



Департамент образования мэрии города Новосибирска
Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования города Новосибирска
«Городской центр образования и здоровья «Магистр»



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Карabanова Ксения Вячеславовна,
педагог-психолог отдела практической психологии МКУ ДПО «ГЦОиЗ «Магистр»



Новосибирск 2023

Эмоциональный интеллект

В 1990 г. П. Сэловей и Дж. Мейер предложили свою модель эмоционального интеллекта.

Они предложили определение **эмоционального интеллекта** как набора навыков (адаптивных способностей), имеющих отношение к

- 1) оценке и выражению эмоций;
- 2) регулированию эмоций;
- 3) использованию эмоций в мышлении и деятельности.

В 2002 г. к команде присоединился Д. Карузо, и предложенная модель эмоционального интеллекта была доработана.

Было выделено **4 компонента эмоционального интеллекта**.



Четыре компонента эмоционального интеллекта



1. **Восприятие, идентификация эмоций** (собственных и других людей), выражение эмоций. Это способность определить эмоции по физическому состоянию, чувствам и мыслям; с помощью невербального поведения, внешнего вида, точно выражать эмоции и потребности, связанные с данными чувствами; дифференцировать истинные и ложные выражения чувств.

2. **Фасилитация мышления** - способность вызвать определенную эмоцию и потом контролировать ее. Эмоции направляют внимание на важную информацию; помогают в рассуждениях и в памяти на чувства, смена настроения с оптимистического на пессимистическое позволяет учитывать разные точки зрения; эмоциональные состояния по-разному помогают в конкретных подходах к решению проблем.

3. **Понимание эмоций** - способность понимать сложные эмоции и эмоциональные переходы с одной стадии на другую, анализ эмоций, использование эмоциональных знаний. Понимание эмоций представляет собой способность классифицировать эмоции и распознавать связи между словами и эмоциями; интерпретировать значения эмоций, касающихся взаимоотношений; понимать сложные (амбивалентные) чувства; осознавать переходы от одной эмоции к другой.

4. **Управление своими эмоциями и чувствами других людей** - это рефлексивная регуляция эмоций, необходимая для эмоционального и интеллектуального развития, которая помогает оставаться открытым к позитивным и негативным чувствам; вызывать эмоции или отстраняться от них в зависимости от их информативности или пользы; управлять своими и чужими эмоциями с помощью сдерживания негативных чувств и повышения положительных, без искажения содержащейся в них информации.

Чувства и эмоции

В повседневной речи «эмоции» и «чувства» употребляются как взаимозаменяемые понятия, однако они отличаются. **Эмоции** – это интерпретация чувств. **Чувства** - возникают из побудительной системы.

Чтобы более четко сформировать представление о эмоциях и чувствах, рассмотрим **следующий пример**:

Вы на работе. Время - 11:45. Обед в 13:00. У вас появляются знакомые дискомфортные **ощущения** в области желудка. Мозг на автопилоте обрабатывает эти ощущения и информирует вас о **чувстве** голода. Далее в голове мелькает **мысль** - «Обед нескоро». В связи с этим возникает **эмоция** грусти, разочарования, фрустрации, в зависимости от интенсивности ощущений. Ну и завершается цепочка **действием** – продолжить работать, съесть конфету или печенье, которые так кстати завалялись в тумбочке стола, или какое-то иное действие по ситуации.

Присваивание эмоциям названий (маркировка) - первый важный шаг к эффективному управлению ими.

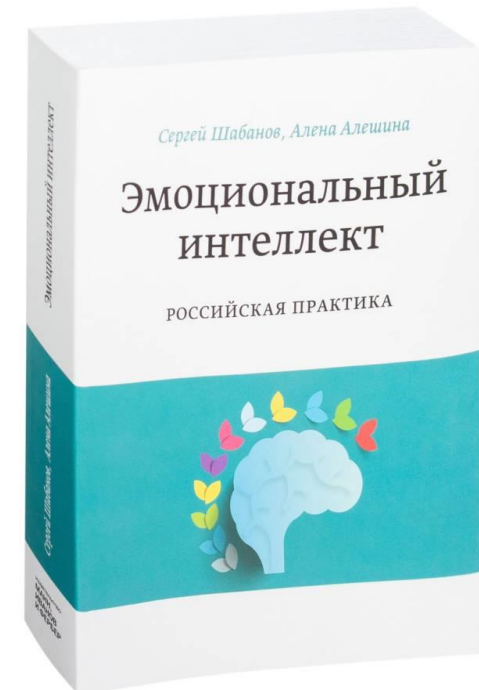
Отечественные авторы предлагают следующие определения:

Эмоция - это реакция организма на изменение внешней по отношению к этим отделам среды (окружающий мир, а также изменения в мыслях и теле).

Эмоциональное состояние от эмоции отличается длительностью. Оно может зависеть не только от выполняемой деятельности, но и от поступка, самочувствия, музыки, просмотра фильма и т.п.

Эмоциональные состояния преходящи, но в них отражаются индивидуальные особенности личности.

Настроение – более или менее устойчивое эмоциональное состояние человека, окрашивающее в течение некоторого времени все его переживания.



Эмоциональная компетентность

Эмоциональная компетентность – это набор следующих навыков: умение осознавать свои эмоции, умение осознавать эмоции других людей и умение управлять своими эмоциями и эмоциями других людей.

Колесо эмоций Роберта Плутчика. (1980г.)

8 основных эмоций человека представлены в виде противоположных пар.

Колесо эмоций включает в себя:

