

Казахский национальный университет имени аль-Фараби
Факультет философии и политологии
Кафедра общей и прикладной психологии

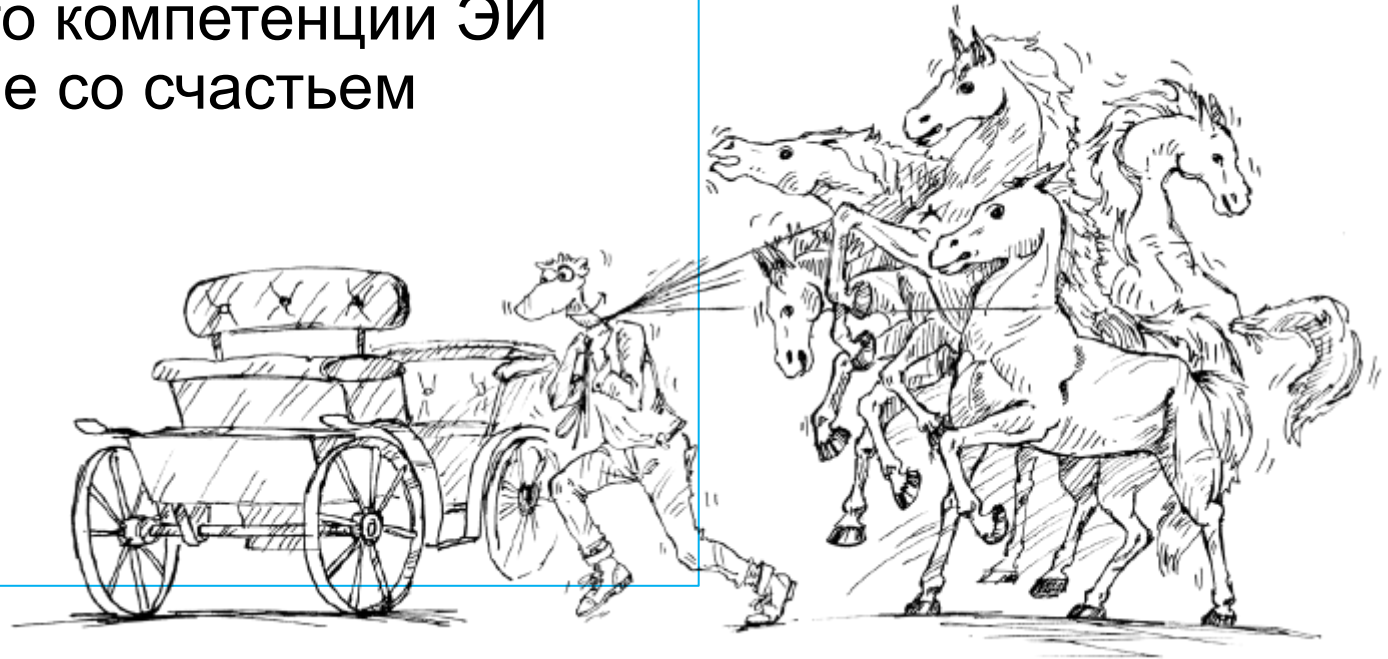
Как стать успешным, или зачем Вам Эмоциональный интеллект?



Садвакасова Зухра Маратовна-
к.п.н., доцент

Вступление

- Эмоции находятся в центре всех человеческих взаимодействий. Поэтому неудивительно, что ЭИ **определяет и качество наших отношений** в ... (семье, на работе и т.д.)
- Исследования показали, что компетенции ЭИ имеют стойкое соотношение со счастьем партнеров.



ЭИ

ЧТО ТАКОЕ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ?



Эмоциональный интеллект (ЭИ) – это способность осознавать свои чувства и управлять ими, а также способность управлять чувствами других людей.

На что влияет если (не)сформирован ЭИ?

