

*** Эмоциональный
интеллект**

*Эмоциональный интеллект – это способность человека воспринимать, оценивать и понимать свои и чужие эмоции и умение управлять эмоциями. Эмоционально интеллектуальные люди могут хорошо владеть собой и эффективно налаживать взаимодействие с окружающими

Эмоциональный интеллект

Термин «эмоциональный интеллект» (ЭИ) появился в 1990-х годах. Исследователи Питер Саловей и Джон Майер определили его как группу ментальных способностей:

- * способность к восприятию и выражению эмоций
- * способность повышать эффективность мышления с помощью эмоций
- * способность понимать свои и чужие эмоции
- * способность управлять эмоциями

* Есть несколько слоев эмоционального интеллекта. Базовый слой отвечает за выброс адреналина, ярость, страх. Эти реакции нужны для выживания организма. Детский плач, крик - это все проявления базового эмоционального интеллекта. Постепенно, по мере взросления у нас формируется следующий слой: мы начинаем сознательно относиться к эмоциям. Понимаем, что это важный ресурс. Высший уровень - способность и понимать эмоции, и управлять ими.

* Наши инстинктивные реакции отвечают на вопрос «почему»: «Почему мне больно, страшно, весело?» Высший уровень предполагает появление цели: я не всегда буду импульсивен, резок, когда так хочется моей душе. Я останавлиюсь и подумаю: стоит ли мне проявить гнев, чтобы добиться цели, или это приведет к ответной агрессии и я не добьюсь результата? Там, где нельзя управлять эмоциями, можно хотя бы использовать их энергию более эффективным образом.

- * Для каких сфер, профессий важно обладать развитым эмоциональным интеллектом?
- * Этот навык нужен каждому. Но, скажем, одним комфортнее работать в одиночку, с машинами, информацией, а другим - с людьми. Для первых важно понимание собственных эмоций, и тогда им нужно углубиться в себя. Для вторых - понимание эмоций окружающих, и тогда им, наоборот, нужно подняться над собственными переживаниями и эгоистическими интересами. В зависимости от этого можно выделить внутриличностный и межличностный эмоциональный интеллект. Даже если ты находишься на необитаемом острове, тебе нужно понимать себя, управлять собой. Речь идет не только о том, чтобы не раздражаться, не гневаться, не поддаваться бесцельным импульсам. Если ты проснулся в апатии, а тебе предстоит работать, тебе нужно понять, почему так произошло. Анализировать причину, а не симптомы. В общении с другими важно понимать их состояние, работать с их эмоциями.

**Зачем развивать свой
Эмоциональный Интеллект?**
польза для разных сфер жизни

**Сфера
"Тело"**

Умение "отключаться от ума" во время отдыха

Внимательное отношение к ощущениям тела - умение предотвратить болезнь

Большее наслаждение от естественных радостей жизни: вкусная еда, свежий воздух, тишина, здоровый сон

Умение поднимать свой физический КПД за счёт согласования рабочих нагрузок и биоритмов

**Сфера
"Внутренний мир"**

Способность понимать себя и становиться осознанней - а не просто "копаться в себе"

Способность слышать интуицию в понимании жизненных событий

Способность оставаться внутренне сбалансированным в ситуациях стресса

**Сфера
"Деятельность"**

Усиление бизнес-интуиции: умение предчувствовать тенденции бизнеса, ситуации на рынке и т.д.

Способность принимать эффективные и сбалансированные бизнес-решения

Умение понимать эмоции и потребности партнёров, клиентов, персонала

Предотвращение и профилактика эмоционального выгорания на работе

**Сфера
"Контакты"**

Способность меньше раздражаться и быть более продуктивным в ситуациях "трудного общения"

Умение выходить из ситуаций манипулирования

Способность конструктивно решать конфликты

Умение сохранять свою целостность в ситуациях "эмоционального вампиризма"

- * Самоосознание, или способность распознавать и понимать свои собственные эмоции, является важной частью эмоционального интеллекта. Только осознавая свои эмоции, можно знать о влиянии ваших собственных действий, настроения и эмоций на других людей.
- * Для того чтобы выработать самоосознание, вам необходимо контролировать ваши собственные эмоции, распознавая различные эмоциональные реакции, и затем правильно идентифицировать каждую конкретную эмоцию.
- * Люди с самоосознанием видят взаимосвязь между чувствами и поступками. Эти люди способны определить свои сильные стороны и свои пределы, они открыты для новой информации и опыта, также они учатся при взаимодействии с другими людьми.

