**Эмоциональный интеллект**

Владислава Друтько

Известный английский журнал New Scientist недавно написал о том, что идея «коэффициента эмоционального развития» (EQ) может стать одной из наиболее удачных идей 1990-х гг. Действительно, практически ни одно солидное издание в мире не смогло пройти мимо столь интересного понятия, и на их страницах были опубликованы статьи и даже тесты EQ. Почему даже? Потому что вопрос об измеримости эмоционального интеллекта весьма дискуссионный. Наша редакция, со своей стороны, также решила разобраться в этом явлении, тем более что русскоязычных публикаций, как это ни странно, очень мало. Помогла нам в этом наша бывшая соотечественница, ныне директор по развитию бизнеса российской компании «Пентаграмма Групп» Владислава ДРУТЬКО, автор тренинга под названием «Развитие эмоционального интеллекта».

**Ювелирная работа**

«Секреты управления персоналом»: Владислава, по традиции, заведенной еще Фридрихом Энгельсом (а он завещал всегда в начале разговора определяться с терминами), давайте дадим определение эмоциональному интеллекту.

Владислава Друтько: Договорились. Согласно общепринятым формулировкам, описывающим эмоциональный интеллект, EQ — это, во-первых, понимание себя и своих эмоций, во-вторых, умение управлять собой, в-третьих, эмпатия (сопереживание) и, в-четвертых, способность управлять другими. Основываясь на собственном опыте работы в данном направлении (проведение тренингов и частных консультаций), я полагаю, что эмоциональный интеллект — это искренность по отношению, в первую очередь, к себе. Мы часто живем чужими стандартами и критериями, оцениваем себя не по отношению к самому себе, а к нормам, кем-то принятым. От этого стрессы, крушение надежд… Быть искренним по отношению к себе — это способность без страха и стеснения оценивать себя: свои чувства и мысли, свои поступки. Я полагаю, что именно с этого и начинается долгая дорога навстречу самому себе, а значит, и навстречу другим людям.

«СУП»: Есть такое известное выражение: «Если звезды зажигают, значит это кому-нибудь нужно!». Если у вас на сайте есть ссылка «Эмоциональный интеллект», значит услуга по развитию EQ востребована. Кем она востребована и почему?

В.Д.: Я тоже считаю, что просто так в жизни ничего не происходит. Во всем есть смысл. Например, если подробнее рассмотреть принципы эмоционального интеллекта, то можно увидеть, что все они созвучны библейским притчам. Полагаю, умные люди перевели вечные и простые человеческие истины на бизнес-язык. И это здорово! Интерес к данным программам велик. Людям, которые приходят на тренинг, интересно открывать себя заново. Потрясающие моменты переживаю вместе с ними и я. Несколько упражнений и игр в программе посвящены детским воспоминаниям. Менеджеры, которые руководят десятками и даже сотнями людей в компании, буквально меняются на глазах в те мгновения, когда играют в «свое детство».

«СУП»: А если говорить о сферах бизнеса?

В.Д.: Если говорить о сферах бизнеса, представители которых проявляют наибольший интерес к данной программе, я бы проранжировала их следующим образом: инвестиционные компании — 70 %, компании телекоммуникаций и связи — 20 %, фармацевтический бизнес — 5 %, IT-компании — 3 % и PR-компании — 2 %.

«СУП»: Интерес проявляют какие-то отдельные менеджеры или это целенаправленная политика компаний?

В.Д.: Это компании, где тренинги личностного роста — не просто случайный эпизод из жизни менеджера, а отработанная система развития и обучения. Участники данной категории уже достаточно подготовлены к подобным программам, и с ними очень легко и интересно работать. Естественно, обращаются и частные лица. Точнее, это тоже менеджеры и руководители компаний, которые данную программу проходят персонально. Важно сейчас, как говорят, не загубить на корню отношение к данным тренингам, как мы это умеем делать.

«СУП»: Что вы имеете в виду?

