

Патрик Кинг

Сила эмоционального интеллекта

Социальный интеллект,
чтение людей
и как ориентироваться
в любой ситуации



Патрик Кинг

**Сила эмоционального
интеллекта. Социальный
интеллект, чтение людей
и как ориентироваться
в любой ситуации**

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=69649696

*Сила эмоционального интеллекта. Социальный интеллект, чтение людей и как ориентироваться в любой ситуации: Библос; Москва; 2024
ISBN 978-5-6049561-9-9*

Аннотация

Любой успех зависит от того, насколько хорошо вы сходитесь с людьми. Увы, но такова суровая правда жизни. А хорошая новость заключается в том, что данный навык вполне можно освоить, и эта книга послужит великолепным началом.

Производите неизгладимое первое впечатление – пусть люди жаждут вашего общества.

«Сила эмоционального интеллекта» настолько практична, насколько это возможно для книги. Вы узнаете о техниках, которые можно немедленно испробовать на окружающих – и подивиться, как многое вы раньше упускали! Вы

получите глубинное представление об эмоциональном интеллекте и широком спектре тончайших эмоций людей. Осознаете, насколько проще обрести друзей и привлечь к себе деловых партнеров, умея анализировать их внутренние побуждения.

Ищите кратчайшие пути налаживания контактов с окружающими. Узнайте секреты эффективной и эмпатичной коммуникации:

- что такое разговорный интеллект и как проявить эмпатию за четыре шага;
 - как выйти за рамки собственных представлений и понять истинные эмоции окружающих;
 - что такое холодное чтение и мастерство поиска «ключей» к человеку;
 - зачем и как правильно обозначать свои эмоции и эмоции других людей;
 - как правильные вопросы помогут приобрести репутацию ясновидящего;
 - зачем и как устанавливать личные границы и уважать чужие.
- В формате PDF A4 сохранён издательский дизайн.

Содержание

Глава 1	6
Как слушать и реагировать с эмпатией	8
Четыре типа эмпатичных реакций	14
Активно-конструктивная коммуникация	18
Конец ознакомительного фрагмента.	26

Патрик Кинг
**Сила эмоционального
интеллекта. Социальный
интеллект, чтение людей
и как ориентироваться
в любой ситуации**

Patrick King

The Power of E.Q.:

Social Intelligence, Reading People, and How to Navigate
Any Situation

Данный перевод книги «Сила эмоционального интеллекта. Социальный интеллект, чтение людей и как ориентироваться в любой ситуации» печатается по соглашению с TLL Literary Agency.

© 2023 by Patrick King

© Студия Артемия Лебедева, иллюстрация и верстка обложки, 2023.

© Ольга Поборцева, перевод.

© ООО «Библос», 2024.

Глава 1

Развитие эмоционального интеллекта

Большинству из нас нравится думать, что мы хорошие люди – добрые, интеллигентные, внимательные. Но, несмотря на самые лучшие намерения, мало кто от рождения наделен талантом общения; редко кому не приходилось сталкиваться с непониманием, отчуждением и даже полноценным конфликтом во время тех или иных разговоров. **Из этой книги вы узнаете, как развить в себе навыки и способности, без которых вы никогда не сумеете войти в число избранных мастеров эмпатичного диалога.**

Эмоциональный интеллект, о котором пойдет речь, не принадлежит к числу милых персональных умений, предназначенных исключительно для личного пользования. Нет, в этом смысле нельзя поставить знак равенства между ним и «личностным ростом». Скорее, как вы скоро увидите, эмоциональный интеллект, отвечая за эмоциональное восприятие информации, способствует вашему развитию при **взаимодействии** с другими людьми.

Точно так же, как общий интеллект человека проявляется в форме креативности, познания и понимания, эмоциональный интеллект связан с тем, что мы **делаем**, а не с

тем, чем или кем **являемся**. И первый способ проявления и развития эмоционального интеллекта – это общение. В следующих главах мы увидим, как эмоциональный интеллект помогает слышать окружающих, понимать их точку зрения, «считывать» их вербальные и невербальные выражения, задавать вопросы, различать широкий спектр тончайших эмоций, устанавливать и поддерживать границы, не разрывая контакта с человеком, и говорить ясно, убедительно и с сочувствием.

