

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»  
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

*И.В. НИКУЛИНА*

## ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ: ИНСТРУМЕНТЫ РАЗВИТИЯ

Рекомендовано редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» в качестве учебного пособия для обучающихся по основным образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 38.03.03 Управление персоналом, 01.04.01 Математика, 01.04.02 Прикладная математика и информатика, 01.04.03 Механика и математическое моделирование, 02.04.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, 03.04.01 Прикладная математика и физика, 09.04.01 Информатика и вычислительная техника, 11.04.01 Радиотехника, 11.04.03 Конструирование и технология электронных средств, 12.04.04 Биотехнические системы и технологии, 22.04.02 Metallургия, 23.04.01 Технология транспортных процессов, 24.04.01 Ракетные комплексы и космонавтика, 24.04.02 Системы управления движением и навигация, 24.04.04 Авиастроение, 24.04.05 Двигатели летательных аппаратов, 25.04.01 Техническая эксплуатация летательных аппаратов и двигателей, 25.04.02 Техническая эксплуатация авиационных электросистем и пилотажно-навигационных комплексов, 37.04.01 Психология, 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Самара

Издательство Самарского университета

2022

УДК 159.942(075)

ББК 88.3я7

Н651

Рецензенты: д-р пед. наук, проф. В. А. Курна;  
канд. псих. наук, доц. У. Г. Егорова

*Никулина, Ирина Вячеславовна*

**Н651 Эмоциональный интеллект: инструменты развития:**  
учебное пособие / *И.В. Никулина*. – Самара: Издательство  
Самарского университета, 2022. – 82 с.

**ISBN 978-5-7883-1778-6**

В учебном пособии рассмотрены инструменты развития эмоционального интеллекта, направленные на развитие способностей идентифицировать и понимать причины своих и чужих эмоций, использовать эмоции для повышения личной эффективности, управлять своими переживаниями и конструктивно влиять на чужие эмоции. Соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 3++.

Учебное пособие адресовано бакалаврам, магистрантам и аспирантам, преподавателям ВУЗов, ищущим способы повышения личной эффективности, изучающим вопросы эмоционального интеллекта и сохранения психического здоровья.

Подготовлено на кафедре теории и методики профессионального образования Самарского университета.

УДК 159.942(075)

ББК 88.3я7

ISBN 978-5-7883-1778-6

© Самарский университет, 2022

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Введение</b> .....	4
<b>1. Эмоциональный интеллект</b> .....	5
1.1 Идентификация и понимание причин эмоций.....	9
1.2 Использование эмоций для личной эффективности.....	24
1.3 Управление своими эмоциями.....	26
1.4. Мыслительные методы управления своими эмоциями...	35
1.5 Управление эмоциями других людей.....	47
<b>2. Диагностика эмоционального интеллекта</b> .....	56
2.1 Опросник ЭМИн Д.В. Люсина.....	56
2.2 Методика Н. Холла.....	62
2.3 Методика диагностики эмоционального интеллекта М.А. Манойловой.....	65
2.4. Опросник эмоционального интеллекта К. Барчард.....	73
<b>Заключение</b> .....	78
<b>Список литературы</b> .....	79

## ВВЕДЕНИЕ

По мнению ученых (П. Саловой, Дж. Майер, 1990, Д. Гоулман, 1998, Д. Карузо и др.), эмоциональный интеллект тесно взаимосвязан с успешностью профессиональной деятельности, особенно в сфере «человек-человек». Преуспевающие люди, добившиеся значительных профессиональных успехов, имеют высокий уровень развития эмоционального интеллекта.

Данное учебное пособие является методическим сопровождением учебных курсов «Эмоциональный интеллект: инструменты развития», «Эмоциональный и социальный интеллект: теории и практики развития». Материалы, содержащиеся в учебном пособии, направлены на формирование умений использовать текущее эмоциональное состояние для эффективного решения профессиональных задач, управлять своими эмоциями и эмоциями окружающих в целях решения практических задач; на углубление понимания намерений, мотивации и желаний других людей и своих собственных.

В пособии представлены основные модели эмоционального интеллекта; описаны упражнения, направленные на развитие способностей идентифицировать и понимать причины своих и чужих эмоций; проанализированы механизмы использования эмоций для личной эффективности; раскрыты алгоритм и принципы управления своими и чужими эмоциями; содержатся психодиагностические методики самодиагностики эмоционального интеллекта. В процессе работы с учебным пособием обучающиеся учатся понимать свои и чужие эмоции, осознавать свои мысли, чувства, строить конструктивные отношения с окружающими людьми, повышают личную эффективность.

Изучение материалов, содержащихся в учебном пособии, будет способствовать повышению у обучающихся качества знаний и умений в вопросах эмоционального интеллекта как предиктора успешности деятельности в социономических профессиях.

# 1. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Эмоциональный интеллект назван ЮНЕСКО одним из навыков, определяющих успешность человека в мире будущего.

В 1990 П. Сэловей и его соавтор Дж. Мэйер ввели понятие «эмоциональный интеллект», под которым они понимали «способность отслеживать собственные и чужие чувства и эмоции, различать их и использовать эту информацию для направления мышления и действий» [19]. Авторами была разработана структура эмоционального интеллекта, состоящая из трех компонентов (рис. 1).



Рис. 1. Концептуализация эмоционального интеллекта [19]

Данная модель эмоционального интеллекта была доработана П. Сэловеем, Дж. Мэйером и Д. Карузо. В публикациях авторов с 1997 года предлагается усовершенствованный вариант модели эмоционального интеллекта. По мнению ученых, эмоции содержат

информацию о связях человека с другими людьми или предметами; связи могут быть актуальными, а также воспоминаниями или воображениями. Изменение связей с людьми и предметами является причиной изменения эмоций, которые будет переживать человек по этому поводу. Эмоциональный интеллект в связи с этим понимается как способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях: определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений.

П. Сэловеем, Дж. Мэйером и Д. Карузо была предложена четырехкомпонентная, иерархичная модель эмоционального интеллекта:

1. Восприятие, идентификация эмоций, их выражение. Данный компонент представляет собой способность воспринимать, определять эмоции, замечать факт наличия эмоции. Кроме того, адекватное, точное выражение эмоций, а также способность дифференцировать истинные и ложные выражения эмоций.

2. Фасилитация мышления. Способность вызвать определенную эмоцию, контролировать ее. Эмоции способны влиять на важную информацию. Разные эмоциональные состояния оставляют свои отпечатки при решении конкретных проблем, задач.

3. Понимание эмоций. Способность понимать эмоции, связи между эмоциями, переходы от одной эмоции к другой, причины возникновения той или иной эмоции, анализ эмоций, способность классифицировать эмоции, интерпретировать их значения.

4. Управление эмоциями. Эта способность связана с контролем над эмоциями. Это рефлексивная регуляция эмоций через их осознание. Способность переживать позитивные и негативные эмоции. Умение снижать интенсивность отрицательных эмоций. Способность вызывать эмоции или отстраняться от них в зависимости от целей.

Важно отметить, что каждый компонент касается как собственных эмоций, так и эмоций других людей. Модели эмоционального интеллекта Дж. Мейера, П. Сэловея и Д. Карузо являются моделями способностей, поскольку авторы трактуют эмоциональный интеллект как когнитивную способность [19].

Д. Гоуман разработал смешанную, иерархичную модель эмоционального интеллекта, которая представляет собой сочетание когнитивных способностей и личностных характеристик, таких как энтузиазм, настойчивость и социальные навыки. Структура эмоционального интеллекта Д. Гоумана включает пять составляющих [1]:

1. Идентификация и называние эмоциональных состояний, понимание взаимосвязей между эмоциями, мышлением и действием.

2. Управление эмоциональным состоянием – контроль эмоций и замена нежелательных эмоциональных состояний адекватными.

3. Способность входить в эмоциональные состояния, способствующие достижению успеха.

4. Способность идентифицировать эмоции других людей, быть чувствительным к ним и управлять эмоциями других.

5. Способность вступать в удовлетворяющие межличностные отношения с другими людьми и поддерживать их.

Д. Гоулмен доработал структуру эмоционального интеллекта, в настоящее время она включает в себя четыре компонента: самосознание; самоконтроль; социальное понимание; управление взаимоотношениями.

Еще одним примером смешанной модели эмоционального интеллекта является концепция Р. Бар-Она, который дает следующее определение эмоционального интеллекта [18]: «Множество некогнитивных способностей и навыков, влияющих на способность успешно справляться с требованиями и давлением окружения». Автор выделил пять компонентов в структуре эмоционального интеллекта:

1. Познание себя: осознание своих эмоций, уверенность в себе, самоуважение, самоактуализация, независимость.

2. Навыки межличностного общения: эмпатия, межличностные взаимоотношения, социальная ответственность.

3. Способность к адаптации: решение проблем, связь с реальностью, гибкость.

4. Управление стрессом: устойчивость к стрессу, контроль импульсивности.

5. Преобладающее настроение: счастье, оптимизм.

Российский исследователь Д. В. Люсин разработал свою модель эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект данный автор рассматривает как способность понимать свои и чужие эмоции и управление ими. Способность к пониманию эмоций проявляется в том, что человек может распознать эмоцию, установить факт наличия эмоционального переживания у себя или у другого человека; он может идентифицировать эмоцию, то есть установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, и найти для нее словесное выражение; он понимает причины, вызвавшие данную эмоцию, и следствия, к которым она приведет. Способность к управлению эмоциями проявляется в том, что человек может контролировать интенсивность эмоций, прежде всего приглушать чрезмерно сильные эмоции; он может контролировать внешнее проявление эмоций; при необходимости он может произвольно вызвать ту или иную эмоцию.

Эмоциональный интеллект – это интегральный ресурс, который помогает личности лучше адаптироваться к изменяющимся условиям, и во многом определяет и благополучие, и успешность человека в будущем [13].

Эмоциональный интеллект является фундаментом успехов в межличностных отношениях. Умение управлять своими эмоциями повышает осознанность, инициативность, проактивность, гибкость



и уверенность в своих силах. Человек с высоким уровнем эмоционального интеллекта эффективно действует в сложных ситуациях, выдерживает стресс и остается спокойным, сосредоточенным.

### **1.1. Идентификация и понимание причин эмоций**

Целенаправленное воздействие на каждый из четырех компонентов эмоционального интеллекта является эффективным средством его развития. Если вы осознаете и умеете отделять эмоцию от себя, то сможете контролировать и корректно ее проявлять. Этот навык особенно важен для людей, чья профессиональная деятельность связана с общением.

Распознавание, идентификация эмоций собственных и других людей, выражение эмоций является базовой способностью эмоционального интеллекта. Мы получаем различные эмоциональные сообщения с весьма ценной информацией. Осознание эмоций и чувств обеспечивает точную информацию о событиях, которые происходят вокруг. Чем точнее подобрано слово для обозначения эмоции, тем яснее ее причина и способы действия с ней. Важно распознавать степень проявления каждой эмоции, например, страха, злости или радости.

Идентификация эмоций представляет собой совокупность способностей распознавать эмоции у себя и у других людей по мимике, жестам, внешнему виду, походке, поведению, голосу; воспринимать эмоциональный контент в среде, изобразительном искусстве и музыке; точно выражать свои эмоции и потребности, связанные с данными эмоциями; дифференцировать истинные и ложные выражения эмоций; определять, как проявляются эмоции в зависимости от контекста и культуры.

Развитию способности воспринимать, определять эмоции помогает регулярное выполнение упражнения «Мой эмоциональный

портрет». Эмоции, имея схожие поведенческие маркеры, тем не менее, очень индивидуальны. Чтобы ими управлять важно знать личные особенности эмоционального переживания. В ходе выполнения упражнения «Мой эмоциональный портрет» вам необходимо наблюдать за своими эмоциональными переживаниями и записывать результаты наблюдения в таблицу (табл. 1).

Таблица 1. Мой эмоциональный портрет

Эмоция	Ощущение в теле	Мысли и образы	Действие
Страх			
Злость			
Радость			
Печаль			
Отвращение			
Презрение			
Интерес			
Удивление			
Обида			
Азарт			

Как только мы распознали у себя эмоцию, важно её назвать, дать ей имя. Чтобы начать контролировать эмоцию, нужно ее название произнести вслух. Очень часто бывает, что человек что-то переживает, но не может выразить данное переживание словами. Исле Санд предлагает использовать мысли и желания как инструмент поиска эмоций. Мысли, которые возникают при раздражении: ему следовало подумать обо мне (моральное осуждение); я должен был заметить это раньше (моральное осуждение самого себя = злость на самого себя); это несправедливо; я был обманут. Желания, которые возникают при раздражении: проявить агрессию. Когда у нас возникают мысли о том, чем нам бы хотелось обладать, но у нас этого нет, мы обычно чувствуем печаль. Желания, которые возникают при печали: уединиться, поплакать. Мысли, которые возникают при радости: мне повезло; я краси-

вый/умный/хороший и т.п.; сегодня прекрасный день; завтрашний день будет еще лучше. Желания, которые возникают при радости: проявить активность. Мысли, которые возникают при страхе: ничего не получается; я не выдержу; я не справлюсь; у меня не получится; это опасно. Желание при страхе: убежать, исчезнуть [12].

Понимание, анализ эмоций и причин их возникновения представляют собой способности понимать сложные эмоции и эмоциональные переходы, умение их анализировать, а также использовать эмоциональные знания. Человек с развитой способностью понимания эмоций осознает разницу между близкими по смыслу эмоциями и чувствами, например, безмятежностью и беззаботностью; может объяснить значение смены эмоций, понимает причинно-следственные связи происходящих событий и эмоциональных переживаний; понимает сложные эмоции и комплекс чувств, например, переживание одновременно любви и ненависти; умеет различать настроение и эмоции; знает культурные различия в оценке эмоций; способен распознавать неожиданное изменение эмоций, чувств, например, переход от гнева к стыду; прогнозирует, какие эмоции возникнут в той или иной ситуации; определяет и интерпретирует различные эмоциональные сценарии, понимает, как человек смог бы чувствовать себя в будущем или при определенных условиях (аффективное прогнозирование). Например, досада и злость могут привести к гневу и ярости, если причина раздражения продолжается и усиливается. Если вы заметили «скуку» у себя или своих сотрудников и если далее ничего не предпринимается, эта эмоция может перерасти в отвращение к работе. Способность понимать эмоции включает в себя умение отличать эмоции и распознавать отношения между ними, знания о том, как эмоции сочетаются и изменяются с течением времени, какую играют роль в наших отношениях с другими людьми и в повышении нашего понимания себя и других.

