

ДЖАСТИН БАРИСО

КАК УПРАВЛЯТЬ
СВОИМИ ЭМОЦИЯМИ
И НЕ ПОЗВОЛЯТЬ
ИМ УПРАВЛЯТЬ ВАМИ



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ
НА ПРАКТИКЕ

Книги-драйверы

Джастин Барисо

**EQ. Эмоциональный
интеллект на практике**

«ЭКСМО»

2018

УДК 159.9
ББК 88.5

Барисо Д.

EQ. Эмоциональный интеллект на практике / Д. Барисо —
«Эксмо», 2018 — (Книги-драйверы)

ISBN 978-5-04-100829-1

Эта книга – настоящий путеводитель по миру эмоций. Она не только поможет разобраться с собственными деструктивными состояниями и обрести самоконтроль, но и научит тонко чувствовать окружающих и выстраивать с ними глубокие, здоровые отношения. Это практическое руководство по EQ для всех, кто хочет, чтобы их эмоции помогали, а не разрушали. Пять причин прочитать эту книгу: • Эмоциональный интеллект – главный soft skill в современном мире; • 85 % читателей поставили книге высшую оценку на Amazon.com; • Права на книгу уже проданы в 9 стран; • Соцсеть LinkedIn признала Джастина Барисо «главным голосом в сфере менеджмента и корпоративной культуры»; • Книга содержит много практических рекомендаций и кейсов из реальной жизни.

УДК 159.9
ББК 88.5

ISBN 978-5-04-100829-1

© Барисо Д., 2018
© Эксмо, 2018

Содержание

Отзывы о книге	6
Введение	8
1. От теории к практике. Как выглядит эмоциональный интеллект в реальной жизни	10
Определяя эмоциональный интеллект	11
Четыре способности	13
Что такое EQ? Возможно ли его измерить?	15
Конечная цель	17
2. Под контролем. Тренировка и закалка ваших эмоциональных способностей	18
Годы подготовки	19
Спрашивайте и размышляйте	20
Используйте эмоционально окрашенные слова	21
Сфокусируйтесь на своих мыслях	22
Три секунды, которые могут спасти ваши отношения	25
Управление настроением	26
Медленно, но верно	29
3. Рабы привычек. Как мысли и привычки влияют на ваши эмоции	30
Факты	31
Конец ознакомительного фрагмента.	32

Джастин Барисо

EQ. Эмоциональный интеллект на практике. Как управлять своими эмоциями и не позволять им управлять вами

Посвящается Доминике, Джоне и Лили.

Они научили меня тому, что не вычитаешь и в миллионе книг

Justin Bariso

EQ APPLIED: The Real-World Guide to Emotional Intelligence

Copyright © Justin Bariso 2018. By arrangement with Transatlantic Literary Agency Inc.

© Гардт А.Н., перевод на русский язык, 2019

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2019

Эта книга поможет ответить на следующие вопросы:

- Как направить самые сильные эмоции от разрушения к созиданию?
- Как начать лучше понимать себя, задавая правильные вопросы и расширяя свой эмоциональный словарный запас? С. 33—45
- Почему так сложно контролировать себя? Как научиться это делать?
- Как помогают знания о работе мозга и его строении в формировании эмоциональных привычек?
- Как получить все от фидбэка, положительного и отрицательного?
- Как отвечать людям, не обижая?
- Как может помочь и навредить эмпатия?
- Как стать более убедительным? Как влиять на других в позитивном ключе?
- Как эмоциональный интеллект помогает в построении глубоких, правильных отношений?
- Как защитить себя от людей, которые используют техники убеждения для манипуляции вами или другими?

ОТЗЫВЫ О КНИГЕ

Это захватывающая книга, благодаря которой вы сможете применять научные знания об эмоциональном интеллекте на практике.

Г. Вайзингер,

доктор психологических наук, автор бестселлера «Успех при постоянном стрессе»

Эта книга базируется на научных исследованиях, но вы не заскучаете, потому что в ней полно захватывающих историй. Читать ее – истинное удовольствие. Она поможет не только отдельным людям, но и компаниям, желающим получить новую информацию об управлении и лидерских качествах, а также повысить корпоративную культуру в целом.

М. Голдсмит,

всемирно известный бизнес-эксперт, специалист по управлению, автор бестселлеров «Триггеры» и «Лучшая версия себя: правила приобретения счастья и смысла на работе и в жизни»

И все-таки, что же такое эмоциональный интеллект? В этой книге Джастин Барисо дает исчерпывающий ответ на этот вопрос. Он подходит к концепции с неожиданного ракурса и показывает нам другую сторону эмоционального интеллекта. Барисо учит читателей постепенно растить свой эмоциональный интеллект. Обязательно для прочтения.

Р. Джарвис,

журналист, лауреат премии «Эмми» ведущая подкаста «Без границ с Ребеккой Джарвис»

В этой книге вы найдете идеальную пропорцию научных исследований, объяснений и увлекательных историй. Это новая библия по развитию эмоционального интеллекта. Неважно, кто вы – директор, менеджер или новичок, вы получите много полезной информации, которая поможет в работе.

Дж. Т. О’Доннелл,

основатель и директор «Work It Daily»

Это замечательная книга, наполненная житейской мудростью. Неважно, сколько книг по эмоциональному интеллекту вы прочитали, одну или пять, вы все равно откроете для себя что-то новое. Вы найдете практические советы, которые сразу начнете применять на практике.

К. Круз,

основатель и директор «LeadX», автор книги «Мотивация работников, версия 2.0»

Это самый крутой гид по эмоциональному интеллекту. Покупая эту книгу, вы получаете полезный инструмент, который заставит вас думать, стать хорошим начальником и человеком.

Дж. Хейден,

автор книги «Миф о мотивации»

Убедительный подход Джастина Барисо к эмоциональному интеллекту перевернет ваше представление о принятии решений. Я женщина и провела всю жизнь, работая в сфере, традиционно представленной мужчинами, мало того, женщины считаются «слишком эмоциональными» для успеха в ней. Эта книга говорит о том, что ключ к успеху заключается не в том, чтобы вычеркивать эмоции из процесса принятия решений, а разобраться с ними так, чтобы вы могли гордиться собой. Это приведет к поистине замечательным результатам.

М. Антониаччи,

предприниматель, лектор TED, «бизнес-ангел»

Большая часть книг по эмоциональному интеллекту написана без применения этого самого интеллекта. В отличие от них, Джастин Барисо серьезно задумался над тем, как вы познаете мир, как вы чувствуете себя и какое отношение предпочитаете. Вы удивитесь тому, сколько всего узнаете.

К. Матишчик,

президент компании «Howard Raicous LLC» и создатель колонок «Технически неправильно» (CNET) и «Управление абсурдом» (Inc.)

Я многому научился, читая эту книгу. Я узнал, как получить результаты от фидбэка, как убеждать людей, не вызывая отрицательных эмоций, как справляться с чувствами и пускать их в дело. Я уверен, что вы тоже вынесете многое для себя. Мы все ждали пособия по практическому применению эмоционального интеллекта.

Дж. Голдман,

основатель «Firebrand Group», автор книг «Практика социальных сетей» и «Искусство получать лайки»

В этой книге Джастин Барисо увлекательнейшим образом рассказывает о том, почему именно сегодня эмоциональный интеллект важен, как никогда. Его понимание человеческого поведения поможет вам переводить намерения других людей на понятный язык и выражать себя.

С. Хогсхед,

автор бестселлеров «Восхищай» и «Как мир нас видит» по версии «New York Times»

Для успеха в бизнесе важно понимать роль эмоций в рабочем процессе и профессионально в них разбираться. Эта удивительная книга объяснит вам причины и даст готовые действующие рецепты.

