

Модуль 3

Эмоциональный интеллект



КОММУНИКАЦИЯ И ЭМОЦИИ

Как часто Вы сталкивались с талантливым и при этом несдержанным человеком? Вас перебивали неуместными замечаниями и колкими репликами? Осознавали ли Вы, что бушующие чувства мешают договориться?

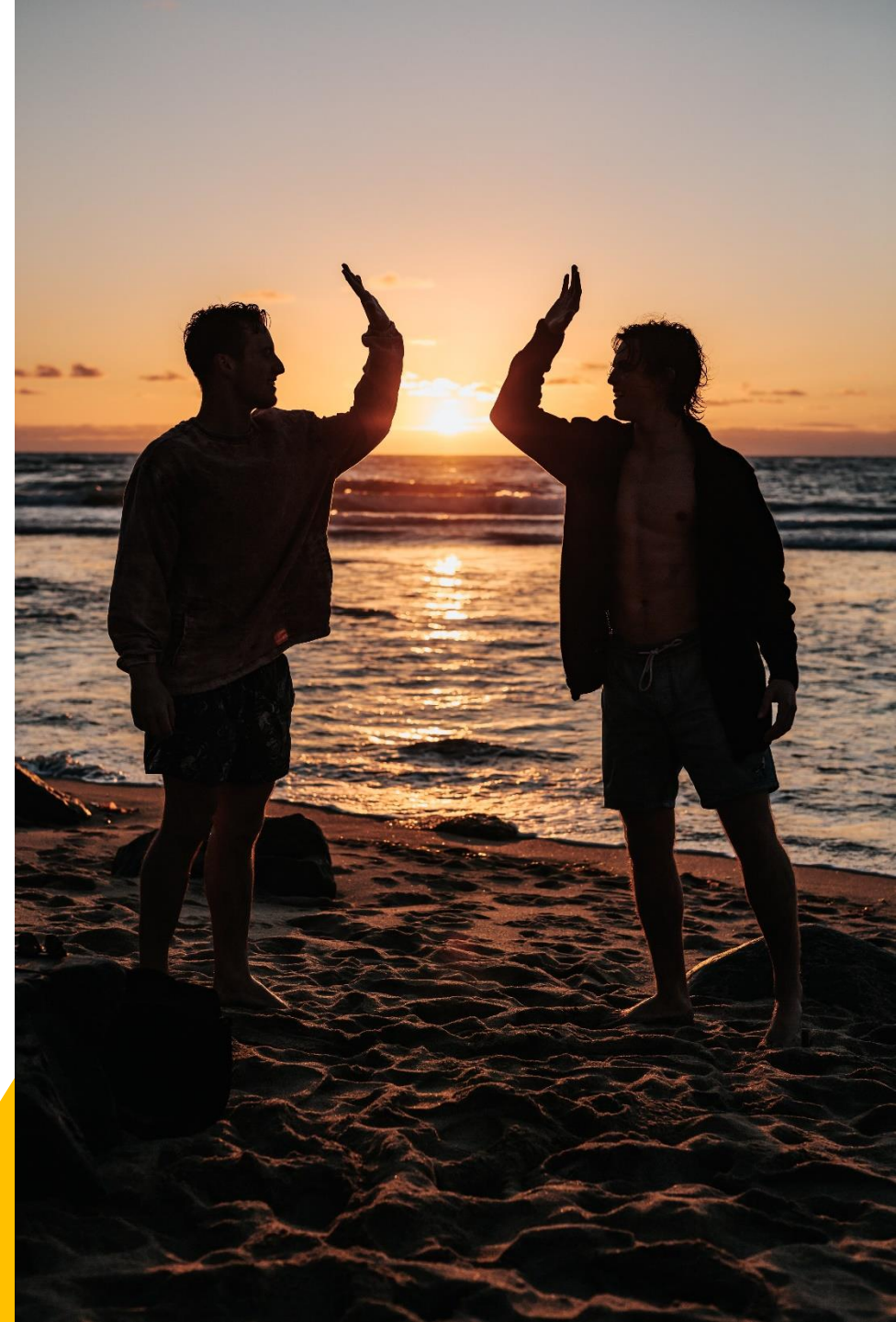
Эмоции напрямую влияют на эффективность коммуникации. Когда собеседники раздражены и не контролируют себя, успешное общение невозможно. Сложные ситуации в общении помогает разрешать **эмоциональный интеллект**.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Эмоциональный интеллект - это умение понимать свое эмоциональное состояние и состояние другого человека.

Это навык отделять личные ощущения от фактов. Чувствовать настроение, темперамент, мотивацию и намерения в общении с другими людьми.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ

Эмоциональный интеллект можно поделить на четыре навыка.

Первый — способность распознавать свои и чужие эмоции по мимике, жестам, голосу, поведению и внешнему виду. Это способность отличать гнев от обиды, грусть от апатии, симпатию от восторга.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ

Второй навык — использование своих эмоций как креативной силы.

Способность стимулировать свою фантазию и мотивацию яркими чувствами и переживаниями. Умение специально создавать ситуации для появления позитивной атмосферы и настроения.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ



Третий навык — способность определять причину появления эмоции, распознавать связь между мыслями и эмоциями, определять переход от одного чувства к другому, предсказывать развитие эмоции со временем.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ

Четвертый навык — умение управлять эмоциями, ограничивать их разрушительное влияние на себя и окружающую обстановку, способность вовремя останавливаться и переключаться.



ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ПРОДУКТИВНОСТЬ

Люди, способные осознавать источник происхождения чувств, объяснять их и спокойно обсуждать, меньше конфликтуют с другими. Они реже переходят на личности, умеют сопереживать. С ними проще общаться. Как следствие, они продуктивны в работе и личной жизни.

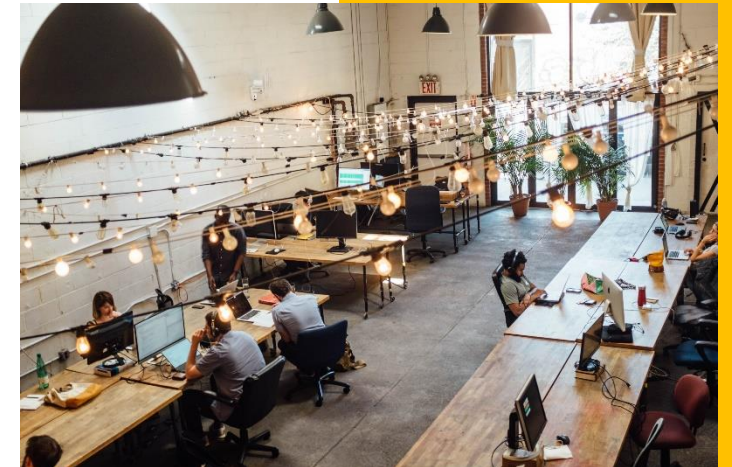
Они часто поддерживают людей, если видят, что они чем-то расстроены. Или пробуют выяснить, в чем сложность, если собеседник явно злится и общение не строится.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

В рабочих ситуациях , когда нам много приходится общаться с другими людьми, эмоциональный интеллект помогает избегать конфликтов.

Он уменьшает количество переживаемого стресса, когда вместо резких и обидных слов, мы ставим себя на место коллеги или клиента, и понимаем, что движет их поступками. Развитый эмоциональный интеллект позволяет эффективно работать с негативными эмоциями.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ



Работа с негативными эмоциями заключается не в том, чтобы избавиться от них. Это невозможно. Она заключается в умении осознанно себя контролировать. Совершать продуманные поступки.

Все эмоции, которые переживает человек, проявляются в действии - улыбка, смех, повышенный тон, ответные реплики. Но важно, что действие может быть **осознанным** или **неосознанным**.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Неосознанное действие - это все, что мы обычно делаем, не контролируя себя. Нахмуренные брови, резкая ответная реплика, сложенные на груди руки.

Неосознанные действия иногда оказывают разрушительный эффект на коммуникацию. Например, если при общении с клиентом не сдержимся и скажем грубость. Конфликт не заставит себя ждать. Нам обеспечен стресс и плохое настроение на весь день.



ОТЛОЖЕННЫЙ ЭФФЕКТ

С неосознанными действиями случается отложенный эффект.

Например, разозлившись на работе, мы вполне можем сдержаться. Однако негатив накапливается. И вот, по пути домой, мы срываемся в автобусе на человека, случайно наступившего нам на ногу, или на ребенка, не сделавшего дома уроки.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Выход из ситуации - контролировать себя и совершать осознанные действия.

Осознанное действие совершается с целью повлиять на текущее эмоциональное состояние. Например: пикник в парке после тяжелых переговоров, чашка кофе для того, чтобы сосредоточиться, дыхательные упражнения перед публичным выступлением, занятия спортом.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Для того, чтобы научиться контролировать свои чувства используйте алгоритм:

- 1 Задайте себе вопрос "Что я сейчас чувствую?"
- 2 Задайте себе вопрос "Почему я это чувствую?"
- 3 Задайте себе вопрос "Что я могу сделать с этим прямо сейчас?"



ПРИМЕР :

Оператор, пообщавшись с конфликтным клиентом, раздражен и напряжен. Задав себе первые два вопроса из алгоритма, он признал, что испытывает негативные чувства.

Спросив себя, что он может сделать с этим сейчас, он решил сделать перерыв на 5 минут, выпить чаю и посмотреть смешной ролик на телефоне. Пока оператор отдыхал, напряжение спало и он смог вернуться к работе спокойным.

Я-ОБЩЕНИЕ

Полезный инструмент для коммуникации «Я-общение».

Работает он так: столкнувшись с трудностями во взаимодействии с людьми, вы говорите не о другом человеке, а только о себе, или о ситуации.

Например: вместо «На тебя нельзя рассчитывать» можно сказать «Меня расстроило твое опоздание на встречу». Вместо «Ты грубый», можно сказать «Меня расстраивают твои слова».





Я-ОБЩЕНИЕ

Полезность этого инструмента состоит в том, что мы не переходим на личности, а даем человеку обратную связь о его действиях.

Такой подход позволяет избегать конфликтов, сообщая собеседникам какие чувства у нас вызывает ситуация. В свою очередь они смогут корректировать свое поведение самостоятельно, а не под давлением.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ УСПЕХ

Каким бы ни был Ваш университетский диплом, жизненный опыт и социальный статус, именно умение управлять своими чувствами и замечать чувства других скажется на способности заводить долгосрочные отношения в личной жизни и бизнесе, приобретать влияние, дружить и заводить семью.

А навыки я-общения и самоконтроля станут хорошим подспорьем для развития эмоционального интеллекта.

