

# Программа тренинга «ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ»

© Равицкий Андрей. ravitskiyandrey@yandex.ru | +7 (962) 953 84 61 | www.bstraining.ru

## ЦЕЛЬ ТРЕНИНГА

Развить у руководителей и специалистов способность осознанно управлять собственными эмоциями, понимать и влиять на эмоциональные состояния других людей и команд, создавая продуктивную, устойчивую и поддерживающую рабочую атмосферу.

## ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Руководители, менеджеры проектов, тимлиды, специалисты, взаимодействующие с людьми, ведущие совещания, участвующие в переговорах и принимающие решения в условиях высокой неопределённости и эмоционального давления.

## ИДЕЯ ТРЕНИНГА

Эмоциональный интеллект (ЭИ) – это управленческая компетенция, напрямую связанная с эффективностью лидера и команд.

Он определяет способность человека не только понимать свои эмоции, но и осознанно влиять на эмоциональный фон взаимодействия, снижая уровень напряжения, повышая доверие и вовлечённость.

Современный руководитель должен уметь:

- замечать и корректировать собственные эмоциональные реакции;
- понимать эмоции коллег, партнёров, клиентов;
- управлять эмоциональным климатом команды;
- использовать эмоции как источник данных для принятия решений.

В основе тренинга – модель эмоционального интеллекта Д. Гоулмана (самосознание, саморегуляция, мотивация, эмпатия, социальные навыки), а также современные подходы к саморегуляции, когнитивной переоценке и эмоциональному влиянию в группах. Программа сочетает теорию, самодиагностику, моделирование рабочих ситуаций и тренинг поведения в реальных управленческих сценариях.

**ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ** 6 2 тренинговых дня (09:00–18:00), перерывы: 10:30–10:45, 13:00–14:00, 15:30–15:45

## РЕЗУЛЬТАТЫ ТРЕНИНГА

### Возможные бизнес-результаты:

- Улучшение качества коммуникации и доверия в коллективе.
- Снижение уровня эмоциональных сбоев и конфликтов.
- Повышение устойчивости и вовлечённости команд.
- Формирование культуры эмоциональной компетентности.

### Желаемое рабочее поведение участников:

- Руководитель замечает и регулирует свои эмоции в моменте.
- Умеет корректно распознавать эмоции других.
- Управляет эмоциональным климатом совещаний и встреч.
- Использует эмпатию и эмоциональное влияние осознанно, сохраняя результативность.

### Знания:

- Модель эмоционального интеллекта (Д. Гоулман).
- Механизмы эмоциональной реакции и когнитивной переоценки.
- Алгоритмы саморегуляции и влияния (STOP, Labeling, ALG-E, Mood Management Protocol).
- Принципы эмпатической коммуникации и эмоционального лидерства.
- Методы диагностики и коррекции эмоционального климата команды.

### Умения:

- Распознавать эмоции по поведению, голосу, мимике.

- Управлять собственными эмоциональными реакциями.
- Использовать техники эмпатического слушания.
- Снижать эмоциональную напряжённость в команде.
- Давать конструктивную обратную связь с учётом эмоционального состояния собеседника.

#### **Установки:**

- Эмоции – источник информации, а не помеха.
- Управлять эмоциями – значит осознавать и направлять их.
- Эмпатия усиливает влияние, а не ослабляет его.
- Осознанное управление эмоциями – часть ответственности лидера.

## **СЦЕНАРИЙ ТРЕНИНГА**

### **ДЕНЬ 1. ОСОЗНАННОСТЬ И САМОРЕГУЛЯЦИЯ**

#### **Введение. Контекст и цели (09:00–09:20)**

- Приветствие, ожидания, правила взаимодействия.
- Упражнение «Эмоции на рабочем месте»: какие эмоции чаще всего присутствуют в нашей работе.
- Мини-лекция: «Что такое эмоциональный интеллект и почему он критичен для лидера».

#### **1. Распознавание эмоций (09:20–10:30)**

- Мини-лекция: «Как мы читаем эмоции других: невербальные маркеры и ошибки восприятия».
- Упражнение «Три признака»: определение эмоций по микровыражениям, позе и голосу.
- Самодиагностика: «Как меня видят другие».

**Техника:** лист наблюдения невербалики (3 параметра: выражение лица, голос, поза).

#### **2. Самосознание и триггеры (10:45–12:15)**

- Мини-лекция: эмоциональные триггеры, сигналы тела, роль интерпретации.
- Упражнение «Карта триггеров»: определение повторяющихся эмоциональных сценариев.
- Техника **Labeling (Маркировка эмоций)** – как уменьшить силу реакции, называя эмоцию словами.
- Обсуждение: где уместно, а где нет использование маркировки в работе.