Если мы развиваем в себе эмоциональный контроль, то есть способность управлять эмоциями, осознанность и навыки коммуникации, любой человек, встретившийся на жизненном пути, становится нашим учителем, а любое взаимодействие – шансом познания и роста в качестве эмоционально интеллектуальной социальной личности. Давайте же углубимся в область эмоционального интеллекта! И начнем мы с самого естественного: с того, как учиться слушать.

Как слушать и реагировать с эмпатией

Мы живем в шумном и суетном мире, где каждый старается привлечь к себе внимание.

Искусство эмпатичного слушания в этом мире прискорбно недоразвито. Суть этого умения заключается в том, что вы уделяете **истинное и безраздельное внимание другому человеку и тому, что он пытается вам сообщить**. Откровенно говоря, многие просто стараются произвести впечатление на собеседника или изображают хорошего слушателя, на самом деле таковым не являясь. Можете припомнить, когда вы в последний раз уделяли полное внимание разговаривающему с вами человеку?

Да, это требует усилий – не заикливаться на том, что нужно сказать дальше, не перебивать, не спешить с выводами, мнениями, аргументами и представлениями... Усилия здесь необходимы, но не только – все это сопряжено с определенной степенью риска. Это может прозвучать контринтуитивно, однако аутентичное слушание приводит нас в пространство уязвимости – в том числе и для слушателя!

Умение отложить в сторону собственную точку зрения и представление о том, как должна развиваться беседа, – это акт веры и проявление доброй воли по отношению к другому человеку. Современный мир не поощряет восприимчивость

к эмоциям другого человека, являющуюся неперенным даром мастера коммуникации. Честно говоря, большинство предпочитают не брать на себя подобный труд, стремясь вместо этого захватить бразды правления беседой, самовыразиться, настоять на том или на другом.

Чтобы стать эмоционально интеллектуальным слушателем, необходимо пойти против течения и постараться отбросить собственное эго, проявив искренний интерес к миру другого человека. Вот несколько ключевых принципов, которые стоит держать в уме.

Принцип 1. Слушайте, чтобы понять, а не чтобы отреагировать

В следующий раз, беседуя с кем-нибудь, обратите внимание на свои мысли и на то, какое направление они принимают, когда говорит ваш собеседник. Вы лихорадочно обдумываете все, что скажете, когда он закончит говорить? Спешно формулируете контраргументы или изыскиваете способы снова вернуть разговор к своей персоне либо своим познаниям?

Попадая в подобное реактивное состояние, мы несправедливо относимся к тому, что нам говорят. Мы смотрим на другого человека и на его сообщение как на объект противодействия или манипулирования ради собственных целей. Мы склонны вечно пребывать в режиме реагирования, пере-

бивая личными мыслями, ощущениями и интерпретациями то, что он пытается до нас донести.

Слушание ради понимания – это совершенно иная позиция. Вы не реагируете, а воспринимаете, то есть слушаете с невысказанным намерением полностью воспринять и осознать сказанное. Это состояние открытости, любознательности, искреннего желания понять *сообщение*. Но как же часто мы спешим «замолчать» или даже «заболтать» сообщение, потому что слишком быстро принимаем решение и составляем *мнение по его поводу!* Стивен Кови, консультант по организационному управлению, автор знаменитой книги «Семь навыков высокоэффективных людей», говорил: «Сначала стремитесь понять... потом – быть понятым». Тонкая мысль, но в ней-то и заключена вся суть эмпатичного слушания.

Принцип 2. Прислушивайтесь ко всему

«Сообщение» состоит из множества компонентов, и сказанные слова – лишь малая его часть. Коммуникация включает в себя передачу и восприятие вербальной и невербальной информации, поэтому стоит расширить область восприятия, дабы воспринять и ту и другую. Здесь требуется определенная степень внимания, осознанности и сосредоточенности. Выражение лица, интонация, поза, жесты, одежда, используемая лексика... все это объекты вашего внимания,

слушайте даже то, что *не было сказано*. Подробнее мы поговорим об этом «метаязыке» в следующей главе.

