

## **Тренинг Елизаветы Дробышевой «Эмоциональный интеллект в бизнесе»**

### **Введение**

Эмоциональный интеллект – самая «горячая» тема последних лет в кадровом менеджменте на Западе. Психологи Гарвардского университета доказали, что от интеллекта (IQ) менеджера зависит не более 20% успеха его деятельности. Решающий фактор, определяющий по-настоящему успешных менеджеров, это высокий уровень эмоциональной компетенции – EQ.

В России интерес к теме EQ набирает стремительный рост. Эмоциональный интеллект – это способность чувствовать, осознавать и контролировать эмоциональные импульсы, которые управляют нами и другими. К проявлениям эмоционального интеллекта относятся такие качества, которые мы называем «деловым чутьем», «внутренней силой», «харизмой».

Можно ли повысить свой EQ? Да! Осознанию и развитию элементов эмоционального интеллекта посвящен этот тренинг.

### **Цели обучения**

- Раскрыть компетенции, входящие в эмоциональный интеллект, и соединить их с бизнес-процессами.
- Помочь участникам тренинга увеличить результативность коммуникационного процесса как с внешними, так и с внутренними клиентами.

### **Ожидаемые результаты участников тренинга**

- Понимают, почему эмоциональный интеллект является ключом к успешности в бизнесе.
- Знают структуру эмоционального интеллекта.
- Осознают цели и задачи каждой части структуры эмоционального интеллекта.
- Научатся применять на практике инструменты управления собственными эмоциями.
- Умеют применять конструктивные модели поведения в сложных ситуациях делового общения.

## **В программе тренинга**

### **Структура эмоционального интеллекта.**

- Осознание собственных эмоций.
- Управление собственными эмоциями.
- Осознание эмоций других людей.
- Управление атмосферой общения в коллективе.

*Обсуждение кинофрагмента. Групповые дискуссии. Тест на определение уровня развития эмоциональной компетенции.*

### **Биологические и социальные эмоции.**

- Что такое биологические эмоции и как они появляются.
- Что такое социальные эмоции и как они появляются.
- Эмоциональная дуга, формирующая ситуацию.
- Способы управления биологическими эмоциями, социальными эмоциями и программами.
- Вредоносные убеждения, влияющие на появление и развитие социальных эмоций и программ.

*Индивидуальные и групповые упражнения, направленные на формирование умения осознавать и управлять различными видами эмоций.*

### **Способы реакции в сложных ситуациях.**

- Виды сложных ситуаций.
- Эмоциональная реакция в сложных ситуациях.
- Алгоритм управления эмоциональным состоянием в сложных ситуациях.

*Тест на выявление типичной реакции в сложной ситуации. Просмотр и обсуждение видеофрагмента. Элементарные упражнения, направленные на формирование необходимого эмоционального состояния.*

### **Основные законы межличностной коммуникации.**

- По каким законам строится коммуникация между людьми.
- Как «увидеть» реальную коммуникативную ситуацию.
- Как «услышать» реальную коммуникативную ситуацию.
- Три позиции в межличностном общении.

- Что такое позиция «на равных» в общении с подчиненными, коллегами, руководством.
- Как понять эмоциональное состояние своего подчиненного, коллеги, руководителя.
- Способы влияния на эмоциональное состояние партнера по общению.

*Бизнес-кейсы и элементные упражнения, направленные на определение законов межличностного общения и получение инструментов, необходимых для управления общением.*

#### **Типы личностей и способы межличностного взаимодействия.**

- Виды типологий личностей.
- Тип личностей согласно репрезентативным системам.
- Тип личностей согласно структограмме.
- Тип личностей согласно предпочитаемым стилям поведения.

*Тесты, направленные на определение собственного типа личности. Бизнес-кейсы на определение способов взаимодействия с различными типами личности.*

#### **Способы влияния на другого человека и противостояния манипуляциям.**

- Отличия манипуляции и влияния.
- Способы влияния на решение другого человека.
- Способы противостояния манипуляциям.
- Конструктивные формы отказа.

*Упражнение «Тренажер противостояния манипуляциям», просмотр видеофрагментов, ролевые игры, направленные на формирование умения влиять на решение партнера по общению.*

#### **Конфликтные ситуации в коллективе.**

- Причины возникновения конфликтных ситуаций.
- Способы профилактики конфликтных ситуаций.
- Способы управления конфликтными ситуациями.
- Пять стратегий поведения в конфликтных ситуациях.
- Определение собственной «ведущей» стратегии.

*Тест «Мой стиль поведения в конфликте», ролевые игры «Конфликт сотрудников» и «Конфликт с клиентом», просмотр и обсуждение видеофрагментов.*

### **Методы проведения**

Командные упражнения, деловые игры, выполнение заданий в мини-группах, разбор реальных ситуаций, кейсов, интерактивные мини-лекции, разбор видеофрагментов. Соотношение теории к практике 20/80.

### **Формат тренинга**

- Два дня: с 10:00 до 18:00.
- Ежедневно два кофе-брейка: по 15-20 минут.
- Ежедневно обеденный перерыв: 60 минут.

### **Дополнительно**

Тренинг ведёт Елизавета Дробышевская – бизнес-тренер с опытом работы более 13 лет. Имеет сертификат от «Академии живого бизнеса» (компания Жанны Завьяловой) на право проведения тренинга «Эмоциональный интеллект в бизнесе».

Елизавета сочетает редкую способность структурирования информации и легкости её подачи. Понятные и применимые на практике алгоритмы дополнены примерами из практики. Она умеет увлекать, наполняя процесс обучения атмосферой открытий и неожиданных решений.