#### **3. Саморегуляция и пауза (12:15–13:00)**

- Алгоритм **STOP (Stop – Take a breath – Observe – Proceed / Остановись – Подыши – Наблюдай – Действуй)**.
- Упражнение «Пауза в разговоре»: практика сохранения самообладания при обострении.
- Критерий успеха: способность снизить эмоциональную интенсивность ситуации без потери контакта.

#### **4. Эмпатия в действии (14:00–15:30)**

- Мини-лекция: когнитивная и эмоциональная эмпатия, различия и ошибки.
- Упражнение «Смена перспективы»: рассказ – пересказ глазами другого.
- Практика «Активное слушание с отражением чувств» – короткие диалоги с обратной связью.

#### **5. Влияние в диалоге (15:45–17:40)**

- Алгоритм **Empathic Assertion (Эмпатичное утверждение)** – структура фразы: признание эмоции + факт + ожидание/граница.
- Ролевая игра «Трудный разговор»: подчинённый эмоционально перегружен.
- Обратная связь по трём параметрам: содержание, форма, контакт.

#### **Итоги дня (17:40–18:00)**

- Рефлексия: чему научился, что заметил о себе.
- Домашнее задание: заполнить эмоциональный дневник (утро, день, вечер) и описать одну рабочую ситуацию с эмоциональной реакцией.

### **ДЕНЬ 2. ЭМПАТИЯ, ВЛИЯНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ ЭМОЦИЯМИ ДРУГИХ**

#### **Разминка. Эмоции дня (09:00–09:20)**

- Короткий обмен из дневника: какие эмоции чаще всего возникали и почему.
  - Обсуждение: чему научила практика наблюдения за собой.
- 6. Эмоциональный климат и роли в группе (09:20–10:30)**
- Мини-лекция: эмоциональные роли в команде (энергизатор, стабилизатор, критик, модератор).
  - Упражнение «Эмоциональный барометр команды»: диагностика настроения по 6 шкалам.
  - Анализ: как роль лидера влияет на эмоциональный баланс.
- 7. Управление эмоциональной атмосферой (10:45–12:15)**
- Протокол **Mood Management Protocol** – алгоритм быстрой стабилизации эмоциональной атмосферы на совещании:
    1. Останови процесс.
    2. Назови эмоцию (маркировка).
    3. Признай и нормализуй.
    4. Предложи мини-ритуал переключения.
    5. Верни фокус к задаче.
  - Практика «Стабилизация встречи»: команды выполняют протокол, измеряя эффект по Эмо-барометру.
- 8. Эмоциональное заражение и тон лидера (12:15–13:00)**
- Мини-лекция: феномен эмоционального заражения.
  - Упражнение «Тон встречи»: лидер сознательно задаёт эмоциональный настрой в 3-минутном выступлении.
  - Анализ: что именно создаёт эмоциональный эффект – интонация, ритм, жесты, структура речи.
- 9. Конфликты и эмоциональные интервенции (14:00–15:30)**
- Мини-лекция: типы конфликтов и их эмоциональные механизмы.
  - Техника **I + E (Я-высказывание + Эмпатия)**.
  - Упражнение «Параллельное признание»: обе стороны признают эмоцию друг друга и договариваются о следующем шаге.
  - Критерий: конструктивное завершение разговора без потери уважения.
- 10. Алгоритм эмоционального влияния (15:45–17:00)**
- **ALG-E (Algorithm for Emotional Influence / Алгоритм эмоционального влияния):**
    1. Acknowledge – Признай эмоцию.
    2. Label & Link – Назови и свяжи с ситуацией.
    3. Guide – Направь через небольшое действие.
    4. Engage – Вовлеки в следующий шаг.
  - Ролевое упражнение «Утреннее совещание»: применение ALG-E для восстановления фокуса группы.
  - Обратная связь и выводы.
- Интеграция и личный план (17:00–17:40)**
- Упражнение «Эмоциональный контракт команды»: определение правил эмоционального взаимодействия.
  - Индивидуальный план «30/60/90 дней»: конкретные действия по развитию ЭИ.
- Завершение тренинга (17:40–18:00)**
- Подведение итогов, обмен инсайтами.
  - Формулирование ключевой идеи: «Осознанность + эмпатия = влияние».

#### **Формы для самостоятельной работы**

1. Эмоциональный дневник (7 дней)
2. Шкала интенсивности эмоций (1–10)
3. Лист наблюдения невербалики
4. Алгоритмы STOP, Labeling, Empathic Assertion, ALG-E, Mood Management Protocol
5. Эмо-барометр команды
6. Шаблон «Эмоциональный контракт команды»
7. План развития ЭИ на 30/60/90 дней