Trainer: MARHARYTA KOTELEVETS

2020

Emotional intelligence

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ УЧАСТНИКА ТРЕНИНГА

**С о д е р ж а н и е**

[**Методика Н. Холла на определение уровня эмоционального интеллекта** 2](#_Toc50289072)

[Шкалы методики Н. Холла 3](#_Toc50289073)

[**Дневник эмоций** 4](#_Toc50289074)

[Задачи дневника эмоций: 4](#_Toc50289075)

[Таблица чувств и эмоций человека 5](#_Toc50289076)

[Знакомимся со своими эмоциями 6](#_Toc50289077)

[**Модель ненасильственной коммуникации Маршалла Pозенберга** 9](#_Toc50289078)

[Список потребностей маршалла розенберга 9](#_Toc50289079)

[Алгоритм ненасильственного общения 11](#_Toc50289080)

[Мои заметки 14](#_Toc50289081)

[Список рекомендованной литературы 16](#_Toc50289082)

# **Методика Н. Холла на определение уровня эмоционального интеллекта**

Данная методика используется для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений.

**Инструкция**

Пожалуйста, отметьте звёздочкой или любым другим знаком тот столбец с соответствующим баллом справа, который больше всего отражает степень Вашего согласия с высказыванием.

**Обозначение баллов:**

Полностью не согласен (–3 балла). В основном не согласен (–2 балла). Отчасти не согласен (–1 балл). Отчасти согласен (+1 балл). В основном согласен (+2 балла).Полностью согласен (+3 балла).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Высказывание | Балл (степень согласия) | | | | | |
| –**3** | –**2** | –**1** | **+1** | **+2** | **+3** |
| 1 | Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни. |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни. |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Я спокоен, когда испытываю давление со стороны. |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Я способен наблюдать изменение своих чувств. |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни. |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор. |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Я слежу за тем, как я себя чувствую. |  |  |  |  |  |  |
| 8 | После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами. |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Я способен выслушивать проблемы других людей. |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Я не зацикливаюсь на отрицательных эмоциях. |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Я чувствителен к эмоциональным потребностям других. |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Я могу действовать успокаивающе на других людей. |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия. |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам. |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей. |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности. |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема. |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения. |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы». |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто. |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Я хорошо могу распознавать эмоции по выражению лица. |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать. |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Высказывание | Балл (степень согласия) | | | | | |
| –**3** | –**2** | –**1** | **+1** | **+2** | **+3** |
| 23 | Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются. |  |  |  |  |  |  |
| 24 | Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей. |  |  |  |  |  |  |
| 25 | Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью. |  |  |  |  |  |  |
| 26 | Я способен улучшить настроение других людей. |  |  |  |  |  |  |
| 27 | Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми. |  |  |  |  |  |  |
| 28 | Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей. |  |  |  |  |  |  |
| 29 | Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей. |  |  |  |  |  |  |
| 30 | Я могу легко отключиться от переживания неприятностей. |  |  |  |  |  |  |

## Шкалы методики Н. Холла

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкалы |  | Баллы |
| Шкала «Эмоциональная осведомленность» | Пункты: 1, 2, 4, 17, 19, 25 |  |
| Шкала «Управление своими эмоциями» | Пункты: 3, 7, 8, 10, 18, 30 |  |
| Шкала «Самомотивация» | Пункты: 5, 6, 13, 14, 16, 22 |  |
| Шкала «Эмпатия» | Пункты: 9, 11, 20, 21, 23, 28 |  |
| Шкала «Управление эмоциями других людей» | Пункты: 12, 15, 24, 26, 27, 29 |  |
| Интегративный уровень: |  |  |

# **Дневник эмоций**

**Дневник эмоций** – это техника отслеживания своего эмоционального состояния с целью улучшения самопонимания и самоконтроля.Эта техника основана на базовых принципах эмоциональной компетентности:

* Осознание приводит к управлению.
* То, что мы не осознаём, управляет нами.

Мы устроены таким образом, что сначала чувствуем, затем думаем. И это одна из причин того, что мы редко задумываемся о том, какие именно эмоции мы испытываем. В то время как именно эмоции являются «ключами» к нашим мотивам и потребностям, источниками нашей энергии или ее утечки!

В этом смысле к эмоциональному менеджменту можно применить известную цитату классического менеджмента: «Вы не можете управлять тем, что не можете измерить» (Деминг).

