

КНИГИ, О КОТОРЫХ ГОВОРЯТ



ПОЛЕЗНО

Дэвид
Уолтон

ЧТО ГОВОРЯТ ЭМОЦИИ

Как контролировать себя
и лучше понимать других



БОМБОРА
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Дэвид Уолтон

**Что говорят эмоции. Как
контролировать себя и
лучше понимать других**

Серия «Книги, о которых говорят»

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=64112287

Сканер эмоций. Считывай. Распознавай. Управляй: Эксмо; Москва;

2021

ISBN 978-5-04-118028-7

Аннотация

Неумение считывать эмоции людей приводит к ссорам, затяжному недовольству, обидам, разводам и несостоявшимся сделкам. Всего этого можно избежать, если освоить навык «эмоциональной разведки» и научиться распознавать чувства, которые вы и ваш собеседник испытываете во время общения.

Дэвид Уолтон, много лет занимавший должность главного психолога при Научно-исследовательском институте социального развития ООН, в этой книге предлагает простую систему развития эмоционального интеллекта. Она состоит из 4 основных элементов: «Самосознание», «Управление своими эмоциями», «Понимание поведения и чувств других людей», «Управление отношениями при помощи эффективных социальных навыков».

Вас ждет подробное изучение каждого элемента, тесты и авторские задания для закрепления материала. Дэвид уверен, что эмоциональный интеллект может развить каждый человек, вне зависимости от врожденных качеств и воспитания.

В формате PDF A4 сохранён издательский дизайн.

Содержание

Введение	6
Что такое эмоциональный интеллект?	6
Как использовать эту книгу	17
Можно ли выучить старую собаку новым трюкам?	19
Конец ознакомительного фрагмента.	32

Дэвид Уолтон

**Что говорят эмоции. Как
контролировать себя и
лучше понимать других**

David Walton

Introducing Emotional Intelligence

Text copyright © 2012 David Walton

© Валентина Лебеденко, перевод на русский язык, 2021

© ООО «Издательство «Эксмо», 2021

Введение

Что такое эмоциональный интеллект?

Узнаете ли вы в этих историях кого-нибудь из своих знакомых?

Энтони пытается решить, стоит ли ему обналичивать сберегательную облигацию, чтобы купить автомобиль. Суть в том, что если придержать облигацию еще на полгода, он получит по ней дополнительные 5000 фунтов стерлингов¹. Но машину к тому времени уже заберут, а другой такой не найти. Он очень хочет ее купить. У Энтони уже есть три машины, но с такой вещью как «отсроченное вознаграждение», он не в ладах. И да, постоянной работы у него тоже нет.

Сью отлично выполняет свои рабочие обязанности, но не ладит с генеральным директором. Генеральный – невероятно пренебрежительный человек: любые ее записи в отчетах о том, что в работе нужно что-то изменить, он попросту игнорирует. К тому же, он никогда не смотрит ей в глаза. Коллеги видят в Сью образец для подражания. Она хочет построить

¹ По курсу на октябрь 2019 года – почти 400 000 рублей.

хорошую карьеру, но не уверена, каким должен быть ее следующий шаг.

Пета опять не выполнила план продаж: клиентам хотелось поговорить с ней о своих проблемах, а ей эти разговоры неинтересны – она предпочитает заниматься делом и не хочет работать с болтунами.

Питер очень расстроен. Его жена изменилась. Кажется, ничто ее больше не радует, и он понятия не имеет, почему. Она все время выглядит разочарованной или подавленной, всегда находит, к чему придраться и обвиняет во всем Питера, который сердится и уходит, хлопая дверью.

Как и многие из нас, эти люди испытывают трудности в самых разных сферах жизни. На первый взгляд кажется, что логика, рациональное принятие решений и, возможно, здравый смысл должны им помочь – но это лишь теория. Я привел примеры из реальной жизни: Энтони, Сью и другие – не литературные персонажи. А это значит, что они не всегда поступают логично, и не всегда принимают рациональные решения, руководствуясь исключительно здравым смыслом.

Инстинкты, чувства и личные ценности лежат в основе их проблем и мешают им рассуждать. Ситуацию усложняет конфликт между мышлением и чувствами: внутренний голос или интуиция во многом зависят от эмоций, которые, в свою очередь, заметно влияют на поведение.