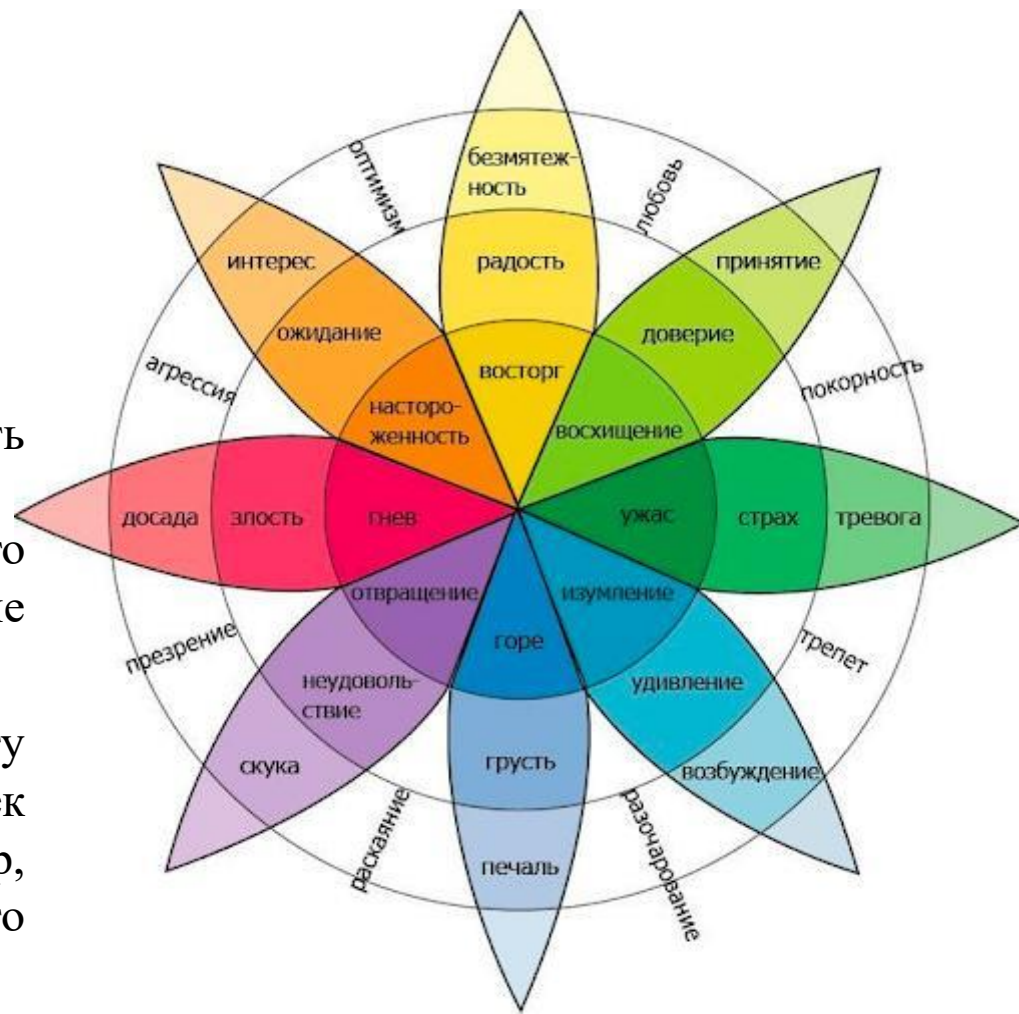
Центральный круг — аффекты — эмоции.

Средний — базовые или простые эмоции.

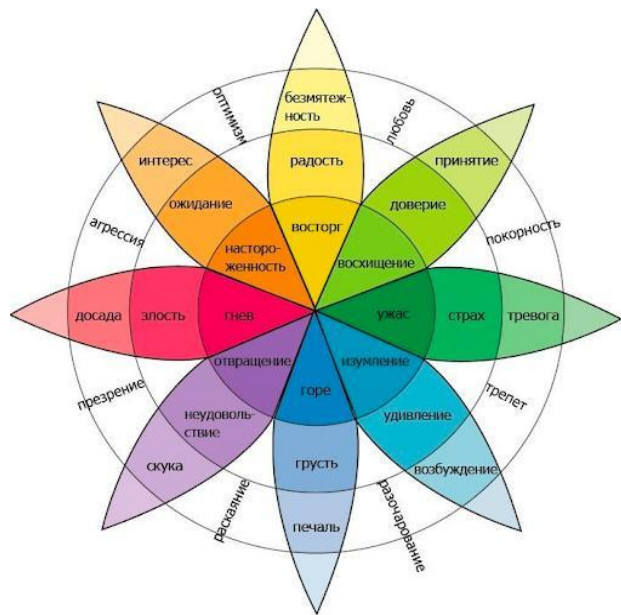
Внешний — сложные эмоции, получаемые, если соединить простые эмоции в определенном порядке.

Каждый лепесток показывает, как от физиологического проявления (например, гнева) мы переходим в социальное проявление (злость, а затем досада).

Можно увидеть и еще одну находку автора: на внешнем кругу между лепестками прописаны состояния, в которые попадает человек при столкновении двух сильных эмоций одновременно. Так, например, когда физиологически мы испытываем гнев и отвращение к кому-то или чему-то, это формирует появление презрения.



Эмоциональная компетентность



Как проводить работу самостоятельно:

Колесо Роберта Плутчика — хороший помощник в ведении дневника эмоций. От 2 до 5 раз в день вы выделяете время и фиксируете, какие эмоции сейчас переживаете, как это сказывается на вашем физиологическом состоянии и что вы можете сделать, чтобы себе помочь.

	Факт (Ситуация, человек)	Мысли	Физические ощущения	Эмоции
1.				
2.				

Пример:

1. На совещании коллеги не выслушали мое предложение. Мне очень досадно. В основе досады лежит гнев, а значит, чтобы помочь телу справиться с эмоцией, нужно сбросить напряжение.
2. Далее применяем техники сброса напряжения для злости — подойдет активная работа мышц (побоксировать в воздух, побить подушку, порвать бумагу, походить по лестнице 5-7 минут вверх-вниз).
3. Теперь я знаю, что если про меня забывают, я злюсь. Где это еще происходит со мной в жизни? Как я могу минимизировать эти ситуации или поменять к ним отношение?

Рекомендуется не просто использовать колесо как инструмент, но и пополнять наблюдениями. Например, на стыке каких эмоций возникает вина или сомнение? Это не обязательно должны быть смежные листья-эмоции. Такая практика поможет вам глубже узнать себя и свои реакции.

Эмоциональная компетентность

Таблица для качественной оценки навыков

Предлагаем вам воспользоваться данной таблицей для качественной оценки навыков эмоциональной компетентности. С ее помощью вы сможете определить, какими навыками уже хорошо владеете, а какие стоит развивать.

Человек с высоким уровнем владения навыком		Человек с низким уровнем владения навыком	
Обращает внимание на свое эмоциональное состояние	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Не обращает внимания на свое эмоциональное состояние	
В каждый момент времени может точно определить какую эмоцию (спектр эмоций) он испытывает	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Не может определить и каким-либо образом назвать свое эмоциональное состояние	
Осознает изменения в своем настроении	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Не замечает, когда его эмоциональное состояние меняется	
Может определить возможную причину возникновения той или иной эмоции	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Не понимает, какие причины вызвали соответствующую эмоцию, или вообще не задумывается о причинах эмоций	
Понимает, какими ощущениями в организме сопровождается появление той или иной эмоции	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Не может сопоставить эмоцию и ощущения в теле	
Понимает, каким образом испытываемая эмоция скажется на его поведении	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Не осознает последствий влияния своих эмоций на свое поведение	
Понимает, когда эмоция переходит тот уровень интенсивности, при котором он еще способен ею управлять	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Не замечает, когда «взрывается»	
Учитывает свои эмоции при принятии решений или каком-то выборе	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	При принятии решений обращает внимание только на факты, цифры и аргументы	

Составные части эмоций

Любая ваша эмоция состоит из трех частей: **мысли, физических ощущений и поведения.**

Они возникают не в каком-то определенном порядке, однако каждая из них может оказывать влияние на остальные. Ваши мысли могут влиять на ваше физическое самочувствие, что может отразиться и на вашем поведении. Точно так же ваше поведение может отразиться на вашем самочувствии и размышлениях.

Эмоциональный интеллект помогает лучше осознавать и понимать эти разные составные части эмоций.

Например, вы, придя домой, обнаруживаете, что душ не работает или отключили отопление. Снова. Вы злитесь. Ваша гневная реакция может начаться с физических проявлений: мускулы напрягаются, сердце колотится, дыхание учащается. Это запускает и поведенческие реакции: вы стучите кулаком по столу: «Ну только не это! Снова! Мне уже этого за глаза хватило!».