Принцип 3. Не путайте свой опыт с чужим

Хороший разговор всегда динамичен, он течет и изменяется, и часто позиции обеих сторон к концу беседы тоже несколько меняются. Это нормально. Но здесь речь идет о беззаботности и неумении отслеживать моменты, когда вы пытаетесь подменить мысли и чувства собеседника своими. Скажем, друг рассказывает вам о своих недавних проблемах со здоровьем. Главное, что он хочет до вас донести: «Я был напуган, и теперь я по-новому отношусь к своему здоровью!»

А давайте представим, что вы, слушая друга, пропускаете его слова через фильтр собственных излюбленных теорий о докторах вообще или о состоянии здравоохранения в вашей стране. Вы (возможно, не сознавая того) интерпретируете сказанное в свете собственных убеждений, выискивая идеи, подтверждающие свои уже существующие и устоявшиеся взгляды. Возможно, вы раздражаетесь речью о том, как трудно в наши дни получить качественную медицинскую помощь, или рассказываете анекдот по поводу своего последнего посещения врача. Тем временем ваш друг, намеревавшийся увести разговор несколько в иное русло («Разве хорошее здоровье – не величайшая ценность? Я получил но-

вый шанс в жизни!»), чувствует, что вы по-настоящему его не слушаете, и тоже не хочет слушать вас и ваши разглагольствования...

Принцип 4. Эмпатичное слушание требует усилий – но не столько, сколько устранение недопонимания!

Возможно, вы будете удивлены, с какой настойчивостью я буду повторять вновь и вновь: налаживание четкой, сочувственной коммуникации с другим человеком требует большого труда. И если вы спросите, действительно ли дело того стоит, ответ будет – да! Суть в том, что единственная альтернатива этому – гораздо больший труд, который потребует впоследствии, чтобы добиться того же результата. Если вы не умеете общаться, то заплатите за это отчуждением и разрывом связей с окружающими или, хуже того, будете вечно сталкиваться с непониманием и конфликтами. Упущенная возможность проявить внимание к людям, быть с ними на одной волне – отравя для любого общения. А для того, чтобы исправить ситуацию, понадобятся невероятные усилия.

Принципы эмоционально интеллектуальной, вдумчивой и эмпатичной коммуникации сформулированы не просто так. Следование им – простейший и эффективнейший способ улаживать дела. Чем лучше вы усвоите эти навыки, тем скорее увидите, какую невероятную свободу они дают, какие

глубокие и продуктивные отношения они помогают налаживать с окружающими. К счастью для всех нас, эти навыки вполне можно приобрести и развить.

Четыре типа эмпатичных реакций

Скажите откровенно: когда вам говорят: «Я знаю, что ты сейчас чувствуешь», вам становится от этого лучше? Скорее всего, нет.

Но что тогда *следовало сказать*? Поскольку мы с вами начинаем нарабатывать навыки эмоционального интеллекта, то начнем с того, что есть несколько типов очень простых откликов, которые помогут войти в режим восприимчивости и дать другому человеку понять, что вы его слушаете. К тому же эти отклики – великолепный способ выиграть время и поддержать беседу, если вы не уверены в том, как лучше отреагировать, но желаете выказать сочувствие.

Тип 1. Признайте мужество собеседника

Если человек делится с вами чем-то очень личным или транслирует эмоциональное послание, не всегда легко догадаться, что следует сказать. Но не переживайте – вы не обязаны решать его проблемы или сразу же давать мудрый совет. Один из самых действенных откликов, который можно дать, – это просто признать, как сложно говорить о таких вещах.

«Я ценю, что ты поделился со мной. Это многое значит».
«Знаю, о таких вещах говорить трудно. Я восхищаюсь

тобой».

«Ты хорошо сделал, что высказался вслух».

