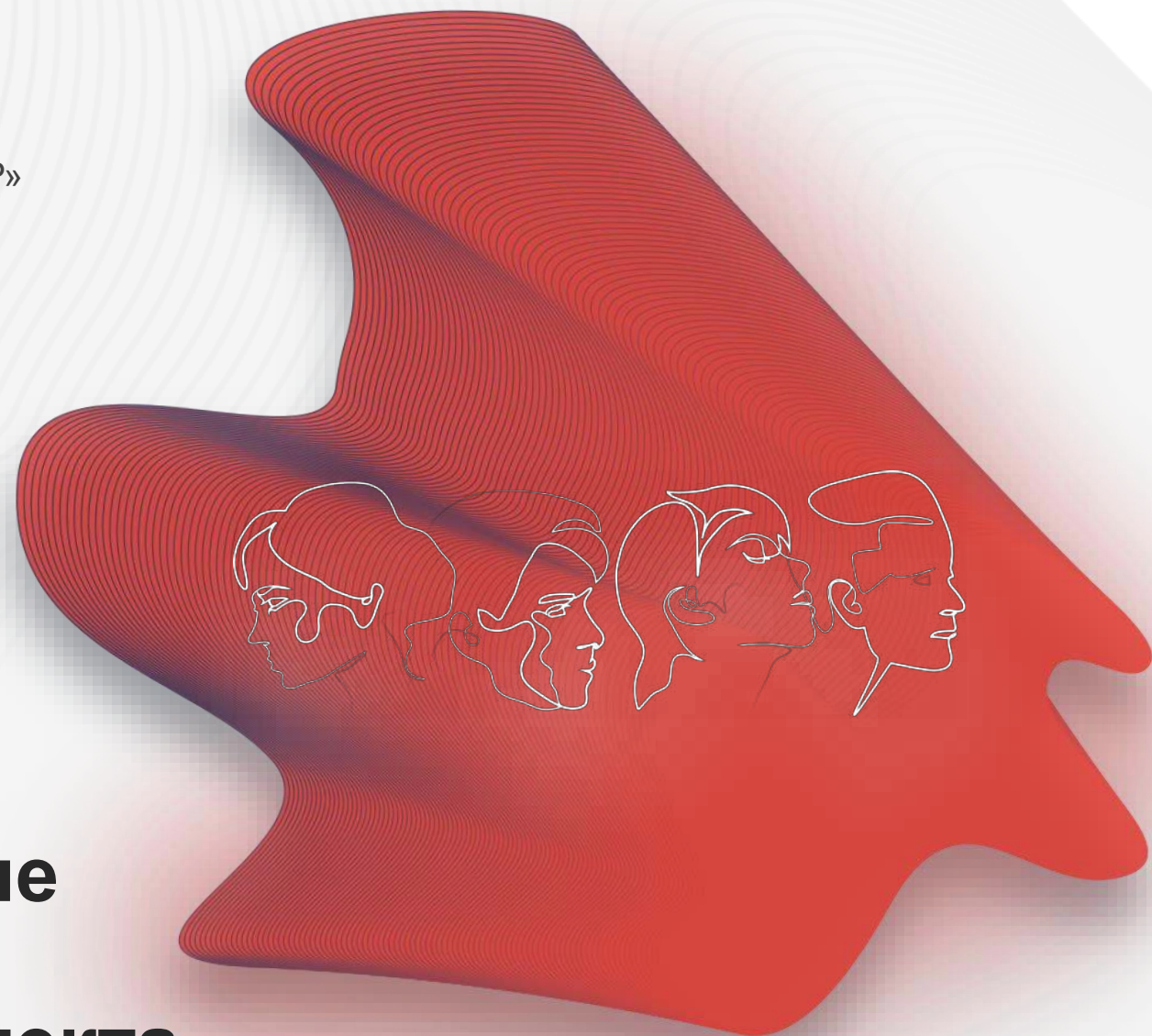


**Елена Кузнецова**

Открытый институт профессиональной культуры «КЛЕВЕР»

**Лидерские диалоги:  
как мотивировать  
сотрудников на обучение  
при помощи  
эмоционального интеллекта**









- **не понимают, зачем**
- **не хотят менять привычный порядок**

”

**Диалоги ... углубляются и становятся более значимыми, чем больше мы в них участвуем. Диалог становится тем лучше, чем чаще мы пробуем разные приемы и экспериментируем с различными способами, чтобы слушать и слышать, говорить от сердца, общаться убедительно, делиться более щедро и учиться более настойчиво у окружающих нас людей.**

