



Развитие эмоционального интеллекта как фактор повышения
производительности труда

Когнитивный интеллект

Типы (по Говарду Гарднеру):

- Лингвистические способности
- Математические способности и способности логически мыслить
- Пространственный интеллект
- Музыкальные способности
- Координационно-кинестетический интеллект



- 1905 г., Франция: А. Бине и Т. Симон создают тесты интеллекта для школьников
- с 1915 г. - концепция IQ (коэффициент умственного развития) дорабатывается в США в научных, клинических целях, а также для выявления и прогнозирования критериев успешности и высоких достижений сотрудников

Эмоциональный интеллект

- 1990 гг – Джон Майер, Питер Саловей Дэвид Р. Карузо (наставник Google, в РФ - Сбербанк, Мегафон, Росатом) – авторы концепции и теста эмоционального интеллекта
- Популяризатор и автор переработанной концепции эмоционального интеллекта (EQ) – Дэниел Гоулман.
- Идея EQ появилась в результате исследования выборки успешных людей в США в 1980-х гг
- Исследование производительности сотрудников: $1/3=IQ$ + технические знания, $2/3=EQ$ (у топ-менеджеров $4/5$). Результаты одинаковы для всех культур.



Дэвид Карузо



Даниел Гоулман

Структура эмоциональной компетентности по Д. Гоулману



Личная компетентность

(насколько мы умеем справляться с собой):

- **Самоосознание** (Знание своих внутренних состояний, предпочтений, возможностей)
- **Саморегуляция** (Умение справляться со своими внутренними состояниями и побуждениями)
- **Мотивация** (Эмоциональные склонности, которые направляют или облегчают достижение целей)



Социальная компетентность

(насколько хорошо мы умеем регулировать отношения):

- **Эмпатия** (Осознание чувств, потребностей и забот других людей)
- **Социальные навыки** (Искусство вызывать у других желательную для вас реакцию)

Эмоциональный интеллект

1. ОСОЗНАНИЕ СОБСТВЕННЫХ ЧУВСТВ
2. УПРАВЛЕНИЕ СОБСТВЕННЫМИ ЧУВСТВАМИ
3. ОСОЗНАНИЕ ЧУВСТВ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА
4. УПРАВЛЕНИЕ АТМОСФЕРОЙ КОНТАКТА, ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



1. Осознание собственных чувств

Цели:

1. Делает возможным эмоциональную регуляцию и снижение интенсивности переживаний
2. Дает сигнал о том, что что-то идет «не так»
3. База для понимания эмоций других людей
4. Знак, что нужно поменять поведение
5. Ключ к удовлетворению потребностей



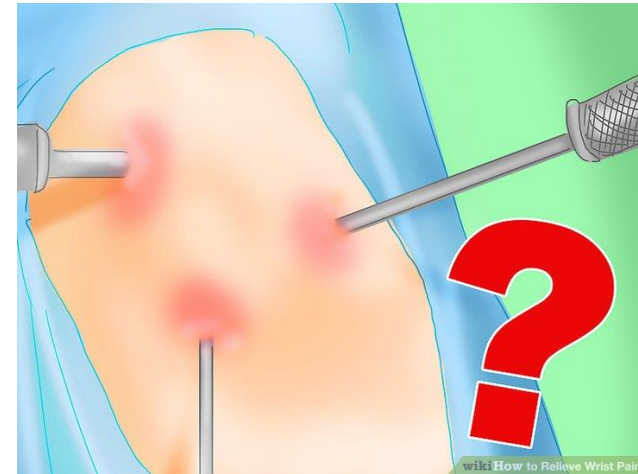
● **Функция эмоций**

- Неприятные нам эмоции: раздражение, гнев, отвращение, беспокойство, страх, - созданы для того, чтобы выполнять **сигнальную функцию**, то есть говорить нам: "обрати внимание, происходит что-то не то, твои потребности могут оказаться под угрозой".
- Пытаться отмахиваться от них, переключаться «на позитив», подавлять эти эмоции = игнорировать потребности.
- Чрезмерно или неадекватно реагировать = не удовлетворить потребность + получить ответную реакцию от окружающих.



