



Smart Reading

Ценные идеи из лучших книг

Эмоциональный интеллект

Почему он может значить больше, чем IQ

Гэвин Кеннеди

Эмоциональный интеллект

Почему он может значить больше, чем IQ

Ключевые идеи за

30 минут



Smart Reading

Ценные идеи из лучших книг

Оригинальное название:

Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ

Автор:

Дэниел Гоулман

Тема:

Личная эффективность



Введение

Книга Дэниела Гоулмана «Эмоциональный интеллект» произвела фурор. Эта работа эксперта по психологии, одного из создателей термина «эмоциональный интеллект», не только о том, что такое эмоции и как ими управлять. В ваших руках научное исследование, посвященное нашему второму интеллекту — эмоциональному.

Наш эмоциональный интеллект такой же полноправный член мыслительного процесса, как и думающий рациональный мозг. Для того чтобы эффективно использовать свой потенциал, нужно знать, что эмоции не менее важны при принятии решений, чем рациональные доводы.

Чем больше способов реагирования на эмоцию известно человеку, тем лучше он умеет справляться со своей жизнью. Знания о собственных эмоциях и чувствах не просто полезны, они жизненно необходимы для каждого, кто готов взять в руки ответственность за свою жизнь и умело управлять ею.

Цель путешествия, которое предлагает автор — привести ум в эмоции и научить, как это осуществить. Дело не в эмоциональности, а в уместности эмоций.

- Книга помогает не только познать себя, свои эмоции, узнать, откуда берут начало наши самые разрушительные чувства, но и использовать эти знания во взаимоотношениях.
- Эмоциональный интеллект — величина меняющаяся. Мы действительно можем контролировать наши эмоции, перенастраивать себя на более позитивный и конструктивный лад. Книга дает понимание, как это сделать!
- Умение обращаться с эмоциями поможет и в воспитании детей, которые чаще всего эмоциональнее взрослых. Родители могут помочь ребенку понимать его эмоции и контролировать их.

В последние десять лет ученые всерьез занялись изучением эмоций. Благодаря новым технологиям, они впервые смогли увидеть, как именно работает головной мозг. Теперь мы знаем, какие мозговые центры побуждают нас плакать, смеяться, как самые древние отделы мозга заставляют нас развязывать войны или пробуждают любовь.

Глава 1. Для чего нам эмоции

1.1. Наши глубокие чувства, страсти и стремления являются необходимыми для нас проводниками. Род человеческий обязан своим су-

Корнем слова «эмоция» является латинский глагол «motere», что означает двигать, приводить в движение, а приставка «э-» придает значение направленности вовне: отодвигать, удалять

Разделение на рациональное и эмоциональное примерно соответствует бытовому разграничению на «голову» и «сердце»

Эмоциональный мозг существовал задолго до того, как появился мозг рациональный

ществованием их присутствию. Специалисты по социобиологии говорят о превосходстве сердца над головой в критические моменты. Слишком сложные задачи и решения не могут быть доверены только интеллекту, для таких решений эмоции являются не менее важными, а иногда — определяющими.

1.2. Когда страсти преобладают

Несмотря на все социальные ограничения, законы, этические нормы, негласные своды правил, страсть то и дело преобладает над рассудком. Наша оценка ситуации и реакция на нее являются результатом не только здравых суждений и личного опыта, но и наследия далекого прошлого. За последние 10 000 лет наши биологические матрицы, лежащие в основе эмоциональной жизни, изменились совсем незначительно.

Каждая из эмоций подразумевает стремление действовать и обладает набором физических реакций:

- Гнев — кровь приливает к кистям рук, что позволяет быстро схватить оружие или нанести удар, увеличивается частота сердечных сокращений. Выброс адреналина обеспечивает заряд энергии.
- Страх. Кровь устремляется к большим скелетным мышцам, к мышцам ног, и позволяет быстрее убежать от опасности. Человек бледнеет от оттока крови от головы. Тело ненадолго цепенеет, что позволяет оценить ситуацию.
- Когда человек счастлив, повышается активность в мозговом центре, который подавляет негативные чувства, успокаивает переживания, содействует увеличению располагаемой энергии. Счастье обеспечивает организму общий отдых, состояние готовности и воодушевления.
- Любовь, нежные чувства и сексуальное удовлетворение вызывают активацию парасимпатической нервной системы. Она создает общее состояние покоя, удовлетворенности.
- Печаль помогает справиться с невозполнимой потерей. Она влечет за собой резкое понижение энергии, приближает депрессию и замедляет метаболизм. Такой уход в себя позволяет пережить потерю и обдумать последствия.

