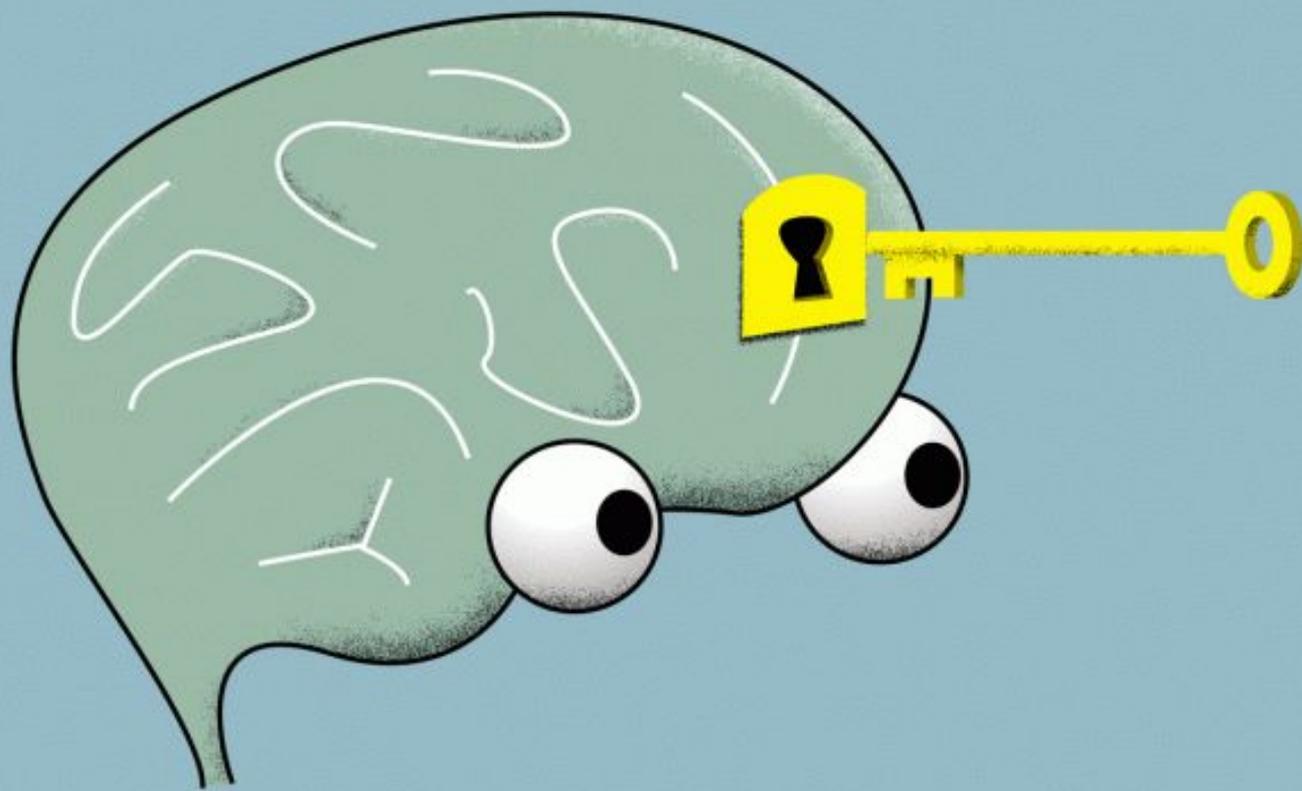


# Эмоциональный интеллект



В 2002 году психологу Даниелю Канеману была вручена Нобелевская премия по экономике за следующее открытие:



Принимая решения,  
люди руководствуются  
не логическим интеллектом,  
не багажом полученных  
знаний и опытом,  
они руководствуются **ЭМОЦИЯМИ**.

# Откуда взялась концепция эмоционального интеллекта?

Понятие эмоционального интеллекта относительно новое. Серьезно о нем впервые заговорили в 1990 году после одноименной статьи Питера Саловея и Джона Майера. Они определили его как способность узнавать свои и чужие эмоции и чувства, различать их между собой и использовать эту информацию для дальнейших рефлексий и действий.

## Эмоциональный интеллект

– четко определяемая и измеряемая способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях, определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений.

