



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

2.0

Тревис
БРЕДБЕРРИ

Джин
ГРИВЗ

Джин Гривз

Эмоциональный интеллект 2.0

«Манн, Иванов и Фербер»

2009

УДК 159.9
ББК 88.52

Гривз Д.

Эмоциональный интеллект 2.0 / Д. Гривз — «Манн, Иванов и Фербер», 2009

Об эмоциональном интеллекте (EQ) заговорили не так давно, в 1990-м, до этого успех больше связывали с интеллектом обычным. Однако выяснилось, что преуспевающие люди обладают высоким уровнем именно эмоционального интеллекта, который и определяет эффективность их взаимодействия с окружающими людьми и с миром вообще. Повышение уровня EQ, то есть развитие самовосприятия, социальной восприимчивости, навыков управления собой и управления отношениями – дело вполне посильное, достаточно внимательно отнестись к рекомендациям книги. А улучшение качества жизни, которое за этим последует, авторы гарантируют. Книга принесет пользу всем, кто хочет стать более успешным. Настоятельно рекомендуется руководителям всех рангов, для которых развитый EQ – необходимое рабочее качество.

УДК 159.9

ББК 88.52

© Гривз Д., 2009

© Манн, Иванов и Фербер, 2009

Содержание

Информация от издательства	5
Книга для эффективной жизни	6
Предисловие к российскому изданию	7
I. Путешествие	8
Когда сталкиваются разум и чувства	10
Ваше путешествие	13
II. Большая картина	14
Триггеры и «эмоциональные угоны»	16
Как оценивать человека целиком	17
Влияние EQ	19
Конец ознакомительного фрагмента.	20

Тревис Бредберри, Джин Гривз Эмоциональный интеллект 2.0

Информация от издательства

Издано с разрешения TalentSmart, Inc.

Все права защищены.

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

© Travis Bradberry, Jean Greaves, 2009

© TalentSmart, 2009

© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2017

* * *

Мы благодарим Динара Сафиулина за рекомендацию этой книги!

Издатели

Посвящается всем лояльным тренерам программы TalentSmart® и всем тем, кто посещал их занятия. Ваша страсть стала духом жизни для этой книги.

Книга для эффективной жизни

Вы держите в руках книгу Бредберри и Гривз «Эмоциональный интеллект 2.0». Я ставлю перед собой цель помочь тебе с выбором: читать или не читать. Ты заметил, что в первых же двух предложениях я перешел от местоимения множественного числа «вы» к местоимению единственного числа «ты»? Я сделал это абсолютно осознанно и искренне прошу твоего разрешения обращаться к тебе именно так. Почему? Потому что, сколько бы людей ни брало в руки этот экземпляр книги – а их может быть и очень много, – читать его будет только один! А именно ты, проживающий твою собственную жизнь. Не в теории, не в общем смысле, не в концепциях. А на самой что ни на есть практике. И именно в конкретной собственной жизни ты и можешь использовать книгу Бредберри и Гривз.

Пару строк для знакомства: последние двадцать лет своей жизни я связан с тренингами. Работаю тренером. Не по плаванию или футболу. Тренером по эффективности. В разных форматах: в тренингах (как корпоративных, так и открытых для широкой публики), личных коуч-сессиях. И считаю это своим призванием и делом своей жизни.

Так вот. Работая с тысячами самых разных людей, всех возрастов, разных профессий, я в итоге приходил к вопросу: что определяет эффективность человека в жизни? Не просто влияет, как знания, навыки, опыт, образование, темперамент, воспитание, уровень культуры, а именно определяет! Я считаю, что идеи, изложенные в книге Бредберри и Гривз «Эмоциональный интеллект 2.0», в максимальной степени отвечают на этот вопрос!

Давай посмотрим на твою жизнь. Я задам тебе четыре вопроса, только прошу тебя не торопиться с ответами и не давать их в общем, а, сделав паузу, вспоминать конкретные события из своей собственной жизни.

Бывали ли в твоей жизни моменты, когда злость или раздражение тебя захватывали настолько, что ты говорил(-а) или делал(-а) что-то, о чем спустя какое-то время жалел(-а) и считал(-а) это напрасным, неэффективным или даже разрушительным? (Да/нет.)

Бывали ли у тебя в жизни ситуации, когда из-за страха или неуверенности ты не делал(-а) или не говорил(-а) что-либо и впоследствии расценивал(-а) это как упущенную возможность? (Да/нет.)

Бывало ли так, что в твоих отношениях с человеком развивались холодность, отстраненность или неприязнь, которые ты абсолютно искренне не мог(-ла) ни объяснить, ни изменить? (Да/нет.)