- Проблемы в поведении
- Повышался уровень конфликтности
- Способствовал росту психологической агрессии
- Повышался уровень девиации, жестокость, и чаще всего возникало зависимое поведение, антисоциальное, что сказывалось впоследствии на рациональном контроле
- Подверженность стрессу



- Способствовала верности, теплым отношениям, семейным благополучиям
- Качество взаимодействия с друзьями
- Легко адаптируются к новым условиям
- Способствуют улучшению социально-психологического климата общности

Что отличает человека с высоким и низким уровнем эмоционального интеллекта?

ЧЕЛОВЕК С ВЫСОКИМ УРОВНЕМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Понимает свои эмоции

Осознает роль чувств и эмоций в общении с людьми

Умеет регулировать свои эмоции

Умеет управлять внутренней мотивацией, поддерживать настрой на достижение цели

Умеет выражать свои эмоции таким образом, чтобы устанавливать и поддерживать доброжелательные отношения с окружающими



ЧЕЛОВЕК С НИЗКИМ УРОВНЕМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Конфликтен

Нерешителен

Раздражителен

Подвластен сильным чувствам

Стремится держать все под контролем



Упражнение



ПРИЗНАКИ РУКОВОДИТЕЛЯ С НИЗКИМ ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ ИНТЕЛЛЕКТОМ

Руководитель с низким эмоциональным интеллектом...

- ✓ Никогда не интересуется у сотрудников, как у них дела.

Из-за этого команда может почувствовать безразличие к себе со стороны компании, падает мотивация и вовлеченность.

- ✓ Раздражается, боится плохого настроения команды, пренебрегает массовыми недовольствами.

Требую только позитив, руководитель доводит команду до выгорания.

- ✓ Заставляет сотрудников опираться только на одну эмоцию.
- ✓ «Всегда улыбайся клиенту». И вот перед вами менеджер, который действует по шаблону, доводя покупателя до бешенства.

Признаки высокого уровня эмоционального интеллекта



Список. **Качества человека, имеющий высокий EQ-уровень:**

1. Интерес к людям, желание наблюдать за поведением других, понимать их поступки и характеры.
2. Умение «читать» жесты и мимику.
3. Доверие своей интуиции. Отсутствие боязни иногда следовать за внутренним голосом.
4. Желание знакомиться. Принятие других такими, какими они являются.
5. Адекватное оценивание своих сильных и слабых сторон. Тяга к самосовершенствованию.
6. Точное понимание своих чувств. Если человек расстроен – он знает причину своего состояния.
7. Умение находить время для оказания помощи другим людям.
8. Способность моментально «вычислять» эмоции других людей. Она помогает быстро скорректировать свое поведение по отношению к ним.
9. Умение замечать то, что происходит вокруг.
10. Способность быстро находить способы прийти в себя после произошедшей неудачи. Не отрицание негативного опыта и заикливание на нем, а принятие и извлечение максимума пользы.
11. Умение отказывать, видеть и расставлять приоритеты. Человек поможет другому, если он действительно в этом нуждается. Но когда тому просто лень разбираться в случившемся, и он просто хочет переложить свои заботы на другого – нет.
12. Умение адаптироваться к новым условиям, отсутствие страха перемен. Почему? Потому что люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта гибкие. Они осознают, что страх нового – это бич, не дающий прогрессировать.
13. Отсутствие страха ошибок и умение признавать свою вину.
14. Бескорыстность.
15. Умение исключать из своего окружения негатив (особенно если его источник – люди). Если приходится работать с «ядовитым» человеком, эмоционально развитая личность не поддастся его иррациональному влиянию.
16. Умение слушать и слышать, способность читать между строк и понимать завуалированную информацию.
17. Соблюдение режима труда и отдыха. Эмоционально развитый человек понимает, как важна релаксация. Также он никогда не несет работу домой и не обсуждает ее, встречаясь с друзьями.

- Интересные исследования.
- И где помогает ЭИ?

А вы знали, что...

Как монетизировать эмоции?