### Схема эмоционального интеллекта



ОСОЗНАННОСТЬ

САМОРЕГУЛЯЦИЯ

ЭМПАТИЯ

НАВЫКИ  
ОТНОШЕНИЙ

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИНТЕЛЛЕКТ



# Осознанность

Первым шагом на пути к эмоциональному интеллекту является понимание своих собственных эмоций. Мы все испытываем и выражаем различные эмоциональные состояния по-разному, и чем больше мы понимаем, как с ними справляться, тем лучше мы будем понимать окружающих нас людей.

Речь идет не просто об эмоциональном познании; самопознание относится к пониманию нюансов вашей личности, поведения и мышления. Вы должны понимать, как другие люди видят вас и реагируют на вас, а также как ваши действия влияют на ваше окружение.

Когда вы осознаете, как вас воспринимают другие люди, мы называем это общественным самопознанием. Это не означает, что вам нужно слишком сильно беспокоиться о том, что люди думают о вас. Речь идет скорее о способности беспристрастно оценивать и принимать во внимание то, как другие воспринимают вас, а также понимать причины такого восприятия.

# Саморегуляция

Когда вы научитесь распознавать и различать свои эмоции, вы можете начать контролировать их. Если вы позволите своим эмоциям взять верх над вами, скорее всего, вы не сможете в полной мере реализовать все свои способности.

Саморегуляция означает, что вы не позволите себе оказаться под влиянием внешних факторов, а, наоборот, постараетесь сосредоточиться на поставленной задаче.

# Эмоциональная гибкость

Эмоциональная гибкость – это способность использовать свои переживания более продуктивным способом.

Эмоциональная гибкость – наблюдать за тем, как развивается эмоция, осознавая ее, понимая причину именно такой реакции и управлять ею соизмеримым способом

Лидер, обладающий эмоциональной гибкостью, понимает себя и чувствует коллег, а потому считывает малейшие колебания чужих настроений и предотвращает угрожающие последствия

Признание эмоций помогает принимать правильные решения

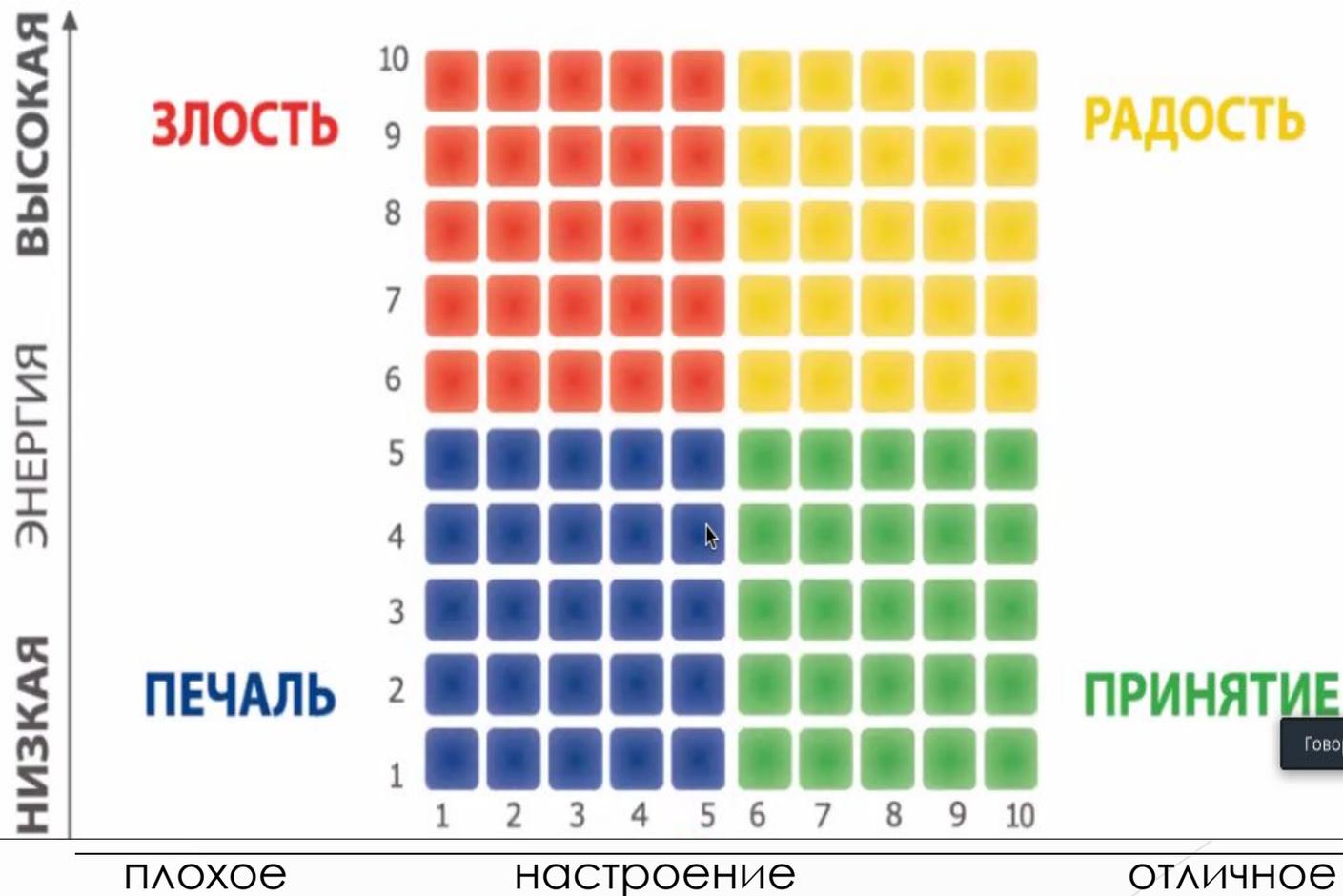
## Как тренировать эмоциональную гибкость

