

„Inteligencja emocjonalna jako skuteczne narzędzie w kontaktach międzyludzkich”

Opis szkolenia:

Szkolenie jest oparte na autodiagnozie własnego sposobu zachowania i odczuwania w kontaktach z ludźmi (klienci, współpracownicy, bliscy). Podczas zajęć nie pracujemy nad zmianą sposobu zachowania, lecz nad lepszym uświadomieniem sobie emocji, zachowań, których uczestnicy zazwyczaj doświadczają. Celem kursu jest to, by każdy biorący w nim udział przyjrzał się swoim mocnym stronom i świadomie z nich korzystał podczas kontaktów biznesowych (i nie tylko), by dostrzegł swoje słabe punkty i na tej podstawie stworzył indywidualny plan rozwoju. Celem kursu jest lepsze poznanie siebie i innych oraz praca nad własnym "stylem interpersonalnym".

Uzyskane umiejętności:

- większa świadomość uczuć własnych oraz uczuć innych ludzi
- skuteczniejsze kierowanie własnymi emocjami, tak, by były one sprzymierzeńcem w codziennych działaniach
- lepsza umiejętność słuchania innych ze zrozumieniem i cierpliwość wobec innych
- większa świadomość mechanizmów własnego działania
- umiejętność udzielania i otrzymywania informacji zwrotnych
- umiejętność rozróżniania i nazywania emocji
- większa świadomość zależności między własnymi przekonaniami i potrzebami a emocjami

Program szkolenia:

1. Emocje – wszystko , co warto o nich wiedzieć

- Czym są emocje, po co je odczuwamy, skąd się biorą?
- Nazywanie emocji własnych oraz emocji innych ludzi
- Czym jest inteligencja emocjonalna, czym jest dojrzałość emocjonalna?

2. Świadomość emocji i umiejętność korzystania z nich- praca nad „oswajaniem” uczuć

- Ćwiczenia związane z poszerzaniem świadomości własnych emocji pojawiających się w sytuacjach zawodowych
- Praca nad następującymi zagadnieniami:
 - na czym polega różnica między świadomością uczuć własnych a świadomością uczuć innych ludzi?
 - jak okazywać emocje?
 - jak odczytywać emocje u innych?
 - jak wpływać na emocje innych ludzi w sposób świadomy
 - na czym polega gotowość do przyjmowania i wyrażania uczuć "pozytywnych" i "negatywnych"?
 - jak kierować swoim zachowaniem gdy czujemy silne emocje?
 - czy da się kontrolować emocje?
 - w jaki sposób korzystać z wiedzy o emocjach w codziennych kontaktach z klientami i (współ)pracownikami?
- Przekonania jako źródło powstawania emocji: praca nad modyfikacją nieużytecznych przekonań
- Nawyki, które wywołują nieprzyjemne emocje: praca nad ich zmianą

3. Stres – jako szczególna zbitka nieprzyjemnych emocji: jak sobie z nim radzić, jak z niego korzystać?

- czym jest stres
- jak powstaje
- nad czym możemy panować, a co jest poza naszą kontrolą?
- praca z przekonaniami wywołującymi lęk
- techniki relaksacyjne
- profilaktyka radzenia sobie ze stresem

4. Komunikacja z ludźmi a inteligencja emocjonalna

- słuchanie innych ze zrozumieniem przy zachowaniu przestrzeni dla siebie
- umiejętność wyrażania swoich opinii, oczekiwań i potrzeb pomimo (czasem) nieprzyjemnych uczuć
- efektywna i satysfakcjonująca współpraca z ludźmi oparta na empatii wobec innych i siebie
- co zamiast agresji? Czym jest zachowanie agresywne? Jak pracować nad sobą by je ograniczać, jak pracować nad sobą by asertywnie reagować na agresję innych

- udzielanie i otrzymywanie informacji zwrotnych
- zadawanie pytań, parafrazowanie, interpretowanie, klasyfikowanie, nie-ocenie, odzwierciedlanie – w kontekście trudnych emocjonalnie sytuacji
- model von Thuna jako sposób manipulację i komunikowanie nie wprost

Metodologia:

Podczas szkolenia wykorzystujemy następujące metody szkoleniowe:

- mini wykłady w Power Point
- gry zespołowe i ćwiczenia w grupach
- dyskusja na forum
- odgrywanie ról
- praca z kamerą i analiza uzyskanego materiału
- mini filmiki szkoleniowe

Informacje organizacyjne:

Ilość godzin szkolenia: 12 godzin / 2dni

Godziny szkolenia: 9:15-15:15

Miejsce szkolenia: Łódź, ul Piotrkowska 125 – KM Studio - szkolenia