1.3. Эмпатия

Благодаря эмпатии мы можем ощущать чужое настроение и эмоции так же, как извлекать смысл из слов, написанных в книге. В первом случае — это работа эмоционального ума, во втором — рационального.

В древние времена запах зарекомендовал себя как чувство, имеющее первостепенную важность для выживания

Лимбическая система (от лат. *limbus* — граница, край) — совокупность ряда структур головного мозга. Опоясывает верхнюю часть ствола головного мозга и образует его край (лимб). Участвует в регуляции функций внутренних органов, обоняния, автоматической регуляции эмоций, памяти, сна, бодрствования и др.

Эти два процесса взаимодействуют и составляют нашу ментальную жизнь. Рациональный процесс более заметен и осознаваем: знания, мысли, размышления. Эмоциональный ум — мощная и импульсивная, порой нелогичная система познания.

Между рациональным и эмоциональным контролем устойчивая обратная зависимость: чем сильнее чувство, тем больше преобладает эмоциональный ум и тем меньше влияние рационального ума. Эти два «ума» почти всегда работают в полном согласии и объединяют свои усилия, чтобы с успехом вести нас в этом мире. Они строго скоординированы: чувства необходимы для мышления, мышление — для чувств.

1.4. Развитие мозга

Мозг человека втрое больше мозга приматов. За миллионы лет эволюции мозг рос снизу вверх, причем развитие его высших центров происходило по принципу совершенствования его низших процессов.

Мозговой ствол — самая примитивная часть мозга. Этот первичный мозг управляет главными жизненными функциями, например, дыханием, метаболизмом, стереотипными реакциями и движениями. Это набор регуляторов, которые поддерживают должный режим работы организма и обеспечивают его выживание.

Из мозгового ствола возникли эмоциональные центры. В ходе эволюции, по истечении миллионов лет, из этих эмоциональных зон развился думающий мозг.

Основа нашей эмоциональной жизни — в обонянии. Из обонятельной доли головного мозга начали развиваться первичные центры эмоций. Развитая лимбическая система, опоясавшая мозговой ствол, отвечает за наши эмоции — страстное желание, ярость, влюбленность, а также память и научение.

100 млн лет назад произошел резкий скачок в развитии, и поверх коры головного мозга (кортекса) образовалось несколько новых слоев мозговых клеток — сформировался неокортекс. Неокортекс — сосредоточение мышления, в нем находятся центры, где объединяется и осознается информация, поступающая от органов чувств. Неокортекс способен к долгосрочному планированию и другим ментальным хитростям.

Являя собой корень, от которого рос новый мозг, эмоциональные области сплетены со всеми отделами неокортекса мириадами соединительных цепей. Это дает эмоциональным центрам безграничные возможности влиять на функционирование остального мозга, включая все центры мышления.

Один молодой человек, которому хирургическим путем удалили миндалевидное тело, утратил интерес к людям и предпочитал пребывать в одиночестве. Он оставался безучастным к переживаниям матери, близких друзей, родственников. Он утратил способность распознавать чувства и всякое понятие о чувствах вообще

Благодаря неокортексу к чувству добавляются размышления по поводу этого чувства. Мы приобретаем способность переживать в связи с восприятием идей, искусства, символов и мысленных образов. Неокортекс допускает утонченную и сложную эмоциональную жизнь

Глава 2. Анатомия эмоций

2.1. Миндалевидное тело — специалист по эмоциям. Оно играет главную роль в эмоциональном мозге. Оно представляет собой миндалевидную группу взаимосвязанных структур, располагающихся над стволом головного мозга вблизи нижней части лимбического кольца. Работа миндалевидного тела и его взаимодействие с неокортексом составляют суть эмоционального разума.

Молодому человеку хирургическим путем удалили миндалевидное тело. Он утратил интерес к людям и предпочитал пребывать в одиночестве. Он оставался безучастным к переживаниям матери, близких друзей, родственников. Он утратил способность распознавать чувства и всякое понятие о чувствах вообще.

2.2. В архитектуре мозга миндалевидное тело пребывает в состоянии готовности, словно служба быстрого реагирования. Подавая сигнал тревоги, например, от страха, оно отправляет сообщения всем главным отделам мозга, что вызывает секрецию гормонов, мобилизует центры, обеспечивающие движение, активизирует сердечнососудистую систему, мышцы, пищеварительный канал. Но это лишь часть тщательно скоординированного комплекса изменений, которым управляет миндалевидное тело. Оно имеет в своем распоряжении обширную сеть нервных связей, которая позволяет ему захватить и привести в действие большую часть остального мозга, в том числе рациональный ум.