1. Насколько много энергии у меня сейчас?
2. Какие ощущения у меня сейчас?
3. Что я могу сделать эффективно прямо сейчас?

Что я чувствую и какую задачу я могу выполнить.  
1 шкала настроения  
2 шкала энергия



## Как тренировать эмоциональную гибкость



Говорит: Елена Шевцова

# Измеритель настроения

Достижение соглашения

Внимательное слушание

Самоанализ

Сочувствование к-л

Вдохновлять кого-либо

Мозговой штурм

Творческие задачи

Активная познавательная  
деятельность

Редактирование  
документов

Написание отчетов

Проверка ошибок

Диагностика проблем

Бороться за права

Критический подход

Добывать новую  
информацию

# Эмпатия

Эмпатия ключевой элемент эмоционального интеллекта. Эмпатия это способность понять что чувствует другой человек, причём не сочувствовать ему, а именно понимать его эмоциональное состояние, в идеале ещё до того как он сам сообщил вам об этом. Эмпатии можно научиться и повысить свой уровень. Примерно 50 % навыка эмпатии врождённое умение, которое передается с днк по наследству.

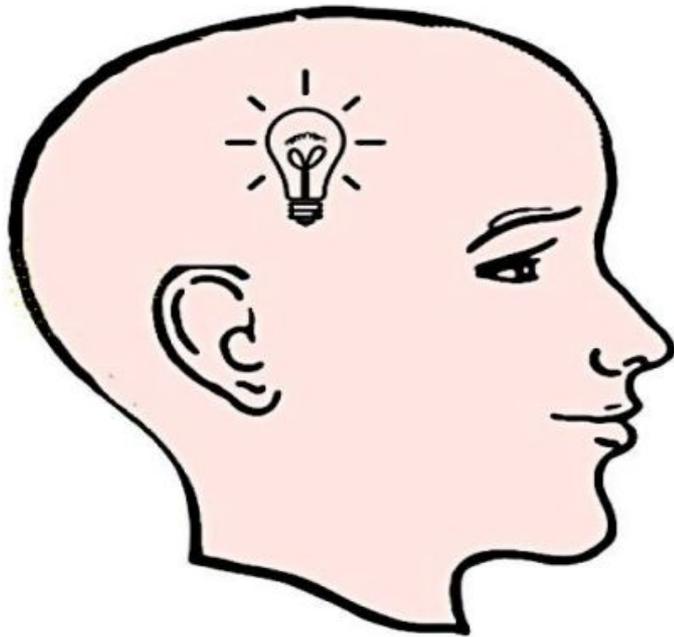
Эмоциональный интеллект — это не только способность понимать себя, но и попытка разобраться в эмоциях других людей. Не игнорируйте и не отвергайте полностью эмоции или мнения других людей, с которыми вы не согласны, а попытайтесь взглянуть на вещи с их точки зрения. Прислушайтесь к ним, дайте им высказать свою точку зрения и постарайтесь почерпнуть что-то для себя из вашего общения.