А. Керулф,

исполнительный директор по направлению счастья «Woohoo Inc.»

Введение

В 1995 году психолог и популяризатор науки Дэниел Гоулман издал книгу, которая познакомила людей с только зарождавшимся концептом эмоционального интеллекта. Идея заключалась в том, что понимание эмоций, управление ими повышают шансы на успех в любом деле. Она получила признание, и люди стали по-другому относиться к поведению и эмоциям.

За эти двадцать с лишним лет мир сильно изменился, но спрос на знания об эмоциональном интеллекте только вырос. Напряженная политическая обстановка стала нормой. Кандидаты в президенты используют эмоции вроде страха и гнева как «оружие массового убеждения». Их страстные поклонники клеймят оппонентов «глупыми» и «неисправимыми». Мы живем в мире горячих дискуссий, криков и споров, в которых применяют не разум, а эмоции. Рациональный, спокойный разговор становится невозможным. За эти двадцать с лишним лет мир сильно изменился, но спрос на эмоциональный интеллект только вырос.

Мир «уменьшается», а люди разных рас, культур, происхождения вынуждены жить бок о бок. Виною этому войны, глобализация и постоянная урбанизация. Богатые и бедные живут бок о бок в перенаселенных городах. В некоторых странах лагеря беженцев появились в достаточно обеспеченных районах. Предрассудки и незнание порождают страх, подозрения и тревогу.

Интернет дает нам доступ к огромному количеству информации. Новости передаются со скоростью света, но нам все труднее отличить правду от вымысла. И что мы имеем в итоге? Мы живем в эпоху постправды: эмоции и личные убеждения становятся важнее фактов.

Распространение смартфонов и мобильных устройств отняло у людей краткие моменты наблюдения за миром и рефлексии. Теперь мы постоянно читаем сообщения, отвечаем на них, проверяем социальные сети, сидим в Интернете. На это нас толкают тревога, скука и боязнь упустить что-то важное. Теперь мы можем общаться с кем угодно когда угодно. Из-за этого мы часто говорим лишнее, когда подвержены сильным эмоциям. Мы делимся личной информацией, а потом жалеем об этом.

Подобная зависимость от мобильных устройств сродни рефлексу собаки Павлова. Мы больше не контролируем свои порывы. Мы перестаем мыслить самостоятельно. Любимые сайты формируют наше настроение: мы читаем статьи, поглощаем новости, смотрим видео. Все это влияет на мысли и общий настрой. Наше мнение больше не принадлежит нам. То же можно сказать и об идеологии. И мы даже не осознаем происходящее.

Параллельно с этими изменениями человечество стало лучше понимать эмоциональный интеллект.

Когда данный концепт только начинал свое триумфальное шествие, многие считали его панацеей. Сторонники называли его решением всех проблем. Они считали, что с помощью эмоционального интеллекта можно остановить буллинг в школе и повысить мотивацию работников в компании. Вскоре стало очевидно, что, как и в случае с традиционным интеллектом, эмоциональный используется как во благо, так и во вред. Например, исследователи выяснили, что некоторые люди с высокими показателями эмоционального интеллекта задействуют свои навыки, чтобы влиять на других, манипулировать ими для своих эгоистических целей.

Однако если вы начнете работать со своим эмоциональным интеллектом, то сможете распознавать подобные вещи и бороться с ними. Если вы увеличите объем знаний об эмоциях и их работе, вы сможете лучше понимать себя и собственные решения. Вы узнаете, что на самом деле стоит за ними, а значит, сможете строить стратегию формирования своих эмоций. Вы перестанете делать и говорить то, о чем потом пожалеете. Вы с легкостью начнете действовать, если понадобится. Со временем вы научитесь использовать эмоции, чтобы помогать другим людям. Вы станете строить более глубокие и правильные отношения.

Здесь перечислен далеко не полный список причин для изучения эмоционального интеллекта. Сегодня он играет поистине огромную роль.

Мы рассмотрим следующие вопросы для погружения в тему:

- Как начать лучше понимать себя, задавая правильные вопросы и расширяя свой эмоциональный словарный запас?
- Почему так сложно контролировать себя? Как научиться это делать?
- Как помогают знания о работе мозга и его строении в формировании эмоциональных привычек?
- Как получить все от фидбэка¹, положительного и отрицательного?
- Как отвечать людям, не обижая?
- Как может помочь и навредить эмпатия?
- Как стать более убедительным? Как влиять на других в позитивном ключе?
- Как эмоциональный интеллект помогает в построении глубоких, правильных отношений?
- Как защитить себя от людей, которые используют техники убеждения для манипуляции вами или другими? В книге приводятся научные данные и истории из жизни, чтобы дать практический совет по каждому из этих вопросов. Я расскажу и о своем опыте, объясню, как эмоциональный интеллект научил меня быть лидером и хорошим подчиненным. Я поделюсь историей о том, как умение достигать понимания на эмоциональном уровне помогло мне завоевать сердце моей жены и стать хорошим мужем и отцом. Я детально распишу все опасности на этом пути и продемонстрирую, почему работа над показателем эмоционального интеллекта (EQ) поможет вам стать лучше.

Моя цель проста. Я хочу, чтобы эмоции работали на вас, а не против вас.

¹ Фидбэк (англ.) – обратная связь, отклик.

1. От теории к практике. Как выглядит эмоциональный интеллект в реальной жизни

*Страдание несравненно быстрее вызывает в людях отклик, нежели мысль².
Оскар Уайльд*

В 1997 году Стив Джобс вернулся в «Apple». Он основал эту компанию, а потом возглавил одно из чудес мировой истории. В качестве исполнительного директора Джобс вытащил «Apple» из пропасти банкротства и превратил ее в одну из самых дорогих компаний в мире.

Вся эта история выглядит куда более впечатляющей, если знать одну маленькую деталь. За двенадцать лет до того Джобса вынудили уйти из компании, которую он создал.

У Джобса была репутация умнейшего человека, способного вдохновлять. Многие, однако, говорили, что он взрывной, нетерпеливый и подавляет других. В итоге отношения между ним и советом директоров накалились настолько, что компания лишила его основных полномочий. Джобс потерял почти всю власть. Почувствовав себя преданным, он ушел из «Apple» и основал новый проект, который назывался «NeXT».

Надо заметить, что ряд высокопоставленных работников «Apple» последовали за бывшим боссом в новую компанию. В то время Джобс был дерзким миллионером тридцати одного года от роду и считал, что всегда прав. Он был резок и требователен, а иногда даже унижал других. Так почему же группа успешных, умелых людей покинула надежные рабочие места и последовала за ним?

Возможно, немного света на данный вопрос прольет Энди Каннингем. Она работала пиарщиком Джобса, помогла запустить «Macintosh» и продолжила сотрудничать с ним в компаниях «NeXT» и «Pixar». Я поговорил с ней, чтобы понять, что она ценила в отношениях со знаменитым боссом.

– Я проработала пять лет бок о бок со Стивом, и это было невероятно. То, что люди видели во время интервью и блистательных презентаций, было правдой. Он был именно таким человеком. Да, иногда он мог быть резким, но я считаю за честь с ним работать. Все великие вещи требуют жертв, но дело того стоит. Каждый день я удивлялась, злилась и получала удовольствие одновременно. Стив помог мне достичь таких высот, о которых я и не мечтала.