* Самосознание можно рассматривать как основу всех остальных компонентов эмоционального интеллекта. Оно включает в себя способность человека оценивать собственные эмоции и понимать, как они влияют на работу и личную жизнь. Людям, хорошо знающим свои эмоциональные характеристики, легче быть хозяевами собственной жизни. Лидеры с высоким уровнем самосознания способны доверять своим чувствам, помогающим в трудные минуты принимать непростые решения

* **самосознание**

- * Помимо осознания своих собственных эмоций и вашего влияния на других, эмоциональный интеллект требует способности управлять чувствами. Это не означает, что нужно заблокировать и скрывать свои истинные чувства — это значит ждать подходящего времени и места, чтобы их выразить. Самообладание подразумевает выражение своих эмоций адекватным образом.
- * Люди с самообладанием, как правило, гибки и хорошо адаптируются к изменениям. Они способны управлять конфликтами и разрешать напряженные или сложные ситуации. Люди с сильными навыками саморегулирования также очень добросовестны. Они внимательны к окружающим и берут на себя ответственность за свои действия.

*** самообладание**

- * Способность положительного взаимодействия с другими людьми является еще одним важным аспектом эмоционального интеллекта. Истинное понимание эмоций включает в себя больше, чем просто признание собственных эмоций и чувств других людей – нужно, чтобы эта информация работала в вашем взаимодействии и коммуникациях с людьми каждый день.
- * В профессиональной сфере это означает, что преимущества получают те менеджеры, кто будет способен построить контакт и взаимоотношения с подчинёнными, в то время как рядовые работники могут воспользоваться преимуществами своей эффективной связи с руководителями и сослуживцами.
- * Вот несколько важных социальных навыков: активное слушание, вербальные навыки общения, невербальные коммуникативные навыки, лидерство и способность убеждать. *

навыки общения

- * Эмпатия, или способность понять, что чувствуют другие, один из ключевых факторов эмоционального интеллекта. Эмпатия значит больше, чем просто способность распознавать эмоциональное состояние других людей, она также включает в себя вашу реакцию на основе этой информации. Когда вы чувствуете, что кто-то испытывает, например, грусть или безнадежность, это будет означать, что вы, как будто, переняли чувства этого человека.
- * Вы можете позаботиться о таком человеке или поддержать его дух.

*** сопереживание**

- * Внутренняя мотивация также играет ключевую роль в эмоциональном интеллекте. Люди, эмоционально богатые, движимы чем-то за пределами одних лишь внешних стимулов, таких как слава, деньги, признание и одобрение. Вместо этого у них есть страсть для реализации своих внутренних потребностей и целей. Они ищут что-то, что ведёт к внутреннему вознаграждению, их поглощает эта деятельность, и они добиваются экстремальных переживаний.
- * Самомотивированные люди, как правило, ориентированы на конкретные действия. Они устанавливают себе цели, имеют высокую мотивацию в их достижении, и всегда ищут способы сделать это лучше. Они также склонны быть приверженными своему делу и легко берут инициативу на себя, когда перед ними поставлена задача.

 **самомотивация**

* Методика предложена Н. Холлом для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений

* Методика оценки
«ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА»
(опросник EQ)

Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал:

1) эмоциональная осведомленность

2) управление своими эмоциями
(эмоциональная отходчивость)

3) самомотивация (произвольное управление своими эмоциями, исключая пункт 14)

4) эмпатия

5) распознавание эмоций других людей
(умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей)

**Инструкция.* Ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны Вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов:

- * Полностью не согласен (- 3 балла)
- * В основном не согласен (-2 балла)
- * Отчасти не согласен (-1 балл)
- * Отчасти согласен (+ 1 балл)
- * В основном согласен (+2 балла)
- * Полностью согласен (+ 3 балла)

- * 1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания, как поступать в жизни.
- * 2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни.
- * 3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.
- * 4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.
- * 5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.
- * 6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.
- * 7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.

