



РАЗВИВАЕМ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ СЛУХ. ЧЕК-ЛИСТ.

01

Эмоциональный слух

Это способность к определению эмоционального состояния говорящего по звуку его голоса.

02

Где важен

При появлении гибридных или удаленных команд увеличилось количество коммуникаций удаленно, т.е. "на слух". И в этом месте начались сложности с донесением информации до коллектива, поддержка команды в ресурсном состоянии. Навыки эмоционального слушания у руководителя существенно улучшают продуктивность команды.

03

Что в чек-листе

Экспертами платформы HR-Metrics был разработан чек-лист речевых эмоциональных индикаторов и возможные способы реакции на них. Этот чек-лист можно применять для тренировки навыков Эмоционального слуха и влиять на результативность команд или отдельных участников.

РЕЧЕВЫЕ ИНДИКАТОРЫ

ВЗДЫХАЕТ ПЕРЕД ОТВЕТОМ

Что может означать?

Есть какая-то проблема, связанная с заданным вопросом.

Как поступить?

Выяснить в чем скрыта проблема и присоединиться к решению.

ДРОЖЬ В ГОЛОСЕ

Что может означать?

Эмоциональный захват, затронутый вопрос вызвал отрицательную эмоциональную реакцию.

Как поступить?

Вряд ли сотрудник далее способен конструктивно решать задачу, лучше остановиться и вернуться к обсуждению позднее.

УВЕЛИЧЕНИЕ СЛОВ "ПАРАЗИТОВ"

Что может означать?

Волнение, поиск выхода из ситуации.

Как поступить?

Окажите поддержку. Поддержите дискуссию, задайте наводящие вопросы.

РЕЧЕВЫЕ ИНДИКАТОРЫ

УМОЛКАНИЕ, СКУПОСТЬ В СЛОВАХ

Что может означать?

Обида, эмоциональный захват. Скорее сотрудник далее не способен конструктивно решать задачу, лучше остановиться и вернуться позднее.

Как поступить?

СЛИШКОМ ДЛИННЫЕ ПАУЗЫ МЕЖДУ ФРАЗАМИ

Что может означать?

Несогласие или потеря интереса

Как поступить?

Задать вопрос. Вам не интересна тема? Вы с чем-то не согласны? Дайте пожалуйста обратную связь, ваше мнение ценно и нужна дискуссия.

БЫСТРАЯ, ПУТАЮЩАЯСЯ РЕЧЬ

Что может означать?

Неготовность к теме или сильное волнение

Как поступить?

Окажите поддержку. Например, обратитесь к коллегам. "Давайте предоставим (ИМЯ) возможность рассказать идею, вопросы зададим после."