

ТРЕНІНГ «ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ»

Олена Рассказова

бізнес-тренер, коуч, кандидат пед. наук

Цілі:

- Сформувати в учасників розуміння важливості розвитку емоційного інтелекту для продуктивної взаємодії з дорослою аудиторією.
- Максимально сприяти формуванню вмінь учасників розпізнавати власні емоції, емоції інших дорослих людей і управляти ними.
- Сприяти оволодінню учасниками практичними інструментами діагностики і розвитку емоційного інтелекту.
- Сприяти підвищенню стійкості до життєвих стресових ситуацій різного рівня, а також оволодінню емоційною компетентністю у роботі з дорослою аудиторією.

Орієнтовні очікувані результати:

- Оцінка учасниками власного рівня емоційного інтелекту, визначення зони найближчого розвитку.
- Визначення власного емоційного стану за допомогою Шкали емоційних станів.
- Вміння визначення емоцій інших людей.
- Оволодіння базовими методами й інструментами розвитку емоційної компетентності.
- **Розуміння того, як:**
 - оперативно і точно визначати емоційні меседжі співрозмовника;
 - встановлювати і підтримувати ефективні комунікації в колективі;
 - коректно застосовувати методи впливу і переконання;
 - якісно управляти своїми емоціями та емоціями інших людей.

Методи роботи: міні-лекції (робота з теоретичною інформацією), тестування, діагностування, тренінгові вправи, робота в міні-групах.

Максимальна кількість учасників: 15 осіб.

Ключові позиції: емоції, емоційний потенціал, емоційний інтелект, емоційна компетентність.

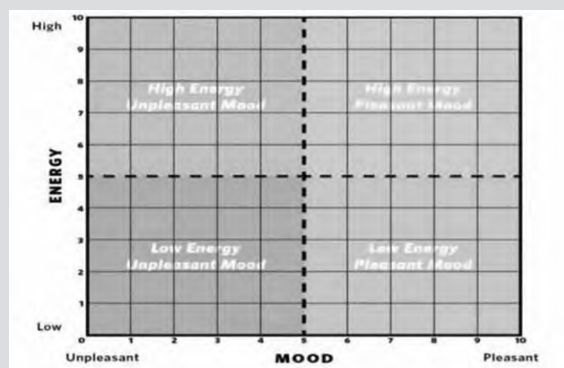
ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

1. Вступ. Повідомлення теми й коротке обґрунтування. Міні-діалог «Айсберг»: Що ви ДУМАЄТЕ, як себе ПОЧУВАЄ тренер? (Хоча емоції і інтелект зазвичай протиставляються, насправді вони взаємопов'язані, переплетені і дуже часто тісно взаємодіють).

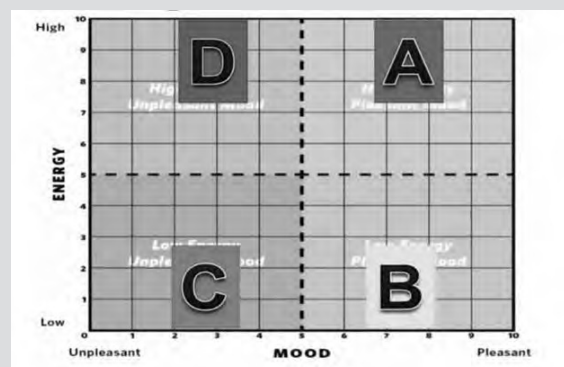
2. Створення робочої атмосфери. Знайомство.

2.1. «Квадрат сприйняття» (за Д. Карузо). Тестування: Як ви себе зараз відчуваєте?

Крок 1. Оцініть свій настрій – за шкалою від 0 до 10: 0 відповідає дуже пригніченому настрою, 10 – вкрай піднесений настрій. І паралельно, оцініть свій рівень енергії за шкалою від 0 до 10: 0 означає, що ви практично безсилі, і 10 – максимальний рівень. Оцінюйте себе у цей момент часу.