Если вы хоть раз видели, как Джобс ведет себя при запуске своего продукта, вы понимаете, о чем она говорит. Джобс знал, как влиять на чувства своей аудитории. Потребители мечтали приобрести устройство «Apple», потому что *чувствовали* себя особенными.

Многие, однако, говорят, что Джобс добился успеха *несмотря на* неумение владеть эмоциями и понимать чувства других.

Итак, обладал ли Джобс высоким показателем эмоционального интеллекта?

Для того чтобы ответить на этот вопрос, мы должны понять, что же лежит в основе эмоционального интеллекта.

² Перевод О. Кириченко (прим. пер.).

Определяя эмоциональный интеллект

В 1996 году Дэниел Гоулман издал книгу «Эмоциональный интеллект». Тогда об этом термине никто не слышал. Даже в академических кругах данный концепт был в новинку. Два психолога, Джон Д. Майер и Питер Саловей, создали теорию. В ней постулировалось следующее: кроме интеллектуальных способностей, люди обладают широким спектром эмоциональных умений, которые имеют огромное влияние на их мыслительный процесс и действия.

В октябре 1995 года журнал «Time» выбрал эту тему основной и вышел с вопросом «Каков ваш EQ?» на обложке.

Книга Гоулмана полтора года продержалась в списке бестселлеров «New York Times» и была переведена на сорок языков. Журнал «Harvard Business Review» охарактеризовал сам концепт как «революционный» и «расширяющий границы сознания». Многие задумались об интеллекте и эмоциях и даже поменяли свои взгляды.

Несмотря на новизну термина «эмоциональный интеллект», суть данного понятия исследуется давно.

Веками ученые и философы размышляли над тем, как эмоции влияют на поведение. В начале восьмидесятых годов XX века выдающийся психолог Говард Гарднер говорил о том, что «интеллект» не является монолитным понятием, что есть несколько типов «интеллекта» и каждый нужно развивать. Например, понимание своих чувств и их роли в поведении – это внутриличностный интеллект, а способность распознавать эмоциональное поведение других – межличностный интеллект.

Гоулман, Майер, Саловей и другие ученые помогли нам взглянуть на эмоции с более близкого расстояния. Новые исследования давали поразительные результаты.

Итак, как же нам определить эмоциональный интеллект? Майер и Саловей описывают его следующим образом.

Эмоциональный интеллект – это способность наблюдать за собственными чувствами и эмоциями, равно как и за чувствами других людей, различать их и использовать данную информацию для последующих размышлений и действий.

Обратите внимание: эмоциональный интеллект по определению включает практическое использование знаний о том, как работают эмоции. Это способность применять данные знания, чтобы управлять поведением, отношениями с другими людьми получать желаемый результат.

Проще говоря, эмоциональный интеллект – умение заставить эмоции работать на себя, а не против себя.

И как же это выглядит в реальности?

Давайте представим, что вы участвуете в разговоре. Он вдруг переходит из разряда дружеского спора в страстную перепалку. Вы понимаете, что ситуация накаляется, и пытаетесь удержать эмоции под контролем. Вы даже можете уйти из помещения, чтобы не сказать и не сделать что-то, о чем позднее пожалеете.

Либо же вы понимаете, что собеседник ведет себя иррационально. Он на взводе, он эмоционален, несмотря на то что вы сохраняете спокойствие. Вы делаете попытку разрядить ситуацию. Возможно, ненавязчиво меняете тему разговора. Если дискуссию нужно завершить, вы ждете некоторое время, чтобы человек успокоился, а пока думаете, как лучше всего подойти к данному вопросу.

Этот пример не говорит о том, что вы должны избегать конфликтов и жарких споров. Скорее нужно распознавать их приближение, чтобы они не застали вас врасплох и вы не сделали чего-то, о чем пожалеете впоследствии. Эмоциональный интеллект также позволяет рас-

смаковать собственные чувства и мысли с точки зрения других людей. Таким образом, ваши эмоции не станут причиной того, что собеседники отвергнут ваше мнение, даже не выслушав его.

Мы с вами затронули самую верхушку айсберга.

Эмоциональный интеллект – умение заставить эмоции работать на себя,
а не против себя.

Четыре способности

Чтобы представить полный спектр способностей, которые включает в себя эмоциональный интеллект, можно разбить его на четыре сферы.

Личное осознание – это способность распознавать и понимать собственные эмоции и их влияние на человека. Вы понимаете, как ваши эмоции влияют на ваши мысли и действия (и наоборот), а также осознаете, как ваши чувства помогают вам в достижении целей или мешают. Личное осознание подразумевает умение распознавать ваши эмоциональные склонности, сильные стороны и слабости.

Управление собой — это умение управлять эмоциями таким образом, чтобы они стали вашими союзниками в достижении целей, получении благ, выполнении заданий. Оно подразумевает самоконтроль, то есть способность контролировать эмоциональную реакцию.

Эмоции – это естественные, инстинктивные чувства. На них влияет уникальная биохимия мозга. Именно поэтому их не всегда можно контролировать. Но вы можете контролировать свою реакцию на них. Вы способны что-то предпринять или воздержаться от действий. Таким образом, самоконтроль сводит на нет возможность того, что вы скажете или сделаете что-то, о чем впоследствии пожалеете, особенно если речь идет о конфликтной ситуации.

Управляя собой, вы сможете со временем научиться активно формировать собственные эмоциональные склонности.

Социальная осознанность — это способность точно понимать чувства других и оценивать их влияние на поведение.

Социальная осознанность базируется на эмпатии. Эмпатия позволяет вам чувствовать и видеть разные ситуации с точки зрения других людей. Вы понимаете, чего они хотят, в чем нуждаются. Вы знаете, как лучше всего удовлетворить эти нужды, а поэтому становитесь ценными. Социальная осознанность позволяет вам получить более полные портреты окружающих и понять роль эмоций в ваших отношениях.

Управление отношениями — умение получить наибольший результат во взаимодействии с другими людьми.

Оно подразумевает умение влиять на них с помощью общения или поведения. Вы не будете никого принуждать, вы задействуете глубинное понимание и убеждение, чтобы люди сделали то, что вам надо, из собственных побуждений.

Управление отношениями поможет и другим людям. Вы будете приносить им эмоциональные блага, а уровень доверия станет повышаться. Вы укрепите вашу связь.

Все эти способности взаимосвязаны и дополняют друг друга. Однако необходимо помнить, что они не всегда зависят друг от друга. Вы естественным образом будете преуспевать в чем-то и демонстрировать слабость в других аспектах. Например, вы можете отлично понимать свои эмоции, но не контролировать их. Ключ к повышению эмоционального интеллекта кроется в следующем. Вы должны распознать собственные характерные черты и склонности, а потом разработать стратегию, чтобы усилить свои умения и минимизировать недостатки.

Подумайте о социальной осознанности. Умение предугадывать и понимать чувства других помогает избегать случайных обид. Люди к вам тянутся. Но то же самое качество может стать слабостью, если вы перестанете говорить, когда нужно высказать твердую позицию. Или же вы знаете, что люди отреагируют плохо, а потому избегаете даже конструктивной критики.

Высокая социальная осознанность хороша в связке с остальными умениями. Личная осознанность поможет вам понять, что вы не хотите чего-то говорить только потому, что боитесь

сделать больно человеку. Управление собой поможет подготовиться к подобной ситуации и выработать привычки, которые подтолкнут вас к действию. И наконец, управление отношениями поможет вам сказать необходимое в такой манере, что вы добьетесь своей цели, повысите собственную значимость, усилите доверие и избежите обид.

По мере чтения вы узнаете о различных аспектах четырех основ эмоционального интеллекта, ваших сильных и слабых сторонах.