Миндалевидное тело может заставить нас резко начать действовать, тогда как чуть более медлительный, но более разумный неокортекс разворачивает свой более проработанный план реагирования.

2.3. Эмоциональная память. Миндалевидное тело служит хранилищем эмоциональных воспоминаний и целого набора ответных реакций. Чем сильнее его возбуждение, тем прочнее отпечаток. Мозг имеет фактически две системы памяти: одну для обычных событий, другую для эмоционально заряженных.

2.4. Согласование эмоций и мышления. Соединения между миндалевидным телом и неокортексом — центр сражений и основа договоров о сотрудничестве между головой и сердцем, между мыслью и чувством. Наличие цепей и связей означает, что сигналы сильной эмоции могут создавать невральные помехи. Постоянный эмоциональный дискомфорт приводит к ослаблению умственных способностей.

Чувства необходимы для принятия рациональных решений, они указывают нам нужное направление, где бесстрастную логику потом можно будет использовать наилучшим образом. Эмоции важны для

нормального мышления. Думающий мозг выступает в роли управляющего нашими эмоциями, за исключением тех моментов, когда эмоции выходят из-под контроля и эмоциональный мозг впадает в неистовство.

Глава 3. Когда умный глупеет

3.1. Академический ум не имеет совершенно никакого отношения к эмоциональной жизни. В принципе, совершенно невозможно предсказать, кто преуспеет в жизни, исходя из результата теста на IQ. Определяющее значение имеет совокупность одних и других характеристик: начиная с классовой принадлежности и кончая везением.

Набор «других характеристик» — эмоциональный интеллект. Это такие способности, как умение выработать для себя мотивацию и настойчиво стремиться к достижению цели, несмотря на провалы, сдерживать порывы и откладывать получение удовлетворения, контролировать свои настроения и не давать страданию лишить себя способности думать, умение соперничать и надеяться.

3.2. Эмоциональный интеллект и судьба.

IQ почти не дает объяснения, почему у людей с примерно равными задатками, образованием и возможностями совершенно разные судьбы. Академический ум не предполагает готовности к беспорядку или возможностям, которые преподносят превратности судьбы. Но культура человечества и наши вузы зациклены на академических способностях, игнорируя эмоциональный интеллект.

Эмоциональная жизнь — это сфера, с которой можно и нужно обращаться так же искусно и системно, как с математикой или чтением, и которая нуждается в своем особенном наборе выполняемых ею функций и их развитии.

Многие исследования свидетельствуют, что люди, которые отлично знают свои чувства и справляются с ними, а также расшифровывают и пользуются чувствами других, имеют превосходство в любой сфере жизни.

3.3. Еще один способ мышления.

Психологи (Гарднер и его последователи Стернберг и Сейлови) установили, что значение для достижения успеха в жизни имеет не какой-то единый монолитный ум, а широкий спектр умственных способностей с ключевыми разновидностями.

Эмоциональный интеллект состоит из пяти главных областей:

1. Знание своих эмоций. Распознавание какого-либо чувства, когда оно возникает.

Парень из колледжа, где учился автор книги, получил пять отличных оценок в 800 баллов за тест академических способностей. Несмотря на свои колоссальные умственные способности, он проводил большую часть времени, постоянно где-то болтаясь. Ему потребовалось почти десять лет, чтобы получить наконец диплом

Эмоциональная одаренность — это метаспособность, определяющая, насколько мы умеем пользоваться любыми другими навыками и умениями, которыми располагаем, включая необученный интеллект

2. Управление эмоциями.

3. Мотивация для самого себя. Приведение эмоций в порядок ради достижения цели необходимо для сосредоточения внимания и владения собой.

4. Распознавание эмоций в других людях. Люди, способные сопереживать, больше настроены на социальные сигналы, указывающие, чего хотят или в чем нуждаются другие люди.

5. Поддержка взаимоотношений. Этот навык позволяет умело взаимодействовать с людьми и успешно обращаться с чужими эмоциями.

Наш уровень способностей определяется нервной системой, но упущения эмоциональной одаренности можно исправить: каждая из этих областей в значительной степени представляет собой набор привычек и ответных реакций, которые можно изменить к лучшему.

Глава 4. Познай самого себя

4.1. Наши чувства вовсе не так очевидны, как нам кажется на первый взгляд. Осознание процесса мышления, постоянное внимание к своим внутренним состояниям невозможно без возбуждения неокортекса. Самоосознание — нейтральный режим работы, при котором сохраняется самоанализ даже посреди бушующего моря эмоций.