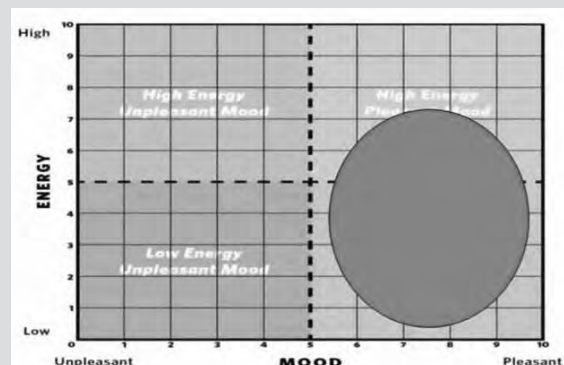


Крок 2. Відмітьте свій настрій на горизонтальній осі координат, а рівень енергії – на вертикальній. Визначте, який з квадрантів А, В, С чи Д відповідає діагностованому вами стану.



Крок 3. Визначте власний стан сприйняття і налаштування на співпрацю.

У «квадраті сприйняття» – дві правих і дві лівих частини. Дві правих відповідають двом позитивним станам: стан А – прекрасний настрій і високий рівень енергії, і стан В – хороший настрій і середній рівень енергії. Якщо стан людини «потрапляє» в ці дві частини квадрата, то її здатність запам'ятовувати, оперативно давати зворотній зв'язок на інформацію зростають. Дві нижніх частини – це два негативних стани: стан С – занепадницький настрій і слабкий рівень енергії, і стан D – поганий настрій, але при цьому енергії хоч відбавляй (це «руйнівна» енергія). Індивід, «що знаходиться» у зонах С і D, схильний критикувати, здатний до сарказму, будь-яка інформація сприймається, як абсурд, марна трата часу.



2.2. Збір очікувань та їх презентація. Вправа «Дерево очікувань».

2.3. Інформування про цілі, завдання, регламент. Домовленості про правила роботи у тренінгу.

Зміст основних домовленостей:

- слідувати за диханням;
- виявляти активність у виконанні вправ;
- перебувати у стані «тут і зараз»;
- робити записи у робочому зошиті;
- вимкнути мобільний телефон тощо.

Вправа «Свідомі вдих-видих». Найпростіша вправа, яке допомагає нас в будь-якій ситуації.

Вправа «Свідомий рух». Піднятися – спокійно сісти. Піднятися – пройти по колу – сісти тощо.

3. Емоційна компетентність. Частина 1

3.1. Емоційний інтелект і особиста реалізація андрагога

• Види інтелекту. Інтелектуальна (IQ) і емоційна компетентність (EQ). Їх роль в успішній особистісній реалізації.

• Для чого потрібно розвивати EQ? Історія питання. Що значить володіти високим емоційним

інтелектом?

• Основні складові емоційної компетентності (за Д. Гоулманом):

- самосвідомість або емоційна обізнаність;
- самоконтроль і здатність управляти своїми емоціями;
- самотивація;
- емпатія;
- навички комунікації.

• Діагностика власного рівня EQ. Визначення зон зростання і розвитку.

Методика діагностування «Емоційний інтелект (EQ)» (за Н.Холлом)

Методика запропонована Н. Холлом для виявлення здатності розуміти відносини особистості, які репрезентуються в емоціях і керувати емоційною сферою на основі прийняття рішень.

Інструкція. Нижче вам будуть запропоновані вислови, які так чи інакше відбивають різні сторони вашого життя. Будь ласка, позначте зірочкою або будь-яким іншим знаком той стовпець з відповідним балом праворуч, який найбільше показує ступінь вашої згоди з висловлюванням.

Повністю не згоден (-3 бали). В основному не згоден (-2 бали). Частково не згоден (-1 бал). Частково згоден (+1 бал). В основному згоден (+2 бали). Повністю згоден (+3 бали).

