

Задачи и правила:

Фаза 1: Описание на задачата

1. Помолете участник да избере партньор, с който да работи, в идеалния случай от различни отдели.
2. Всеки един участник ще опише професионална ситуация от ежедневието или случила се в миналото.
3. Разказът трябва да има високо емоционално съдържание.
4. Времето за разказване на историята е между 3 до 5 минути.

Фаза 2: Въпроси и отговори

1. Водещият ще даде 5 минути на участниците, за да могат да задават въпроси един на друг.

Фаза 3: Преразказване на историята и открита дискусия

1. Изберете 2-ма доброволци, които да преразкажат на останалите хора в обучението ситуацията, за която са слушали. Останалите трябва също да слушат емпатично.
2. Време: Доброволците ще имат по 5 минути
3. След преразказите следва отворена дискусия, в която модераторът ще задава открити въпроси както на лекторите, така и на слушателите. Време 15 минути.

Въпроси за езика на тялото:

1. Какъв е тонът на гласа като цяло и по отделно във всяка фаза на историята, като се обърне внимание на по-емоционалните части?
2. Каква е позицията на тялото?
3. Какъв е погледът?
4. Какво е изражението на лицето?
5. Обърнете внимание на конкретни подробности:
 - a. За какви специфични трудности са чули?
 - b. Какви изразени или неизразени страхове може да има?
 - c. Какви са емоциите, които не са били изразени в историята, но които смятаме, че са се породили?
 - d. Какви са ситуациите, в които слушателите може да са преживели нещо подобно?

Въпроси за самоанализ:

1. Какво си помислих по време на упражнението? - За да се разбере какъв е интересът към упражнението.
2. Какво си помислих за историята? - За да се види дали участниците предварително преценяват историята.
3. Смятам ли, че получих цялата информация? – За да се установи дали слушателите са слушали търпеливо и с интерес.
4. Какво почувствах? – За да открият дали са се вслушали в чувствата на другия и дали са „слушали със сърцето си“.

5. Какво мислиш за това, което са направили? - За да откриете дали участниците са били предубедени или наистина са искали да разберат ситуацията.
6. Открих ли в историята нещо, което ми се е случило и на мен? - За да откриете дали слушателят свързва историята със собствени преживявания и емоции.
7. Слушах ли, като мислено подготвих решението на проблема или отговора, който ще дам, вместо просто само да слушам. Възможни отговори:
 - а. Извличане на информация, от това, което чухме
 - б. Разбиране на чутото
 - в. Просто изслушване

Въпроси за оценка дали говорещият се чувства изслушан:

1. Дали слушателят...?
 - а. кима от време на време;
 - б. усмихва се и използва други изражения на лицето;
 - в. е бил в поза, която показва готовност за слушане и заинтересованост;
 - г. насърчава говорещия да продължи с малки словесни коментари като „да“ и „аха“;
 - д. използва техниката на перифразиране или поиска ли разяснение с изрази като:
 - i. „Това, за което говориш е....“,
 - ii. „Звучи така, сякаш казваш....“,
 - iii. „Какво искаш да кажеш, когато казваш....“
 - iv. „Това ли имаше предвид?“

Заклучения и оценка:

В тази фаза всеки член ще бъде помолен да идентифицира едно или две умения за емпатично слушане, на които би бил готов да обърне специално внимание през следващия месец.

Всеки член доброволно ще бъде помолен да се ангажира да изпрати на водещия два случая, в които е приложил емпатично слушане, обяснявайки областите, в които се е подобрил и областите, в които би искал да се подобри в бъдеще.