

# Работа с эмоциями в переговорах

2025

# Поделитесь в чат



- Когда в последний раз в переговорах у вас «вскипели» эмоции? Что спровоцировало?
- Какая эмоция чаще всего мешает вам вести переговоры?



# Почему важно работать с эмоциями



- Значительная часть информации в коммуникации — это невербальный сигнал (тон, эмоции, мимика)
- Неразрешённые эмоции мешают принятию решений и увеличивают конфликтность
- Способность выдерживать и называть эмоции = ключ к доверию и уважению
- Спокойствие в переговорах — не врождённый навык, а тренируемый

# Эмоции могут быть



Новое и потенциально ценное/важное

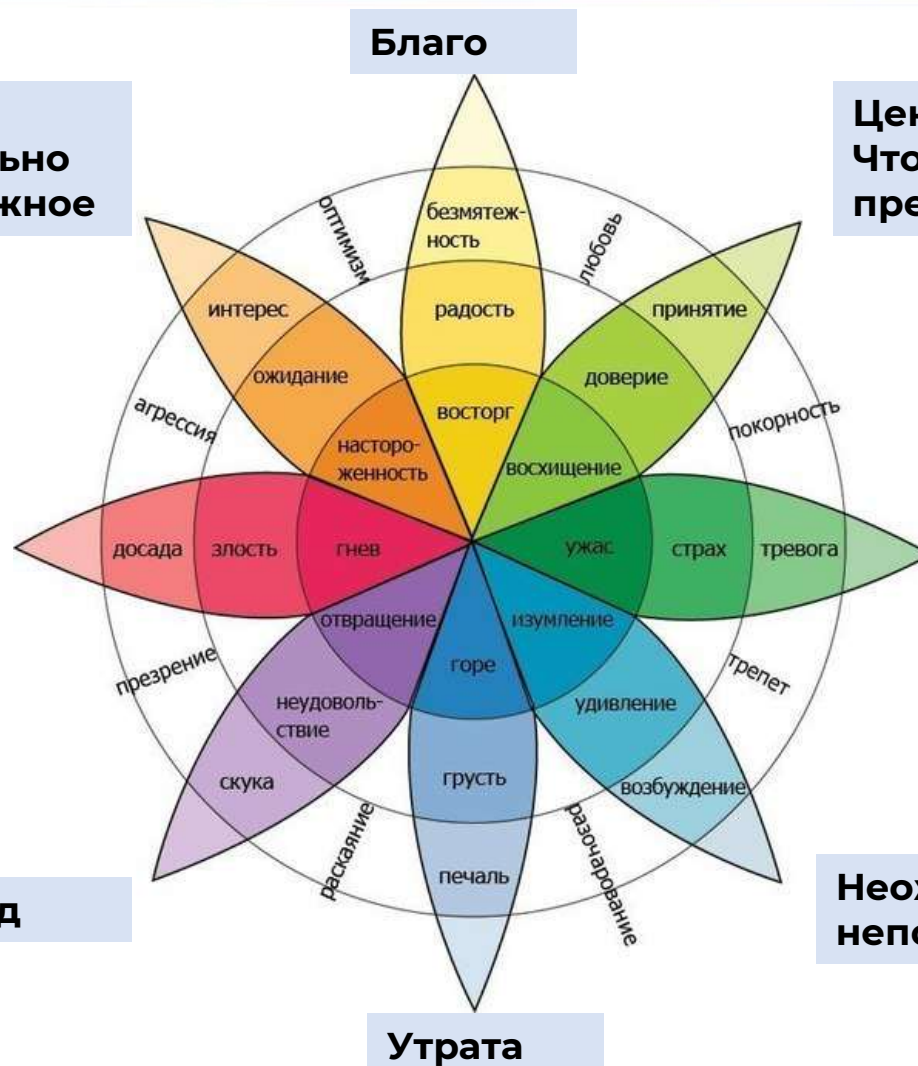
Ценность  
Что-то, что дает преимущество

Угроза  
Что-то, что нарушает границы и лишает ценности

Опасность  
Что-то, что может принести потерю

Вред

Неожиданное и непонятное



Утрата

# Что нам помогает



## 1. Активное слушание

2. Феноменология

3. Эмпатия

4. Открытые вопросы

5. Безоценочная обратная связь

- ✓ **Парафразирование** – краткое повторение сказанного собеседником другими словами.
- ✓ **Уточнение** – задавание вопросов для получения дополнительной информации или конкретизации деталей.
- ✓ **Подведение итогов** – краткое резюмирование сказанного после завершения основной мысли собеседника.
- ✓ Угу, Ага 😊