# Социальные навыки

Социальные навыки – это способность выстраивать отношения с людьми.

Способы укрепления собственных социальных навыков на рабочем месте:

- **Слушайте, что говорят другие.** Это не означает, что вы просто пассивно слушаете других людей. Активное прослушивание включает в себя внимание, задавание вопросов и предоставление обратной связи. Если вы находитесь в роли руководителя или члена команды, активное прослушивание может показать, что вы увлечены проектами и готовы работать с другими, чтобы помочь группе достичь своих целей.
- **Обратите внимание на невербальное общение.** Сигналы, которые люди посылают через свой язык тела, могут многое рассказать о том, что они на самом деле думают.
- **Оттачивайте свои навыки убеждения.** Способность оказывать влияние, убеждать членов команды и руководителей может значительно помочь вашей карьере.
- **Избегайте драмы, но убедитесь, что вы способны управлять конфликтом.** Сделайте все возможное, чтобы не вмешиваться в мелкие дразги и конфликты на работе, но имейте в виду, что этого не всегда можно избежать. Сосредоточьтесь на поиске способов решения проблем и сведения к минимуму напряженности.



**IQ**

vs



**EQ**

# Признаки высокого эмоционального интеллекта

- Способность отличать оттенки эмоций;
- Умение формулировать и понимать свои и чужие эмоции;
- Умение налаживать контакт с разными людьми;
- Умение отказывать, говорить «нет», отстаивать личные границы;
- Уважение личных границ других людей;
- Умение адаптироваться к новым обстоятельствам;
- Стабильное эмоциональное состояние;
- Способность решать конфликты;
- Способность корректировать эмоции других людей (направлять, сглаживать негатив, побуждать другого человека к действию).

**ПОНИМАНИЕ СЕБЯ,  
ИСТИННЫХ ЖЕЛАНИЙ И  
ЖИЗНЕННЫХ  
ПРИОРИТЕТОВ.**

## **ЧТО ДАЁТ ВЫСОКИЙ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ**

**ЗНАНИЕ СВОЕГО  
ФИЗИЧЕСКОГО И  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО  
СОСТОЯНИЯ.**

**ПОВЫШЕНИЕ  
ПРОДУКТИВНОСТИ.**

**ПРОЧНЫЕ СВЯЗИ С СЕМЬЕЙ,  
ДРУЗЬЯМИ И КОЛЛЕГАМИ.**

**ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ И  
УСПЕХОВ В ЖИЗНИ**

**КОНЦЕНТРАЦИЮ НА  
ПРИЯТНЫХ И  
ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ВАЖНЫХ  
ВЕЩАХ**



# Причины развивать эмоциональный интеллект внутри компании

- Развитый EQ у сотрудников поможет разрешить старые конфликты и сделать работу более открытой, прозрачной и продуктивной. Атмосфера в коллективе — это не просто абстрактное понятие. Это вещь, которая напрямую влияет на мотивацию работников и прибыль компании.
- Эмоциональный интеллект повышает инициативность сотрудников. Как мы уже сказали раньше, по причине низкого EQ люди часто прячут и подавляют эмоции. Развив навык, сотрудники будут чаще выражать свои истинные эмоции и делиться честной обратной связью.
- За результат любой компании отвечают внутренние усилия каждого сотрудника в отдельности. Принято считать, что на успех в работе влияют только умственные способности и компетентность. Но это не так. Сотрудники, обладающие высоким EQ, работают эффективнее: они понимают свою мотивацию, потому что хорошо разбираются со своими эмоциями, готовы работать на результат и лучше знают, что от них хотят руководители. Работники, которые находятся в эмоциональном тонусе, лучше справляются со своими задачами и грамотно распределяют своё время.