Развитию способности классифицировать эмоции, распознавать связи между словами и эмоциональными состояниями, интерпретировать значения эмоций, понимать сложные чувства и осознавать переходы от одной эмоции к другой помогает выполнение упражнения «Эмоциональный словарь». В данном упражнении вам предлагается список эмоций, ваша задача подумать о том, как (под влиянием чего) возникает эмоция? Как выглядит человек, испытывающий эту эмоцию? Какие мысли и действия связаны с данной эмоцией? Каково назначение данной эмоции? Список эмоций к упражнению «Эмоциональный словарь» представлен в табл. 2.

Таблица 2. Эмоциональный словарь

ЭМОЦИИ			
Азарт	Тоска	Ужас	Загадочность
Антипатия	Терпение	Уважение	Злость
Агрессия	Трепет	Уверенность	Мужество
Апатия	Тревога	Умиротворение	Мечтательность
Безразличие	Торжественность	Умиление	Долг
Безмятежность	Удовольствие	Усталость	Зависть
Благоговение	Сожаление	Уныние	Досада
Беззаботность	Страсть	Унижение	Дерзость
Благодарность	Симпатия	Флирт	Доброта
Бодрость	Стыд	Энтузиазм	Любопытство
Беспокойство	Скука	Ярость	Любознательность
Безысходность	Смушение	Принятие	Лень
Блаженство	Страдание	Приветливость	Забота
Вера	Сомнение	Признание	Интерес
Вина	Совесь	Почтение	Задумчивость
Восхищение	Смелость	Патриотизм	Горечь
Вдохновение	Сострадание	Неуверенность	Жадность
Волнение	Ревность	Нежность	Жалость
Влюбленность	Растерянность	Наслаждение	Озорство
Возбуждение	Раскаяние	Ненависть	Облегчение
Воодушевление	Равнодушие	Надежда	Опасение
Восторг	Решительность	Недоумение	Ирония
Возмущение	Оторопь	Радость	Испуг
Грусть	Отчаяние	Изумление	Любовь
Горе	Отвага	Искушение	Настороженность
Гордость	Обида	Истерика	Эйфория

Сознательная фиксация на эмоциях помогает понять, как сделать свою жизнь комфортнее и с какими эмоциями научиться справляться.

Для того, чтобы лучше понимать причинно-следственные связи происходящих событий и эмоциональных переживаний, необходимы знания о причинах и значениях эмоций. Известный исследователь в области эмоционального интеллекта Дэвид Карузо обозначил причины шести основных эмоций: причиной радости является получение чего-то ценного; причина печали заключается в потере чего-то ценного; эмоция удивления сигнализирует нам о том, что происходит что-то неожиданное; эмоция злости возникает в ситуации, когда имеется препятствие к получению чего-то; эмоция страха сигнализирует о возможной угрозе; эмоция отвращения появляется тогда, когда нарушены правила. Помимо указанных ученым общих причин эмоций, у каждой эмоции есть фундаментальная причина, и эта причина может быть уникальна лично для вас.

Развитию способности идентифицировать, анализировать и понимать причины эмоции помогает ведение дневника эмоций. Дневник эмоций – это методика, помогающая отслеживать свое эмоциональное состояние для того, чтобы лучше себя понять и научиться контролировать. Важно понимать, что эмоциональное состояние действует по принципу: тем, что мы осознали, можно управлять, а также то, что мы еще не осознали, управляет нами [17].

Основные моменты, которые необходимо фиксировать в дневнике представлены в таблице 3.

Таблица 3. Дневник эмоций

Дата	Факт (ситуация, человек)	Мысли	Физические ощущения (ощущение в теле)	Эмоции	Действия
------	--------------------------------	-------	---	--------	----------

Дневник эмоций можно вести как в электронном виде, так и в письменном. Регулярное ведение дневника эмоций помогает отслеживать свои эмоции за день, проанализировать, какие из них возникают чаще всего и преобладают над другими. Позволяет увидеть, что именно приводит к возникновению тех или иных эмоциональных переживаний. Показывает, какие ситуации из прошлой жизни оказывают влияние на эмоциональное состояние сейчас. Дает возможность работать над собой в правильном направлении. Помогает осознать свои потребности и учит смотреть на свое поведение со стороны, видеть настоящие мотивы своих действий. Когда вы записываете эмоции на бумаге или на электронном носителе, к вам приходит осознанность, вы понимаете их по-новому [17, с. 17].

Развитию навыков осознания и понимания причин эмоций в текущей ситуации помогает выполнение упражнения «Три будильника». Вам необходимо завести на день три будильника. Каждый раз, когда звонит будильник, вы задаете себе два, иногда три вопроса: что я сейчас чувствую? Из-за чего я это чувствую? Можно задать дополнительный вопрос, который направлен на активизацию способности управлять эмоциями: что я могу сделать, чтобы облегчить свое эмоциональное состояние?

Осознать, проанализировать и понять причины отрицательного эмоционального переживания можно в процессе выполнения упражнения «О чем сигнализирует нам негативная эмоция?» Выберите эмоцию, которую вы считаете негативной, которую вы не любите, и всеми силами стремитесь скрыть. Вспомните ситуации, в которых у вас возникала эта эмоция. Как вам кажется, с чем связано, что она появлялась именно в эти моменты? О чем она хотела вам просигнализировать? Что изменится, если вы начнете прислушиваться к этой информации? Чем вам помогла эта эмоция? Что было хорошего в том, что эта эмоция возникала? Что про-

изойдет, если вы позволите себе испытывать, а иногда и проявлять эту эмоцию? Пока вы не признаёте наличие эмоции, «не видите ее», вы не можете и хорошо видеть ситуацию в целом, то есть не обладаете достаточной информацией. И естественно, не признавая наличие какой-то эмоции, не можете с ней расстаться, она так и остается где-то внутри в виде мышечных зажимов, психологических травм и прочих неприятностей.

Оценить свои способности понимать ситуативную обусловленность эмоций можно в процессе выполнения следующих заданий.

Задание 1. Инструкция. Завершите предложение, выбрав наиболее подходящее слово из списка. Кирилл был опечален новостями из дома и хотел выразить свое искреннее сожаление. Когда он узнал то, что ему сказали не всю правду и что дела обстоят хуже, чем он сначала предполагал, он почувствовал... [13, с. 147].

- a) гнев и удивление;
- b) печаль и опасение;
- c) потрясение и сожаление;
- d) страх и отвращение.
- e) гнев и сожаление;

Задание 2. Инструкция. Завершите предложение, выбрав наиболее подходящее слово из списка. Марию охватило чувство стыда, и она начала ощущать свою никчемность. Затем она почувствовала себя ... [13, с. 146].

- a) угнетенной;
- b) подавленной;
- c) пристыженной;
- d) застенчивой.
- e) расстроенной;

Задание 3. Инструкция. Завершите предложение, выбрав наиболее подходящее слово из списка. За всю свою жизнь Наталия никогда еще не испытывала столь сильного шока. Но, немного оправившись и поняв, что могла бы получить некоторую выгоду от сложившейся ситуации, если тщательно ее спланирует, она ... [13, с. 146].

- a) удивилась;
- b) смутилась;
- c) отказалась принять ситуацию;
- d) стала выжидать;
- e) задумалась.

Задание 4. Инструкция. Завершите предложение, выбрав наиболее подходящее слово из списка. Ренат был вполне счастлив на работе, и дома у него тоже все складывалось хорошо. Он думал, что он и его коллеги получают справедливую зарплату и с ними хорошо обращаются. Сегодня все сотрудники его отдела получили небольшую прибавку в рамках общей корректировки зарплаты. Ренат почувствовал... [13, с. 147].

- a) удивление и потрясение;
- b) умиротворение и спокойствие;
- c) удовлетворение и ликование;
- d) унижение и чувство вины;
- e) гордость и собственную значимость.

Задание 5. Инструкция. Завершите предложение, выбрав наиболее подходящее слово из списка. Когда Степан увидел, что несколько одноклассников списывают на экзаменах, он подумал, что это нечестно. Когда он сказал об этом учителю, то тот ответил, что ничего не может с этим поделать. Степан планировал продолжить обсуждение этого вопроса со школьным завучем, потому что он чувствовал ... оттого, что случилось [13, с. 148].

- a) воодушевление;
- b) бешенство;
- c) отвращение;
- d) подавленность.
- e) горечь;

Задание 6. Инструкция. Завершите предложение, выбрав наиболее подходящее слово из списка. Ребенок, радостно ожидавший своего дня рождения, после него загрустил. Из-за чего это могло произойти? [13, с. 149].



- а) его обидел плохой мальчик, и они подрались;
- б) два друга, которых он пригласил, не пришли на его день рождения;
- в) он съел слишком много торта;
- д) мать поставила его в неловкое положение перед другими детьми;
- е) отец обвинил его в том, чего он не делал.

Эмоции человека находят отражение в его взгляде, голосе, мимике, позе, жестах, походке. П. Экман, исследуя невербальное поведение человека, выделил мимические коды семи эмоций [16] (рис. 2).



Рис. 2. Мимические коды эмоций

Наблюдая за невербальными проявлениями другого человека, можно определить его эмоциональное состояние, его потребности и мотивы. Вам предлагается ряд заданий, выполнение которых

будет способствовать развитию способностей идентифицировать эмоции других людей по невербальному проявлению. Посмотрите на фотографии (рис. 3) и определите, в каком эмоциональном состоянии находится человек, изображенный на них.

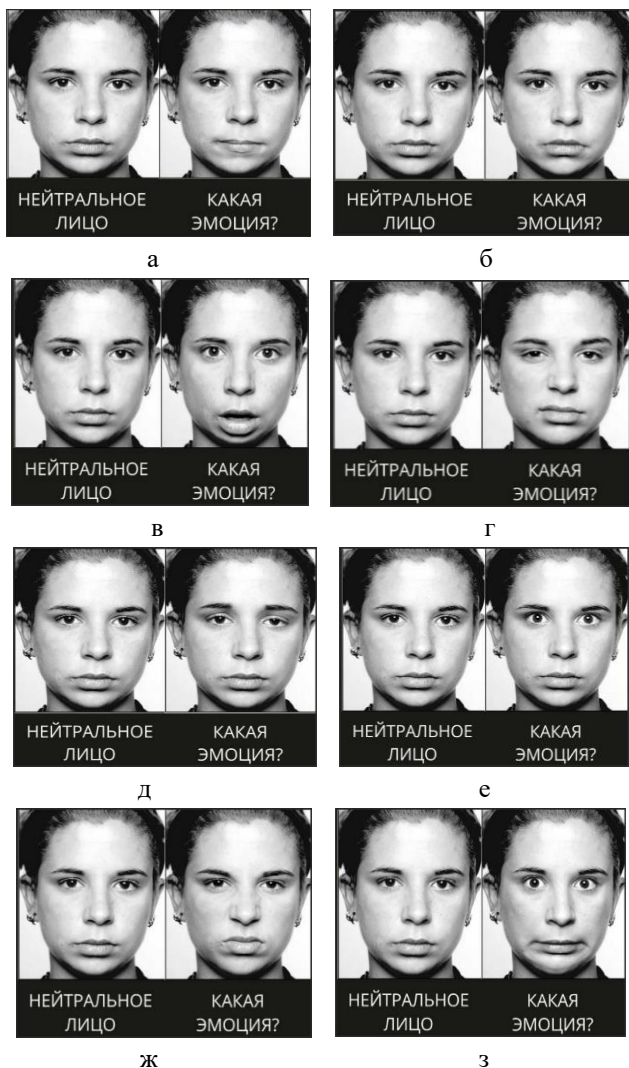


Рис. 3. Определите эмоцию

Определите, какому интеллектуально-волевому состоянию соответствует выразительное поведение человека, изображенного на картинке (рис. 4), назовите эмоциональные оттенки этого состояния [6].



Рис. 4. Интеллектуально-волевое состояние человека

Посмотрите на фотографии (рис. 5) и определите, в каком эмоциональном состоянии находится человек, изображенный на них.



Рис. 5. Чтение психического по глазам

Развитию способностей к идентификации эмоций других людей помогает выполнение упражнения «Люди в общественном транспорте». Понаблюдайте за пассажирами в общественном транспорте. Подумайте, какие эмоции они испытывают. По каким признакам вы определили, какая эмоция преобладает у человека?

Какие эмоции и как могут выражаться через невербальное проявление?

Научиться определять и понимать причину эмоций других людей можно в процессе выполнения упражнения «Немой телевизор». Включите телевизор и отключите звук. Найдите какой-нибудь художественный фильм и некоторое время посмотрите его, наблюдая за жестами, мимикой и расположением в пространстве героев и размышляя, какие эмоции они сейчас испытывают. Это весьма увлекательный процесс. Если вам не очень нравится смотреть таким образом художественное кино, посмотрите какие-нибудь теледебаты или новости. Посмотрите кусок знакомого фильма и кусок незнакомого. Какова разница в процессе наблюдения? Мешает или помогает знание сюжета сопоставлять «невербальность» с эмоциями? Сравните фильмы разных стран и жанров. В чем сходство и различие невербального поведения в разных культурах? Посмотрите фильм, где играют известные актеры, и какой-нибудь дешевый сериал. Сравните невербальные проявления актеров с реальными людьми в какой-нибудь программе-репортаже.

Идентифицировать чужие эмоции можно, опираясь на паралингвистические характеристики. Многие люди обладают развитым эмоциональным слухом, они способны по речи человека опознавать эмоции. Эмоции говорящего определяются тоном и высотой голоса, а также скоростью речи:

- явно высокий – энтузиазм, радость, заинтересованность, интерес;
- высокий, в широком диапазоне силы, тональности и высоты – гнев и страх, неуверенность;
- чрезмерно высокий, пронзительный – беспокойство;
- мягкий и приглушенный, с понижением интонации к концу каждой фразы – печаль, усталость;

- форсирование звука – напряжение, обман;
- в состоянии эмоционального возбуждения обычно возрастает сила голоса, изменяются его высота и тембр, но иногда сильное возбуждение может, наоборот, проявляться в уменьшении силы голоса (человек «шипит от ярости»);
  - быстрая речь – очевидная взволнованность, страстное желание убедить или уговорить кого-то;
  - медленная речь – высокомерие, усталость, угнетенное состояние;
  - прерывистая речь – неуверенность;
  - лаконичность и решительность речи – явная уверенность;
  - заикание – напряженность или обман;
  - нерешительность в подборе слов – неуверенность в себе или намерение внезапно удивить чем-то;
  - появление речевых недостатков (повторение или искажение слов, обрывание фраз на полуслове) – несомненное волнение, но иной раз и желание обмануть;
  - опускание речевых пауз – напряжение;
  - слишком удлиненные паузы – незаинтересованность или несогласие;
  - появление в речи пауз, заполняемых словами-паразитами – нерешительность и затруднение в выражении мысли, поиск выхода из положения;
  - возрастание числа тривиальных наборов слов, проговариваемых быстрее, чем обычно, – эмоциональное возбуждение, напряжение;
  - умолкание или скупость в словах – обида [10].