В.Д.: Тренинги по развитию эмоционального интеллекта — это тонкая ювелирная работа. Личность тренера — самый главный фактор успеха. Полагаю, есть ряд критериев (бесспорно, не претендую на однозначность), которые необходимо учитывать. Пережитый личный эмоциональный опыт. Профессиональные достижения. Невозможно быть убедительным для других, если собственных достижений нет. Состоявшаяся личная жизнь. Это вовсе не означает обязательное замужество или женитьбу. Но приветствуется. Важно, чтобы тренер был увлеченным человеком: спорт, автомобили, дети, стихи… Иными словами, тренеру необходимо стать ролевой моделью для участников программы, иначе материал будет восприниматься просто как сказка о красивой жизни.

«СУП»: В книге Энтони Митча «Тренинг эффективных продаж» представлена программа подготовки специалистов в области продаж, основанная на принципах эмоционального интеллекта. У вас ведь тоже есть опыт развития эмоционального интеллекта для специалистов из этой сферы. Что вы можете рассказать об этом опыте?

В.Д.: Когда я впервые использовала элементы EQ в тренингах для продавцов, то убедилась, что это работает. Более того, применение эмоционального интеллекта в продажах — теперь самая главная часть тренинга, канва программы, на которую нанизаны техники и технологии продаж. Сколько продавцов бросали свою работу и находили более «подходящую», которую впоследствии тоже бросали, так и не выдержав потока отказов клиентов. Применение эмоционального интеллекта в продажах — это возможность произвести изменения в своей работе «изнутри — наружу». Иными словами, каждому участнику программы дается возможность познакомиться с самим собой настоящим и осознать, во что и каким образом он сам превращает свои мечты и свои таланты. Научить навыку продаж — дело несложное. Будет ли полезен этот навык и будет ли он применяться, зависит от EQ продавца. Ранее я позиционировала тренинги по развитию EQ как программы для менеджеров и руководителей. Теперь гораздо шире смотрю на возможности применения EQ в обучении: на основе принципов EQ разработаны и тренинги по продажам, и тренинги по обслуживанию клиентов, и тренинги по переговорам. Также использую избранные методики EQ для разработки критериев, описывающих ту или иную должность (навыки и умения). Эти критерии, или так называемые профайлы, впоследствии становятся одним из солидных инструментов при подборе персонала.

«СУП»: Часто специалисты задаются вопросом о том, что важнее для успеха менеджера — общий интеллект или эмоциональный. Наверное, не совсем корректная постановка вопроса. Очевидно, что и то, и другое. Как вы думаете?

В.Д.: Наш интеллект (IQ) может иметь некоторые ограничения: кому-то дано быть гением, а кому-то — нет. В отношении эмоционального интеллекта такое утверждение не совсем верно. Эмоциональность заложена в нас от природы, эмоции включены во все психические процессы и состояния человека. Любые проявления нашей активности сопровождаются эмоциональными переживаниями — настроения, чувства, аффекты, страсти, стрессы. Вопрос в том, умеем ли мы всем этим управлять. Все проблемы взрослых людей — это в большей степени неотработанные, незавершенные и неотреагированные детские переживания. И, будучи взрослыми, мы не всегда способны правильно оценивать ситуацию и правильно реагировать на те или иные события, мы не способны управлять своими эмоциями, так как чаще всего не знаем об их существовании или не принимаем их. Результата можно достичь, обладая энергией. Если человек напряжен постоянно — вся его энергия уходит на работу с внутренним напряжением. О каком творчестве и успехе может идти речь? Лишь освобождая себя от напрасных, пустых, бесполезных переживаний, мы становимся свободными, а значит, способными созидать. Поэтому я полагаю, что оба показателя — IQ и EQ — важны. Только эмоциональный интеллект первичен. Он является движущей силой к постижению новых знаний, а значит, к успеху.

