

TrainGoUp!

Эмоциональный интеллект

Цель:

- Научить сотрудников Компании управлять своими эмоциями, распознавать эмоции других и оказывать позитивное воздействие на собеседника в процессе взаимодействия.
- Развитие у участников способностей анализировать и оценивать свои и чужие эмоции в различных ситуациях взаимодействия, и выстраивать свое поведение наиболее оптимальным способом с учетом особенностей личности партнера и ситуации.

Длительность: 2 дня

Методика:

Симуляции и ролевые игры в группах до 15 человек, чтобы участники восприняли и осознали различные формы поведения и стили общения. Видеозапись работы участников в упражнениях и ее анализ.

Польза для участников:

- Научатся анализировать свои эмоции и контролировать их проявление в ситуациях сложного взаимодействия;
- Овладеют приемами управления эмоциями в сложных и конфликтных ситуациях;
- Научатся контролировать эмоции, понимая их роль в достижении поставленных Компанией целей и задач;
- Научатся управлять стрессом и сохранять самоконтроль.

Польза для компании:

- Повысится эффективность взаимодействия в команде, улучшится моральный климат среди сотрудников.

Содержание тренинга

Особенности межличностного общения:

- Психологические особенности восприятия информации человеком («Фильтр восприятия»);
- Внутренние установки, содействующие успешному взаимодействию;
- Какую позицию выбрать по отношению к противоположной стороне.

Эмоции и их роль в эффективном функционировании на рабочем месте

- Что такое эмоции и как они возникают
- Определение эмоционального интеллекта и его роли в повседневной деятельности;
- Особенности проявления эмоционального интеллекта в рабочем коллективе;
- Неэффективные стратегии поведения.

Взаимодействие и переговоры с «внутренним» клиентом на эмоциональном уровне

- Влияние личности на подсознательные реакции других людей. Как мы оказываем влияние?
- Мета-сообщение: как донести Истинный Смысл нашего сообщения и позитивное отношение.

Описание сути конфликтов

- Роль конфликта в коллективе
- Виды конфликтов
- Описание отличия конфликтов от других спорных ситуаций
- Диагностика собственного стиля поведения
- Алгоритм поведения в конфликте между двумя сотрудниками
- Описание основы для принятия решений в конфликте

TrainGoUp!

Взаимодействие в конфликте

- Пять способов поведения в конфликтах, их недостатки и преимущества.
- Позитивное влияние при разрешении конфликтов. Методы работы с возражениями.
- Алгоритм поведения с претензиями и жалобами

Выработка эффективных стратегий поведения в эмоционально сложных ситуациях.

- Формирование нейтральной позиции в эмоционально напряженной ситуации;
- Работа с личными негативными установками – самоорганизация в сложных ситуациях;
- Работа с личным стрессом – преодоление эмоциональных этапов во взаимодействии;
- Какие личные особенности необходимо учитывать при взаимодействии с сотрудником, находящимся в сложном эмоциональном состоянии.

Выход из стрессовых состояний

- Что такое позитивное мышление
- Тренинг позитивного мышления
- Методы саморегуляции. Ресурсные и не ресурсные состояния