Три подхода к контролю за своими эмоциями:

- **Знающие себя.** Эти люди имеют определенные познания относительно своей эмоциональной жизни, они автономны и уверены в своих границах. Их внимательность помогает им справиться с эмоциями.
- **Поглощенные эмоциями.** Эмоции захлестывают, и эти люди не в силах избавиться от них.
- **Принимающие эмоции как нечто неизбежное.** Эти люди понимают свои настроения, но принимают их как нечто неизбежное и не пытаются изменить.

Крайности в эмоциональном интеллекте неизбежны. Кто-то обладает повышенной эмоциональной чувствительностью, и малейшее раздражение вызывает у таких людей эмоциональные бури. Тогда как те, кто им противоположен, едва ли испытывают хоть какое-нибудь чувство даже в жутких обстоятельствах.

4.2. Головной мозг устроен так, что мы очень часто почти не контролируем момент, когда нас охватывает эмоция. Но мы можем повли-

Старинная японская сказка гласит, что один воинственный самурай потребовал от учителя, чтобы он объяснил ему, что такое ад и рай. Но монах презрительно отказал ему. Почувствовав, что задета его честь, самурай пришел в ярость и выхватил меч. «Это и есть ад», — спокойной сказал монах. Самурай, пораженной откровением, успокоился, вложил меч в ножны и поблагодарил монаха. «А вот это — рай», — сказал монах

Наихудший способ успокоиться — излить свой гнев. Чем больше мы думаем о том, что нас возмутило, тем больше оправдываем свой гнев. Иной взгляд на вещи гасит пламя

ять на то, как долго она будет действовать. Эмоциями можно и нужно управлять.

Гнев и ярость. Как можно остановить внезапно возникший приступ гнева или ярости? Прежде всего, разрушить те убеждения, которые этот гнев питают. Когда организм уже взвинчен, то следующая эмоция, будь то гнев или тревога, окажется необычайно сильной. Гнев растет на гневных волнах, эмоциональный мозг раскаляется, а ярость, не сдерживаемая разумом, легко переходит в буйство.

Способы обуздать гнев:

- Ухватить те мысли, которые вызывают волны гнева, усомниться в их правильности, так как эта первоначальная оценка подкрепляет первую вспышку гнева.
- Переждать выброс адреналина в обстановке, где вероятнее всего не появятся дополнительные механизмы разжигания ярости. Человек может притормозить нарастание враждебности, попытавшись найти для себя способ отвлечься.

Тревога. В основе тревоги лежит определенная реакция: бдительность в отношении потенциальной опасности. Беспокойство — репетиция события, которое может произойти, и изложение способа, как с ним справиться. Общим знаменателем фобий, неврозов, панических атак и тревоги является вышедшее из-под контроля беспокойство. От беспокойства можно избавиться, только переключив внимание на что-нибудь другое.

Первый шаг — самоосознание, то есть улавливание вызывающих беспокойство эпизодов как можно ближе к их началу.

Второй шаг — критическая позиция в отношении своих прогнозов: велика ли вероятность, что пугающее событие действительно произойдет?

Меланхолия. Грусть, которую приносит потеря, дает определенные результаты: подавляется наш интерес к жизни, внимание сосредотачивается на потере, энергия ослабляется, происходит рефлекторный уход от бурного течения жизни. Физические результаты уныния и депрессии: бессонница, безразличие ко всему, оцепенение и отсутствие чувственных ощущений.

Как ни странно, самой эффективной стратегией борьбы с депрессией является общение.

Глава 5. Оптимизм и вдохновение

5.1. Позитивная мотивация. Насколько велика роль позитивной мотивации, то есть управления чувствами, энтузиазма, рвения и уве-

Развитие гнева можно остановить полностью, если успокаивающая информация поступит раньше, чем человек начнет действовать во гнев

Одна из самых эффективных стратегий борьбы с гневом — уединение. Длительная зарядка, физические упражнения, глубокое дыхание и мышечное расслабление

Вдумчивость и здоровый скептицизм срабатывают как тормоз и прекращают нервное возбуждение при тревоге

Одним из главных факторов, определяющих, сохранится ли угнетенное состояние или рассеется, является степень погружения в унылые размышления

ренности в себе, в достижении успеха? Исследования показали, что всех опрошенных успешных людей (чемпионов, гроссмейстеров, музыкантов мирового уровня) объединяет одно качество — способность находить для себя стимул неотступно следовать определенному режиму работы. Еще один важный навык — способность сдерживать побуждение. Подобным эмоциональным навыкам, таким как контроль побуждений, можно научиться.