Опитувальник

	Висловлювання	Бали					
		-3	-2	-1	1	2	3
1	Для мене як негативні, так і позитивні емоції є джерелом знання про те, як чинити в житті						
2	Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити в моєму житті						
3	Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку						
4	Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів						
5	Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти у відповідності до запитів життя						
6	Коли необхідно, я можу викликати в себе широкий спектр позитивних емоцій, таких, як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор						
7	Я стежу за тим, як я себе відчуваю						
8	Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями						
9	Я здатний вислуховувати проблеми інших людей						
10	Я не заціклююся на негативних емоціях						
11	Я чутливий до емоційних потреб інших						
12	Я можу діяти заспокійливо на інших людей						
13	Я можу змусити себе знову і знову повернутися обличчям до перешкоди						
14	Я намагаюся підходити творчо до життєвих проблем						
15	Я адекватно реаую на настрої, спонукання і бажання інших людей						
16	Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості						
17	Коли час дозволяє, я звертаюся до своїх негативних почуттів і розбираюся, в чому проблема						
18	Я здатен швидко заспокоїтися після несподіваного горя						
19	Усвідомлення моїх справжніх почуттів тримає мене в рівновазі						
20	Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не проявлені відкрито						
21	Я добре можу розпізнавати емоції за виразом обличчя						
22	Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти						
23	Я добре розпізнаю знаки спілкування, які вказують на потреби інших						
24	Люди вважають мене хорошим знавцем переживань інших людей						
25	Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям						

26	Я здатний поліпшити настрій інших людей						
27	Зі мною можна порадитися з питань стосунків між людьми						
28	Я добре налаштовуюся на емоції інших людей						
29	Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей						
30	Я можу легко відключитися від неприємних переживань						

Ключ до методики.

Шкали	Питання №
Шкала «Емоційна обізнаність»	1, 2, 4, 17, 19, 25
Шкала «Управління своїми емоціями»	3, 7, 8, 10, 18, 30
Шкала «Самотивація»	5, 6, 13, 14, 16, 22
Шкала «Емпатія»	9, 11, 20, 21, 23, 28
Шкала «Управління емоціями інших людей»	12, 15, 24, 26, 27, 29

Опрацювання результатів. За кожною шкалою вираховується сума балів з урахуванням знака відповіді (+ або -). Чим більше плюсова сума балів, тим більше виражено цей емоційний прояв.

Інтерпретація. Рівні парціального (окремо за кожною шкалою) емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів:

- 14 і більше – високий;
- 8-13 – середній;
- 7 і менше – низький.

Інтегративний (сума за всіма шкалами) рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначається за кількісними показниками:

- 70 і більше – високий;
- 40-69 – середній;
- 39 і менше – низький.

3.2. Емоційна обізнаність. Розвиток самосприйняття і самосвідомості.

- Вплив емоцій на особисте життя і професійну діяльність.
- Емоційна грамотність. Емоції і гормони (радість/ендорфін, гнів/адреналін, страх/норадреналін, відраза/кортизол, любов/оксітоцин тощо).
- Групи основних емоцій. Інтенсивність, спрямованість, тривалість емоцій.

- Емоційні тригери у роботі андрагога.
- Бажані і небажані емоції. Розуміння своїх почуттів і емоцій.
- Наслідки, до яких призводять небажані емоції. Як справлятися з гнівом, тривогою, апатією, розчаруванням тощо.
- Дослідження власного внутрішнього простору як передумова розуміння інших дорослих.

Методика діагностування

«Шкала диференціальних емоцій К. Ізарда»

Для перевірки домінуючого емоційного стану за допомогою шкали значущості емоцій застосовують Шкалу диференціальних емоцій К. Ізарда.

Тест застосовується для обстеження як підлітків, так і дорослих. Методика призначена для самооцінки інтенсивності і частоти виникнення 10 основних емоцій відповідно списку шкали К. Ізарда. Кожна основна емоція (тестова шкала) має три градації (три пункти опитувальника).

