

Оглавление

	Что вы узнаете	9
	Часть первая. Что такое эмоциональный интеллект?	
Глава 1	Чувства в лидерстве	13
Глава 2	А вы руководитель с эмоциональным интеллектom?	35
	Часть вторая. Самосознание: разберитесь в своих эмоциях и поведении	
Глава 3	Нельзя управлять эмоциями, не осознавая их	43
Глава 4	Словарь для ваших эмоций	47
Глава 5	Вы уверены, что уважаете сотрудников?	55
	Часть третья. Управление эмоциями	
Глава 6	Заставьте эмоции работать на себя	65
Глава 7	Сглаживайте острые углы	69
Глава 8	Опора в минуты стресса	73
Глава 9	Восстановление после эмоционального срыва	79
	Часть четвертая. Ежедневное проявление эмоционального интеллекта	
Глава 10	Как писать убедительные письма	85
Глава 11	Как проводить плодотворные встречи	91
Глава 12	Как давать жесткие отзывы	97

Глава 13	Как принимать разумные решения	103	
Глава 14	Эмоциональные стратегии переговоров	109	
Глава 15	На пересечении культур	129	
Часть пятая. Отношения с трудными людьми			
Глава 16	Как сделать врагов союзниками	135	
Глава 17	Как взаимодействовать с пассивно-агрессивными коллегами	149	
Глава 18	Что делать, если вы — токсичный помощник	159	
Часть шестая. Эмпатия			
Глава 19	Что такое эмпатия?	173	
Глава 20	Больше чем эмпатия: сила сострадания	179	
Часть седьмая. Психологическая устойчивость			
Глава 21	Ситуативная адаптация	187	
Глава 22	Развитие гибкости в сложных обстоятельствах	193	
Глава 23	Сострадание к себе	197	
Глава 24	Не терпите — подзаряжайтесь!	205	
Глава 25	Насколько вы психологически устойчивы?	213	
Часть восьмая. Развитие эмоционального интеллекта сотрудников			
Глава 26	Как помочь в развитии эмоционального интеллекта	223	
Глава 27	Что делать с эмоциональными вспышками в команде	229	
Глава 28	Как управлять эмоциональной культурой	235	
Примечания			249
Алфавитный указатель			255
Об авторах			264

Что вы узнаете

Прошло уже двадцать лет с тех пор, как Дэниел Гоулман* в своем исследовании доказал, что наличие эмоционального интеллекта для хорошего руководителя вдвое важнее других навыков. Научившись управлять своими эмоциями и находить общий язык с коллегами и партнерами, объясняет Гоулман, вы заработаете высокий авторитет и будете чувствовать себя комфортно в любых обстоятельствах.

Эмоциональный интеллект — не врожденная черта, его можно развить. Имея точное представление о своих эмоциях, вы сможете эффективно задействовать их для

* Дэниел Гоулман (р. 1946) — американский писатель, психолог, научный журналист. В течение двенадцати лет писал статьи для The New York Times, специализируясь на психологии и науке о мозге. Автор более десяти книг по психологии, образованию, науке и лидерству. *Прим. ред.*

принятия правильных решений, преодоления негативного настроения, самоконтроля в нестабильных ситуациях, когда действия окружающих вызывают у вас изумление или гнев. Обратная связь от заслуживающих доверия коллег и друзей поможет выяснить и осознать свои слабые стороны, особенно в социальной сфере. Если вы сочиняете сложное письмо, пытаетесь сохранить хладнокровие в жестких переговорах или улаживаете конфликт с недовольными подчиненными, ряд схем и методов, разработанных авторами нижеприведенных статей с учетом человеческого фактора, даст вам возможность с честью выйти из положения.

Наш гид поможет ориентироваться в различных ситуациях. В частности, вы научитесь:

- идентифицировать свои эмоции и управлять ими;
- убеждать людей и влиять на них;
- находить общий язык с несговорчивыми коллегами;
- продуктивно реагировать на стресс;
- сглаживать острые углы;
- рассматривать эмоции как данные для принятия решений;
- избегать эмоциональных ловушек в переговорах;
- проявлять гибкость в непростых обстоятельствах;
- помогать коллегам развивать их эмоциональный интеллект;
- создавать здоровую эмоциональную культуру.