Что такое EQ? Возможно ли его измерить?

Несмотря на то что многие исследователи предпочитают называть эмоциональный интеллект аббревиатурой EI³, термин EQ⁴(и-кью) приобрел бо́льшую популярность и с легкостью идентифицируется в большинстве языков.

И это имеет смысл, ведь в повседневной жизни мы часто используем термин IQ (ай-кью). Говоря о спорте, мы часто употребляем фразу «у него высокий спортивный IQ», подразумевая, что человек преуспел в какой-то игре, например баскетболе или футболе, а не что у него высокий интеллект. Игрок с высоким спортивным IQ разбирается в правилах и стратегии. Это довольно практичное употребление данного выражения.

Подобным образом, говоря об EQ, мы подразумеваем способность человека понимать эмоции и то, как они устроены. Однако ценность этого знания ограничена, если мы его не применяем.

Таким образом, истинный эмоциональный интеллект равен EQ на практике.

Существует множество тестов, которые якобы определяют уровень эмоционального интеллекта. Однако их ценность ограничена. Они могут дать вам представление о ваших знаниях на данную тему, но не могут измерить то, как вы пользуетесь этими знаниями в повседневной жизни.

Концепт развивающегося мышления получил признание в последние годы благодаря работе профессора психологии Стэнфордского университета Кэрл Двек. В своей книге «Образ мышления» Двек пишет о том, что есть два типа людей. Первые считают, что способности можно развить при помощи труда, верных стратегий и помощи других людей (развивающееся мышление). Вторые полагают, что их способности врожденные, их нельзя развивать до бесконечности (фиксированное мышление). При этом первые добиваются большего, чем вторые. Мы исследуем связь эмоционального интеллекта и развивающегося мышления в третьей главе.

Задайте себе вопрос: «В каких ситуациях мне кажется, что эмоции работают против меня?» Например:

Из-за своего характера вы сказали или сделали что-то, о чем впоследствии пожалели. Вы согласились выполнить чью-то просьбу просто потому, что были в хорошем настроении. Позже вы поняли, что не обдумали все как следует.

Вы не поняли чьих-то чувств, что спровоцировало тревогу или привело к разрыву в общении.

Вы считаете, что разобраться с конфликтом очень сложно.

Вы упустили отличную возможность из-за непонятной вам тревоги или страха.

Как только вы определите несколько сфер, переходите ко второму шагу. Попросите доверенного человека прокомментировать ситуацию. В качестве подобного лица может выступить супруг, член семьи, близкий друг, наставник или кто-то еще. Главное, чтобы вы доверяли этому человеку. Объясните, что работаете над собой и попросите честно ответить на вопрос «Когда эмоции работают против меня?». Дайте ему время подумать, а потом обсудите ответ.

Это очень ценная методика. Ваша точка зрения формируется подсознательно, на нее влияет множество факторов, например:

³ От англ. «emotional intelligence» (прим. пер.).

⁴ От англ. «emotional intelligence quotient», по аналогии с IQ (intelligence quotient) (прим. пер.).

место, где вы выросли;
ваше воспитание;
круг общения;
о чем вы обычно думаете.

Цель этого разговора – не убедить собеседника в том, что он не прав на ваш счет (или, наоборот, прав), а выяснить различия в вашем восприятии и сделать выводы из полученной информации. Это поможет вам продвинуться на пути к личной осознанности и идентифицировать собственные слабости (на данный момент слабости – ваш приоритет).

Конечная цель

Итак, вернемся к вопросу, заданному в начале главы. Обладал ли Джобс высоким показателем эмоционального интеллекта?

Разумеется, он находил способ мотивировать и вдохновлять своих коллег, а также миллионы покупателей по всему миру, минуя языковые и культурные барьеры. Все это – признаки исключительной социальной осознанности, а также умения влиять, на котором базируется управление отношениями.

Но мы не можем не учитывать стиль общения Джобса, раздражавший и сердивший многих. Его знали как человека настроения, многие считали его высокомерным и самовлюбленным типом. Его поведение принесло боль многим людям, включая семью и близких людей. Джобс винил себя за недостаток самоконтроля. Его биограф Уолтер Айзексон спросил у него, почему он иногда настолько зол по отношению к окружающим, и Джобс ответил: «Я такой человек. Вы не можете ждать, что я стану кем-то еще и изменю себе».

Айзексон провел с Джобсом много времени за два года работы над книгой. Он взял интервью у сотни коллег, друзей, родственников, соперников знаменитого предпринимателя. И пришел к следующему выводу: «Когда он причинял боль, он делал это не из-за отсутствия эмпатии. Совсем напротив. Он видел людей насквозь, понимал их стремления, знал, как общаться, как убедить или ранить человека намеренно». Поменял бы Джобс что-то, если бы у него появился второй шанс? Неизвестно. Но его история – важный урок: эмоциональный интеллект проявляется по-разному. Вы можете выбрать, какие способности развивать, но вы должны точно знать, как будете их использовать.

Надо понимать, что, как и в случае с обычным интеллектом, исходя из типа личности, своя классификация есть и у тех, кто может похвастаться развитым EQ. Они бывают прямыми и мягкими, экстравертами и интровертами. Они бывают эмпатами, но случается и так, что они начисто лишены сострадания. Ни один из этих факторов не имеет определяющего влияния на EQ.

Развитие эмоциональной сферы подразумевает понимание естественных способностей, склонностей, сильных сторон и слабостей. Вы должны разбираться в них, управлять ими и развивать их, чтобы с точностью понимать, как ваши эмоции влияют на ваши мысли, слова и действия (и наоборот) – и как те, в свою очередь, влияют на других.

Я не буду пытаться повысить ваш эмоциональный интеллект. Я хочу дать вам готовые шаблоны для того, чтобы вы заставили его работать, чтобы достигать целей, развивать мышление, используя свои знания на благо.

Это и есть EQ на практике. Эмоции работают на вас, а не против.

2. Под контролем. Тренировка и закалка ваших эмоциональных способностей

Наши эмоции – рабы наших мыслей, а мы, в свою очередь, рабы эмоций⁵.

Элизабет Гилберт

15 января 2009 года самолет «US Airways» начал выполнять рейс 1549 по маршруту Нью-Йорк – Шарлотт, Северная Каролина. Для капитана Челси Б. «Салли» Салленбергера-третьего это был вполне рутинный рейс, один из тысяч совершенных им на протяжении десятилетий.

Незадолго до достижения высоты в тысячу метров Салленбергер и его второй пилот Джефф Скайлз заметили стаю гусей, направлявшуюся прямо к ним. Произошло столкновение. Птицы вывели из строя оба двигателя.

– Мы будто попали под град, – говорит Салленбергер. – Звук был громче любой грозы... В то же мгновение я осознал, что это самое страшное испытание в моей жизни. Я не переживал ничего подобного. Мне было дурно, у меня будто дыра на месте живота образовалась, мне казалось, что я лечу сквозь пол.

Целый водопад мыслей захлестнул капитана. Первые две отрицали происходящее. *Этого не может быть. Это происходит не со мной.*

Пилот рассказывает, что дальше он испытал прилив адреналина и повышение давления. В течение следующих мгновений им со Скайлзом предстояло принять ряд решений, взвесить бесчисленное количество факторов. У них не было времени на разговоры или точные подсчеты. Аварийные процедуры, рассчитанные на минуты, пришлось уложить в несколько секунд.

Салленбергер решил, что у него есть один шанс спасти 155 людей на борту. Он должен будет предпринять попытку сделать то, чего никогда не делал. Да и никого из пилотов такому не учат. Салленбергер решил посадить самолет на реку Гудзон.

