



Комфорт и конфликт в профессиональном и личном общении

Курс “Конфликтология”





Оглавление

Введение	2
Термины, используемые в лекции	4
Что такое конфликт	4
Формы конфликта	5
Плюсы и минусы конфликтов	8
Минусы	8
Плюсы	10
Эмоциональный интеллект	11
Как прокачать эмоциональный интеллект	16
Заключение	17
Рекомендуемая дополнительная литература	18
Полезные ссылки	18

Введение

Сегодня, на первой нашей встрече, мы обсудим, что такое конфликт, какие формы он может принимать, откуда появляться, и почему это далеко не всегда плохая и негативная история. В конфликте сложно, а чаще — невозможно сдерживать свои эмоции, так что предлагаю поговорить и о феномене эмоционального интеллекта.

Давайте представим обычный день среднестатистического человека: утро, звонок будильника и, если предстоит что-то менее приятно, чем отдых в тёплых краях, — сопротивление организма тому, что нужно вставать и собираться на работу. Зачастую мы перебираем в голове все обязательные дела на сегодня, чтобы удостовериться, что поспать подольше никак нельзя. Я точно так делаю.

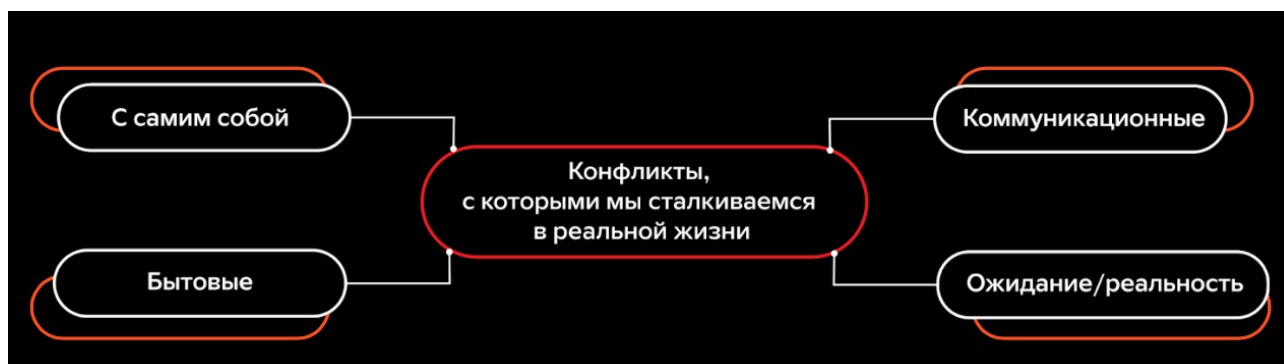
Мы встаем и, если представить, что это разгар лета, а бойлера в доме нет, — переходим к решению непростой задачки: как принять душ с помощью подручных средств.



Далее мы приступаем к работе (если это удаленный формат) или отправляемся на неё физически, но и тут не всегда всё гладко: погода подвела или в транспорте кто-нибудь нахамил, или на видеозвонке попросили включить камеру, когда мы к этому не готовы.

Нам кажется, что люди вокруг — разной степени близости — всё время чего-то от нас хотят, но оправдать чьи-то ожидания нам удаётся не так часто, как хотелось бы. Впрочем, и наоборот: иногда мы хотим поддержки от родного человека, а получаем упрёк, или хотим в подарок духи/новый курс на GeekBrains/катание на квадроциклах, а получаем носки/мыло или невыполненное обещание. Мы и сами от себя регулярно чего-то требуем, забывая при этом вовремя похвалить себя.

Вам может показаться, что я описываю тысяча и одну причину свалиться в грустное или депрессивное состояние, но нет — это лишь очень краткий перечень конфликтов, с которыми ежедневно сталкивается каждый из нас. Здесь и внутриличностный, и межличностный конфликты, и конфликт между личностью и социумом.



В большинстве случаев мы справляемся со всеми этими ситуациями, даже не фиксируя себя на этом, а, значит, в каждом из нас есть врождённое и развивающееся с течением жизни умение справляться с подстерегающими нас стрессом и конфликтами. Научиться делать это легче, быстрее и с меньшими потерями, изучить конкретные инструменты, которые в этом помогут — ваша главная задача на курс.