5 видов биологических эмоций

| Эмоция | Гормон | Функция |
|------------|--------------|--------------------------------|
| любовь | окситоцин | привязанность |
| радость | эндорфин | познание |
| гнев | адреналин | прилив сил, быстрая реакция |
| страх | норадреналин | замирание |
| отвращение | комплекс | отбор |



- Функция эмоций – выживание и адаптация
- Негативная эмоция – психическое отражение боли, сигнал о том, что нужно устранить источник боли (убежать / замереть / напасть)

● Как сотрудничать с эмоциями: 4 базовых шага

~~Как справиться
с эмоциями~~

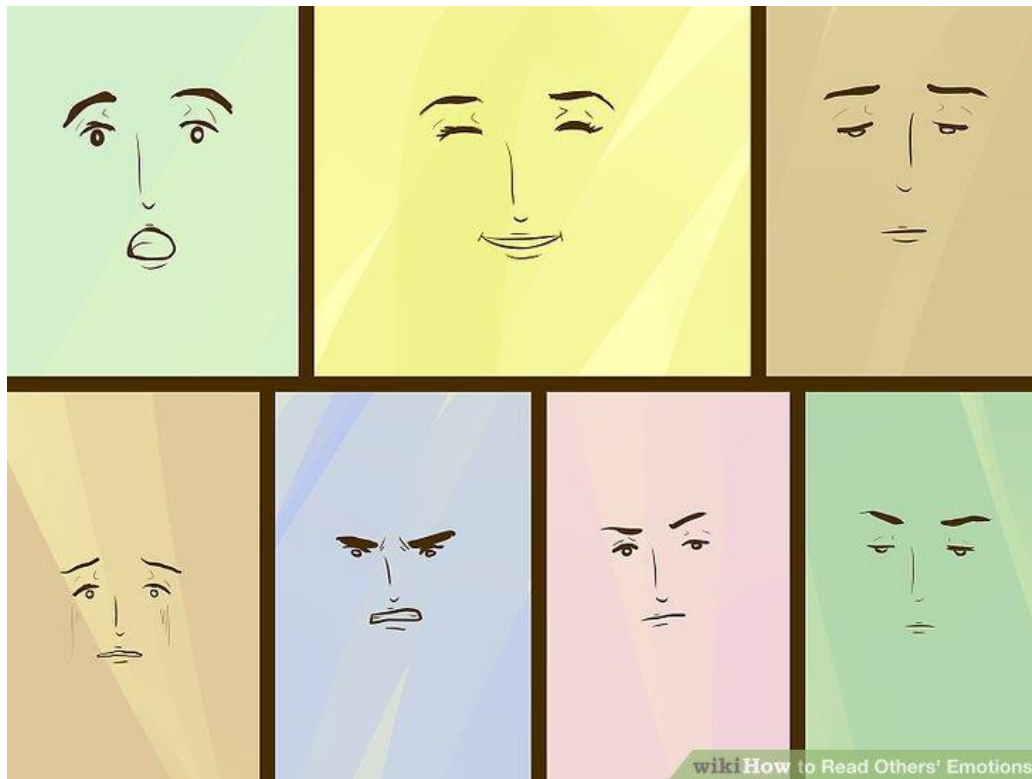


Как сотрудничать
с эмоциями

1. Научиться распознавать эмоции в их малых дозах
2. Понимать, о чем нам говорит та или иная эмоция
3. Знать, что бы мы хотели в этой ситуации, в чем наша потребность
4. Предпринимать адекватные действия по удовлетворению потребности

● 7 универсальных выражений лица (Пол Экман)

- удивление
- удовольствие
- печаль
- презрение
- страх
- отвращение
- гнев



2. Понять, что стоит за эмоцией

Эмоции

Первичные
(базовые)

Вторичные

Инструментальные



- «Реакция, неадекватная ситуации» - чрезмерно сильно или неуместно выражаемые эмоции на какое-либо событие. Скорее всего, это защитные реакции, за которыми стоят «места уязвимости», прошлые травмирующие ситуации, внутренние конфликты, страх повторения чего-то непереносимого и нежелательного.

● Первичные и вторичные чувства.

Первичные чувства, за ними как правило стоят основные потребности людей. К первичным чувствам в первую очередь относится чувство страха.