Понимание эмоционального состояния другого человека осуществляется через эмпатию. Эмпатия – это способность прочувствовать и понять другого человека. Эмпатия, как одновременное сопереживание и понимание другого, предполагает наличие ко-

гнитивного навыка, позволяющего устанавливать события, вызывающие соответствующие чувства, и аффективного навыка, позволяющего человеку идентифицировать чувства другого. По мнению К. Роджерса, понимать эмоции других людей гораздо труднее, чем выражать свои. Эмпатия – это умение быть ответственным, активным, сильным и в то же время – тонким и чутким. Эмпатическое понимание – это способность понимать мысли, чувства, поведение и смысл сказанного другим человеком (чувствовать как он, вместе с ним). Способность к эмпатии является важной составляющей эмоционального интеллекта. Развить эмпатические реакции можно с помощью специальных приемов. Повторение совершаемых человеком действий, отражая все их особенности в зеркальном отображении, составляет суть приема «Отзеркаливания». Данный прием способствует возникновению чувства доверия и гармоничной близости, поскольку создает неосознанное ощущение принятия. Отражение языка тела собеседника осуществляется посредством подстройки по дыханию. Для того, чтобы подстроиться по дыханию, необходимо синхронизировать свое дыхание с дыханием вашего собеседника. Он делает вдох – вы делаете вдох, в том же темпе. Он делает выдох – вы тоже делаете выдох, с той же скоростью.

Прием «Паравербальное присоединение» предполагает умение говорить в том же темпе, с той же громкостью, что и другой человек. Если он употребляет короткие фразы, последуйте его примеру. Копируйте интонации, только не «обезьянничайте», не нужно, чтобы это походило на передразнивание. Прием «Присоединение по лексике» предполагает проявление внимания к речи говорящего, запоминание и воспроизведение в собственной речи любимых слов, выражений, речевых оборотов собеседника. Данные приемы позволяют создать ощущение родства, схожести, понимания другого человека, что в значительной степени облегчает

дальнейшее взаимодействие с ним. Попытка понять эмоции окружающих – кратчайший путь к установлению конструктивных отношений, взаимовыгодного сотрудничества, исключающего манипулирование.

## **1.2. Использование эмоций для личной эффективности**

По мнению Д. Карузо, чтобы быть успешными, мы должны уметь подбирать под текущее эмоциональное состояние тот вид деятельности, который в данном состоянии мы можем максимально эффективно выполнить. Ученый полагает, что для каждого из эмоциональных состояний есть ряд занятий, с которыми мы успешно справляемся, находясь именно в таком состоянии. Понять, из какого эмоционального состояния мы можем максимально эффективно выполнять стоящие перед нами задачи, поможет методика «Квадрант эмоций». Данная методика представляет собой систему координат, в которой по горизонтальной оси находятся положительные и отрицательные эмоции, по вертикальной оси уровень нашей энергии (рис. 6). При работе с квадрантом эмоций необходимо оценить уровень своей энергии и эмоций, определить, в каком секторе вы сейчас находитесь. По мнению ученых, мы можем эффективно действовать в любом из четырех состояний, примеры подходящих занятий для каждого эмоционального состояния находятся внутри квадратов. Постепенно можно научиться распознавать, в каком эмоциональном секторе находится собеседник, и тогда общаться станет проще. Квадрант эмоций поможет направить свободные ресурсы на подходящие задачи. Вы сможете грамотно расставлять приоритеты и составлять четкие планы и задачи для себя.

Подумайте, как вы можете использовать текущее эмоциональное состояние для повышения личной эффективности в сле-





Таким образом, использование эмоций для повышения личной эффективности мышления и деятельности представляет собой способность грамотно направить эмоции на стимулирование умственной деятельности и решение задач; решать задачи и проблемы, основываясь на том, как текущее эмоциональное состояние может способствовать их решению; использовать колебания настроения, чтобы генерировать разные когнитивные перспективы и варианты; выбирать приоритеты в соответствии с текущим эмоциональным состоянием; использовать эмоции для усиления мышления, памяти, воображения и других процессов. Это еще и способность определять эмоции, способствующие решению определенных задач, например, эмоции радости, интереса, удивления, восхищения усиливают решение творческих задач, разработку новых идей; эмоции грусти, печали помогают лучше сконцентрироваться, усиливают понимание эмоций других, эмпатию, активизируют рефлекссию; эмоции злости и гнева дают нам дополнительную энергию, могут быть использованы в публичных выступлениях, в дебатах, отстаивании своих взглядов и идей.

### **1.3. Управление своими эмоциями**

Управление своими эмоциями и влияние на эмоции других людей предполагает регуляцию эмоций. Управление собственными эмоциями подразумевает профилактическую работу (смена установки, обучение навыкам саморегуляции), действия человека в «острой» ситуации (применение техник снижения напряжения) и действия после провоцирующего контакта (техники снижения напряжения, анализ ситуации, составление нового сценария). Взаимодействие с человеком в состоянии сильного эмоционального возбуждения может выглядеть как предоставление возможности

«выпустить пар», дистанцирование и использование экспресс-методов снижения эмоционального напряжения [9, с. 149].

Человек с развитой способностью управлять эмоциями остается открытым для приятных и неприятных эмоций и чувств; способен сознательно привлекать эмоции или отвлекаться от них в зависимости от оценки их информативности или полезности; может осознавать эмоции, определяя их ясность, типичность, целесообразность и т.д.; управляет своими и влияет на эмоции других людей, снижая интенсивность неприятных эмоций и увеличивая интенсивность приятных, без подавления, учитывает информацию, которую они содержат; заряжает своими эмоциями окружающих, вовлекая их в свои идеи; умеет влиять на эмоции других с целью достижения желаемого результата. Управление эмоциями помогает разрешить конфликт, конструктивно проанализировав эмоции. Этот важный навык можно применять на работе или в отношениях с другими людьми, при управлении своими собственными эмоциями для повышения качества жизни.

С. Шабанов, А. Алешина выделяют следующие общие принципы управления эмоциями: принцип ответственности за свои эмоции; принцип принятия всех своих эмоций; принцип целеполагания в управлении эмоциями [15].

Принцип ответственности за свои эмоции. За то, что мы испытываем в определенный момент времени, несем ответственность только мы.

Принятие всех своих эмоций. Все эмоции являются полезными в той или иной ситуации, и поэтому неправильно навсегда исключить какую-то эмоцию из своего поведения.

Принцип целеполагания в управлении эмоциями. При совершении любого действия ключевым является ответ на вопрос: «Какова цель?» Помимо цели у действия есть еще две важные характеристики: это цена и ценность. Ценность – это выгоды, которые мы

получим, совершив действия; цена – то, чем нам придется заплатить за получение этих выгод. Максимально эффективные действия при управлении эмоциями – те, которые помогут достичь нужного результата (ценности) при наименьших затратах (цене) [15].

Существует схема управления своими эмоциями:

1. Осознание эмоции. Необходимо услышать и понять, что вы чувствуете в данный момент.

2. Обозначить, вербализовать свои эмоции. Необходимо как можно точнее назвать их. Если вы чувствуете, что взбешены, проговариваете: «Я раздражен...», надо подобрать в максимальной степени подходящее словесное выражение собственного состояния. Вербализация эмоции позволяет взять поведение под контроль, помогает человеку войти в более полный контакт с собственными переживаниями. В момент проговаривая эмоций снижается их интенсивность, повышается возможность управления ими. Мы становимся более понятными окружающим и можем тем самым привлечь больше внимания к проблеме, которая нас волнует. Проговаривая свои эмоции, мы проводим разгрузку своего эмоционального резервуара, снижая вероятность эмоциональных взрывов в будущем.

2. Разотождествление себя от эмоции. Разотождествление – это процесс отделения восприятия себя от восприятия своих эмоций, восприятие эмоций как отдельной функции своего организма. Благодаря этому мы можем наблюдать за своими эмоциями со стороны и одновременно их испытывать. Такое восприятие поможет сохранить осознанность в процессе проживания эмоции. В противном случае происходит эмоциональное залипание.

3. Принятие послания эмоции. О чем сигнализирует эмоция? Какая потребность стоит за эмоцией?

4. Осознание своих целей. Вспоминайте о своих целях в момент переживания сильных эмоций. Задавайте себе вопросы: что я

сейчас чувствую? Какой результат я хочу сейчас получить? Какие мои действия приведут к желаемому результату?

#### 5. Вхождение в состояние цели.

Выделяют две группы методов управления своими эмоциями: телесные и мыслительные. Особенность телесного метода заключается в том, что эмоции влияют на наше тело; изменяя состояние своего тела, отслеживая состояние напряжения мышц и меняя его, мы меняем наше эмоциональное состояние.

Для того, чтобы понять, как эмоции влияют на наше тело, можно выполнить упражнение «Где живет эмоция?». Вам необходимо ответить на следующие вопросы: что происходит с моим телом, когда мне страшно? Что происходит с моим телом, когда я удивляюсь? Что происходит с моим телом, когда я ощущаю презрение? Что происходит с моим телом, когда я грущу? Что происходит с моим телом, когда я счастлив? Что происходит с моим телом, когда я злюсь? Что происходит с моим телом, когда я удивляюсь?

Хроническое физическое напряжение – это наши подавленные эмоциональные реакции. Если вы напряжены, то непременно тревожны, а если вам удалось избавиться от физического напряжения, уходит и тревога. Бесполезные движения – это лучшее свидетельство мышечного напряжения. Человек не понимает, что напряжен, но напряжение подтачивает его изнутри. Вот он и начинает кусать карандаш, ломать пальцы, грызть ногти, рвать газету, крутить волосы, поправлять одежду, пересаживаться и т.п. Слабость с характерным ощущением «ватных» ног, тремор свидетельствуют о мышечном напряжении. Напряженные плечи – это естественная защита при нападении, мы сворачиваемся калачиком, пытаюсь закрыть плечами, мышцами спины и руками жизненно важные органы: легкие, сердце, органы брюшной полости. В высоко поднятых плечах проглядывает печать страха и тревоги, печать хронической

защиты от мнимой (и лишь изредка реальной) опасности. Аммичное лицо, напряжённые скулы с агрессивными желваками – это подавленное желание укусить в случае агрессивной реакции и страх расплакаться, если нам плохо. Подавление плача и агрессии ведет также и к зубной боли. Вместо того, чтобы убежать от грозящей нам опасности, мы изо всех сил напрягаем ноги, чтобы устоять на месте под ее натиском. Мы готовы терпеть, перебарывать свой страх, чтобы не ударить в грязь лицом. И за свою «незапятнанную репутацию» мы расплачиваемся болями в ногах. Вас рассердили, вы хотели ударить обидчика, но не ударили, вы хотели впиться в него ногтями и разорвать на тысячу мелких кусочков, но не впились и не разорвали. Напряжение осталось, и мышцы рук болят теперь, как после тяжелой работы. Вы ведь действительно работали, мышцы ваши трудились, и когда вы сердились, и когда подавляли свою агрессию. Вы хотели кричать, хотели сказать обидчику все, что вы о нем думаете, вы чувствовали боль и молчали. Вы дышите так, словно из окружающей вас атмосферы изъяли воздух. Вы хотели расплакаться, когда вас обманули, обидели, предали, незаслуженно наказали, когда на вас отыгрались или не дали вам того, на что вы по праву рассчитывали. Вы подавили вырывающийся из страдающей души стон, чтобы он, не дай бог, не прорвался, вы запретили себе в этот миг дышать, возникла гипоксия (кислородное голодание), и тем самым вы посадили свой мозг на голодный паек, и у вас сильная головная боль.

Проработать эмоции спектра злости, гнева, обиды, досады можно, используя метод «Сознательного расслабления» [5]. Необходимо задать себе вопрос, какая часть вашего тела напряжена? Мысленно пробежитесь по всему телу и найти напряжение. Сознательно расслабьте напряженную часть тела. Начинаем выполнение упражнения с расслабления мышц рук и плечевого пояса. Крепко-крепко сожмите кисти в кулак, прикрывая последний большим

пальцем сверху. Закройте глаза и мысленно сосчитайте до десяти – спокойно и не торопясь. При этом не снижайте интенсивности напряжения мышц. Расслабляемся... Теперь сделайте то же самое, добавив к этому движению сгибание в лучезапястном суставе – так мы добьемся напряжения предплечий. Следующий этап – напряжение мышц плеча и груди. Сделайте то же самое и плюс к этому разведите руки в стороны, согните их в области локтя и напрягите соответствующие мышцы со всей возможной мощностью. Внешне вы должны напоминать тяжелоатлета, красующегося своими бицепсами и мышцами груди. Почувствуйте, как напряжение пронзает оба ваших плеча по одной жесткой линии, как напряжение проходит из одного плеча в другое и обратно. Не забываем считать до десяти. Напрягите мышцы лопаток. Чтобы этого достичь, необходимо, во-первых, максимально свести лопатки вместе, а во-вторых, из этого положения опустить их вниз. Попробуйте сделать это на десять счетов. Совместите напряжение мышц кисти, предплечья, плеча и груди, лопаток.

Переходим к расслаблению лицевой мускулатуры. Для того, чтобы напрячь лоб, нужно просто высоко, со всей силой поднять брови. Сосредоточьтесь на ощущении напряженных мышц лба и попытайтесь запомнить это ощущение. Считайте до 10. Теперь переходим к напряжению средней зоны, а именно мышц, окружающих глаза и нос. Во-первых, сильно зажмурьтесь, как будто вам в глаза попало мыло. Но это еще не все, мы должны напрячь мышцы, которые отвечают за движение глаз. Для этого просто сведите глаза к центру, к переносице. Далее расслабляем мышцы носа. Для того, чтобы полноценно напрячь мышцы носа, нос должен наморщиться с отвращением, как от самого отвратительно запаха. Усиьте это напряжение и соедините его с описанным напряжением глаз. Сконцентрируйтесь на этом ощущении. Считайте до 10. Затем максимально сильно сожмите челюсти, оскальтесь, улыбни-

тесь изо всех сил, растягивая углы рта в стороны. Напрягая мышцы нижней части лица, почувствуйте на щеках плотные желваки. Не забывайте мысленно считать до десяти, но концентрируйтесь не на счете, а на напряжении [5].