На этой лекции вы узнаете:

1. понятие конфликта.
2. как определять факторы появления конфликтов, их типы, формы и роль в нашей жизни.



3. понятие «эмоциональный интеллект».
4. какие бывают элементы эмоционального интеллекта, способы его проявления и тренировки

Термины, используемые в лекции

Конфликт (от лат. conflictus — «столкновение») — наиболее острый способ разрешения противоречий.

Внутриличностный конфликт — это сложно разрешаемое противоречие, происходящее внутри личности.

Скрытый конфликт затрагивает обычно двух человек, которые до поры до времени стараются не показывать вида, что конфликтуют. Но как только у одного из них сдают нервы, скрытый конфликт превращается в открытый.

Открытый конфликт — это явно выраженное столкновение сторон в виде спора, ссоры, агрессивных действий.

Soft skills («софт скиллз», мягкие навыки, гибкие навыки) — под этим термином подразумевают широкий спектр умений. Он включает креативность, способность учиться и адаптироваться к изменениям, организовывать командную работу, вести переговоры и договариваться с коллегами.

Эмоциональный интеллект — способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей, как и свои собственные, а также управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач.

Что такое конфликт

Итак, что же такое конфликт и почему он играет такую большую роль в нашей жизни? Среди множества определений термина «конфликт» я предлагаю опираться на, во-первых, этимологию слова, ведь конфликт произошел от латинского **conflictus** («столкновение»), а, во-вторых, на реальные проявления конфликта. И тогда очевидно, что это наиболее острый способ решения противоречий.



Противоречий, то есть, дословно — ситуаций, в которых один говорит или думает одним образом, а другой — по-другому.

Если учесть, что на Земле живёт без малого 8 миллиардов людей разных культур, языков и жизненных обстоятельств, противоречия, а отсюда и конфликты, — неминуемы.

Формы конфликта

Признак классификации	Виды конфликтов
По действию	<ul style="list-style-type: none">• Конструктивные (функциональные)• Деструктивные (дисфункциональные)
По содержанию	<ul style="list-style-type: none">• Реалистические (предметные)• Ценностные конфликты, когда участники имеют несовместимые ценности• Нереалистические (беспредметные)
По характеру	<ul style="list-style-type: none">• Внутриличностные• Межличностные• Между личностью и группой• Межгрупповые • Социальные

Другое дело, что конфликт может принимать различные формы, так как времена, когда люди по любому поводу стреляли друг в друга или затевали многовековую семейную вражду, к счастью, давно прошли. Выделяют два открытый и закрытый конфликты.

Открытый конфликт. Здесь все сравнительно просто: все в курсе, что есть проблема. К примеру, участники дорожного движения эмоционально высказали друг другу своё недовольство. Или нас толкнули — мы толкнули или обозвали в ответ. Конфликт виден.

Скрытый конфликт. Одна или больше сторон даже не знают о проблеме, потому что недовольный участник конфликта не высказывает противоречий и не проявляет вербальной агрессии, а лишь иногда жалуется третьей стороне или вообще ограничивается закатыванием глаз. Этот вид конфликта встречается достаточно часто.



Удивительно, но далеко не все конфликты функциональны, то есть заточены на достижение консенсуса. Бывает, что одной из сторон, зачастую зачинщику конфликта, просто хочется эмоциональной разрядки, и тогда появляется конфликт ради конфликта — дисфункциональный. Давайте вспомним активных бабушек у подъезда, ругающих молодежь. Даже безупречный моральный облик жителей подъезда не приведёт к разрешению конфликта, потому что конфликт даёт критикующей стороне энергию и значимость.

Чтобы выходить из конфликтов победителем или вообще предотвращать их появление, полезно понимать, как рождаются конфликты, что может быть причиной их возникновения.

