

## ВСТУП

*Дуже важливо розуміти, що емоційний розум не є протилежністю інтелекту, тріумфом голови над серцем; це унікальне поєднання їх обох.*

*Девід Карузо*

Що таке емоційний інтелект? Емоційний інтелект — це вміння користуватися емоціями, щоб інформувати мислення, і використовувати мислення, аби розуміти та управляти емоціями.

Багатьом із нас знайоме стресове напруження повсякдення, сповненого суперечливих потреб, турбот і обов'язків, і те, як легко ми втрачаємо емоційну рівновагу, впевненість у собі, вміння порозумітися з людьми і знаходити з ними спільну мову.

Завдяки емоційному інтелекту — розуміючи свої емоції і те, як ними керувати, — ви зможете краще висловити свої почуття, те, чого ви хочете і чого не хочете, розбиратиметесь у почуттях інших людей та в їхній поведінці.

Це динамічний процес. І те, наскільки ви вмієте розуміти й направляти свої емоції, впливає на вашу здатність розуміти й направляти емоції інших людей. Що зрозуміліші вам їхні емоції, наміри й поведінка, то адекватніша ваша реакція на них і то ефективніша ваша взаємодія з оточенням.

Емоційний інтелект може допомогти краще жити й співпрацювати з людьми; вибудувати міцніші стосунки як в особистому житті, так і на робочому місці. Ви зможете краще відчувати емоційні потреби інших людей та керувати цими потребами. Вам легше буде спочатку подумати, а потім діяти. А коли емоції загрожуватимуть стати неконтрольованими, ви знатимете, як дати собі та іншим час, аби заспокоїтися.

Розвиваючи свій емоційний інтелект, ви зможете жити щасливішим життям; адже, мислячи спокійно і розсудливо у складних ситуаціях, ви опиняєтеся у кращому становищі й можете керувати почуттями та ситуаціями, які колись сприймали як складні та неконтрольовані.

Але емоційний інтелект — не тільки здатність розуміти складні ситуації й емоції та керувати ними. Це й знання того, як «увімкнути позитив», котрий принесе вам та вашим близьким мотивацію, підтримку, впевненість у своїх силах та натхнення.

## ЯК КОРИСТУВАТИСЯ ЦІЄЮ КНИЖКОЮ

*Життя й надалі надаватиме нам ті самі уроки, поки ми не засвоїмо їх.*

*Рейчел Вудз*

Ця книжка складається з чотирьох частин:

1. Розуміння емоцій.
2. Керування емоціями.
3. Розвиток емоційного інтелекту.
4. Розвиток соціального інтелекту.

У кожній частині книжки описано конкретні ситуації чи обставини і для кожної з ситуацій та обставин — певні практичні засоби: ідеї, поради, підказки та техніки, які допоможуть використовувати емоційний інтелект.

Якщо ви хочете розуміти, що являють собою емоції, звідки вони походять і чому ми їх маємо, прочитайте розділ у частині 1 «Розуміння емоцій». Якщо хочете розвинути емоційний інтелект і навчитися керувати емоціями — власними чи інших людей — вам у пригоді стануть частини 2, 3 і 4. Хочете навчитися керувати складними емоціями, на кшталт гніву та розчарування, вибудувати сміливість, рішучість та впевненість або мотивувати і надихати людей у будь-якій складній ситуації? Просто доберіть для себе кілька нових ідей, підказок та технік, які вам сподобалися, і спробуйте їх на практиці.

Деякі з цих підказок і порад особливо стануть вам у пригоді у певних ситуаціях чи з конкретними людьми. Скористайтеся ними. Що частіше звертатиметеся до них, то впевненіші будете у тому, що подіями, почуттями, людьми і собою можна значно краще керувати за допомогою емоційного інтелекту.

Що ж до повсякденних ситуацій, радимо просто тримати цю книжку у сумочці чи кишені, аби звертатися до неї щоразу будь-де, якщо виникне потреба в емоційному інтелекті. Ви відкриєте для себе, що поради, техніки, ідеї та підказки, наведені у цій книжці, дійсно здатні надати відчуття спокійного самоконтролю, врівноваженості й бачення перспективи.