Несмотря ни на что, всего через 208 секунд после остановки двигателей Салленбергер посадил самолет на воду неподалеку от центра Манхэттена. Благодаря совместным усилиям капитана, второго пилота, диспетчеров, стюардесс и людей, прибывших на место происшествия, все 155 пассажиров и команда выжили. Это событие вошло в историю под названием «Чудо на Гудзоне».

Оглядываясь назад, Салленбергер вспоминает, что чувствовал, словно все случилось только что.

– Я осознавал изменения в своем теле, – поясняет он. – Я чувствовал всплеск адреналина. Я уверен, что у меня подскочило давление и участился пульс. Я знал, что мне нужно сконцентрироваться на первоочередных задачах и не позволять ощущениям отвлекать меня.

Для миллионов людей достижение Салленбергера в тот зимний день – это подвиг, сверхчеловеческий акт героизма. Так как же капитан, второй пилот и диспетчер смогли контролировать эмоции и совершить чудо?

Ответ лежит не в самой ситуации, а в годах тренировок, практики и опыта, им предшествовавших.

⁵ Перевод Ю. Змеевой (прим. пер.).

Годы подготовки

Успех Салленбергера не был случайным. В его резюме пилотирование боевых самолетов ВВС США, работа на коммерческих судах более тридцати лет, расследование происшествий и антикризисный инструктаж экипажа.

– Я думаю, что вся моя жизнь оказалась в каком-то смысле подготовкой к работе в данной ситуации, – сказал Салленбергер журналистке Кейти Курик в интервью.

«Чудо на Гудзоне» хорошо иллюстрирует мощь эмоционального интеллекта, а именно личной осознанности и управления собой. В тот ужасающий момент Салленбергер продемонстрировал удивительное понимание себя самого: он признал и понял эмоциональную и физическую реакции собственного тела, после чего проявил невиданный самоконтроль (ключевое умение в управлении собой) и волевым усилием нашел решение.

Курик спросила у Салленбергера, трудно ли ему было преодолеть сильную физиологическую реакцию и восстановить спокойствие. Ответ Салленбергера был в какой-то мере удивительным:

– Нет. Мне просто понадобилось слегка сконцентрироваться.

Вполне возможно, вы никогда не окажетесь в столь чудовищных обстоятельствах, однако вам придется принимать решения, от которых зависит ваша жизнь. На них, несомненно, повлияют ваша личная осознанность и умение управлять собой. Итак, что вы можете сделать, чтобы развить эти способности?

Все начинается с подготовки.

В этом и заключается суть данной главы. Вы познакомитесь с приемами, которые помогут вам развить личную осознанность и умение управлять собой. Я расскажу вам о том, что правильные вопросы и умный выбор эмоционально окрашенных слов позволят вам узнать больше о себе, а также о том, как использовать это знание для получения выгоды. Далее я объясню, как вы должны концентрироваться на своих мыслях в момент стресса.

Спрашивайте и размышляйте

Эмоциональный интеллект начинается с личной осознанности. Очень часто мы проживаем жизнь, *реагируя* на внешние раздражители, но не задумываясь о том, почему мы делаем так или иначе. Это ограничивает наши возможности контролировать действия и эмоциональные склонности.

Для развития личной осознанности нужно задавать правильные вопросы, что расширит границы мышления и позволит увидеть себя с точки зрения других людей. Кроме того, вы сможете понять, о чем они думают и как себя чувствуют.

В предыдущей главе мы говорили о том, что очень многое дает ответ на вопрос «В каких ситуациях эмоции работают против меня?». А вот еще несколько вопросов, которые можно задать себе:

- Как бы я описал(а) свой стиль общения? Я говорю прямо? Резко? Четко? Непонятно? Намеками? Тактично? Как описали бы мой стиль общения другие?
- Какое впечатление производит мой стиль общения на других?
- Как я бы описал(а) процесс принятия решений? Я принимаю решения медленно или быстро? Что на меня влияет?
- Как настроение влияет на мои мысли и решения?
- Что я могу назвать своей сильной стороной с точки зрения эмоций? Что я могу назвать слабостью?
- Открыт(а) ли я для других точек зрения? Не слишком ли быстро люди убеждают меня?
- Мне следует быть более или менее скептическим(ой)? Почему?
- Я обычно фокусируюсь на положительных или отрицательных сторонах других людей?
- Какие черты характера других людей мне не нравятся? Почему?
- Я обычно даю людям второй шанс? Почему?
- Мне сложно признать собственную неправоту? Почему?

Это лишь небольшой пример. Ваша цель заключается не в том, чтобы потратить день на ответы. Вы должны выработать правильное мышление. Эти вопросы вдохновят вас на другие. Вы узнаете больше о себе и о том, как на вас влияют эмоции.

Попробуйте. Выделите немного времени, чтобы ответить на несколько вопросов. Не подходите к делу легкомысленно. Размышляйте, ищите подходящий ответ, тратьте на каждый вопрос не менее пяти минут. (Ответы лучше записывать, а не просто прокручивать в голове.) Попробуйте придумать несколько своих вопросов по поводу чувств. Когда вы в следующий раз испытаете сильные эмоции, спросите себя, почему повели себя именно так и что еще можно вынести из данного опыта.

Используйте эмоционально окрашенные слова

Итак, однажды вы просыпаетесь и чувствуете сильную боль, поэтому решаете пойти к врачу. В самом начале приема доктор просит вас описать боль, которую вы чувствуете. В зависимости от вашего состояния вы можете использовать следующие слова: *острая, тупая, обжигающая, простреливающая, тянущая, тяжелая, колющая, тошнотворная, пульсирующая*. Чем лучше вы опишете характер боли, тем легче будет врачу поставить диагноз и назначить правильное лечение.

Приблизительно то же самое происходит и с вашими эмоциями. Используя определенные слова, вы можете точнее поставить «диагноз» и понять, откуда взялась та или иная эмоция и почему. Правильный подбор слов поможет вам добраться до корня проблемы и лучше объяснить происходящее окружающим.

Чтобы проиллюстрировать данный пример, давайте представим, что вы вернулись домой после долгого рабочего дня и поругались со своей второй половиной. Она (или он) спрашивает вас, почему вы в таком ужасном настроении, а вы сами не уверены, что знаете причину. Вы можете сказать, что расстроены или сердитесь, а потом говорите, что чувствуете себя преданным, что вас ранили. В чем причина? Ваш партнер с утра сделал вам нетактичное замечание. Тогда вы промолчали, потому что подумали, что все образуется, но теперь понятно, что вы обиделись очень сильно. Честный разговор поможет партнеру понять ваши чувства и то, как сильно его слова вас задели.

Попробуйте. Когда вы испытаете сильные эмоции в следующий раз, постарайтесь понять не только то, что вы чувствуете, но и причины этого. Облеките эмоции в слова. Будьте точны. Потом определите, что вы хотите сделать.

Сфокусируйтесь на своих мыслях

Эмоции имеют огромное влияние на наше поведение. Вот почему важно уметь управлять собственными эмоциями.

Если вы способны контролировать свои порывы, приводить собственное поведение в состояние гармонии, оно будет соответствовать вашим внутренним ценностям. Вы вырабатываете такие качества, как целеустремленность и выносливость, а это позволит вам достигать целей. Управление своими целями работает не только на упреждение. Вы найдете способ мотивировать себя на действие, на поступок, даже если это непросто.

Как же научиться контролировать себя, чтобы заставить эмоции работать на себя, а не против?