- *8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.
- *9. Я способен выслушивать проблемы других людей.
- *10. Я не зацикливаюсь на отрицательных эмоциях.
- *11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.
- *12. Я могу действовать успокаивающе на других людей.
- *13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.
- *14. Я стараюсь подходить¹⁸ творчески к жизненным проблемам

- *15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.
- *16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.
- *17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.
- *18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.
- *19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».
- *20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.
- *21. Я хорошо могу распознавать эмоции по выражению лица.
- *22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда

- *23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.
- *24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.
- *25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.
- *26. Я способен улучшить настроение других людей.
- *27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.
- *28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.
- *29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.
- *30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.

* Ключ для диагностики

- * Шкала «Эмоциональная осведомленность» -
пункты 1, 2, 4, 17, 19, 25.
- * Шкала «Управление своими эмоциями» -
пункты 3, 7, 8, 10, 18, 30.
- * Шкала «Самомотивация» -
пункты 5, 6, 13, 14, 16, 22.
- * Шкала «Эмпатия» -
пункты 9, 11, 20, 21, 23, 28.
- * Шкала «Распознавание эмоций других людей» -
пункты 12, 15, 24, 26, 27, 29.

- * *Подсчет результатов.* По каждой шкале высчитывается сумма баллов с учетом знака ответа (+ или -).
- * Чем больше плюсовая сумма баллов, тем больше выражено данное эмоциональное проявление.
- * Высокий уровень 14 и более баллов
- * Средний уровень 8-13 баллов
- * Низкий уровень 7 и менее баллов

- * Высокий уровень 70 и более баллов
- * Средний уровень 40-69 баллов
- * Низкий уровень 39 и менее баллов

*** Интегральный
показатель**

- * Наличие у человека знаний, необходимых для эмоционально «умного» поведения.
- * Эти знания могут касаться основных принципов социального взаимодействия, навыков саморегуляции, поведенческих проявлений различных эмоций, ситуаций, в которых уместно проявление тех иных чувств

* Шкала «Эмоциональная осведомленность»»

* ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ОТХОДЧИВОСТЬ

* Шкала «Управление
СВОИМИ ЭМОЦИЯМИ»

* скорее это как раз произвольное управление
СВОИМИ ЭМОЦИЯМИ

* Шкала
«Самомотивация»

*Эмпатия (англ. empathy – чувство) – эмоциональный отклик человека на переживания других людей, проявляющийся как в сопереживании, так и в сочувствии. При сопереживании эмоциональный отклик идентичен тому, что и как переживает конкретный человек; это возможно лишь при представлении себя на месте переживающего. При сочувствии эмоциональный отклик выражается лишь в участливом отношении к переживающему человеку или страдающему животному. Переживания сочувствующего человека и их проявления могут быть весьма разнообразными.

*Шкала «Эмпатия»

* Умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей

*** Шкала «Распознавание эмоций других людей»**

10 признаков высокого EQ

- * Самые богатые и влиятельные далеко не всегда самые умные. Ключ к успеху, славе и карьере - эмоциональный интеллект: интерес к своим и чужим чувствам, умение понимать их и управлять ими.

- * Когда в 1990 году был открыт и описан эмоциональный интеллект (emotional intelligence, EI), стало наконец понятно, почему в семи случаях из 10 люди со средним IQ достигают в жизни большего, чем те, чей IQ выше среднего.
- * После четверти века исследований ученые сходятся в одном: именно показатель эмоционального интеллекта, или эмоциональный коэффициент (EQ), отличает людей выдающихся от обычных: 90% выдающихся представителей общества имеют высокий EQ. Несмотря на всю его важность, найти точные критерии для «вычисления» эмоционального интеллекта не так-то просто. Однако есть несколько признаков, наличие которых указывает на высокий уровень эмоционального развития.
- * **Подумайте о том, насколько они применимы к вам, - это поможет понять ваши сильные и слабые стороны.**

1. У вас богатый эмоциональный словарь

*Все люди испытывают множество разных чувств, но далеко не все способны осознать и назвать свое эмоциональное состояние в данный момент. Исследования показывают, что этим навыком владеют только 36% из нас . Все прочие же сталкиваются с трудностями оттого, что не понимают своих эмоций, а это зачастую ведет к иррациональным и бессмысленным поступкам. Люди с высоким EQ владеют искусством отписывать оттенки и полутона переживаний: где обычный человек скажет, что чувствует себя «плохо», эмоционально развитый опишет свои чувства точнее: «я раздражен», «зол», «унижен», «напряжен», «расстроен». Чем точнее подобрано слово, тем яснее ее причина и как с ней бороться.