- Исполнительность подчиненных зависит от того, насколько эмоционально звучит их руководитель.
- Это подтвердили исследователи лидерства Фалбе и Юкль. Согласно их наблюдениям, вдохновляющая речь вызывает у 90% слушателей чувства приверженности и общности, а у 10% – желание соответствовать ожиданиям лидера.
- Если руководитель прибегает к строгой речи, то он сталкивается со следующим эффектом: 56% сотрудников хотят соответствовать ожиданиям лидера, 44% испытывают внутреннее сопротивление.
- К тем же выводам пришла ученая и нейробиолог Тали Шарот. Ее исследования показали, что эмоции оказывают на человека большее влияние, чем голос разума и сухие факты. Например, эмоциональная постановка задач показывает большую эффективность в их выполнении, если оратору важно преодолеть предвзятость слушателей.
- Чтобы звучать эмоционально, руководитель должен уметь выбирать полезную эмоцию из всего их разнообразия. А ещё регулировать интенсивность своей речи. Для этого важно подключать работу интеллекта.



Заразительная энергия

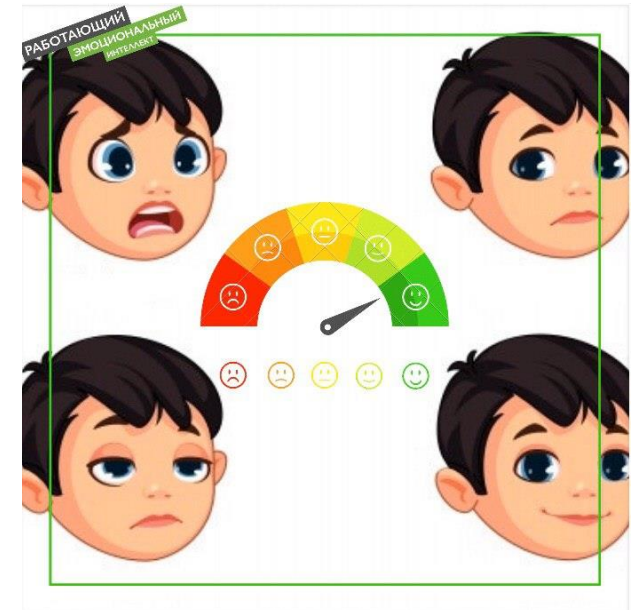
Дэниел Гоулман, Ричард Бояцис, Энни Макки

- Высокий уровень ЭИ позволяет создать в организации корпоративную культуру и рабочую среду, где процветают плодотворный обмен информацией, доверие, здоровый риск и стремление к самосовершенствованию.
- Наоборот, низкая степень развития ЭИ порождает атмосферу неуверенности и страха



Исследования

- Социальный психолог **Фил Шейвер** опросили более 3200 сотрудников 17 организаций из семи отраслей: биофармацевтической, строительной, финансовой, высшего образования, коммунального обслуживания, недвижимости и туризма.
- Оказалось, что в коллективах, где преобладают дружеские отношения, люди особенно довольны своей работой, более преданы своему делу и высоко держат профессиональную планку.



Культура страха.

- Иногда в организациях преобладают негативные эмоции. Капитан ВМФ в отставке Дэвид Марке рассказывает в своей книге «Разверните ваш корабль» о том, сколь губительна была атмосфера страха для атомного подводного ракетносца «Santa Fe» — до того, как Марке назначили его командиром. Дисциплина в команде была хуже некуда, а по текучести кадров «Santa Fe» занимал последнее место на флоте.
- **Профессор Бэрри Стоу из Беркли.** Известно также, как **сильный стресс воздействует** на префронтальную кору головного мозга: он негативно сказывается на способности человека к умозаключениям, на памяти и контроле собственных импульсов.

Атомная подводная лодка должна выполнять свою миссию, не обнаруживая себя и не подвергая себя опасности, значит, тут многое зависит от знаний и здравого смысла экипажа. Как утверждает Марке, постоянный страх, что на тебя будут орать — из-за ошибок, из-за того, что ты чего-то не знаешь или возражаешь вышестоящим, — мешал морякам думать, принимать верные решения и действовать быстро. Его слова подтверждаются результатами исследования «ригидности в условиях угрозы» (когда в опасной ситуации заклиниваются на чем-нибудь одном),

Марке изменил сложившуюся эмоциональную культуру с помощью **управленческих методик «высокой заинтересованности в общем деле»**.

