

Эмоциональная компетентность

Эмоциональная компетентность — это умение осознавать свои эмоции и эмоции партнера по общению, анализировать их и управлять ими, с целью выбора наиболее эффективного поведения в конкретной ситуации.

Эмоционально компетентный человек умеет:

- идентифицировать свои эмоции;
- определять источник своих эмоций;
- выбирать наиболее подходящий тип реакции и дальнейших действий;
- все это делать в настоящем моменте.

Эмоциональный интеллект

Эмоциональный интеллект (ЭИ; англ. emotional intelligence, EI) — способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач.

Виды интеллекта

- КОГНИТИВНЫЙ
- СОЦИАЛЬНЫЙ
- ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ

Понятие эмоционального интеллекта

Понятие ЭИ разработано в 1990-е гг.
Петером Саловеем и Джоном Майером

ЭИ включает способность понимать эмоции у себя и у других, а также эмоционально адаптироваться к изменяющейся окружающей среде и изменяющимся требованиям

Четыре главных умения

- Понимать свои эмоции
- Понимать эмоции другого
- Управлять своими эмоциями
- Управлять эмоциями другого

Понимание своих эмоций

- Отношение к эмоциям как к информации
- Классификация эмоций
- Ценность положительных и отрицательных эмоций

Понимание чужих эмоций

- Невербальные маркеры
- Узнавание эмоции
- Проверка

Управление своими эмоциями

- Саморегуляция
- Рефрейминг (изменение отношения к негативным эмоциям)
- Осознанность
- Терапия

Управление чужими эмоциями

Позитивное общение:

- Активное слушание
- Обратная связь
- Гибкость в коммуникации

Принципы:

- Открытость
- Эмпатия
- Уважение
- Вовлеченность
- Поддержка

Управление эмоциями в процессе негативной коммуникации

- Распознавание манипуляций и умение не вовлекаться в негативные эмоциональные состояния
- Интеллектуализация
- Использование воображения
- Уменьшение дефицита информации