

ПЕДАГОГИКА ЖӘНЕ ПСИХОЛОГИЯУДК 140.8
МРНТИ 02.31.21DOI: <https://doi.org/10.37788/2021-4/9-18>Н.И. Айзман¹, А.Н. Умиев², Б.Д. Каирбекова^{3*}, А.Т. Ташимова³¹Новосибирский государственный университет, Россия²Лицей-интернат «Білім-инновация», Казахстан³Инновационный Евразийский университет, Казахстан

*(e-mail: kairbekova.bagzhanat@mail.ru)

Эмоциональный интеллект: как научиться понимать свои и чужие эмоции**Аннотация**

Основная проблема: Эмоциональный интеллект – это своеобразное основание пирамиды личности. Чем больше объем этой пирамиды, тем больше возможностей и влияния на свою жизнь, жизнь других людей и на мир в целом может оказать человек. Все четыре профиля одинаково перспективны. Чтобы построить эффективную жизненную стратегию, нужно понять свои сильные драйверы и уделить внимание слабым. В соединении с вектором интеллекта IQ эмоциональный интеллект формирует жизненную стратегию «Творцов». Она помогает реализовать потенциал человека и достичь верхнего уровня самореализации.

Цель: обосновать возникновение вопроса о том, как развивать эмоциональный интеллект. Эмоциональные реакции влияют на когнитивные процессы и мышление, так как, приспосабливаясь и настраиваясь на оптимальные волны, информация лучше воспринимается человеком.

Методы: онтологический принцип генетически содержательной логики, метод преобразования конкретных образов объектов с опорой на их абстрактную сущность.

Результаты, их значимость: для стимулирования мышления необходимо хорошо понимать эмоции. Результаты нашего исследования свидетельствуют об эффективности внедрения данных техник и упражнений по развитию эмоционального интеллекта у старшеклассников. Таким образом, проделанный анализ теоретических источников и собственных исследований показали, что для развития эмоционального интеллекта необходимо поэтапное формирование когнитивного, аффективного и поведенческого компонентов эмоционального интеллекта с помощью комплексного применения активных методов развития эмоционального интеллекта у обучающихся.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, драйверы, личность, когнитивные процессы, самореализация, мышление, потенциал, эмоции, способности.

Введение

На вопрос, можно ли развить эмоциональный интеллект, ученые не дают однозначного ответа. Одни ученые утверждают, что это врожденная способность, повысить которую невозможно. А вот Дэниель Гоулман и его единомышленники считают, что развивать эмоциональный интеллект можно и нужно, так как мозг человека развивается почти на протяжении всей нашей жизни [1]. На мой взгляд, эмоциональный интеллект можно и надо развивать, так как умение понимать свои чувства и чувства окружающих облегчает общение с другими людьми. Развитие эмоционального интеллекта начинается с распознавания эмоциональных откликов человека микро-проявлениями личности, невербальными телесными проявлениями и интонациями – как в фильмах «Теория самолетов». Например, искренняя улыбка обязательно должна сопровождаться морщинами вокруг глаз, сопровождаться приятным весельем, приносящим радость и счастье. Такой навык распознавания эмоций работает на каждом и бессознательно. Тем не менее, только немногие действительно талантливы в определении эмоций. Также успех здесь зависит от того, кто проявляет эмоции – если у него высокий эмоциональный интеллект и человек хочет вас обмануть, то он будет успешным. Специальное исследование человеческих эмоций с помощью микроэкспрессии позволяет получить две информации, информацию о том, как каждая эмоция проявляется и как вы можете их распознать на практике. После этого навыка следует уделить внимание развитию контроля и выражению эмоциональных реакций. Чтобы получить правильную картину мира, важно научиться различать эмоции [2]. Эмоциональные реакции влияют на когнитивные процессы и мышление, так как, приспосабливаясь и настраиваясь на оптимальные волны, информация лучше воспринимается человеком. Чтобы стимулировать мышление, необходимо хорошо понимать эмоции. Результаты нашего исследования свидетельствуют об эффективности внедрения данных техник и упражнений по развитию эмоционального интеллекта у старшеклассников (то есть моих сверстников). Таким образом, проделанный анализ теоретических источников и собственных исследований показали, что для развития эмоционального интеллекта необходимо поэтапное формирование когнитивного,

аффективного и поведенческого компонентов эмоционального интеллекта с помощью комплексного применения активных методов развития эмоционального интеллекта у старшеклассников. Особенно актуальным в данном направлении явился метод арт-терапии, который отвечает психологическим и возрастным особенностям, в том числе особенностям эмоциональной сферы.

