



СИЛА ПРИНИМАЮЩЕГО СЛУШАНИЯ

НАТАЛИЯ ДОЛИНА, к.э.н. Бизнес-коуч

Генеральный директор Европейского Центра Бизнес Коучинга

Доцент кафедры психоанализа в НИУ Высшая Школа Экономики

Президент Международной Федерации Коучинга, Россия 2011-2013

www.eurocoach.ru

- Переход от позиции руководителя к позиции лидера.
- Концентрация на управлении людьми, а не на управлении процессом
- Лидер признает: сотрудники – самый ценный ресурс компании
- Лидер раскрывает свой потенциал и потенциал своей команды

Умение взаимодействовать с людьми – это конкретный управленческий навык

- Движение:

руководит процессом



руководит людьми



раскрывает потенциал других



Лидер - тренер талантов

Люди хорошо и с удовольствием работают и дают ожидаемый результат
не когда **ДОЛЖНЫ**, а когда **ХОТЯТ**

Факторы **ВОВЛЕЧЕНИЯ** сотрудников:

1. *Меня уважают*
2. *Мое мнение важно*
3. *Участие в принятии решений*
4. *Мне это важно*
5. *Возможность роста и развития*



Вопрос: Как это дать?...

ОТ ЗНАНИЙ К МУДРОСТИ

Эмоциональная компетентность

Стиль IQ

говорить
правда
факты
контракты
закон
советы другим
свои выводы
свои знания
толкать, тянуть

Стиль EQ

спрашивать
вера
чувства
контакты
справедливость
осознанность других
понимание других
выражение других
вдохновлять

Успех лидера

15%

85%

- То, что человек **чувствует** оказывает больше влияние на результаты его работы, чем то, что он умеет делать

**Умение слушать и слышать оказывается
важнее, чем умение использовать
собственные знания**

**А умение задавать правильные вопросы –
важнее умения отдавать четкие указания.**

- Эмоциональный интеллект (EQ) – это умение понять своя «Я», и выстраивать отношения с миром других «Я»
- **КОУЧИНГ** – это стиль поведения, практикующий EQ
- Это очень ценные жизненные навыки, которые можно и нужно развивать в себе и других

ЛЮДИ ИСПОЛЬЗУЮТ ПОТЕНЦИАЛ НА 30-40%

Наша эффективность равна нашему потенциалу минус наши внутренние препятствия, из которых страх – наисильнейше

Эффективность = потенциал – страх



УМЕНИЕ СЛЫШАТЬ ДРУГИХ

Умение слышать других начинается с умение слышать себя...
Слушай глазами и сердцем. Истинное слушание – это принятие.

1. Игнорирование

2. Притворное,
косметическое слушание

3. Избирательное
слушание

4. Внимательное
слушание

Эмпатическое слушание
на основе целей и
ценностей собеседника

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ СЕБЯ И ДРУГИХ

Умение слышать других начинается с умение слышать себя...

**Оценки и осуждения – это внутренний ШУМ,
мешающий слышать себя и другого**

- Эмоции
- Интуиция
- Энергия
- Вижу, слышу, ощущаю,
чувствую



УМЕНИЕ ЗАДАВАТЬ ХОРОШИЕ ВОПРОСЫ

- Сильные вопросы - не для того, чтобы собрать информацию, а для того, чтобы пригласить человека посмотреть внутрь себя, послушать самого себя, помочь ему заглянуть в будущее, создать идеи и получить свои решения
- Сильные вопросы **«обнажают»** информацию и «снимаю шелуху»
- Сильные вопросы **приглашают** к самоанализу, дарят дополнительные решения и ведут к творчеству и инсайту.
- Сильные вопросы **снимают ограничения** и дают простор для идей

Жизнь – это не просто достигнутые цели, это сам путь,
дорога к ним



Дорога туда, куда ты хочешь попасть, проходит
именно в том месте, где ты находишься сейчас...