

## 2.1. Важная часть эмоционального интеллекта.

Эмоциональный интеллект (Emotional Intelligence, EQ) – это способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими и чужими эмоциями, часть общего интеллекта.

Слово «интеллект» - мыслительные способности человека, разум, уровень умственного развития. Интеллект (от лат. intellectus — ощущение, восприятие, разумение, понимание, понятие, рассудок) или ум — качество психики, состоящее из способности приспосабливаться к новым ситуациям, способности к обучению и запоминанию на основе опыта, пониманию и применению абстрактных концепций и использованию своих знаний для управления окружающей средой. Общая способность к познанию и решению трудностей, которая объединяет все познавательные способности человека: ощущение, восприятие, память, представление, мышление, воображение.

Обычно психологи подразделяют эмоциональный интеллект на навыки четырех категорий. Первый — умение ясно и внятно общаться с другими, объяснить ожидания, активно слушать, влиять и вдохновлять, работать в команде или возглавлять ее и улаживать конфликты. Второй — общая эмпатия и комфортное самоощущение в большой группе людей: независимо от того, экстраверт вы или интроверт, вы чувствуете эмоциональные сигналы других и редко сталкиваетесь с недопониманием. Третий признак — знание своих слабых и сильных сторон и спокойное сосуществование с ними, а также хорошее знание личных эмоций и их влияния на вашу жизнь. И последнее — умение управлять эмоциями, ограничивать их разрушительное влияние на себя, способность выполнять взятые на себя обязательства, поддерживать долгосрочные отношения и меняться в соответствии со средой.

Важная часть эмоционального интеллекта — умение распознавать и честно описывать собственные эмоции, способность не поддаваться панике и отринуть «плохие эмоции».

Умение проявлять чувства – важный навык, который можно и нужно развивать. Психолог Дэниел Гоулман назвал эту способность эмоциональным интеллектом.

Разница между IQ и эмоциональным интеллектом. IQ – мера интеллектуальных, логических, мыслительных способностей человека. IQ имеет дело с пространственными, вербальными, математическими и визуальными умениями.

Часто звучат утверждения о том, что интеллект рациональный (IQ) определяет лишь 20% успеха, в то время как эмоциональный интеллект (EQ) – 80%. А если так, значит, его нужно использовать. Вторая причина связана уже не с эффективностью, а с удовольствием. Надоело быть лишь эффективными, хочется быть счастливыми. Что нужно для счастья? Какие навыки в себе стоит развивать, чтобы научиться справляться с жизненными неудачами и быть стрессоустойчивым? Ответ: эмоции. Именно, они способны превратить нашу жизнь в рай или ад. Человек не сможет быть удовлетворенным жизнью, если не возьмет свои эмоции под контроль и не сможет их использовать себе во благо.

На что в первую очередь влияет эмоциональный интеллект?

Осознание себя - человек с высоким EQ понимает, что происходит с ним и как это называется. Давая себе отчет в своих чувствах, он способен отстраниться от них и не углубляться в разрушительные и бесплотные мысли.

Саморегуляция - понимая свои чувства, легко собой управлять. Высокий EQ сказывается на том, что мы берем ответственность за нашу жизнь и итоговый результат всех

отношений. Самоконтроль способствует тому, что мы не позволяем негативным эмоциям сказаться на окружающих.

Мотивация - Эмоциональный интеллект тесно связан с мотивацией и проактивным поведением — умением адекватно реагировать на перемены, объединять (а не разобщать) людей, представлять чужие интересы, делегировать власть и внушать людям веру в лучшее. Человек с высоким EQ легко обучаем и относится к временным трудностям без упаднического настроя, руководствуясь принципом «не попробуем — не узнаем».

Эмпатия - это настроенность на других в любом их состоянии, принятие их настроения, понимание языка и считывание невербальных знаков. Первое, на что влияет эмоциональный интеллект, — на умение опознавать эмоции других и делать из этого выводы. Правило не кричать на плачущего ребенка или не вести долгие споры с агрессивно настроенными людьми — базовое правило эмпатии, которое помогает сократить напрасно потраченные усилия. Менеджер, который слышит подчиненных и дает им инструменты для роста и развития, проявляет себя как эмпатичный лидер, потому что чувствует запросы других и помогает им реализовать свой потенциал. С эмпатией связано и ощущение справедливости — отсутствие предубеждений и предпочтений, умение использовать навыки всех участников процесса для общего блага. И, конечно, человек с развитым эмоциональным интеллектом обычно хорошо понимает то, о чем не говорят: уважает слабые места, помнит о травмах, не сталкивает конфликтующие стороны, видит иерархию и умеет с ней считаться.

Социальные навыки - совокупность вышеперечисленных качеств помогает нам лучше понимать людей, не питать по отношению к ним неоправданных ожиданий, не требовать от себя и других больше, чем в наших силах, не становиться заложниками эмоций, не поддаваться групповому влиянию. Люди с высоким EQ чаще всего работают над риторическими приемами или уже хорошо владеют техникой убеждения. Они умеют вербально обозначить приоритеты, не ждут, что их эмоции будут угаданы, и редко скатываются в пассивно-агрессивное поведение.

Эмоциональный интеллект помогает объединять людей и инициировать перемены в семье или группе, не вызывая ни у кого негативных чувств, видеть плюсы всех по отдельности, когда требуется достижение общих целей, обмениваться опытом и обучать друг друга. Коллективы с такими людьми — это почти всегда питательная среда, где легко вырасти и получить много смежных навыков, а заодно закрепить уверенность в себе. И, конечно, эмоциональный интеллект необходим, если требуется подойти к конфликту осознанно, разрешить его без взаимного обвинения и невыгодного компромисса. Вместо тревоги и страха сдать позиции. Человек с высоким EQ выберет искренний разговор между конфликтующими сторонами, не будет избегать роли посредника, а поможет высказать взаимные претензии и выработать стратегию дальнейших действий.