Энтони, например, с трудом сопротивлялся искушению. Он мог бы получить гораздо больше денег, стоило лишь разок подумать логически. Но эмоции перевесили, и произошло то же, что и всегда – он сдался и обналичил облигацию. Через год Энтони оказался в тяжелом финансовом положении, и не только из-за покупки машины – борьба между логикой и эмоциями у него всегда заканчивалась одинаково. Казалось, чувства брали верх над разумом: он не мог себе ни в чем отказать.

Сью пыталась подстроиться под своих коллег и негласные правила организации. Ей очень хотелось, чтобы ее труд оценили по достоинству, но взаимодействовать приходилось с людьми, которые не выражали эмоций и не понимали их важности для мотивации персонала. Год спустя Сью уволилась, и фирма потеряла ценного сотрудника.

Пета надеялась выполнить план продаж без взаимодействия с клиентами. Ей было трудно идти на контакт и вести беседы на отвлеченные темы. Она хорошо разбиралась в продуктах, которые должна была продавать; если решать задачу было интересно, она сосредотачивалась на ней и добивалась успеха, но, похоже, это не влияло на ее производительность. Сейчас Пета работает во вспомогательном офисе и платят ей, соответственно, меньше.

Питер изо всех сил пытался найти способ наладить отношения с женой. И он, и его супруга были сильными людьми, но Питер чувствовал, что уладить конфликт не получается.

Он был уверен, что если начинает испытывать гнев, то должен выйти из комнаты, поскольку контролировать сильные эмоции ему было трудно. А жена считала, что супруг к ней охладел, и начинала задумываться, как сделать свою жизнь более полноценной.

В каждой из описанных выше ситуаций нашим героям может помочь развитие эмоционального интеллекта или, сокращенно, EI². Если это у них получится, окружающим тоже станет легче. Эмоциональный интеллект – это набор ценных идей, которые можно использовать и дома, и на работе; они помогут и родителям, и учителям, и менеджерам.

Задача состоит в том, чтобы распознавать чувства, возникающие в нас самих и в других людях, понимать их и управлять их воздействием. Речь идет о самоконтроле, интерпретации языка тела, победе над негативом, совместной работе и психологическом благополучии.

Так о чем же эта книга?

ЗАПОМНИТЕ!!!

Эмоциональный интеллект – это набор умственных навыков, которые способны помочь человеку успешно управлять собой и справиться с требованиями, предъявляемыми к работе с другими людьми.

² Англ. «EI» – «Emotional Intelligence». – Прим. пер.

Развивая эмоциональный интеллект вы:

- гораздо лучше узнаете себя;
- научитесь контролировать свои эмоции;
- начнете проявлять эмпатию³ к чувствам других людей;
- сможете эффективнее и радостнее применять свои социальные навыки.

Эмоциональный интеллект включает в себя:

- **внимание** – осознание и понимание себя и других;
- **контроль** – мыслей, эмоций и потребностей;
- **позитив и мотивацию** – особенно перед лицом неудач;
- **эмпатию** – возможность поставить себя на место другого;
- **эффективное общение** – необходимое для построения продуктивных и позитивных отношений;
- **эмоциональное мышление** – навык, не позволяющий эмоциям ограничивать наше мышление; развитие мышления при помощи эмоций.

Об эмоциональном интеллекте написаны сотни самых разных книг – каждая в своей манере, в зависимости от интересов или академической специализации авторов. Концепция EI стала одной из самых обсуждаемых идей в популярной психологии, учебно-производственном процессе, в области управления, образования и социального обеспечения.

³ Эмпатия – сопричастность переживаниям другого человека, осознание его эмоций. – *Прим. пер.*

Эмоциональный интеллект был широко «разрекламирован» как средство, которое помогает понять особенности нашего мышления. Его можно использовать для достижения целей, улучшения отношений, в семейной жизни, а еще – при поиске работы или для продвижения по карьерной лестнице. Одним он помогает лучше справляться со стрессом, депрессией и беспокойством, а другие с его помощью улучшают навыки ведения переговоров, заключают выгодные сделки или повышают объемы продаж. Я даже видел по телевизору кулинарную программу, в которой говорилось, что эмоциональный интеллект помогает в организации вечеринок!

Если это правда, то эмоциональный интеллект должен стать одной из самых важных областей, появившихся в психологии за последние 50 лет. По крайней мере, ЕІ может стать стимулом для изучения психологии и помочь применить ее идеи в работе и в личной жизни.