Он разрешил морякам принимать решения и запретил отчитывать их за ошибки.

В результате его подчиненные стали более уверенными в себе и инициативными, тогда как раньше они просто ждали приказа старшего по званию.

Методы Марке себя оправдали. За несколько лет он превратил «Santa Fe» в образцовый боевой корабль, который начал получать награды и премии ВМС США. А десять из 20 лучших его офицеров сами стали потом капитанами подводных лодок.

Культура дружбы.

- Еще одна эмоция, которую мы изучали, частая в жизни, но редко упоминаемая в организациях, — дружба, то есть симпатия, забота, сочувствие, которые коллеги испытывают и проявляют по отношению друг к другу.
- Почти 16 месяцев мы изучали жизнь одной больницы для хронических больных. Мы обнаружили, что в отделениях, сотрудников которых связывают друг с другом дружеские отношения, люди реже пропускают работу по болезни, реже «выгорают», охотнее участвуют в командной работе и больше довольны своей работой.
- Они вообще лучше работают: это доказывается, в частности, тем, что в таких отделениях было больше довольных уходом и лечением пациентов, у которых из-за этого было лучше настроение, и их реже без необходимости отправляли в реанимацию.
- Родственники пациентов, лечившихся в отделениях с дружным медперсоналом, были особенно довольны больницей. Судя по этим результатам, эмоциональный аспект корпоративной культуры тесно связан с производственными показателями.

Как выработать эмоциональный иммунитет



- Мы вдыхаем негативные эмоции, стресс, неуверенность, словно дым, когда стоим рядом с курильщиком.
- **Говард Фридман и Рональд Ригьо** из Калифорнийского университета обнаружили, что при виде встревоженного человека, который — вербально или невербально — выражает свое состояние, вы с большой вероятностью заразитесь этими эмоциями, что негативно отразится на работе мозга.

ДНЕВНИК «Отслеживание эмоций»

August 2015								
	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	
	4	5	6	7	8	9	10	
Member	Moods						AVG	
Chris S.			😊😊					😊
Dia S.	😊😊			😊			😞	😊
Alina G.	😞						😊😊	😊
Anton R.	😊	😞		😊			😊😊	😊

- С этой целью компании начали использовать такие приложения, как Niko Niko.
- Отдельные сотрудники и целые коллективы могут регистрировать свои эмоциональные реакции на те или иные виды деятельности и **видеть связь между своими чувствами и производительностью.**

История



- 2006 год, финал чемпионата мира по футболу. За «золото» сражаются сборные Италии и Франции. Капитан французов Зидан забивает пенальти. Ровно через 12 минут молодой итальянский защитник Марко Матерацци сравнивает счет. 108-я минута, на табло 1 : 1. И тут происходит нечто за рамками добра и зла.
- Матерацци подбегает к Зидану и выкрикивает ему в спину унижительную фразу из разряда «твоя мать и сестра – дешевые потаскушки». Зидан разворачивается и в бешенстве бьет Матерацци головой в грудь.
- Еще мгновение – красная карточка, лидера французской сборной удаляют с поля. Без основного пенальтиста французы проигрывают. Кубок мира уезжает в Италию.
- Зидану, конечно, помогут оправиться, даже назовут национальным героем. Но факт остается фактом: свой главный проект четырех лет сборная Франции провалила. Темпераментные итальянцы же в очередной раз доказали: они кое-что смыслят в управлении эмоциями.

