

Программы развития для руководителей и
сотрудников контактных центров

**Мастер-класс
«Эмоциональный
интеллект»**

Академия бизнеса EY



Ведущая



Менеджер, бизнес-тренер, консультант
Академии бизнеса EY, фасилитатор, коуч,
сертифицированный MBTI® консультант (Step I),
MBA

Катерина Назарова

Академия бизнеса EY: программы развития для руководителей и сотрудников контактных центров

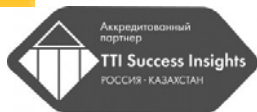
20+

Лет практики в СНГ:

- ▶ тренинги и программы развития профессиональных, личных и лидерских навыков
- ▶ фасилитация и коучинг
- ▶ квалификационные программы для руководителей и сотрудников всех уровней

1 000+

Проведенных тренингов, посвященных коммуникации и EQ



- ▶ Эксклюзивная аккредитация компании-провайдера инструмента MBTI
- ▶ Аккредитованный партнер компании-провайдера инструмента DISC

Программа мастер-класса

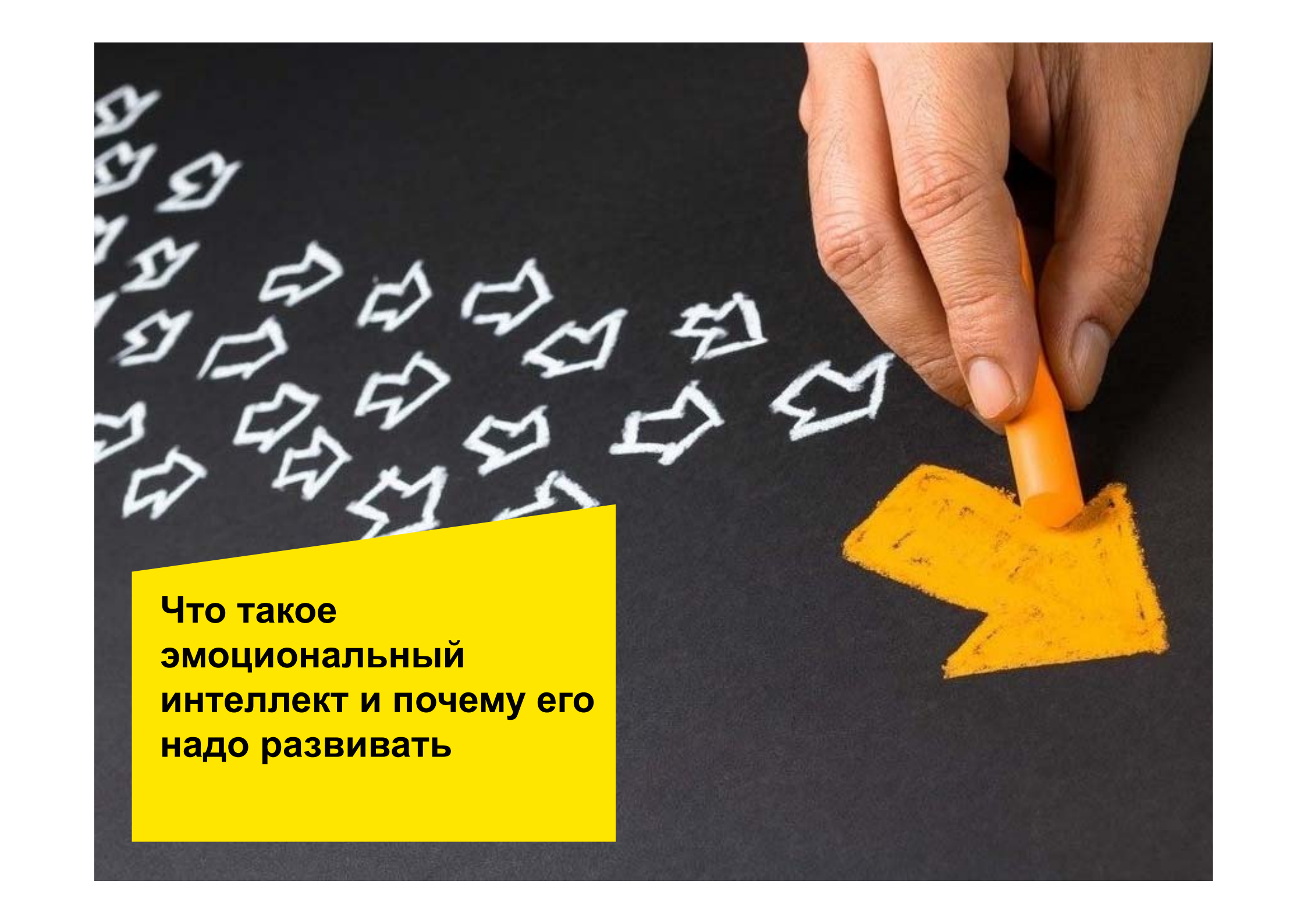
1
2
3
4

Что такое эмоциональный интеллект и почему его надо развивать

Эмоции – DNA эмоционального интеллекта

Укрепление навыков самоконтроля

Развитие эмоционального интеллекта



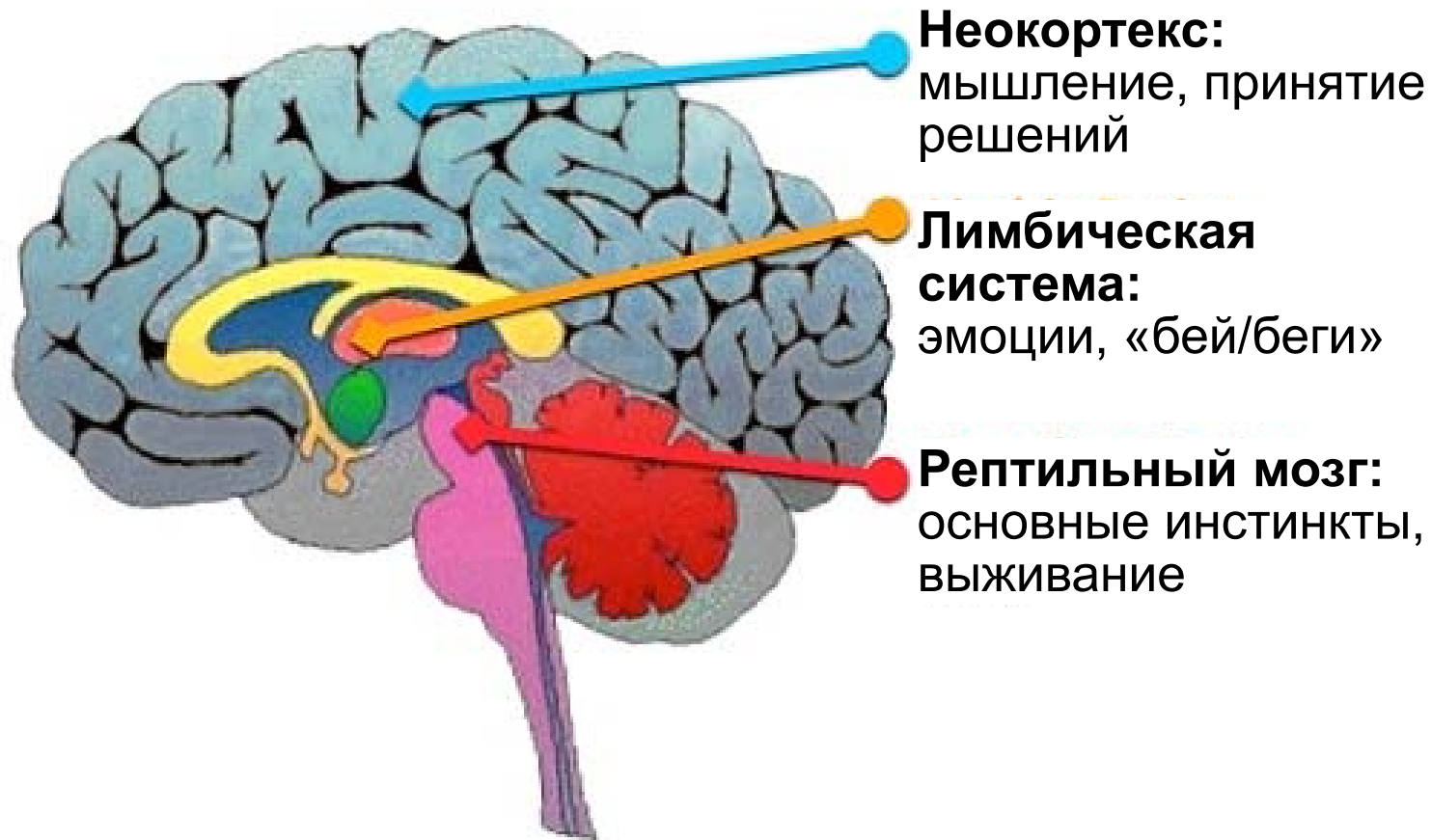
**Что такое
эмоциональный
интеллект и почему его
надо развивать**