Или, может быть, вы стучите кулаком по столу, вызывая физические изменения: напряжение мускулов, учащение пульса и дыхания. И у вас тут же появляются те же мысли.

Или гневная реакция может начаться с мысли: «О Боже мой, только не это! С меня хватит!» И эта мысль приведет к повышению пульса, учащению дыхания и напряжению мускулов. А потом вы стукнете кулаком по столу.



Упражнение для самостоятельной работы 1

Каждая из приведенных ниже ситуаций провоцирует вас на эмоции: на тревогу, радость и разочарование. У каждой эмоции есть физические проявления и возможные мыслительные и поведенческие реакции.

Представьте себе, какие чувства, мысли и модели поведения могли бы появиться в этой ситуации у вас.

А могли бы они у другого человека быть совсем иными? Приведите пару примеров письменно.

Ситуация: публичное выступление
Эмоция: тревога
Физические проявления:
Мысли:
Поведение:

Ситуация: предложение новой перспективной работы
Эмоция: радость
Физические проявления:
Мысли:
Поведение:

Ситуация: долгожданное событие не состоится
Эмоция: разочарование
Физические проявления:
Мысли:
Поведение:

Представьте каждую эмоцию: **отвращение**, **вину**, **замешательство**, постарайтесь определить все ее составные части: **физические проявления**, **мысли** и **поведение**. Такое препарирование эмоции поможет вам увидеть взаимосвязь этих частей, их взаимодействие и то, как они могут повлиять на вас и других людей, испытывающих какую-либо эмоцию.

Положительные и отрицательные эмоции

Существует четыре класса базовых эмоциональных состояний (С. Шабанов, А. Алешина «Эмоциональный интеллект. Российская практика.»)

страх

гнев

печаль

радость

Страх и гнев – эмоции, изначально связанные с выживанием.

Печаль и радость – эмоции, связанные с удовлетворенностью или неудовлетворенностью наших потребностей.

Мы часто думаем об эмоциях как о положительных или отрицательных. Но наше стремление иметь только «положительные» эмоции, непродуктивно, поскольку предполагает, что мы должны избегать «негативных» эмоций или подавлять их.

Однако все эмоции играют положительную роль. Страх, злость, грусть могут быть неприятными переживаниями, но они для нас очень полезны.

Самый яркий пример такой эмоции — это страх, который нас защищает. Беспокойство тоже может играть положительную роль. Например, беспокойство по поводу экзамена может заставить вас сосредоточиться на подготовке к нему, не отвлекаясь на развлечения. Беспокойство становится негативным тогда, когда переполняет вас так, что вы не можете ясно мыслить.

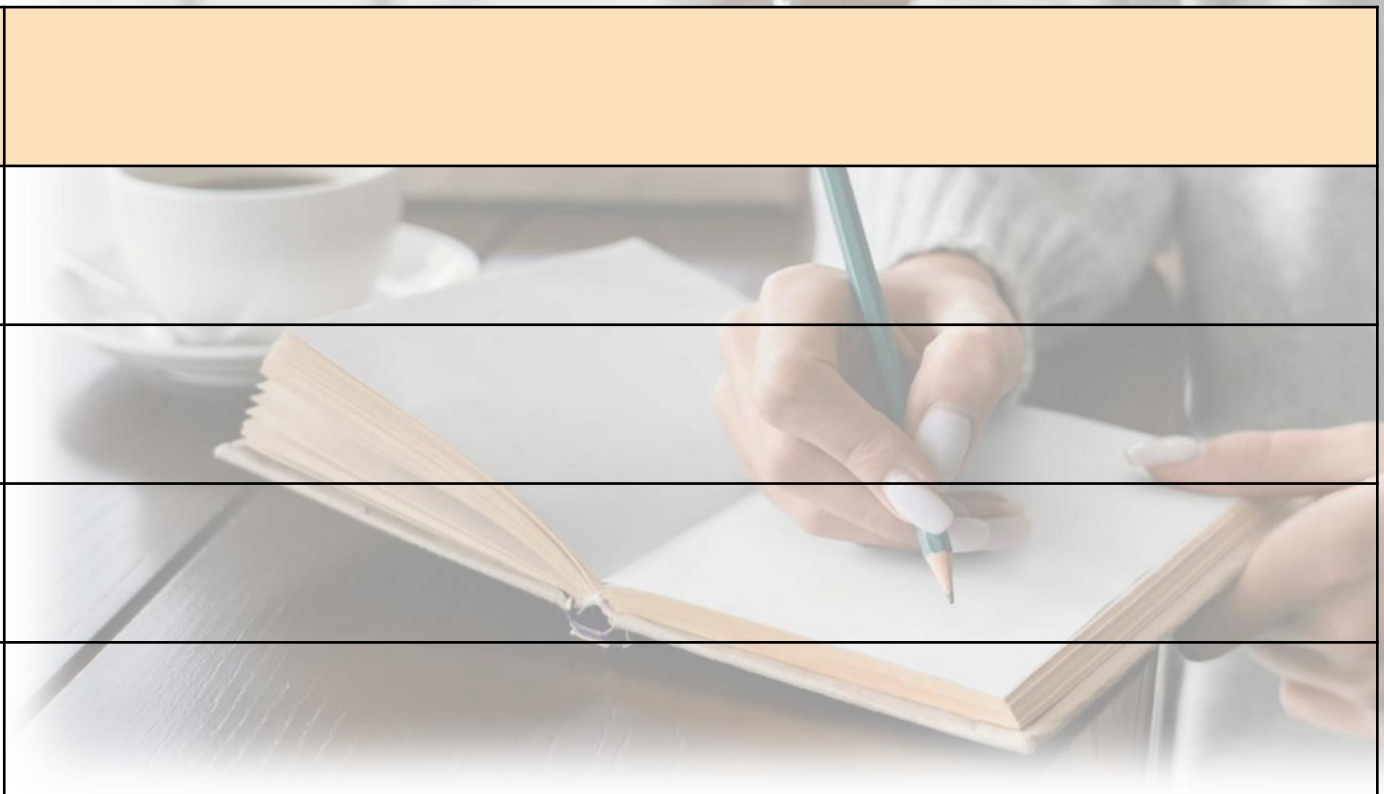
Переживание «отрицательных» эмоций зачастую побуждает нас усиливать их негативными реакциями. Например, сожаление. Положительное значение этой эмоции — подтолкнуть нас к извлечению уроков из произошедшего, чтобы не допустить подобных ошибок в будущем. Сожаление становится негативным тогда, когда мы, обуреваемые негативными мыслями, начинаем обвинять себя и бездействовать. Но это не сама эмоция оказывается отрицательной, таковыми становятся наши мышление и бездействие.

Эмоции — это способ, позволяющий вашему разуму и вашему телу общаться с вами. Они пытаются добиться от вас положительного, целесообразного действия в ответ на то, что произошло, происходит или может произойти.

