

# 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.

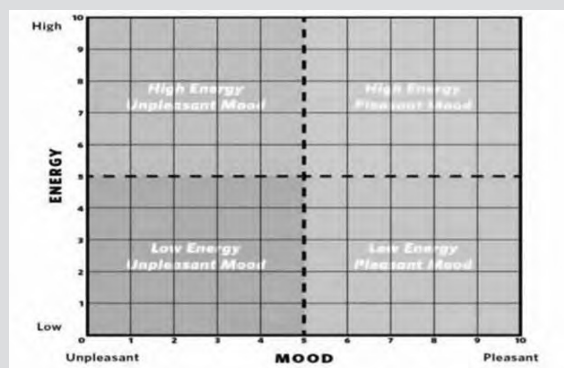
**ОСНОВНИЙ ЗМІСТ**

**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).

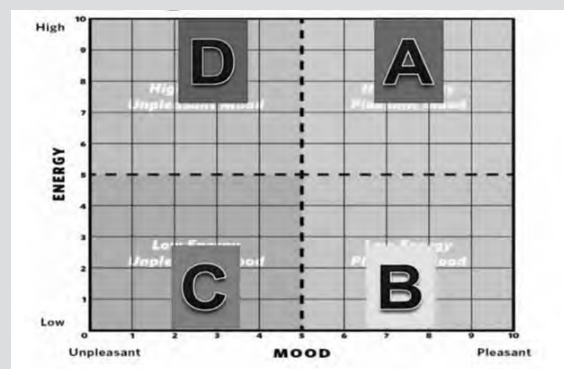
**2. Створення робочої атмосфери. Знайомство.**

**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.

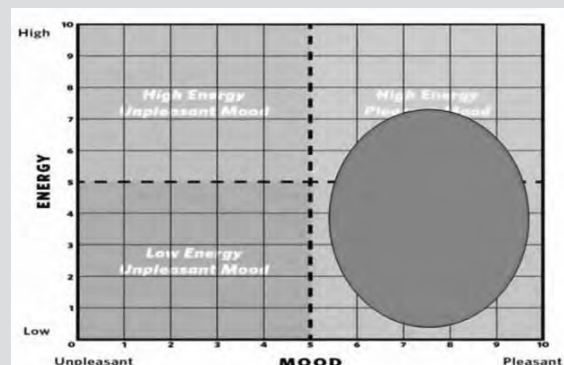


**Крок 2.** Відмітьте свій настрій на горизонтальній осі координат, а рівень енергії – на вертикальній. Визначте, який з квадрантів А, В, С чи Д відповідає діагностованому вами стану.



**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 зациклююся 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.

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

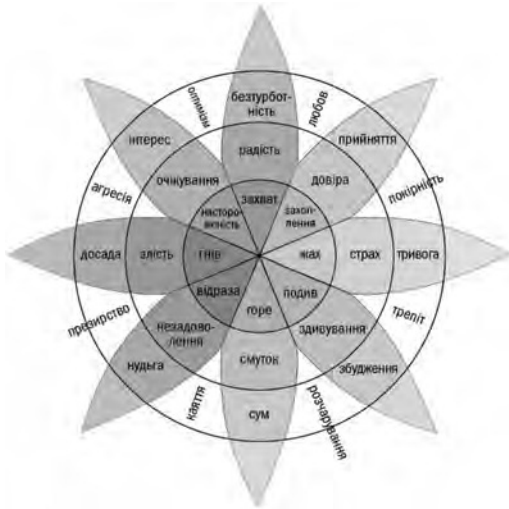
КС – коефіцієнт самопочуття (КС) визначається наступним чином:

- 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 фіксуєте 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:<br>* слідувати за диханням;<br>* виявляти активність у виконанні вправ;<br>* перебувати у стані «тут і зараз»;<br>* робити записи у робочому зошиті;<br>* вимкнути мобільний телефон.<br>Вправа «Свідомі вдих-видих».<br>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.<br>• Для чого потрібно розвивати EQ? Історія питання. Що значить володіти високим емоційним інтелектом?<br>• Основні складові емоційної компетентності (за Д. Гулманом).<br>• 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.<br>• Емоційна грамотність. Емоції і гормони.<br>• Групи основних емоцій. Інтенсивність, спрямованість, тривалість емоцій.<br>• Емоційні тригери у роботі андрагога.<br>• Бажані і небажані емоції. Розуміння своїх почуттів і емоцій.<br>• Наслідки, до яких призводять небажані емоції. Як справлятися.<br>• 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<br>• Методи й інструменти управління емоціями. Ігнорувати, емоціонувати, вербалізувати, висловлювати, перетерпіти, пережити, проаналізувати та ефективно використовувати, прожити тощо. Модель Т.О.Т.Е.<br>• «Рефреймінг» як метод заміни негативних емоцій на позитивні.<br>• Розвиток самомотивації і самоконтролю.<br>• Прийоми і методи управління стресом.<br>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.<br>• Особиста стратегія взаємодії. Усвідомлення і аналіз особистих установок і стереотипів, що заважають / сприяють розумінню.<br>• Уміння спілкуватися з людьми відповідно до їхніх емоційних реакцій.<br>• Як управляти емоційним станом в конфліктних ситуаціях. Збереження субординації і емоційного спокою у рішенні спірних ситуацій.<br>• 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.<br>• 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.<br>• Складання учасниками індивідуальних робочих планів для закріплення матеріалу   | Індивідуальний робочий план на місяць  |