**Дополнительная профессиональная программа**

**повышения квалификации**

**«Эмоциональная компетентность. Эмоциональный интеллект. Управление эмоциями»**

**1. Срок обучения:** 1 месяц, общая трудоемкость программы 36 часов.

**2. Форма обучения:** очно-заочная (вечерняя), без отрыва от производства.

**3.** **Содержание программы:**

1. **Эмоции и их влияние на процесс коммуникации**

* что такое эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность
* польза и вред эмоций в управленческой деятельности
* роль эмоций в коммуникации - эмоции, как мотиватор поведения человека; влияние эмоций на выбранную стратегию взаимодействия с подчиненным
* 4 базовые эмоции и их оттенки интенсивности
* как в процессе переговоров идентифицировать (осознать) эмоцию в себе и в сотруднике
* какую скрытую информацию мы можем получать, отмечая свои эмоции и эмоции подчиненного во взаимодействии? Переработка эмоционального фона переговоров в осознанное управленческое решение и поведение для адекватного влияния на сотрудника

1. **Управление своими эмоциями в коммуникации**

* разбор проблемных эмоций в коммуникации с подчиненными – злость, страх, стыд, вина, печаль. Этапы протекания каждой эмоции, их «положительный» и «отрицательный» индекс
* «красные кнопки» - индивидуальные эмоциональные якоря, запускающие проблемные чувства руководителя во взаимодействии с сотрудником
* способы управления своими эмоциями: осознание, сдерживание, проговаривание, выражение, утилизация
* метод «Я-высказывание», как способ выражения и проговаривания эмоции. Использование «Я-высказывания» – в каких ситуациях это приведет к нужному результату
* способы выхода из не ресурсных состояний, методы утилизации негативных эмоций и их адекватное проявление

1. **Управление эмоциями партнера по коммуникации (сотрудника)**

* способы управления эмоциями оппонента: осознать, погасить или усилить (раздуть), присоединиться. Выбор способа в зависимости от управленческой цели
* искусство «погасить» эмоцию партнера по коммуникации. Развитие навыка невовлеченности в эмоциональный заряд оппонента. Собственное спокойствие, как инструмент успокаивания подчиненного. Что говорить в случаях яркой эмоции у сотрудника - коммуникативная технология «4П»
* собственные ресурсные эмоции (гордость, радость и пр.), ресурсные эмоции оппонента, их использование для достижения управленческих целей. Как усилить позитивные чувства партнера и/или как ими «заразить»
* инструменты позитивной эмоциональной коммуникации, с помощью которых мы можем поддержать мотивацию подчиненного

1. **Технологии влияния. Манипуляции и противостояние манипуляциям**

* манипулятивный треугольник «Жертва-Агрессор-Спасатель» и его проявления в коммуникации руководитель-подчиненный
* как превратить манипулятивный треугольник в технологию влияния? Поиск способов влияния на сотрудника, через роли манипулятивного треугольника
* кпособы противостояния манипуляциям подчиненных, алгоритм выхода из манипуляции

1. **Итоговая аттестация**