Інструкція. Оцініть за 4-бальною шкалою те, в якій мірі кожне поняття описує ваше самопочуття в цей момент: 1 – зовсім не підходить; 2 – мабуть, вірно; 3 – вірно; 4 – цілком вірно.

Опитувальник

	Шкала емоцій у поняттях, бали			Емоція	Сума балів
1	Уважний	Концентрований	Зібраний	Зацікавленість	
2	Насолоджується	Щасливий	Радісний	Радість	
3	Здивований	Вражений	Збуджений	Подив	
4	Засмучений	Сумний	Зломлений	Горе	
5	Розлючений	Гнівний	Оскаженілий	Гнів	
6	Відчуває ворожість	Відчуває відразу	Відчуває огиду	Відраза	
7	Презирливий	Зневажливий	Гордовитий	Презирство	
8	Лякаючий	Жахливий	Панікуючий	Страх	
9	Сором'язливий	Боязкий	Соромливий	Сором	
10	Слівчувливий	Винен	Кається	Провина	

Обробка результатів. Підраховуються суми балів кожного рядка (від 1 до 10) і ці значення підставляються в графу «Сума». У такий спосіб виявляють домінуючі емоції (настрій), які дозволяють якісно описати самопочуття.

$$КС = C1 + C2 + C3 + C9 + C10 / C4 + C5 + C6 + C7 + C8$$

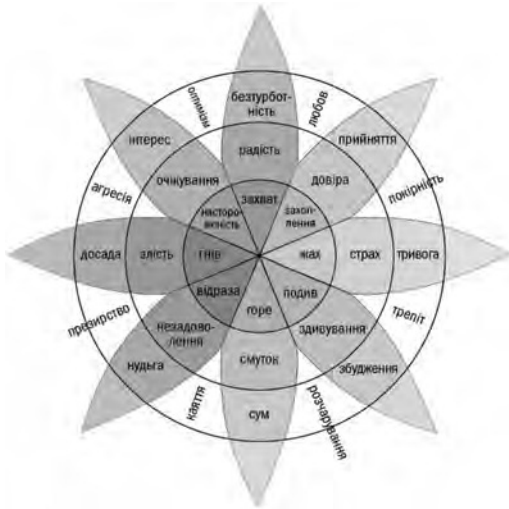
КС – коефіцієнт самопочуття (КС) визначається наступним чином:

- якщо $КС \geq 1$ – позитивне самопочуття;
- якщо $КС \leq 1$ – негативне самопочуття, знижена самооцінка на цей період, отже, можливий депресивний стан, апатія, різке зниження працездатності.

Інтерпретації підлягають також: * емоції, які ніколи не виникають; * емоції з низькою частотою; * емоції з середньою частотою.

Заслугує уваги психоеволюційна теорія емоцій Р. Плутчика та структурна теорія особистості Г. Келлермана – «Психодіагностична система Келлермана-Плутчика», яка лягла в основу психодіагностичної методики «Індекс життєвого стилю» (Life Style Index).

Шкала емоцій за Р. Плутчиком



3.3. Інструменти для роботи з власними емоціями. Навички самоконтролю.

- Усунення непродуктивних емоційних станів і небажаних хвилювань.

- Методи й інструменти управління емоціями. Ігнорувати, емоціонувати, вербалізувати, висловлювати, перетерпіти, пережити, проаналізувати та ефективно використовувати, прожити тощо. Модель Т.О.Т.Е.

- «Рефреймінг» як метод заміни негативних емоцій на позитивні.

- Розвиток самомотивації і самоконтролю.

- Прийоми і методи управління стресом.

Вправа «Корисність й шкідливість емоції»

Завдання. Об'єднайтеся у групи. Кожна група отримує картку з назвою емоції. Необхідно записати, що гарного і що поганого пов'язано з цією емоцією. Час – 2-3 хв.

Емоція	Корисність	Шкідливість

Обговорення. Вислухати висновки кожної групи. Кожна група аргументовано доводить і корисні, і шкідливі характеристики ситуацій, пов'язаних з певними емоціями.