Бывало ли так, что работа, отношения или увлечение, поначалу вызывавшие радость или даже восторг, с течением времени начинали раздражать, напрягать? (Да/нет.)

Если ты находишь хотя бы один ответ «да», то можешь смело читать эту книгу! Хотя погоди, самый главный вопрос еще не прозвучал.

Есть ли у тебя намерение жить так, чтобы эти «да» звучали все реже и реже? Вот если теперь ответ утвердительный, то полный вперед! Ты можешь не только читать, но и использовать «Эмоциональный интеллект 2.0» везде и всегда!

Желаю успеха!

*Иван Маурах,
ведущий тренер компании Business Relations*

Предисловие к российскому изданию

Образование? Нет. Опыт? Тоже нет. Знание? Интеллектуальная мощь? Тоже нет. Ни один из этих факторов не способен в полной мере объяснить, почему один человек преуспевает, а другой – нет. Существует что-то еще, на что общество, по всей видимости, не обращает внимания.

Мы замечаем примеры этого каждый день на работе, дома, в церкви, в школе и в районах нашего проживания. Мы видим, с каким трудом борются за успех хорошо образованные и яркие люди, в то время как другие люди, с менее ярко выраженными навыками или качествами, процветают без особых усилий. И мы задаемся вопросом: почему так?

Ответ почти всегда связан с концепцией под названием «эмоциональный интеллект». И хотя этот показатель сложнее измерить, чем IQ или степень опытности человека (он не указывается в резюме соискателей работы), его важность трудно переоценить.

И это уже не секрет. Разговоры об эмоциональном интеллекте идут в течение некоторого времени, однако пока что они не привели к пониманию того, каким образом им можно управлять. До сих пор наше общество продолжает концентрировать свою энергию самосовершенствования на вопросах познания, опыта, интеллекта и образования. Было бы прекрасно, если бы мы могли, не кривя душой, сказать, что полностью осознаем свои эмоции (не говоря уже об эмоциях других людей) и понимаем, каким образом наши эмоции так сильно влияют на нашу жизнь практически каждый день.

Я думаю, что причин заметного разрыва между популярностью эмоционального интеллекта как концепции и его применением в обществе две. Во-первых, люди не до конца понимают смысл концепции. Они часто путают эмоциональный интеллект с некоей особенной формой харизмы или навыков общения. Во-вторых, они не понимают, что некоторые аспекты их жизни можно улучшить, думая примерно так: либо у вас что-то есть, либо этого нет.

Вот почему эта книга может оказаться для вас полезной. Поняв, что такое эмоциональный интеллект на самом деле, и то, каким образом мы можем управлять им в нашей повседневной жизни, мы сможем более эффективно использовать интеллект, образование и опыт, накопившиеся у нас за многие годы.

Неважно, размышляете ли вы над сутью эмоционального интеллекта уже многие годы или вообще ничего о нем не знаете, эта книга может в значительной степени изменить ваш способ мышления об успехе. Возможно, прочитав ее один раз, вы захотите перечитать ее снова.

*Патрик Ленсиони,
автор книги [«Пять пороков команды»](#),
президент Table Group*

I. Путешествие

Одним прекрасным солнечным днем Буч Коннор остановил грузовик неподалеку от калифорнийского пляжа Сэлмон-Крик. Наступил первый день длинного уик-энда – лучший день для того, чтобы поехать на пляж и заняться серфингом. В тот день эта же мысль пришла в голову многим другим серфингистам, и примерно через 30 минут после начала катания Буч решил отплыть подальше от толпы. Он начал энергично грести и вскоре оказался вблизи пляжа, где мог спокойно и в одиночестве предаться своему занятию.

Отплыв от других спортсменов примерно на сорок метров, Буч сел на доску верхом и начал качаться на водной глади в ожидании большой волны. Он заметил, как на горизонте начала формироваться прекрасная высокая волна, поэтому лег на доску в ожидании ее прихода. Внезапно он услышал громкий всплеск у себя за спиной. Буч обернулся и тут же застыл в ужасе при виде огромного серого спинного плавника, разрезавшего воду по направлению к нему. Мышцы Буча свело судорогой, и он замер, в панике глотая воздух. Внезапно он обрел способность видеть самые незначительные детали, окружавшие его; он слышал, как громко стучит его сердце, и видел, как скачут солнечные лучи по поверхности волн.