Вспоминая ту или иную спорную ситуацию, мы, казалось бы, можем быстро ответить, из-за чего она возникла: родители критически высказались о нашем романтическом или профессиональном выборе — всё, они меня не понимают. Или на работе сотруднику, который и так полдня смотрит в окно либо отсутствует и делает свою работу спустя рукава, всё с этих самых рукавов сходит, а с меня требуют двойной объём работы. И тут его отпустили во внеочередной отпуск — всё, моё терпение лопнуло. Или мне принесли холодную еду в кафе, и тогда я давлюсь или прошу пригласить менеджера — вот вам и конфликт, много не надо.

На деле всё это — яркие поводы начала конфликта, но не истинные его причины. Как учили нас в школе, рассказывая о Первой Мировой войне, убийство австрийского эрцгерцога Фердинанда стало лишь поводом для вооруженного конфликта, которого давно ждали (да и спровоцировали, чего уж там) стороны, имеющие противоречия в разделе территорий.

Почему же на самом деле мы становимся участниками конфликта? Тут ещё хочу остановиться на важном моменте: если вы не хотите конфликта, но вынуждены в нём участвовать, вы автоматически становитесь конфликтующей стороной, как бы берёте вторую ракетку. У британцев есть классная поговорка на этот счет: «танго всегда танцуют двое» (it takes two to tango), а, значит, конфликт в одиночку невозможен. Здесь можно отдельно упомянуть внутриличностный конфликт, в котором, да, вы как индивид — единственный участник. Но и в этом случае конфликтуют две стороны: ваши ожидания и реальность, планы и возможности, желания и мораль и так далее.



Обо всех возможных причинах конфликта, равно как и о способах разрешения таких конфликтов, мы подробно поговорим на следующих уроках. Сегодня же — обозначим и сгруппируем их по типам.

Если говорить о **внутриличностном конфликте**, раз уж мы эту тему затронули, чаще всего он появляется, когда мы хотим одного, а делаем другое. Давайте представим: вы договорились о важной для вас встрече в определённое время, например, с преподавателем или с руководителем. Но в момент выхода из дома у вас расстроился желудок. Или по дороге вам нестерпимо захотелось пить, а в единственном ларьке в метро была огромная очередь. В итоге вы мчитесь на встречу с опозданием и ругаете себя за это.

Но каким образом вы могли бы отправиться на встречу, испытывая недомогание и ничего с этим не делая? Что было бы с вами на встрече, если бы, слушая педагога или руководителя, вы думали бы только о том, как выпить стакан воды? Насколько продуктивной была бы ваша встреча?

Налицо **конфликт потребностей**, где одна — **стратегическая** (встреча с важным для вас человеком), а другая — **тактическая** (не умереть от жажды).

Конфликт потребностей между личностями — это когда вы с друзьями собрались поиграть в настольные игры, но один хочет играть в мафию, чтобы полумрак и надо было подумать, а другой хочет в крокодила, чтобы посмеяться и подвигаться.

Конфликт потребностей между личностью и социумом мы наблюдаем на остановке наземного транспорта, когда нам нужно запрыгнуть в этот самый автобус прямо сейчас, а автобусу надо ехать, потому что он уже битком забит пассажирами.

Конфликт потребностей между группами отлично демонстрирует та самая Первая Мировая война, как, впрочем, и практически любое военное действие всех времён и народов.

А теперь давайте так: у вас есть семья, которая предполагает активное ваше участие в общих ежедневных событиях, а ещё есть работа, которая предполагает максимальную отдачу и много часов погружения. Вы и семью свою любите, и работа вам доставляет удовольствие. И вот мы уже говорим о **внутриличностном конфликте ценностей**.



Межличностный конфликт ценностей появляется, когда эти переживания о гармонии между семьей и работой выходят за пределы вашего сознания на плоскость кухонного стола. Ваш партнёр обижается, что вы не выбираете с ним цвет стен в комнату, а вы недовольны тем, что ему или ей не очевидна важность вашей работы и количества времени, проведённого на ней.

Мы приходим в МФЦ или другое государственное учреждение, и ценность этого учреждения — системность. Всё должно быть по правилам, в определённой последовательности и соответствовать описанному процессу, иначе хаос! А наша ценность — скорость, и нам всё равно, что там в правилах написано. Давайте, пожалуйста, сделаем для меня исключение? Вот он, конфликт ценностей между личностью и группой.