По своей сути эмоциональный интеллект – это способность управлять эмоциями в наших отношениях с окружающими. Он помогает точно понять, как вы и другие люди чувствуете себя в определенное время, как эмоции влияют на ситуацию, как держать чувства под контролем и действовать эффективно. В немалой степени ЕІ связан с развитием навыков межличностного общения, которые позволяют установить позитивные отношения как с отдельными людьми, так и с группами. Способность конструктивно выражать свои эмоции является краеугольным камнем контроля.

Эмоциональный интеллект основан на важной особенности отношений: «поведение порождает поведение». Мы должны помнить о влиянии, которое оказываем на других: наше поведение может вызвать определенную реакцию собеседника.

Согласно более современным моделям эмоционального интеллекта, EI можно научиться – как на работе, так и в личной жизни. Если мы научимся быть внимательными к собственным чувствам и чувствам других людей, то сможем построить взаимовыгодные отношения. Вы, наверное, согласитесь, что во времена экономических трудностей продуктивность отношений может оказаться вопросом жизни и смерти.

Так что цель этой книги проста: познакомить читателя с концепцией эмоционального интеллекта, объяснить, почему EI так важен для нас, и рассказать о нескольких инструментах, с помощью которых можно его развить.

Кажется, все это можно применить на практике? Да! Кстати, концепция эмоционального интеллекта не нова, а навыки, которые она предлагает развивать, не всегда служили для добрых дел. Еще в XVI веке Никколо Макиавелли⁴, стараясь отследить попытки папы римского упрочить свою власть, писал о важности «учета чувств и потребностей». Манипуляции, политика и обман во многом могут быть связаны с эмоциональным интеллектом людей, практикующих «темные искусства». Так что, если вы верите прессе, сообщающей

⁴ Итальянский философ.

о коварных махинациях наших нынешних политиков, знаете, что эта точка зрения на сегодняшний день может оказаться верна, как никогда.

С одной стороны, бывают моменты, когда дело требует от нас четкости, твердости и даже жесткости по отношению к другим людям. Но с другой стороны, когда мы приобретаем больше опыта в личных и рабочих отношениях, становится ясно, что этот подход годится не для всех ситуаций. Могут понадобиться и социальные навыки, такие как понимание потребностей окружающих, общие цели, знание мотивации и стремлений других людей, ведение переговоров, оказание поддержки или дипломатия. Разрешение конфликтов, иногда при помощи сдержанности и самоконтроля, является важным инструментом, необходимым для достижения взаимопонимания с другими людьми.

Недавно я слышал, как одна женщина – ведущий ученый, ответственная за управление крупным университетом, – сказала: «Все было бы хорошо, если бы не студенты и сотрудники! Иногда я не могу понять, кто есть кто!» Большинство из нас уже осознали, что несмотря на важность развития интеллекта, мы не можем всю жизнь ни с кем не общаться. У этой женщины был развит «академический» интеллект. Если бы она уделила развитию эмоционального интеллекта столько же внимания, возможно ей удалось бы исправить ситуацию.

Развивая эмоциональный интеллект, вы можете научиться:

- преодолевать сложные ситуации;
- выражаться понятно и дружелюбно;
- лучше строить отношения;
- контролировать эмоции;
- общаться, сохраняя взаимное уважение;
- избегать искаженного мышления;
- находить нужные слова в нужное время;
- ценить вклад других людей и привлекать их к участию;
- сохранять жизнерадостность и проявлять стойкость в

трудные времена;

- придерживаться четких ценностей и делиться ими с другими людьми;
- становиться все более счастливым.

Почему уровень эмоционального интеллекта у всех разный? До сих пор идут дискуссии о качестве EI – ученые спорят, дано это свойство человеку от природы или его можно приобрести. Возможно, эмоциональный интеллект – это набор врожденных навыков, таких как умение считать и логика, просто проявляется он не у всех? Или он встроен в наш генотип? А может быть, его нужно долго и упорно вырабатывать? Или кому-то EI дан, а кому-то нет? Оставив научные дебаты в стороне, мы с уверенностью можем сказать, что эмоциональный интеллект представляет собой набор практических навыков, которые способны помочь в самых неожиданных ситуациях.

СЛУЧАЙ ИЗ ЖИЗНИ

Может ли эмоциональный интеллект спасти жизнь человеку?