Методы и материалы

Считаю, что необходимо начать исследование данной темы с самого начала, возможно, с вопроса о том, что такое эмоциональный интеллект и почему он важен, эмоциональный интеллект гораздо важнее hard skills и IQ для успеха в карьере. Вместе с доктором психологии Викторией Шиманской попробуем рассказать, откуда берутся эмоции, как ими управлять и лучше понимать других людей. Виктория Шиманская автор книги «Коммуникация» для подростков, сооснователь проекта развития гибких навыков SKILLFOLIO и автор первой российской запатентованной методики развития эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект (Emotional Intelligence или Emotional Quotient) – это способность распознавать эмоции, намерения, мотивацию, желания свои и других людей и управлять этим [3]. Навык помогает решать практические задачи и достигать поставленных целей в жизни и на работе. Люди с развитым эмоциональным интеллектом умеют договариваться с другими людьми, принимать решения и правильно реагировать на негативные ситуации. Через эмоции мы реагируем на события, слова и обстоятельства. Если их не понимать, происходящее будет искажаться. Например, на работе вам сделали замечание, а вы начали спорить и конфликтовать. В итоге, это приведет к неврозам, апатии и другим депрессивным состояниям. При этом депрессия не проходит быстро: у 15-39 % людей она продолжается более года. Человек с развитым эмоциональным интеллектом реагирует на причины, а не действия или эмоции. Это помогает ему правильно воспринимать критику, понимать других людей и отвечать им адекватной реакцией. Понятие эмоционального интеллекта стало популярно после публикации одноименной книги научного журналиста Дэниела Гоулмана в 1995 году. Согласно исследованию Гоулмана, у людей с развитым эмоциональным интеллектом лучше психическое здоровье, эффективность работы и лидерские навыки. При этом 67 % лидерских способностей приходится на эмоциональный интеллект. Он важнее технических знаний и IQ в два раза. Это подтверждает исследование компании Egon Zehnder. Они проанализировали 515 руководителей высшего звена и выяснили, что люди с развитым эмоциональным интеллектом имеют больше шансов на успех. В технологическом институте Карнеги сообщили, что 85 % нашего финансового успеха связаны с эмоциональным интеллектом, лидерством и умением общаться. Только 15 % зависят от технических знаний. Гибкие человеческие навыки, тесно связанные с эмоциональным интеллектом, – самые важные навыки в настоящем и будущем. Разберем модель, которую представила лаборатория EQ-factor под руководством Николаса Кора и Викторией Шиманской в 2014 году. Она наглядно показывает коэффициенты, формирующие интеллектуально-эмоциональный профиль личности – IEPF. Эмоциональный интеллект не существует отдельно от интеллекта, это не его противоположность [1]. Коэффициенты эмоционального интеллекта EQ и умственного интеллекта IQ нельзя отделить друг от друга. Более того, если не развивать EQ, у человека не будет высокого IQ. Чтобы развивать эмоциональный интеллект, нужно сосредоточиться на четырех драйверах: осознанности, самооценке, мотивации и адаптивности. Развитие каждого из драйверов формирует освоение соответствующей эмоционально-интеллектуальной стратегии [4].

1. Осознанность. Включает осознанность своих мыслей, чувств и поведения. Развивает стратегию «философов». «Философы» быстро учатся и накапливают знания, но им сложно перейти от теории к практике и перевести знания в реальные навыки.

2. Самооценка. Включает принятие, способность не зависеть от внешних оценок и мнений, позитивное восприятие мира и решительность. Помогает освоить стратегию «звезд». Такие люди уверены в себе, но склонны говорить, чтобы произвести впечатление. Звезды рискуют остаться на уровне «впечатлений», если не прокачают драйверы осознанности и мотивации.

3. Мотивация. Включает открытость новому, целеполагание, переживание неудач, стремление к самоактуализации. Помогает освоить стратегию «героев». Герои получают удовольствие от саморазвития и достижений, поэтому постоянно совершенствуются и могут вести за собой людей. Герои рискуют быстро перегореть, если не осознают причин своей работы.

4. Адаптивность. Включает в себя эмпатию, стрессоустойчивость, принятие решений и коммуникабельность. Развивает стратегию «руководителей». Такие люди стрессоустойчивы, эмпатичны и трудолюбивы, но подвержены синдрому самозванца. Это когнитивное искажение, когда человек считает себя обманщиком и не приписывает достижения своим качествам и навыкам.

Результаты

Как определить уровень развития эмоционального интеллекта? Автор книги «Эмоциональный интеллект на практике» Джастин Барисо выделяет 13 критериев развитого EQ:

- 1) Осознаете свои чувства и эмоции.
- 2) Делаете паузу, прежде чем говорить или действовать.
- 3) Стремитесь контролировать свои мысли и реакцию на эмоции.
- 4) Используете критику как возможность что-то улучшить.
- 5) Придерживаетесь своих ценностей и принципов.

- 6) Умеете сочувствовать.
- 7) Хвалите и вдохновляете других.
- 8) Даете полезную обратную связь.
- 9) Извиняетесь и признаете ошибки.
- 10) Прощаете и забываете.
- 11) Выполняете свои обязательства.
- 12) Помогаете другим.
- 13) Защищаете себя от эмоционального саботажа.

Шиманская В. добавляет один универсальный, но субъективный критерий - степень удовлетворения собственной жизнью. В EQ важнее собственное ощущение, чем показатель развития навыка. Если вы несколько лет не можете попросить прибавку к зарплате или страшно злитесь, когда убираете квартиру – присмотритесь к работе со своими эмоциями. Именно это придаст вам ощущение гармонии с самим собой и выведет на новый уровень вашего собственного развития, так как есть понятие навыков будущего, т.е. того, что нужно знать и уметь в XXI веке. Иначе говоря, необходимо разобраться, почему тысячи навыков станут бесполезными и чему стоит учиться в XXI веке. Знания и умения формируют навык, а чтобы сформировать навык, нужно получить знания и отработать их на практике. Знания - это информация, которую мы получаем и запоминаем для себя. Источников знаний много: книги, статьи, лекции, личное общение, советы наставника. Для примера возьмем вождение автомобиля. Изучение устройства машины, правил дорожного движения и теория вождения – это знания. Применение знаний на практике, первый и еще не отработанный опыт – умение [5]. Умением будет поездка на автомобиле по городу или учебной площадке. Это то, с чем мы получаем права, навык еще не сформирован.

