

## 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 модулей, в которых рассматриваются следующие вопросы:

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

До тренинга проводится тестирование участников обучения для:

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

### **Краткое описание модулей тренинга.**

#### **Модуль 1. «Глобальные различия в поведении людей и типология поведения - Социальные стили»**

**Ассертивность** (настойчивость) и **Респонсивность** (проявляемая эмоциональность) – глобальные врожденные различия в поведении людей, формирующие личность. Классификации

поведения людей по степени *Ассертивности* и *Респонсивности* – матрица *Социальных стилей*, формирующая четыре поведенческие модели или социальные стили: *Драйвер*, *Аналитический*, *Экспрессивный*, *Любезный*. Расширенная (более точная) матрица социальных стилей.

Анализ характерных особенностей поведения представителей каждого социального стиля: профессиональные и личностные предпочтения; отношение ко времени; восприятие успеха, риска, неопределенности; акценты в отношениях с другими людьми; монокронизм и полихронизм поведения; необходимая (стилевая) поддержка и т.д. Сильные стороны и зоны роста каждого социального стиля. *Закрепляющая игра «Социальный стиль – портрет в интервьюере»*. Методика быстрого определения (в режиме on-line) социального стиля контрагента по *вербальному* (как строит речь, на чем делает акценты), *визуальному* (как выглядит со стороны) и *вокальному* (как звучит голос) наблюдаемым компонентам поведения - *Правило «3V»*. Интерактивная игра - *Практическая отработка правила «3V»*.

Определение личного социального стиля и осознание персональных ключевых особенностей поведения и поведенческих ожиданий – **тест Социальные Стили**. Особенности взаимодействия с представителями других социальных стилей: причины взаимного непонимания, конфликтных ситуаций. Демонстрация видео-сюжетов, ролевые игры.

## **Модуль 2. «Универсальное поведение или социальная адаптируемость – развитие эмоционального интеллекта»**

Понятие *«Зона психологического комфорта и ее параметры»* для представителей разных социальных стилей. Универсальная модель построения взаимодействия с контрагентом: 1) *Начало взаимодействия*; 2) *Способы коммуникаций*; 3) *Способы убеждения*; 4) *Завершение взаимодействия*. Как следует учитывать параметры зон психологического комфорта на каждом этапе данной модели: наиболее общие подходы / шаблоны фраз. Рекомендации по повышению уровня собственной универсальности – понимание того, какие минимально-достаточные изменения в собственном поведении необходимо предпринять, чтобы расширить зону психологического комфорта контрагента. Отличие универсальности от манипуляции. *Закрепляющая игра «Разработка дизайна и презентация майки для представителя стиля-антипода»*. Обсуждение результатов **теста Холла**.

## **Модуль 3. «Конфликтные ситуации»**

Конфликт как наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах / целях / взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия. Две стороны конфликта: плюсы и минусы. Конфликты, связанные с разрешением вышеуказанных противоречий, и конфликты, связанные с несовпадением *Ассертивности* и *Респонсивности* контрагентов (стилевые конфликты). Структура коммуникаций в конфликте и социальные стили конфликтующих сторон. Конфликтогенное неуниверсальное поведение и стилевые «провокаторы» конфликтов. Ситуационное изменение социального стиля в зависимости от фазы конфликта - *Правило «Z»* как индикатор степени глубины конфликтной ситуации. Способы предвосхищения конфликтов – *Правило «3С»*. Способы решения конфликтных ситуаций – *Правила «ВИП» и «ЛЕСПА»*. Возражения как провокаторы конфликтов. Способы работы с возражениями. Манипуляции и конфликты. Алгоритм поведения для противостояния

манипуляциям. Негативная обратная связь как провокатор конфликта и как инструмент развития. Конструктивная обратная связь – способы предоставления, учитывающие особенности представителей разных социальных стилей.

#### **Модуль 4. «Эффективная работа в команде»**

Понимания стилевых особенностей членов команды и формирование эффективной коммуникационной среды. Развитие навыков, необходимых для эффективной командной работы: принятия рискованных решений, самомотивации и саморегуляции. Навыки слушания, полихронизм и монокронизм поведения членов команды и адаптация к ним. **«Командный барометр»** как инструмент построения и регулирования командного взаимодействия - методология его формирования

**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.

#### **Продолжительность тренинга:**

1 или 2 дня (8 или 16 часов).