Межгрупповой конфликт ценностей мы можем наблюдать при общении представителей различных религий или культур, где ценность одних, например, вера, а ценность других — материальные блага.

Ну и точно не стоит забывать о ситуациях, в которых, например, вы хотели бы купить себе машину, но откладываете деньги на отпуск, таким образом, на машину не хватает, вы злитесь и расстраиваетесь. А всё почему? Потому что вам не хватает финансового ресурса и на то, и на другое. Это так называемый ресурсный конфликт, который может касаться не только денег, но и здоровья, энергии, эмоциональных сил, времени, поддержки от других людей, в том числе физической.

Плюсы и минусы конфликтов

Если бы мы обсуждали идеальный мир, наверняка многие пожелали бы жить без конфликтов и недопонимания. Эдакий мир во всём мире. Конфликты раздражают, мешают, отвлекают, опустошают — давайте вместе обсудим, почему мало кто любит конфликтовать.

Минусы

Конфликт = ссора. Мы подсознательно приравниваем одно к другому. Безусловно, есть люди, которые питаются конфликтом, но чаще ссоры выматывают, отнимают настроение и силы. А чувствовать себя не только недовольным, но ещё и истощённым — никому не хочется.



Конфликт портит отношения между людьми, как многим кажется. Если у нас конфликт, значит, мы не можем дружить, přátельствовать или просто поболтать при встрече. Особенно, если конфликт открытый.

Конфликт отнимает у сторон много времени. Подумать о нём, сформировать свои доводы, собрать при необходимости коалицию — вот день и прошёл! Как много времени мы могли бы использовать иначе, но нет, мы же в конфликте.

Конфликт вредит репутации. Тут я вам расскажу историю, это вот прям мой конёк. Среди тем моих исследований и тренингов красной линией идёт тема клиентоориентированности. Я борец за добро, справедливость и качественный сервис в любом ценовом сегменте. Думаю, вы представляете, как обширно моё поле боя и как сильны противники. Не передать, как часто я сталкиваюсь с грубостью, глупостью, безразличием и профессиональной необразованностью сотрудников индустрии сервиса и торговли. Мы все сталкиваемся, на самом деле, но многие предпочитают не обращать внимания, а кто-то и действительно ничего не замечает, ведь ожидания и ценности тоже у всех разные. Вместо того чтобы обсудить низкий сервис потом с социальных сетей, яс разбегу бросаюсь спасать заблудшие души.

И мне-то кажется, что я делаю благое дело, но мои друзья и близкие другого мнения. Им неловко со мной, жалко продавцов и официантов, которые попадают под мой исследовательский микроскоп. Однажды мой бывший коллега сказал, что меньше всего на свете хотел бы быть официантом, который меня обслуживает.

Так вот, едем мы тут с подругой, с которой уже много лет знакомы, и которая абсолютно в курсе моей ценности высокого сервиса и придирчивости в его получении, и речь заходит об оценке пассажира в Яндекс.Такси, которую своими голосами присуждают водители. У меня эта оценка была 4,98, так подруга не поверила, что она моя. Говорит, не может такого быть, наверняка от твоего лица кто-то другой катается. То есть, за все эти годы у меня сформировалась репутация не самого приятного потребителя, и теперь я уже не знаю, как её скорректировать.

А ещё конфликт, сам факт того, что мы в него попадаем, часто заставляет нас чувствовать себя одинокими и непонятыми. Мы начинаем сомневаться в том, за что ратуем, и требуется много силы воли, а иногда и упорства, и упрямства, чтобы продолжать стоять на своём.



Плюсы

Но, друзья, если бы конфликт был так исключительно пагубен для человека и не приносил в жизнь ничего хорошего, вряд ли умная природа позволила бы нам в нём выживать, развиваться и вступать в новые противостояния. Очевидно, конфликтные ситуации обладают и позитивным эффектом. Предлагаю выяснить, как это может проявляться.