В надвигавшейся волне Буч увидел самый страшный кошмар своей жизни – огромную белую акулу, длина которой от носа до хвоста составляла более четырех метров. Буч почувствовал, как по его венам растекается страх. Когда высокая волна накрыла его, он изо всех сил погреб к спасительному берегу. Кроме него и акулы рядом не было никого; акула описала вокруг него круг, а затем устремилась прямо к нему. Акула медленно дрейфовала слева от него, а он настолько окаменел от ужаса, что не заметил, как его левая нога соскочила с доски и болталась в холодной соленой воде. «Она размером с мой “Фольксваген”», – успел подумать Буч, наблюдая, как огромный спинной плавник движется в его направлении. Внезапно он испытал непреодолимое желание протянуть руку и коснуться акулы. *Она все равно меня убьет. Так почему бы перед этим не коснуться ее?*

Акула не дала ему такой возможности. Ее огромные челюсти проплыли прямо под ногами Буча. Она начала всплывать, и нога Буча коснулась ее огромной головы в нескольких сантиметрах от распахнутой пасти. Буч в страхе дернулся и упал в воду с другой стороны доски. Шум от падения Буча в воду привел акулу в настоящую ярость. Она начала трясти головой и щелкать челюстями в попытке его схватить. Это ей не удалось, и она начала метаться, поднимая волны во все стороны. Как ни странно, но Буч, находившийся рядом с этой машиной для убийства весом более тонны, не получил ни царапины. Однако ему было ясно, что этот чемпион среди хищников вряд ли промахнется второй раз. Мысли о возможности спастись и выжить наполнили голову Буча так же быстро, как это сделал ужас буквально несколько мгновений назад.

Акула перестала щелкать челюстями и вновь начала описывать вокруг Буча сужающиеся круги. Вместо того чтобы забраться обратно на доску, Буч поплыл на животе, ухватившись за доску руками. Он стал вращать доску, превращая ее в своего рода барьер между собой и безжалостным убийцей, продолжавшим описывать вокруг него круги. Буч решил подождать, когда акула нанесет новый удар. Внезапно его страх превратился в гнев. Акула вновь приблизилась к нему, и Буч решил, что пришло время сразиться с ней. Он нацелил острый нос своей доски прямо на приближающуюся акулу. Когда она подняла голову из воды, готовясь атаковать, Буч ударил носом доски прямо в прорези ее жабр. Это заставило акулу вновь затрястись от ярости. Буч вскарабкался на доску и завопил «Акула!» в попытках привлечь внимание других серфингистов. Крики Буча и водовороты белой пены вокруг него заставили других серфингистов моментально выбраться на берег.

Буч попытался отплыть на безопасное расстояние, однако не успел сделать и нескольких гребков, как акула остановила его. Она преградила ему путь к берегу, а затем вновь начала кружить вокруг него. Буч понял, что его уклончивая тактика позволяет лишь отсрочить неизбежное, и парализующий страх вновь сковал его. Он лежал на доске и дрожал от ужаса, а акула продолжала описывать вокруг него круги. Буч собрал всю волю для того, чтобы держать нос доски в направлении акулы, однако страх не позволял ему нырнуть в воду и использовать доску в качестве барьера.