Что такое «Эмоциональный интеллект»?

Эмоциональный интеллект – это способность чувствовать, понимать и эффективно применять силу и знание своих эмоций и эмоций других людей для того, чтобы:

- облегчить сотрудничество,
- принимать взвешенные решения,
- повысить продуктивность.

Почему мы не можем игнорировать эмоции?



Кто придумал EQ?

- ▶ **1983 - Первые шаги:** Говард Гарднер, психолог. Модель множественных умственных способностей
- ▶ **1990 – Основы:** Питер Саловей и Джон Мейер, психологи. Всеобъемлющая теория эмоционального интеллекта
- ▶ **1995 – Популярная модель EQ:** Дэниэл Гоулман, психолог. 5 элементов эмоционального интеллекта

Секрет успеха: баланс эмоций и разума



Лидер и эмоциональный интеллект



Если у СОТРУДНИКА низкий уровень эмоционального интеллекта

- ▶ Недомолвки, интриги, конфликты
- ▶ Потеря времени и энергии руководителя
- ▶ Недовольство клиентов
- ▶ Повышение уровня стресса на работе
- ▶ Отсутствие «договороспособности»

Если у РУКОВОДИТЕЛЯ низкий уровень эмоционального интеллекта

- ▶ Негативно воздействует на моральный дух сотрудников
 - ▶ Перекладывает ответственность на персонал
 - ▶ Демонстрирует собственную значимость
 - ▶ Злоупотребляет властью
 - ▶ Присваивает результаты труда других
-
- ▶ Высокая «текучка» кадров
 - ▶ Снижение продуктивности
 - ▶ Конфликтная атмосфера и стресс
 - ▶ Снижение уровня мотивации, вовлеченности и лояльности сотрудников

