

ТЕМА 4. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Поскольку существуют разные модели эмоционального интеллекта, рассмотрим две наиболее часто встречающиеся. Эти две модели имеют как общие черты, так и различия.

Первая модель, которую мы рассмотрим, предложена *Питером Саловеем* и *Джоном Майером*. Эту модель можно отнести к процессным и рассматривать как последовательность процессов. В основу своей модели авторы положили точность и эффективность: точность восприятия состояния и эффективность регулирования и использования эмоций. Логично, что эффективность регулирования и использования эмоций будет зависеть от точности идентификации. Авторы полагают, что человек может довести до уровня навыка эти действия при должном уровне мотивирования и тренировки.

К этим четырем фундаментальным аспектам эмоционального интеллекта относятся:

- 1) распознавание эмоций;
- 2) понимание эмоций;
- 3) управление эмоциями;
- 4) использование эмоций.

Если с последовательностью **«распознавание эмоций — понимание эмоций»** нет никаких проблем и споров, то с последовательностью **«управление эмоциями — использование эмоций»** оказалось не все так однозначно. Встречается как последовательность **«управление — использование»**, так и наоборот.

1. Распознавание эмоций.

Способность увидеть, почувствовать, обозначить эмоции в своих физических состояниях, в своих мыслях, а также, опираясь на средства языка, поведение, звуки, невербальные проявления, идентифицировать эмоции у других. Способность различать истинные и ложные выражения эмоций.

2. Понимание эмоций.

Способность проговорить свои эмоции, описать их словами, понимать, с какими событиями, ситуациями связана та или иная эмоция. Способность понимать, что наряду с простыми эмоциями существуют сложные многокомпонентные чувства и сочетания эмоций. Способность уловить и распознавать переходы между эмоциональными состояниями.

3. Управление эмоциями.

Способность оставаться открытым для эмоций, допускать для себя возникновение как положительных, так и отрицательных эмоций. Способность вызывать эмоции или выходить, отвлекаться от эмоций в зависимости от их полезности или вредности в данной конкретной ситуации. Как следствие — способность управлять собственными эмоциями и эмоциями других

людей, усиливая позитивные эмоции и смягчая отрицательные — но так, чтобы не исказить ту суть, тот информационный посыл, которые эмоции предназначены передать.

4. Использование эмоций.

Эмоциональные состояния влияют на то, как мы решаем стоящие перед нами конкретные задачи. Радостные, позитивные эмоции интенсифицируют когнитивные процессы, позитивно сказываются на мышлении и творчестве. Эмоции помогают приоритизировать мышление, направлять внимание на значимую информацию. Эмоции помогают в творческом мышлении, гибком планировании, переключении внимания, мотивации.

Вторую модель разработал *Д. Гоулман*:

Структура эмоционального интеллекта



Она дает нам представление о структуре, поскольку в ней выделяются **составляющие эмоционального интеллекта**:

- 1) понимание или осознание своих эмоций;
- 2) управление своими эмоциями;
- 3) самомотивация;

- 4) понимание или осознание эмоций других;
- 5) управление отношениями (то есть управление эмоциями других).

Но располагаются эти пять компонентов по четырем секторам:

- 1) «Осознание себя»;
- 2) «Осознание других»;
- 3) «Управление собой»;
- 4) «Управление другими».

Два сектора «Осознание себя» и «Управление собой» составляют **личную компетентность**, а другие два сектора «Осознание других» и «Управление другими» составляют **социальную компетентность**.

Вслед за П. Саловеем и Дж. Майером **Д.Гоулман** говорит о наличии 19 компетенций эмоционального интеллекта, обеспечивающих, поддерживающих, лежащих в основе этих структурных компонентов модели.

ОСОЗНАНИЕ СЕБЯ	ОСОЗНАНИЕ ДРУГИХ
1. Эмоциональное самосознание: идентификация собственных эмоций, осознание их влияния на общение, взаимодействие, активность, мотивацию. 2. Точная самооценка: осознание, анализ своих сильных и слабых сторон. 3. Уверенность в себе: понимание, осознание своей значимости, ценности, своих возможностей, оценка своего вклада в общее дело	10. Эмпатия: способность и умение прочувствовать чужие эмоции, понять точку зрения других, проявлять интерес к другим, к их проблемам. 11. Организационная осведомленность: понимание того, что происходит в организации: процессов, причин принятия решений, причинно-следственных связей организационных событий, организационных тактик и политик. 12. Предупредительность: способность понимать потребности и ожидания других людей и умение при необходимости им соответствовать
УПРАВЛЕНИЕ СОБОЙ	УПРАВЛЕНИЕ ДРУГИМИ
4. Эмоциональный самоконтроль: способность контролировать и управлять своими негативными эмоциями и импульсами. 5. Прозрачность: трансляция вовне, демонстрация своей открытости, доверия, честности. 6. Адаптивность: способность приспособиться при преодолении препятствий, при изменении ситуации, гибкость во взаимодействии с окружающей средой и окружающими людьми. 7. Склонность к постоянному развитию: стремление повышать свой уровень компетенций, квалификации, личную эффективность, чтобы соответствовать	13. Вдохновенное руководство: умение вести за собой людей, мотивировать их на осознанное достижение результата. 14. Влияние: умение использовать многообразие способов и видов социального влияния. 15. Развитие других: способность через конструктивную обратную связь и разумное управление развивать и совершенствовать других людей. 16. Управление изменениями: умение понять, какие изменения необходимы, инициировать инновации и организовать людей на достижение результата в новой сфере или новом направлении. 17. Управление конфликтами: умение конструктивно разрешать разногласия, конфликтные

в первую очередь своим внутренним стандартам.

8. **Инициативность**: готовность выдвигать идеи и действовать, не дожидаясь, что кто-то примет решение за Вас в этой ситуации.

9. **Оптимизм**: способность и умение находить позитивное в любых событиях, происходящих в Вашей жизни

ситуации, не доводя до сильного, эмоционального, деструктивного конфликта.

18. **Создание связей**: умение создавать, поддерживать, развивать социальные связи.

19. **Совместная работа и сотрудничество**: умение создавать команду, поддерживать и развивать команду, организовывать атмосферу командной работы и сотрудничества

Как Вы видите, блок **«Управление другими»** очень тесно связан с тем, что мы изучаем в курсе **«Деловая коммуникация»**. Те методы и технологии, которые мы здесь разбираем, помогут в развитии этого компонента эмоционального интеллекта.

Самостоятельная работа, запланированная в этом модуле, поможет Вам развить свой эмоциональный интеллект, а, следовательно, повысить эффективность Вашего общения.