Упражнение для самостоятельной работы 3

В таблице ниже приведены примеры ситуаций, когда эмоции определенного класса бывают нужны и полезны. На листе бумаге напишите ситуации из вашей жизни, когда вам требуются эти эмоции.

Эмоция	
Из класса страха	
Из класса гнева	
Из класса печали	
Из класса радости	



Упражнение для самостоятельной работы 3

Проверьте себя:

Эмоция	Ситуации, когда эмоция будет полезна
Из класса страха	<ul style="list-style-type: none">- нужно просчитать риски- нужно тщательно подготовиться к важному мероприятию- важно быть внимательным, и есть вероятность неискренности партнера (н-р сложные переговоры)- в опасных ситуациях (н-р нужно перейти дорогу на нерегулируемом переходе)
Из класса гнева	<ul style="list-style-type: none">- обижают кого-то из ваших близких, и вы хотите их защитить- вы собираетесь отстаивать свои интересы, настаивать на своем, убеждать, продвигать свои идеи- для достижения каких-либо целей
Из класса печали	<ul style="list-style-type: none">- важно что-то спокойно и внимательно проанализировать- важно действовать медленно, чтобы не совершать импульсивной ошибки
Из класса радости	<ul style="list-style-type: none">- нужна атмосфера легкости и спонтанности, например, при креативной, творческой работе (мозговой штурм)- когда важно что-то отметить или отпраздновать

Эмоциональные «коктейли»

В рассматриваемой нами модели существует **четыре класса** базовых эмоциональных состояний.



С помощью данной таблицы можно любые сложные эмоциональные термины «раскладывать» на некий спектр из четырех базовых эмоций.

СТРАХ						
	Опасение	Беспокойство	Страх	Тревога	Паника	Ужас
ГНЕВ						
	Недовольство	Раздражение	Досада	Гнев	Ненависть	Ярость
ПЕЧАЛЬ						
	Расстройство	Грусть	Печаль	Уныние	Горе	Апатия
РАДОСТЬ						
Спокойствие	Удовольствие	Радость	Веселье	Восторг	Эйфория	

Эмоциональные «коктейли»

Практически любое эмоциональное состояние или чувство можно разложить по спектру (С. Шабанов, А. Алешина «Эмоциональный интеллект. Российская практика.»):

Спектр/ Состояние	Интенсивность эмоции				
	Страх	Гнев	Печаль	Радость	Что-то иное

В графе «**Что-то иное**» могут быть учтены какие-то мысли, внимание, телесные ощущения, а также длительность эмоции.

Уделим отдельное внимание последней характеристике, а заодно вспомним, чем эмоции отличаются от фона настроения и от чувств. По нашему определению, **эмоция – это реакция организма на изменения внешней среды**. Эта реакция практически мгновенная, в следующий момент внешняя среда снова изменится и появится другая эмоция.

Как пользоваться таблицей?

Возьмем, например, слова из класса страха: испуг, тревога, паника.

Спектр/ Состояние	Интенсивность эмоции				
	Страх	Гнев	Печаль	Радость	Что-то иное
Испуг	V	-	-	-	Очень короткая длительность
Тревога	V Интенсивность средняя	-	-	-	Достаточно большая длительность, может поддерживаться собственными мыслями
Паника	V Интенсивность высокая	-	-	-	Достаточно большая длительность, чаще связана с внешней угрозой и потерей контроля

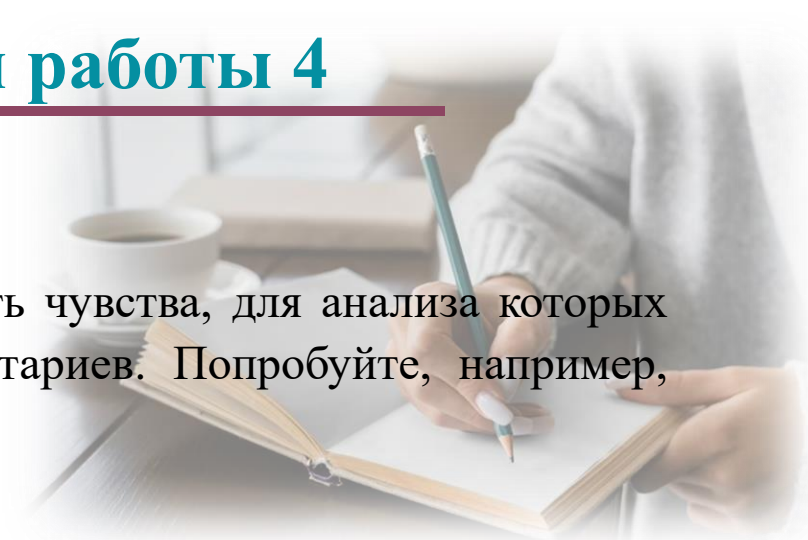
Эмоциональные «коктейли»

А теперь разберем подавленность и интерес:

Спектр/ Состояние	Интенсивность эмоции				
	Страх	Гнев	Печаль	Радость	Что-то иное
Подавленность	- Скорее, нет, хотя в некоторых случаях возможна	V Возможна небольшая интенсивность	V Достаточно высокая интенсивность	-	Очень короткая длительность

Спектр/ Состояние	Интенсивность эмоции				
	Страх	Гнев	Печаль	Радость	Что-то иное
Интерес	-	-	-	V	Произвольное внимание

Упражнение для самостоятельной работы 4



Попробуйте разложить по спектру другие эмоции или чувства. Есть чувства, для анализа которых понадобится заполнить всю таблицу с большим количеством комментариев. Попробуйте, например, разложить слово «любовь», «вина».

Спектр/ Состояние	Интенсивность эмоции				
	Страх	Гнев	Печаль	Радость	Что-то иное

Фасилитация мышления

В самом общем смысле управление эмоциями можно подразделить на две подгруппы:

1. Снижение интенсивности «негативной» эмоции и/или переключение ее на другую
2. Вызывание в себе / усиление «позитивной» эмоции (то есть той, которая поможет действовать максимально эффективно).

Фасилитация мышления - способность вызвать определенную эмоцию и потом контролировать ее. Важнейший навык для управления эмоциями.

Чтобы произвольно вызвать определенную эмоцию необходимо обратиться к своей памяти. Представляйте эмоциональное состояние во всех деталях, визуализируйте, почувствуйте его, проникайтесь этим ощущением полностью, стараясь достигнуть пиковой точки.

Чтобы наоборот выйти из эмоционального состояния, которое на данный момент для вас нежелательно, рекомендуется использовать Стоп-технику, задавая себе вопросы:

Что я чувствую (в теле)? О чем я сейчас думаю? Чего я хочу?

Ответы на эти вопросы помогут вам вернуться в текущий момент и обнулить свое эмоциональное состояние.

Невозможно управлять тем, что не осознаешь, поэтому большинство людей знает массу методов управления эмоциями, но не умеет определить тот момент, когда уже пора воспользоваться каким-нибудь методом. И если вы будете нарабатывать навык осознания своих эмоций, то заметите, насколько проще вам станет управлять своим эмоциональным состоянием.