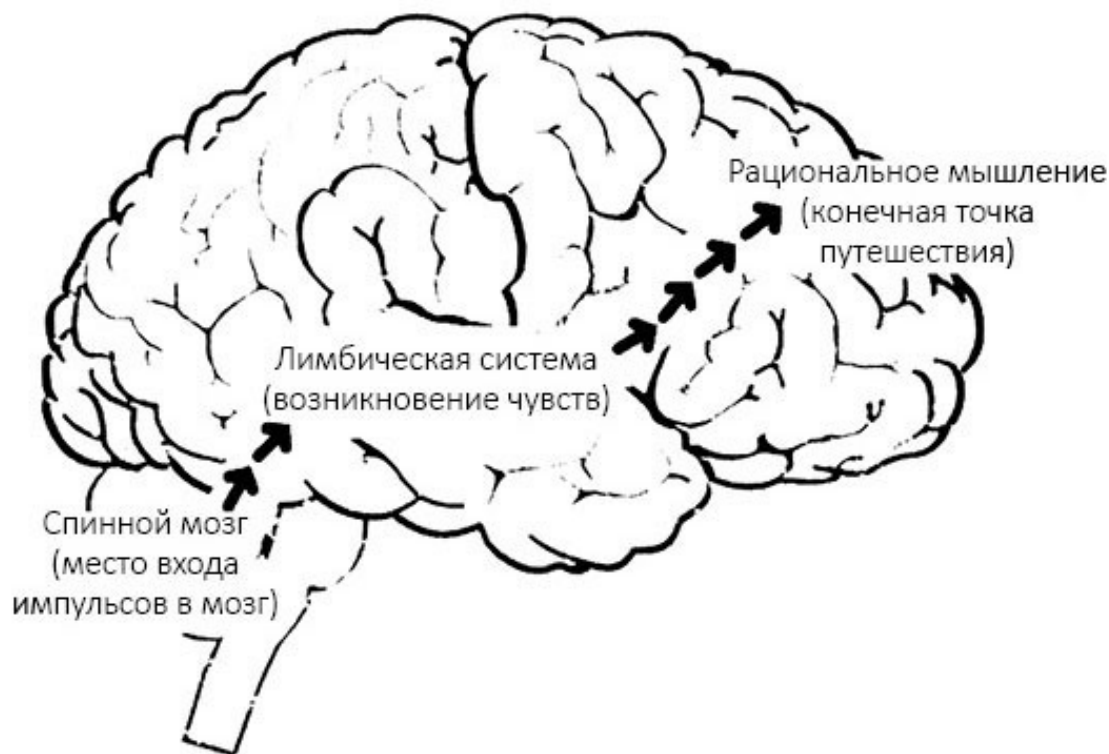
Мысли Буча метались от ужаса к печали. Он думал о том, что будут делать без него трое его детей и каким образом его подруга сможет устроиться в дальнейшей жизни. Он хотел жить. Он хотел избавиться от чудовища, но для этого ему нужно было успокоиться. Буч начал говорить себе о том, что акула может чувствовать его страх, как его чувствуют разъяренные собаки. Поэтому он решил, что *должен* взять себя в руки, так как именно его страх провоцировал акулу на атаку. К удивлению Буча, его тело послушалось. Дрожание прекратилось, и кровь вновь вернулась в его руки и ноги. Он почувствовал себя сильным. Он был готов опустить руки в воду и начать грести. И он начал грести – прямо в направлении берега. Ветер дул ему в лицо. Он понял, что путешествие к берегу превратится в пять минут безумной гребли, сопровождающейся ощущением того, что где-то за его спиной плывет акула, готовая атаковать его в любой момент. Когда Буч наконец добрался до берега, там его уже ждала взволнованная группа серфингистов и других отдыхающих. Серфингисты искренне поблагодарили его за предупреждение и похлопали по спине. Никогда еще для Буча Коннора ощущение твердой земли под ногами не было столь приятным.

Когда сталкиваются разум и чувства

В то утро происходила не только битва Буча с огромной белой акулой. Глубоко в мозгах Буча происходила еще одна схватка: его разум сражался с переполнявшими Буча эмоциями за контроль над поведением. Чаще всего победу одерживали чувства, порой негативные (парализующий страх), но иногда и позитивные (гнев, заставлявший его драться). Ценой огромных усилий Буч смог успокоиться и понять, что акула от него не отстанет, – и поэтому рискнул и начал грести к берегу, что и спасло ему жизнь. Скорее всего, большинству из нас никогда не придется сражаться с акулой подобно Бучу – однако в голове каждого из нас каждый день происходит та же борьба, что в мозгах Буча.

Каждый день перед нами встает задача эффективно управляться со своими эмоциями – одна из важнейших для любого человека, так как наши мозги устроены таким образом, что всегда отдают приоритет эмоциям. Вот как это работает: все, что вы видите, слышите, обоняете и осязаете, трансформируется в электрические сигналы, путешествующие по вашему телу. Эти сигналы передаются от клетки к клетке до тех пор, пока не достигают конечной точки путешествия – вашего мозга. Они попадают в мозг через зону, расположенную рядом со спинным мозгом, однако затем перемещаются во фронтальную долю (расположенную прямо за лбом) и лишь потом попадают в участок мозга, отвечающий за рациональное, логическое мышление. Однако все дело заключается в том, что на этом пути импульсы проходят через лимбическую систему – зону, в которой формируются наши эмоции. Поэтому перед тем как в действие вступает ваше рациональное мышление, вы оцениваете происходящее с эмоциональной точки зрения.

Физический путь эмоционального интеллекта начинается в спинном мозге. Именно здесь возникают ваши основные ощущения, и перед тем как вы начнете рационально осмысливать свой опыт, они должны пройти через весь мозг. Сначала ваши ощущения следуют через лимбическую систему – зону, в которой вы испытываете основные эмоции. Эмоциональный интеллект требует наличия эффективной связи между рациональным и эмоциональным центрами мозга.



Рациональная зона вашего мозга (передняя его часть) не может остановить эмоции, «ощущаемые» вашей лимбической системой, однако эти две зоны влияют друг на друга и поддерживают постоянные связи. Именно связь между вашими эмоциональной и рациональной зонами мозга является физическим источником эмоционального интеллекта.