2. Вас интересуют люди

* Будь он экстраверт или интроверт, человек с высоким EQ интересуется другими людьми. Это любопытство - прямое следствие склонности к эмпатии, то есть умения ставить себя на место собеседника. Благодаря ей эмоционально развитые люди гораздо легче налаживают контакт с окружающими.

3. Вы открыты изменениям

* Обладатели высокого EQ постоянно меняются и приспособливаются к обстоятельствам. Вместо того чтобы бояться изменений, они ждут их и продумывают свои действия наперед.

4. Вы умеете отказывать

- * Эмоциональный интеллект, помимо прочего, подразумевает самоконтроль. Умение отказывать себе и другим - важнейший признак эмоционального развития.
- * Необходимость сказать «нет» вызывает напряжение, однако люди с высоким EQ умеют отказывать прямо, избегая обтекаемых формулировок типа «Я не думаю», «Не уверен, что смогу». Прямо отказавшись от новой задачи, мы тем самым показываем, насколько нам важны уже взятые на себя обязательства.

5. Вы отдаете, не ожидая ничего взамен

* Неожиданный подарок всегда производит сильнейшее впечатление. К примеру, вы обсуждали со знакомым какого-то писателя, чью последнюю книгу он еще не читал. Вы заканчиваете разговор, вполне довольные друг другом, и договариваетесь когда-нибудь еще встретиться. В следующий раз вы берете с собой ту самую последнюю книгу и вручаете своему знакомому. Чем не идеальное начало для дружбы?

6. Вы наслаждаетесь тем, что у вас есть

* Полезно иногда задуматься о том, что у вас есть и за что вы благодарны. Это не только гораздо более жизнеутверждающее занятие, чем жаловаться на жизнь; оно значительно (до 23%) снижает в крови уровень гормона стресса кортизола, что, в свою очередь, улучшает физическое и психическое самочувствие.

7. Вы никому не позволяете портить вам радость

* Если то, счастливы вы или печальны, зависит от мнения других людей, вы больше не контролируете собственную жизнь. Эмоционально развитый человек радуется без оглядки на других, пусть даже вокруг все считают, что радуется он совершенно напрасно. Конечно, совершенно игнорировать внешний мир и чужие мнения невозможно, но никто не запретит вам относиться к ним с долей иронии - и тогда никто не сумеет отнять у вас чувства собственного достоинства.

8. Вы умеете переключаться

* Умение отвлечься от суеты повседневности - тоже признак высокого эмоционального интеллекта. Этот навык важен потому, что если вы на связи 24/7, все время что-нибудь делаете, переделываете, подрабатываете - ваш уровень стресса довольно скоро зашкалит. Необходимо время от времени отключаться - уехать на дачу, выключить ноутбук, не подходить к телефону: дайте своему телу и разуму передышку. Они отблагодарят вас сторицей.

9. Вы не стремитесь к совершенству

* Эмоционально развитые люди знают, что совершенства не существует, и не пытаются достичь его. Все мы не без греха и все мы несовершенны, так что если в качестве цели поставить недостижимый идеал, результат оставит у нас гложущее чувство незаконченности и неудачи, с которым не захочется браться за новое дело. Гораздо правильнее не стремиться к идеалу, а действовать поэтапно, разбив большую задачу на несколько маленьких, чтобы радоваться уже достигнутому и предвкушать будущие успехи.