Страх это психическое состояние, возникающее на основе инстинкта самосохранения как реакция на действительную или воображаемую опасность



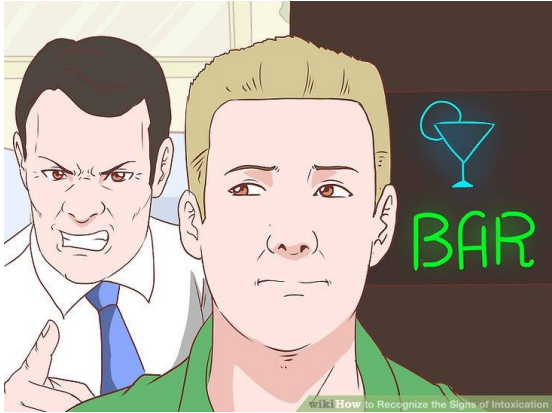
Вторичные чувства возникают когда человек испытывает сложности предъявления первичных чувств. Наиболее часто предъявляемым вторичным чувством является чувство гнева

- **Первичное и вторичное чувство.**

Цель: Идентифицировать первичное чувство и вернуться со вторичного чувства на первичное .



Типичное неконструктивное защитное поведение



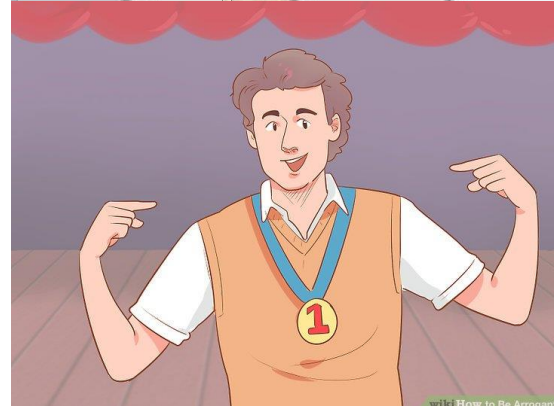
избегание



капитуляция



агрессия



гиперкомпенсация

3. Сформулировать потребность

Потребности

Эмоциональные

Ситуативные



5 групп эмоциональных потребностей:

- В любви и безопасности
- В компетентности и самоуважении
- В выражении чувств и мыслей
- В игре, отдыхе и спонтанности
- В наставничестве и границах

4. Действия:

А) управление эмоциями



Б) удовлетворение потребности

совладание с неконструктивным поведением: поведенческие техники

поиск внутренних и внешних ресурсов



Способы управления эмоциями

- Использовать юмор
Пошутить. Представить оппонента с клумбой на голове или сидящим на унитазе. Лягушка.
- Выполнить физические упражнения, прогуляться
- Переключиться на увлекательную или требующую погружения деятельность. Новые эмоции переключают нас на другую волну.

+ Профилактика:

- ✓ Практиковать релаксации, майнфулнес, йогу
- ✓ Работать со стоящими за эмоциями потребностями, стараться их удовлетворить.
Осознанность, работа с психологом, самонаблюдение, помощь близких



Способы ведения диалога

- Стараться говорить на языке первичных эмоций.
Озвучивать свои чувства, не обвиняя.
Использовать «я»-сообщения. Пример: «я волнуюсь, когда тебя долго нет».
- Слушать и понимать партнера.
Важно не только озвучить свои чувства и потребности, но и услышать, что сказал в ответ партнер. Услышать и постараться понять.
Пример: «я слышу, что ты переживала, потому что я задержался»
- Озвучивать потребность. Предлагать решения, которые помогут ее удовлетворить. Просить о помощи. Пример: «Мне важно знать, что с тобой все в порядке. Звони мне, пожалуйста, когда ты задерживаешься».



II. Осознание чувств других людей

Цели:

1. Построение отношений
2. Адекватное ситуации реагирование
3. Предотвращение и разрешение конфликтов
4. Создание определенного настроения
5. Снижение эмоциональных последствий стресса
6. Управление атмосферой в коллективе



Как нейтрализовать эмоцию в коллективе

- БЕЗОЦЕНОЧНОСТЬ
- Обратиться по имени
- Выразить понимание
- Говорить участливо и доброжелательно
- Парафраза
- Продемонстрировать готовность помочь
- Назвать чувство
- Переместиться в пространстве (сменить зрительный образ)
- Дать трибуну
- Похвала личности участника
- Привлечение третьего лица
- Юмор
- Сделать перерыв на чай-кофе (вместе попить чай и побеседовать)





Как избежать стресса на работе

● История клиента.