ЧАСТИНА 1  
**РОЗУМІННЯ  
ЕМОЦІЙ**

[Купити книгу на сайті kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

## ДІЗНАЙМОСЯ, ЧОМУ В НАС Є ЕМОЦІЇ

*Кожен знає, що таке емоція, поки в них не спитають визначення. Схоже, тоді цього ніхто не знає.*

*Б. Фер і Дж. Рассел*

Емоції відіграють важливу роль у тому, як ми мислимо й поводимося. Емоції оберігають нас і допомагають залишатися у фізичній безпеці, спонукаючи реагувати на ті чи інші загрози. Базові емоції, такі як страх, гнів і відраза, не чекають, поки ви добре подумаете, як слід усе обмізкуєте й зрозумієте, що відбувається. Коли раціональне мислення є надто повільним, ці емоції миттєво попереджають вас про небезпеку й змушують негайно ввімкнути реакцію «бий або тікай».

Інші емоції — так звані соціальні — допомагають людям жити разом і співпрацювати. Соціальні емоції — провина, сором, вдячність, любов — спрямовують та підтримують стосунки та міжособистісні зв'язки, які тримають разом людей — родини, друзів, сусідів та суспільство в цілому.

Емоції також дозволяють нам творити й висловлювати ідеї та думки, які не обов'язково породжуються раціональним мисленням. Гнів, наприклад, може надихати на експресивний живопис. Відчай і туга творять прекрасну, зворушливу поезію, спів та музику. Мистецтво, музика

та література — усе це надихає й породжує почуття, а також створює емоційний зв'язок між мистецтвом, музикою й письменством та глядачем, слухачем або читачем.

Тож, усі емоції мають позитивну мету; вони допомагають вам перебувати в безпеці, встановлювати й підтримувати зв'язки з людьми, надихають на творчість. Емоції можуть упорядкувати ваші думки й поведінку, а також посилити та розширити мислення й набути нового досвіду.

### На практиці

*Ніщо не живить і ніщо не вбиває так,  
як почуття.  
Жозеф Ру*

**Краще усвідомлюйте й розвивайте своє розуміння фізичної безпеки, а також соціальні і креативні цілі емоцій.**

- Згадайте ситуації, коли емоції спонукали вас зробити чи сказати щось автоматично, не обдумуючи. Коли ви діяли миттєво, наприклад під впливом страху, відрази чи гніву, ви реагували не думаючи.
- Згадайте такі моменти, коли ви відчували якусь із соціальних емоцій, тобто таку емоцію, яка спо-

нукала вас зробити чи сказати щось для того, аби владнати взаємні стосунки між вами та кимось іще.

Чи бували такі випадки, коли, наприклад, ви намагалися виправити щось, тому що відчували провину за якийсь вчинок?

- Згадайте такі моменти, коли хтось співчував вам, ставився із любов'ю чи добротою. Чи це допомагало вам відчути, що вас розуміють, втішають і підтримують?
- Коли емоції інших людей впливали на вас? Можливо, ви помічали, що хтось засмучений чи розчарований, і це спонукало вас запропонувати допомогу.

**Згадайте пісні та музику, які вам приємно слухати.**  
Які почуття викликають у вас ті чи інші музичні твори?  
Які пісні та музика допомагають почуватися піднесено?  
Які кінофільми, музика, вірші тощо засмучують чи змушують замислитися?

Протягом кількох наступних днів зауважуйте моменти, коли емоції мотивують ваші дії, заощаджують час, допомагають працювати чи встановлювати контакт, знаходити спільну мову.

## РОЗУМІННЯ АСПЕКТІВ ЕМОЦІЙ

*Емоції гуртують думку, почуття та дію.  
Джон. Д. Маєр*

Будь-яка емоція складається із трьох аспектів: думки, фізичного відчуття й поведінки.