Расслабление мышц шеи. Опустите подбородок к груди, а затем закиньте голову назад и запомните возникающее ощущение напряжения и в том, и в другом положении. Теперь попытайтесь наклонить голову вперед, представляя при этом, что ваша голова встречается с каким-то непреодолимым препятствием, давящим в противоположную сторону, т.е. назад. Вы пытаетесь наклониться вперед, а вас словно бы возвращают назад. При таком «противостоянии» напряжение возникнет как спереди, так и сзади. Сосчитайте до десяти, а потом одновременно напрягите мышцы шеи и лица. Соединяем все упражнения вместе. Прodelайте это 3-4 раза с небольшими временными промежутками. Попробуйте запомнить это глобальное ощущение напряжения во всей верхней части вашего тела. Но не забывайте при этом и расслабляться. Главным критерием полноценного напряжения является глубокий выдох, следующий сразу после сброса напряжения. Усиьте его, сделайте 2-3 глубоких вдоха. Почувствуйте приятную теплоту, разливающуюся по телу.

Расслабляем мышцы брюшного пресса. Для того, чтобы напрячь мышцы пресса, представьте себе, будто вас хотят изо всей силы ударить по животу. Проникнитесь этой мыслью и защитите себя: втяните живот и почувствуйте, как при этом напрягаются плечи и мышцы спины. Одновременно создайте напряжение и в зоне промежности. Сведите ягодицы и втяните промежность в себя. При этом вы должны сидеть только на ягодицах. Прodelайте это упражнение 2-3 раза, считая про себя до десяти. Теперь прodelайте это упражнение, сочетая его со всем тем, что вы делали прежде.



Расслабляем мышцы ног. Начнем со стоп, для того, чтобы напрячь мышцы стоп, нужно просто хорошенько согнуть пальцы. Сядьте на стул с твердым сиденьем и спинкой и проделайте это упражнение на счет десять. Для того, чтобы напрячь мышцы голени, нужно, во-первых, согнуть стопы, то есть подать их на себя. Сделайте это с силой. А после этого, вторым этапом, сведите носки и разведите пятки. Получится поза косолапого медвежонка, в ней и создайте максимальное напряжение. Считайте до десяти. Не забывайте, что пальцы ног при этом у вас согнуты. Напрягаем бедра и ягодицы. Для этого сидите ровно на ягодицах. Почувствуйте себя неваляшкой: напрягите их и чуть-чуть покачайтесь из стороны в сторону. Теперь из этого положения вытяните ноги вперед под прямым углом и почувствуйте, как при этом напрягутся мышцы бедра.

Соедините напряжение мышц бедер с напряжением стоп и голеней. Почувствуйте единое напряжение всех мышц нижних конечностей, от кончиков пальцев до ягодиц. Теперь расслабьтесь и отдохните, почувствуйте, как по вашему телу растекается приятное тепло. Одновременно напрягите нижние конечности, пресс и мышцы промежности. Добейтесь полноценного напряжения и прочувствуйте, как затем обмякнет вся нижняя часть вашего тела.

А теперь напрягитесь целиком всем телом с максимальным усилием. На счет «раз» необходимо сразу напрячься на все 100%. А далее, считая до десяти, старайтесь не только не ослаблять силу вашего напряжения, а, напротив, усиливайте его с каждым счетом. Идите не от большего напряжения к меньшему, а от большего к еще большему – это должно быть восхождением, а не нисхождением, иначе тело просто не захочет расслабиться.

Мышцы должны расслабиться не потому, что вы им позволили это сделать, а оттого, что они не могут больше удерживать

напряжение. Они должны, в буквальном смысле этого слова, «выпасть» из-под вашего контроля.

Описанное упражнение нужно делать каждый день по 7-10 раз. И это обязательно, иначе хронические напряжения просто не снять, они будут сопротивляться, но не уйдут. Если какие-то участки тела (плечи, шея, бедра и т.п.) поддаются расслаблению хуже других, составьте для них отдельную программу. Напрягайте мышцы этой области отдельно с максимальной самоотдачей, сосредотачивая на ней все свое внимание. Не ограничивайте себя временем, удерживайте напряжение мышц до момента спонтанного, рефлекторного расслабления (пока они сами не расслабятся). Способность расслабляться непременно должна войти в вашу жизнь. Подавляющую часть времени лучше проводить именно в этом состоянии, нежели в напряжении [5].

Справиться с подавленными эмоциональными реакциями нам помогают различные дыхательные техники. Задержка дыхания – это инстинктивная защитная реакция в ситуации грозящей опасности. Подавленное, затрудненное дыхание подсознательно, автоматически вызывает в нас страх. Страх непосредственным образом связан с процессом дыхания. Если вы приостанавливаете дыхание или дышите поверхностно, в вас автоматически возникает страх или чувство тревоги. Если же вы дышите свободно и полно, вы будете чувствовать себя спокойно и уверенно.

Справиться с волнением и злостью помогает дыхательная техника «Квадрат дыхания». Дыхание осуществляется на 4 счета: 4 счета вдох; на 4 счета пауза; на 4 счета выдох; на 4 счета пауза. Изменение эмоционального состояния наблюдается после 2-3 раз выполнения данной техники.

Снизить уровень тревоги и расслабиться поможет дыхательная техника «Глубокое дыхание». Ложитесь или сядьте на удобный стул. Закройте глаза и избавьтесь от мыслей. Глубоко вздох-

ните и представьте, как свежий воздух проходит через нос и наполняет легкие. Сконцентрируйтесь на процессе дыхания и на звуке от движения воздуха. С каждым вздохом повторяйте про себя слова «спокойный» или «расслабленный». Сфокусируйтесь на новом вздохе, расслабьтесь и задержите дыхание так долго, пока это приятно вам. При медленном выдохе продолжайте расслабляться и концентрируйтесь только на дыхании и воздухе, который покидает ваши легкие. Продолжайте упражнение на глубокое дыхание и на следующем вдохе. Полезно заниматься им не менее 10 минут.

#### **1.4. Мыслительные методы управления своими эмоциями**

Суть мыслительных методов управления эмоциями заключается в том, что меняя наши мысли, наши убеждения, мы меняем и эмоции. На первом этапе управления важно вербализовать/маркировать эмоции для себя. Необходимо задать себе вопрос: что я сейчас чувствую? Ответ на вопрос помогает понять эмоцию, взять ее под контроль.

Справиться с эмоцией помогает мыслительный прием «Нормирование», который направлен на снижение интенсивности эмоциональных переживаний. Необходимо сказать самому себе: «То, что со мной происходит – это нормально». «Любой в этой ситуации чувствовал бы себя тревожно/грустно/раздраженно и т.д.».

Чтобы грамотно управлять своими эмоциями, важно понять сигнал эмоции, правильно его прочесть, помочь себе реализовать потребности. Чтобы использовать метод управления эмоциями через понимание сигналов, достаточно задать себе три вопроса.

1. Что я чувствую?
2. О чем мне сигнализирует чувство?
3. Как я могу удовлетворить потребность?

Метод позволит нам стать более внимательными к чувствам, контролировать их лучше.

Развить способность справляться с эмоционально насыщенными ситуациями и выбирать эффективную стратегию поведения поможет регулярное выполнение упражнения «Алфавит». На первом этапе выполнения упражнения вам необходимо вспомнить и записать мысль, которая в последнее время вас беспокоит. Далее вы переходите к выполнению основной части упражнения. Для этого вам необходимо воспользоваться алфавитом таблица 4. В каждом квадрате данного алфавита две буквы. Сверху – это буква алфавита, которую необходимо произносить вслух. А внизу три варианта букв: «л», «п», «в». «л» – левая рука, «п» – правая рука, «в» – обе руки вместе. Когда вы видите квадратик с буквами, вам нужно вслух назвать букву алфавита сверху и одновременно с этим поднимать одну или две руки, как показывает буква снизу. Эти два действия нужно делать одновременно.

Таблица 4. Алфавит

А л	Б п	В п	Г в	Д л
Е в	Ж л	З п	И в	К л
Л л	М п	Н л	О л	П п
Р в	С п	Т л	У п	Ф в
Х л	Ц в	Ч в	Ш п	Я л

Делайте это упражнение до тех пор, пока вы не сможете пройти весь алфавит довольно быстро, выполняя действия руками и не сбиваясь. Если вдруг у вас это получилось слишком легко – увеличьте скорость выполнения. При этом качество выполнения должно сохраняться. Чтобы переключиться с негативных мыслей,

хватит 20 минут выполнения этого упражнения. Можно начинать с 5-7 минут, постепенно наращивая темп и время. Сохраняя новое ощущение, вернитесь к вашим записям. Что осталось от прежних мыслей? Какие эмоции сейчас? Чего хочется? Опишите мысли и состояние, которое при этом появилось. Данное упражнение поможет вам переключить внимание с негативных мыслей на новые переживания; взбодриться и зарядиться энергией; синхронизировать работу полушарий головного мозга.

Важным вопросом в управлении своими эмоциями является борьба с эмоциональными привычками. В жизни каждого из нас есть провоцирующие ситуации, на которые мы реагируем всегда привычным образом. Такая привычная для нас эмоциональная реакция не позволяет нам эффективно действовать. Для того, чтобы осознать свои эмоциональные привычки и изменить их, можно выполнить упражнение «Эмоциональная провокация». Вам необходимо вспомнить ситуации, которые вызывают у вас всегда одну и ту же эмоциональную реакцию. Например, болезнь близкого человека всегда вызывает у вас страх или панику; очередь в кассу в магазине вызывает злость. Запишите пугающие, раздражающие и огорчающие вас ситуации в таблицу 5.

Таблица 5. Эмоциональная провокация

Пугающие ситуации (страх, ужас, паника)	Раздражающие события (гнев, раздражение, злость)	Поводы для огорчений, грусти, печали, горя
1. Болезнь близких	1. Ожидание в очереди	1. Отъезд подруги в другой город на постоянное место жительства
2. Экзамен	2. Ситуация обмана ожиданий	2. Смерть близкого человека
3. Смена работы	3. Когда кто-то кричит на тебя	3. Смерть любимого питомца

После того, как вы запишите все свои эмоциональные привычки, подумайте о том, как иначе, более адекватно, можно реаги-

ровать на провокации. В следующий раз, когда возникнет провоцирующая ситуация, отреагируйте на нее новой эмоциональной реакцией. Если вам удастся это сделать, то постепенно возникнет новая устойчивая связь между провоцирующей ситуацией и новой эмоциональной реакцией, которая будет более здоровой и адекватной. Для того, чтобы эмоциональная реакция была адекватной, вам необходимо заменить неприятные, нездоровые эмоции на неприятные, но здоровые. Линн Кларк предложил следующие замены нездоровым эмоциям таблица 6 [4].

Таблица 6. Нездоровые и здоровые эмоции

Неприятные, нездоровые эмоции	Неприятные, но здоровые эмоции
1. Беспокойство, страх	1. Огорчение
2. Ярость, гнев	2. Раздражение
3. Отчаяние и депрессия	3. Грусть
4. Крайняя фрустрация	4. Разочарование
5. Тяжелое чувство вины	5. Угрызения совести
6. Сильная обида	6. Разочарование
7. Стыд	7. Сожаление
8. Жгучая ревность	8. Легкая ревность
9. Унижение	9. Смушение
10. Ненависть к себе	10. Разочарование с намерением исправить

Работая со своими эмоциональными привычками, не ищите оправданий своим негативным эмоциональным реакциям.

Чтобы научиться управлять своими эмоциями, важно уметь ставить эмоциональные цели. Для этого вам необходимо ответить на вопрос: «Как вы хотите чувствовать себя и каким образом действовать, когда сталкиваетесь с разочарованиями, напряженными событиями и людьми, обманывающими ваши ожидания?» Данные вопросы позволяют задуматься о том, в какое эмоциональное состояние вы должны войти для того, чтобы действовать более эффективно.

Частой причиной отрицательных эмоциональных переживаний являются автоматические мысли или когнитивные искажения. Автоматическая мысль – это быстрая спонтанная мысленная интерпретация события или ситуации, приводящая к эмоциональной реакции. Автоматические мысли, как убеждения и утверждения внутреннего монолога, спонтанны и только частично осознаны.

Когнитивное искажение – это ошибка мышления, которая приводит к отрицательным эмоциональным переживаниям. Рассмотрим основные когнитивные искажения.

1. Мышление по типу: «Все-или-ничего» – вы видите событие, ситуацию или человека как нечто черно-белое, без каких-либо оттенков серого. Например, человек участвовал в конкурсе и не занял первое место, у него возникает мысль – я неудачник, неспособный, никчёмный, и как следствие отрицательные эмоциональные переживания [4].

2. Чрезмерное обобщение плохих событий – вы берете один плохой пример или событие, обобщаете их и уверяете себя, что все подобные примеры или события так же плохи. Например, один из студентов высказал преподавателю свое недовольство его занятиями. Преподаватель же считает, что большинство студентов недовольны его занятиями [4].

3. Негативный мыслительный фильтр фильтрует только плохие примеры – ваше мышление принимает лишь негативные примеры чего-либо. Соответственно, все, что вы замечаете или помните, это только плохие примеры или переживания. Например, на заседании кафедры обсуждали работу преподавателя. Большинство коллег высказалось положительно о качестве его работы. Однако были коллеги, которые критиковали работу преподавателя. После заседания кафедры преподаватель помнит лишь отрицательные отзывы о своей работе [4].

4. Недооценка положительных примеров – вы быстро обесцениваете, отклоняете или преуменьшаете положительные примеры

чего-либо. Например, угнетенный преподаватель может считать, что его положительные качества не важны, их не стоит рассматривать или учитывать [4].

5. Чтение чужих мыслей – вы импульсивно интерпретируете чью-то реакцию на вас, как негативную, убеждены, что не нравитесь без достаточного на то основания [4].

6. Гадание и предсказание неприятностей – вы импульсивно предсказываете, что какое-то событие или человек разочаруют вас, и действуете соответственно, хотя и не имеете оснований для этого предсказания. Например, преподаватель может считать, что из данного студента никогда не выйдет хорошего специалиста, поэтому он испытывает разочарование, печаль, раздражение при работе с ним [4].

7. Усиление негативных примеров – это преувеличение важности неприятного события, ошибки или личных особенностей. Например, человек преувеличивает значение маленького, едва заметного прыщика на лице и сильно огорчается по этому поводу [4].

8. Умаление положительных примеров – преуменьшение значимости положительного примера или личного успеха. Например, преподаватель, имеющий степень кандидата наук, считает, что защитить кандидатскую диссертацию может любой человек [4].

9. Эмоциональное обоснование преобладает над логическим – это суждение, сделанное только на основании чувств, не подкрепленное логикой или очевидными доказательствами [4].

10. «Следует» и «должен» – вы предъявляете требования к себе, окружающим и миру (или к условиям, в которых живем), используя абсолютные «должен», «следует», «не должен» и «подобаает». Вы требуете, чтобы окружающие и весь мир пошли вам навстречу и дали вам то, что вы хотите [4].