Дж. Уэст-Бернхэм, 2007



Внутренний диалог



Профессиональный диалог



# Потенциал лидерского диалога

- 🧠 развитие общего понимания
- 🧠 использование аналитических методов для выявления проблем и выработки возможных решений
- 🧠 создание общего лексикона
- 🧠 повышение качества принятия решений
- 🧠 достижение консенсуса
- 🧠 избавление от ошибочных и нелогичных аргументов
- 🧠 повышение эффективности команды и производительности
- 🧠 критическое осмысление разных точек зрения

# Качества лидерского диалога

- ♥️ доверие
- ♥️ эмпатия
- ♥️ вовлеченность
- ♥️ признание
- ♥️ радость

# Модель DESC

**description / effect / saying / consequence**



Точно описать  
проблему



Показать результат  
действий



Сказать, чего  
ожидаешь



Показать ценность  
другого результата

# Ролевая игра

Вы – тренер ( HR, руководитель отдела обучения). Ваш партнер - сотрудник компании, менеджер по продажам, который неоднократно отказывался от обучения, считает себя опытным продавцом. Вы наблюдаете в месте продаж следующую ситуацию:

**а) менеджер при входе клиента в офис (магазин) сразу же начинает рассказывать о преимуществах, акциях, скидках. Клиент вежливо благодарит и уходит.**

**б) менеджер рассказывает покупателю о кофеварке: «Два типа подачи кофе; хватает на 12 полных чашек; есть мерная ложка и фильтр для кофе; можете выбрать программы крепости; есть подставка для чашек разного размера».**

**в) ваша ситуация.**

Побеседуйте с менеджером по схеме DESC о возможном обучении.





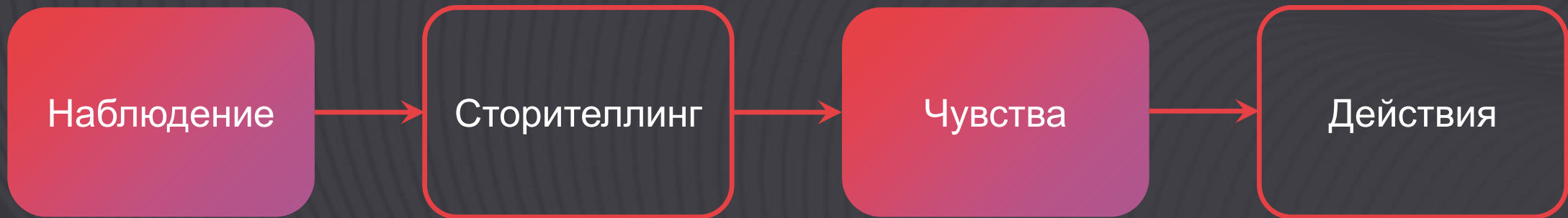
# Эмоции в диалоге

👎 Быть заложником эмоций и не замечать этого

😊 Знать, что нужно контролировать эмоции, и притворяться.

👍 Управлять эмоциями

# Модель Path to Action

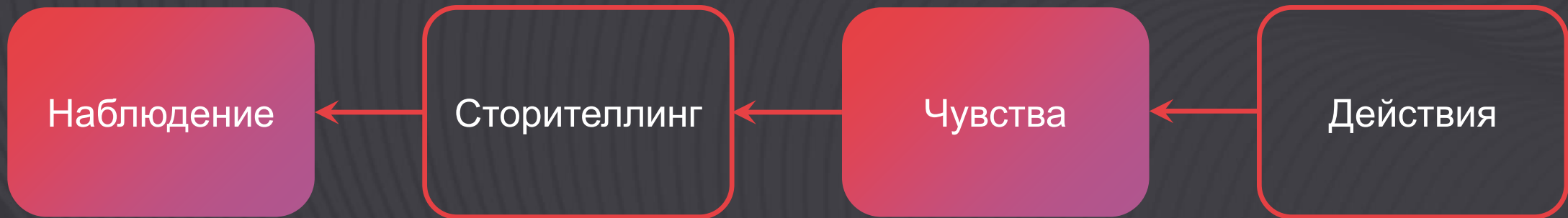




**” Nothing in this world is good or bad, but *thinking* makes it so.**



# Модель Path to Action



# Правила лидерского диалога

- будьте открыты и заинтересованы
- используйте регулярную обратную связь
- сосредоточьтесь на проблеме, а не на личности
- поощряйте, когда с вами делятся сомнениями
- цените и отмечайте результаты и процесс
- планируйте общение
- прогнозируйте, как история повлияет на чувства

**Продуманные истории  
создают эмоции,  
которые ведут к полезным действиям,  
таким как диалог.**



# Елена Кузнецова

+7 (920) 22 92 777

ekuzsocial@gmail.com

@1expertedu