Когда эмоциональный интеллект был только открыт, он послужил в качестве недостающего звена, объясняющего интересный феномен: люди с самым высоким показателем интеллектуального развития (IQ) переигрывают людей со средним IQ лишь в 20 процентах случаев, в то время как люди со средним IQ переигрывают людей с высоким IQ в 70 процентах. Такое положение вещей нанесло значительный удар по представлению о важности коэффициента IQ, который прежде казался огромному числу людей источником успеха. Ученые поняли, что может присутствовать и еще одна переменная величина, объясняющая успех людей с разной степенью IQ, а годы исследований и огромное количество опытов показали, что именно эмоциональный интеллект (EQ¹) является важнейшим фактором в этом процессе.

Благодаря обложке журнала Time и множеству тематических телевизионных передач миллионы людей узнали о существовании EQ, а познакомившись с ним, захотели узнать больше. Они хотели знать, каким образом действует EQ и у кого из них он есть. Разумеется, в первую очередь каждый хотел узнать, присутствует ли EQ у него самого. Для удовлетворения этой потребности было написано множество книг, в том числе и наша книга «Эмоциональный интеллект. Самое важное», выпущенная в 2004 году². Этот бестселлер был переведен на 23 языка и в настоящее время продается более чем в 150 странах. Однако времена

¹ Строго говоря, аббревиатура EQ обозначает уровень эмоционального интеллекта, однако она все чаще используется и как обозначение самой концепции эмоционального интеллекта.

² В России книга издана в 2008 году издательством «АСТ Москва».

меняются. Новый этап развития эмоционального интеллекта поставил новый вопрос: каким образом люди могут улучшить свой показатель EQ и улучшить за счет этого свою жизнь³.

³ Этот тест проводится по адресу www.TalentSmart.com/appraisal на английском языке. Тест платный. В Рунете также есть ресурсы, предлагающие тестирование на уровень EQ.

Ваше путешествие

У книги «Эмоциональный интеллект 2.0» есть всего одна цель – повысить ваш уровень EQ. На страницах книги вы узнаете не только о том, что такое EQ и какова величина этого показателя у вас в настоящее время. Вы познакомитесь с рядом проверенных временем стратегий, которые можете начинать использовать уже сейчас, что поможет вам поднять свой уровень EQ на новую высоту. По мере того как вы будете трансформировать себя и привносить новые навыки в свою жизнь, вы сможете пожинать все больше плодов, связанных с этой невероятной человеческой способностью.

Приведенные в книге 66 стратегий возникли в результате многих лет тщательного тестирования таких людей, как вы сами. Эти стратегии расскажут вам о том, что нужно говорить, делать и думать для того, чтобы повысить свой уровень EQ. Для того чтобы адекватно воспринять все, что они предлагают, вам необходимо знать, на чем стоит концентрировать внимание. Первый важный шаг в вашем путешествии в направлении более высокого EQ состоит в том, чтобы выйти в Сеть и пройти новый вариант теста Emotional Intelligence Appraisal®. Результаты его будут служить для вас отправной точкой, относительно которой вы будете оценивать улучшения, происходящие по мере чтения и изучения все новых стратегий. Измерение вашего EQ превращает ваше обучение в нечто большее, чем концептуальное или мотивационное упражнение: набранные вами баллы позволят определить ваш профиль EQ и выявить навыки, над которыми стоит начать работу в первую очередь. Кроме того, вы сможете сразу же определить, какие именно стратегии из приведенных в книге позволят вам переместиться в желательном направлении. Это новое свойство, присущее версии 2.0, которое помогает вам перестать гадать, какие именно стратегии будут в наибольшей степени содействовать повышению вашего EQ.

Ценность измерения вашего EQ теперь стала сродни обучению основам вальса с реальным партнером. Если мы просто расскажем вам о том, как танцевать вальс, вы, возможно, что-то запомните и даже захотите попробовать станцевать его самостоятельно. Если же после того, как я покажу вам, как танцевать вальс, вы попробуете проделать каждое па с партнером, то шансы на то, что вы запомните их и сможете при необходимости станцевать вальс, вырастают многократно. Профиль EQ, который вы получите после прохождения теста, как раз и представляет собой партнера для танцев, к услугам которого вы будете прибегать каждый раз, когда захотите развить в себе соответствующие навыки. Он будет подсказывать вам правильное движение для каждого музыкального такта.

Вы можете пройти тест на определение уровня EQ дважды – прямо сейчас и потом, после того как уделите достаточно времени практике и применению стратегий из этой книги в реальной жизни. Это позволит вам точнее понять, каким образом вы изменились и какие следующие шаги вам нужно предпринять для того, чтобы заставить ваш EQ и дальше работать вам на благо.

Эмоции способны помочь или помешать вам, однако вы не сможете этого узнать до тех пор, пока не поймете их суть. Мы приглашаем вас начать путешествие прямо сейчас, потому что мы знаем, что мастерство управления эмоциональным состоянием и понимание эмоций могут стать для вас вполне реальными.

[Комментарии к главе «Путешествие»](#)

II. Большая картина

Перед тем как вы начнете во всех деталях знакомиться с каждым из четырех навыков EQ, о которых рассказывается в следующей главе, вам необходимо узнать несколько важных вещей о EQ как таковом. За прошедшее десятилетие мы протестировали свыше 500 000 человек, и наша цель состояла в том, чтобы понять роль эмоций в повседневной жизни. Мы заметили, насколько отличаются оценки, которые люди дают себе сами, от оценок, которые дают им другие. Мы неоднократно наблюдали за тем, каким образом принимаемый человеком выбор влияет на степень его личного и профессионального успеха.

Несмотря на то что все больше людей начинают обращать внимание на EQ, можно сказать, что в мире сохраняется дефицит в области понимания эмоций и управления ими. Лишь 36 процентов из протестированных нами людей смогли точно описать возникающие у них эмоции. Это означает, что две трети из нас находятся во власти эмоций, причем неспособны их уловить или воспользоваться ими для собственного блага. В школах нас не учат улавливать эмоции и понимать их значение. Мы начинаем свою карьеру, научившись читать, писать и общаться на деловые темы, однако часто нам не хватает навыков управления своими эмоциями, связанными с каждой новой задачей или проблемой, встающей перед нами. Для принятия хороших решений нужно что-то еще, помимо знания фактов. Основа хороших решений находится в понимании самого себя и управлении эмоциями в наиболее нужный для этого момент.

Пять основных эмоций перечислены в верхней строке. Различные выражения каждой из эмоций приведены в соответствующих колонках

Интенсивность чувств	Радость	Печаль	Гнев	Страх	Стыд
Высокая	Приподнятое настроение Возбуждение Беспредельная радость Восторг Энергичность Экстаз Страсть	Депрессия Одиночество Обида Подавленность Безнадежность Обездоленность	Ярость Бешенство Буйство Кипение Бурление Отвращение	Ужас Шок Испуг Оцепенение Паника Неистовство	Сожаление Раскаяние Позор Никчемность
Средняя	Бодрость Удовлетворение Облегчение	Разбитое сердце Ощущение потерянности Уныние Огорчение Меланхолия Разочарование	Огорчение Досада Стремление к защите Тщетность Обеспокоенность Смушение	Настороженность Ощущение страха или угрозы Ощущение опасности Неловкость Забитость	Необходимость оправдаться Презрение Раболепие Ощущение вины Нерешительность Замкнутость
Низкая	Удовольствие Уверенность в себе Симпатия Нежность Удовлетворенность Благодушие	Подавленность Переменчивость Грусть Разочарование Неудовлетворенность	Возмущение Беспокойство Скованность Сопrotивление Раздражение Обидчивость	Осмотрительность Нервность Тревога Застенчивость Неуверенность	Стыдливость Нелепость поведения Дискомфорт Жалостливость Дурашливость

Адаптировано, публикуется с разрешения Джулии Уэст.

Если учесть весь спектр эмоций, выражаемых людьми, неудивительно, что они часто могут взять над нами верх. У нас в языке имеется множество слов для описания чувств, которые мы испытываем в ходе жизни, однако все наши эмоции можно свести к пяти основным:

счастье, печаль, гнев, страх и стыд. Занимаясь постоянной рутинной – работой, совместными делами с семьей или друзьями, едой, физическими упражнениями, отдыхая или даже находясь в объятиях Морфея, – вы находитесь внутри постоянного потока эмоций. Сравнительно легко забыть, что у нас есть эмоциональная реакция практически на все, что происходит в нашей жизни, замечаем мы ее или нет. Сложность этих эмоций проявляется в различных формах их интенсивности.

Триггеры и «эмоциональные угоны»

Пока Буч Коннор подвергался атаке со стороны большой белой акулы, он испытал несколько так называемых эмоциональных угонов, то есть моментов, в которые его эмоции контролировали его поведение, и он реагировал, не задумываясь. Обычно чем сильнее или интенсивнее ваши эмоции, тем выше шансы, что именно они будут диктовать вам, что делать. Вопросы жизни и смерти – такие как атака со стороны огромного чудовища – в подавляющем большинстве случаев приводят к возникновению временного «эмоционального угона».

В случае Буча «эмоциональный угон» привел к тому, что он оказался парализованным страхом, однако, даже находясь в непосредственной близости от людоеда, Буч смог вновь обрести контроль над собой и не поддаться эмоциям. Он успокаивал себя до тех пор, пока его паралич не отступил и сам он не обрел достаточных сил для того, чтобы начать грести к берегу. Размышления Буча не привели к полному исчезновению страха и ужаса, однако они *не позволили* эмоциям осуществить «угон», то есть и далее контролировать его поведение.

Наши мозги устроены таким образом, что мы являемся в первую очередь эмоциональными существами, поэтому наша первая реакция на происходящее с нами событие всегда будет эмоциональной. Никто из нас не может контролировать эту часть процесса. Но мы *способны* контролировать мысли, возникающие после появления эмоции, и именно от нас зависит, как мы будем реагировать на эту эмоцию – после того, как поймем, в чем она состоит. Некоторые события приводят к возникновению знакомых для нас эмоций; в других случаях мы сталкиваемся с эмоциями, ранее нам не свойственными. Когда то или иное событие создает внутри нас продолжительную эмоциональную реакцию, это событие называется «событием-триггером». Ваша реакция на триггеры зависит от вашего прежнего личного опыта пребывания в подобных ситуациях. По мере развития ваших навыков EQ вы научитесь замечать триггеры и начнете вырабатывать у себя навыки продуктивной реакции на них. Со временем такая реакция превратится для вас в привычку.

Как оценивать человека целиком

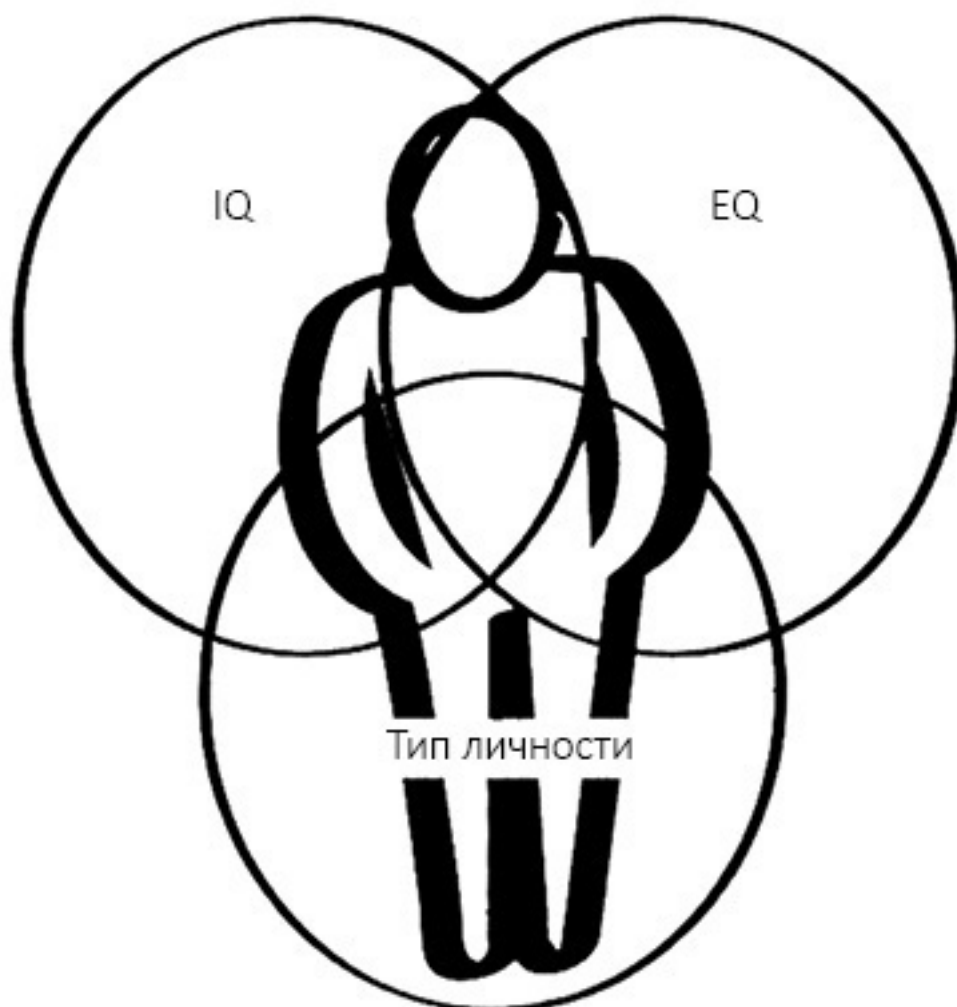
Эмоциональный интеллект представляет собой вашу способность выявлять и понимать эмоции (как собственные, так и возникающие у других людей), а также вашу способность использовать понимание эмоций для управления своим поведением и отношениями с людьми. Эмоциональный интеллект является неким неуловимым, нематериальным элементом в каждом из нас. Именно он определяет, каким образом мы управляем своим поведением, выстраиваем линию поведения в сложных социальных ситуациях и принимаем личные решения, направленные на достижение позитивных результатов.

Эмоциональный интеллект представляет собой фундаментальный элемент человеческого поведения, отличающийся от обычного интеллекта. Нет никакой прямой связи между IQ и EQ; вы попросту не можете предсказать, каков уровень EQ у того или иного толкового или интеллектуально развитого человека. Когнитивный интеллект, или IQ, не гибок. Ваш IQ, представляющий собой, по сути, своего рода вид мозговой травмы, зафиксирован с момента вашего рождения. Вы не становитесь более толковым, просто получая новые факты или поглощая информацию. Интеллект представляет собой вашу способность к обучению, и эта способность остается неизменной, будь вам 15 или 50 лет. Напротив, EQ является гибким навыком, которому можно научиться. Несмотря на то что некоторые люди от природы обладают более высоким эмоциональным интеллектом, чем другие, его уровень можно повысить, даже если вы не обладали значительным EQ от рождения.

Последним недостающим кусочком головоломки является наша личность. Личность представляет собой своего рода стабильный «стиль», определяющий каждого из нас. Ваша личность формируется вашими особенностями, такими как склонность к интроверсии или экстраверсии. Однако так же, как и IQ, тип вашей личности не может помочь в предсказании уровня вашего эмоционального интеллекта. Так же, как и IQ, тип вашей личности является стабильным на протяжении всей вашей жизни. Личностные черты возникают в самом начале нашей жизни и никуда потом не исчезают. Люди часто считают, что некоторые черты личности (к примеру, экстраверсия) связаны с более высоким уровнем EQ, однако на самом деле люди, предпочитающие находиться рядом с другими, не являются более развитыми с точки зрения эмоционального интеллекта, чем люди, предпочитающие находиться в одиночестве. Разумеется, вам стоит учитывать тип своей личности в процессе развития своего EQ, однако EQ не является переменной, зависимой от типа личности. EQ представляет собой изменяемый навык, в то время как тип вашей личности не меняется. Наилучшим способом понимания человека как целостного существа является совместная оценка его IQ, EQ и типа личности. Если вы измерите эти три показателя у одного и того же человека, то обнаружите, что они практически не пересекаются между собой. Каждый из них отвечает за свою зону, что помогает лучше понять, какие именно факторы заставляют человека предпринимать те или иные действия.

IQ, тип личности и EQ представляют собой отдельные друг от друга качества, которыми обладает каждый из нас. Взятые вместе, они определяют наши мысли и действия. Даже если знаешь, в чем состоят два из них, невозможно предсказать, каково будет третье.

Как оценивать человека целиком



Влияние EQ

Какое же влияние оказывает EQ на степень вашей профессиональной успешности? Ответим коротко: *огромное!* EQ представляет собой мощный способ концентрации вашей энергии в одном направлении и достижения за счет этого невероятных результатов. Мы протестировали EQ вместе с 33 другими важными чертами поведения и обнаружили, что именно EQ лежит в основе многих из них, таких как управление своим временем, процессы принятия решений и поддержание отношений. Именно EQ лежит в основе множества важнейших навыков – он влияет почти на все, что вы делаете или говорите каждый день. EQ крайне важен для достижения успеха – можно сказать, что от него зависит около 60 процентов результата любой выполняемой вами работы. Именно он позволяет в наибольшей степени определить вашу результативность, и именно он является основным элементом лидерства и личного совершенствования.

Неважно, насколько высок или низок уровень EQ у человека. Его всегда можно улучшить, и те, кто изначально находился на более низком уровне, могут догнать других. Одно исследование, проведенное в бизнес-школе Университета Куинсленда в Австралии, показало, что люди со сравнительно низким уровнем EQ и карьерными результатами способны за счет работы по улучшению своего EQ догнать более преуспевающих коллег.

При анализе результатов нашего широкомасштабного тестирования мы выяснили, что 90 процентов людей, достигающих значимых результатов, имеют высокий показатель EQ. С другой стороны, среди людей, не достигших значимых результатов, высокий EQ наблюдался всего у 20 процентов. Можно показать отличные результаты и при низком уровне EQ, однако шансы этого невелики. Люди, занимающиеся развитием своего EQ, будут более успешны в карьере, так как EQ и карьерный успех идут по жизни рука об руку. И понятно, что люди с высоким показателем EQ зарабатывают больше денег – в среднем на 29 000 долларов в год больше, чем люди с низким EQ. Связь между EQ и доходами прямая: увеличение показателя EQ на один балл приводит к росту годовой заработной платы на 1300 долларов. Эти выводы справедливы для людей, работающих в разных отраслях, на всех уровнях управленческих иерархий и в каждом регионе мира. До сих пор нам не удалось найти ни одной профессии, в которой результаты работы и величина оплаты не находились бы в тесной связи с показателем EQ.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.