Вправа «Яка/який я?»

На чистому листі паперу напишіть три якості, які ви вважаєте вас найкраще і найліпше характеризують, або найяскравіше.

За наступні п'ять хвилин – завдання підійти до якнайбільшої кількості людей і поставити запитання: «Яка/який я?» і бажано зафіксувати цю відповідь на папері.

Наступний крок – визначити, що відчуваєте після обміну питаннями й отриманням відповіді, оскільки усвідомлення власних емоцій починається після самоусвідомлення.

Дайте відповіді на запитання. Чи були названі у відповідях якості, які співпали з раніше вами записаними?

Вправа «Рефреймінг»

В основу покладено метод, який дозволяє змінити точку зору людини на іншу, навіть протилежну (зміна рамки сприйняття). Знайти в ситуації іншу сторону, більш позитивну.

Наприклад, проходячи тренінг в ті дні, коли можна було працювати і заробляти, люди думають: «Замість того, щоб заробляти гроші, ми зараз витрачаємо час на навчання». Рефреймінг: «Те, чого ми навчимося, дозволить нам надалі більше заробляти». Інший приклад: «Зараз ми впроваджуємо нові технології, і це вимагає багато часу». Рефреймінг: «Ми зараз забезпечуємо собі великий часовий вигравш на майбутнє».

Відзначивши негатив, знайти вигоду, користь, позитив, використовуючи сполучник «проте». Зроблена помилка – проте тепер точно відомо, чого не варто робити на майбутнє. Дійсно, зараз дуже напружена робота – проте вона дозволить виконати план. Неприємна в спілкуванні людина – проте розумна, й у неї багато чому можна навчитися.

Завдання. Об'єднайтеся у пари. Отримайте підказки (кейси) фраз (емоцій / ситуацій), які ви будете аналізувати. Для зручності – розділіть лист паперу на дві частини. В першій колонці фіксуйте ситуацію у її негативному вигляді. У другій – із застосуванням сполучника «проте».

Приклади: я знову запізнилась на зустріч, він загубив гаманець, ваш розслаблений стиль роботи не відповідає стилю роботи компанії, я все виконую занадто повільно, він весь час роздратований і кудись спішить тощо.

Які позитивні наслідки з ситуації для вас? У чому конструктивний урок? У чому цінність для усіх людей чи усього світу? Відслідкуйте емоції, які ви відчували виконуючи цю вправу.

4. Емоційна компетентність. Частина 2

4.1. Емоції у спілкуванні. Розвиток емпатії та управління стосунками.

- Емпатія: розуміння емоцій іншої людини. Емоції взаємні.

- Особиста стратегія взаємодії. Усвідомлення і аналіз особистих установок і стереотипів, що заважають / сприяють розумінню.

- Уміння спілкуватися з людьми відповідно до їхніх емоційних реакцій.

- Як управляти емоційним станом в конфліктних ситуаціях. Збереження субординації і емоційного спокою у рішенні спірних ситуацій.

- Контроль імпульсивності, вираження своїх почуттів і думок у конструктивний спосіб, виховання самодостатності, гнучкості, вміння вирішувати проблеми.



4.2. Емоційний інтелект і мотивація.

- Стратегія особистого і професійного впливу андрагога.
- Як надихати особистим прикладом і управляти емоційним станом інших людей.

5. Завершення тренінгу

- Підбиття підсумків. Систематизація отриманих знань і навичок учасників тренінгу.
- Складання учасниками індивідуальних робочих планів на тиждень, місяць для закріплення матеріалу і вбудовування отриманих навичок у подальшу роботу. План-проспект тренінгу «Емоційна компетентність»