Например, бывший CEO пяти компаний Маргарет Хеффернан рассказывает, почему нужно меньше технических и больше человеческих навыков в непредсказуемом мире навык сформируется, когда умение дойдет до автоматизма – мы научимся выполнять задачу одинаково хорошо, не теряя в качестве, вне зависимости от изменения внешних условий. Уверенное вождение независимо от погоды, аварийных ситуаций и других внешних факторов – это навык. «Базовые навыки» – основа любой деятельности в новом мире. В XX веке главной задачей массового образования было научить людей читать, писать и считать. Затем грамотные работники формировали навыки под конкретные профессии в техникумах, университетах и курсах. В то время профессиональные задачи почти не менялись. Достаточно было оттачивать несколько навыков, чтобы подниматься по карьерной лестнице – например, от рабочего до начальника цеха [6]. К началу XXI века около 85% населения планеты владели базовой грамотностью, зато узких профессиональных навыков стало не хватать. Сложный мир требовал новые базовые и профессиональные навыки. В каждой отрасли есть небольшое ядро распространенных навыков, которые применяют большинство работников. В центре этого ядра находятся «базовые навыки», например, умение читать, писать и считать. Такими навыками обладают все работающие люди независимо от сферы деятельности. Авторы доклада выделили набор компетенций и «базовых навыков», которые будут востребованы в любой сфере деятельности человека. Концентрация и управление вниманием. Помогают справляться с информационной перегрузкой и управлять сложной техникой.

Эмоциональная грамотность, помогает сохранить себя и взаимодействовать с другими с помощью эмоций, эмпатии и сочувствия. Что такое ненасильственное общение и как его использовать.

Цифровая грамотность. Помогает работать в цифровой среде, например, AR, VR. Авторы считают, что цифровая грамотность будет столь же востребована, как умение писать и читать.

Творчество, креативность. Помогает мыслить нестандартно, создавать новое в условиях автоматизации рутинной работы.

Экологическое мышление. Помогает понять связность мира, воспринимать свою деятельность в контексте всей экосистемы, поддерживать эволюционные процессы.

Кросскультурность. Помогает преодолеть разрыв поколений, понять другие культуры и субкультуры, найти с ними общий язык.

Способность к обучению/самообучению. Помогает учиться в течение всей жизни и самостоятельно осваивать навыки в быстро меняющемся мире [7].

Авторы «Навыков будущего» отмечают, что образование человека не должно ограничиваться «базовыми навыками». В XXI веке важно перейти от утилитарного индустриального образования к интегральной образовательной парадигме. Традиционная парадигма жестко выделяла образование из других сфер жизни, и охватывала только учащихся, чтобы подготовить их к будущей жизни. Новая парадигма непрерывна – она предполагает обучение для всех людей в течение всей жизни. Такая система образования ориентируется не только на передачу знаний и развитие навыков, но и поддержку становления человека как полноценного автора во всех сферах своей жизни.

«Длинный хвост» – навыки, которые будут тянуться за вами до конца жизни. Бесконечно расширять образовательные программы, включая в них всевозможные навыки и знания, опасно. Согласно исследованию «Навыки будущего» Московской школы управления «Сколково», большая часть навыков специалистов на «сложном» рабочем месте – уникальные узкоспециализированные навыки. Их используют один или несколько сотрудников в каждом предприятии или во всей отрасли. Сотни и даже

тысячи специфических навыков, которые нужны для выполнения конкретных задач в конкретных условиях, создают «длинный хвост». Например, программист использует «базовые» и профессиональные навыки каждый день – общается с коллегами, читает инструкции, пишет код на языке программирования. Навык работы в фотошопе и HTML применяет два раза в год – они и сотни других навыков создают «длинный хвост». С усложнением мира такой «хвост» постоянно увеличивается – и это нормально.

В Московской школе управления «Сколково» провели скрининг профессиональных навыков 2 тыс. инженеров в 2014 году. Инженеры работали в ведущих компаниях авиации, судостроения, атомной промышленности, производства новых материалов. Исследователи просмотрели профили 400 сотрудников в LinkedIn по каждой категории. Инженеры разных специализаций указывали от 950 до 1500 навыков.

В результате исследования получилось, что большинство навыков 80-90 % по каждому из направлений встречается менее, чем у 1 % инженеров. Из них около половины навыков абсолютно уникальны и встречаются только один раз за всю выборку. Только 30 % навыков указали большинство инженеров.

Авторы доклада предлагают сосредоточиться на развитии «базовых навыков», дополняя их профессиональными. Выбирать образовательные программы, которые делают на них упор, а узкоспециализированные изучать самостоятельно [8].

Новая модель включает навыки развития личности. В современной управленческой теории навыки разделяют на «жесткие» (hard skills) и «гибкие» (soft skills). Hard skills помогают выполнять конкретные задачи с проверяемым измеримым результатом: вождение машины, программирование на Java или знание испанского языка. Soft skills помогают решать жизненные и профессиональные задачи с результатом, который трудно отследить и проверить. Например, общение с коллегами, управление временем или проектами. В большинстве образовательных программ делают упор на жесткие навыки. Гибкие их дополняют и придают дополнительные качества. Простая модель профессиональных компетенций в виде матрешки. Внутри «жесткие» навыки, снаружи – «гибкие» поэтому авторы предлагают новую модель, состоящую из четырех уровней навыков. Контекстные/узкоспециализированные – навыки, которые развиваются и применяются в конкретном контексте. Например, программирование на языке Python или вождение автомобиля. Hard skills входят в эту категорию, но не ограничиваются. Кроссконтекстуальные – навыки, которые люди применяют в более широких сферах общественной или личной деятельности: чтение, тайм-менеджмент, навыки работы в команде.