Управление эмоциями

Принципы управления своими эмоциями:

1. Принцип ответственности за свои эмоции

Чтобы научиться управлять своими эмоциями, важно понимать и полностью принимать следующий факт:

За то, что я испытываю в определенный момент времени, несу ответственность только я.

В окружающем нас мире постоянно что-то происходит, а, как мы помним, эмоция – это реакция на изменения во внешней среде. С этой точки зрения вроде бы действительно нечто внешнее влияет на наше внутреннее состояние.



2. Принцип принятия всех своих эмоций

Принятие в данном случае означает, что вы разрешаете себе испытывать, почувствовать эту эмоцию и готовы признать, что бывают ситуации, в которых вы ее испытываете.

Разумеется, здесь речь идет в первую очередь о тех эмоциях, испытывать которые запрещается социумом, то есть о «негативных эмоциях».

3. Принцип целеполагания в управлении своими эмоциями

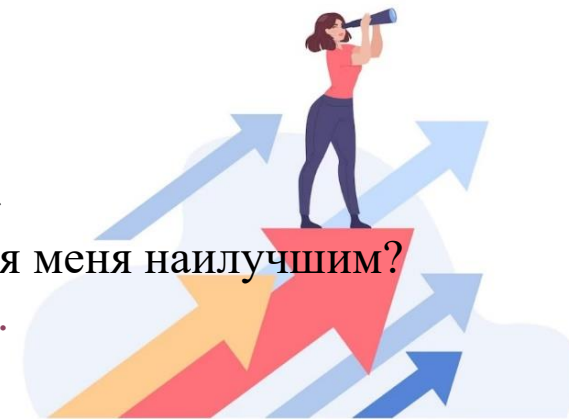
При выборе любого поведения ключевым является ответ на вопрос: «Какова цель?»

Иными словами: чего я хочу добиться в данной ситуации? Какой результат будет для меня наилучшим?

Помимо цели у действия есть еще две важные характеристики: это цена и ценность.

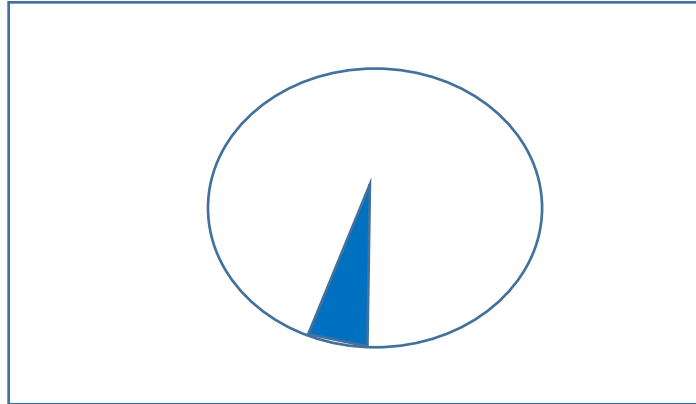
Ценность – это выгоды, которые я получу, совершив действия.

Цена – то, чем мне придется заплатить за получение этих выгод.



Упражнение для самостоятельной работы 5

Упражнение на избавление от негативных эмоций



Возьмите листок бумаги и нарисуйте круг.
Выберите эмоцию, которую вы хотите больше никогда-никогда не испытывать.

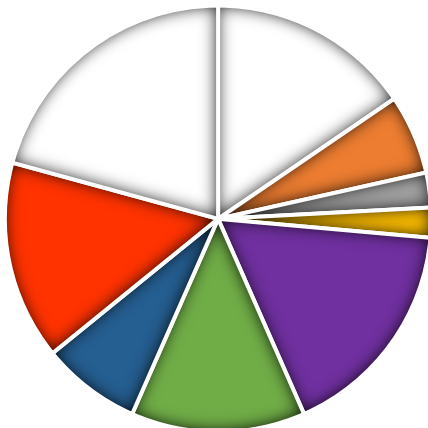
Теперь заштрихуйте в этом круге сектор, который соответствовал бы той части, какую занимает эта эмоция в вашем общем спектре эмоциональных переживаний.

Какие еще эмоции вы не хотели бы испытывать никогда-никогда?
Заштриховывайте!

Какие еще?

А еще?

А теперь посмотрите на свой рисунок.



Этот круг – ваш эмоциональный мир.

Вы хотите избавиться навсегда от какой-то части этого мира?

Посмотрите: чем больше эмоций вы вычеркиваете из своей жизни, тем меньше становится ваш круг.

Управление своими эмоциями

С учетом всех трех принципов, алгоритм управления эмоциями выглядит следующим образом:

1. Осознать свою эмоцию



2. Понять свои цели в данной ситуации, четко определить, чего я хочу добиться



3. Определить, в каком эмоциональном состоянии я буду максимально эффективен при достижении своей цели



4. Выбрать способ достичь нужного эмоционального состояния



5. Достичь необходимого состояния, используя выбранный способ.



Управление своими эмоциями

Техники управления эмоциями можно разделить на **телесные и ментальные**.

Телесные связаны с управлением эмоциями на мышечном уровне, а ментальные – с управлением эмоциями с помощью изменения наших мыслей.

Телесные техники:

Дыхание

Для того чтобы успокоиться достаточно несколько раз вдохнуть-выдохнуть. На достижение расслабленного состояния влияет именно выдох, а не вдох, как нам часто кажется. Когда нам кто-нибудь говорит: «Дыши», мы начинаем нервно хватать ртом воздух, что ничуть не помогает снять напряжение, наоборот — оказывает ровно противоположный эффект.

Итак, делаем глубокий вдох — и медленный-медленный выдох. И еще раз. Но для того чтобы технология действовала, надо тренироваться заранее, тогда в нужный момент ваше тело само придет вам на помощь. Так что тренируйтесь и еще раз тренируйтесь!

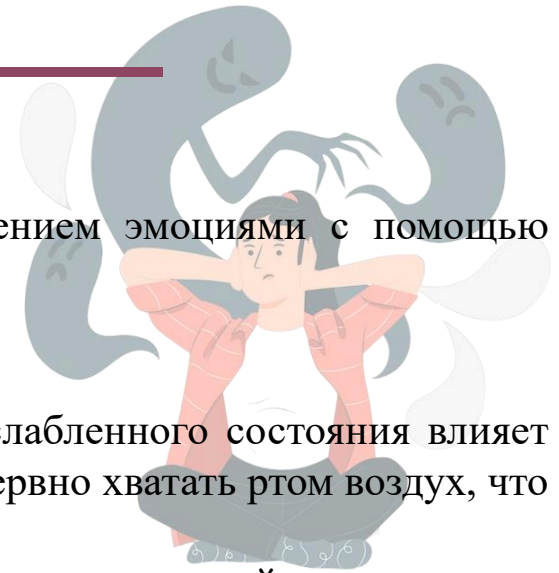
Медленный выдох хорошо подходит при управлении страхом или гневом, однако часто необходимо найти в себе силы справиться и с печалью или обидой. В этом случае необходимо, наоборот, делать медленный спокойный вдох, как бы набирая в себя энергии, и быстрый выдох, как бы выбрасывая все лишнее, ненужное. Такое дыхание тонизирует и «встряхивает» организм.