5.2. Работа и тревога. Зависимость между выполнением работы и тревогой состоит из трех возможных фаз. Небольшая нервозность стимулирует выдающиеся достижения. Отсутствие тревоги может привести к безразличию и ослабить мотивацию. В этой фазе достаточно настойчиво стараться хорошо справиться с делом. Сильная тревожность срывает любые попытки качественно выполнить работу.

5.3. Надежда. Многие исследования доказали, что люди, в ком сильна надежда, обладают особыми качествами, в числе которых способность находить для себя мотивацию, изобретательность при решении задач, умение подбодрить себя, гибкость в достижении цели.

Оптимизм. Как и надежда, оптимизм подразумевает наличие непоколебимого ожидания, что все сложится хорошо, несмотря на неудачи и разочарования.

Оптимисты связывают свой провал с чем-то, что можно изменить. Тогда как пессимисты приписывают вину какой-то особенности, которую они бессильны исправить.

Одним из источников позитивного или негативного мировоззрения может быть характер. Жизненный опыт может закалить характер. Оптимизму и надежде можно научиться. В основе их обоих лежит самоэффективность — вера в то, что ты обладаешь совершенным умением справляться с событиями своей жизни и смело смотреть в лицо испытаниям.

5.4. Вдохновение. Способность войти в поток вдохновения есть высшее проявление эмоционального интеллекта. Оно символизирует основной принцип использования эмоций для помощи в работе и приобретении знаний. Вдохновение не выходит за пределы возможного для данного человека, то есть возникает там, где навыки и умения хорошо отработаны, а рефлекторные дуги действуют наиболее эффективно. Во время вдохновения внимание сконцентрировано, но не напряжено.

С точки зрения эмоционального интеллекта, надеяться — означает не поддаваться непреодолимой тревоге или депрессии и не теряться в периоды трудных испытаний

Мнение людей о своих способностях оказывает огромное влияние на эти способности. Способность — это не закрепленное качество. Ваши действия отличаются невероятной изменчивостью

Глава 6. Эмпатия

6.1. Эмпатия основывается на самоосознании: чем больше мы прочитываем собственные эмоции, тем лучше будем прочитывать эмоции других людей. Люди, которые не разбираются в собственных чувствах, приходят в недоумение, когда другие выражают свои чувства. **Неспособность понимать чувства другого человека составляет главный дефицит эмоционального интеллекта.**

Способность распознавать чувства по невербальным каналам (выражение лица, телодвижения и т. д.) дает такие преимущества, как лучшая эмоциональная адаптированность, большая общительность, чувствительность и успешность в личной жизни.

6.2. Эмпатия и нравственность. Исследователь эмпатии Мартин Хоффман утверждает, что корни нравственного поведения следует искать в эмпатии. Умение поставить себя на место потенциальной жертвы, человека страдающего, оказавшегося в опасности, и разделить его горе побуждает людей действовать так, чтобы помочь им. Развитие эмпатии происходит естественным путем, начиная с младенчества. **Эмпатия побуждает к нравственному поступку: у стороннего наблюдателя возникает стремление вмешаться в происходящее и прийти на помощь жертве.**

Диана Роффе, завоевавшая золотую медаль в лыжном спорте на Олимпийских играх 1994 года, сказала о своей гонке, что ничего не помнит, кроме полного расслабления. «Я ощущала себя водопадом»

Отсутствие эмпатии — психологический дефект, который позволяет людям совершать жесточайшие преступления

Глава 7. Искусство общения

7.1. Искусство сохранения взаимоотношений требует умения владеть собой и эмпатии. На такой основе вытекают человеческие навыки, к которым относятся социальные компетенции, способствующие более плодотворному общению с людьми; их дефицит приводит к потере места в обществе, многократные разрывы межличностных отношений.

7.2. Проявление эмоций. Одна из главных социальных компетенций — умение выражать свои чувства. Существует несколько основных правил проявления эмоций:

- Минимизация проявления эмоций. То есть когда мы надеваем маску игрока в покер.
- Раздувание чувства, которое испытывает человек в данный момент, посредством преувеличенного выражения эмоций.
- Подмена одного чувства другим.

То, насколько хорошо человек пользуется этими стратегиями и знает, когда какую применить, и составляет фактор эмоционального разу-

ма. Прямым следствием эмоциональных проявлений является то воздействие, которое они оказывают на человека, воспринимающего их.