11. Негативные стереотипы – это означает закреплять за собой и окружающими такие стереотипы, как: «неудачник», «растяпа»,



«идиот», «проигравший» и т.п. Важно научиться адекватно оценивать свое поведение, а не закреплять за собой и окружающими негативные стереотипы [4].

12. Обвинять только себя или только других – это означает, что вы осуждаете себя или других за то, что произошло плохое событие. Большая часть неприятных событий происходит вследствие ряда факторов [4].

Справиться с когнитивными искажениями, вызывающими отрицательные эмоциональные переживания, можно в процессе выполнения упражнения «Стоп, когнитивные искажения!». Вам нужно вспомнить ситуацию, в которой вы проявили когнитивное искажение и пережили сильные отрицательные эмоции. Далее вы должны заменить иррациональную мысль на рациональную, такая замена приведет к снижению интенсивности отрицательных эмоций. Например, вы подали заявку на грант, но ее отклонили. В данной ситуации вы можете проявить когнитивное искажение в виде «мышления по типу: все или ничего», и у вас возникнет иррациональная мысль: «у меня никогда ничего не получается», данная мысль повлечет за собой отрицательное эмоциональное переживание в виде сильной печали, отчаяния. Для того, чтобы снизить интенсивность отрицательного эмоционального переживания, вам необходимо подключить разумное мышление, которое может быть представлено следующей рациональной мыслью: «я извлеку из данной ситуации урок, чтобы в следующий раз быть более подготовленным». Возникшая рациональная мысль снизит интенсивность эмоционального переживания.

Развить способность управлять интенсивными отрицательными переживаниями можно в процессе выполнения упражнения «Метавнимание». Метавнимание – это способность обнаруживать возникновение эмоции еще до того момента, когда она действительно возникнет. Это способность увеличивать временное расстояние между раздражителем и реакцией. На первом этапе вам

необходимо сосредоточиться на своих эмоциях, ощущениях и мыслях. Что я сейчас чувствую? Что я сейчас ощущаю в теле? О чем я сейчас думаю? На втором этапе необходимо понять, что послужило причиной появления этой эмоции? Какую потребность вы сейчас не удовлетворяете? На третьем этапе важно задуматься об эффективности своих действий, обусловленных эмоцией. Правильно ли я поступлю, если сделаю так, как хочу сделать в данный момент? Какой результат я хочу получить?

Управление своими эмоциями предполагает также наличие способности вызывать определенные эмоциональные состояния. Уникальным эмоциональным состоянием, позволяющим максимально сконцентрироваться на выполняемой деятельности и получать от этого удовольствие, является состояние потока. Состояние потока – момент, когда время замирает, когда человек использует максимально свой потенциал, когда он высоко сконцентрирован»? [14]. Важно научиться вводить себя в потоковые состояния. Этапы для переключения себя в состояние потока:

1. Вспомните потоковые состояния, когда вы были максимально сконцентрированы на задаче, ваши мысли «бежали» сами собой, вы использовали свой потенциал полностью, ощущали свободу и уверенность в себе.

2. Дайте название своему потоковому состоянию.

3. Придумайте ритуал для вхождения в состояние потока. Например, шагание по комнате, выпивание чашки кофе, прослушивание мелодии, глубокое дыхание, вдыхание аромата и т.п. Ритуальное действие необходимо запомнить и совместить с началом вхождения в потоковое состояние. Не используйте это действие в других ситуациях. Как только вам необходимо войти в потоковое состояние, начинайте выполнять ритуальное действие.

Проверьте, насколько вы способны управлять эмоциями, для этого ответьте на вопросы, представленные в кейсах.

Кейс 1. Виталия недавно повысили до перспективной должности. Спустя время, до него начали доходить слухи, что грядет сокращение штата и, вероятнее всего, Виталий попадет под удар. Что может сделать Виталий, чтобы снизить тревогу? Выберите правильный вариант ответа.

1. Перестать обращать внимание на слухи и усерднее заниматься своими обязанностями.

2. Направить все силы на поиск новой работы.

3. Поговорить со своим руководителем об обстановке в организации и поделиться опасениями.

4. Встретиться с друзьями, чтобы забыть о проблемах и весело провести время.

Кейс 2. Михаил должен выступить с презентацией нового проекта на собрании перед всем начальством. Перед ним выступал начальник маркетингового отдела и своими словами разозлил Михаила. Что может сделать Михаил, чтобы снизить злость и выступить с презентацией? Выберите правильный вариант ответа.

1. Обсудить с коллегами обвинения.

2. Послушать спокойную музыку.

3. Переместить фокус внимания на презентацию.

4. Сделать несколько приседаний.

Кейс 3. Яне поручили задание выступить с докладом перед большой аудиторией. До выступления осталось 10 минут, а Яна чувствует тревогу и отсутствие сил, не может собраться с мыслями. Что может сделать Яна, чтобы снизить уровень тревоги? Выберите правильный вариант ответа.

1. Послушать грустную музыку.

2. Воссоздать телесный портрет легкой злости.

3. Выполнить дыхательное упражнение.

4. Выпить кофе.

Кейс 4. Виктор последние недели часто задерживался на работе из-за проекта, который скоро должен завершиться. Жена постоянно ходит хмурая, ведет себя так, будто подозревает Виктора в чем-то. Что может сделать Виктор, чтобы наладить отношения с женой? Выберите правильный вариант ответа.

1. Отвлечь жену, предложив ей продумать ремонт кухни.
2. Предложить жене сходить в театр.
3. Вести себя как обычно.
4. Спросить у жены, что происходит, и рассказать, почему он задерживается на работе.

Оцените свои способности эффективно управлять эмоциями, выполнив следующие задания. Вашему вниманию предлагаются 4 истории, представьте себя на месте героев предложенной истории и оцените варианты дальнейших действий, насколько подобные действия могут привести к хорошему настроению или его сохранению у главного героя. Оценка производится по 5-балльной шкале от 1 – очень неэффективно до 5 – очень эффективно.

История 1. Ольга проснулась в хорошем расположении духа. Она хорошо выспалась, чувствовала себя отдохнувшей, ничто ее не заботило и не тревожило. Оцените, в какой степени каждое из перечисленных действий может помочь ей сохранить это настроение? [13, с. 152]. 1. Очень неэффективно. 2. Достаточно неэффективно. 3. Нейтрально. 4. Достаточно эффективно. 5. Очень эффективно.

Действие 1. Она нарядилась и наслаждалась весь оставшийся день.

Действие 2. Будучи в прекрасном расположении духа, Ольга решила припомнить все хорошее, что у нее было.

Действие 3. Она решила, что лучше не обольщаться, так как это все равно не может долго продолжаться.

Действие 4. На волне своего приподнятого настроения она решила позвонить своей матери, которая была в подавленном состоянии, чтобы попытаться поддержать ее.

История 2. Андрей трудится не меньше, а скорее всего даже больше, чем любой из его коллег. Его идеи обычно приносят компании большую выгоду. Его коллега выполняет не очень ответственную работу, но ради продвижения по службе принимает активное участие в общественной жизни коллектива. Когда начальник Андрея объявил, что ежегодная премия за наилучшие достижения достается этому коллеге, Андрей сильно разозлился. Оцените, в какой степени каждое из перечисленных действий может помочь Андрею преодолеть это настроение? [13, с. 153].

1. Очень неэффективно.
2. Достаточно неэффективно.
3. Нейтрально.
4. Достаточно эффективно.
5. Очень эффективно.

Действие 1. Андрей сел и вспомнил обо всем хорошем, что есть в его жизни и на работе.

Действие 2. Андрей составил список положительных и отрицательных черт своего коллеги.

Действие 3. Андрей пришел в ужас от того, что он так злится, и сказал себе, что нельзя так расстраиваться из-за события, на которое он никак не в состоянии повлиять.

Действие 4. Андрей решил оповестить окружающих, что его коллега работает плохо и не заслуживает премии. Андрей собрал необходимые доказательства своей правоты, так что это были не только слова.

История 3. Женя не знала, сколько должна по счетам, сколько их еще должно прийти в ближайшее время и сможет ли она их оплатить. К тому же ее автомобиль стал издавать странный шум и

механик сказал, что ремонт автомобиля встанет в такую большую сумму, что вряд ли это того стоит. Женя с трудом засыпает, она просыпается несколько раз за ночь, она постоянно находится в напряжении. Оцените, насколько эффективным должно быть каждое из перечисленных действий, чтобы уменьшить ее беспокойство? [13, с. 154].

1. Очень неэффективно.
2. Достаточно неэффективно.
3. Нейтрально.
4. Достаточно эффективно.
5. Очень эффективно.

Действие 1. Женя попробовала разобраться с тем, за что она должна платить, сколько она задолжала и когда надо отдать долг?

Действие 2. Женя обучилась техникам глубокого расслабления, чтобы успокоиться.

Действие 3. Женя обратилась к специалисту, чтобы тот помог ей с управлением ее финансами.

Действие 4. Она решила поискать работу, которая приносила бы больше денег.

История 4. Ничего хорошего не происходит в жизни Эдуарда. Мало что его радует или приносит ему какое-либо удовлетворение. Оцените эффективность каждого из перечисленных действий, чтобы в будущем году Эдуард чувствовал себя лучше [13, с. 155].

1. Очень неэффективно.
2. Достаточно неэффективно.
3. Нейтрально.
4. Достаточно эффективно.
5. Очень эффективно.

Действие 1. Эдуард начал звонить друзьям, с которыми он долго не общался, и собрался встретиться с несколькими из них.

Действие 2. Он начал лучше есть, раньше ложиться спать и больше заниматься физкультурой.

Действие 3. Эдуард чувствовал, что он портит людям настроение, и решил поменьше общаться, пока не сможет разобраться с тем, что его беспокоит. Он чувствовал, что должен побыть один.

Действие 4. Эдуард пришел к выводу, что вечер перед телевизором с алкоголем действительно помогает ему чувствовать себя лучше.

### **1.5. Управление эмоциями других людей**

В управлении эмоциями других есть несколько основополагающих принципов: принцип целеполагания, принцип цивилизованного влияния, принцип принятия эмоций других людей.

Принцип целеполагания заключается в том, что, выбирая способ управления и свои действия в определенной ситуации, вы должны руководствоваться целью. Важно сформулировать, чего именно вы хотите добиться, управляя эмоциями других людей, и постоянно сверяться с этой целью, спрашивать себя: «То, что я хочу сделать, будет работать на ту цель, которая мне нужна? Смогу ли я добиться именно того результата, которого хочу?» [15]. Основная сложность управления эмоциями других людей заключается в том, что мы очень редко оказываемся в ситуации, когда другой человек рядом с нами находится в сильном эмоциональном напряжении, а мы совершенно спокойны. Эмоции присутствуют у обоих (всех) участников взаимодействия. Если вы осознаете свою цель, и она связана с тем, чтобы договариваться, понимать, взаимодействовать, находить решения в духе «выигрыш-выигрыш», тогда вы понимаете, зачем вам управлять своими эмоциями и эмоциями партнера по коммуникации.

Понять, для чего вы хотите управлять эмоциями других людей, поможет выполнение следующего упражнения. Задумайтесь и вспомните ситуации, в которых вы хотели бы повлиять на эмоциональное состояние другого человека (других людей). Сформулируйте результат влияния, который вы бы хотели достичь. 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? 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?»

Принцип цивилизованного влияния состоит в том, что, выбирая методы управления эмоциями других, необходимо выбирать те, которые учитывают не только ваши цели, но и цели вашего партнера по общению.

Принцип принятия эмоций других людей заключается в том, что важно принимать эмоции другого человека. Чтобы научиться принимать проявления эмоций других, исследуйте, 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. В отношении других людей стоит переформулировать свои иррациональные установки, добавив в эти утверждения разрешения на проявление эмоций, и переписать их, например: «Мне не



нравится, когда другие люди повышают на меня голос, и при этом я понимаю, что иногда другие люди могут потерять над собой контроль». Такие переформулировки помогут вам чувствовать себя более спокойно, когда человек рядом с вами достаточно бурно проявляет свои эмоции, а значит, вам будет проще управлять его состоянием [15].

Если вы хотите снизить уровень чужой агрессии, то вам помогут следующие приемы: дать человеку выговориться; вербализация чувств; держать на контроле невербальную коммуникацию: разговаривать, сохраняя спокойную интонацию и жесты; найти, с чем можно согласиться, и сделать это; спокойно согласиться с тем, что неприятная ситуация произошла, не вдаваясь в объяснение причин; признать значимость проблемы; проявить сочувствие. Прием «вербализация чувств» позволяет взять поведение под контроль, помогает человеку войти в более полный контакт с собственными переживаниями. Применяя данную технику, желательно использовать амортизирующие слова: «Может быть», «Вероятно», «Мне сейчас на минуточку показалось» и т.п. Пример: «Мне кажется, Вы чем-то недовольны сейчас в нашем взаимодействии и даже, может быть, немного раздражены. Возможно, я ошибаюсь, но Вы могли бы мне, пожалуйста, ответить, насколько это близко к правде?». Использование приема «перефразирование фраз собеседника» позволит снизить эмоциональный накал и даст понять собеседнику, что вы его понимаете. При перефразировании надо помнить три простых правила: перефразируется основная мысль; нельзя искажать или заменять смысл утверждения, а также добавлять что-либо от себя; необходимо избегать «попугайства», т.е. дословного повторения высказывания, желательно мысли другого выражать своими словами. Применяя данную технику, желательно использовать амортизирующие слова: «Мне показалось, что...», «У меня возникло предположение...», «Я услышал это так...»,

«Вы хотите сказать, что...», «Иными словами...», «Насколько я понял...», «Похоже на то, что...», «Если я Вас правильно понял...».

Примените навык перефразирования в следующих ситуациях.

Ситуация 1. Мне кажется, я в последнее время очень изменилась. Раньше я была веселая, у меня было много друзей. Люди ко мне тянулись, всё получалось само собой. Сейчас я как будто в состоянии ступора. Мне стало тяжело общаться, тяжело слушать людей. Я продумываю заранее, что мне сказать, получается искусственно, люди это чувствуют. Меня стали меньше приглашать в компании, мне кажется, со мной избегают общаться.

Ситуация 2. Я не знаю, как жить дальше. Иногда думаю, что надо все бросить и идти работать, а порой кажется, что следует дальше учиться, но я не знаю, что выбрать.