Метанавыки – режимы управления объектами в нашем разуме или физическом мире, близкие к теории Говарда Гарднера о «множественном интеллекте». Согласно теории, человек обладает несколькими независимыми способностями интеллекта. Способности раскрываются в решении особых задач разных сфер и дисциплин. «Экзистенциальные» – навыки, которые мы универсально применяем на протяжении всей жизни в различных жизненных контекстах личности. Например, сила воли – способность ставить цели их достигать, осознанность – самосознание и способность к саморефлексии, саморазвитие – способность учиться, разучиваться и переучиваться.

Авторы доклада собирают матрешку в другом порядке. В основе будут лежать «экзистенциальные» и метанавыки – они определяют характер человека и формируют способность управлять внутренним и внешним миром. Следующим слоем станут кроссконтекстные навыки, на которые опирается любая деятельность человека. На внешнем слое находятся контекстные навыки. Они будут меняться в зависимости от времени, задач и контекста. Чтобы справляться с вызовами нового мира, придется учиться всю жизнь. Lifelong education: зачем учиться всю жизнь.

Слои компетенций новой модели отражают разные жизненные циклы человека. Контекстные навыки, включая hard skills, можно приобрести за месяцы или несколько лет, но из-за меняющегося контекста они могут быстро устареть. Кроссконтекстные навыки устаревают дольше, но на их освоение понадобится больше времени. Жизненный цикл навыков метанавыки и экзистенциальные навыки имеют самый долгий жизненный цикл. Обычно их приобретают в детстве, такие навыки редко меняются, но это возможно. Если перестроить экзистенциальные навыки целенаправленно, меняются многие аспекты жизни [9]. Поэтому психотерапия и духовные практики часто трансформируют людей даже в зрелом возрасте. Навык – отработанное до автоматизма умение, которое основано на знаниях. Чтобы его сформировать, нужно учиться и практиковаться. Развивайте «базовые» навыки. Они пригодятся в любом деле. «Длинный хвост» навыков, которые вы редко используете, будет расти. Не делайте упор в обучении на узкоспециализированные навыки, и не переживайте, если больше их не применяете. Примерьте на себя новую модель навыков. Работайте над жесткими, гибкими и новыми навыками XXI века. Отсюда назревает главный вопрос, как справиться с трудностями и применять навыки эмоционального интеллекта в жизни.

Самое трудное в развитии эмоционального интеллекта - это начать. Непонятно, в какой момент появляется опыт, который позволяет дальше развивать EQ-навыки. Начинайте внимательно прислушиваться к себе и отлавливать эмоцию: называть, осознавать, размышлять, вслушиваться в свои ощущения. Без этого упражнения никакие книги не приблизят вас к ощущению счастья, преодолению

страхов, обузданию гнева и другим задачам, которые мы хотим решить с помощью управления эмоциями. Эмоциональный интеллект живет на стыке смыслов и тела. Только связав знания с физическими ощущениями, можно его включить и настроить свой эмоциональный аппарат. Значит, наш путь – отрабатывать связку тела и сознания [10]. Делать – фиксировать, ощущать – осмыслять.

Обсуждение

Эмоциональный интеллект – это своеобразное основание пирамиды личности. Чем больше объем этой пирамиды, тем больше возможностей и влияния на свою жизнь, жизнь других людей и на мир в целом может оказать человек.

Все четыре профиля одинаково перспективны. Чтобы построить эффективную жизненную стратегию, нужно понять свои сильные драйверы и уделить внимание слабым. В соединении с вектором интеллекта IQ эмоциональный интеллект формирует жизненную стратегию «творцов». Она помогает реализовать потенциал человека и достичь верхнего уровня самореализации. Возникает вопрос, как развивать эмоциональный интеллект. Честность и правильная оценка своего поведения – ключевые факторы для развития EQ, считает доктор психологии и эксперт по развитию эмоционального интеллекта Виктория Шиманская. Чтобы проверить свою честность, сделайте простое упражнение – напишите на бумаге три личностные черты, которые вам не нравятся в самих себе. Например, «поздно просыпаюсь», «ленюсь» и «легко раздражаюсь». Согласно первому принципу концепции эмоционального интеллекта, в каждом нашем действии есть положительное намерение. Подумайте, почему вы поздно просыпаетесь, и какое позитивное намерение скрывается за этим действием. Например, потому что сильно устаете на работе и переживаете за новый проект. Оценка поведения. Трудно ответить на вопрос, почему мы так себя ведем в конкретной ситуации. Но честный ответ дает реакцию на трех уровнях: смысла, тела и эмоций, это вторая парадигма в концепции эмоционального интеллекта. Если изменить реакцию на одном из этих уровней, поменяются остальные. Например, вы хорошо делаете свою работу, но поняли, что клиенты не возвращаются повторно, потому что вы не умеете с ними общаться. Из-за этого вы раздражаетесь, но осознание этой вещи даст состояние инсайта на уровне смысла. На уровне тела будет расслабление и ощущение, «будто упала гора с плеч». На уровне эмоций – станет легче. Вы нашли истинную причину злости и раздражения, хоть это и трудно признать. А какими инструментами эмоционального интеллекта необходимо обладать, чтобы его развивать. Основу для развития эмоционального интеллекта составляют четыре компонента [5]. Самосознание и самоконтроль помогают работать с собой, а социальная компетентность и управление отношениями строить сильные отношения с другими.

Осознанность. Начинать развитие эмоционального интеллекта следует с осознания того, что с вами происходит. Нужно научиться разделять себя и эмоции, представлять их как отдельное явление и смотреть на него со стороны. Эмоции – ваша реакция на происходящее вокруг. Они меняются вместе с изменениями внешних обстоятельств, поэтому запомните: вы ≠ ваши эмоции. Умение отделять эмоцию от себя поможет оценить обстановку, принять решение и правильно отреагировать. Например, на краю обрыва вы осознаете, что вам страшно и отойдете. В этом случае страх сохранит вашу жизнь. Но на переговорах с важным клиентом он помешает собрать мысли и сосредоточиться на результате. Осознав это, нужно отодвинуть страх в сторону и двинуться дальше.