Физическая активность

Эмоции, вызванные чем-то во внешнем мире, запускают в нашем теле реакции, необходимые для движения («бей или беги»). Если мы не делаем ни то, ни другое, выброшенный адреналин и другие гормоны накапливаются в организме, что приводит к повышенной вспыльчивости в дальнейшем и к плохому самочувствию. Физическая активность позволяет это напряжение «сбросить».

Физическая активность может быть любой, не обязательно доводить себя до изнеможения. Можно быстро походить, сделать небольшую зарядку, подняться пешком по лестнице или несколько раз поприседать.

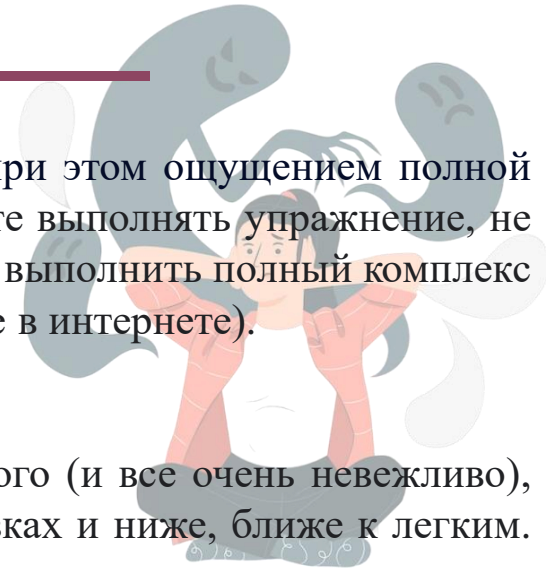
Есть нюанс: физическая активность не поможет, если вы продолжите внутренне «накручивать» себя. Иными словами, необходимо привести в порядок не только тело, но и ум.



Управление своими эмоциями

Мышечная релаксация

Вам необходимо сначала напрячь мышцы на 10-15 секунд, а затем расслабить их, наслаждаясь при этом ощущением полной релаксации. После интенсивного напряжения мышц происходит эмоциональное успокоение. Когда будете выполнять упражнение, не задерживайте дыхание, дышите свободно и ровно. При наличии достаточного количества времени можно выполнить полный комплекс «Прогрессивной мышечной релаксации по Джекобсону» (комплекс упражнений есть в свободном доступе в интернете).



Громкий крик

Этот метод хорошо работает для снятия агрессии и в ситуациях, когда хотелось сказать очень много (и все очень невежливо), а не удалось проговорить практически ничего. Такое напряжение «оседает» где-то внутри горла, на связках и ниже, ближе к легким. Недаром у людей, которые редко высказывают свое недовольство, часто болит горло.

Если у вас богатое воображение, можете представить, что где-то там, внутри вас, застряли все невысказанные слова раздражения и обиды. Вот и надо бы их выпустить.

Вербализация чувств

Метод, чаще называемый простым словом – «выговориться». Всем известно, что если рассказать другому о ситуации, которая вызвала у тебя сильные эмоции, то интенсивность эмоций снижается. Это связано с тем, что если уж мы не можем «бить или бежать», то есть реализовать физически те действия, для которых возникла эмоция, то все равно важно предпринять какое-то действие, социально допустимое в этой ситуации. И вербализация («проговаривание») эмоций является таким действием. При этом речь не идет о вербальной агрессии (нахамить, проявить сарказм и т. п.) – проговорить эмоции важно корректным способом.

Записывание эмоций

Если вам трудно начать говорить о своих эмоциях, то начните хотя бы о них писать. По данным исследований, Д. Карузо и П. Сэловея, когда люди записывают на бумагу переживания, у них снижается артериальное давление и частота пульса, улучшается работа иммунной системы. Так что пишите, лучше после каждой трудной ситуации или в конце дня, обо всех эмоциях, что вы испытывали. Может быть, это будет дневник, а может – рассказ.

Управление своими эмоциями

Ментальные техники:

Переключение на логику

Активный мыслительный процесс снижает интенсивность испытываемых нами эмоций. В ситуации, когда мы возбуждены или сильно волнуемся перед каким-либо событием, полезно начать думать.

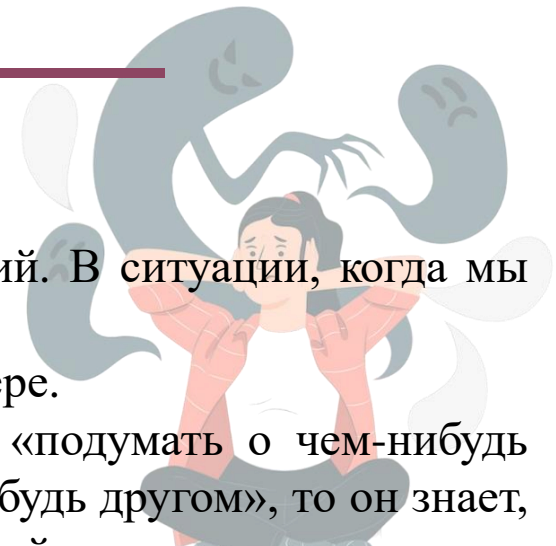
Подойдет кроссворд, логическая задачка, а в крайнем случае – даже пасьянс в компьютере.

Этот метод похож на известную идею «переключиться на что-нибудь другое» или «подумать о чем-нибудь другом». Если кто-нибудь пробовал в сильной эмоциональной ситуации «подумать о чем-нибудь другом», то он знает, как трудно реализовать эту рекомендацию. Важно, что думать в данном случае – это действительно «напрягать извилины», заставлять мозг работать, а не просто пытаться отвлечься (в этом случае вероятность, что мысли снова вернутся к эмоционально напряженной ситуации, очень велика). Тогда интенсивность эмоции действительно начинает снижаться.

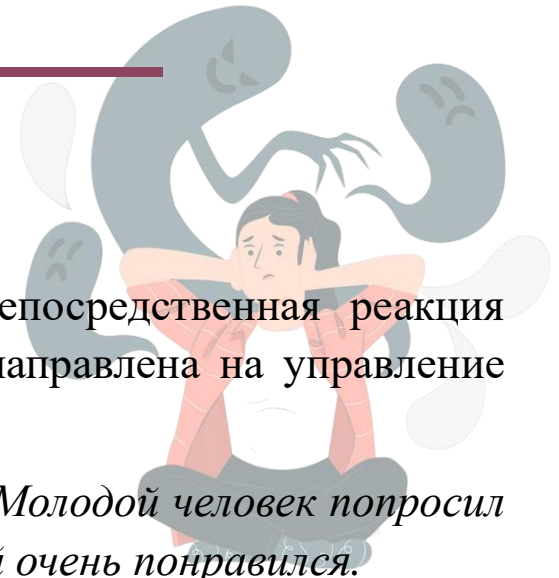
«Метапозиция»

Это «взгляд стороннего наблюдателя», когда вы смотрите на ситуацию как бы со стороны, или как если бы вы наблюдали за собой и своим собеседником, например, с балкона, то есть отстраненно. Таким образом мы как бы «выходим из ситуации», оставляя все свои эмоции внутри нее, и имеем возможность посмотреть на происходящее объективно.

