



# Эмпатия

Внимательно наблюдаем и приносим  
пользу людям

## Дмитрий Черемисин

- **Консультант** по внедрению клиентоцентричности
- **Лидер UX-практики** лаборатории клиентского опыта Wonderfull
- **Эксперт и преподаватель** международного Центра Дизайн-мышления
- **Спикер** федеральных образовательных проектов Российского общества «Знание»
- **Бизнес-трекер** школы стартапов Skolkovo
- Выпускник международной сертификационной программы по дизайн-мышлению **d.standards**
- Профессиональный спикер с **2007** года и сертифицированный бизнес-тренер с **2015** года. С опытом проведения более **2000** мероприятий с количеством участников **от 5 до 7000 человек**
- Среди клиентов: Правительство Москвы, Счётная палата РФ, КУПНО, Правительство Татарстана, Правительство Якутии (Саха), Сбербанк, РЖД, Leroy Merlin, Softline, Lanit, IKEA, АФК Система, Mastercard, Райффайзенбанк, Норникель, Альфа-банк, X5 Group, Яндекс, Дом.рф, Ингосстрах, Газпром Нефть, Siemens, ВТБ, МТС, Газпром ИД и другие.



# Программа урока

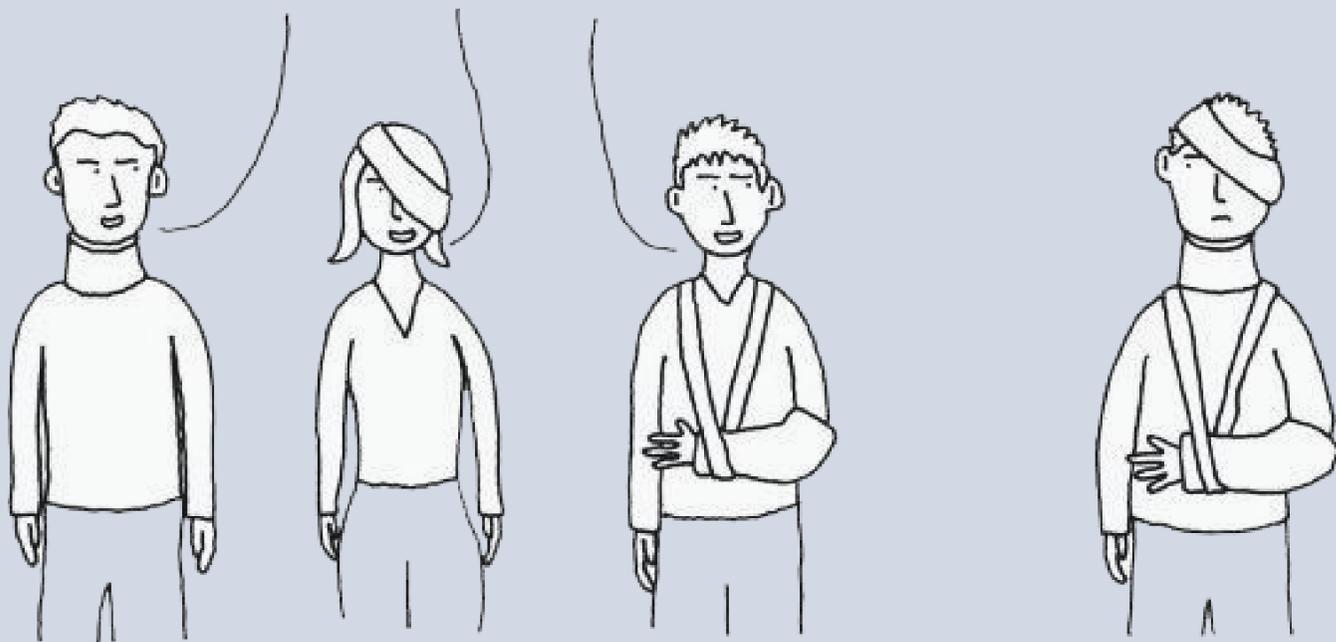
- Определение эмпатии и её роль в перестройке рабочих процессов
- Метод этапа эмпатии в дизайн мышлении
- Правила эмпатии как метода



# Поговорим о метро

**Задача исследователей: Как сделать перемещение в московском метро комфортным и безопасным для людей с физическими ограничениями?**

Мы точно знаем  
что ты чувствуешь



## Что такое ЭМПАТИЯ?

Эмпатия – это способность почувствовать и понять чувства другого человека, поставить себя на его место

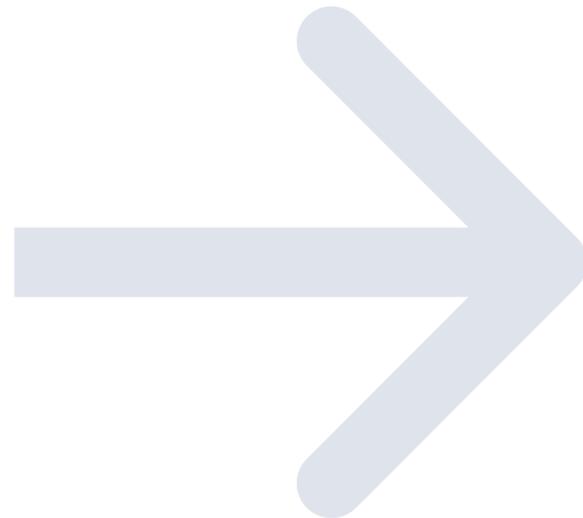
# «Эмпатия» и «Симпатия» в чем отличия??