Марк Уильямс и Денни Пенман дают определение эмоциям в своей книге «Осознанность»: «Это сгустки мыслей, чувств, телесных ощущений и импульсов. Все элементы взаимодействуют друг с другом и могут усиливать или сдерживать общее настроение». Любую эмоцию можно принять или отказаться от нее. При этом нельзя подавлять эмоции. Это приведет к неврозам и неудовлетворению жизнью. Практика: нарисуйте шкалу от 0 до 10 на бумаге. Отметьте на ней уровень страха, например, 7 делений. Теперь увеличивайте уровень до 9, а затем снижайте до 5. Попробуйте понять свои ощущения и пережить эмоцию. Уменьшите страх еще на 2 или 3 деления и приступайте к делу, которого боялись. В этом суть управления эмоциями.

Самоконтроль. Если вы осознаете и умеете отделять эмоцию от себя, то сможете контролировать и корректно ее проявлять. Этот навык особенно важен для руководителей. Чтобы контролировать эмоцию, ее нужно выразить и произнести вслух. Практика: научитесь говорить на языке эмоций. Используйте фразу, состоящую из трех частей: Я чувствую .../ Потому что .../ Я хотел бы ... Например, я расстроен и зол, потому что не успел подготовить презентацию для нового клиента. Я хотел бы, чтобы мы вместе сделали ее, ведь клиент важен для компании. Сформулируйте несколько негативных и позитивных эмоций по этой формуле. Научиться выражать чувства помогут методы ненасильственного общения. Ненасильственное общение состоит из четырех компонентов: наблюдения, чувства, потребности и просьбы. Розенберг предлагает ясно формулировать каждый из них без оценок, перекладывания ответственности и осуждения.

Наблюдение. Первый шаг ННО – наблюдение. Объясните собеседнику, что произошло и как вы это видите. Назовите конкретные факты без оценки, ярлыков и осуждения. Если их не разделить, человек услышит критику и воспринимать информацию дальше не станет. В общении появится стена непонимания. Важно не додумывать за другого человека и не обобщать. Например: «Ты всегда опаздываешь, потому что не можешь себя организовать!».

Розенберг не предлагает всегда быть объективным и отказаться от оценок. Психолог призывает основывать оценки на наблюдениях. Чтобы научиться делать наблюдения, представьте ситуацию сверху, как будто вы в ней не участвуете. Отмечайте объективные детали и факты без своего мнения:

- С оценкой: «Иванов – плохой футболист».
- Без оценки: «Иванов не забил ни одного мяча за 15 последних игр».
- С оценкой: «Этот парень уродлив».
- Без оценки: «Внешность этого парня не кажется мне привлекательной».
- С оценкой: «Ему нет дела до порядка в доме».
- Без оценки: «За три последних месяца я не видел, чтобы он убирался в доме».
- С оценкой: «Моя сестра тянет до последнего».
- Без оценки: «Моя сестра начинает готовиться к экзаменам накануне вечером».

Чувства. Далее нужно понять, какую эмоцию вы чувствуете, и назвать её. В общении люди передают эмоции каждый раз, но чаще всего делают это невербально – без использования слов (мимикой, жестами, интонацией). Если перевести невербальную форму общения в вербальную, коммуникация станет точнее. Например, когда вы показываете страх мимикой, человек может не понять вас или недооценить серьезность ситуации. Если проговорить «Я боюсь» вслух, собеседник вас точно поймет, ему придется что-то сделать.

Чтобы выразить чувства, нужно назвать одну позитивную или негативную эмоцию. Выражать чувства словами трудно, особенно людям, которые не часто к себе прислушиваются. Чувства можно перепутать с оценкой, интерпретацией или мыслью. Чтобы яснее выражать эмоции, Розенберг предлагает использовать словарь чувств и постоянно его пополнять:

- Бесчувствие: «Я чувствую, что меня не любят».
- Чувство: «Я чувствую безразличие».
- Бесчувствие: «Я чувствую, что ты меня не уважаешь».
- Чувство: «Я чувствую унижение».
- Бесчувствие: «Чувствую, что не справлюсь с этой должностью».
- Чувство: «Я боюсь ответственности на новой должности».
- Бесчувствие: «Я чувствую, что нам не стоит быть вместе».
- Чувство: «Я несчастен с тобой».

Потребность. Следующий компонент ННО – сформулировать потребность без оценки, суждений и мнений. Потребность объясняет, на чем основаны чувства, и почему дальнейшая просьба для вас важна. Если этого не сделать, человек может воспринять потребность как придирку или критику. В ответ на критику люди обороняются и отвечают тем же. Например, когда жена говорит: «Ты каждый вечер задерживаешься допоздна. Любишь свою работу больше меня!», она говорит, что ее потребность в близости не удовлетворена, но муж услышит критику. Неосознанно начнет защищаться и ответит пассивной агрессией: «Я работаю по 12 часов, чтобы заработать на наш следующий отпуск. Ты не ценишь мой труд!» Внутри агрессии скрывается потребность в признании.

Пять способов избежать чувства апатии после отпуска. Розенберг пишет, что большинство из нас никогда не учились мыслить на языке потребностей. Если они не получают отклика, мы думаем, что с окружающими что-то не так:

- Суждение: «Ты обещаешь третий день». Потребность – Честность.
- Суждение: «Хватит заглядывать в мой телефон». Потребность – Доверие.
- Суждение: «Эта картина будет прекрасно смотреться в комнате». Потребность – Красота.
- Суждение: «Готов съесть холодильник целиком». Потребность – Пища.