Используя «метапозицию», обратите внимание, как двигаются люди в ситуации, которую вы наблюдаете. Какие слова говорят друг другу? Каким тоном разговаривают? Какие используют жесты? Как себя чувствуют сейчас? Задумайтесь: чего может хотеть каждый из них в этой ситуации? Как бы они могли договориться об этом?



Управление своими эмоциями



Ментальные техники:

Схема ABC

Чтобы понять этот метод, нужно знать, что эмоции подразделяют на **первичные** (непосредственная реакция на событие) и **вторичные** (реакция на логическую оценку ситуации). Работа по схеме ABC направлена на управление вторичными эмоциями.

Рассмотрим пример из жизни: девушка познакомилась на дискотеке с молодым человеком. Молодой человек попросил у нее номер телефона. Однако прошло уже три дня, молодой человек все еще не позвонил, а он ей очень понравился.

Какие в этой ситуации (А) могут возникнуть эмоции? Обида, уныние... Возможно, отчаяние. Кажется, что существует прямая связь между событием и чувствами: «Он не звонит» — «Девушка расстраивается и плачет».

Схема недаром называется ABC: между событием и эмоциями есть еще и В — некие мысли, идеи (чаще всего «дурные»). Какие мысли могут возникать у девушки? Скорее всего, что-то вроде: «Он забыл», «Наверное, у него есть другая», «Я ему не интересна». Вся цепочка выглядит следующим образом: «Он не звонит» (**ситуация А**) — «Значит, я ему не нравлюсь» (**мысли В**) — «Я расстраиваюсь и пребываю в унынии» (**эмоции С**).

А теперь давайте представим, что девушка оценила ситуацию иначе. «Может быть, он сейчас чем-то сильно занят» (эмоции — спокойствие), «Вероятно, он сам побаивается мне позвонить» (спокойствие), «Значит, это не мой случай» (спокойствие и, возможно, легкая грусть), «Может быть, с ним что-то случилось?» (легкое беспокойство).

По сути, эта схема - более структурированное изложение древней мудрости «Не можешь изменить ситуацию — измени отношение к ней». Вам нужно постараться по-другому оценить событие, что, в свою очередь, приведет к другим эмоциям.

Управление своими эмоциями

Ментальные техники:

Рефрейминг

Рефрейминг – техника, получившая свое название от английского слова frame, то есть «рамка». Re-frame, по сути, изменить рамку, в которой мы рассматриваем ситуацию, и посмотреть, как от этого может измениться отношение к ней.

Возьмем, например, временной контекст: вспомните ли вы эту ситуацию через 10 лет? если вспомните, то как вы будете ее оценивать? какие эмоции у вас будут возникать по поводу этой ситуации?

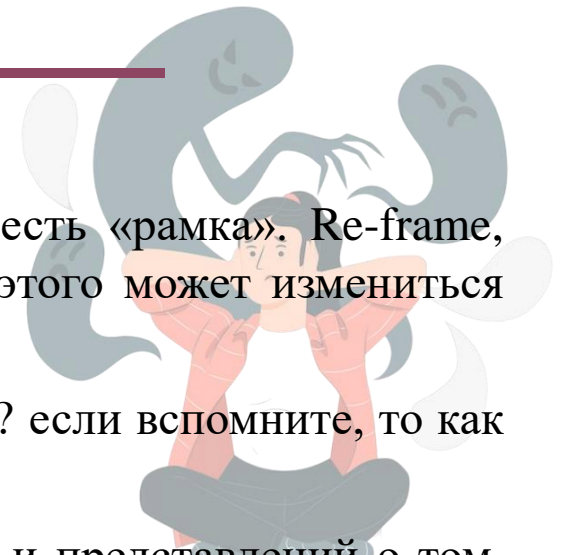
Рефрейминг является хорошим способом выхода за рамки собственных стереотипов и представлений о том, как все «должно быть». Этот метод позволяет вам увидеть ситуацию такой, какая она есть на самом деле. Ну или максимально близко к тому.

Еще один способ рефрейминга: подумать о тех, кому сейчас хуже. Или вспомнить какую-нибудь самую тяжелую ситуацию, в сравнении с которой то, что происходит сейчас, – просто мелочи жизни. Для того чтобы найти те рамки, в которых ситуация начнет вызывать у нас другие эмоции, важно не просто сосредоточиться, но и уметь сосредоточиться внутренне на поиске позитива – то, что мы называем включить хорошо.

Представьте себе ситуацию: ваш ребенок подрался со сверстниками во дворе и вернулся с порванным рукавом у куртки. Что в этом хорошего?

Во-первых, хорошо, что не пострадал сам. Во-вторых, хорошо, что умеет постоять за себя. В-третьих, хорошо то, что порван только рукав, а не вся куртка. Какие еще есть хорошие моменты в этом событии?

И это объективные факты. Чаще мы концентрируемся на неприятном, что и вызывает у нас соответствующие эмоции, но точно так же можно настроить себя видеть и то хорошее, что в данной ситуации есть.



Управление эмоциями других людей



Принципы управления эмоциями других людей:

1. Принцип целеполагания

«Для чего я хочу управлять эмоциями других?»

2. Принцип цивилизованного влияния

«Влияние на человека учитывает не только мои цели, но и цели моего партнера по общению.»

3. Принцип принятия эмоций других людей

- Если другой человек ведет себя «неадекватно» (орет, кричит, плачет), это означает, что ему сейчас очень плохо.

- Намерение и действие – разные вещи. Если человек причиняет вам боль своим поведением, это не значит, что он действительно этого хочет.

Типичные ошибки при управлении эмоциями других людей:

1. Недооценка значимости эмоции, попытка убедить, что проблема не стоит таких эмоций.
2. Попытка заставить человека немедленно перестать испытывать эмоцию (как вариант, сразу же давать советы и предлагать решение проблемы).

Упражнения для самостоятельной работы 6-7

Упражнение «Для чего я хочу управлять эмоциями других?»

Задумайтесь и вспомните ситуации, в которых вы хотели бы повлиять на эмоциональное состояние другого человека (других людей).

1. Сформулируйте результат влияния, которого вы бы хотели достичь.
2. Теперь запишите, какие действия вы хотите предпринять.

Перечитайте результат, который вы сформулировали в начале.

Помогут ли планируемые вами действия достичь этого результата? Уверены ли вы в этом? Какие есть еще действия, которые могут помочь достичь того же результата (возможно, вы упускаете еще какие-то возможные варианты действий)?

Ответьте себе на вопросы:

- Какие возможные последствия этих действий могут быть для вас?
- Для другого человека (людей)?
- Для вашей системы (отдела, организации, семейной пары) в целом?
- Учли ли вы возможные долгосрочные последствия?

Упражнение «Принятие эмоций других людей»

Чтобы научиться принимать проявления эмоций других, поисследуйте, в проявлении каких эмоций вы отказываете другим людям.