7.3. Заразительность эмоций. Эмоциональное заражение — часть бессловесного общения, происходящего при каждой встрече. Мы передаем и улавливаем настроения друг друга в той сфере, которая составляет тайное хозяйство психики. Некоторые встречи для нас отвлекающие, некоторые питающие. Эмоциональный обмен проходит на незаметном уровне. **Мы подхватываем чувства друг друга, как если бы они были социальным вирусом.**

Как происходит процесс передачи эмоций? Вероятнее всего, мы имитируем чужие эмоции посредством неосознанного двигательного подражания выражению лиц, жестам, тону голоса и невербальным показателям эмоций.

7.4. Физическая слаженность. Степень эмоционального взаимопонимания, выражается в физических движениях во время встречи двух людей. Этот показатель близости обычно не осознается. Взаимность связывает движения людей, чувствующих эмоциональную гармонию. И чем больше партнеры настроены друг на друга физически, тем более похожими станут их настроения. Оценка того, насколько неловко или комфортно вы себя чувствуете в чьем-либо обществе, происходит на физическом уровне.

7.5. Межличностный интеллект, составляющая эмоционального интеллекта, включает в себя четыре отдельных способности:

- Организация групп — умение, необходимое для лидера. Проявление инициативы и координирование усилий коллектива.
- Обсуждение решений — талант посредника, предупреждающего или разрешающего конфликты.
- Личная связь — талант сопереживания и налаживания связей. Он облегчает вхождение в контакт или распознавание и надлежащее реагирование на чувства и заботы других людей.
- Социальный анализ — способность обнаруживать и понимать чувства, мотивы и интересы людей.

Если способность к межличностному общению не уравновешена глубоким пониманием собственных потребностей, переживаний и способов их удовлетворения, то такой «однобокий» талант принесет лишь непрочный успех в обществе.

В простом эксперименте два добровольца заполняли контрольную таблицу, сообщая о своих настроениях в данный момент времени, а потом просто сидели лицом друг к другу, ожидая экспериментатора. В паре добровольцев всегда один был чрезвычайно экспрессивным, а другой — истукан. И каждый раз настроение эмоционального участника эксперимента неизменно передавалось пассивному

При каждой встрече мы посылаем сигналы. Чем более искусны мы с социальной точки зрения, тем лучше контролируем посылаемые нами сигналы

Глава 8. Управление с душой

Лидерство — это способность убеждать людей работать на благо общей цели. Осведомленность в основных эмоциональных компетенциях, настроенность на чувства тех, с кем мы имеем дело, умение улаживать разногласия и искусство достигать вдохновения при выполнении работы приносят огромную пользу рабочему процессу.

8.1. Критика. Одной из наиболее распространенных форм разрушительной критики является обвинение общего характера, например: «Вы завалили все дело». **Умелая критика сосредоточена на том, что можно сделать.** Важно не истолковывать плохо сделанную работу как черту характера конкретного человека. И чтобы не поддаваться унынию, необходимо помнить, что неудачи и поражения — следствие обстоятельств и всегда есть возможность изменить все и получить лучший результат.

Советы по искусству критики:

- Конкретизируйте проблему. Сосредоточьтесь на деталях, отдельно выделяя, что работник выполнил хорошо, а что необходимо исправить.
- Предложите решение. Критический отзыв должен указывать путь решения проблемы.
- Высказывайте критические отзывы при личной встрече и с глазу на глаз.
- Проявляйте чуткость.

Советы тем, кто подвергается критике:

- Рассматривайте критику как ценную информацию и возможность поработать вместе над решением проблемы.
- Если разговор вас выводит из равновесия, попросите время для того, чтобы переварить неприятную информацию.
- Постарайтесь не занимать оборонительную позицию, а взять на себя определенную ответственность.

8.2. Работа в группе. Важным фактором доведения до результата работы целой группы является способность этой группы достичь состояния внутренней согласованности, позволяющей извлекать пользу из совокупного таланта членов группы. Крайне эффективно формировать специализированные группы, каждая из которых составлена так, чтобы явить собой оптимальный набор талантов, эрудиции и распределения задач.

Если уверить человека, что неудача — следствие неустраняемого личного недостатка, тогда он потеряет надежду на лучшее и перестанет пытаться что-либо изменить

Академический талант нельзя считать надежным параметром продуктивности на работе. Многие исследования показали, что одной из важнейших стратегий работы в группе оказалось установление взаимопонимания с сетью ведущих специалистов

Каждая группа состоит из официальных и неофициальных сетей. Существует три разновидности неофициальных сетей коммуникации:

- кто с кем разговаривает;
- экспертные сети, объединяющие тех людей, к которым обращаются за советом;
- доверительные сети.

Официальная организация создается для того, чтобы справляться с ожидаемыми задачами. Неофициальная организация сложных социальных связей формируется при каждом случае общения коллег и активно работает в непредвиденных ситуациях.