Немає якогось одного конкретного порядку, у якому проявляються ці аспекти емоції, але будь-який з них може впливати на інші аспекти. Перебіг ваших думок може впливати на ваше фізичне самопочуття, а разом і змінити вашу поведінку. Так само ваші дії — те, як ви поводитесь, — можуть вплинути на те, як ви відчуваєтеся і про що думаєте.

Уявіть, наприклад, що ви повернулися додому й виявляється, що душ не працює чи знову щось зламалося в системі опалення — причому вже не вперше. Ви розгнівані. Ваш настрій може започаткуватися фізичною реакцією: м'язи напружилися, дихання прискорилося й серце забилося частіше. Це привело в дію поведінкову реакцію — ви розлютились, і одразу ж з'явилася думка: «О ні! Тільки не цього разу. З мене досить!»

Чи спершу ви «психанули», що запустило фізичну реакцію: напруження м'язів, прискорене серцебиття та переривчасте дихання. Знову ж таки, ваші думки слідуєть одразу ж за фізичною реакцією.

Або ж гнівна реакція може початися з думки: «О ні! Тільки не це. З мене вже досить!» Ця думка провокує

підвищення серцевого ритму, прискорення дихання й напруження м'язів. І от ви вже нетямитеся з люті.

Коли доходить до емоційного інтелекту, доречно зважати на ці аспекти емоцій і розуміти їх.

## На практиці

*Не забуваймо, що маленькі емоції — це великі капітани нашого життя і ми підкоряємося їм, самі цього не усвідомлюючи.*

*Вінсент ван Гог*

Кожна з описаних нижче ситуацій спровокувала якусь емоцію: тривогу, радість чи розчарування. Кожна емоція має можливу фізичну реакцію і можливі когнітивні та поведінкові реакції.

Уявіть, що ці фізичні відчуття, думки й поведінкові реакції можуть бути ваші. Можливо, у когось іншого вони будуть інакші.

**Ситуація: презентація на роботі.**

**Емоція: Тривога.**

- Фізичні відчуття.
- Думки.
- Поведінка.

**Ситуація: успішне складання тесту, іспиту чи вдала співбесіда при прийнятті на роботу.**

**Емоція: радість.**

- Фізичні відчуття.
- Думки.
- Поведінка.

**Ситуація: відмінено подію, на яку ви дуже чекали.**

**Емоція: розчарування.**

- Фізичні відчуття.
- Думки.
- Поведінка.

Наступного разу, коли відчуватимете сильну емоцію — наприклад, гнів, радість, провину, збентеження, — спробуйте ідентифікувати кожен з аспектів: фізичні відчуття, думки й поведінку. Поділивши емоції на менші частинки, значно простіше побачити, як єднуються між собою ці складові, як вони взаємодіють і як можуть впливати на вас та інших людей, коли ті теж відчувають емоції.

## РОЗУМІННЯ ПОЗИТИВНОЇ МЕТИ ЕМОЦІЙ

*Ніколи не вибачайся за те, що дав волю почуттям.  
Роблячи так, ти вибачаєшся за правду.*

*Хосе Н. Гарріс*

Ми часто думаємо, що емоції бувають позитивними або негативними. Але уявлення, що нам слід налаштуватися на те, аби мати тільки «позитивні» емоції, такі як щастя, надія чи співчуття, навряд чи корисне, адже так ми припускаємо, що краще уникати чи придушувати «негативні» емоції — образу, нетерпіння, ревності.

Насправді ж усі емоції мають позитивну мету, хоча емоції типу страху, гніву, суму або каяття можуть і не відчуватися як приємні.

Страх — чіткий приклад негативної емоції, яка має позитивну мету: захистити вас. Тривога також має позитивну мету. Тривога через іспит, наприклад, може примусити вас зосередитися, обмежити все, що відволікає увагу, і ще раз перевірити свої знання. Тривога стає негативною тоді, коли захоплює настільки, що ви вже не здатні мислити достатньо чітко.