Мужчина 40 лет , женат , двое детей преуспевающий сотрудник крупного промышленного холдинга , устраивает потасовку сотрудником парковки торгового центра. Ранее подобного поведения за ним никто не замечал . Через несколько месяцев с ним происходит другая неприятная история , в эмоциональном порыве он хамит своему начальнику и его увольняют . А через еще несколько месяцев , он разводится после



- Что же произошло с нашим героем, каковы причины подобного поведения, какие варианты приходят в голову на первый взгляд?



1. Он всегда был таким и скрывал свое поведение.

2. У него один из худших кризисов среднего возраста, могут случиться с человеком.

3. У него какое то заболевание, связанное с психическим здоровьем.

Внутриличностный конфликт

Я чего то хочу , я не могу получить этого и все равно пытаюсь получить

Я несу ответственность , а при это хочу совершенно другого

Я пытаюсь достичь чего от меня хотят , но не могу достичь



Самостоятельная работа с эмоциональными переживаниями

| | Эмоции | Мысли | Действия |
|------------------|--------|-------|----------|
| Будущее | 7 | 8 | 9 |
| Прошлое | 4 | 5 | 6 |
| Настоящее | 1 | 2 | 3 |

Самостоятельная работа с эмоциональными переживаниями

| | Эмоции | Мысли | Действия |
|------------------|---|--|---|
| Будущее | Если это произойдет, что вы почувствуете? | С какими мыслями вы хотите засыпать в будущем? | Что вы будете делать, когда это повторится? |
| Прошлое | Что вы испытали, когда это произошло? | О чем вы думали, когда это произошло? | Что вы делали тогда? |
| Настоящее | Что вы чувствуете сейчас? | О чем вы думаете сейчас? | Что делаете сейчас? |

Самостоятельная работа с эмоциональными переживаниями

| | Эмоции | Мысли | Действия |
|------------------|---|--|--|
| Будущее | Если это произойдет, что вы почувствуете? | С какими мыслями вы хотите засыпать в будущем? | Что вы будете делать, когда это повторится? |
| Прошлое | Что вы испытали, когда это произошло? | О чем вы думали, когда это произошло? | Что вы делали тогда? |
| Настоящее | Что вы чувствуете сейчас? | О чем вы думаете сейчас? | Что делаете сейчас? |

- В самостоятельной работе , движение идет от настоящего к будущему.



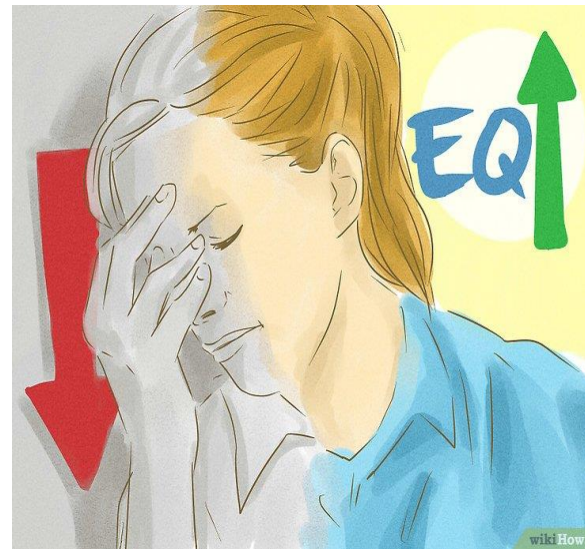
1. Что Вы чувствуете сейчас?

2. О чем Вы думали когда это произошло?

3. Что Вы будете делать когда это повторится?

● Мысли

Очень часто негативное психологическое состояние человека. Связано с часто повторяющимися мыслями. Создающими внутренние противоречия и мешающие как правило к осуществлению принятию решения.



Одно из главных правил для самостоятельной работы с часто повторяющимися мыслями, звучит следующим образом: Если человек думает очень долго об одном и том же, данный мыслительный процесс говорит о том, что в нем существует ошибка, которую человек не осознает.

● Действия

Когда неприятности в жизни повторяются в определенном цикле, это значит, что человек сам создает себе неприятности своими привычными реакциями. Склонность действовать предсказуемым и похожим образом мешает человеку выйти из негативных ситуаций.



Выбор альтернативных форм поведения способствует выходу человека из негативных привычных ситуаций в которые он часто попадает .