Просьба. Четвертый компонент ненасильственного общения – просьба – что вы хотите получить от других людей, чтобы улучшить свою жизнь. Нужно конкретно и четко попросить человека удовлетворить вашу потребность. Например, вместо «Давай увидимся на днях» назначить четкую дату встречи «Давай увидимся во вторник в 20:00».

В большинстве случаев человек делает то, что нам не нравится, не из-за злости и ненависти. Он думает, что все делает правильно или по-другому не умеет. Понятная просьба дает собеседнику четкий план действий, который может улучшить ваши отношения и жизнь. Чтобы сформулировать понятную просьбу, Розенберг рекомендует использовать позитивные формулировки без «не» и избегать абстрактных описаний. Психолог приводит в пример кадр из мультфильма о человеке, который упал в озеро и кричал своей собаке на берегу: «Лэсси, нужна помощь!». В следующем кадре собака лежала в кресле психиатра. Собеседник может принять просьбу как требование, если подумает, что за неподчинение его накажут или обвинят. Тогда человек может её не выполнить и ответить насилием. Помните, что цель ННО не в достижении своих целей любым путем, а установлении отношений, основанных на честности и эмпатии. Только такие отношения удовлетворят потребности обоих собеседников:

- Критика: «Сын, повзрослей наконец!». Просьба: «Сын, вовремя убирай вещи в своей комнате».
- Критика: «Не подводи нас больше». Просьба: «Приходи на встречи за 10 минут до начала».
- Критика: «Хочу проводить с тобой больше времени». Просьба: «Завтра вечером хочу погулять с тобой в парке».

– Критика: «Дай мне возможность быть собой!». Просьба: «Улыбнись и похвали меня за что-то».

Как перейти на ненасильственное общение. Чтобы перейти на ненасильственное общение, нужно тренироваться. Для начала сформулируйте наблюдение, чувство, потребность и просьбу к себе. Попробуйте понять потребности других людей и отвечать на них наблюдениями. Например, если женщина в очереди к врачу говорит: «Сколько можно, он сидит там уже полчаса?!» Подключите эмпатию и сделайте наблюдение: «Вы злитесь, потому что плохо себя чувствуете?». Когда научитесь делать наблюдения, применяйте формулу Розенберга в общении.

Егиа Чапарян, тренер в области ненасильственной коммуникации, член Ассоциации российских тренеров (АРТы), отмечает, что после прочтения главной книги Розенберга «Язык жизни» многие люди считают, что ННО невозможно использовать в обычной жизни. Как говорить о чувствах и потребностях, ведь засмеют, не поймут, осудят. Если в семье можно договориться, то на работе это ощущается рискованным и чем-то неестественным. На самом деле, уверен Е. Чапарян, ненасильственное общение – это определенный способ мышления и работа со своим вниманием. Инструменты ННО помогают другому смотреть на свое привычное общение, слова и действия. Сначала получается плохо, друзьям и знакомым мы кажемся странными, но постепенно эмпатическое общение становится естественной частью жизни. Если тренироваться, то со временем это войдет в привычку. Вы меняете свою речь и реакцию на многие события.

Социальная компетентность. Социальная компетентность помогает видеть суть и причину происходящего и не ввязываться в эмоциональные баталии. Принимать более точные и взвешенные решения. Для этого нужно научиться понимать, что стоит за поведением другого человека. Так вы предотвратите 90 % конфликтов.

В общении с людьми реагируйте не на действия и слова, а намерения и причины, которые за ними кроются. Любую реакцию и поведение можно разложить на три составляющих:

1) Намерение – смысл, истинная причина. Человек может осознавать или не осознавать своего намерения, но оно всегда будет позитивным. Например, руководитель накричал на вас, потому что переживает за результаты проекта.

2) Действие – то, как человек реализуют причину. Бывает позитивным и конструктивным или негативным и разрушительным. Например, вы оскорбите мужчину в ответ на неприемлемое поведение или объясните свое отношение и предложите вести себя иначе.

3) Значение – то, какой смысл вы придаете действию. Оно бывает позитивным или негативным. Например, вы задали коллеге вопрос, а он не ответил. Позитивное значение – коллега не услышал вопрос, негативное – он не уважает вас.

Практика: вспомните несколько конфликтных ситуаций и попробуйте разложить их по этой формуле. Найдите позитивные намерения в ваших значениях и действиях.

Управление отношениями. Определить эмоциональное состояние, использовать его или поменять поможет квадрат эмоций. Это система координат от 0 до 10 по каждой оси. Снизу находятся уровень настроения и удовольствия - серый и зеленый квадраты. Сверху находятся уровень энергии и физического самочувствия - оранжевый и желтый квадраты.

Как это работает. Например, вы не сделали презентацию для нового клиента и из-за этого переживаете. Уровень настроения оцените на 3 балла. При этом у вас еще много сил, поэтому уровень энергии будет 7 баллов. Так вы попадаете в красный квадрат «беспокоюсь». В таком состоянии лучше заняться активной работой, которая не требует эмоционального настроя: прибраться в доме, вынести мусор, приготовить еду.

В зеленом квадрате у вас хорошее настроение, но мало энергии. В таком случае, изучайте новое: погружайтесь в проект или задачу, собирайте информацию. Делайте то, что не требует физической нагрузки.

В желтом квадрате настроение и энергия на максимуме. Это хорошая возможность для мозгового штурма. Придумывайте новые идеи и проекты, смешивайте форматы и ищите другие решения обычных проблем.