# Важность эмоционального интеллекта в продажах

Если бы на продажи не влияли человеческие эмоции, все крупные компании давно бы заменили продавцов роботами. Менеджер, оператор колл-центра или сотрудник техподдержки обязательно должен обладать высоким EQ по ряду причин:

- Сотрудник должен понимать потребности покупателя. Часто клиент скрывает свои истинные мотивы. Например, говорит, что ему не нравится качество продукта, когда на самом деле его не устраивает цена, а он просто стесняется заявлять об этом. Сотрудник с высоким EQ способен это уловить. Он сделает ему более выгодное предложение и не потеряет клиента.
- EQ помогает решать конфликты с клиентами. Разрешение конфликта может быть конструктивным и деструктивным. Одна из причин выбора деструктивной стратегии — негативные эмоции. Сильные эмоции способствуют импульсивным решениям и переходу на личности. Сильный эмоциональный интеллект помогает понять эмоции собеседника, осознать свои эмоции и абстрагироваться. EQ помогает извлекать из сложных ситуаций коммуникативно значимые сведения и оперировать ими.
- Эмоциональный интеллект помогает убеждать и направлять клиента. Люди, обладающие EQ, хорошо понимают других людей. Высокий EQ влияет на развитие влияния, мотивирования и убеждения. Обладая EQ человек обладает навыком манипуляции, которые влияют на мнение собеседника.

# КОГДА ВЫЯСНИЛОСЬ, ЧТО ЭИ ДАЕТ

## РОСТ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ

Чем выше ЭИ, тем выше производительность на рабочем месте (O'Boyle et al., 2011).

## ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРИНЯТЫХ РЕШЕНИЙ

ЭИ связан с эффективным процессом принятия решений (Azouzi & Jarboui, 2014) и командной эффективностью (Farh, Seo, & Tesluk, 2012).

## ЛОЯЛЬНОСТЬ И ИНИЦИАТИВУ

Сотрудники с высоким ЭИ в большей степени удовлетворены работой, проявляют большую лояльность к своей организации, а также реже меняют место (Miao et al., 2016).



# Развитие эмоционального интеллекта

Международный опыт: Siemens, McDonald, Komatsu и др.

## ПРИ ВНЕДРЕНИИ ЭИ В КОМПАНИЮ:

по данным исследований в Siemens



на 139 % увеличилась вовлеченность



на 46 % увеличилась  
производительность сотрудников

## EI → ВОВЛЕЧЕННОСТЬ → РЕЗУЛЬТАТ

по данным исследований L.Fariselli (McDonald)



На 76 % EI взаимосвязан с вовлеченностью



На 21 % высокая вовлеченность  
взаимосвязана с продуктивностью



На 28 % повышается прибыль  
компаний, ТОП-менеджеры которых  
обладают высоким уровнем  
развития ЭИ

по данным исследований МЦ КТК и EACEIP

## РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ ЭИ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ (РАЗВИТИЕ ТОПОВ):

по данным исследований в Komatsu



На 9,5 % увеличение  
производительности заводов в  
течение первого месяца



На 112 % повышение лояльности  
и вовлеченности ТОП-команды

## ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА И КОМАНДЫ В МИРЕ YUSA:

по данным исследований Aon Hewitt, Gallup



- ✓ эмоциональный интеллект;
- ✓ психологическое благополучие;
- ✓ эмоциональное и физическое здоровье;
- ✓ стрессоустойчивость

# Как повысить свой ЭИ

- Осознайте себя. Записывайте, что вы чувствуете. Анализируйте, почему у вас возникло такое чувство и как вы себя ведёте в различных ситуациях (в состоянии покоя, наслаждения, радости, гнева и т.д.).
- Каждый раз, когда возникают отрицательные эмоции, постарайтесь найти такой способ, который эмоции будет сводить на нет или сглаживать их. Например, прослушивание классической музыки, прогулка на природе и т.д.
- При возникновении спора или встречи разных взглядов, постарайтесь поставить себя на место оппонента и понять, что он чувствует. Интересуйтесь мнением людей. Это помогает развить эмпатию.
- При общении необходимо быть максимально спокойным, открытым и стараться не давить.
- Найдите человека, с которым можно было бы делиться самым сокровенным. Это помогает разрядиться и снять эмоциональное напряжение.
- Невозможно контролировать эмоции, но можно управлять реакцией на них. На отрицательные эмоции постарайтесь реагировать более сдержанно. Не давайте негативу взять вверх. Посмотрите на причину возникновения эмоции под другим углом, возможно у вас другая модель восприятия поведения. Попробуйте поставить себя на место раздражителя, осознать причины его действий, возможно вы сразу его и поймёте.