Конфликт рязряжает нашу эмоциональную систему. Мы выплёскиваем эмоции, накопленный стресс и недовольство. Нам не всегда удаётся контролировать накал, это да, но, особенно в открытом конфликте, мы не оставляем за душой зла.

Противоречие, если оно разрешается, приводит к психологическому, ментальному или ресурсному росту сторон. В социальном плане конфликт практически исчерпан в тот момент, когда мы понимаем причины, по которым конфликтует оппонент, а, значит, начинаем видеть ситуацию шире, не только со своей колокольни. Если сообща или при помощи медиатора - поддержки в переговорах и разрешении конфликтов - у нас получается достигнуть решения, наш мозг активно шевелится и приходит к созданию новых нейронных связей, что, безусловно, характеризует его развитие. Если в результате конфликта мы - выигравшая сторона, вероятнее всего, мы с чем-то остались - признанной правотой, деньгами, другими материальными или нематериальными ресурсами.

Конфликт заставляет нас сомневаться. Но ведь это и становится двигателем мирового прогресса, не важно, в масштабах Вселенной или одного конкретного офиса. По-старому действовать нельзя, а как действовать по-новому ещё не понятно — вот вам величайший внутриличностный конфликт, который помогает нам делать новые выборы и двигаться вперёд.

Конфликт освобождает от изживших себя отношений. Да, к сожалению, это утверждение верно с большой погрешностью: неумение грамотно выйти из конфликта приводит нас порой и к потере важных отношений. В то же время, именно в конфликте нам легче отказаться от скачек на дохлой лошади и оставить то, что уже давно перестало быть ценным или вообще здоровым.

Конфликт — способ самоутвердиться, выяснить, кто круче. Согласитесь, все мы в жизни периодически нуждаемся в подтверждении собственной крутизны. И одно дело получить похвалу, приятную, но мимолетно, а другое — одолеть соперника. Победа будет подпитывать наше эго долгими бесконфликтными вечерами.



Уверена, список можно продолжить, что я и предлагаю вам сделать. Самые яркие, популярные или, наоборот, необычные преимущества конфликта, которые вы предложите, обязательно разберём на семинаре

Природа конфликта естественна, и только мы, люди, можем делать его безобразным или болезненным. А можем и не делать.

Эмоциональный интеллект

Что же в нас есть такое, что помогает нам находить выход из стрессовых конфликтных ситуаций? Как нам удаётся договариваться, когда мы все такие разные? Почему каждый первый не сходит с ума в прямом смысле от своих внутренних конфликтов?

Ответы на эти вопросы искали учёные умы во все времена, однако точное название феномен этой нашей способности впервые получил в 1920 году: тогда его называли «социальным» интеллектом. В 1965 году название изменили на «эмоциональный интеллект», а сам он стал главным героем захватывающих исследовательских работ. Его изучению стали посвящать книги, а общество признало нашу способность истолковывать действительность и умение договариваться основой таких популярных в наше время **soft skills**.

В 1995 году **Дэниэл Гоулман** опубликовал книгу «**Эмоциональный интеллект**», которая до сих пор считается библией в своей теме. Книга объёмна и полна подробностей на все случаи жизни, но, если этот вопрос крепко захватит ваше внимание, я рекомендую её к прочтению.

Что же такое эмоциональный интеллект и как он отличается от обычного IQ, которым мы уже научились гордиться?



Эмоциональный интеллект — это способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей, как и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач.

Так вот что, оказывается, помогает нам разобраться, почему мы грустим или плачем, что вызывает у нас радость и как это повторить. Благодаря эмоциональному интеллекту в сочетании чувств и разума мы осознаём, чего хотим,



почему нам важно сменить сферу деятельности, почему нам комфортно с одними людьми и неприятно с другими. Это он — эмоциональный интеллект — говорит нам, когда применить к другому кнут, а когда пряник и почему нашим близким важно, чтобы мы позвонили по приходе домой.

Разобравшись, как это работает, мы обретаем способность управлять и своими эмоциями и, что немаловажно, эмоциями других людей. А с таким пультом управления в руках легко способствовать или препятствовать появлению определённых эмоций у себя и у других.