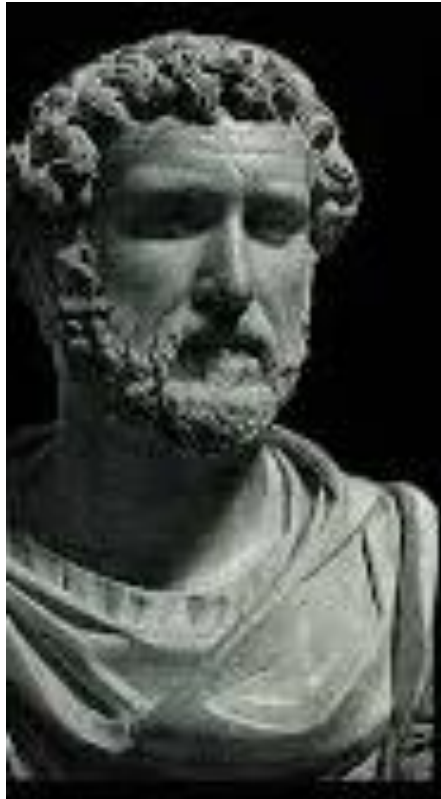
История



- 1830 год. Вооруженная толпа штурмует дворец Луи-Филиппа I.
- Его начальник стражи получает приказ стрелять по канальям. Время было беспокойное, а начальник стражи как умный человек решил не рубить с плеча в данной ситуации.
- Он вышел к толпе и сказал: «Господа! Я получил приказ стрелять по канальям. Но я вижу тут много порядочных людей. Поэтому я даю пять минут, чтобы порядочные люди покинули площадь и я с чистым сердцем мог стрелять по канальям!»
- Через пять минут площадь была пуста.

- Исследования

Здоровье и эмоции

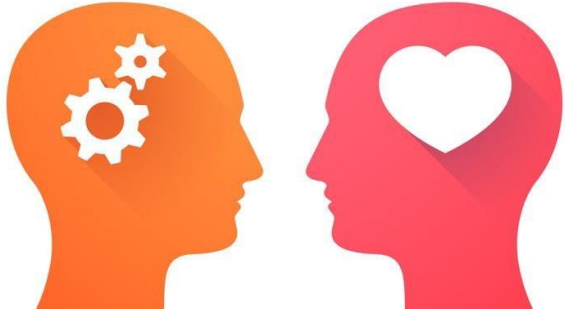


- В первом веке до нашей эры **Публиус Сирус** отмечал:

«**Управляй своими эмоциями, иначе твои эмоции будут управлять тобой**».

Приведите примеры из жизни

Почему эта тема так важна сейчас для всех



- • Госкомстат сообщает, что количество разводов относительно зарегистрированных браков в СНГ около 60 %. И в большинстве случаев развод происходит в результате проблем в эмоциональной сфере.
- • В результате десятилетних наблюдений выяснилось, что среди людей, постоянно подвергающихся эмоциональному стрессу, смертность на 40 % выше, чем у людей, которые научились правильно утилизировать свое эмоциональное напряжение.
- • По международному индексу счастья (HPI) страны СНГ даже не входят в 50 первых стран. Это означает, что большинство людей, живущих в странах СНГ, не способны генерировать в себе счастье и получать радость и удовольствие от жизни.
- • По статистике МВД, 90 % убийств совершается в состоянии аффекта. Это состояние, в котором человеком управляют его эмоции и он не осознает, что делает.
- • По данным ВОЗ, депрессией страдает на данный момент около 400 миллионов людей по всему земному шару. В среднем каждый двадцатый житель планеты подвержен депрессии. Согласно оценкам ВОЗ, в результате самоубийств, вызванных депрессией, ежедневно в мире гибнет около трех тысяч человек.
-
- Все это следствие неразвитой способности управлять своими чувствами и эмоциями.

Исследования



- Повышенная эмоциональность влияет даже на иммунитет, понижая порог сопротивляемости к болезням. Так, если печаль или тревога чувствуются на протяжении длительного времени, то вероятность заразиться ОРЗ может быть в разы больше.
- В организме — всегда присутствуют возбудители — вирусы. Но при нормальном самочувствии, они не развиваются.
- Однако печаль, стресс и прочее становится благоприятной средой для развития болезней.

Эмоциональные процессы, как именно они протекают?