В синем квадрате мало энергии и нет настроения. Здесь следует искать ошибки и недочеты. Разобрать, как можно улучшить повседневную рутину и придумать, над чем еще можно поработать.

Квадрат эмоций поможет направить свободные ресурсы на подходящие задачи. Вы сможете грамотно расставлять приоритеты и давать четкие распоряжения сотрудникам.

Заключение

Мы подошли к главному в своей статье, чтобы развить эмоциональный интеллект:

- 1) Учитесь осознавать свои эмоции и называть их. Произносите вслух, что вы чувствуете.
- 2) Принимайте эмоции и старайтесь проживать их без ущерба для себя и окружающих.
- 3) Научитесь отделять эмоции от себя. Вы всегда больше, чем одна эмоция.
- 4) Ищите и понимайте причину эмоции.
- 5) Согласовывайте эмоции с актуальной жизненной целью. Подумайте, как они могут вам помочь и направьте себе на пользу.
- 6) Попробуйте применить инструменты EQ к другим людям.

7) Пройдите специальную диагностику, чтобы определить уровень развития эмоционального интеллекта. Выберите тренинги, курсы, книги, которые помогут лучше прокачать навык.

В ходе исследования были выполнены следующие задачи:

Во-первых, изучение литературы и опыта по данному вопросу позволило определить содержание эмоционального интеллекта и подобрать техники диагностический инструментарий по изучению уровня эмоционального интеллекта у старшеклассников.

Во-вторых, с учётом определения уровня эмоционального интеллекта у старшеклассников удалось подобрать игры и упражнения, способствующие развитию эмоционального интеллекта. В свою очередь, это послужило активизации образовательной деятельности старшеклассников, что подтверждает гипотезу исследования [11].

Потребности человека – это некоторая нужда, которая заставляет нас что-то делать. Голод заставляет нас есть, потребность в общении и признании статуса – купить дорогой телефон. Потребность найти ответ на вопрос заставляет нас активно участвовать в образовательной сессии. И если образовательная сессия будет отвечать потребностям участников, то результат для этих участников будет выше. Мы постарались выделить инструменты работы с потребностями группы. Эмоциональный интеллект – путь к целостности. Раньше считалось, что учеба и эмоции – это несовместимые вещи. И что эмоции нужно обязательно отделять от логики и структурированности. Теперь известно, что процесс обучения и эмоции не просто связаны - их взаимодействие необходимо для адаптивного обучения [12].

Данная работа направлена на решение актуальной проблемы – развитие эмоционального интеллекта у старшеклассников – умение осознавать и понимать свои эмоции, управлять своим эмоциональным состоянием, умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей и др. Так как это чрезвычайно важно для их успешной социализации в будущем.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. – М.: МИФ, 2021. – 544 с.
- 2 Андреева И.Н. Азбука эмоционального интеллекта. – С.-Петербург: Речь, 2013. – 288 с.
- 3 Шиманская В. Коммуникация. Популярная психология. – М.: Сфера, 2021 – 205 с.
- 4 Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии. – Новополюцк: ПГУ, 2014. – 388 с.
- 5 Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ. – М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2013. – 560с.
- 6 Алешина А.В. Эмоциональный интеллект. Российская практика / А.В. Алешина, С.Т. Шабанов. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 429 с.
- 7 Андреева И.Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта// Вопросы психологии. – 2015. – № 5. – С. 57-65.
- 8 Робертс Р.Д. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Р.Д. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсин // Психология. Журнал высшей школы экономики. – 2014. – № 4. – С. 3-26.
- 9 Додонов Б.И. Эмоция как ценность. – М.: Сфера, 2010. – 272 с.
- 10 Гегель Г.В.Ф. Наука логики. В 3-х т.: Т 3. / Г.В.Ф. Гегель. – М.: Мысль, 1970. – 371 с.
- 11 Цой В.И. Инновационные методологические ориентиры системного мышления педагога: монография. – Павлодар: Изд-во ИнЕУ, 2021 – 172 с.
- 12 Цой В.И. Онтологические основания и функциональные модели общественных преобразований. – Свидетельство об авторских правах № 21744 от 16.11.2021 г.

REFERENCES

- 1 Goulman, D. (2021). Emocionalnyi intellekt. [Emotional intelligence]. Moscow: «Mann, Ivanov i Ferber» [in Russian].
- 2 Andreeva, I.N. (2013). Azbuka emocionalnogo intellekta [The ABC of Emotional Intelligence]. St. Petersburg: Speech [in Russian].
- 3 Shimanskaya, V. (2021). Kommunikaciya. Populyarnaia psihologiya [Communication. Popular Psychology]. Moscow: Sphere [in Russian].
- 4 Andreeva, I.N. (2014). Emocionalnyi intellekt kak fenomen sovremennoi psihologii [Emotional intelligence as a phenomenon of modern psychology]. Novopolotsk: PSU [in Russian].
- 5 Goulman, D. (2013). Emocionalnyi intellekt. Pochemu on mozhet znachit bolshe, chem IQ. [Emotional intelligence. Why it can mean more than IQ]. Moscow: «Mann, Ivanov i Ferber» [in Russian].
- 6 Aleshina, A.V. & Shabanov, S.T. (2014). Emocionalnyi intellekt. Rossiiskaia praktika [Emotional intelligence. Russian practice]. Moscow: «Mann, Ivanov i Ferber» [in Russian].
- 7 Andreeva, I.N. (2015). Predposylki razvitiya emocionalnogo intellekta [Prerequisites for the development of emotional intelligence]. Voprosy psihologii – Questions of psychology, 5, 57-65 [in Russian].