10. Вы достаточно спите

* Мало что так сильно вредит EQ, как недостаток сна. Во сне мозг буквально перезаряжается, проматывая и сортируя воспоминания дня (результатом чего являются сны). Люди с высоким EQ понимают, что недосып снижает их интеллектуальные и эмоциональные способности и повышает уровень стресса, поэтому они всегда заботятся о том, чтобы как следует выспаться.

* Д. Гоулман «Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ»
Искусству понимать чувства других людей и управлять своими эмоциями можно научиться.

* Самооценка эмоционального интеллекта

* Используя пятибалльную шкалу, оцените, в какой мере вы обладаете каждой из указанных ниже способностей. Прежде чем выставлять оценку, вспомните реальные ситуации, в которых вы проявляли данное качество:

1 – отсутствует;

2 – проявляется в незначительной степени;

3 – проявляется в средней степени;

4 – проявляется в значительной степени;

5 – присутствует постоянно.

Самооценка эмоционального интеллекта

1. Я связываю внутренние психологические состояния с различными эмоциями.

2. Я умею снять внутреннее напряжение, находясь в сложных ситуациях.

3. Я знаю о том, как мое поведение влияет на других людей.

4. При возникновении конфликта я стремлюсь первым разрешить его.

5. Когда меня охватывает гнев, я могу быстро взять себя в руки.

6. Я замечаю, когда собеседник начинает злиться.

7. Я вижу, когда человек испытывает стресс.

8. Я достигаю консенсуса с другими людьми.

9. Я распознаю эмоции окружающих.

10. При выполнении неинтересной работы я умею найти мотивацию.

12. Я помогаю окружающим почувствовать себя комфортно.

13. Я замечаю, когда у собеседника меняется настроение.

14. Я сохраняю спокойствие, когда собеседник начинает злиться.

15. Я могу поставить себя на место другого человека.

16. При необходимости я могу дать совет и оказать эмоциональную поддержку другим людям.

17. Я замечаю, когда собеседник начинает занимать оборонительную позицию.

18. Я могу оценить, насколько поступки человека соответствуют его словам.

19. Я веду доверительные беседы с другими людьми.

20. Я отвечаю человеку точно теми же чувствами, которые он проявляет по отношению ко мне.

Подсчитайте сумму баллов по всем двадцати пунктам, чтобы определить общий уровень эмоционального интеллекта.

- * Самосознание оценивается пунктами 1, 6, 9, 13 и 17;
- * владение собой – пунктами 2, 5, 10, 14 и 18;
- * социальное сознание – пунктами 3, 7, 11, 15 и 19;
- * менеджмент взаимоотношений – пунктами 4, 8, 12, 16 и 20.
- * Интерпретация результатов

Эта анкета позволяет определить уровень эмоционального интеллекта. Если вы набрали более 80 баллов, у вас высокий уровень эмоционального интеллекта. Если вы набрали 50-80 баллов, у вас есть прочный фундамент для развития эмоционального интеллекта и задатков лидера. Сумма баллов ниже 50 указывает, что, по вашему мнению, вы обладаете эмоциональным интеллектом ниже среднего.

- * Для каждого из компонентов результат более 20 является высоким, а менее 10 – низким. Что вы предпримете, чтобы улучшить ваши результаты?

- * Умение управлять эмоциями других людей - не то же самое, что умение манипулировать ими?
- * Когда мы говорим «манипуляция», мы обычно имеем в виду только часть большого явления. В нашем повседневном общении в той или иной мере постоянно присутствует манипуляция. Когда мы используем эмоциональный интеллект, мы воздействуем на эмоции других. Это воздействие может быть и скрытым.
- * Правила вежливости - тоже манипуляция. Но дело в том, что люди сами хотят эмоциональных воздействий. Они хотят волнения, хотят испытывать чувство гордости, чувство собственной значимости. Пока мы добиваемся общего результата, речь идет о манипуляции по договоренности. «Мы очень рады вас видеть», «спасибо за вопрос» - мы негласно договорились, что не будем говорить ничего неприятного.
- * *Злостная манипуляция - особый случай. Злостный манипулятор добивается одностороннего выигрыша. Конечно, грань между допустимой и злостной манипуляцией размыта. Решение о том, является ли твоя манипуляция оправданной, или она злостная и ты добиваешься лишь выгоды - зависит от тебя.*