В ситуации чужого гнева необходимо держать на контроле невербальную коммуникацию. Важно разговаривать, сохраняя спокойную интонацию и жесты. В ситуации, когда кто-то довольно резко высказывает свое недовольство чем-либо, обычно очень сложно сохранить спокойствие. Мы либо пугаемся и тогда говорим быстрее и путанее, либо тоже раздражаемся и невольно повышаем голос в ответ. Имеет смысл в сложных ситуациях общения учиться сохранять достаточно ровную интонацию и находиться в открытой позе. Здесь очень важно сохранять не только ровную интонацию, но и доброжелательную, и сочувствующую. Помните, что тому, кто кричит, сейчас плохо – и сочувствуйте, а не демонстрируйте свое интеллектуальное и эмоциональное превосходство.

Когда другой человек во взаимодействии с нами проявляет агрессию, необходимо спокойно согласиться с тем, что неприятная ситуация произошла, не вдаваясь в объяснение причин. Естественной реакцией человека, когда на него кричат и предъявляют пре-

тензии – это страх. Одним из последствий этого страха является желание тут же оправдаться, объяснить причины, по которым ситуация сложилась именно таким образом, или быстро пообещать, что уже совсем скоро все будет совсем по-другому, понимая при этом, что исправить ситуацию быстро не удастся. Очень важно научиться останавливать свою естественную реакцию и спокойно согласиться с тем, что неприятная ситуация произошла.

Что бы вам там ни казалось по поводу какой-либо ситуации, но если человек испытывает сильные эмоции, значит, это действительно важно. Прием признания значимости проблемы позволяет снизить эмоциональный накал собеседника. Скажите, что ситуация очень важная, очень неприятная, и, конечно же, вы бы на месте этого человека тоже испытывали бы целую гамму всяческих эмоций.

Примените прием признания значимости проблемы в следующих ситуациях.

Ситуация 1. Заведующий кафедрой (*с раздражением*): «Почему вы издали учебное пособие, не поставив меня в известность? Ваше учебное пособие не соответствует научному направлению работы кафедры. Впредь прошу обсуждать свои пособия со мной и компетентными коллегами».

Ситуация 2. Коллега (*с раздражением*): «Почему вы читаете студентам мои темы? Вы дилетант в этих вопросах! Раскрывать данные темы студентам может только такой профессионал, как я!».

Когда вы начинаете разговор с человеком, проявляющим агрессию, можно использовать прием «Рамка встречи». Когда только начинаете беседу, важно задать рамку, задать цель, следует проговорить, что «моя задача не переубедить вас, не ущемить ваши интересы и ни в коем случае вас не оскорбить, а моя задача найти взаимовыгодные решения». Такая рамка позволяет настроить собеседника на конструктивный лад.

Управлять тревогой и разочарованием собеседника возможно только в том случае, если между вами и собеседником достаточно высокий уровень доверия и отношения между вами и собеседником на равных. Рассмотрим, что необходимо, а чего не следует делать в ситуации чужого беспокойства (табл. 7).

Таблица 7. Управление чужими страхами

Что хочется сделать, когда другой человек рядом с нами боится?	Что имеет смысл делать для управления чужими страхами?
<b>Снизить значимость беспокойства:</b> «Да что ты так нервничаешь?», «Это же ерунда!», «И что по этому поводу так переживать?»	<b>Признать значимость беспокойства:</b> «Да, такие ситуации могут тревожить», «Когда твой ребенок задержался, ты, наверное, сильно испугалась»
Что хочется сделать, когда другой человек рядом с нами боится?	Что имеет смысл делать для управления чужими страхами?
<b>Поставить под сомнение адекватность страха:</b> «Ты что, в самом деле этого боишься? Да это же ерунда», «Глупость какая», «Ты себе выдумываешь», «Ты сам себя накручиваешь»	<b>Расспросить о страхах.</b> Спросить: «Что самого страшного может произойти?» Дать человеку продумать и проанализировать свои страхи. Обратить его внимание на то, что в любом случае он не умрет и останется жить.
<b>Предложить отвлечься от проблемы,</b> «не думать об этом»	Спросить, для чего, по мнению человека, ему эта эмоция? В чем она ему помогает? Чему способствует? Что может помочь ему чувствовать себя более спокойно? Что можно сделать или придумать?
<b>Предложить «перестать нервничать»,</b> «успокоиться», то есть подавить эмоцию и игнорировать ее сигналы	
<b>Дать советы,</b> каким образом перестать волноваться	

Помочь другому человеку справиться со страхом помогает прием «Рационализация эмоции собеседника». Суть приема заключается в улавливании сигнала эмоции и перевода ее в конструктивное русло. Мы можем спросить: «Что самое страшное может с вами произойти?» Каждый раз мы можем спрашивать снова: «И тогда что случится?» В самом конце необходимо прийти к вопросам: «Что из этого реально?» «Что ты можешь сделать для того, чтобы подготовиться к реальным ситуациям?» Отвечая на

поставленные вопросы, человек выстраивает антирисковый план и это помогает ему взять страх под контроль.

Рассмотрим, что необходимо, а чего не следует делать в ситуации чужой печали и обиды (табл. 8).

Таблица 8. Управление чужой печалью и обидой

Что хочется сделать, когда другой человек рядом с нами расстроен или обижен?	Что имеет смысл делать для управления чужими печалью и обидой?
<b>Снизить значимость проблемы:</b> «Да ладно, бывает и хуже!», «Нашел из-за чего расстраиваться!»	<b>Признать значимость эмоции:</b> «Я понимаю, ты сильно расстроен», «Когда это случилось, ты, наверное, был очень обижен», «Тебе, наверное, сейчас очень грустно»
Что хочется сделать, когда другой человек рядом с нами расстроен или обижен?	Что имеет смысл делать для управления чужими печалью и обидой?
<b>Сравнивать с другими людьми, у кого «якобы» ситуация хуже:</b> «Это еще что! Вот у Васи в прошлом году...»	<b>Полностью уделить внимание другому,</b> задавать ему открытые вопросы о ситуации и о его эмоциях, чтобы дать выговориться. Использовать технику «активного слушания»
<b>Сообщить о своих трудностях:</b> «Да, и у меня те же проблемы», «Как я тебя понимаю, сам уже полгода мучаюсь»	<b>Спросить, какие выводы делает сам человек из сложившейся ситуации?</b> Как она на него повлияла? Что происходит с его самооценкой?
<b>Утешать, используя слова «все равно»</b> («Ты все равно самая красивая» или «Он все равно был нехороший человек»)	<b>Спросить,</b> чего человек сам хочет в этой ситуации, какой способ переживания боли и печали будет для него наилучшим
<b>Рекомендовать взбодриться, чувствовать радость:</b> «Да ты не кисни!», «Что ты расстраиваешься из-за пустяка! Пойди погуляй, и все пройдет»	<b>Продолжать поддерживать контакт глаз.</b> Контакт глаз просто необходим, чтобы прервать сильные слезы. Как только с человеком в таком состоянии устанавливается зрительный контакт, он выходит из замкнутого круга и довольно быстро начинает успокаиваться
<b>Если другой человек плачет, делать вид, что мы не заметили, и отводить глаза</b>	<b>Предложить найти способ попроситься с прошлым, сделать какой-то ритуал;</b> дать время побыть с этой эмоцией; обсудить, какая происходит динамика в чувствах, как они меняются со временем
<b>Делать вид, что ничего не произошло,</b> пытаться быстрее вернуть человека к обычной жизни	

В жизни бывают ситуации, когда нам необходимо заразить других людей позитивными эмоциями. Это можно сделать с помощью техники «Заражение эмоциями». Человек, который решил использовать данную технику, должен сам ощущать внутреннее вдохновение. «Заражение эмоциями» происходит по нескольким плоскостям: эмоциональной и рациональной. Важно найти внутри себя состояние энергии, драйва и вдохновения, чтобы передать его другому человеку. И ответить себе на вопрос: «Зачем мы призываем наше окружение войти в данное эмоциональное состояние и делать то, что считаем нужным?» Выполнение техники заражения эмоциями включает в себя следующие этапы: а) войти в состояние драйва, энергии; б) представить, как бы вы себя чувствовали, если бы вы сами были вдохновлены; в) подумать, что вас вдохновляет и что может вдохновить ваше окружение; г) выполнить те действия, которые смогут вдохновить окружающих людей.

Если вам необходимо оказать на другого человека положительное эмоциональное воздействие, то можно использовать технику «Эффект гейши». Для этого вам необходимо обратиться к собеседнику по имени, улыбнуться ему и установить с ним зрительный контакт, затем вы должны согласиться с какими-либо идеями вашего собеседника и подчеркнуть его значимость для вас, кроме того, вам важно создать в процессе беседы яркую картину будущего собеседника с прогнозированием счастья и успеха. Если вы хотите добиться улучшения чьей-то работы, говорите о будущем, о том, как вы предлагаете впредь работать и взаимодействовать. Этот метод помогает удерживать другого человека в ресурсном состоянии.

Отрефлексировать эмоциональный баланс между вами и другими людьми помогает техника поддержания положительного баланса на «эмоциональном счете». Каждый раз, когда вы делаете нечто приятное или полезное для другого, счёт становится поло-

жительным, он пополняется. Любое приятное и полезное действие будет пополнять ваш эмоциональный счёт. И наоборот, когда что-то, что вы сделали или не сделали, принесло другому отрицательные эмоции, ваш счёт опустошается. Положительный эмоциональный счёт позволяет вам легче и эффективнее управлять эмоциями других людей. Для того, чтобы отрефлексировать эмоциональный баланс в отношениях со значимыми другими людьми, заполните следующую табл. 9.

Таблица 9. Эмоциональный счет

Положительные вклады	Отрицательные списания
1.	1.
2.	2.
Итого	Итого

## 2. ДИАГНОСТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Для того, чтобы понять, какие именно способности, входящие в структуру эмоционального интеллекта, необходимо развивать, можно провести его диагностику.

### 2.1. Опросник ЭМИн Д.В. Люсина

Автор данного опросника исходил из определения эмоционального интеллекта как способности к пониманию и управлению эмоциями, как своими собственными, так и чужими. Эмоциональный интеллект трактуется именно как когнитивная способность, в него не включаются личностные черты, которые могут способствовать лучшему или худшему пониманию эмоций, но вместе с тем сами не являющиеся компонентами эмоционального интеллекта [7, с. 264-278].

Опросник ЭМИн, измеряют не саму способность понимать эмоции или управлять ими, а представления людей о своем эмоциональном интеллекте. По мнению автора опросника представления человека о каком-то своем свойстве отличаются от истинной выраженности этого свойства, но измерение представлений о своем эмоциональном интеллекте, с одной стороны, дает важные для психолога сведения о человеке, с другой стороны, предоставляет косвенную информацию и о подлинном уровне его эмоционального интеллекта. Описание основных шкал и субшкал опросника ЭМИн табл. 10 [7, с. 264-278].

Таблица 10. Структура опросника ЭМИн

	МЭИ: межличностный ЭИ	ВЭИ: внутриличностный ЭИ
ПЭ: понимание эмоций	МП: понимание чужих эмоций	ВП: понимание своих эмоций
УЭ: управление эмоциями	МУ: управление чужими эмоциями	ВУ: управление своими эмоциями ВЭ: контроль экспрессии



Шкала МЭИ (межличностный ЭИ). Способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими.

Шкала ВЭИ (внутриличностный ЭИ). Способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими.

Шкала ПЭ (понимание эмоций). Способность к пониманию своих и чужих эмоций.

Шкала УЭ (управление эмоциями). Способность к управлению своими и чужими эмоциями.

Субшкала МП (понимание чужих эмоций). Способность понимать эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикуляция, звучание голоса) и/или интуитивно; чуткость к внутренним состояниям других людей.

Субшкала МУ (управление чужими эмоциями). Способность вызывать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций. Возможно, склонность к манипулированию людьми.

Субшкала ВП (понимание своих эмоций). Способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин их возникновения, способность к вербальному описанию.

Субшкала ВУ (управление своими эмоциями). Способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.

Субшкала ВЭ (контроль экспрессии). Способность контролировать внешние проявления своих эмоций.

Инструкция к опроснику. Вам предлагается заполнить опросник, состоящий из 46 утверждений. Читайте внимательно каждое утверждение и ставьте "1" в той графе, которая лучше всего отражает Ваше мнение.

Таблица 11. Опросник ЭМИн

№	Утверждение	Совсем не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
1.	Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть				
2.	Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения				
3.	Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица				
4.	Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение				
5.	У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника				
6.	Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю				
7.	Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди				
8.	Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться				
9.	Я умею улучшить настроение окружающих				
10.	Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую				
11.	Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов				
12.	В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки				
13.	Я легко понимаю мимику и жесты других людей				
14.	Когда я злюсь, я знаю, почему				
15.	Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации				

Продолжение таблицы 11

№	Утверждение	Совсем не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
16.	Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком				
17.	Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии				
18.	Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим				
19.	Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть				
20.	Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние				
21.	Я контролирую выражение чувств на своем лице				
22.	Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство				
23.	В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций				
24.	Если надо, я могу разозлить человека				
25.	Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние				
27.	Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это				
28.	Я знаю, как успокоиться, если я разозлился				
29.	Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса				
30.	Я не умею управлять эмоциями других людей				
31.	Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда				

## Окончание таблицы 11

№	Утверждение	Совсем не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
32.	Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые				
33.	Мне трудно справляться с плохим настроением				
34.	Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает				
35.	Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям				
36.	Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями				
37.	Я умею контролировать свои эмоции				
38.	Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно				
39.	По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую				
40.	Если близкий человек плачет, я теряюсь				
41.	Мне бывает весело или грустно без всякой причины				
42.	Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей				
43.	Я не умею преодолевать страх				
44.	Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает				
45.	У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить				
46.	Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются				

Для подсчета баллов ответы испытуемых кодируются по следующей схеме. Для утверждений с прямым ключом: «совсем не согласен» – 0, «скорее не согласен» – 1, «скорее согласен» – 2, «полностью согласен» – 3; для утверждений с обратным ключом: «совсем не согласен» – 3, «скорее не согласен» – 2, «скорее согласен» – 1, «полностью согласен» – 0.

**Ключ:**

Номера утверждений с прямым ключом: 1, 3, 4, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 34, 36, 37.

Номера утверждений с обратным ключом: 2, 5, 6, 8, 10, 12, 16, 18, 22, 30, 31, 33, 35, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46.

Номера вопросов, относящихся к субшкале МП: 1, 3, 11, 13, 20, 27, 29, 32, 34, 38, 42, 46.

Номера вопросов, относящихся к субшкале МУ: 2, 5, 9, 15, 17, 24, 30, 36, 44.

Номера вопросов, относящихся к субшкале ВЭ: 6, 10, 16, 19, 21, 23, 39.

Номера вопросов, относящихся к субшкале ВУ: 4, 12, 25, 28, 33, 37, 43.

Номера вопросов, относящихся к субшкале ВП: 7, 8, 14, 18, 22, 26, 31, 35, 41, 45.

