**Тренинг «Эмоциональный интеллект»**

**Тема 1. Введение в тему эмоционального интеллекта**

* Компоненты эмоционального интеллекта по п. Сэловею, дж. Мэйеру, д. Карузо
* Научная концепция эмоционального интеллекта в рамках модели способностей
* Анализ и понимание эмоций: причины и следствия
* Использование эмоций в решении задач

**Тема 2. Эмоциональный интеллект в управлении коллективом**

* Как эмоции влияют на трудовое поведение
* Вовлечение в процесс командной работы через ЭИ каждого в отдельности.
* Как ускорить принятие эффективного командного решения.
* Как распознать эмоциональное состояние сотрудников и изменять его в зависимости от задач.
* Алгоритм распознавания, анализ причин и техники управления эмоциями.
* Что подвигает руководителя на «дела»
* Позитивная и негативная мотивация в достижении результата
* Прохождение теста на Эмоциональную компетентность (EQ)

**Тема 3. Ресурсная сила эмоций и их влияние на окружающих**

* Самопознание или собственные ключи эмоций
* Как вызвать у себя ресурсное эмоциональное состояние.
* Эмоции как энергия
* Виды эмоций и их эффекты
* Что дает энергию собственно работе
* Эмоции как информация
* Эмоции как ценность
* Слагаемые позитивного организационного настроения
* Объем радости жизни человека
* Шкала тонов жизни человека
* Язык эмоций – изучаем и практикуем
* Управление эмоциями с клиентами
* Клиентоориентированность и эмоциональный интеллект
* Анализ поведения менеджера в работе с разными типами клиентов с точки зрения эмоционального интеллекта
* Управление отношениями с клиентами
* Достижение результата. Тактики взаимодействия.

**Тема 4.  ЭИ как инструмент для решения сложных ситуаций в бизнес-среде**

* Классификация эмоций в соответствии с влиянием на эффективность деятельности.
* Эмоции положительно влияющие на эффективность деятельности
* Эмоции отрицательно влияющие на эффективность деятельности
* Эмоции с реверсивным движением
* Способы подключения конструктивных эмоций для получения нужных результатов.
* Эмоциональный термометр
* Как распознать свое эмоциональное состояние и изменить его в зависимости от задач
* Преобразование собственных эмоций и ресурсы для достижения целей
* Как грамотно использовать энергию «негативных» эмоций
* Агрессия – «управление гневом» через правильное определение и трансляцию эмоций

**Тема 5.  Понятие и структура «эмоционального интеллекта»**

* Структура эмоционального интеллекта по П.Сэловей- Д.Карузо. Назовите четыре аспекта эмоционального интеллекта.
* Знаю ли я собственные чувства?
* Могу ли я управлять своими чувствами?
* Осознаю ли я чувства других людей?
* Насколько я могу управлять атмосферой контакта, переговоров и отношений (вербальные и невербальные сигналы)
* IQ, EQ и социальный успех человека
* Значимость эмоционального интеллекта для различных профессий и бизнес-задач

**Тема 6. ЭИ и создание эффективных команд**

* Определение ролей в команде по Белбину
* Мотивирование людей в команде
* Эмоционально-интеллектуальный лидер. Передача своего видения
* Стимулирование изменений
* Создание эффективных межличностных отношений
* ЭИ команды, эффект синергии
* Стратегии вовлечения команды в проект
* Техники работы с эмоциями при решении командных задач
* Техники регуляции эмоционального состояния. Техники и методы профилактики эмоционального выгорания.
* Техника распознавания манипуляций сотрудников. Основные индикаторы манипуляций. Результативное совещание.

**Тема 7. Управление эмоциями при принятии решений**

* Анализ поведения менеджера при принятии решения с точки зрения эмоционального интеллекта
* Эмоциональный настрой менеджера на решение
* Использование рационального и интуитивного подхода в принятии решений
* Эффективное планирование и принятие решений
* Трудные решения и эмоции
* Использование матрицы эмоций
* Поступать правильно: управление нравственным конфликтом
* Формула «Хорошее решение – хороший менеджер»
* Индивидуальные особенности мотивации персонала. Эмоции в основе мотивации.
* Самомотивация руководителя
* Отработка навыков управления эмоциями в ситуациях взаимодействия с другими людьми

**Тема 8. ЭИ в управлении конфликтами**

* Поиск баланса разума и чувств
* Компетентная работа с конфликтом
* Интенсивность негативных переживаний участников конфликта.
* Осознание собственных потребностей и интересов
* Поиск возможных решений противоречия.
* Эффективное управление эмоциями
* Алгоритм работы с эмоционально насыщенными состояниями
* Что мешает нам осознавать чувства других людей
* Осознаем чувства других людей
* Отработка навыков управления эмоциями в ситуациях взаимодействия с другими людьми
* Саморегуляция как способ предотвращения стресса
* Аргументация, включающая разные виды состояний сотрудников
* Обратная связь эмоционально компетентного руководителя
* Предотвращение конфликтных ситуаций

**Тема 9. Ресурсы и развитие ЭИ. Эмоциональная компетентность и Успех**

* Эмоциональный интеллект и развитие других (как руководители с высоким эмоциональным интеллектом развивают свои организации).
* Коучинг в развитии эмоционального интеллекта
* Способы развития и техники ЭИ
* Понимание своих чувств – самоосознание
* Модель оценки своего положения в окружающей бизнес-среде «Окно Джохари»
* Настройки на Успех - поиск Мотивационных факторов;
* Позитивность – эмоциональный настрой на успех
* Формирование позитивного мышления
* Управление эмоциями в стрессовом состоянии
* Управление своим энергетическим состоянием
* Осознание и ранжирование эмоций других
* ЭИ-инструмент достижения Цели, Успеха и Карьерного продвижения