Симпатия не требует глубокого переживания опыта другого человека, симпатия — часто является реакцией на трудности другого человека, но она бесполезна в процессе погружения в решение проблемы.

Эмпатия же подразумевает, что независимо от личного опыта вы ставите себя на место другого человека, чтобы глубже понять его трудности и проблемы и, если возможно, найти решение.

# Связь эмпатии и эмоционального интеллекта

Эмпатия невозможна  
без эмоционального  
интеллекта



Эмоциональный интеллект является способностью понимать, управлять и выражать свои собственные эмоции, а также понимать эмоции других людей.



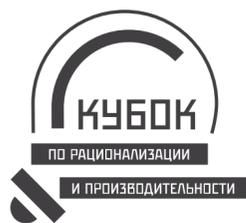
Эмпатия. Внимательно наблюдаем и приносим пользу людям

| 07

# Зачем нужна ЭМПАТИЯ в исследовании?

# Какие есть методы в эмпатии?





Эмпатия. Внимательно наблюдаем и приносим пользу людям

| 09

# Наблюдение



# Как применять метод наблюдения?

01. Определите тему вашего наблюдения, затем поставьте конкретные задачи. Например, как часто сотрудники бьются ногами об этот стол.
02. Выберите условия наблюдения. Где именно находится этот стол?
03. Понаблюдайте за людьми, которые взаимодействуют с этим объектом, в нашем случае, столом. Зафиксируйте все их действия и эмоции.
04. Сфотографируйте и запишите на видео ваш объект и как люди взаимодействуют с ним. Не забудьте спросить у них разрешение на фото и видеосъемку.
05. Запишите наблюдения и затем проанализируйте их.



# Интервью

Метод отличается строгой организованностью (ведется по заранее подготовленному сценарию вопросов и с учетом определенных правил)

# Как применять метод интервью?

01. Выберите тему интервью и составьте список вопросов.
02. Начните с простых вопросов. Например, узнайте имя, возраст, место рождения вашего собеседника.
03. Используйте в интервью открытые вопросы, то есть на которые нельзя просто ответить «Да» или «Нет». Открытые вопросы подразумевают развёрнутый ответ и возможность порассуждать о своём опыте.
04. Делайте заметки. Потренируйтесь записывать ключевые слова и детали.
05. Структурируйте полученные данные и используйте их для доработки вашего проекта.



## Попробуй на себе

Цель этого метода – испытать на себе те же ситуации или проблемы, с которыми сталкиваются пользователи, чтобы лучше понять их потребности и ощущения.

# Как применять метод «попробуй на себе»?

01. Выберите цель. Определите, чего именно вы хотите достичь с помощью этого метода.
02. Создайте сценарий. Представьте себя в роли пользователя или клиента. Попробуйте представить, как бы вы использовали продукт или услугу в реальной жизни.
03. Воплотите сценарий. Реализуйте сценарии использования на практике. Попробуйте на себе каждый сценарий, следуя определенным шагам или действиям, которые пользователь должен выполнить.
04. Оцените свой опыт использования продукта или услуги. Обратите внимание на то, что вам понравилось, что вызвало затруднения или неудобства, и какие у вас возникли идеи или предложения по улучшению.
05. Сделайте выводы. Проанализируйте полученные данные и выводы. Используйте свой опыт и отзывы для улучшения проекта или продукта.



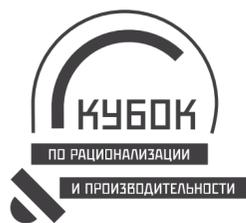
Эмпатия. Внимательно наблюдаем и приносим пользу людям

15

# Возвращение к метро...

## 3 главных правила эмпатии

- Стремитесь по-настоящему понять пользователя. Попробуйте почувствовать его проблемы и радости, увидеть мир его глазами.
- Слушайте активно и без предвзятости. Концентрируйтесь на словах и эмоциях людей, задавайте только открытые вопросы.
- Сопереживайте эмоциям пользователя. Попробуйте почувствовать его радость, грусть или удовлетворение.



Эмпатия. Внимательно наблюдаем и приносим пользу людям

| 17

**Один хороший совет,  
почти конец..**



Эмпатия. Внимательно наблюдаем и приносим пользу людям

18

**Прежде чем приступать к созданию решений, уделите время для того, чтобы по-настоящему понять и вжиться в мир ваших пользователей. Это позволит вам создать не просто продукт или услугу, а истинное решение.**



Эмпатия. Внимательно наблюдаем и приносим пользу людям

**Подводим  
не коллег, а итоги**



Эмпатия. Внимательно наблюдаем и приносим пользу людям

| 20

**А теперь задание!**



## Задание на развитие эмпатии

- Представьте, что вам нужно решить проблему Кирилла. «Кириллом» может быть ваш коллега или группа коллег
- Выберите проблему из жизни «Кирилла».
- Попробуйте почувствовать себя в шкуре «Кирилла». Рассмотрите его характер, потребности, стиль жизни и окружение, как он проводит рабочий день.
- Проведите небольшой эксперимент или представьте себе ситуацию, где «Кирилл» сталкивается с проблемой.
- Запишите ваши мысли и идеи о том, как можно улучшить ситуацию для «Кирилла».



Эмпатия. Внимательно наблюдаем и приносим пользу людям

22

**Спасибо!**