



# Содержание

<b>Введение</b> .....	<b>9</b>
Что такое эмоциональный интеллект? .....	9
Как использовать эту книгу .....	19
Можно ли выучить старую собаку новым трюкам? .....	20
Основы эмоционального интеллекта .....	33
Культурный фактор – стоицизм и истинно английская выдержка .....	36
Эмоциональный интеллект и эмоции .....	43

## Часть I

### СТРУКТУРА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

<b>1. Самосознание</b> .....	<b>49</b>
Внимание и понимание эмоций .....	52
Описание эмоций .....	56
Цепочка эмоций .....	58
Осознание и понимание своих чувств .....	60
Быть открытым для нового опыта .....	62
Самооценка и уверенность .....	69
Цель и направление .....	73
Действуйте целенаправленно .....	74
Выражать эмоции .....	76
Влияние эмоций на мышление .....	78
Стресс .....	82

<b>2. Управление эмоциями</b> .....	<b>90</b>
Вы чувствуете, что контролируете ситуацию? .....	94
Управление импульсами .....	96
Роль ценностей в работе	
с другими людьми .....	101
Жизнестойкость .....	103
Сила воли .....	106
Быть позитивным при постановке целей .....	110
Насколько ваши убеждения и восприятие	
соответствуют реальности? .....	113
Ассертивность .....	115
<b>3. Как понимать других людей</b> .....	<b>120</b>
Смотрим по сторонам, стараемся понять	
окружающих... ..	120
Эмпатия .....	122
Фокус и роли .....	129
Быть восприимчивым к другим .....	131
Что такое невербальная коммуникация и язык	
тела? .....	131
Политика и власть .....	136
Ситуации с высоким эмоциональным накалом .....	139
Подсчет баллов .....	149
А теперь... ..	149
<b>4. Как управлять отношениями</b> .....	<b>150</b>
Этапы отношений .....	152
Позитивный подход к речи .....	156

Усиление влияния и аутентичность .....	158
Эмоциональный интеллект	
в личных отношениях .....	163
Выявление чувств .....	166
Психологические контракты .....	168
Послушаем «музыку» .....	169
Общение в группах .....	172
Взаимопонимание и расширение возможностей	
новаторов .....	175
Метанойя и «благодарное исследование» .....	177
Обнаружение искажений в мышлении .....	180
Вспомните, сколько у вас друзей? .....	184

## ЧАСТЬ II

### ПРИМЕНЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА ПРАКТИКЕ

<b>5. Эмоциональный интеллект на работе .....</b>	<b>191</b>
Дополнительные возможности эмоционального	
интеллекта .....	191
Растущее значение эмоционального интеллекта .....	194
Справиться с неопределенностью .....	199
Сложные ситуации на рабочем месте .....	202
Сложные ситуации: американские горки эмоций .....	203
Тревожность .....	207
Лидерство, эмоциональный интеллект и успех .....	209

<b>6. Воспитание и обучение детей</b> .....	<b>214</b>
Эмоциональная грамотность .....	214
Обучение эмоциональному интеллекту .....	218
Вызов для учителей? .....	221
Воспитание .....	224
Стили воспитания матерей и отцов .....	229
<b>7. Эмоциональный интеллект и здоровье</b> .....	<b>232</b>
Психологическая иммунная система .....	232
Руминации и беспокойство .....	235
Развитие заболеваний .....	236
Люди типа «А», «В», «С» и «D» .....	239
Психологическое благополучие .....	249
Влияние эмоционального интеллекта на здоровье ....	251
Мероприятия по защите .....	252
Пять способов воспитания эмоционального интеллекта через «эмоциональное благополучие» ....	254
<b>Заключение</b> .....	<b>259</b>
<b>Дополнительная литература</b> .....	<b>260</b>
<b>Об авторе</b> .....	<b>262</b>
<b>Примечание автора</b> .....	<b>263</b>

# 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 стерлингов<sup>1</sup>. 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 хорошую карьеру, но не уверена, каким должен быть ее следующий шаг.

---

<sup>1</sup> По курсу на октябрь 2019 года – почти 400 000 рублей.

**Петя** 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 про-

изошло то же, что и всегда — он сдался и обналечил 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 охладил, и начинала задумываться, как сделать свою жизнь более полноценной.

В каждой из описанных выше ситуаций нашим героям может помочь развитие эмоционального интеллекта или, сокращенно, EI<sup>1</sup>. 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.

Развивая эмоциональный интеллект вы:

- гораздо лучше узнаете себя;
- научитесь контролировать свои эмоции;
- начнете проявлять эмпатию<sup>2</sup> к чувствам других людей;

---

<sup>1</sup> Англ. «EI» — «Emotional Intelligence». — Прим. пер.

<sup>2</sup> Эмпатия — сопричастность переживаниям другого человека, осознание его эмоций. — Прим. пер.

- 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. 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 справиться 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, EI 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 EI 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 Макиавелли<sup>1</sup>, 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 о коварных махинациях наших ны-

---

<sup>1</sup> Итальянский философ.

нешних политиков, знайте, 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: