

Емоційний інтелект: загальна картина

Про емоційний інтелект (EQ) заговорили порівняно недавно — лише наприкінці 1990-х років. Доти успіх переважно пов'язували з рівнем звичайного інтелекту (IQ). Однак у процесі досліджень з'ясувалося, що більшість успішних людей має не тільки розвинений IQ, а зазвичай ще й високий рівень емоційного інтелекту. Саме він впливає на якість та ефективність нашої взаємодії з оточенням.



Емоційний інтелект — здатність до розпізнавання і вияву емоцій, керування ними й використання емоційної інформації в мисленні та діяльності.

Ба більше, дослідження показали, що на відміну від IQ, який визначений із моменту народження і не змінюється впродовж життя, абсолютно не важливо, який рівень EQ ви маєте від початку — ви здатні його змінити. Саме з цією метою і написано книжку. Автори стверджують: якщо ви уважно поставитеся до рекомендацій і докладете зусиль до їх виконання, то гарантовано зможете досягти результату. А це своєю чергою сприятиме позитивним змінам у вашому житті.

Наші думки і дії визначає поєднання трьох окремих рис, властивих нам усім, — IQ, EQ та особистості. Тому розуміння емоційного інтелекту, його впливу на наше життя і способів керування ним допоможе ефективніше використовувати наш IQ, знання і досвід, які ми вже маємо.

Будова нашого мозку така, що емоції завжди мають пріоритет над раціональним мисленням. Усе, що ми бачимо, чуємо чи відчуваємо, передається в наш мозок у формі електронних сигналів, які зароджуються в спинному мозку. Та перш ніж досягти лобової частки, яка відповідає за раціональне мислення, вони проходять через лімбічну систему, що керує нашими емоціями. Раціональний центр мозку не може зупинити емоції, які виникають у лімбічній системі, але вони постійно впливають одне на одного. Саме взаємодія між емоційним та раціональним центрами мозку і є фізичним джерелом EQ.

Прикладом такої взаємодії і домінування емоцій над раціональним мисленням є історія Буча Коннора на початку книжки. Коли

Буч зіткнувся віч-на-віч з акулою, його паралізував страх, і він був нездатний протистояти хижачці. Проте, прагнучи врятуватися, змусив себе заспокоїтись і повернув контроль над своїм тілом.

Хоча ми відчуваємо емоційну реакцію майже на все, що відбувається в нашому житті, найчастіше ми не здатні розпізнати й описати свої емоції. Серед понад 500 тисяч осіб, яких протестували автори за роки досліджень, лише 36% точно розпізнавали емоції, що охоплювали їх. І найбільша складність у розумінні емоцій полягає в тому, що всі вони є варіаціями п'яти основних почуттів — щастя, смутку, гніву, страху й сорому — різного ступеня інтенсивності.

Тригери й «емоційні захоплення»

Сильні переживання часто призводять до «емоційних захоплень» — митей, коли емоції цілковито контролюють нашу поведінку й ми реагуємо, не роздумуючи. Зазвичай що інтенсивніші емоції, то більша ймовірність, що вони диктуватимуть наші подальші дії. Своєю чергою те, що викликає в нас сильну емоційну реакцію, називається «тригер». Крім реакцій, типових для всіх людей, у кожного з нас є свій унікальний набір тригерів, які формують особисту історію на основі нашого досвіду. Розвиток EQ допомагає навчитися визначати свої тригери і продуктивніше боротися з «емоційними захопленнями».



Найяскравіше «емоційні захоплення» виявляються в питаннях життя і смерті. Так, у випадку з Бучем Коннором саме «емоційне захоплення» призвело до того, що його паралізував страх. А поява акули стала тригером, який породив у Буча цей панічний страх.

Вплив емоційного інтелекту

Оскільки EQ впливає на все, що ви говорите чи робите, навіть невеликі зусилля, витрачені на те, щоб його збільшити, здатні сприяти значним позитивним змінам у житті. EQ такий важливий, що на його частку припадає 58 % успіху в усіх видах діяльності. Крім того, між рівнем EQ і рівнем доходів є прямий зв'язок.

Протестувавши рівень емоційного інтелекту поряд із 33 іншими важливими складниками поведінки на робочому місці (як-от тайм-менеджмент, навички ухвалення рішень і комунікативні навички), автори виявили, що він охоплює більшість із них. Також дослідження показали, що 90 % найкращих працівників компанії має високий рівень EQ.

Дослідження, проведені в бізнес-школі Університету Квінсленду в Австралії, показали, що люди з низьким EQ та низькою якістю роботи можуть зрівнятися з колегами, які мають ліпші показники, лише працюючи над підвищенням рівня свого емоційного інтелекту. Водночас 90 % найкращих працівників компаній має високий рівень EQ. Отже, люди з вищим рівнем EQ отримують вищу зарплату. Це однаково правильно для людей у всіх царинах діяльності й у будь-якій країні світу.

Чотири навички емоційного інтелекту

Щоб підвищити рівень свого емоційного інтелекту, треба розуміти й розвивати чотири його основні навички: самосвідомість і самоконтроль, що належать до особистої сфери, а також соціальну усвідомленість і керування взаєминами, які стосуються соціальної сфери. Розвиток навіть однієї навички впливає на всі інші й підвищує рівень EQ.

Самосвідомість

Самосвідомість — це здатність розпізнавати свої емоції та їхнє джерело або причину, що їх зумовила. Щоб дійти такого розуміння, треба витратити чимало часу на роздуми про те, чому нас охоплюють ті чи ті емоції. Розвиток навички самосвідомості допомагає легше застосовувати інші навички емоційного інтелекту, а також бачити і використовувати вдалі можливості в роботі, не даючи емоціям нам перешкодити.

Приклад висловлювання про людину з високим рівнем самосвідомості: «Якщо коротко, це Дейв керує своїми емоціями, а не вони ним. Я бачив, як він ненадовго насупив брови, почувши лихі звістки

про бізнес, а потім швидко подолав це й узявся працювати зі своєю командою, шукаючи рішення, як поліпшити ситуацію».

Самоконтроль

Самоконтроль — це здатність використовувати розуміння власних емоцій, щоб не втрачати гнучкості й позитивного керування своєю поведінкою. Однак самоконтроль — щось більше, ніж просте протистояння своєму вибуховому характеру. Справжній результат полягає в тому, щоб відкласти свої хвилинні потреби заради важливішої мети. Саме ті, хто на це здатен, досягають успіху.



Приклад висловлювання про людину з високим рівнем самоконтролю: «Я на власні очі бачив, як вона дає собі раду зі складними ситуаціями (наприклад, зі звільненням працівника). Лейн чутлива, але водночас прямолінійна і каже по суті...»

Приклад висловлювання про людину з недостатнім рівнем самоконтролю: «Джейсон дозволяє емоціям керувати собою. Іноді він діє чи говорить занадто поспішно. Я б хотів, щоб він був трохи терплячішим і давав ситуації змогу розв'язатися самій собою, перш ніж реагувати...»

Соціальна усвідомленість

Соціальна усвідомленість — це здатність точно вловлювати емоції інших людей і розуміти, що відбувається насправді. Це основоположна навичка з двох, які стосуються соціальної царини, вона впливає на всі аспекти ваших взаємин із людьми. Розвиваючи цю навичку, ви навчитеся розуміти мову тіла, вираз обличчя, позу, тон голосу, навіть приховані емоції та думки інших людей і використовувати ці знання, хоч би де ви були.



Приклад висловлювання про людину з високим рівнем соціальної усвідомленості: «Альфонсо має рідкісну здібність дуже добре зчитувати емоції інших людей. Він адаптується до різноманітних ситуацій і здатен налагодити стосунки майже з кожним...»