Выгоды развития EQ

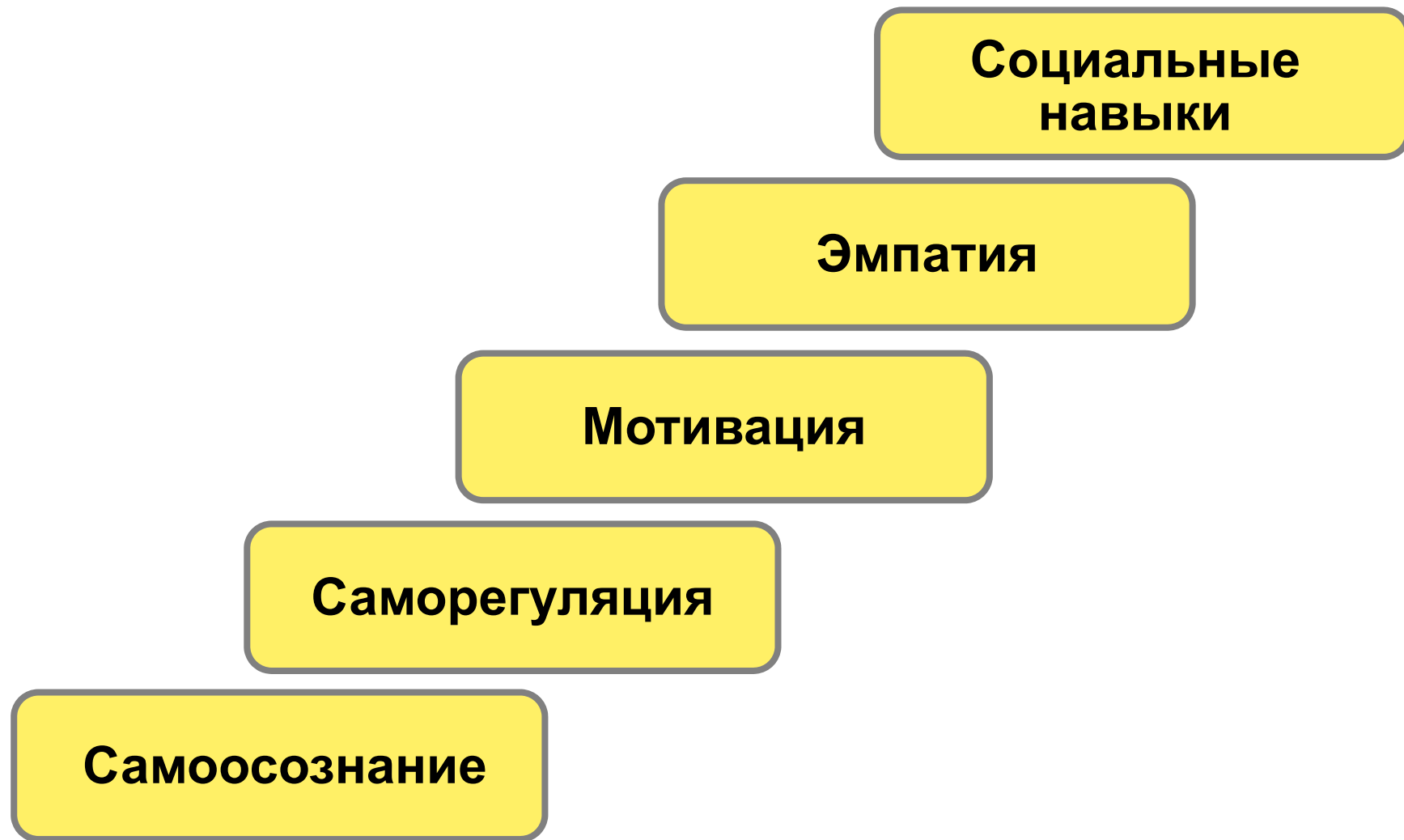
- ▶ Карьерный успех
- ▶ Предпринимательский потенциал
- ▶ Лидерский талант
- ▶ Здоровье
- ▶ Удовлетворенность отношениями
- ▶ Развитие детей
- ▶ Чувство юмора
- ▶ Ощущение счастья

Тест

«Уровень эмоционального интеллекта»



Модель эмоционального интеллекта по Д.Гоулману





**Эмоции –
DNA эмоционального
интеллекта**

Эмоция – основной элемент эмоционального интеллекта

Эмоция (от латинского *MOVEO* - двигать, приводить в движение, в действие) - специфическое реакция организма на изменение во внешней среде, связанная с потребностями, интересами, ценностями человека.

Задание «Эмоциональные картинки»

Запишите, какие эмоции вызывает у вас каждая картинка



Какие эмоции вызывает эта картинка?



Какие эмоции вызывает эта картинка?



Какие эмоции вызывает эта картинка?



Какие эмоции вызывает эта картинка?



Какие эмоции вызывает эта картинка?



Какие эмоции вызывает эта картинка?



Задание «Эмоциональные картинки»

Давайте обсудим



Какие эмоции вызывает эта картинка?



Какие эмоции вызывает эта картинка?



Какие эмоции вызывает эта картинка?



Какие эмоции вызывает эта картинка?



Какие эмоции вызывает эта картинка?



Какие эмоции вызывает эта картинка?



Задание «Эмоциональные картинки»

- ▶ Давайте обсудим
- ▶ Допишите в этот список любые другие эмоции, которые приходят вам на ум
- ▶ Поделитесь



Базовые эмоции

- ▶ Радость
- ▶ Печаль
- ▶ Гнев
- ▶ Страх
- ▶ Отвращение
- ▶ Удивление



Базовые эмоции



Все права защищены.
«Эрнст энд Янг»

ноябрь 16

EY

**Укрепление навыков
самоконтроля**



Смотрим!