Оцените его усилия, его храбрость, то, как сложно бывает делиться чем-то личным. Просто не забывайте оставаться на позитивной волне, делая упор на сильных сторонах, ресурсности, достижениях человека. Обычная эмпатичная реакция – это упомянуть о силе характера:

«О, вижу, это было непросто, но ты проявил в подобной ситуации столько терпения и такта!»

Тип 2. Уточните суть сообщения

Обладатель Пулитцеровской премии, специалист по «устной истории» Стадс Теркель говорил: «Ведите себя не как следователь, а как заинтересованный и любознательный слушатель». Если зашли в тупик, не зная, что сказать, задайте вопрос. Одно это покажет, что вы цените доверие собеседника и обращаете внимание на то, что он хочет сказать. Еще лучше, если вы зададите толковый вопрос – показатель того, что вы внимательно слушаете. Правильные вопросы помогут уяснить смысл послания, подтвердить, что вы все поняли, и деликатно уверят собеседника, что вы уважаете его мнение, вам интересны его слова, вы хотите их правильно понять.

«Да, похоже, в последние годы вам пришлось несладко. Я верно понял?»

«В то время ты училась на медсестру, да?»

«Если я правильно понял, вы упомянули, что были расстроены его словами? Или, скорее, почувствовали раздражение?»

Тип 3. Покажите, что вам не все равно

Большую часть времени люди жалуются или проявляют эмоции не потому, что желают, чтобы кто-то решил за них проблемы или озвучил свое умное мнение по поводу этих проблем. Нет, чаще всего мы (порой неосознанно) хотим, чтобы собеседник оценил и признал наши чувства, выслушал нас и счел наш опыт достойным внимания и сочувствия.

Если вы дадите понять, что вам реально не все равно, это окажет гораздо большее воздействие на эмоциональное состояние собеседника, чем «добрый совет» или какое-нибудь мудрое предложение. Вспомните, когда вам в жизни нужно было с кем-нибудь поговорить, какой именно отклик мог поддержать вас сильнее всего. Наверняка вы хотели услышать следующее: «Я тебя вижу, я тебя слышу. Я тебя понимаю. Твои чувства имеют право на существование. Ты не безразличен людям, ты им важен». Действительно, демонстрация заботы без прибавления различных советов или решений ощущается эмпатичнее всего:

«Я здесь, с тобой. Хочешь об этом поговорить?»

«Может, я могу тебе чем-то помочь?»

«Я забочусь о тебе/о твоей проблеме».

Тип 4. Проявите заинтересованность

Покажите человеку, что вы воспринимаете его чувства, обращаете на них внимание. Специально продемонстрируйте, что вам интересны его дела, держите открытым этот канал коммуникации. Даже если собеседник не реагирует на вашу заинтересованность полноценным образом, он все равно отметит, что вы ее проявили, а это многого стоит.

«Как вы сегодня себя чувствуете?»

«Да, а как там обернулись дела с твоим соседом?»

«Мне показалось, что ты сегодня чуточку грустная. У тебя все в порядке?»

Задавайте открытые вопросы и с искренним интересом прислушивайтесь к ответам. Если вы сумеете продемонстрировать людям, что внимательно слушали их во время прошлых бесед и запомнили главные моменты, то тем самым адресуете им мощное послание: «Я – активный и внимательный слушатель».

Активно-конструктивная коммуникация

Если вы, не отвлекаясь во время общения, будете проявлять указанные эмпатичные реакции, это принесет вам немало пользы. Но давайте пойдем чуточку дальше. Сейчас мы поговорим о том, что такое «активно-конструктивная коммуникация». Это понятие ввели Шелли Гейбл, профессор психологии Калифорнийского университета, и ее коллеги в 2004 году в интересном исследовании под названием «Что вы делаете, когда все идет хорошо? Внутриличностные и межличностные преимущества рассказа о позитивных событиях».

Исследователи решили выяснить, как люди реагируют на собеседников во время общения, в особенности – когда с ними делятся переживаниями, мыслями и личными чувствами. И здесь самые мелкие оттенки играют огромную роль.

Предположим, человек возбужденно говорит приятелю, что он только что получил некий приз. Друг отвечает: «О, здорово. Кстати, я тебе не сказал, что видел сегодня утром в магазине?»