Большинство эмоций сродни инстинктам, мы не можем их не чувствовать. Но мы можем контролировать свою реакцию на эти чувства – фокусируясь на своих мыслях.

Это не означает, что вы можете заставить себя не думать о чем-то. Да, у всех у нас бывают мысли, которыми сложно гордиться, на нас влияют различные вещи, которые мы не контролируем, включая генетику и обстановку, в которой мы росли.

Птицу невозможно остановить, она сядет там, где захочет, но мы в силах помешать ей свить гнездо.

Личная осознанность и управление собой идут рука об руку. Когда вы достигнете определенного уровня личной осознанности, то начнете замечать моменты, когда не держите под контролем свои эмоции. Управление мыслями в подобной ситуации можно сравнить с пультом управления от телевизора или музыкального центра. Он нужен вам при просмотре кино или прослушивании музыки. Давайте позаимствуем соответствующую терминологию.

1. Пауза

Пауза – это один из важнейших эмоциональных инструментов в вашем арсенале. Чтобы поставить ситуацию на паузу, вы должны остановиться и подумать перед следующим действием. Таким образом вы избежите нежелательного поступка, о котором пожалеете впоследствии.

Надо заметить, что пауза эффективна не только в отрицательных сценариях. Мы склонны быстро соглашаться на кажущиеся выгодными предложения, не обдумав их как следует. Вы никогда не обращали внимания на то, что ваше настроение напрямую связано с количеством потраченных во время шопинга денег? Что вы склонны сорить деньгами, когда находитесь в хорошем расположении духа (или наоборот – в плохом?). Используйте паузу, чтобы понять свои чувства, разобраться в том, хотите ли вы эту вещь или пожалеете о покупке позднее.

Есть разные способы применения данного инструмента в зависимости от обстоятельств. Если вы расстроены, попробуйте сосчитать от одного до десяти. В некоторых случаях вам придется устраниваться из ситуации физически.

В теории паузой овладеть легко, на практике – сложно. Даже если вы развили навыки управления собой, есть определенные факторы (например, стресс или неудачный день), которые могут помешать вам воспользоваться этим инструментом. Именно поэтому важно тренироваться и включать паузу регулярно. Со временем вы выработаете привычку реагировать спокойно и обдуманно.

Попробуйте. Если чувствуете, что начинаете реагировать чересчур эмоционально, возьмите паузу. Сходите прогуляйтесь. Как только успокоитесь, возвращайтесь и решайте, что делать дальше.

2. Громкость

Во время общения собеседник, скорее всего, будет реагировать в соответствии с вашим стилем разговора. Он будет отвечать в том же стиле и тоне. Если вы говорите спокойно и уравновешенно, вы услышите то же. Если вы закричите, собеседник начнет орать в ответ.

Именно в данном случае можно воспользоваться регулировкой громкости. Если вам нужно провести эмоциональную беседу, говорите спокойно и собранно.

Попробуйте. Если ситуация начинает выходить из-под контроля, управляйте ею, намеренно понижая голос и смягчая тон. Вы удивитесь, но ваш собеседник поведет себя соответственно.

3. Отключение звука

Если взаимодействие с другим человеком оказывается чересчур эмоциональным и вы не можете поставить ситуацию на паузу, выключите звук. Иными словами, замолчите.

Этот метод весьма полезен, и вот почему: в подобной ситуации ваше мнение уже ничего не решит, а, напротив, усугубит ситуацию. Выключив звук, вы позволите собеседнику свободно высказать свои чувства.

Разумеется, сидеть и выслушивать жалобы или тирады не так уж и просто. Как справиться с собственными чувствами?

Попробуйте. Сделайте глубокий вдох и напомните себе, что ваше настроение (как и настроение вашего собеседника) временное. Осознайте, что произнесенные слова, скорее всего, преувеличивают негатив. Не отвечайте грубостью на грубость.

В большинстве случаев ваш собеседник выговорится и успокоится. Пока вы сидите с выключенным звуком, не забывайте ставить на паузу...

4. Запись

В данном случае запись – это то, насколько внимательно вы слушаете собеседника. Вы должны впитывать всю информацию без исключения, чтобы понять точку зрения собеседника. Другими словами, не думайте о том, как ответить. Слушайте, чтобы понять.

Попробуйте. Слушая собеседника, подавляйте в себе стремление осуждать, давать советы или пытаться решить его проблемы.

Сконцентрируйтесь на сборе информации. Ваша цель – понять собеседника, разобраться в том, как он видит вас, себя и саму ситуацию. Если будете слушать внимательно, то найдете пробелы в собственных знаниях или даже восприятии, а также недопонимание на базовом уровне, о котором вы даже не догадывались.

5. Обратная перемотка

Эмоциональные споры часто вызваны глубинными проблемами. Если вы не разберетесь в них, ситуация, скорее всего, повторится. Вам не следует нажимать на паузу или отключать звук, если хотите забыть о происходящем.

Куда лучше воспользоваться перемоткой и вернуться к теме позднее, когда обе стороны конфликта остынут.

Попробуйте. Перед тем как снова затронуть сложную тему, подумайте о месте и времени, чтобы провести спокойную и рациональную беседу.

Важно знать, как именно вы вернетесь к данному вопросу. Вы извинитесь? Поблагодарите человека? Найдете общую почву? Все это может привести к тому, что собеседник ослабит оборону и будет внимательнее вас слушать.

6. Перемотка вперед

Перемотка вперед может испортить просмотр фильма, но это очень полезный инструмент для работы с эмоциями.

Если вы оказались в неприятной ситуации, сделайте шаг назад и подумайте о последствиях своих действий в ближайшей и отдаленной перспективе.

Например, представьте, что ваш коллега годами проявлял к вам интерес, несмотря на то что вы давали ему понять, что состоите в отношениях и вам не интересно. Однако после ссоры с партнером вы начинаете думать по-другому. Вам уже нравятся комплименты коллеги, вы находите их замечательными.

А теперь перемотайте вперед. Забудьте о своих чувствах. Спросите себя: как данное решение повлияет на вас в перспективе? Что произойдет через месяц? Через год? Через пять лет?

Подумайте о том, что случится с вашим супругом, с членами вашей семьи, с вашей совестью и с вашей работой.

Попробуйте. Если эмоции мешают вам мыслить рационально, перемотайте вперед. Это поможет вам мыслить ясно и принимать взвешенные решения, которыми вы будете гордиться.

7. Трейлер

Трейлер весьма полезен в тех случаях, когда вы ищете мотивацию или боретесь с прокрастинацией. Да, вероятно, вас не прельщает перспектива тратить полтора часа на непонятный фильм, но всегда можно посмотреть трейлер. Подобным образом пятиминутное превью вашего задания убедит разум в необходимости работать.

Трейлер – это еще одно название старого приема когнитивно-поведенческой терапии, известного как «правило пяти минут». И вот как оно работает. Заставьте себя заниматься задачей в течение пяти минут, осознавая, что по их истечении вы можете все бросить. В большинстве случаев вы продолжите работать. Трейлер эффективен потому, что начать сложнее всего.

«Мы боимся нового задания, потому что оно кажется нам большим, бесформенным, неопределенным. Мы волнуемся, что у нас уйдет два часа или даже два дня на его понимание», – объясняет психолог Андреа Бонуар. Однако если вы преодолеете этот психологический барьер, то получите энергию ускорения и, вероятно, продолжите работу.

Попробуйте. Если вы не можете заставить себя что-то начать, отведите этому делу хотя бы пять минут.

