



# HBR Guide

## Эмоциональный интеллект

Укреплять взаимоотношения  
Завоевывать доверие  
Гибко руководить

Дэниел Гоулман и другие



Harvard  
Business  
Review  
Press

Купить книгу на сайте [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>

# Оглавление

|          |   |    |
|----------|---|----|
|          | Что вы узнаете .....  | 9  |
|          | Часть первая. Что такое эмоциональный интеллект?                    |    |
| Глава 1  | Чувства в лидерстве .....   | 13 |
| Глава 2  | А вы руководитель с эмоциональным интеллектom? .....                | 35 |
|          | Часть вторая. Самосознание: разберитесь в своих эмоциях и поведении |    |
| Глава 3  | Нельзя управлять эмоциями, не осознавая их .....                    | 43 |
| Глава 4  | Словарь для ваших эмоций .....                                      | 47 |
| Глава 5  | Вы уверены, что уважаете сотрудников? .....                         | 55 |
|          | Часть третья. Управление эмоциями                                   |    |
| Глава 6  | Заставьте эмоции работать на себя .....                             | 65 |
| Глава 7  | Сглаживайте острые углы .....                                       | 69 |
| Глава 8  | Опора в минуты стресса .....  | 73 |
| Глава 9  | Восстановление после эмоционального срыва .....                     | 79 |
|          | Часть четвертая. Ежедневное проявление эмоционального интеллекта    |    |
| Глава 10 | Как писать убедительные письма .....                                | 85 |
| Глава 11 | Как проводить плодотворные встречи .....                            | 91 |
| Глава 12 | Как давать жесткие отзывы .....                                     | 97 |

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

|   |   |     |     |
|---|---|-----|-----|
| Глава 13  | Как принимать разумные решения .....                          | 103 |     |
| Глава 14  | Эмоциональные стратегии переговоров .....                     | 109 |     |
| Глава 15  | На пересечении культур .....                                  | 129 |     |
| Часть пятая. Отношения с трудными людьми                      |   |     |     |
| Глава 16  | Как сделать врагов союзниками .....                           | 135 |     |
| Глава 17  | Как взаимодействовать с пассивно-агрессивными коллегами ..... | 149 |     |
| Глава 18  | Что делать, если вы — токсичный помощник .....                | 159 |     |
| Часть шестая. Эмпатия   |   |     |     |
| Глава 19  | Что такое эмпатия? .....                                      | 173 |     |
| Глава 20  | Больше чем эмпатия: сила сострадания .....                    | 179 |     |
| Часть седьмая. Психологическая устойчивость                   |   |     |     |
| Глава 21  | Ситуативная адаптация .....                                   | 187 |     |
| Глава 22  | Развитие гибкости в сложных обстоятельствах .....             | 193 |     |
| Глава 23  | Сострадание к себе .....                                      | 197 |     |
| Глава 24  | Не терпите — подзаряжайтесь! .....                            | 205 |     |
| Глава 25  | Насколько вы психологически устойчивы? .....                  | 213 |     |
| Часть восьмая. Развитие эмоционального интеллекта сотрудников |   |     |     |
| Глава 26  | Как помочь в развитии эмоционального интеллекта .....         | 223 |     |
| Глава 27  | Что делать с эмоциональными вспышками в команде .....         | 229 |     |
| Глава 28  | Как управлять эмоциональной культурой .....                   | 235 |     |
| Примечания .....  |   |     | 249 |
| Алфавитный указатель .....                                    |   |     | 255 |
| Об авторах .....  |   |     | 264 |

# Что вы узнаете

Прошло уже двадцать лет с тех пор, как Дэниел Гоулман\* в своем исследовании доказал, что наличие эмоционального интеллекта для хорошего руководителя вдвое важнее других навыков. Научившись управлять своими эмоциями и находить общий язык с коллегами и партнерами, объясняет Гоулман, вы заработаете высокий авторитет и будете чувствовать себя комфортно в любых обстоятельствах.

Эмоциональный интеллект — не врожденная черта, его можно развить. Имея точное представление о своих эмоциях, вы сможете эффективно задействовать их для

---

\* Дэниел Гоулман (р. 1946) — американский писатель, психолог, научный журналист. В течение двенадцати лет писал статьи для The New York Times, специализируясь на психологии и науке о мозге. Автор более десяти книг по психологии, образованию, науке и лидерству. *Прим. ред.*

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

принятия правильных решений, преодоления негативного настроения, самоконтроля в нестабильных ситуациях, когда действия окружающих вызывают у вас изумление или гнев. Обратная связь от заслуживающих доверия коллег и друзей поможет выяснить и осознать свои слабые стороны, особенно в социальной сфере. Если вы сочиняете сложное письмо, пытаетесь сохранить хладнокровие в жестких переговорах или улаживаете конфликт с недовольными подчиненными, ряд схем и методов, разработанных авторами нижеприведенных статей с учетом человеческого фактора, даст вам возможность с честью выйти из положения.

Наш гид поможет ориентироваться в различных ситуациях. В частности, вы научитесь:

- идентифицировать свои эмоции и управлять ими;
- убеждать людей и влиять на них;
- находить общий язык с несговорчивыми коллегами;
- продуктивно реагировать на стресс;
- сглаживать острые углы;
- рассматривать эмоции как данные для принятия решений;
- избегать эмоциональных ловушек в переговорах;
- проявлять гибкость в непростых обстоятельствах;
- помогать коллегам развивать их эмоциональный интеллект;
- создавать здоровую эмоциональную культуру.