Прочитав этот ответ, вы наверняка подумали, что приятель совершенно не слушает, выказывает пренебрежение, отвлекается. Человек поделился с ним чем-то эмоционально важным («Я горжусь собой! Я в восторге!»), а тот реагирует

с полным отсутствием такта или понимания. Подобной реакцией приятель ставит себя в *оппозицию* к собеседнику – они больше не находятся в гармонии, их коммуникационные послылы идут вразрез друг с другом («Вообще-то я не сильно тобой горжусь. Мне скучно, мне все равно, и дальше что?»).

Этот краткий разговор, возможно, не кажется грубым или абьюзивным. Но он *деструктивен*. Если эти дружеские отношения и дальше будут страдать отсутствием эмоциональной синхронности, можно со временем ожидать разлада, непонимания, подозрительности, конфликтности, задетых чувств и общего негатива, который трудно устранить.

Конструктивное общение выглядит по-другому. Оно обходительное и теплое, оно строится на позитивных ощущениях согласия, контакта и гармонии. Это сродни плавному потоку общения, когда обе стороны чувствуют себя услышанными и понятыми, и разговор идет в унисон, а не приносит разлад. Конструктивное общение со временем углубляет связь, укрепляет доверие и понимание.

В предыдущем разделе мы говорили о том, как важно проявлять эмпатию к расстроенному человеку. Однако не менее важно обращать внимание на то, как мы реагируем, если человек счастлив или проявляет себя нейтральным образом. На самом деле существуют определенные свидетельства в пользу того, что наш отклик на позитивное самовыражение человека – более важный определяющий фактор качества отношений, чем сочувствие в минуты несчастья.

Можно себе представить, что реакции на транслируемые послания могут варьироваться в зависимости от их активности или пассивности, а также конструктивности или деструктивности, как вы видели на приведенном примере. Это дает нам четыре возможных типа реакций.

- Активно-конструктивная.
- Пассивно-конструктивная.
- Активно-деструктивная.
- Пассивно-деструктивная.

Давайте вернемся к нашему примеру и посмотрим, как четыре различные реакции проявляют себя в реальной жизни.

Персона **А** говорит персоне **Б** громким и возбужденным тоном, с широкой улыбкой на лице: «Ни за что не угадаешь, что случилось! Помнишь, пару лет назад я снял учебный фильм? Тот самый, что я отправил на конкурс? Так вот, я получил приз! Поверить не могу!»

Судя по интонации, языку тела и вербальному выражению, нетрудно понять, что персона **А** возбуждена, испытывает гордость и приятное удивление. Кроме того, легко представить, какого рода реакцию человек хотел бы встретить больше всего. Сам факт, что именно персона **А** рассказывает персоне **Б**, транслирует очевидное послание: «Эта новость важна для меня. Я хотел поделиться с тобой. Ты ведь тоже мной гордишься?»

А теперь представим, что персона **Б** в этот момент занята исключительно своим гаджетом, уделяя внимание чему-то

еще, когда друг делится своей новостью. Вот несколько вариантов реакции.

Активно-конструктивная реакция

Персона **Б** откладывает в сторону телефон, встает и сердечно обнимает персону **А**, улыбаясь и говоря: «Да что ты, правда? Как здорово! Смотрите все, перед нами великий кинопродюсер!»

Данный отклик соответствует энергии и энтузиазму транслируемого послания; он теплый, дружеский и гармоничный.

Пассивно-конструктивная реакция

Персона **Б** поднимает глаза от телефона, но не откладывает его в сторону. Затем говорит: «О, правда? Здорово. А тебе дали денежную премию или еще что-нибудь?» и тут же снова смотрит на экран смартфона.

Эта реакция как таковая не плоха, но в ней мало энергии, она отстраненная, слабая, проявлена с запозданием, и человек чувствует, что его не оценили и не признали. Это все равно что бросить на чужие вещи мокрое полотенце.

Активно-деструктивная реакция

Персона **Б** встает, откладывает телефон и, хмурясь, проносит: «Что? Ты хочешь сказать, что участвовал в этом дурацком конкурсе? Советую быть поосторожнее. Не стоит, чтобы твое имя связывали с такой непрофессиональной компанией...»