Гнев: причины возникновения

- ▶ Ощущение опасности
- ▶ Нарушение границ личности
- ▶ Гнев порождает гнев
- ▶ Душевные «струны»
- ▶ Фрустрация
- ▶ Нересурсное состояние

Управление деструктивными эмоциями



«Набор первой помощи»

- ▶ Использовать технику глубокого дыхания
- ▶ Поймать эмоцию на стадии зарождения
- ▶ Сделать паузу
- ▶ Описать происходящую ситуацию
- ▶ Спросить себя о цели



**Развитие
эмоционального
интеллекта**

Три направления повышения уровня EQ

Понимание себя

- ▶ DISC, MBTI
- ▶ Коучинг
- ▶ Обратная связь

Повышение осознанности

- ▶ Практики
- ▶ Сигналы тела
- ▶ Рефлексия

Постоянное развитие

- ▶ Круг общения
- ▶ Книги
- ▶ Тренинги

Тренинг «Эмоциональный интеллект» в ЕУ

О чём:

- ▶ Элементы эмоционального интеллекта
- ▶ Техники укрепления саморегуляции, повышения осознанности и выражения эмпатии
- ▶ Стили эмоционального лидерства

Помогает:

- ▶ Повысить осознанность, развить навык рефлексии
- ▶ Лучше понимать свое эмоциональное состояние и знать, как его изменить
- ▶ Усилить свой стиль лидерства

22-23 декабря 2016



Бонус для участников мастер-класса

«Эмоциональный интеллект» 22-23 декабря 2016

10%

скидка для участников мастер-класса
(не суммируется с другими скидками)

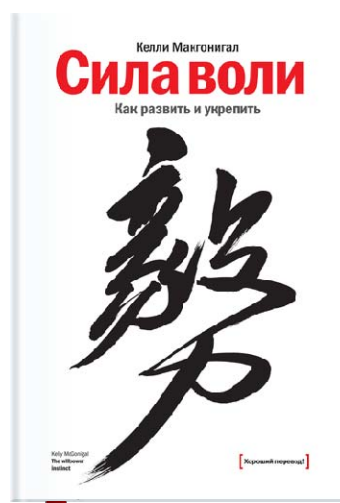
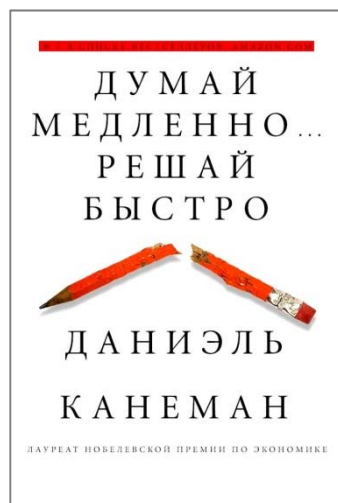
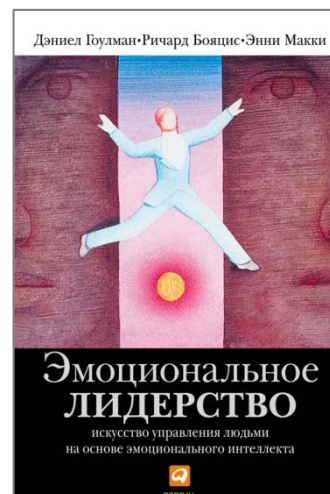
«Стресс-менеджмент» 12-13 декабря 2016

10%

скидка для участников мастер-класса
(не суммируется с другими скидками)

Используйте промокод: CallCenter

Рекомендованная литература



Все права защищены.
«Эрнст энд Янг»

ноябрь 16

EY

Ваши вопросы



Академия бизнеса EY: программы развития для руководителей и сотрудников контактных центров

Катерина Назарова

Академия бизнеса EY

Katerina.Nazarova@ru.ey.com

+7 (903) 173 01 90

www.academyey.com