- 8 Roberts, R.D., Mettyus, Dzh. & Zajdner, M. (2014). Emocionalnyi intellekt: problemy teorii, izmereniia i primeneniia na praktike [Emotional intelligence: problems of theory, measurement and application in practice]. Psihologiya. Zhurnal vysshei shkoly ekonomiki – Psychology. Journal of the Higher School of Economics, 4, 3-26 [in Russian].
- 9 Dodonov, B.I. (2010). Emociya kak cennost [Emotion as a value]. Moscow: Sphere [in Russian].
- 10 Gegel, G.V.F. (1970). Nauka logiki [The Science of Logic]. G.V.F. Gegel (Ed.). (Vols. 1-3). Moscow: Thought [in Russian].
- 11 Tsoi, V.I. (2021). Innovacionnye metodologicheskie orientiry sistemnogo myshlenia pedagoga [Innovative methodological guidelines of system thinking of a teacher]. Pavlodar: Innovative Eurasian University [in Russian].
- 12 Tsoi, V.I. (2021). Ontologicheskie osnovania i funktsionalnye modeli obhestvennyh preobrazovaniy [Ontological foundations and functional models of social transformations]. Svidetelstvo ob avtorskih pravah № 21744 – Copyright Certificate No. 21744 dated.

Н.И. Айзман¹, А.Н. Умиев², Б.Д. Каирбекова^{3*}, А.Т. Ташимова³

¹Новосібір мемлекеттік университеті, Ресей

²«Білім-инновация» лицей-интернаты, Қазақстан

³Инновациялық Еуразия университеті, Қазақстан

Эмоционалды интеллект: өзіңіздің және басқа адамдардың эмоцияларын түсінуді қалай үйренуге болады

Эмоционалды интеллект – бұл жеке тұлға пирамидасының өзіндік негізі. Бұл пирамиданың көлемі неғұрлым көп болса, адамның өміріне, басқа адамдардың өміріне және жалпы әлемге көбірек мүмкіндіктер мен әсер етуі мүмкін. Барлық төрт профиль бірдей перспективалы. Тиімді өмірлік стратегияны құру үшін сіз өзіңіздің күшті драйверлеріңізді түсініп, әлсіздерге назар аударуыңыз керек. IQ интеллект векторымен бірге эмоционалды интеллект «жасаушылардың» өмірлік стратегиясын қалыптастырады. Бұл адамның әлеуетін іске асыруға және өзін-өзі танудың жоғарғы деңгейіне жетуге көмектеседі.

Мақсаты – эмоционалды зияткерлікті қалай дамыту туралы сұрақтың пайда болуын негіздеу. Эмоционалды реакциялар танымдық үрдістер мен ойлауға әсер етеді, өйткені оңтайлы толқындарға бейімделу және бейімделу арқылы ақпаратты адам жақсырақ қабылдайды.

Авторлардың пайдаланған әртүрлі әдістері: генетикалық мазмұнды логиканың онтологиялық принципі, нысандардың нақты бейнелерін олардың дерексіз мәніне сүйене отырып түрлендіру әдісі.

Ойлауды ынталандыру үшін эмоцияларды жақсы түсіну керек. Біздің зерттеуіміздің нәтижелері жоғары сынып оқушыларында (яғни менің құрдастарымда) эмоционалды зияткерлікті дамыту бойынша осы әдістер мен жаттығуларды енгізудің тиімділігін көрсетеді. Осылайша, теориялық дереккөздер мен өз зерттеулерінің талдауы эмоционалды зияткерлікті дамыту үшін жоғары сынып оқушыларында эмоционалды зияткерлікті дамытудың белсенді әдістерін кешенді қолдану арқылы эмоционалды интеллекттің танымдық, аффективті және мінез-құлық компоненттерін кезең-кезеңімен қалыптастыру қажет екенін көрсетті.

Түйін сөздер: эмоционалды интеллект, драйверлер, тұлға, танымдық үрдістер, өзін-өзі тану, ойлау, потенциал, эмоциялар, қабілеттер.

N.I. Aizman¹, A.N. Zmiev², B.D. Kairbekova^{3*}, A.T. Tashimova³

¹Novosibirsk State University, Russia

²Boarding school «Bilim-innovation», Kazakhstan

³Innovative University of Eurasia, Kazakhstan

Emotional intelligence: how to learn to understand your own and others' emotions

Emotional intelligence is a kind of foundation of the personality pyramid. The larger the volume of this pyramid, the more opportunities and influence a person can have on its own life, the lives of other people and on the world as a whole. All four profiles are equally promising. To build an effective life strategy, you need to understand your strong drivers and pay attention to the weak ones. In conjunction with the IQ vector of intelligence, emotional intelligence forms the life strategy of the "Creators". It helps to realize a person's potential and reach the top level of self-realization.

The purpose is to substantiate the question of how to develop emotional intelligence. Emotional reactions affect cognitive processes and thinking, because by adapting and tuning to optimal waves, information is better perceived by a person.

The authors used different methods: the ontological principle of genetically meaningful logic, a method of transforming concrete images of objects based on their abstract essence.

To stimulate thinking, it is necessary to understand emotions well. The results of our study indicate the effectiveness of the implementation of these techniques and exercises for the development of emotional intelligence in high school students (that is, my peers). Thus, the analysis of theoretical sources and our own research has shown that the development of emotional intelligence requires the gradual formation of cognitive, affective and behavioral components of emotional intelligence through the integrated application of active methods for the development of emotional intelligence in high school students.

Keywords: emotional intelligence, drivers, personality, cognitive processes, self-realization, thinking, potential, emotions, abilities.

Дата поступления рукописи в редакцию: 22.11.2021 г.