Три секунды, которые могут спасти ваши отношения

Мы уже объяснили, каким образом правильные вопросы ведут к повышению личной осознанности и как пауза помогает нам принимать более мудрые решения. Теперь давайте скомбинируем эти два приема. Правильный вопрос, заданный себе в правильное время, позволит вам справиться с эмоциональной реакцией.

Я годами пытался справиться со своей привычкой реагировать слишком быстро, не обдумав все хорошенько. Чтобы избавиться от этого недостатка, я начал использовать метод трех вопросов, открытый мной при весьма неожиданных обстоятельствах. Много лет назад комик Крейг Фергюсон дал в интервью следующий совет:

«Перед тем как что-то сказать, задайте себе три вопроса:

- *Это нужно говорить?*
- *Мне это нужно говорить?*
- *Мне в данный момент это нужно говорить?»*

При достаточной практике ответ займет у вас всего несколько секунд. (Фергюсон остроумно заметил, что у него ушло три брака на то, чтобы освоить данный способ.)

В моем случае этот способ незаменим. Он много раз помогал мне не говорить того, о чем я пожалею, как дома, так и на работе. Кроме того, он никогда не заглушал мой внутренний голос в подходящих ситуациях. Бывают моменты, когда я отвечаю на все вопросы утвердительно; при этом то, что я собираюсь сказать, не всегда приятно для меня или собеседника. В определенных случаях данный метод позволяет мне быть уверенным и даже убеждать других людей.

Возможно, вы сталкиваетесь с другой проблемой. Если вы сомневаетесь, стоит ли озвучивать свое мнение, вам не стоит себя демотивировать. Используйте следующий вопрос, чтобы справиться с эмоциями: «Если сейчас я об этом не скажу, я пожалею потом?»

Это всего лишь два примера применения нашей тактики. Ключ к успеху кроется в том, чтобы при помощи вопросов и размышлений узнать свои привычки и склонности.

Как только вы выйдете на определенный уровень личной осознанности, вы сможете придумать собственные вопросы, которые помогут вам держать эмоции под контролем.

Попробуйте. Потратьте некоторое количество времени, чтобы определить свой стиль коммуникации. Вы говорите необдуманные вещи, быстро соглашаетесь на предложения, жалеете о сказанном? Вы молчите, а потом ругаете себя за то, что не высказались?

Попробуйте использовать вопросы с предыдущей страницы (или придумайте свои), чтобы эффективно управлять эмоциями и действовать соответственно.

Никогда не принимайте окончательного решения, основываясь на временных переживаниях.

Управление настроением

Гнев, раздражение, зависть, грусть, отвращение – эти слова знакомы нам всем не понаслышке. Мы подвержены негативным эмоциям, и они могут нанести серьезный вред, если ими не заниматься.

Иногда эти эмоции вызваны физическими проблемами. Вы голодны? Низкий уровень сахара в крови приводит к ужасному настроению, а быстрый перекус повысит его. Вы много спите? Исследования показывают, что недостаток сна оказывает негативное влияние на способность управлять эмоциями.

Иногда отрицательные эмоции могут быть полезны – если научиться правильно их применять. Давайте рассмотрим два способа.

1. Используйте негативные эмоции как первый шаг к переменам

В книге «Эмоциональная гибкость» Сьюзан Дэвид, психолог из Гарварда, объясняет, что негативные эмоции часто подталкивают нас к тому, чтобы остановиться и подумать, обратить внимание на детали и не делать скоропалительных выводов.

«Отрицательное настроение провоцирует нас на другой стиль мышления. Мы становимся более внимательны к деталям и рассматриваем факты со свежей и творческой точки зрения, – пишет Дэвид. – В жизнерадостном расположении духа мы обычно не обращаем внимания на угрозы и опасности... Страх заставляет нас фокусироваться и закапываться глубже. Люди в плохом настроении менее доверчивы и более скептичны. Счастливые люди часто принимают на веру явные отговорки и доверяют неискренним улыбкам».

Чтобы извлечь выгоду из негативных эмоций, предстоит решить, как вы с ними поступите.

Дэвид, например, рассказывает: она начала путешествовать по миру, чтобы встречаться с клиентами в качестве коуча и консультанта. Как-то она сидела в шикарном номере, любовалась видом и наслаждалась едой, но неожиданно испытала чувство вины. Она не могла не думать о том, что наслаждается путешествием, а ее муж тем временем занимается детьми.

«Я поняла, что чувство вины поможет расставить приоритеты и изменить направление действий. Чувство вины, которое я испытываю в путешествиях, говорит мне о том, что я скупаю по детям и ценю семью. Оно напоминает мне о том, что все хорошо, когда я провожу с ними больше времени. Это мигающий указатель, направленный в сторону любимых людей и той жизни, которую я хочу вести».

2. Используйте отрицательные эмоции, чтобы повысить концентрацию внимания

Чтобы достигнуть этого, вам придется найти способ перераспределить свои эмоции и сделать из них что-то хорошее.

Лиза Фельдман Барретт, нейробиолог и профессор психологии в Северо-Восточном Университете, описывает такой способ в своей книге «Как рождаются эмоции». Если вы нервничаете перед каким-то мероприятием, она рекомендует поменять ярлык на испытываемых ощущениях. Не думайте: «О боже, все кончено!» – это вредоносная тревога. Думайте: «Я полон энергии и готов начать!» – это полезное предвкушение.

Исследования доказывают эффективность данного метода. Например, студенты на контрольной по математике получали хорошие оценки, когда расценивали тревогу как знак того, что их тело принарабатывается к стрессовой ситуации. В другом исследовании участники должны были спеть в караоке и выступить на публике. Их проинструктировали говорить: «Я

нервничаю», «я в предвкушении» и молчать. Группа тех, кто испытывал «предвкушение», спела лучше и выступила более уверенно, чем другие.

Иногда негативные эмоции могут быть результатом временной ситуации, и вам нужно просто пережить их.

Вот пример из жизни моей приятельницы Джулии.

Она клинический психолог и помогает людям эффективно справляться с негативным эмоциями. Однажды после неудачного дня она не смогла помочь сама себе. Неприятности начались, когда она стояла в очереди на парковку перед торговым центром. Ее четырехлетний ребенок сидел на заднем сиденье. Машина перед Джулией сдала назад и врезалась в нее. Из-за этого Джулии пришлось полтора часа беседовать по телефону со страховой компанией тем же вечером. Параллельно она пыталась уложить детей спать. Она закончила разговор со страховиками и стала готовиться к следующему дню, но тут сломался туалет. До половины второго ночи они с мужем пытались его починить. В два часа Джулия наконец забралась в кровать и почувствовала очень неприятные эмоции.

«Иногда я могу посмеяться после дурного дня, – сказала Джулия. – Но не в этот раз. В этот раз я чувствовала себя ужасно.

Но я понимала, что мне не помогут ни жалость к себе, ни чувство вины за отрицательные эмоции. Я не стала себя накручивать и судить за то, что мелочи жизни меня расстраивают. Я сделала несколько глубоких вдохов, признала, что испытываю негатив, приняла его и напонила себе, что он, как и все остальное, проходящ. Я поборю его».

Джулия сказала, что той ночью ей не удалось избавиться от дурных эмоций полностью, но они ею не завладели.

«Некоторые дни объективно хуже других. Это правда, это верно для любого человека. Не стоит с этим бороться, не стоит ругать себя. Нужно признать свои эмоции и принять их как часть человеческого опыта. Они не останутся с нами навсегда. Они не означают, что мы странные, плохие или недостойные, если их испытываем. Мы просто люди».

Признав, приняв и пережив свои чувства, Джулия превратила эмоциональность в эмоциональный интеллект.