№ з/п	Назва активностей	Час (хв.)	Зміст	Результат
	Вступ. Повідомлення теми й коротке обґрунтування. Міні-діалог «Айсберг».		Тема «Емоційна компетентність»	Інформування і налаштування учасників на роботу в означеній темі
	Створення робочої атмосфери.			
2.1	Знайомство. Тестування «Квадрат сприйняття».		Знайомство. Тестування «Квадрат сприйняття».	Атмосфера довіри, толерантності, актуалізація теми тренінгу
2.2	Збір очікувань учасників. Презентація.		Написання і оголошення очікувань учасниками	«Дерево очікувань»
2.3	Інформування про цілі, завдання, регламент. Домовленості про правила роботи у тренінгу		Зміст основних домовленостей: * слідувати за диханням; * виявляти активність у виконанні вправ; * перебувати у стані «тут і зараз»; * робити записи у робочому зошиті; * вимкнути мобільний телефон. Вправа «Свідомі вдих-видих». Вправа «Свідомий рух».	Дотримання протягом тренінгу
3.	Емоційна компетентність. Частина 1			
3.1	Емоційний інтелект і особиста реалізація андрагога. Введення понять Тестування EQ. Вправи		• Види інтелекту. Інтелектуальна (IQ) і емоційна компетентність (EQ). Їх роль в успішній особистісній реалізації. • Для чого потрібно розвивати EQ? Історія питання. Що значить володіти високим емоційним інтелектом? • Основні складові емоційної компетентності (за Д. Гоулманом). • Діагностика власного рівня EQ. Визначення зон зростання і розвитку.	Діагностика учасниками власного рівня EQ. Визначення зон зростання і розвитку
3.2	Емоційна обізнаність. Розвиток самосприйняття і самосвідомості. Діагностування. Вправи		• Вплив емоцій на особисте життя і професійну діяльність. • Емоційна грамотність. Емоції і гормони. • Групи основних емоцій. Інтенсивність, спрямованість, тривалість емоцій. • Емоційні тригери у роботі андрагога. • Бажані і небажані емоції. Розуміння своїх почуттів і емоцій. • Наслідки, до яких призводять небажані емоції. Як справлятися. • Дослідження власного внутрішнього простору як передумова розуміння інших дорослих.	Емоційна обізнаність. Розвиток самосприйняття і самосвідомості. Впевненість у собі
3.3	Інструменти для роботи з власними емоціями. Навички самоконтролю. Вправи		• Усунення непродуктивних емоційних станів і небажаних хвилювань • Методи й інструменти управління емоціями. Ігнорувати, емоціонувати, вербалізувати, висловлювати, перетерпіти, пережити, проаналізувати та ефективно використовувати, прожити тощо. Модель Т.О.Т.Е. • «Рефреймінг» як метод заміни негативних емоцій на позитивні. • Розвиток самомотивації і самоконтролю. • Прийоми і методи управління стресом. Вправа «Корисність й шкідливість емоції»	Оволодіння інструментами для роботи з власними емоціями. Напрацювання навичок самоконтролю
4.	Емоційна компетентність. Частина 2			
4.1	Емоції у спілкуванні. Розвиток емпатії та управління стосунками		• Емпатія: розуміння емоцій іншої людини. Емоції взаємин. • Особиста стратегія взаємодії. Усвідомлення і аналіз особистих установок і стереотипів, що заважають / сприяють розумінню. • Уміння спілкуватися з людьми відповідно до їхніх емоційних реакцій. • Як управляти емоційним станом в конфліктних ситуаціях. Збереження субординації і емоційного спокою у рішенні спірних ситуацій. • Контроль імпульсивності, вираження своїх почуттів і думок у конструктивний спосіб, виживання самодостатності, гнучкості, вміння вирішувати проблеми	Розвиток емпатії та управління стосунками
4.2.	Емоційний інтелект і мотивація		• Стратегія особистого і професійного впливу андрагога. • Як надихати особистим прикладом і управляти емоційним станом інших людей	Оволодіння стратегією емоційного інтелекту
5.	Завершення тренінгу		• Підведення підсумків. Систематизація отриманих знань і навичок учасників тренінгу. • Складання учасниками індивідуальних робочих планів для закріплення матеріалу	Індивідуальний робочий план на місяць