## Задачи дневника эмоций:

* получить реальную картину своего эмоционального состояния;
* понять свой ведущий (типично преобладающий) эмоциональный фон;
* наглядно увидеть взаимосвязь и различия между эмоциями, потребностями и своими намерениями;
* получить простую структурную схему для самоанализа и самоконтроля.

Вы можете сильно удивиться, обнаружив через неделю регулярного ведения «Дневника эмоций», как часто вы испытываете раздражение, злость, страх, обиду и подобные эмоции, при этом считая себя в целом позитивным и дружелюбным человеком!

Эта на первый взгляд простая техника может дать вам много практической информации для понимания причин собственной неэффективности, источников стресса и нахождения личных ресурсов.

При регулярном ведении «Дневника эмоций» через некоторое время (примерно месяц) у вас вырабатывается навык самопонимания и эмоционального самоконтроля. Кроме того, само по себе ведение такого дневника делает ваше эмоциональное состояние более стабильным и позитивным.

Желаю вам побольше вдохновляющих эмоций и высокой эффективности!

## Таблица чувств и эмоций человека

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ГНЕВ ↓** | | Сломленность | | Ожидание | | | **МЫСЛИ (или состояния человека) ВЫЗВАННЫЕ ГАММОЙ ЧУВСТВ:** | | |
| Бешенство | | Подвох | | Возбуждение | | |
| Ярость | | Надменность | | Предвкушение | | | Нервозность | Раскаяние | |
| Ненависть | | Ошеломленность | | Надежда | | Вера | Пренебрежение | Бкзысходность | |
| Истерия | | Сомнение | | Любопытство | | | Недовольство | Превосходство | |
| Злость | | **ГРУСТЬ ↓** | | Освобождение | | | Вредность | Высокомерие | |
| Раздражение | | Горечь | | Приятие | | | Огорчение | Неполноценность | |
| Презрение | | Тоска | | Принятие | | | Нетерпимость | Неудобство | |
| Негодование | | Скорбь | | Нетерпение | | | Вседозволенность | Неловкость | |
| Обида | | Лень | | Забота | | | Тупик | Удовлетворение | |
| Ревность | | Жалость | | Изумление | | | Усталость | Уверенность | |
| Уязвленность | | Отрешенность | | **ЛЮБОВЬ ↓** | | | Принуждение | Довольство | |
| Досада | | Отчаяние | | Нежность | | | Одиночество | Окрыленность | |
| Зависть | | Беспомощность | | Теплота | | | Отверженность | Торжественность | |
| Неприязнь | | Душевная боль | | Сочуствие | | | Подавленность | Жизнерадостность | |
| Возмущение | | Безнадежность | | Блаженство | | | Холодность | Облегчение | |
| Отвращение | | Отчужденность | | Доверие | Доброта | | Сопереживание | Апатия/Безразличие | |
| **СТРАХ ↓** | | Разочарование | | Безопасность | | | Сопричастность | Неуверенность | |
| Ужас | Испуг | Потрясение | | Благодарность | | | Уравновешенность | Безучастность | |
| Отчаяние | | Сожаление | | Спокойствие | | | Смирение | Равнодушие | |
| Вина | Стыд | Скука | | Симпатия | | | Естественность | Ободренность | |
| Оцепенение | | Безысходность | | Идентичность | | | Жизнелюбие | Удивление | |
| Подозрение | | Печаль | | Гордость | | | Вдохновение | Воодушевление | |
| Опасение | | Загнаность | | Восхищение | | |
| Ошарашенность | | **РАДОСТЬ ↓** | | Уважение | | | **СТРАХИ:** | | |
| Беспокойство | | Счастье | Восторг | Самоценность | | | Страх оценки | | Страх ошибки |
| Боязнь | Тревога | Интерес | | Влюбленность | | | Страх высоты | | Страх темноты |
| Унижение | | Ликование | | Любовь к себе | | | Страх одиночества | | |
| Замешательство | | Приподнятость | | Очарованность | | | Страх ответственности | | |
| Растерянность | | Оживление | | Смирение | | | Страх будущего | | |
| Застенчивость | | Умиротворение | | Искренность | | | Страх за свою жизнь | | |
| Смущение | | Увлечение | | Дружелюбие | | | Страх разочарования в себе | | |

