

**дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Эмоциональная компетентность. Эмоциональный интеллект. Управление  
эмоциями».**

**1. Срок обучения:** 36 (1 месяц)

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

**3. Содержание программы:**

**1. Эмоции и их влияние на процесс коммуникации - 8**

1.1. Что такое эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность.

1.2. Польза и вред эмоций в управленческой деятельности.

1.3. Роль эмоций в коммуникации - эмоции, как мотиватор поведения человека. Влияние эмоций на выбранную стратегию взаимодействия с подчиненным.

1.4. 4 базовые эмоции и их оттенки интенсивности.

1.5. Как в процессе переговоров идентифицировать (осознать) эмоцию в себе и в сотруднике.

1.6. 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.

**2. Управление своими эмоциями в коммуникации – 10 ч.**

1.1. Разбор проблемных эмоций в коммуникации с подчиненными – злость, страх, стыд, вина, печаль. Этапы протекания каждой эмоции, их «положительный» и «отрицательный» индекс.

1.2. «Красные кнопки» - индивидуальные эмоциональные якоря, запускающие проблемные чувства руководителя во взаимодействии с сотрудником.

1.3. Способы управления своими эмоциями: осознание, сдерживание, проговаривание, выражение, утилизация.

1.4. Метод «Я-высказывание», как способ выражения и проговаривания эмоции. Использование «Я-высказывания» – в каких ситуациях это приведет к нужному результату.

1.5. Способы выхода из не ресурсных состояний, методы утилизации негативных эмоций и их адекватное проявление.

**3. Управление эмоциями партнера по коммуникации (сотрудника)- 8 ч.**

1.1. Способы управления эмоциями оппонента: осознать, погасить или усилить (раздуть), присоединиться. Выбор способа в зависимости от управленческой цели.

1.2. 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».

1.3. 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».

1.4. Инструменты позитивной эмоциональной коммуникации, с помощью которых мы можем поддержать мотивацию подчиненного.

**4. Технологии влияния. Манипуляции и противостояние манипуляциям- 8 ч.**

1.1. Манипулятивный треугольник «Жертва-Агрессор-Спасатель» и его проявления в коммуникации руководитель-подчиненный.

1.2. Как превратить манипулятивный треугольник в технологию влияния? Поиск способов влияния на сотрудника, через роли манипулятивного треугольника.

1.3. Способы противостояния манипуляциям подчиненных. Алгоритм выхода из манипуляции.

**5. Итоговая аттестация**