

## Эмоциональный интеллект: методы развития



**Елена ГУЛЕВИЧ,**  
кандидат экономических наук,  
Национальная Академия статистики,  
учета и аудита;  
эксперт по управлению персоналом в сфере услуг

*В новых экономических реалиях компании постоянно переживают перемены, а работа их сотрудников становится все более сложной и ответственной, а значит, и стрессовой. Академические знания не помогают преодолевать трудности, связанные с нестабильностью, и не гарантируют успешную карьеру. Мы часто наблюдаем, как люди с высоким IQ терпят неудачи, а имеющие скромные познания – оказываются на удивление успешными. Это связано с эмоциональным интеллектом, включающим самоконтроль, настойчивость и умение мотивировать свои действия.*

Эмоциональный интеллект можно определить как *приобретенную* способность точно осознавать, понимать и выражать свои чувства, а также контролировать свои эмоции, чтобы они работали на человека, а не против него. Важно, что ЭИ можно *развивать*: каждая из его областей состоит из привычек и ответных реакций, которые при надлежащих усилиях меняются к лучшему. Для этого на личностном уровне предлагается использовать **пятишаговую модель**, поданную на рисунке. Согласно ей, чтобы стать эмоционально интеллектуальным, необходимо развивать внут-

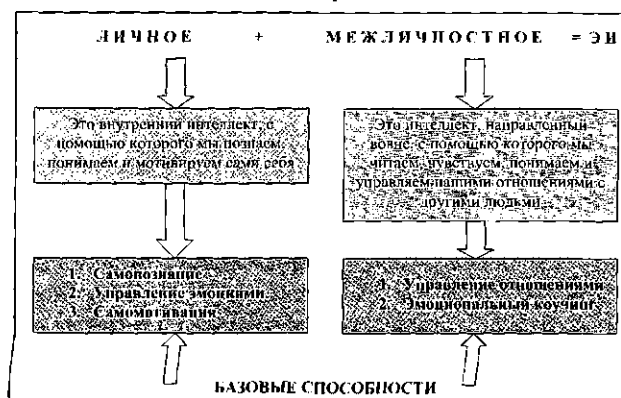
ренний и межличностный интеллекты, концентрируясь на пяти базовых способностях: **самопознании, управлении эмоциями, самомотивации, управлении отношениями, эмоциональном коучинге.**

**Самопознание** – это краеугольный камень ЭИ. Неспособность замечать свои истинные эмоции оставляет нас на их произвол. Люди, уверенные в своих чувствах, – лучшие лоцманы своей жизни, меньше сомневающиеся в правильности личных решений. Самопознание предполагает знание: своих целей ближнего и дальнего прицела; убеждений; ценностей; импульсов, которые влияют на то, как мы работаем; правил, по которым мы живем (все «следует» и «нужно»); внутреннего голоса, говорящего, можем ли мы сделать что-либо. А также того, как все это влияет на наши поступки и мировоззрение.

### Советы по определению целей:

**Доверяйте своему поведению.** Стремление немедленно приступить к работе говорит о желании ее выполнить. Если мы тянем с началом работы или увиливаем от задач, стоит задуматься о правильности выбранной цели. Наблюдение за собственным поведением помогает определить истинные намерения.

**Схема. Пятишаговая модель развития эмоционального интеллекта**



**Доверяйте своим ощущениям.** Чувство радости и удовлетворения от работы возникает, когда вы находитесь в гармонии с внешним и внутренним «Я». Главное – найти баланс между тем, что необходимо сделать, и тем, что хочется. Если вы согласились выполнить работу, но ощущаете дискомфорт, это может означать, что она идет вразрез со скрытой целью. Тогда истинное намерение заключается в отказе от сотрудничества, а не принятии его под давлением обстоятельств.

**Шаги по постановке собственных целей:**

1. Позитивно сформулировать цель (выходить не из положения «чего я не хочу», а «чего я хочу»).
2. Принять ее.
3. Сенсорно детализировать цель (что вы почувствуете в результате?)
4. Определить необходимые ресурсы и заняться их поиском.
5. Хороша ли цель? Мы живем в системе «Семья, друзья, работа»: если вы достигнете желаемого, на кого и на что это может повлиять?

**Управление эмоциями.** Если у вас возникнет волнение, связанное с работой, можно применить *технику буфера беспокойства*:

1. Определите причину тревоги (не эмоции, а факты).
2. Подумайте, что может произойти в худшем случае.
3. Сформулируйте фразу, в которой вы смиряетесь с возможной неудачей.
4. Решите, какие меры предпримете в случае полного провала.

Еще одним методом эффективного управления эмоциями является *техника заморозки*:

1. Распознайте чувства-предвестники стресса и возьмите их под контроль. Подождите некоторое время.
2. Попробуйте отвлечься от размышлений или тревожащих вас эмоций.
3. Сохраняйте спокойствие, вспомните позитивную ситуацию и чувства, которые она вызвала.

**Самотивация** означает осознанное и настойчивое желание быстрее достичь своих целей. Чтобы преодолеть препятствия и показать себя с лучшей стороны, необходимо уметь управлять своим настроением, контролировать эмоции и направлять их на достижение целей. Если человек умеет вызывать вдохновение «по заказу», он достигает успеха во всех сферах.