Проблема насправді полягає в тому, що ми, відчуваючи «негативну» емоцію, часто схильні підсилювати її негативною реакцією. Для прикладу, позитивна мета шкодування — спонукати вас навчитися на чомусь і не припускатися подібної помилки в майбутньому. Шко-

дування стає негативним тільки тоді, коли ви застрягли в негативних думках, самозвинуваченні і пасивності. Але ж це не емоція негативна сама по собі, а ваше мислення і відсутність позитивної дії!

### На практиці

*Ваш розум може бути збитий з пантелику,  
але емоції ніколи вас не обмануть.*

*Роджер Еберт*

**Частіше нагадуйте собі, що емоції мають позитивну мету.** Емоції — це той шлях, яким розум та тіло спілкуються з вами. Вони намагаються спонукати вас до позитивної, корисної дії у відповідь на те, що вже сталося, стається чи може статися.

- Що, на вашу думку, може бути позитивною метою почуття провини; відчуття відповідальності чи каяття за якусь образу або вчинок, які ви, по-вашому, скоїли?
- Що, на вашу думку, може бути позитивною метою гніву; сильне почуття, відчуття несправедливості як реакція на почуття, що з вами чи з кимось інше вчинили неправильно?

- ➔ Що, на вашу думку, може бути позитивною метою заздрощів; почуття образи через те, що хтось має те, чого не маєте ви?
- ➔ Що, на вашу думку, може бути позитивною метою відрази; сильне гидування, почуття бридкості чи нетерпимість стосовно чогось чи когось?

Будьте свідомі того, що коли ви ігноруєте, пригнічуєте чи заперечуєте емоцію, коли ви приголомшені чи паралізовані емоцією, ви самі собі зашкоджуєте прийняти й зрозуміти ту позитивну, корисну інформацію, яку вона намагається донести до вас.

## РОЗУМІННЯ, ЯК ЕМОЦІЇ ПОВ'ЯЗАНІ МІЖ СОБОЮ

*Тільки те, що особисто у тебе емоційний діапазон, як у чайної ложечки, ще не означає, що всі такі самі.*

*Герміона Гренджер*

Скільки, по-вашому, ми маємо емоцій? П'ятдесят? Вісімдесят? Понад сто? Вважають, що існує шість базових емоцій: радість, подив, страх, відраза, гнів, смуток; усі інші емоції походять від них.

Звісно ж, окрім цих шістьох існує багато різних емоцій. Та чи справді так сильно різняться між собою такі емоції, як заздрість та ревності? Або ж роздратування й нетерпимість? Чи це не те саме?

Не так просто відрізнити одну емоцію від іншої; зрозуміти, де закінчується одна і починається інша. А коли, наприклад, доходить до таких емоцій, як щастя та розчарування, ми із власного досвіду знаємо, що емоції мають різний ступінь інтенсивності; можна почуватися дуже щасливими, трішечки щасливішими, до краю розчарованими, відчувати лише легке розчарування.

Мало того, ми також можемо відчувати більш ніж одну емоцію за раз: ми можемо нервувати та відчувати радісне збудження, засмучуватися й мати полегшення — і це додає новий вимір складному спектру наших емоцій.



Аби спробувати ясніше зрозуміти емоції, їхні якості та характеристики, психологи і дослідники поділили емоції на певні категорії — аби чіткіше показати розбіжності та відносини між ними.

## На практиці

*Є чотири основні емоції: людина буває розлючена, засмучена, радісна й налякана. І якщо ви доторкнетесь до цих емоцій, то зможете заволодіти своєю аудиторією, своїм читачем.*

*Ларрі Вінгет*

**Наберіть у пошуковій системі: «категорії емоцій Джеррода Паррота».** Ви побачите, що існує, згідно з Парротом, шість базових емоцій, а всі інші походять із них. Наприклад, і провина, і розчарування походять від базової, первинної емоції смутку. Гордість і полегшення породжуються базовою емоцією радості.

