

Самоорганизация для достижения результатов

Урок 3:

Эмоциональный интеллект и работа в
стрессовых ситуациях

Эмоциональный интеллект и работа в стрессовых ситуациях

Юлия Овечко
@OvechkoCoach

Про что сегодня?

- Базовые основы эмоционального интеллекта и его развития
- Стрессоустойчивость и усиление способности сохранять себя
- Разрешение сложных рабочих ситуации и жесткая коммуникация
- Управление реакциями в сложных ситуациях и профилактика стресса

Эмоции и их влияние

ЭМОЦИИ

- Энергия для достижения целей
- Ресурс для движения
- Способ сохранения своего Я
- Критерий оценки эффективности
- Внешние проявления внутренних противоречий
- Способ демонстрации позиции

Ситуация

Факт

Эмоция
(гормоны)

Состояние

Поведение

Действие

Эмоциональный интеллект



- Осознавать свои эмоции

- Использовать эмоции для достижения лучших результатов

- Понимать эмоции других

- Управлять эмоциями других

Важно!

Осознать свое эмоциональное состояние и желательно причины возникновения

Понять свои цели в данной ситуации, четко определить, чего я хочу, что

необходимо делать
Определить какое эмоциональное состояние максимально эффективно для

достижении цели
Выбрать способ и достичь необходимого состояния

Стресс и его влияние

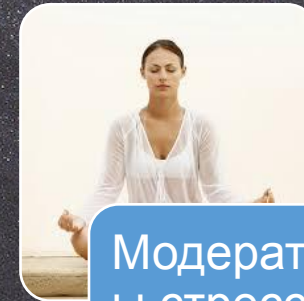
Стресс неспецифический ответ организма на предъявленное ему требование



Стрессоры

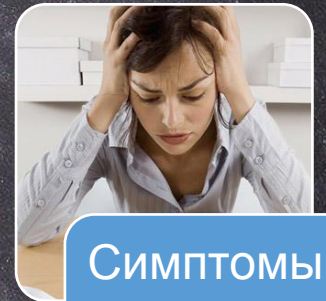
:

- Физические
- Психологические



Модераторы стресса:

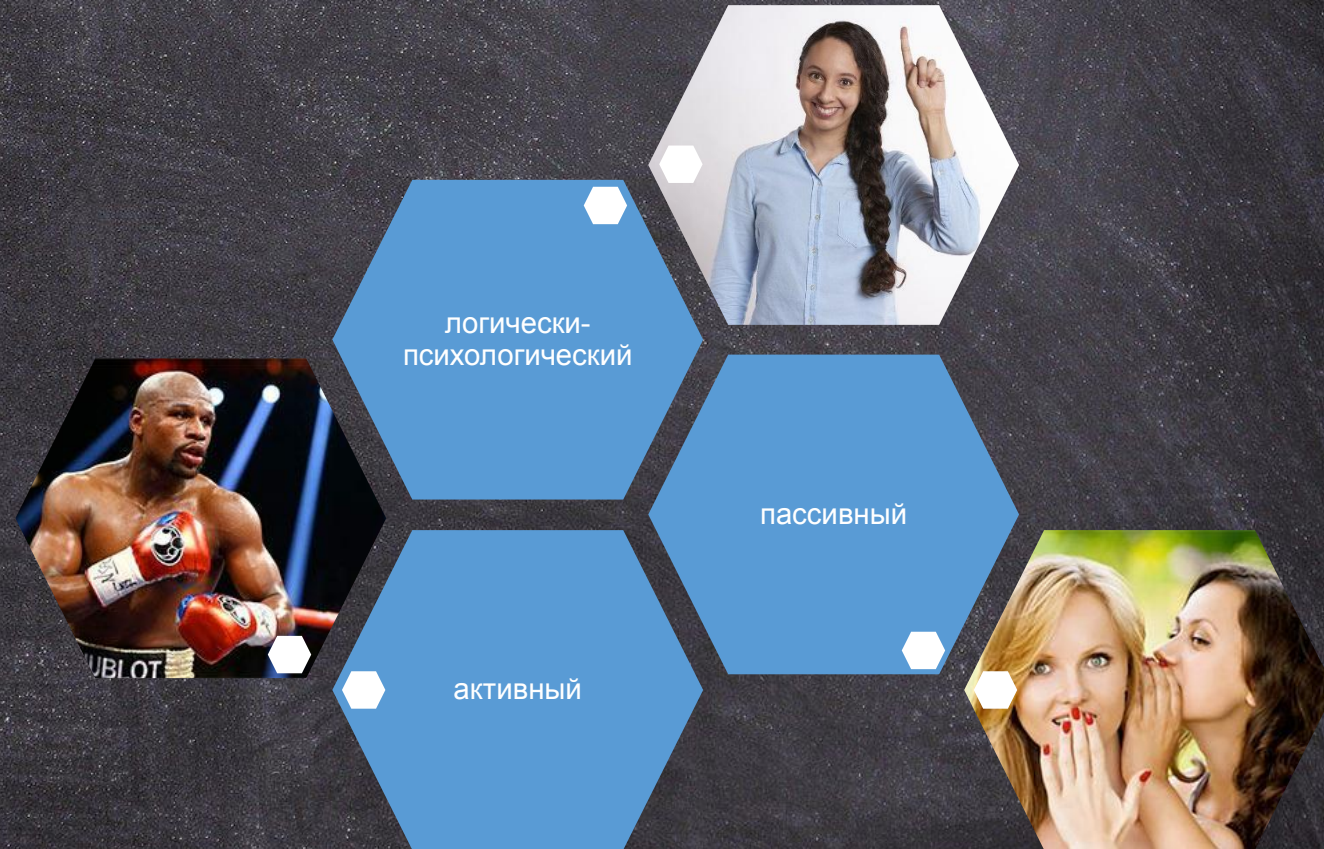
- Тонус
- Перспектива
- Автономная
- Общность



Симптомы стресса:

- Физические
- Эмоциональные
- Поведенческие

Способы уменьшения стресса



Коммуникация в стрессовых ситуациях

Прямая коммуникация

- Говорить про состояние
- Называть факты

Фокус на цели

- Проговорить цель диалога
- Спрашивать о наилучшем результате

Управление диалогом

- Задавать сильные вопросы
- Применять активное слушание

Партнерская позиция

- Говорить безоценочно
- Демонстрировать доверие

Стратегии поведения в сложных ситуациях

нападение
ориентация на себя

сотрудничество
ориентация на себя
и других

компромисс
с

избегание
само пройдет

приспособление
ориентация на
других

Правила управления эмоциями



Нет хороших и плохих эмоций



Эмоции указывают на что то важное



Управляя эмоциями вы управляете собой



Эмоции нужно время, чтобы уйти



Мыслить и эмоционировать одновременно нельзя



Каждая эмоция полезна для определенной деятельности



Эмоции это факт! Их нельзя игнорировать



Эмоции есть и у других людей!

Практическое задание

1. Определить свой тип поведения в конфликте
2. Составить план развития эмоционального интеллекта
3. Выбрать правила работы в стрессовой ситуации для себя
4. Спланировать развитие стрессоустойчивости

Бланки для выполнения заданий под видео