• ЭМОЦИЯ → СОСТОЯНИЕ → НАСТРОЕНИЕ → ЧУВСТВО



- 👉 **Чувства** – это сложное сочетание эмоций.
- 👉 **Разум**, как и интеллект, – это способность мыслить.
- 👉 **Эмоциональный интеллект** – это интеллектуальное управление эмоциями и их использование для решения задач.

ЭМОЦИИ



- Носят ситуативный характер
- Кратковременны
- Не всегда осознанны

Что приводит в движение эмоцию?

«**Факты, значения, истины, взаимосвязь** и т.д. существуют в государстве эмоций (В. Л. Пэйн).



Помните!

- **Эмоции – это ваши УМОЗАКЛЮЧЕНИЯ!**

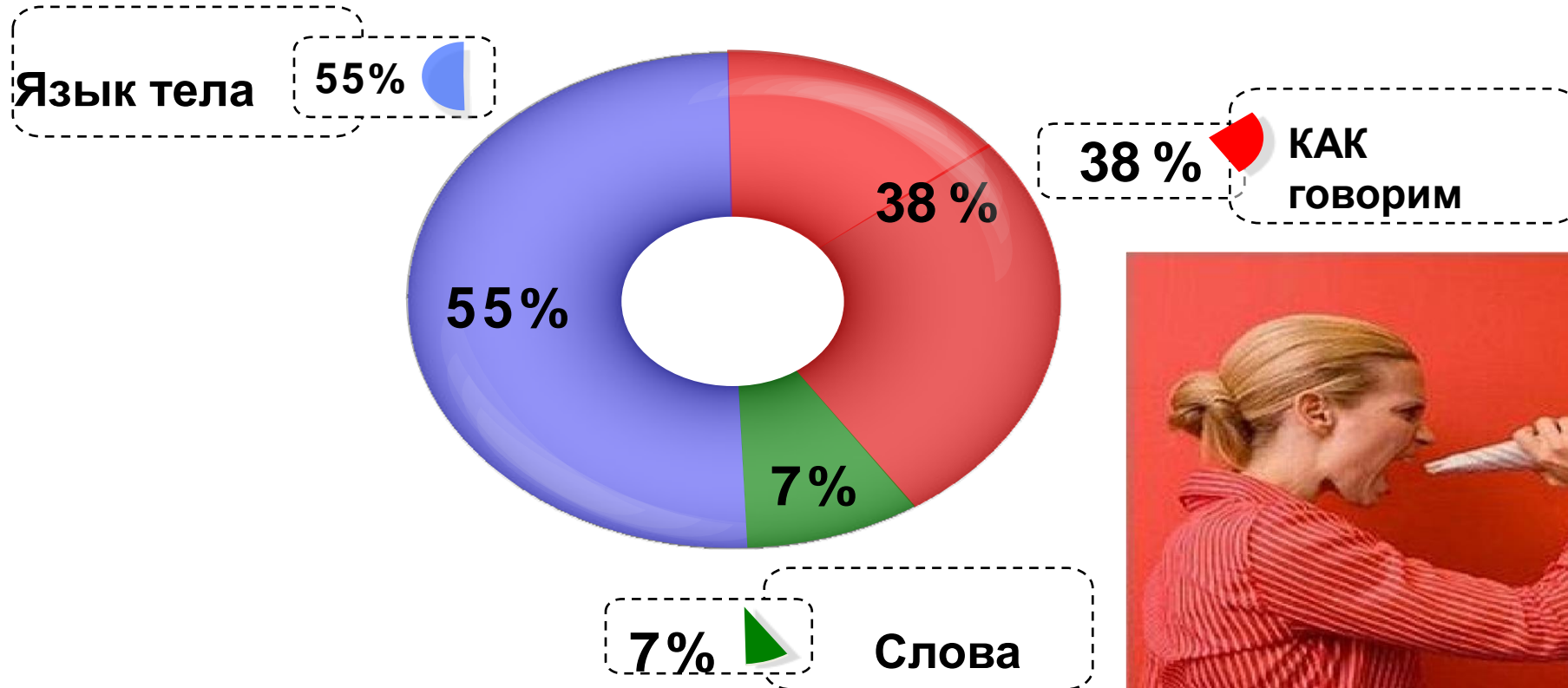
Что приводит в движение эмоцию?