О чём это на деле. Когда подруга, переживающая болезненное расставание, набирает парочку терапевтических килограмм и спрашивает нас, насколько они заметны, мы не готовы рисковать её эмоциональным состоянием и нашими отношениями, говоря, что ещё одну булку можно и не есть.

При этом эмоциональный же интеллект велит нам провести с подружкой поддерживающую оздоровительную беседу, когда пара лишних килограмм становится десятком, потому что мы понимаем, что скоро она очнётся и будет себя корить. И потом, когда это произойдёт, развитый эмоциональный интеллект не даёт нам озвучить вот это коронное «А я говорила».

Когда у нас не ладится на работе и это занимает все наши мысли, мы начинаем огрызаться на близких, не в силах справиться с раздражением и напряжением. Но если эмоциональный интеллект у нас достаточно развит, мы сможем, продышавшись, объяснить близким истинную причину своего недовольства и даже попросить прощения.

В конфликте классического и эмоционального интеллектов определяющей для меня является следующая мысль:



Интеллект говорит о наших потенциальных возможностях. Эмоциональный интеллект — о том, как мы будем действовать на самом деле.

На одном из своих тренингов известный российский тренер Радислав Гандапас, говоря об эмоциональном интеллекте, привёл пример отличия человека от любых других млекопитающих, которое и характеризует владение нами эмоциональным интеллектом. У человека между столкновением с фактором-раздражителем и выдачей реакции на этот раздражитель есть несколько секунд, в течение которых



он может успеть (а может и не успеть, тут от тренировки зависит) скорректировать свою реакцию. Другие млекопитающие такой роскошью не обладают, поэтому на нападение отвечают взаимным нападением или бегством, в зависимости от распределения сил. А человек может и пошутить, и проигнорировать атаку, и предложить перенести кровопролитие на попозже.

Чем выше развит эмоциональный интеллект, тем легче, мягче человек выходит из конфликта. И тем чаще он вообще, может быть, не доводит противоречие до этой острой стадии. Но это совершенно не значит, что личность с прокачанным эмоциональным интеллектом не вступает в конфликты как класс.

Всю первую часть нашего с вами сегодняшнего разговора мы посвятили обсуждению природной неизбежности конфликтов для всех, и эмоциональный интеллект не исключение.

Дэниэл Гоулман приводит 5 элементов, на которых основывается эмоциональный интеллект.



1. **Самопознание.** Позволяет нам отличать грусть от разочарования, радость от восхищения, распознавать, что может поднять нам настроение, а что, наоборот, его испортить. Этот элемент определяется исключительно способностью понять, что с нами происходит и почему, это первый шаг



владения эмоциональным интеллектом. Кстати, тут будет уместным отметить, что эмоциональный интеллект, которым в зародыше наделены все люди на планете, — это накачиваемая мышца. Он подлежит тренировке и развитию, подтверждением тому являются маленькие дети.

Спроси у трёхлетнего малыша, почему он плачет, он назовет тебе повод, но вряд ли сможет дать определение своим чувствам. Когда я спрашиваю у своей дочери четырёх лет, хочет ли она ходить на занятия в бассейн, чтобы научиться плавать, она отвечает, что уже умеет, при этом в реальности даже по-собачьи это искусство ей пока дается только в объятиях крепкого надувного круга, ведь в детстве нам присущи низкий уровень критического мышление, неспособность признавать да и вообще видеть свои зоны роста.

2. **Саморегуляция.** Это как раз то, о чём говорил Гандапас. На этом уровне мы не только понимаем, что чувствуем, но и осознаём, как нам свойственно эти эмоции проявлять и, главное, стоит ли делать это здесь и сейчас именно в таком виде. Во взрослом возрасте мы с вами умеем регулировать температуру: мы знаем, когда нам жарко, когда холодно (помните, какие нешуточные конфликты это вызывало в офисные времена?), и умеем вовремя надеть шапку или открыть окно.

