

Эмоциональный интеллект от «А» до «Я»

краткое описание тренинга

Что такое успех? Почему одни люди становятся успешными, а другие – оказываются на «обочине жизни»? Что является (помимо внешних факторов) необходимым условием достижения успеха – какими качествами должен обладать человек, чтобы стать успешным? Долгое время считали, что залог успеха – выдающиеся умственные способности (высокий уровень развития **Умственного Интеллекта** или **IQ**). Однако анализ большого количества биографий вундеркиндов – людей, с раннего детства обладающих выдающимся **IQ**, показал, что далеко не все из них в зрелом возрасте смогли реализовать свой высокий потенциал и добиться ожидаемого успеха. В чем причина такого парадокса? Оказалось, что помимо развитого **IQ** для достижения успеха человеку необходимо обладать определенными личностными качествами – развитой эмоциональной сферой и навыками её управления. По аналогии с **IQ** это качество человека назвали **Эмоциональным Интеллектом** или **EQ**. Таким образом, эмоциональный интеллект – врожденное или приобретенное свойство личности, которое позволяет человеку:

- *понимать собственные эмоции;*
- *управлять собственными эмоциями;*
- *чутко воспринимать и понимать эмоции других людей;*
- *гармонизировать собственные эмоции с эмоциями других людей для построения эффективных отношений, т.е. управлять эмоциями других людей.*

Вклад **EQ** в достижение истинного жизненного успеха человека не менее, а иногда и более значим, чем вклад **IQ**.

Тренинг предназначен как для менеджеров-руководителей, так и для менеджеров, не имеющих непосредственных подчиненных, но заинтересованных в карьерном росте.

Цель тренинга: Развитие эмоционального интеллекта (**EQ**) для достижения успеха в личной и профессиональной жизни.

Процесс: тренинг состоит из четырех модулей, в которых рассматриваются следующие вопросы:

- *Что такое **EQ**. Компоненты **EQ**: внутриличностная компетентность (самовосприятие, управление собой) и социальная компетентность (социальная восприимчивость, управление отношениями);*
- *Стратегии управления компетентностями **EQ**.*

До тренинга проводится тестирование участников обучения для:

1. оценки исходного уровня развития **EQ** – *тест Холла;*
2. определения поведенческой модели – *тест Социальные стили.*

Ожидаемый результат: более глубокое понимание причин, роли разных эмоций в жизни человека и навыки осознанного управления ими; развитие ассертивного поведения и поведенческой адаптируемости (социальной универсальности); понимание причин личного успеха / неуспеха и оптимизационная коррекция собственных жизненных установок.

Модуль 1. Самовосприятие: стратегии

Цель модуля - научиться правильно понимать собственные эмоции, не испытывать дискомфорта от внезапности их появления и непредсказуемости проявления.

Стратегии:

1. Нейтральная оценка своих эмоций.
2. Понимание волнового эффекта своих эмоций.
3. Ощущение своих эмоций на физическом уровне и умение их фиксировать.
4. Понимание внешних триггеров эмоций.
5. Умение не поддаваться как плохому, так и хорошему настроению.
6. Осмысление влияния эмоций на поступки.
7. Наблюдение и выявление похожих эмоций в книгах / фильмах / музыке - выводы.
8. Соотнесение личностных ценностей и поступков.
9. Восприятие обратной связи от других людей.
10. Понимание своего поведения в стрессе.

Практические упражнения, рекомендации, дискуссии и взаимобмен опытом.

Модуль 2. Управление собой: стратегии

Цель модуля - научиться управлять своими эмоциями в собственных интересах.

Стратегии:

1. Поддержание оптимального физического состояния.
2. Психологическая перезагрузка.
3. Видение картины личного успеха.
4. Публичная декларация личных целей.
5. Рациональное использование времени для решения личных проблем.
6. Личная психосоциальная гигиена.
7. Восприятие перемен.

Практические упражнения, рекомендации, дискуссии и взаимобмен опытом.

Модуль 3. Социальная восприимчивость: стратегии

Цель модуля - научиться выявлять и правильно понимать эмоции и побудительные мотивы других людей.

Стратегии:

1. Наблюдение за контрагентом (язык тела и распознавание эмоций, «реперные точки» поведения, анализ микроокружения и особенностей дресс-кода контрагента).
2. Проверка правильности понимания эмоций контрагента.
3. Следование правилам рациональных коммуникаций.
4. Проекция эмоций на себя и взгляд со стороны.
5. Понимание особенностей разных культур - рациональное кросс-культурное взаимодействие.

Практические упражнения, рекомендации, дискуссии и взаимобмен опытом.

Модуль 4. Управление отношениями: стратегии

Цель модуля - научиться устанавливать эффективное взаимодействие с учетом эмоциональных и поведенческих особенностей (социального стиля)а также мотивации контрагента.

Стратегии:

1. Проявление эмпатии.

Значение и роль эмпатии в коммуникациях, ее отличие от сочувствия. Навыки проявления эмпатии (прием «Бен Даффи»).

2. Формирование доверия.

Осознанное и целенаправленное формирование доверия у контрагента через демонстрацию в своем поведении **Надежности** и **Сопереживания**. Элементы надежности и их - **Декларация намерений, Соответствие, Компетентность, Общность**.

3. Ассертивное поведение.

Принципы ассертивного поведения - поведение уверенного в себе, но при этом социально ориентированного человека.

4. Глобальные поведенческие различия.

Концепция «Социальные стили» - принципы ранжирования людей в зависимости от проявляемой эмоциональности и ассертивности. Поведенческие модели: **Любезный, Драйвер, Аналитический, Экспрессивный** (матрица «Социальные стили»). Стилевые особенности поведения представителей четырех социальных стилей. Навыки быстрого определения социального стиля контрагента.

5. Параметры зоны психологического комфорта.

Поведенческие ожидания представителей четырех социальных стилей – понимание особенностей наиболее комфортного для них коммуникационного микроокружения.

6. Поведенческая универсальность.

Адаптация собственного поведения к поведенческим ожиданиям контрагента - осознанное ситуационное формирование зоны психологического комфорта для контрагента с минимально возможным нарушением собственной зоны психологического комфорта.

7. Конструктивная обратная связь.

Виды обратной связи. Принципы формирования и навыки предоставления конструктивной обратной связи с учетом социального стиля контрагента.

8. Управление конфликтами и противостояние «грязным» приемам.

Конфликт как наиболее радикальный способ решения сложной коммуникационной ситуации. Стилевые триггеры конфликтов, особенности поведения в конфликтной ситуации представителей четырех социальных стилей. Инструменты для решения конфликтных ситуаций. Недозволенные приемы или «грязные» приемы: их цель, способы распознавания и алгоритм противостояния им.

Практические упражнения, рекомендации, дискуссии и взаимобмен опытом.

Продолжительность тренинга:

1 или 2 дня (8 или 16 часов).