# Что нам помогает



1. Активное слушание

**2. Феноменология**

3. Эмпатия

4. Открытые вопросы

5. Безоценочная обратная связь



# Что нам помогает



1. Активное слушание

2. Феноменология

**3. Эмпатия**

4. Открытые вопросы

5. Безоценочная обратная связь

- ✓ Умение «встать на место другого» — почувствовать и понять, что происходит с человеком внутри.
- ✓ Не пытаться сразу исправить, утешить или спорить, а признать его переживание и дать ему быть.
- ✓ Эмпатия — это про «я вижу, как тебе сейчас», а не про «ты не прав, это не страшно».

# Что нам помогает



1. Активное слушание

2. Феноменология

3. Эмпатия

**4. Открытые вопросы**

5. Безоценочная обратная связь

Вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет».

✓ Они начинаются с «что», «как», «почему» и приглашают человека к осмыслению:

«Что для тебя было важным в этой ситуации?»

«Что ты сейчас думаешь об этом?»

«Почему ты так считаешь?»

✓ Открытые вопросы открывают диалог, а не закрывают тему.

# Что нам помогает



1. Активное слушание

2. Феноменология

3. Эмпатия

4. Открытые вопросы

**5. Безоценочная обратная связь**

Наблюдение



Влияние



Ожидание

- ✓ Обратная связь должна быть про поведение, а не про человека. Иначе — включаются внутренние «защиты».
- ✓ **Избегаем:**
  - Ярлыков и оценок
  - «Всегда», «никогда», «никто»
  - Оценка личности, вместо описания поведения
  - Сравнения с другими

# Кейс «Токсичный мститель»



## В подгруппах:

1. Распределите роли и получите дополнительные вводные у фасилитатора
2. Проведите поединок (15-20 минут)

Важно хотя бы половина времени:  
– кратко дать безоценочное описание ситуации и слушаем, спрашиваем, слушаем, спрашиваем, проявляем:

- Безоценочная обратная связь
- Активное слушание
- Эмпатия
- Открытые вопросы
- Феноменология



# Как управлять эмоциями собеседника

## Определяем цель разговора/взаимодействия

*В каком эмоциональном состоянии мы хотим, чтобы оказался другой человек?*

## Диагностика состояния партнёра

*Отслеживаем, в каком эмоциональном состоянии находится собеседник сейчас.*

## Управление эмоциями партнёра

*Снизить неподходящие эмоциональные реакции и вызвать нужные.*

### Работа с неподходящими эмоциями:



**Приём "Феноменология"** – проговариваем, называем, узнаём, с чем связана эмоция.



**Проявляем эмпатию** – проговариваем, как мы понимаем чувства другой стороны.



Проговариваем интересы и потребности собеседника, фиксируем причины на доске/экране. оказываем эмоциональное соучастие и поддержку

### Формируем нужные эмоции:



Даем соответствующие сигналы: интонацию, мимику, жесты



Приводим факты, примеры, истории, которые вызывают нужный эмоциональный отклик



Формируем план совместных действий



Создаём чёткие договорённости

# Алгоритм работы с эмоциями в моменте



# Алгоритм работы с эмоциями в моменте



# Алгоритм работы с эмоциями в моменте



# Метод STOP



1. **S – Stop (остановитесь):** сделайте паузу перед тем, как реагировать на эмоцию или мысль.
2. **T – Take a breath (сделайте глубокий вдох).**
3. **O – Observe (наблюдайте):** отметьте свои эмоции и ощущения.
4. **P – Proceed (продолжайте):** примите осознанное решение, что делать дальше, вместо импульсивной реакции.

## На уровне тела:

**Остановка(пауза):** даёт префронтальной коре время обработать ситуацию вместо мгновенной реакции через миндалевидное тело (страх и стресс)

**Глубокий вдох:** активирует блуждающий нерв, замедляет сердцебиение и снижает уровень кортизола

**Наблюдение за эмоцией:** создаёт дистанцию, позволяя взглянуть на ситуацию объективно

**Принимаем осознанное решение:** формирует нейронные связи, помогающие в будущем реагировать более осознанно.

**Какие вопросы остались?**



**Спасибо!**

[Facebook.com/Stratoplan](https://www.facebook.com/Stratoplan)

[Twitter.com/stratoplan](https://twitter.com/stratoplan)

<https://stratoplan-school.com/blog/>

[school@stratoplan-school.com](mailto:school@stratoplan-school.com)