Кстати, окно. Однажды ко мне на интервью пришла кандидатка, которая, в ответ на вопрос о причине ухода с последнего места работы, сказала просто «окно». «Что окно?» — поинтересовалась у неё я. «Дуло из окна» — ответила кандидатка. Выяснилось, что единственное свободное рабочее место в кабинете находилось аккурат у окна, из которого нестерпимо дуло. Смее предположить, что, если бы это была работа её мечты, она бы, перепробовав все остальные варианты решения проблемы, принесла бы уже на худой конец малярный скотч и залепила бы им щели, но это уже следующий уровень развития эмоционального интеллекта, следующий элемент. А кандидатка из моего примера отлично справлялась с задачей самопознания: она понимала, что ей дует из окна и что её это бесит, но вот саморегуляция у неё вышла из-под контроля.

Приводя цитату автора первой российской запатентованной технологии развития эмоционального интеллекта **Виктории Шимской**:

«Человек с развитым эмоциональным интеллектом реагирует на причины, а не действия или эмоции. Это помогает ему правильно воспринимать критику, понимать других людей и отвечать им адекватной реакцией».

3. **Мотивация.** С её помощью мы можем «наступить на горло собственной песне» ради достижения определённой цели, которая, как нам кажется или



как мы уверены, принесёт нам удовлетворение. В момент печали или отчаяния именно мотивация как часть эмоционального интеллекта помогает нам не бросить, а собраться и продолжать, а, значит, не только определять, регулировать, но и контролировать свои поступки и эмоциональные импульсы.

Ко мне часто приходят с вопросом, что делать, когда мотивации не хватает и мы бросаем начатое на полпути. Друзья, это, определённо, тема отдельного разбора, но в общих чертах: людям присуще действовать из навязанной мотивации (когда достижение конкретной цели нужно кому-то, а не нам), что неизбежно рождает внутренний, а иногда и межличностный конфликт ценностей. Нам также часто мешает недостаток того или иного ресурса. Например, мотивация-то есть, а знаний или сил недостаточно. Ну и не стоит забывать о страхах, которые также абсолютно здоровая человеческая эмоция, способная отдалить или полностью исключить достижение цели.

4. **Эмпатия** — четвёртый элемент эмоционального интеллекта — даёт нам возможность учитывать чувства других людей при демонстрации наших эмоций или при принятии нами решений, а также способность сопереживать. Когда мы опасаемся причинить другому вред психологически, когда мы словно примеряем на себя ситуацию отдельного от нас человека и испытываем по этому поводу искренние эмоции, когда стараемся найти выход из конфликтной ситуации с учетом интересов всех сторон - во всех этих случаях мы проявляем эмпатию.

Эмпатия заставляла врачей и сотрудников концлагерей спасти заключённых, эмпатия сегодня заставляет строгого преподавателя отпустить студента лучше подготовиться к экзамену, эмпатии (и немного желанию почувствовать себя героем) мы обязаны своей готовностью участвовать в различных видах благотворительности.

5. **Социальные навыки** — наша способность выстраивать отношения с людьми, манипулировать ими в своих интересах, подталкивать других людей в желаемом для нас направлении. Это последняя составляющая эмоционального интеллекта, до которой раскачиваются не все, хотя, опять же, абсолютно все обладают ею на базовом уровне. Почему я так уверена, что мы все рождены с этой суперспособностью? Отвечая на это, я снова приведу в пример детей, великих и искусных манипуляторов.

Социум, воспитание, культура, страхи — всё это вынуждает многих из нас сократить масштаб пользования такими навыками, а кто-то и вовсе сводит их



к минимуму, но развитие и движение в обществе без них если не невозможно, то значительно усложнено.

Как же понять, насколько у меня развит эмоциональный интеллект и достаточно ли умело я им пользуюсь? А если нет, то что делать?

В этом уроке вы получите несколько ссылок на тесты по определению эмоционального интеллекта. Проходить их интересно, однако вряд ли результат полно и точно отражает масштаб вашего эмоционального интеллекта.

Эмоциональный интеллект, как и любая мышца, требует регулярных тренировок. К счастью, это довольно легко: мы сами у себя всегда под рукой, да и окружающих можно привлечь при желании.