Статус в официальной сети может вовсе не совпадать со статусом в неофициальной.

Глава 9. Эмоциональный разум в действии: Брак и отношения в семье

9.1. Брак с его и ее точек зрения. Одна из самых распространенных ситуаций в парах, чьи отношения терпят бедствие: она стремится привлечь внимание, а он отстраняется. Он жалуется на ее непомерные требования, а она сетует на его безразличие. Эта ситуация отражает тот факт, что в супружеской паре существуют две эмоциональные реальности — его и ее. Они уходят корнями в детство, в отдельные эмоциональные миры. Мальчикам и девочкам преподают совершенно разные знания о том, как контролировать эмоции. Мальчики гордятся замкнутой, решительной независимостью и автономией, тогда как девочки считают себя частью сети с множеством связей. Для мальчиков угрозой является то, что может бросить вызов их независимости. Для девочек — разрыв отношений.

В браке многое решает то, как супруги решают те большие вопросы, которые определяют судьбу их брака. Простая договоренность о том, как выражать несогласие, поможет сохранить семью.

Самым ранним предупредительным сигналом, что брак находится в опасности, является грубая критика. Привычные критика, презрение или отвращение служат признаками опасности. Они свидетельствуют о том, что муж или жена молча изменили свое мнение о супруге в худшую сторону.

9.2. Различия между полами в эмоциональной сфере.

- Мужчины чаще, чем женщины, реагируют на критику уходом в молчание.

Девочки получают гораздо больше информации об эмоциях, чем мальчики. С мальчиками, как правило, подробно обсуждаются причины и следствия эмоций

Особенно губительна критика персональная, она использует каждый конкретный повод для недовольства, чтобы начать глобальную атаку на партнера

Раздражение или недовольство вовсе не предполагает личных нападок: эмоции женщин зачастую лишь служат показателем глубины их переживаний

- Мужчинам требуется больше времени для возвращения в нормальное физиологическое состояние после ссор.
- Существует прямая зависимость между мужским намерением возвести стену молчания и уровнем женской критичности в отношении мужа.

Жалобы должны быть направлены на конкретное действие или поступок, который причиняет страдание

Что предпринять, чтобы защитить отношения:

- Мужчинам советуют не уклоняться от конфликта, а понять, что, когда их жены обсуждают обиды или разногласия, они хотят сохранить хорошие и прочные отношения.
- Жене важнее не практическое решение проблемы, а ощущение, что муж слушает ее и проникается ее чувствами.
- Самое главное, чего хотят жены, — чтобы их чувства получили признание и с ними считались.
- Женщинам необходимо приложить целенаправленное усилие и не критиковать личность мужчины, не выражать презрение к нему.
- Женщинам также полезно вкраплять жалобы в более широкий контекст демонстрации мужу своей любви.

Общая стратегия удачного супружества состоит в том, чтобы не заикливаться на конкретных проблемах, а культивировать общий для супругов эмоциональный интеллект, что увеличивает шансы на улаживание разногласий.

Умение успокоиться и успокоить своего партнера, сопереживать и слушать собеседника окажет действенную помощь в разрешении конфликтов.

Самое действенное слушание — эмпатия, когда действительно улавливают чувства, скрывающиеся за словами.

9.3. Наличие эмоционально умных родителей — огромное благо для ребенка. То, как супружеская пара проявляет существующие между ними чувства и как относится к ребенку, преподает впечатляющие уроки детям. Дети — потрясающие ученики, они улавливают обмен тончайшими эмоциями в семье.

Эмоционально провальные модели в семье:

- Полное игнорирование чувств. Родители считают эмоциональное расстройство ребенка ерундой и источником дополнительного раздражения.
- Крайне пассивная позиция. Такие родители замечают чувства ребенка, но считают, что любые бури эмоций прекрасны, даже если причиняют страдания. Эти родители редко вмешиваются

Психолог Хейм Джинотт, специалист по успешной коммуникации, рекомендовал в качестве лучшей формулы жалобы такую — «XYZ». «Когда ты сделал (-а) X, я почувствовал (-а) Y, а мне бы хотелось, чтобы ты сделал (-а) Z»

в ситуацию и не учат ребенка альтернативной эмоциональной реакции.

- Неуважение и показательное презрение к чувствам ребенка. Такие родители могут запретить ребенку обнаруживать гнев и наказывают его при малейших признаках раздражения.