Попробуйте. Если вы боретесь с негативными эмоциями, спросите себя: о чем говорит это чувство? Я могу использовать его, чтобы мотивировать себя на перемены? Или: я могу прожить этот день, зная, что завтра все наладится?

Шесть неожиданных способов повысить эмоциональный интеллект

Исследователи выяснили, что наши любимые виды отдыха могут улучшить нашу способность понимать эмоции и управлять ими. Вот шесть удивительных (и приятных) способов повысить EQ.

1. Просмотр фильмов

Если вы фанат кино, то понимаете, что хороший фильм может вызвать целый ряд эмоциональных откликов. Вы чувствуете сострадание к отрицательному, но трагическому персонажу и вдохновляетесь историями успеха.

Когда вы посмотрите фильм, уделите немного времени анализу эмоций после просмотра. Спросите себя: как это кино на меня повлияло? Почему? Ответ на эти вопросы поможет вам понять собственную реакцию.

2. Прослушивание музыки

Музыка имеет огромное влияние на наши чувства. Включив плейлист, обратите внимание на эмоции, которые вызывает каждая песня. Постарайтесь понять, почему эти песни вызывают в вас отклик.

3. Чтение

Недавние исследования показали, что художественная литература оказывает уникальное влияние на разум. Вы погружаетесь в историю и тренируете свое воображение, чтобы поставить себя на место персонажей, понять их чувства, образ мысли и мотивацию. Чтение развивает эмпатию, которая потом проявляется в жизни.

4. Спорт и физическая активность

По итогам исследований, в которых эмоциональный интеллект оценивался в контексте занятий спортом и физической активности, ученые пришли к выводу, что более высокий эмоциональный интеллект коррелирует с оптимальной физиологической реакцией на стресс, использованием психологических навыков, а также с положительным отношением к спорту.

Кроме того, люди, участвующие в регулярных серьезных тренировках и спортивных соревнованиях, продемонстрировали способность понимать и регулировать эмоции, свои и чужие.

5. Описание переживаний

Многие исследования свидетельствуют, что описание травматических или стрессовых событий приводит к катарсису и приносит пользу психологическому здоровью человека.

6. Путешествия

Недавнее исследование показало, что длительное путешествие стабилизирует эмоциональное состояние и приводит в перспективе к личностному росту.

Медленно, но верно

И по сей день капитан Салленбергер утверждает, что он не герой.

«Моя жена любит говорить, что герой – это тот, кто рискует жизнью, вбегая в горящее здание, – пишет Салленбергер в мемуарах. – Рейс 1549 был совсем другим. Мы не делали выбора, мы оказались в определенной ситуации. Мы сделали все, что смогли, мы обратились к годам практики, мы приняли правильные решения, мы не опустили руки. Мы получили положительный результат. Я не думаю, что слово «героизм» подходит к нашей ситуации. Мы придерживались определенной жизненной философии и применили ее и в тот день, и в любой другой день до того».

Имея правильную подготовку, ту же философию можно применить к личной осознанности и управлению эмоциями.

В этой главе мы обсудили несколько упражнений для повышения эмоционального интеллекта. Спортсмены отрабатывают технику для достижения отличных результатов, а вы должны тренировать эмоциональные способности. Признайте мощь своих чувств и научитесь работать с ними так, чтобы получить положительный результат. На это уйдет время, но вы должны сохранять терпение, ведь спортсмены тренируются годами.

Начните с работы над парой техник. Выделите время, чтобы посидеть и подумать, задать себе нужные вопросы. Постарайтесь внедрить эти тренировки в свой распорядок дня. Тренируйтесь раз за разом, пусть техники станут вашей второй натурой.

По мере того как вы набираетесь опыта, вы можете комбинировать разные методики, чтобы достичь потрясающих результатов, направляя самые разрушительные эмоции на созидание.

Вы сможете спасти не одну ситуацию и даже назвать себя героем (хотя, вероятно, вы предпочтете скромность).

3. Рабы привычек. Как мысли и привычки влияют на ваши эмоции

Следите за своими мыслями – они становятся словами.

Следите за своими словами – они становятся поступками.

Следите за своими поступками – они становятся привычками.

Следите за своими привычками – они становятся характером.

Следите за своим характером – он становится вашей судьбой.

Фрэнк Ауто

Представьте: вы сидите в парке на лавочке и наслаждаетесь теплым солнечным днем. Перед вами молодой отец (назовем его Джеймс) играет с детьми.

Тут Джеймсу приходит сообщение. На несколько минут фокус его внимания смещается. Он читает и отвечает на рабочие письма. Дети теряют терпение и просят его вернуться к ним.

– Секундочку, – говорит он, не отрываясь от телефона.

Дети настойчивы. Они кричат все громче и громче:

– Папа... Папа... Папа...

Вдруг Джеймс срывается.

– Я же просил подождать! – кричит он.

На один короткий момент милый и славный отец преображается. Дети пугаются и плачут. Он мгновенно убирает телефон, успокаивает детей и явственно жалеет о том, что вообще его достал.

На следующий день ситуация повторяется.

Нечто похожее происходит и с женщиной по имени Лиза. Она идет к метро, чтобы ехать домой. Позади длинный день. Вдруг она видит, что на витрине ее любимого магазина висит табличка «РАСПРОДАЖА». Обещает себе «просто посмотреть», зная, что траты на новый наряд не предусмотрены. Через несколько минут видит прекрасные туфли. Лиза помнит, что она по уши в долгах, а счет по кредитке растет с каждым месяцем.

«В последний раз», – думает Лиза, отдавая карточку кассиру.

У Стива аналогичная ситуация. Вот уже несколько лет он пытается бросить курить. Наконец он делает успехи. Стив не курил уже месяц, и его не тянет так сильно, как раньше.

Но сегодня на работе сложный день. После трудного разговора с менеджером Стив залезает в заначку приятеля, берет сигарету и идет на улицу. Закурив, он чувствует вину.

Велика вероятность, что вы понимаете хотя бы одного из этих людей. У всех нас разные желания и обстоятельства, но паттерны поведения у нас схожие. Все они ведут к одному неизбежному выводу: эмоции и привычки неразрывно связаны друг с другом.

Факты

Когда речь заходит об эмоциональной реакции, можно с уверенностью сказать, что слабости есть у каждого. Даже если мы научились приему «пауза» и используем его постоянно, время от времени мы все равно посылаем письмо, которое не должно было покинуть пределов нашей электронной почты. Мы стараемся выслушивать и уважать разные точки зрения, но это до тех пор, пока кто-то не поставит под вопрос очень значимую для нас вещь.

Вышеприведенные примеры показывают, что самоконтроль воспитать сложно, сложно управлять мыслями, речью и действиями, особенно в накалившейся ситуации.

Попытки чему-то научиться обычно сводятся к следующему ряду действий. Вы учите теорию. Пытаетесь применить ее на практике. Практикуетесь раз за разом, начинаете делать успехи и достигаете высокого уровня навыка. Пока что вы не стали Джимми Хендриком, но на гитаре играть уже умеете.

Обучение самоконтролю – более медленный процесс, и на этом пути вам встретится огромное количество препятствий. Вы будете делать успехи – и тут же эмоциональная ситуация уничтожит все, над чем вы трудились. Вы говорите и жалеете о сказанном, а после не понимаете, зачем тренировались. Очень быстро вы возвращаетесь в замкнутый круг дурных привычек.

Но почему так трудно тренировать самоконтроль? Неужели все мы – просто жертвы и один и тот же паттерн поведения будет повторяться всю жизнь?

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.