## Знакомимся со своими эмоциями

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| НЕДЕЛЯ 1 | Пн | Вт | Ср | Чт | Пт | Сб | Вс |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| НЕДЕЛЯ 2 | Пн | Вт | Ср | Чт | Пт | Сб | Вс |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Тригер |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Тригер |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Тригер |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Тригер |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Тригер |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| НЕДЕЛЯ 3 | Пн | Вт | Ср | Чт | Пт | Сб | Вс |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Тригер |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Тригер |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Тригер |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Тригер |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |
| Время |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоция |  |  |  |  |  |  |  |
| Тригер |  |  |  |  |  |  |  |
| Действие |  |  |  |  |  |  |  |

# **Модель ненасильственной коммуникации Маршалла Pозенберга**

Цель ненасильственной коммуникации – создавать и поддерживать такое качество отношений, когда потребности всех удовлетворены.

***Любая критика — это трагическое выражение не удовлетворенные потребности*.**

Маршалл Розенберг.

**Основные составляющие модели ненасильственной коммуникации:**

1. Наблюдение (факты – это не оценки)
2. Чувства (это не другой человек)
3. Потребности (это не действия)
4. Просьба (это не требование)

## Список потребностей маршалла розенберга

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ВЗАИМОСВЯЗЬ ↓** | |  | | | **СМЫСЛ ↓** | | **МИР ↓** | | |
| принятие | надежность | понимание | | | самоосознанность | | красота | | легкость |
| привязанность | | тесная связь | | | радоваться жизни | | равенство | | гармония |
| признание | забота | безопасность | | | решать задачи | | порядок | | единение |
| замечать и быть замеченным | | стабильность | | | компетентность | | вдохновение | | |
| надежность | поддержка | знать, и чтобы меня знали | | | сознательность | | быть на одном уровне | | |
| принадлежность | | значимость (чтоб со мной считались) | | | внести вклад (во что-то) | | **НЕЗАВИСИМОСТЬ ↓** | | |
| сотрудничество | | **ФИЗИЧЕСКОЕ БЛАГОПОЛУЧИЕ ↓** | | | результативность | | выбор | | свобода |
| общение | эмпатия | участвовать | интерес | пространство | | |
| духовная близость | | вода | еда | кров | творить | учиться | спонтанность | | |
| сообщество | защита | воздух | | | ясность | цель | **ЧЕСТНОСТЬ ↓** | | |
| товарищество | | движениефизические упражнения | | | делать открытия | | подлинность | | |
| сочувствие | любовь | действенность | | целостность | | |
| участие | включение | отдых/ сон | | | самовыражение | | присутствие | | |
| (само)уважение | | сексуальное самовыражение | | | иметь значение,  быть важным | | **ИГРА ↓** | | |
| постоянство | доверие | безопасность | | | оплакивать, горевать | | радость | | |
| теплота | взаимность | сенсорный контакт | | | рост, развитие | | смех | юмор | |

## Алгоритм ненасильственного общения

1. **Наблюдение (опишите ваше наблюдение честно и без критики) →**

**Мое наблюдение: я услышал(а), увидел(а), пережила(а), и мне это не понравилось:**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. **Эмоции, чувства (опишите ваши эмоци и чувства по отношению к этой ситуации) →**

**Я чувствую...**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. **Мои Потребности в этой ситуации (смотреть таблицу в начале блока) →**

**Я чувствую... потому что хотел(а) бы...**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. **Моя Просьба сейчас к собеседнику →**

* **Реально осуществить**
* **Можно измерить, выполнена или нет**
* **Касается текущего момента**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. **Предположите Эмоции и Потребности собеседника (смотреть таблицу в начале блока) →**

**Ты чувствуешь...потому что... важно для тебя...?**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. **План действий →**

**Какой может быть Ваш эффективный план действий в этой ситуации для достижения результата и сохранения/улучшения отношений?**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

# **Мои зАметки**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

# **Список рекомендованной литературы**

* П. Соловей, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект руководителя. Как развивать и применять»
* Д.Гоулман «Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ»
* Д.Гоулман «Эмоциональный интеллект в бизнесе»
* Д.Гоулман «Эмоциональный интеллект»
* Э.Берн «Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры»
* П. Экман «Психология эмоций»
* Г. Чепмен «Пять языков любви»
* М. Розенберг «Ненасильственное общение»