Значения по шкалам МЭИ и ВЭИ получаются путем простого суммирования соответствующих субшкал:

$$\text{МЭИ} = \text{МП} + \text{МУ} \qquad \text{ВЭИ} = \text{ВП} + \text{ВУ} + \text{ВЭ}$$

Другой способ суммирования субшкал дает еще две шкалы – ПЭ и УЭ:

$$\text{ПЭ} = \text{МП} + \text{ВП} \qquad \text{УЭ} = \text{МУ} + \text{ВУ} + \text{ВЭ}$$

Таблица 12. Нормативные показатели к тесту ЭМИн

Шкала	Очень низкое значение	Низкое значение	Среднее значение	Высокое значение	Очень высокое значение
МП	0-19	20-22	23-26	27 -30	31 и выше
МУ	0-14	15-17	18-21	22-24	25 и выше
ВП	0-13	14-16	17-21	22-25	26 и выше
ВУ	0-9	10-12	13-15	16-17	18 и выше
ВЭ	0-6	7-9	10-12	13-15	16 и выше
МЭИ	0-34	35-39	40-46	47-52	53 и выше
ВЭИ	0-33	34-38	39-47	48-54	55 и выше
ПЭ	0-34	35-39	40-47	48-53	54 и выше
УЭ	0-33	34-39	40-47	48-53	54 и выше
ОЭИ	0-71	72-78	79-92	93-104	105 и выше

Таблица 13. Перевод сырых баллов по шкалам опросника ЭМИн в стенайны

Стенайны					
	МЭИ	ВЭИ	ПЭ	УЭ	
1	31 и меньше	28 и меньше	31 и меньше	29 и меньше	Очень низкое значение
2	32-34	29-32	32-34	30-32	
3	35-37	33-36	35-37	33-36	
4	38-40	37-40	38-40	37-40	
5	41-44	41-44	41-44	41-44	
6	45-47	45-48	45-47	45-47	
7	48-51	49-53	48-51	48-51	
8	52-55	54-57	52-56	52-56	
9	56 и больше	58 и больше	57 и больше	57 и больше	Очень высокое значение

## 2.2. Методика Н. Холла

Данная методика предназначена для выявления способности понимания отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управление эмоциональной сферой на основе принятия решений. Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал: 1) эмоциональная осведомленность; 2) управление эмоциями (скорее это эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность); 3) самомотивация (произвольное управление своими эмоциями);

4) эмпатия; 5) распознавание эмоций других людей (умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей) [3, с. 633-634].

Инструкция по применению методики Н. Холла. Ниже вам будут предложены высказывания, отражающие так или иначе различные стороны вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов: полностью не согласен – (-3 балла); в основном не согласен – (-2 балла); отчасти не согласен – (-1 балл); отчасти согласен – (+1 балл); в основном согласен – (+2 балла); полностью согласен – (+3 балла).

Текст опросника Н. Холла:

1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания, как поступать в жизни.

2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни.

3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.

4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.

5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.

6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.

7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.

8. После того, как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.

9. Я способен выслушивать проблемы других людей.

10. Я не заикливаюсь на отрицательных эмоциях.

11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.

12. Я могу действовать успокаивающе на других людей.

13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.

14. Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам.
15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.
16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.
17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.
18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.
19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».
20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.
21. Я хорошо могу распознавать эмоции по выражению лица.
22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.
23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.
24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.
25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.
26. Я способен улучшить настроение других людей.
27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.
28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.
29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.
30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.



### **Ключ к методике Н. Холла**

Шкала «Эмоциональная осведомленность» – пункты 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала «Управление эмоциями» – пункты 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала «Самомотивация» – пункты 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала «Эмпатия» – пункты 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала «Распознавание эмоций других людей» – пункты 12, 15, 24, 26, 27, 29.

### **2.3. Методика диагностики эмоционального интеллекта М.А. Манойловой**

Разработанная методика диагностики эмоционального интеллекта (МЭИ) представляет собой опросник, состоящий из 40 вопросов-утверждений. Обследуемому предлагается оценить степень своего согласия с каждым утверждением по 5-балльной шкале. Опросник содержит 4 субшкалы и 3 интегральных индекса: общего уровня ЭИ, выраженности внутриличностного и межличностного аспектов ЭИ [8, с. 110-115].

**Инструкция.** Прочитайте внимательно следующие 40 утверждений и оцените их по пятибалльной шкале. Каждому утверждению присваивайте балл, который больше всего подходит лично Вам, по следующей шкале: 5 – всегда; 4 – чаще всего; 3 – иногда; 2 – редко; 1 – никогда.

1. Я четко осознаю свои чувства и эмоции.
2. В моих публичных выступлениях отсутствуют эмоции.
3. Мое спонтанное поведение не мешает мне достигать намеченной цели.
4. В конфликтных ситуациях я скрываю свои эмоции, чувства.
5. Я внимательно выслушиваю партнеров по общению.

6. Принимать решение в конфликтной ситуации необходимо сразу.

7. Я стараюсь меньше влиять на поступки и чувства других людей.

8. Я предпочитаю контролировать людей.

9. Я в равной степени осознаю свою ранимость и свою силу.

10. Мне важно мнение людей, если я дал волю чувствам.

11. Мне удастся контролировать свои чувства, даже когда я сердит или расстроен.

12. При общении с начальством я теряюсь и думаю только о том, чтобы поскорее закончился разговор.

13. Я сосредоточен на чувствах других.

14. Разногласия я стараюсь устранять сразу, как их обнаружил.

15. Я позволяю другим взять на себя мою роль руководителя и при этом их не контролирую.

16. Мне свойственно использовать власть, принадлежащую по должности.

17. Мне удается скрывать неприязнь к плохому человеку.

18. В общении с коллегами я могу думать о чем-то своем.

19. Во всех ситуациях я открыто выражаю свои чувства.

20. Поломка телевизора (бытовой техники) может заставить меня растеряться, впасть в отчаяние.

21. Я общаюсь с другими так, чтобы они гордились своими успехами.

22. Я не обращаю внимания на психологические состояния коллег при достижении общих целей.

23. Я помогаю другим лучше понять себя.

24. В общении я сосредотачиваюсь на цели, а не на чувствах.

25. Я легко выражаю симпатию к другому человеку.

26. Близкие люди одергивают меня: расслабься.

27. Я свободно выражаю свои чувства.
28. Я ощущаю неуверенность в общении с людьми.
29. Я понимаю чужие чувства, даже если дискуссия проходит на повышенных тонах.
30. Мне безразличны чувства других, возникающие в ходе совместной работы.
31. Я подбадриваю других, чтобы они делали работу лучше.
32. Мне сложно высказаться прямо о мешающем мне поведении другого человека.
33. Я доверяю своим чувствам при принятии серьезных решений.
34. Мне трудно смотреть прямо в глаза малознакомому человеку.
35. Я искренен, когда говорю о своих чувствах и намерениях с другими.
36. Когда я выражаю партнеру эмоциональную поддержку, он этого не воспринимает, не чувствует.
37. Мне важно, какие чувства и эмоции привели к конфликту.
38. Мне все равно, что чувствует неприятный мне человек.
39. Своей позой, глазами, интонацией я показываю свое отношение к другому человеку.
40. Мне сложно вести критический разговор, чтобы собеседник не обиделся, принял критику.

**Ключ:**

- I. «Прямые» 1, 9, 17, 25, 33 5 4 3 2 1  
 «Обратные» 2, 10, 18, 26, 34 5 4 3 2 1
- II. «Прямые» 3, 11, 19, 27, 35 5 4 3 2 1  
 «Обратные» 4, 12, 20, 28, 36 5 4 3 2 1
- III. «Прямые» 5, 13, 21, 29, 37 5 4 3 2 1  
 «Обратные» 6, 14, 22, 30, 38 5 4 3 2 1
- IV. «Прямые» 7, 15, 23, 31, 39 5 4 3 2 1  
 «Обратные» 8, 16, 24, 32, 40. 5 4 3 2 1

### **Обработка результатов:**

В соответствии с ключом рассчитывается сумма баллов по «прямым» и «обратным» вопросам. Затем для каждой шкалы рассчитывается индекс по формуле  $A-B$ , где  $A$  – сумма баллов по «прямым» вопросам,  $B$  – по обратным. То есть, из суммы баллов по «прямым» вопросам необходимо вычесть сумму баллов по «обратным» вопросам.

Интегральные индексы:

1. Внутриличностный аспект эмоционального интеллекта (способность к осознанию и принятию своих чувств, самоконтроль): сумма баллов по 1 и 2 шкалам.

2. Межличностный аспект эмоционального интеллекта (способность к распознаванию, пониманию и изменению эмоциональных состояний других людей): сумма баллов по 3 и 4 шкалам. Интегральный показатель эмоционального интеллекта: сумма баллов по всем шкалам опросника. Диапазон баллов по каждой шкале:  $\min$  – -20 баллов,  $\max$  – +20 баллов.

### **Интерпретация шкал опросника МЭИ:**

#### **Интегральный показатель.**

**Высокий** уровень эмоционального интеллекта предполагает отсутствие или незначительное различие в иерархической зависимости отдельных компонентов, все формы интегративно проявляются на всех уровнях. Эмоциональный интеллект считается высоко развитым при условии, что все формы представлены качественными характеристиками и реализуются во взаимодействии, поведении и деятельности.

**Средний** уровень развития эмоционального интеллекта характеризуется яркой выраженностью развития отдельных аспектов эмоционального интеллекта и низким уровнем развития других его компонентов. Средний уровень предполагает наличие способности к развитию отдельных компонентов эмоционального интеллекта.

**Низкий** уровень развития эмоционального интеллекта представлен низкими количественными результатами диагностики и характеризуется отсутствием мотивации достижения успеха в профессиональной деятельности, во взаимодействии и общении. Эмоциональный интеллект можно развить в любом возрасте.

### **Внутриличностный аспект.**

#### ***Шкала 1. Осознание своих чувств и эмоций.***

Высокие показатели: развитое эмоциональное самосознание, способность жить «в унисон» со своими внутренними эмоциями, хорошее понимание роли чувств в работе и в общении. Адекватная осведомленность об эмоциональных качествах, психологических характеристиках состояний личности и их роли в профессиональной деятельности, что является важным критерием продуктивности деятельности.

Высокая потребность в познании самого себя. Высокая адекватная самооценка психолого-педагогических знаний, осознание своих способностей, высокая самооценка восприятия себя со стороны партнеров по взаимодействию. Развитая рефлексия – процесс зеркального взаимоотношения субъектов, содержанием которого является воспроизведение, воссоздание особенностей партнеров по общению. Рефлексия от процесса самопознания внутренних состояний переходит к пониманию другого путем размышления «с его позиции» и ведет к взаимопониманию. Рефлексия предполагает достаточную зрелость субъекта и целенаправленное внимание на деятельность собственной души.

Развитая интуиция. Активность и гибкость как личностные особенности эмоциональной сферы помогают быстро отзываться на окружающие события, сравнительно легко находить верное решение в проблемной ситуации.

Самонаблюдение играет важную роль в развитии самосознания и самоконтроля своих эмоциональных состояний и чувств.

Осознание и понимание собственных чувств и эмоций, то есть развитость внутриличностного аспекта эмоционального интеллекта, происходит за счет усиления внимания к своему духовному миру. Духовное взаимодействие есть высший уровень гуманистического, доверительного общения внутренне конгруэнтных партнеров.

Низкие показатели: низкая способность к пониманию роли собственных чувств в работе и в общении. Недостаточная осведомленность об эмоциональных качествах, психологических характеристиках состояний личности и их роли в профессиональной деятельности.

Невыраженная потребность в познании самого себя. Заниженная самооценка своих способностей, зачастую неадекватное представление о восприятии себя другими людьми. Низкий уровень рефлексии и понимания мыслей, чувств другого человека; конфликты и разногласия зачастую связаны с непониманием причин поведения другого, неумением понять его точку зрения. Отсутствие склонности к самонаблюдению. Недостаточная опора на интуицию в деятельности и общении, пассивность, ригидность коммуникации. Трудности в разрешении проблемных ситуаций, связанных с межличностным взаимодействием. Невысокий интерес к собственному внутреннему миру, духовному развитию.

### ***Шкала 2. Управление своими чувствами и эмоциями.***

Высокие показатели: развитая способность управлять своими эмоциями и чувствами, умение принимать и контролировать чувства и эмоции. Возможность использовать свои эмоции для достижения поставленной цели. Высокий уровень развития самоконтроля, глубокое осознание собственного психоэмоционального состояния в данный момент и понимания происходящего в окружающем мире.

Высокий уровень развития толерантности предполагает осознание человеком необходимости позитивного отношения к себе,

осознание толерантной и интолерантной составляющих самого себя. Развитое умение управлять собой, высокая наблюдательность, которая проявляется в умении подмечать малозаметные, существенные эмоциональные особенности партнеров по общению.

Высокий уровень развития управления своими чувствами и эмоциями, позитивное мышление, которое характеризуется единством позитивных эмоций и управлением поиска решения задач в профессиональной сфере. Позитивное мышление является показателем оптимистичного понимания мира, других людей и самого себя.

Низкие показатели: низкая способность управлять своими эмоциями и чувствами, импульсивность; эмоции часто мешают достижению цели.

Низкий самоконтроль, недостаточное осознание своих эмоциональных состояний и чувств других людей.

Нетерпимость к иным позициям, взглядам, ценностям, образам жизни. Низкая наблюдательность в общении. Отсутствие установки на позитивное, оптимистичное восприятие себя и других людей, жизни в целом.

#### **Межличностный аспект.**

#### ***Шкала 3. Осознание чувств и эмоций других людей.***

Высокие показатели: Вы легко можете распознавать эмоции других людей, понимать чувства партнеров по общению. Вы способны понять положение другого, представить мир глазами другого человека. У Вас достаточно хорошо развит механизм идентификации, для которой необходима сильная эмоциональная связь и ориентация на другого человека. Сопереживание – уподобление эмоциональному состоянию партнеров по общению и взаимодействию выражается в гуманном отношении к другим.

Высокий уровень межличностной симпатии, как одобрительного эмоционального отношения к партнерам по взаимодей-

ствию, проявляется в приветливости, восхищении, открытости во взаимодействии, оказании помощи на основе общих взглядов и интересов, выступает фактором интеграции людей и сохранения психологического комфорта в коллективе. Благодаря способности к прогнозированию, Вы умеете приписывать эмоциональный окрас ситуации, настраиваясь на те или иные переживания партнера по взаимодействию.

Вы способны позитивно влиять на результативность процесса общения, что служит источником самосовершенствования и саморазвития личностей, вовлеченных в конфликтную ситуацию, способствует поиску продуктивных решений проблем.