Джеймс Дозиер, генерал-майор армии США, в 1981 году находился в Италии и был похищен при исполнении служебных обязанностей. Похитителями оказались известные террористы из «Красной бригады»⁵. Позднее, Дозиер писал, как на похитителей действовали сообщения СМИ: «...они были переполнены беспокойством и становились „взрывоопасными“. Один неверный взгляд мог стоить мне жизни». Ситуация для генерала становилась все более рискованной, но он был обучен некоторым навыкам, позволявшим управлять эмоциями, и решил попытаться минимизировать риски, используя то, что мы сейчас называем эмоциональным интеллектом. Генерал решил справиться с собственной тревогой и посмотреть, как это может повлиять на террористов. Хотя Дозиер был связан, он старался общаться с похитителями как можно спокойнее, проявлял заботу о них и моделировал поведение, которое, по его мнению, могло уменьшить беспокойство

⁵ Итальянская леворадикальная организация, просуществовавшая с 1970 до конца 1980-х гг.

террористов. Как он и предполагал, их напряженность и склонность к спонтанным реакциям уменьшились – они отреагировали на его уверенную, неспешную, вдумчивую манеру поведения.

После освобождения, Дозиер говорил, что убедился, как полезно в подобных ситуациях понимание эмоциональной динамики. Способность управлять своими эмоциями и поведением спасла ему жизнь.

Как использовать эту книгу

В каждой главе вам будут встречаться моменты, которые нужно запомнить, практические упражнения и полезные заметки.

В рамках введения мы исследуем основы, на которых базируется эмоциональный интеллект, включая общее понимание EI, причины движущих нами эмоций и их связь с системой управления нашим мозгом. Мы также узнаем, почему истинно английская выдержка⁶ является противоположностью эмоционального интеллекта, и разберем, почему жесткость и «крутость» так долго ценились в обществе.

В части I, «Структура эмоционального интеллекта», мы рассмотрим практические навыки и знания из области EI.

Часть II – «Применение эмоционального интеллекта на практике» – посвящена особенностям применения EI. Мы узнаем, что говорит о развитии эмоционального интеллекта организационная психология – область, в которой EI набрал популярность еще 20 лет назад. Мы также рассмотрим применение EI в сфере образования, здравоохранения, воспитания детей и повышении благосостояния.

⁶ Стереотип о поведении англичан – «сдержанных, чопорных и невозмутимых людей».

ЗАПОМНИТЕ!!!

Опросники, приведенные в этой книге, представляют собой своего рода руководства, и не являются психометрическими тестами. Данные формы применялись при работе с этническими и профессиональными группами, в различных компаниях, в сфере образования для взрослых, однако не следует считать их истиной в последней инстанции.

Можно ли выучить старую собаку новым трюкам?

Если вы готовы проанализировать идеи и опыт других людей, работать над собой, бросить себе вызов и прибегнуть к самодисциплине – эта книга поможет вам по-настоящему понять, что такое эмоциональный интеллект. Но если вы относитесь к типу людей, которые считают, что изменить собственную личность или поведение невозможно и что «научить старую собаку новым трюкам нельзя», – вам следует кое-что узнать, прежде чем читать дальше.

Вы уже обладаете одним из величайших чудес природы – МОЗГОМ! Мы рассмотрим некоторые его структуры и принципы работы чуть позже. Сейчас вам нужно понять, что мы можем изменить себя и свои привычки, поскольку мозг обладает таким свойством, как «пластичность».

Вне зависимости от возраста, мы всю жизнь занимаемся построением поведенческих шаблонов, которые хранятся в мозге и используются для автоматической реакции на определенные ситуации. Сигнал идет по нейронным путям: если наши чувства и мысли повторяются, эти пути становятся все более «проторенными» – реакция закрепляется на уровне автоматизма.

Речь идет о белках, прикрепленных к нашей ДНК, и о нейронных связях, контролирующих наше поведение. Они в

центре внимания. И от них зависит, какой будет наша личность.

ЗАПОМНИТЕ!!!

Вы не начинаете с нуля. Если бы ничего не мешало, опыт самой жизни и работы с другими людьми уже позволил бы вам развить эмоциональный интеллект. В подростковом возрасте мозг быстро развивает нейронные связи, позволяющие определенным образом справляться с конкретными проблемами. Скорее всего, вы уже научились верно оценивать ситуации, определять риски или принимать решения. У вас могут быть наработаны «пути», которые помогают взаимодействовать с другими людьми или справляться с эмоционально тяжелыми ситуациями. Кстати, с помощью этой книги вы сможете оценить, насколько до сих пор преуспевали в развитии эмоционального интеллекта.