Подобная реакция активно и намеренно противоречит духу транслируемого сообщения, она унижает человека и лишает значимости его личность.

Пассивно-деструктивная реакция

«Что? А, здорово. Кстати, я тебе не сказал, что видел сегодня утром в магазине?»

Для подобной реакции характерно то, что слушатель избегает или игнорирует говорящего и его послание. Это враждебный отказ реагировать, предпочтя перевести разговор на себя.

Вряд ли вы удивитесь, услышав, что только реакции активно-конструктивного типа ассоциируются с удовлетворенностью взаимоотношениями и чувствами близости, доверия и привязанности. Если обычно имеет место реакция другого типа, отношения будут неуклонно развиваться в обратном

направлении. Говорящий из раза в раз убеждается, что его слова не воспринимаются с энтузиазмом и желанием поддержать, и в конце концов вообще перестает чем-то делиться. Со временем это создает ощущение разобщенности, отчуждения, утраты близости. Доверие и дружба дают трещину.

Интересно то, что эту модель плохой коммуникации в иных обстоятельствах было бы трудно заметить. Возможно, в вашей жизни есть человек, после общения с которым вы чувствуете себя униженным. Почему? Возможно, потому, что он реагирует деструктивным или пассивным образом каждый раз, когда вы открываетесь ему и чем-то делитесь. Собеседник, реагирующий деструктивно или вообще никак не реагирующий, постоянно вызывает у вас ощущение собственной незначительности, мало-помалу подрывая вашу самооценку.

С другой стороны, если вас когда-нибудь упрекали, говоря «Ты не слушаешь», или люди ничем с вами не делились, задайте себе откровенный вопрос: а проявляете ли вы сами в отношении человека активную и конструктивную реакцию. Возможно, он таким образом просто откликается на отсутствие синхронности с вашей стороны.

Вот для начала несколько способов, чтобы стать более активным и конструктивным респондентом.

Реагируйте с эмпатией

Это означает, что нужно ставить во главу угла эмоциональный опыт собеседника. Уделите его индивидуальному, уникальному восприятию полное внимание, признайте его ценность вне зависимости от того, что он значит для вас, согласны вы с ним или нет. Помните: как коммуникация бывает вербальной и невербальной, так и эмпатию можно проявить не только словами, но и используя язык тела, голос и выражение лица. Отзеркальте его интонацию, выражение лица и эмоциональные проявления. Если вы не уверены в том, как это должно выглядеть, спросите себя, *почему* человек решил с вами чем-то поделиться. Велика вероятность, что он хочет, чтобы вы признали и оценили его чувства.

Выкажите искреннюю заинтересованность

Это можно сделать, задавая вопросы, делая позитивные, одобрительные замечания, даже комплименты, если это кажется удобным. Важно, однако, чтобы вы действительно вели себя искренним образом. Люди все видят! Фальшивый энтузиазм хуже искренней нейтральности. Старайтесь избегать экстремальных и избыточных реакций – они лишь возбуждают подозрения. Так что вместо «Это совершенно неве-

роятно! В жизни не слышал ничего более поразительного!» просто скажите: «О, прекрасно. Отличная работа! Ты, наверное, очень доволен».

***Если не можете проявить позитивность,
проявите хотя бы конструктивность***

Ну хорошо, вы поняли, что от вас требуются искренность и позитив, но как быть, если вас действительно не очень-то заботит происходящее. Что ж, тогда пустите в дело такт. Перечтите еще раз запись предыдущей реакции: «О, прекрасно. Отличная работа! Ты, наверное, очень доволен». Это добрая, вдумчивая и вежливая позитивная реакция, которая вдобавок прекрасно подойдет, если уж случилось так, что вам неинтересна тема кино или вы испытываете смешанные чувства по поводу приза, полученного вашим приятелем. Иными словами, всегда можно проявить вежливость и доброту, если не явный позитив. И даже если не можете быть позитивны – будьте, по крайней мере, конструктивны.

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.