**Тепер наберемо: «Колесо емоцій Роберта Плутчика».** Ви побачите, що Плутчик створив своє «колесо емоцій» як спосіб класифікувати емоції й зрозуміти, як вони взаємопов'язані. Колесо складається з восьми базових, первинних та восьми «просунутих» емоцій. Кожна «просунута» емоція складається із двох базових; на-

приклад, незадоволення складається із гніву й відрази. Оптимізм — це суміш радості й передчуття.

Концепція Плутчика й справді схожа на різнокольорове колесо; так само як основні кольори у зоровому спектрі, змішуючись між собою, створюють інші кольори, так і весь спектр людських переживань створено сполуками первинних емоцій. Як вказує Плутчик, кожна первинна емоція має полярну протилежність. Наприклад, здивування — це протилежність передчуттю.

**Розумійте емоції; встановлюйте взаємні зв'язки.** Чи дає вам спосіб класифікації емоцій, запропонований Парротом, чітке розуміння мети, мотивації й поведінки, на якій ґрунтуються ці емоції? Чи допомагає він краще зрозуміти емоції, наприклад, жалкування та каяття, простежуючи їхнє походження до базової емоції смутку чи до таких емоцій, як ревності та заздрощі, що походять від базової емоції гніву?

Чи має це сенс для вас? Чи згодні ви з цим?

З огляду на колесо емоцій Плутчика чи згодні ви, що незадоволення являє собою поєднання нудьги і відрази? Або любов — чи є вона поєднанням радості і довіри? Чи вважаєте ви, що страх — це протилежність гніву?

## НАЛАШТОВУЮЧИСЬ НА СВОЮ ІНТУЇЦІЮ

*Інтуїція не приходить до невідготованого розуму.*

*Альберт Айнштайн*

Якщо ви коли-небудь відчували, що в певній ситуації щось не гаразд, щось «не стикнується», то ви знаєте з власного досвіду, що таке інтуїція. І якщо пригадуєте ситуації, коли ваші відчуття підказували, що все відбувається, як треба, це теж була ваша інтуїція.

Інтуїція — це безпосереднє, негайне знання. Ви не знаєте, чому це так, не можете пояснити, але просто відчуваєте і знаєте, що так воно є. Інтуїція — це процес, який дає вам змогу знати щось, не думаючи. Вона «розташована» у підсвідомості і є містком між свідомою та несвідомою частинами розуму. Інтуїція поєднує емоцію і розум.

Ваші розум та тіло постійно збирають інформацію про навколишній світ. Коли з'являється сильне почуття щодо чогось, підсвідомий розум «вмикає» ваші минулі знання й досвід і згадує конкретний комплекс обставин: подій, вчинків, поведінки, фізичних відчуттів та думок, запахів, смаків та/або звуків. Зі швидкістю блискавки він використовує цю інформацію, аби попередити вас, що тут треба зупинитись чи, навпаки, що ситуація складається на вашу користь і можна рухатись уперед.

Інтуїція відсікає будь-яке осмислювання і стрибає одразу до відповіді. Вона досить помітна, аби від неї можна було відштовхнутися у практичних вчинках, але надто швидко, аби ви мали осмислити й «перетравити» її.

### На практиці

*Довіряйте своїм передчуттям. Зазвичай вони ґрунтуються на фактах, що зберігаються безпосередньо під свідомим рівнем.*  
*Брати Джойс*

**Зосередьтеся і будьте уважні!** Часто інтуїтивні підказки заглушаються гамором та метушливою активністю всередині та навколо вас. Коли ж відчуваєте, що інтуїція звертається до вас, відключіться від усього, що відволікає увагу й не дає зосередитись, і налаштуйтеся на свої справжні почуття, думки, слова та образи, які спадають вам на гадку.

**У будь-якій ситуації залишайтеся відкритими для всіх сигналів, які посилає вам інтуїція.** Зважайте на комбінацію сигналів, які явно звертають вашу увагу на ту саму вказівку. Коли комбінація таких указівок, які отримують ваші органи чуттів, дійсно складеться в єдину картину, ваша інтуїція дасть про себе знати, голосно і чітко, і все одразу складеться до купи.