Одним из ключевых открытий нейронауки за последние пятнадцать лет стала возможность физического увеличения объема мозга. Этот процесс называется нейрогенезом: клетки мозга или нейроны перемещаются в «нужные» области, растут, их количество увеличивается. Пути или маршруты взаимосвязанных нейронов образуются благодаря ежедневному использованию – это как протоптанная животными тропа к водопою. Каждый раз, когда мы узнаем что-то но-

вое, в мозгу формируются новые связи. Повторение ускоряет прохождение по ним сигнала, повышает его эффективность, делает инстинктивным. Способность мозга развиваться таким образом называется «синаптическая пластичность».

Итак, хорошая новость заключается в том, что мы можем меняться. Мы можем отучить себя от определенного поведения и сформировать новые поведенческие шаблоны, приведя их в соответствие с концепцией эмоционального интеллекта. Этот процесс может идти непрерывно – была бы мотивация и желание подумать!

ВОТ О ЧЕМ НУЖНО ПОМНИТЬ

Суть в том, что при наличии достаточной мотивации все мы можем приобрести новый образ мышления и изменить свое поведение. Так что, вы можете не только вооружиться теоретическими знаниями из области эмоционального интеллекта, но и научиться применять их на практике.

Сейчас мы продолжим обсуждение основ и контекста применения EI. Для начала, чтобы получить представление о своем уровне эмоционального интеллекта, ответьте на следующие вопросы.

ПОПРОБУЙТЕ СЕЙЧАС!

Измерение уровня эмоционального интеллекта

Этот тест – один из многих в своем роде. Результаты, которые вы получите, не дадут полной картины, но помогут понять, какие навыки необходимы для развития эмоционального интеллекта и как можно измерить их уровень при помощи тестов.

Ниже приведено десять ситуаций, в каждой из которых нужно выбрать один вариант действия – тот, который ближе всего лично вам. Как бы вы повели себя в подобной ситуации? Пожалуйста, отвечайте честно и выбирайте вариант, отражающий ваше *реальное поведение*, а не то, что, по вашему мнению, вы *должны* делать. Записывайте ответы по ходу теста, и подсчитайте баллы в конце. Вы не только узнаете свой примерный уровень EI в экспресс-формате, но и получите представление о ключевых навыках эмоционального интеллекта.

1. Вы находитесь в самолете, который внезапно попадает в зону очень сильной турбулентности и начинает раскачиваться из стороны в сторону. Что вы будете делать?

А. Продолжите читать книгу/журнал/смотреть фильм, стараясь не обращать внимания на турбулентность.

В. Решите, что нужно подготовиться к ч/с, начнете внимательно следить за персоналом и ознакомитесь с инструкциями на случай чрезвычайной ситуации.

С. Среднее между «А» и «В».

Д. Вы не уверены, что будете делать, никогда об этом не думали.

2. Во время совещания коллега приписывает себе проделанную вами работу. Как вы поступите?

А. Немедленно и при всех вступите в спор с коллегой, доказывая, что он присвоил результаты вашего труда.

В. После собрания отведете коллегу в сторону и скажете, что будете благодарны, если в будущем, говоря о вашей работе, он все-таки упомянет и вас.

С. Ничего не будете делать, не стоит смущать коллег.

Д. После выступления поблагодарите коллегу за презентацию вашей работы и более детально расскажете собравшимся о проекте.

3. Вы работаете в службе поддержки и говорите по телефону с очень сердитым клиентом. Ваши действия?

А. Повесите трубку. Вам не платят за то, чтобы выслушивать хамство.

В. Выслушаете клиента и перефразируете его

чувства.

С. Объясните клиенту, что он несправедлив к вам, что вы только пытаетесь выполнять свою работу, и были бы признательны, если бы он вам не мешал.

Д. Скажете клиенту, что понимаете, как он расстроен, и объясните, как конкретно можно решить его проблему.

4. Вы – студент. Вам важно было получить пятерку на экзамене, это помогло бы при устройстве на работу, но вместо пятерки вы получаете «два». Что вы будете делать?