Необходимы четыре главных условия:

1. Не сомневайтесь в своих способностях, всегда верьте в себя и поднимайте самооценку.
2. Постройте эффективную сеть поддержки – свою А-команду. Исследования показывают, что люди с эффективными А-командами отличаются

более крепким психическим здоровьем и способны восстанавливаться после любых неудач.

3. Представьте вдохновляющего вас наставника – реального или воображаемого.

4. Создайте проводящую среду (воздух, свет, звук, визуальные образы)

Чтобы А-команда была эффективной, подумайте о друзьях или коллегах. Используя приведенную ниже таблицу, запишите имена тех людей, которые оказывают вам поддержку. Если некоторые строчки окажутся пустыми, необходимо подумывать, как их заполнить.

**Таблица. Схема построения А-команды**

Вид поддержки	На работе	Вне работы
Тот, на кого я всегда могу положиться		
Тот, с кем я могу просто поболтать		
Тот, с кем я всегда чувствую, что меня ценят		
Тот, кто может честно высказать мне свое мнение		
Тот, кто всегда является ценным источником информации		
Тот, кто заставляет меня сосредоточиться и хорошенько заглянуть в себя		
Тот, на кого я могу положиться в тяжелую минуту		
Тот, с кем я чувствую близость		
Тот, с кем я могу поделиться плохими новостями		
Тот, с кем я могу поделиться хорошими новостями и чувствами		
Тот, кто дарит мне новые идеи, интересы и новых знакомых		

Для самотивации очень важным является состояние внутреннего потока. Известный психолог Дэниел Гоулман описывает его как обуздание наших эмоций с целью достижения высочайших результатов в работе и обучении. Исследования психологов доказывают, что самый верный путь к такому состоянию – деятельность, которая является вызовом и одновременно позволяет нам опираться на уже имеющуюся информацию.

**Управление отношениями и эмоциональный коучинг** – ключевые составляющие межличностного интеллекта, который направлен вовне и которым мы пользуемся при управлении отношениями с окружающими.

За годы рыночных реформ, в течение которых менялась структура организации, отношения между сотрудниками и работодателем также претерпели необратимые изменения. Прежде психологическое соглашение основывалось на таких ожиданиях, как работа на всю жизнь. Теперь же оно характеризуется временными транзакциями и взаимоотношениями.

**Причины распада отношений:** нереальные ожидания; недостаток сопереживания; незрелость (низкий ЭИ); зависимость (взаимозависимость); неумение отстаивать собственные потребности;

- Личная связь – способность сопереживать и налаживать связи. Она помогает наладить контакт и правильно реагировать на чувства других людей.
- Социальный анализ – чувства, мотивы и интересы людей становятся понятными

Пятый, последний шаг к эмоциональному интеллекту заключается в том, чтобы стать **коучем в области эмоций**. Современной организации нужны менеджеры, которые могут развивать компетенции подчиненных и их готовность работать в команде в системе новых знаний. Быть Э-коучем означает помогать другим: развивать их эмоциональные способности; улаживать разногласия; решать проблемы; эффективно общаться; приобретать мотивацию.

Чтобы оценить свой уровень ЭИ и определить, над каким его элементом следует

**Современной организации нужны менеджеры, которые могут развивать компетенции подчиненных и их готовность работать в команде в системе новых знаний.**

плохая коммуникация; неэффективные стратегии разрешения конфликтов; личностные различия и др.

Искусство поддерживать взаимоотношения прежде всего заключается в правильном обращении с эмоциями другого человека, что невозможно без умения владеть собой и эмпатии. Здесь речь идет о т.н. межличностном, или социальном интеллекте, на котором основано эффективное управление отношениями и эмоциональный коучинг.

**Межличностный интеллект включает:**

- Организацию групп – лидер должен проявлять инициативу и координировать усилия команды с сетевой организацией.
- Обсуждение решений – талант посредника, умеющего предупредить или гасить конфликты. Иными словами – это дипломатические способности.

работать, рекомендую использовать разработанный Робинотом Кларком *Бостонский опросник по эмоциональному интеллекту*.

**Десять привычек ЭИ-человека**

1. Вешает ярлыки на свои чувства, а не на людей и не на ситуации.
2. Отличает мысли от чувств.
3. Отвечает за свои чувства.
4. Использует свои эмоции для принятия решений.
5. Уважает чувства других людей.
6. Не злится, а ощущает прилив энергии.
7. Учитывает чувства других.
8. Извлекает пользу из отрицательных эмоций.
9. Не советует, не командует, не обвиняет, не осуждает.
10. Избегает людей, которые недооценивают его или не уважают его чувства.



**Детский отдых с изучением английского языка!**  
**Британский языковой лагерь Celyn ABC-camp**  
для детей от 8 до 16 лет



- Преподаватели и аниматоры из Великобритании!
- Сосновый бор, река Ворскла
- 5-ти разовое питание
- Номера с евроремонт, удобства на этаже
- Горячая и холодная вода круглосуточно

Для групп от 10 человек  
специальная  
цена 6900 грн  
вза 14 дней

Позвольте Вашим сотрудникам почувствовать высокую оценку их работы, предоставив возможность их детям отдохнуть в настоящем британском языковом лагере в Украине

*Дети мечтают, родители доверяют.*

Киев (044) 502 14 03  
Харьков (057) 756 45 54

0 800 50 50 40  
звонки по Украине бесплатно

[www.celyn-abc-camp.com](http://www.celyn-abc-camp.com)