Высокий уровень развития осознания чувств и эмоций других людей является показателем целостного человековосприятия, то есть созданию образа партнера по общению, который включает в себя все уровни психического отражения и зависит от мировоззрения воспринимаемого.

#### ***Шкала 4. Управление чувствами и эмоциями других людей.***

Высокие показатели: высокий уровень развития умения управлять состоянием партнера подразумевает осуществление совокупности гуманистических индивидуализированных воздействий, выбранных Вами, направленных на предотвращение неблагоприятных состояний реципиента. Управление состоянием происходит в целях предупреждения снижения работоспособности и сохранения здоровья путем нормализации функционального состояния партнера по общению. Вы умеете принимать решения, не ущемляя собственных интересов и не унижая другого. У Вас высоко развито проникновение во внутренний мир другого человека за счет ощущения сопричастности к его переживаниям.

Высокий уровень развития Вашего эмоционального интеллекта характеризуется непредвзятостью и беспристрастным отно-



нением к окружающим. Объективность, присущая Вам, характеризует Вас как уверенного в своих силах человека. Вы проявляете высокий уровень психологической гибкости в выстраивании отношений, для выбора любого стиля взаимодействия, в зависимости от требований ситуации, способны на достижение хорошего психологического климата в коллективе [8].

Вы способны предвидеть развитие событий, результаты деятельности и способны подготовиться к реакции своего организма на некое событие до его наступления, а также внешним выражением (позой, движением) своего состояния повлиять на партнера по общению [8].

#### **2.4. Опросник эмоционального интеллекта К. Барчард**

Опросник эмоционального интеллекта К. Барчард, в адаптации Г. Г. Князева, Л. Г. Митрофановой, О. М. Разумниковой, включает 68 вопросов, которые измеряются по 5-балльной шкале. В опроснике 7 шкал: 1) Позитивная экспрессивность. 2) Негативная экспрессивность. 3) Внимание к эмоциям. 4) Принятие решений на основе эмоций. 5) Сопереживание радости. 6) Сопереживание несчастья. 7) Эмпатия.

Инструкция. Выберите ответ, который наилучшим образом соответствует вашему обычному поведению [11 с. 49-53]. Категорически не согласен – 1 балл; не согласен – 2 балла; трудно сказать – 3 балла; согласен – 4 балла; абсолютно согласен – 5 баллов.

1. Выражаю любовь жестами.
2. Смеюсь громко, если смешно.
3. Выражаю счастье по-детски.
4. Читая или смотря телевизор, иногда громко смеюсь.
5. Крепко обнимаю близких друзей.
6. Когда счастлив, показываю свои чувства.

7. Мне трудно показать людям, что они мне безразличны.
8. Мне трудно выразить свою привязанность.
9. Не делюсь с другими своим радостным настроением.
10. Кричу или визжу, когда я зол.
11. Не могу скрыть, что я расстроен, если случается что-то плохое.
12. Не скрываю свой страх.
13. Подозреваю, что выражение лица выдает меня, если мне грустно.
14. Показываю свою печаль.
15. Как бы я не был несчастлив, я этого не показываю.
16. Мне трудно показать людям, что я на них сержусь.
17. Как бы я не был напуган, я этого не показываю.
18. Редко показываю свой гнев.
19. Хотел бы, чтобы мне было легче показывать свои отрицательные эмоции.
20. Думаю о причинах, вызвавших мои эмоции.
21. Обращаю много внимания на свои чувства.
22. Обычно сознаю, что я в данный момент чувствую.
23. Замечаю свои чувства.
24. Часто чувствую, что пора прекратить анализировать свои эмоции.
25. Редко думаю о своих чувствах.
26. Редко анализирую свои эмоции.
27. У меня нет контакта со своими чувствами.
28. Часто игнорирую свои чувства.
29. Редко замечаю свои эмоциональные реакции.
30. Делая важные решения, прислушиваюсь к своим чувствам.
31. Обосновываю свои жизненные выборы скорее вдохновением, чем логикой.

32. Планирую свою жизнь, основываясь на том, что я чувствую.

33. Верю, что чувства определяют направление в жизни.

34. Прислушиваюсь скорее к сердцу, чем к голове.

35. Планирую свою жизнь логически.

36. Думаю, что важные решения должны основываться на логических умозаключениях.

37. Прислушиваюсь больше к голове, чем к сердцу.

38. Принимаю решения, основываясь на фактах, а не на чувствах.

39. Люблю наблюдать, как дети разворачивают подарки.

40. Если люди вокруг меня смеются, я обычно тоже начинаю смеяться.

41. Чувствую радость других.

42. Чувствую возбуждение, когда другие что-то празднуют.

43. На меня сильно действует хорошее настроение других.

44. Мне трудно оставаться в плохом настроении, если люди вокруг меня счастливы.

45. Не люблю быть среди счастливых людей, когда мне грустно.

46. На меня не влияет хорошее настроение других.

47. Редко заражаюсь возбуждением других людей.

48. Не люблю праздники по поводу детских дней рождения.

49. На меня сильно действует несчастье других.

50. Меня легко растрогать до слез.

51. Страдаю, если кто-то рядом грустит.

52. Бываю расстроен несчастьем незнакомых мне людей.

53. Был бы расстроен, увидев раненое животное.

54. Спокоен даже в напряженных ситуациях.

55. Меня нелегко взволновать какими-либо событиями.

56. На меня не действуют страдания других.

57. Редко плачу глядя печальные фильмы.

- 58. Остаюсь спокойным в критических ситуациях.
- 59. Забочусь о других.
- 60. Сочувствую тем, кому хуже, чем мне.
- 61. Сочувствую бездомным.
- 62. Считаю, что преступникам скорее нужно помогать, чем наказывать их.
- 63. Считаю, что бедные нуждаются в нашем сочувствии.
- 64. Мало забочусь о других.
- 65. Не сочувствую преступникам.
- 66. Смотрю свысока на любую слабость.
- 67. Не люблю быть вовлеченным в проблемы других.
- 68. Не сочувствую безработным.

**Ключ для подсчета оценок по семи шкалам эмоционального интеллекта:**

1) **Позитивная экспрессивность** – 1-9. Для вопросов 7–9 следует произвести инверсию оценок, т. е. вместо 1 поставить 5, вместо 4 – 2, вместо 5 – 1 и т.д. После этого суммировать баллы на вопросы 1–6 и добавить к этой сумме результат сложения баллов на вопросы 7–9, полученные после инверсии.

2) **Негативная экспрессивность** – 10-19. Для вопросов 15–19 произвести инверсию оценок, т.е. вместо 1 поставить 5, вместо 4 – 2, вместо 5 – 1 и т.д. После этого суммировать баллы на вопросы 10–14 и добавить к этой сумме результат сложения баллов на вопросы 15-19, полученные после инверсии.

3) **Внимание к эмоциям** – 20-29. Для вопросов 25–29 произвести инверсию оценок, т.е. вместо 1 поставить 5, вместо 4 – 2, вместо 5 – 1 и т.д. После этого суммировать баллы на вопросы 20–24 и добавить к этой сумме результат сложения баллов на вопросы 25-29, полученные после инверсии.

4) **Принятие решений на основе эмоций** – 30-38. Для вопросов 35–38 произвести инверсию оценок, т. е. вместо 1 поставить 5,

вместо 4 – 2, вместо 5 – 1 и т.д. После этого суммировать баллы на вопросы 30–34 и добавить к этой сумме результат сложения баллов на вопросы 35–38, полученные после инверсии.

5) **Сопереживание радости** – 39-48. Для вопросов 45–48 произвести инверсию оценок, т. е. вместо 1 поставить 5, вместо 4 – 2, вместо 5 – 1 и т.д. После этого суммировать баллы на вопросы 39–44 и добавить к этой сумме результат сложения баллов на вопросы 45–48, полученные после инверсии.

6) **Сопереживание несчастья** – 49-58. Для вопросов 54–58 произвести инверсию оценок, т. е. вместо 1 поставить 5, вместо 4 – 2, вместо 5 – 1 и т.д. После этого суммировать баллы на вопросы 49–53 и добавить к этой сумме результат сложения баллов на вопросы 54–58, полученные после инверсии.

7) **Эмпатия** – 59-68. Для вопросов 64–68 произвести инверсию оценок, т.е. вместо 1 поставить 5, вместо 4 – 2, вместо 5 – 1 и т.д. После этого суммировать баллы на вопросы 59–63 и добавить к этой сумме результат сложения баллов на вопросы 64–68, полученные после инверсии.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эмоциональный интеллект является одним из значимых ресурсов для осуществления регуляции жизни человека и выступает предиктором личного и профессионального благополучия. В структуре эмоционального интеллекта выделяют ключевые способности, которые имеют решающее значение для большинства аспектов регуляции жизни человека. Осознание эмоций представляет собой способность воспринимать, определять эмоции, замечать факт их наличия, дифференцировать истинные и ложные выражения эмоций. Способность применять эмоции проявляется в грамотном направлении эмоции на стимулирование умственной деятельности и решение задач; в решении проблемы, основываясь на том, как текущее эмоциональное состояние может способствовать ее разрешению; в использовании колебания настроения, чтобы генерировать разные когнитивные перспективы и варианты; в выборе приоритетов в соответствии с текущим эмоциональным состоянием; в использовании эмоций для усиления мышления, памяти, воображения и других процессов. Способность понимать эмоции предполагает понимание связей между ними, переходы от одной эмоции к другой, причины возникновения той или иной эмоции, анализ их, возможность классифицировать эмоции, интерпретировать их значения. Управление эмоциями – это рефлексивная регуляция эмоций через их осознание, проявляющаяся в способности переживать позитивные и негативные эмоции; в умении снижать интенсивность отрицательных эмоций; в способности вызывать эмоции или отстраняться от них в зависимости от целей. Важно отметить, что каждый компонент эмоционального интеллекта касается как собственных эмоций, так и эмоций других людей.

Повышение уровня эмоционального интеллекта возможно путем целенаправленного воздействия на развитие каждой из четырех составляющих.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гоулман, Д. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки; пер. с англ. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2015. – 301 с. – ISBN: 5-9614-0137-5.

2. Егорова, У. Г. Кризис трех лет у детей: работа с родителями / У. Г. Егорова // Вестник Самарского университета. История, педагогика, филология. – 2016. – № 2. – С. 93-97. – ISSN: 2542-0445.

3. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург: Питер, 2001. – 752 с. – ISBN 5-318-00236-6.

4. Кларк, Л. SOS. Обуздай свои эмоции. Как справиться с тревогой, гневом и депрессией / Линн Кларк; пер. с англ. М. Колесниковой. – Москва: Астрель: АСТ, 2007. – 301 с. – ISBN 5-17-040608-8.

5. Курпатов, А. В. Как избавиться от тревоги, депрессии и раздражительности / А. В. Курпатов. – Санкт-Петербург: Издательский Дом «Нева», 2003. – 256 с. – ISBN 5-7654-3259-х.

6. Лабунская, В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание / В. А. Лабунская. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1999. – 592 с. – ISBN 5-222-00824-Х.

7. Люсин, Д. В. Опросник на эмоциональный интеллект ЭМИн: новые психометрические данные / Д. В. Люсин // Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям Сер. «Интеграция академической и университетской науки»; под редакцией Д. В. Люсина и Д. В. Ушакова. – Москва: Институт психологии РАН, 2009 – С. 264-278. – ISBN: 978-5-9270-0153-8.

8. Манойлова, М. А. Эмоциональный интеллект и православные ценности: самодиагностика и саморазвитие: монография // М. А. Манойлова. – Санкт-Петербург: Изд-во НУ «Центр стратегических исследований», 2021. – 154 с. – ISBN 978-5-98994-101-8.

9. Мони́на, Г. Б. Развитие эмоционального интеллекта / Г. Б. Мони́на // Ученые записки Санкт-Петербургской академии управления и экономики. – 2009. – № 2 (24). – С. 144-155. – ISSN 2075-4515.

10. Морозов, В. П. Язык эмоций и эмоциональный слух: монография / В. П. Морозов. – Москва: Институт психологии РАН, 2017 – 560 с. – ISBN: 978-5-9270-0346-4.

11. Разумникова, О. М. Что такое интеллект?: учебно-методическое пособие / О. М. Разумникова. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2018 – 78 с. – ISBN 978-5-7782-3766-7.

12. Санд, И. Компас эмоций / И. Санд. – Москва: Альпина Паблишер, 2021. – 156 с. – ISBN: 978-5-9614-6556-3.

13. Сергиенко, Е. А. Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v. 2.0): Руководство / Е. А. Сергиенко, И. И. Ветрова. – Москва: Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. – 176 с. – ISBN 978-5-9270-0192 -7.

13. Симбирцева, Н. В. Современные теоретические представления об эмоциональном интеллекте / Н. В. Симбирцева // Вестник КемГУ. – 2008. – №3. – С. 54-56. – ISSN 2078-8975.

14. Чиксентмихайи, М. Поток: Психология оптимального переживания / М. Чиксентмихайи. – Москва: Альпина нон-фикшн, 2021. – 464 с. – ISBN: 978-5-91671-857-7.

15. Шабанов, С. Эмоциональный интеллект. Российская практика / С. Шабанов, А. Алешина. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2021. – 432 с. – ISBN: 978-5-00057-507-9.

16. Экман, П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь / П. Экман. – Санкт-Петербург: Питер, 2010. – 334 с. – ISBN 5-49807-705-5.

17. Эмоциональный интеллект в цифровой среде: инструменты развития: методические рекомендации: авторы-составители Д. Д. Гильмутдинова, В. Г. Каримова, А. И. Матвеева. – Екатеринбург:



бург: Уральский государственный педагогический университет, 2022. – 40 с. – ISBN 978-5-7186-1911-9.

18. Bar-On, R. Emotional Intelligence Inventory (EQ - i): technical Manual / R. Bar-On. – Toronto, Canada: Multi – Health Systems, 1997.

19. Salovey, P. Emotional intelligence / P. Salovey, D. Mayer, // Imagination, Cognition and Personality. – 1990. – V. 9. – P. 185-211.

Учебное издание

*Никулина Ирина Вячеславовна*

**ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ:  
ИНСТРУМЕНТЫ РАЗВИТИЯ**

*Учебное пособие*

Редакционно-издательская обработка А.В. Ярославцевой  
Компьютерная верстка А.В. Ярославцева

Подписано в печать 02.09.2022. Формат 60×84 1/16.

Бумага офсетная. Печ. л. 5,25.

Тираж 25 экз. Заказ № . Арт. – 9(P2У)/2022.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»  
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)  
443086, Самара, Московское шоссе, 34.

---

Издательство Самарского университета.  
443086, Самара, Московское шоссе, 34.