А. Составите конкретный план исправления оценки и будете его придерживаться.

В. Решите, что у вас нет необходимых качеств, чтобы построить карьеру.

С. Скажете себе, что успеваемость по этому предмету не имеет значения, и сосредоточитесь на других предметах, по которым получаете хорошие оценки.

Д. Обсудите свои результаты с преподавателем и постараетесь уговорить его поставить оценку повыше.

5. Вы – менеджер в организации, которая поощряет уважение к расовым и этническим различиям. Кто-то пошутил, шутка откровенно расистская. Что вы сделаете?

А. Проигнорируете шутку. Не реагировать на такое – самый лучший способ борьбы.

В. Вызовете шутника к себе в кабинет и объясните, что его поведение неуместно, и в случае повторения повлечет за собой дисциплинарное взыскание.

С. Прямо на месте дадите понять, что такие шутки неуместны и не будут допускаться в вашей организации.

Д. Предложите этому сотруднику посетить специальные курсы по терпимости к расовым различиям.

6. Вы – страховой агент, обзванивающий потенциальных клиентов. Последние пятнадцать звонков были неудачными. Что вы будете делать?

А. Завершите обзвон днем и пораньше уедете с работы, чтобы не попасть в пробку.

В. Будете стараться изо всех сил, пробовать новые стратегии разговора.

С. Взвесите свои сильные и слабые стороны, чтобы понять, почему вы терпите неудачи.

Д. Поработаете над материалом, который нужно донести до клиента.

7. Вы пытаетесь успокоить коллегу, которая впала в ярость, когда ее машину подрезали на дороге. Как вы поступите?

А. Предложите ей забыть об этом – все обошлось, ничего страшного.

В. Включите ее любимую музыку и постараетесь отвлечь ее.

С. Присоединитесь к ней и будете ругать другого

водителя.

Д. Расскажите ей, что сами переживали подобное, и злились, пока не узнали, что этот «хам» спешил в больницу.

8. Дискуссия между вами и вашим партнером переросла в скандал. Вы оба расстроены и в пылу спора перешли на личности, хотя не хотели обижать друг друга. Как вы поступите?

А. Согласитесь сделать 20-минутный перерыв, прежде чем продолжить обсуждение.

В. Будете молчать, независимо от того, что говорит партнер.

С. Скажете, что сожалеете, и попросите партнера тоже извиниться.

Д. Остановитесь на мгновение, подумаете, и изложите свою позицию как можно точнее.

9. Вам было поручено руководить командой, которая не может отыскать творческого решения рабочей проблемы. Что вы сделаете в первую очередь?

А. Составите повестку дня, устроите совещание и выделите определенный период для обсуждения каждого пункта.

В. Организуете выездную встречу, чтобы люди в команде лучше узнали друг друга.

С. Поговорите о решении проблемы с каждым по отдельности.

Д. Проведете мозговой штурм, побуждая

сотрудников высказывать все, что приходит на ум, независимо от того, насколько жуткими кажутся варианты.

10. В вашу команду попал молодой менеджер, и вы заметили, что самостоятельно он не может принимать даже самых простых решений, и постоянно обращается к вам за советом. Что вы предпримете?

А. Решите, что у него нет нужных качеств, чтобы добиться успеха в этой фирме, и перепоручите его задачи другим сотрудникам.

В. Попросите менеджера по персоналу поговорить с новичком о его будущем в организации.

С. Специально завалите этого менеджера трудными поручениями, чтобы он стал увереннее.

Д. Придумаете несколько задач из серии «сложно, но можно», поручите их этому менеджеру и выступите в роли его наставника.

Ваши баллы:

В каждой ситуации можно набрать максимум десять баллов. Таким образом, за все ответы можно получить до 100 баллов, отражающих ваш ориентировочный уровень эмоционального интеллекта.