Как прокачать эмоциональный интеллект

Озвучивайте себе свои эмоции и эмоции окружающих. Вот сейчас мне грустно, а почему? И грусть ли это? Или обида? Или разочарование? А от чего именно я испытываю в определённые моменты дикий восторг? Что вызывает у меня нежность? А почему коллега сегодня недовольная? Плохой день или накопленная усталость? Сосед включил всё так же на полную громкость музыку, но сегодня это лиричный рэп, а не танцевальная мелодия, наверное, он сегодня в миноре.

Очень важным следующим шагом будет отказ от оценки этих эмоций в духе «расплакалась — фууу, нюни развезла» или «смеяться громко неприлично», или «в этой ситуации правильным будет порадоваться». Принятие всех видов своих и чужих эмоций, называя их своими именами, а не ранжируя по шкале привлекательности, верный путь к тому, чтобы научиться их контролировать и размещать в подходящем пространстве, в уместное время и в благоприятной для этого компании.

Как только мы начинаем давать каждой эмоции, даже гневу, право на существование и у себя, и у других, мы как будто получаем недостающий элемент уравнения — нам становится намного легче действовать, понимая, как мы или окружающие можем при тех или иных обстоятельствах поступить.

Общение с разными людьми, а особенно с теми, чей темперамент отличается от нашего, — тоже отличное подспорье для развития эмоционального интеллекта. Так мы перестаём мерить всех по себе, начинаем больше понимать других. Возможно,



непопулярный и точно ненаучный совет, но я верю, что фильмы и сериалы с развитой сюжетной линией (то есть, не боевики или ужастики) демонстрируют нам всю палитру человеческих эмоций, даже тех, которых в нашем окружении может и не быть. Да, безусловно, они там гиперболизированы зачастую, но для тренировки и обдумывания подойдёт.

В нашей культуре очень развита эмоциональная сдержанность. Вот это «счастье любит тишину» или «не выноси сор из избы» учат нас не радоваться громко и не обсуждать конфликты. В реальности мы получаем огромное количество людей, которые не только не демонстрируют эмоций или не делятся ими, но и не проживают их в полной мере. Я не психолог, но твёрдо уверена, что если недопонимание или противоречие проговорить словами, есть огромная вероятность не довести его до стадии конфликта.

Я также верю, что если делиться с окружающими (в случае, если они вас поддерживают) своими планами и целями, то неожиданно может прийти помощь, подмога, иногда просто идея, но такая, которая стремительно приблизит вас к желаемому.

Как прокачивать эмоциональный интеллект

- Озвучивать свои эмоции
- Отказаться от оценки эмоций
- Общаться с разными людьми
- Делиться своими переживаниями и планами

Заключение

- Конфликт — важная, неизбежная, не обязательно разрушительная часть социальных коммуникаций.
- Конфликт может начинаться по разным причинам и принимать многочисленные формы.



- Эмоциональный интеллект — половина успеха в коммерческих предприятиях и при выстраивании личных отношений.
- Эмоциональный интеллект можно и нужно развивать в себе и в окружающих для создания лёгкого и продуктивного пространства.

😞 Минусы	😊 Плюсы
<p>Конфликт — это ссора, он забирает энергию</p> <p>Конфликт портит отношения</p> <p>Конфликт отнимает время</p> <p>Конфликт влияет на репутацию</p> <p>Конфликт рождает чувство одиночества</p>	<p>Конфликт — это выплеск негативных эмоций</p> <p>Конфликт приводит к росту одной из сторон (реже — нескольких сторон)</p> <p>Конфликт — двигатель прогресса</p> <p>Конфликт — способ выйти из изживших себя отношений</p> <p>Конфликт — способ самоутвердиться</p>

Рекомендуемая дополнительная литература

Дэниэл Гоулман, «Эмоциональный интеллект».

Полезные ссылки

Как определить, насколько развит эмоциональный интеллект:

- <https://experimental-psychic.ru/test-na-ehmocionalnyj-intellekt-holla/>
- <https://testometrika.com/intellectual/test-emotsionalnogo-intellekta-emin-lyusina-d-v/>
- <https://www.arealme.com/eq/ru/>



- <https://changellenge.com/article/test-naskolko-u-vas-prokachan-emotsionalnyy-i-ntellekt/>