- „Эмоция“ — „то, что приводит в движение. (Далай-Лама).
- В буддийском понимании существует два способа привести в движение или разбудить разум. В рамках первого, когнитивного, способа используются **умозаключения** и принимаются во внимание необходимые свидетельства.

Для управления данными эмоциями достаточно исправить ошибку в когнитивной оценке ситуации

Альберт Мейерабиан



Что бы вы не говорили, эмоции говорят больше!



Цепная реакция

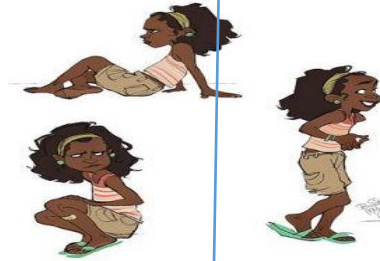
Средства выражения эмоций

мимикой на лице;
взглядом;
жестами рук;
положением и движениями тела;
речью, голосом, его громкостью, темпом;
дыханием;
кровеносным давлением;
температурой тела;
потоотделением;
цветом/тоном кожи...

Голос



Движение



Поза



Интонация



Мимика



Жесты



Выражение эмоций

- Возникновение эмоции у человека может выражаться внешними и внутренними изменениями в организме:
- - мимикой на лице;
 - взглядом;
 - жестами рук;
 - положением и движениями тела;
 - речью, голосом, его громкостью, темпом;
 - дыханием;
 - кровеносным давлением;
 - температурой тела;
 - потовыделением;
 - цветом/тоном кожи...
- Причем сложная мускулатура лица человека выполняет функцию именно выражения эмоции для ее передачи другим людям, чтобы они видели, что человек испытывает в данный момент.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ РАБОТЫ МОЗГА И ЛИЦА

ПРАВОЕ ПОЛУШАРИЕ:
эмоции, воображения,
сенсорная деятельность

ЛЕВОЕ ПОЛУШАРИЕ:
речь,
интеллектуальная
деятельность

Все то, что человек
старается
продемонстрировать
другому отображается
на правой половине его
тела

Труднее скрыть
чувства на левой
половине лица

Отрицательные
эмоции отчетливо
выражены на левой
стороне лица

Положительные
эмоции
отражаются
равномерно на обеих
сторонах лица

Все то, что человек в
реальности
переживает
отображается на
левой половине его
тела

ЗАПОМНИТЕ: Если в беседе человек чаще демонстрирует вам правую
половину лица – он скрывает свои чувства и лжет



Рекомендуемая литература



- 📖 Адель Линн «Сила эмоционального интеллекта. Как его развить для работы и жизни»
- 📖 Морисс Тибо «Стань хозяином своих эмоций. Как достичь желаемого, когда нет настроения».
- 📖 Питерс Стив «Парадокс Шимпанзе. Как управлять эмоциями для достижения своих целей»
- 📖 Дэвид Карузо, Лиза Рис и Елена Хлевная «Эмоциональный интеллект в бизнесе».
- 📖 Дэйл К., Пейтон П. Физический интеллект: Как слышать свое тело и управлять эмоциями.
- Елена Кораблева «Карты чувств и эмоций для обретения гармонии»
- 📖 Питер Брегман «Эмоциональная смелость. Как брать ответственность на себя, не бояться сложных разговоров и вдохновлять других» 📖
- 📖 Лоретта Бройнинг «Гормоны счастья. Как приучить мозг вырабатывать серотонин, дофамин, эндорфин и окситоцин»
- 📖 Киселева М.Н. Тонкие настройки руководителя. Путеводитель по развитию SOFT SKILLS М, 2022-197 с.

Благодарим за внимание!