1. В первом вопросе, единственный вариант, который указывает на слабость эмоционального интеллекта и понимания происходящего, – «D». Попытки управлять своими эмоциями, быть бдительным и осознавать, как действуют другие люди,

являются важными навыками EI. Таким образом, **вы получаете 10 баллов за ответы «А», «В» или «С».**

2. Во втором вопросе, ответ «А» – попытка изменить поведение через публичную конфронтацию, предполагает эмоционально обусловленное противостояние и отсутствие необходимых навыков общения. Если вы решили выбрать ответ «С» – совсем ничего не предпринимать, проблема останется нерешенной, а ваше потенциальное возмущение в будущем будет только расти. Решение этой проблемы заключается в совместной работе с коллегой и в управлении собственными чувствами. Поставьте себе **5 баллов за вариант «В» и 10 баллов за вариант «D».**

3. В концепции эмоционального интеллекта важно понимать чувства других людей и позитивно относиться к тому, чтобы помочь себе и окружающим разрешить определенные трудности. Показать, что вы понимаете проблемы клиента, помочь ему почувствовать, что его проблемы решаются, – правильный выбор с точки зрения EI. Вы получаете **5 баллов за ответ «В» и 10 баллов за ответ «D».**

4. Неудача почти всегда порождает сильные эмоции и чувство вины. В краткосрочной перспективе эмоции могут подавить рациональное мышление и привести к искажениям при принятии решений. Чтобы сохранить контроль, нужно изо всех сил стараться использовать логику и анализ, принять свои сильные и слабые стороны. За ответ «А» **вы получаете 10 баллов, а за**

ответ «С» – 5 баллов.

5. Расизм недопустим в любой ситуации. Если ничего не предпринять, шутник может решить, что вы его одобряете. Если действовать постфактум – вы продемонстрируете только свою позицию. Человек, обладающий эмоциональным интеллектом, придерживается четких ценностей, уверен в своих убеждениях и готов высказаться, даже если его позиция может не найти одобрения. Таким образом, **за ответ «В» вы получаете 5 баллов, за ответ «С» – 10 баллов, за ответ «D» – 5 баллов.**

6. Управление собой является основной характеристикой эмоционального интеллекта. Необходимо контролировать разрушительные эмоции и импульсы. Умение сохранять позитивное отношение, устойчивость и сосредоточенность – вот характеристики человека, который знает, как управлять собой. **За ответ «В» вы получаете 10 баллов, а за ответ «С» – 5 баллов.**

7. Сопереживание человеку, находящемуся в состоянии эмоционального возбуждения, – один из лучших способов успокоить его. Попытка отвлечь или свести беспокойство к минимуму, вероятно, приведет к еще более сильным эмоциям и вряд ли будет успешна. **Если вы выбрали вариант «С», то получаете 5 баллов за развитие эмпатии – коллега почувствует, что ее понимают. За ответ «D» вы получите 10 баллов, потому что помимо эмпатии вы предлагаете ей рациональный анализ и заставляете**

подумать о потенциальных негативных последствиях, с которыми столкнется водитель, подрезавший ее машину. Так активируются когнитивные процессы, снижающие накал эмоций, и это свидетельствует о том, что у вас получается управлять отношениями.

8. У человека, обладающего эмоциональным интеллектом, есть две задачи: управлять собственными эмоциями и следить за эмоциями партнера. В данном случае – время сделать перерыв. Продолжение только ухудшит ситуацию. **За ответ «А» поставьте себе 10 баллов.**

9. Помощь команде в творческой работе предполагает признание связи между чувствами и творческим мышлением. Команда будет настолько хороша, насколько хороши отношения входящих в нее сотрудников и их способность к совместной деятельности. В этой ситуации требуется управление отношениями: сотрудникам нужна помощь в организации работы и повышении креативности. Придумать, как это сделать, – ваша задача. **За ответ «В» вы получаете 10 баллов, за ответ «D» — 5 баллов.**

10. Сопереживание молодому менеджеру в новой ситуации, когда ему приходится принимать решения, а он не знает, что делать, предполагает поддержку и постепенное укрепление доверия. «Разоблачения» и угрозы лишь усилят тревогу. Трудные задания и поддержка лучше всего помогут менеджеру расти. **За ответ «В» вы получаете 5 баллов, за ответ «D» – 10**

баллов.

Этот тест недавно прошло более 200 человек. Средний балл участников в возрасте от 30 до 50 лет – 65, у молодых людей – 60. Одиннадцать процентов всей группы заявили, что у них были проблемы с управлением отношениями или самосознанием. Статистически значимых различий в баллах у мужчин и женщин не выявлено.

Конечно, десять вопросов не дадут полного представления о вашем уровне эмоционального интеллекта. Тест был разработан, чтобы вы получили представление о поведенческих навыках, которые предлагает концепция EI, и обратили внимание на некоторые из своих сильных сторон.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.