**Управление эмоциями – своими и чужими**

Мы думаем, что действуем логически? Это не так – эмоции движут людьми! Наши эмоции влияют на то, как мы действуем и реагируем на происходящее. Эмоциональный интеллект - это способность распознавать наше поведение, настроение, побуждения, и управлять ими. Эмоциональный интеллект - это способность распознавать поведение, настроение, побуждения окружающих и управлять ими.

Тренинг эмоционального интеллекта позволяет начать более эффективно общаться с людьми, управлять подчиненными, ладить с коллегами, находить ключ к настроению высшего руководства, сочувствовать другим, управлять стрессом, преодолевать сложные ситуации, и избегать конфликтов. Именно эмоциональный интеллект позволяет построить крепкие отношения на работе и не только, он позволяет добиться успеха в карьере, уверенно реализовывать свои рабочие и личные цели в позитивном партнерстве с другими людьми.

Исследования доказали, что наш эмоциональный интеллект (EQ) более надежен в прогнозирования успеха, чем наши коэффициент умственного интеллекта (IQ). В тренинги эмоциональный интеллект (EQ), мы углубимся в этот вид интеллекта достаточно подробно.

**К несчастью, подавленные эмоции не умирают. Их заставили замолчать. И они изнутри продолжают влиять на человека.**

*Зигмунд Фрейд*

**По окончании тренинга по эмоциональному интеллекту участники смогут:**

* Использовать самоконтроль, самоанализ, саморегуляцию, самомотивацию и эмпатию в любых ситуациях делового и межличностного общения
* Читать эмоции из вербальной и невербальной коммуникации
* Успешно общаться с другими людьми в невербальной манере
* Интерпретировать свои и чужие эмоции, а также управлять ими
* Находить баланс оптимизма и пессимизма в любой ситуации
* Эффективно оказать влияние на других
* Использовать полученные навыки на рабочем месте

**Тренинг разработан для:**

* Руководителей подразделений
* Опытных сотрудников, в чьи обязанности входит обучение новичков

**Продолжительность:** 2 дня - 16 часов

 **ПРОГРАММА**

1. **Что такое EQ**

Влияние эмоций на принятие решения.

Виды интеллектов.

Причины популярности тренингов развития эмоционального интеллекта.

Гарднер и его модель эмоционального интеллекта. Четыре компоненты эмоционального интеллекта.

1. **Эмоции – осознание и понимание**

Что такое эмоции, чувства, аффекты.

Оценка интенсивности эмоций.

Палитра эмоций по Плутчику.

Визуальное понимание эмоций.

Демонстрация эмоций.

1. **Самопознание**

Карта эмпатии, кто этот человек, кто я.

Природа своих эмоций.

1. **Управление своими эмоциями**

Физиология действие-эмоции-адаптация.

Контроль и ограничители эмоционального возбуждения. Как не допустить срыва. Управление эмоциями в стрессовых ситуациях.

3 вида работы с эмоциями:

**Трансформация** ограничивающих установок.

Техника 6 вопросов (выявление установок).

Техника 6 вопросов (трансформация установок).

Смена установок.

Ценности и возможности по изменению.

**Отреагирование**

Техника «Я высказывание».

Реагирование на ОС.

Техника «Рефрейминг».

Техника «логическое объяснение».

**Переключение**

1. **Самомотивация**

Что нами движет. Сила желания. Усиление желания.

Формирование мечты.

От мечты к цели.

Визуализация будущего.

Создание внутренней энергии достижения.

1. **Управление эмоциями других**

Эмпатическое слушание.

Технология эмпатического слушания.

Вербализация чувств.

Конфликт, управление конфликтом.

Использование потребностей и психотипов людей. Модель психотипов «DISC» (в продвинутых группах используется модель психотипов «MBTI»).

Взаимодействие с различными психологическими типами людей.

**Что обеспечивает результат тренинга**

**Методы, используемые в тренинге:**

* Деловые игры, которые снимаются на видео. Просматривая результаты съемки, обучаемые явно видят свои ошибки. Тренер с группой формирует правильный алгоритм действий, который затем отрабатывается - формируется верный навык поведения
* Групповые дискуссии, в ходе которых обучаемые обмениваются своим успешным опытом и узнают, как добиваются результатов коллеги. Тренер дополняет диспут яркими примерами других коллекторских агентств
* Просмотр фрагментов специализированных учебных видеофильмов наглядно демонстрирует, как надо действовать, показывая правильную модель поведения - лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать
* Психогимнастические упражнения поднимают активность обучаемых, держат их в тонусе. Активная групповая динамика создает атмосферу энергия и позитива, позволяющую усвоить больше материала и получить больше навыков. Наши тренинги проходят на одном дыхании.
* Специализированные задания, например, создание ментальной карты тренинга структурирует полученные знания в головах обучаемых

**Тренер-эксперт:**

* Тренер провел в аудитории более 4000 часов, обучая специалистов различных компаний. Тренер общается на одном языке с аудиторией, отвечают на любые сложные вопросы обучаемых, демонстрируют профессиональную экспертизу в изучаемой теме, устанавливают партнерское взаимодействия с группой
* Тренер ответственен и работает на совесть, иначе бы его не «покупали» заказчики обучения
* Тренер в совершенстве владеет теми навыками, которым обучает и всегда может показать «модельное, эталонное» поведение
* Тренер имеет опыт работы в различных организациях, т.е. он знают то, о чем говорит, а не цитируют учебники. При этом тренер имеют психологическое и бизнес-образование, в нужных местах подкрепляют практику теорией