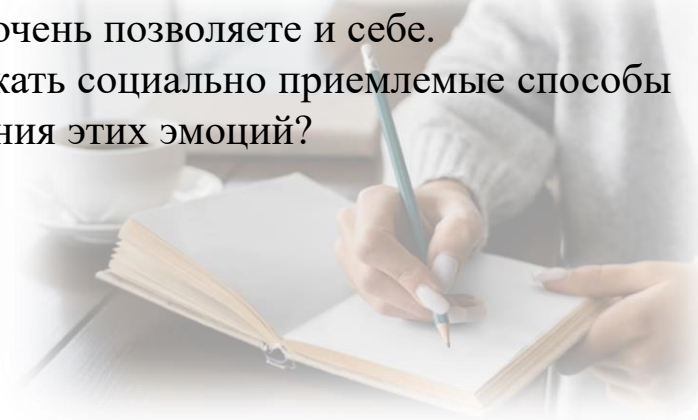
Для этого продолжите следующие предложения (имея в виду проявление эмоций другими людьми):

На людях никогда нельзя проявлять... _____
Нельзя позволять себе... _____
Это возмутительно, когда... _____
Неприлично... _____
Меня бесит, когда другие люди... _____

Посмотрите, что у вас получилось.

Скорее всего, те эмоции, которые вы не позволяете проявлять другим, вы не очень позволяете и себе.

Возможно, стоит поискать социально приемлемые способы проявления этих эмоций?



Управление эмоциями других людей

Управление гневом

Что людям хочется сделать, сталкиваясь с чужой агрессией, и что повышает ее уровень	Что имеет смысл делать, если вы хотите снизить уровень агрессии
Перебить, остановить поток обвинений.	Дать выговориться. Техника «ЗМК» - заткнись, молчи, кивай.
Сказать «Успокойся, перестань, веди себя прилично и т.д.».	Использовать техники вербализации чувств.
Повысить тон в ответ, использовать агрессивные или защищающиеся жесты.	Держать на контроле невербальную коммуникацию, сохранять в разговоре спокойную интонацию и жесты.
Отрицать свою вину, возражать, объяснять, что собеседник не прав, говорить «нет».	Никогда не говори террористу «нет»! Найти, с чем можно согласиться и сделать это, говорить «да».
Оправдаться или пообещать немедленно все исправить.	Спокойно согласиться, что произошла неприятная ситуация, не вдаваясь в объяснение причин.
Снизить значимость проблемы «Ничего страшного не произошло, что ты так нервничаешь?».	Признать значимость проблемы.
Говорить подчеркнуто сухим официальным тоном.	Проявить сочувствие.
Использовать ответную агрессию, сарказм.	Еще раз проявить сочувствие.



Управление эмоциями других людей

Управление страхами

Что хочется делать, когда другой человек рядом боится	Что имеет смысл делать для управления чужими страхами
<p>Снизить значимость беспокойства: «Что ты так нервничаешь? Это же ерунда!»</p> <p>Поставить под сомнение адекватность страха: Ты все выдумываешь и накручиваешь себя»»</p>	<p>Признать значимость беспокойства: «Да, такие ситуации могут тревожить. Ты, наверное, сильно испугался»</p>
<p>Предложить отвлечься от проблемы</p>	<p>Расспросить о страхах: «Что самое страшное может произойти?»</p> <p>Дать человеку продумать и проанализировать свои страхи. Обратить внимание на то, что он в любом случае останется жив.</p>
<p>Предложить «перестать нервничать, успокоиться и не париться» (т.е. подавить эмоцию и игнорировать ее сигналы)</p>	<p>Спросить человека, для чего, по его мнению, ему эта эмоция? В чем помогает? Чему способствует?</p>
<p>Дать советы, каким образом перестать волноваться</p>	<p>Спросить человека, что может помочь ему чувствовать себя более спокойно? Что можно сделать или продумать?</p>

Управление эмоциями других людей

Управление печалью и обидой

Что хочется делать, когда другой человек рядом с нами расстроен или обижен?	Что имеет смысл делать для управления чужими печалью и обидой
<p>Снизить значимость проблемы: «Могло бы быть хуже, нашел из-за чего расстраиваться!» Сравнивать с другими людьми, у кого «якобы» ситуация хуже.</p>	<p>Признать значимость эмоции: «Я понимаю, ты сильно расстроен. Тебе, наверное сейчас очень грустно».</p>
<p>Сообщить о своих трудностях: «Да, у меня те же проблемы, сам уже пол года мучаюсь»</p> <p>Сообщить о том, какой я умный: «А я тебя предупреждал. Неудивительно, что так все и произошло»</p>	<p>Полностью уделить внимание другому, задавать открытые вопросы о ситуации и о его эмоциях, чтобы дать выговориться. Использовать «ЗМК»</p>
<p>Утешать, используя слова «Всё равно»: «Ты всё равно самая красивая. Он всё равно был подлец»</p>	<p>Спросить, какие выводы делает человек из сложившейся ситуации? Как она на него повлияла? Что происходит с его самооценкой?</p>
<p>Рекомендовать взбодриться, чувствовать радость: «Не кисни! Что ты расстраиваешься из-за пустяка?»</p>	<p>Спросить, чего человек сам хочет в этой ситуации, какой способ переживания боли и печали будет для него наилучшим?</p>
<p>Если другой человек плачет, делать вид, что мы не замечаем, отводить глаза</p>	<p>Продолжать поддерживать контакт глаз. Как только с человеком в таком состоянии устанавливается зрительный контакт, он выходит из замкнутого круга и начинает успокаиваться.</p>
<p>Делать вид, что ничего не произошло, пытаться быстрее вернуть человека к обычной жизни.</p>	<p>Предложить найти способ попрощаться с прошлым, сделать какой-то ритуал «прощания», дать время побыть с этой эмоцией, обсудить динамику в чувствах, как они меняются со временем.</p>

Заключение

Для того чтобы управлять эмоциями других, сначала необходимо управлять своими эмоциями.

А чтобы управлять своими эмоциями, нужно сначала их осознать.

**Ибо, как говорил еще в I веке до нашей эры Публий Сир, «можно управлять только тем, что мы осознаем.
То, что мы не осознаем, управляет нами».**

Список использованной литературы:

- 1) Д. Гоулман – «Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ». - Издательство «МИФ» – 2022.
- 2) Д.В.Люсин, Д.В.Ушаков (под ред.) – «Социальный и эмоциональный интеллект. От процессов к измерениям» – Издательство «Институт психологии РАН» Москва – 2009.
- 3) С. Шабанов, А. Алешина – «Эмоциональный интеллект. Российская практика». - Издательство «МИФ» – 2003.
- 4) Mayer J. D., Di Paolo M., Salovey P. Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: a component of emotional intelligence // Journal of Personality Assessment. 1990.
- 5) Дж. Хэссон – «Развитие эмоционального интеллекта. Подсказки, советы, техники». ООО «Альпина Диджитал», 2018.
- 6) Юни Хонг – «Нунчи. Корейское искусство предугадывать поступки людей и мягко управлять любой ситуацией». Бомбора, 2019.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!