Но есть родители, которые замечают, что ребенок расстроен, и стараются разъяснить ему, что такое эмоции, и научить, как с ними справляться. Родители, имеющие представления об эмоциях, могут помочь детям усвоить основные элементы эмоционального интеллекта, такие как умение распознавать, контролировать и обуздывать свои чувства, способность сопереживать и справляться с чувствами, возникающими в процессе общения с окружающими. Родителям необходимо понять, какие их действия помогут выработать уверенность, любознательность и удовольствие в отношении учебы и жизни вообще.

9.4. Эмоциональные основы. Эмоциональные способности детей, приобретенные в процессе взросления, вырастают на почве тех, которые определились еще в раннем детстве. Исследователи программ изучения эмоций детей отмечают, что способность приобретать знания основывается на семи элементах:

1. Уверенность. Ощущение у ребенка, что он сумеет сделать то, за что берется, и что взрослые ему помогут.
2. Любознательность. Ощущение радости от познания мира.
3. Преднамеренность. Способность упорно действовать и искренне желать.
4. Самоконтроль. Способность контролировать свои поступки сообразно возрасту.
5. Связанность. Способность контактировать с другими, чувствовать, что ты понимаешь и тебя понимают.
6. Способность к общению. Желание и способность к вербальному обмену идеями и чувствами с другими. Доверие к другим и удовольствие от взаимодействия.
7. Взаимопомощь. Способность понимать потребности других.

Дети должны понимать, что человек обладает возможностью выбора реакции на эмоцию. Чем больше способов реагирования на эмоцию ему известно, тем лучше он умеет справляться со своей жизнью. Азбука эмоций включает самоосознание в смысл распознавания чувств, создание словаря для них и нахождение связей между мыслями, чувствами и реакциями. Понимание того, что руководит вами при принятии решения — мысли или чувства. Самоосознание принимает форму осознания своих достоинств и недостатков, видение себя в позитивном и реалистичном свете.

Важно также делать акцент на умении справляться с эмоциями: осознавать то, что скрывается за чувством. Научение способам избавляться от тревог, гнева и печали, понимать чувства других людей, принимать их точку зрения, уважать различия.

Заключение

Мы получили понимание того, для чего нужны эмоции. Наши оценки ситуаций основываются не только на рассуждениях и опыте, но и на эволюционном наследии. Наши эмоции то и дело руководят нами, и каждая из них обладает набором физических реакций и побуждает действовать определенным образом.

Наша ментальная жизнь состоит из двух неотделимых друг от друга процессов — рационального (знания, мысли, размышления) и эмоционального (чувства, эмоции).

Специалист по эмоциям — миндалевидное тело. Оно также служит хранилищем эмоциональных воспоминаний и целого набора ответных реакций. Чем сильнее возбуждение, тем прочнее отпечаток. Постоянный эмоциональный дискомфорт приводит к ослаблению умственных способностей.

Эмоциональный интеллект — способность человека осознавать свои эмоции, генерировать их так, чтобы содействовать мышлению, уметь мотивировать себя, понимать эмоции и управлять ими для того, чтобы способствовать эмоциональному и интеллектуальному росту. Эмоциональный интеллект состоит из пяти главных областей: 1. Знание своих эмоций. 2. Управление эмоциями. 3. Мотивация для самого себя. 4. Распознавание эмоций в других людях. 5. Поддержка взаимоотношений.

Познание себя и осознание собственного процесса мышления, постоянное внимание к своим внутренним состояниям. Мы не контролируем тот момент, когда нас охватывает эмоция, но можем повлиять на то, как долго она будет действовать.

В основе оптимизма и надежды лежит самоэффективность — вера в то, что ты обладаешь совершенным умением справляться с событиями своей жизни и смело смотреть в лицо испытаниям. Вдохновение возникает тогда, когда хорошо отработаны навыки и умения и нервные импульсы проходят наиболее эффективно.

Чем больше мы понимаем собственные эмоции, тем лучше прочитываем эмоции других людей. Неспособность понимать чувства другого человека составляет главный дефицит эмоционального интеллекта.

Одна из главных социальных компетенций — насколько хорошо или плохо человек выражает свои чувства. Мы подхватываем чувства

друг друга. Чем больше партнеры настроены друг на друга физически, тем более похожими станут их настроения.

В браке многое определяется тем, как супруги решают сложные вопросы. Умение успокоиться и успокоить своего партнера, сопереживать и слушать собеседника окажет действенную помощь в разрешении всяческих конфликтов.

Отношения между родителями — показатель для ребенка. Дети очень быстро улавливают обмен тончайшими эмоциями и перенимают модели поведения. Важно привить ребенку привычку к самоосознанию — осознанию своих достоинств и недостатков, видению себя в позитивном и реалистичном свете.