«СУП»: Можно ли говорить о том, что между эмоциональным интеллектом и успешной карьерой есть определенная зависимость? В.Д.: Прямая, на мой взгляд. Наверное, каждому из нас знакомы люди, будь то наши одноклассники или однокурсники, которые безупречно учились в школе или вузе. Показателем их успешности (безусловно, социально одобряемой) были хорошие отметки, золотые и серебряные медали, красные дипломы. И эти замечательные ученики и ученицы всегда были примером для остальных, для тех, кого преподаватели считали неуспевающими. Успевающим пророчили успех и славу. А сколько из этих отличников сегодня преуспели в своем деле? Единицы. Остальные так и не смогли реализовать свой потенциал, занимая скромные позиции в бизнесе, а зачастую так и не найдя себе подходящей работы. Вместе с тем не перестает удивлять тот факт, что те самые троечники и разгильдяи смогли сегодня собрать отличные команды единомышленников, организовать собственный бизнес и управлять им, занимая достаточно серьезные позиции руководящего уровня. При этом они отлично справляются со своей работой, они лидеры, их слышат, им подчиняются. Содержательная сторона столь важного и неуловимого, на первый взгляд, фактора, который помогает лишь немногим быть успешными, кроется как раз в эмоциональном интеллекте. Люди, которые находятся в тесном контакте со своим «я», обладают мощной энергией созидания и поэтому способны бросить вызов жизни.

«СУП»: По каким признакам можно определить человека с развитым EQ, или наоборот с «недоразвитым».

В.Д.: Человек, как вы сказали, с «недоразвитым» EQ — это всего-навсего человек, который еще не начал путь навстречу себе. Когда собеседник идет вам навстречу, значит, он уже с собой договорился. Если же партнер давит, проявляет агрессию, боится — он просто не договорился с самим собой. Человека с развитым EQ вы сможете почувствовать сами: с ним комфортно, он не напрягает обстановку, при этом энергичен и деятелен, он умеет извиняться за свои ошибки и прощать ошибки другим людям, он знает, что не идеален, и знает, в чем, он много учится самостоятельно и у других людей, он охотно учит тех, кто обращается к нему за помощью, он обладает чувством юмора… Это далеко не все характеристики — только малая часть. Полагаю, в некоторых из этих описаний читатель может узнать и себя. Или, наоборот, задуматься над несоответствием. Главное при этом — помнить, что начать преобразования в своей жизни никогда не поздно!

«СУП»: Вы как-то сказали, что одним из признаков наличия эмоционального интеллекта является ассертивность. Приходилось слышать, что ассертивность предполагает отказ от опоры на чужие мнения и оценки, культивирование спонтанного поведения в соответствии со своими собственными настроениями, побуждениями и интересами. Другими словами, это синоним самодостаточности. Не вступает ли ассертивность в противоречие с эмпатией?

В.Д.: Ассертивность, как верно вы заметили, предполагает поведение человека в соответствии со своими собственными интересами. Но не следует путать ассертивность с грубостью. Приведу пример. «Меня не интересует твое мнение. Я знаю, как нужно делать» — это агрессивная позиция, когда с мнением других людей не считаются. «Я сделаю все, что вы захотите, исполню любую вашу просьбу, чего бы мне это ни стоило» — это пассивная позиция, при которой человек и со своим собственным мнением не считается. «Я тебя понимаю, но это не значит, что я с тобой согласен» — вот это позиция ассертивного человека. Прежде чем заявить о своих желаниях и чувствах, ассертивная личность проявляет искреннее уважительное отношение к чувствам других людей. А это и есть ни что иное, как эмоциональный интеллект: внимание к своим чувствам, уважение и понимание чувств других людей, умение нести ответственность за свои чувства и поступки.

«СУП»: Есть ли какой-то свод правил при работе над развитием эмоционального интеллекта?

В.Д.: Если человек решил заняться собой, честно взглянуть на себя и открыть себя заново — пусть подойдет к зеркалу. А теперь, стоя перед зеркалом, пусть разбирается с тем, кто ему мешает. Именно с познания самого себя и начинается путь в тысячу миль — вечная дорога самосовершенствования и развития, когда главный проводник на этом пути — только вы сами. Развитие эмоционального интеллекта — это возможность рассмотреть пределы собственных возможностей и смелость в совершении попыток преодолеть собственные границы. Невозможно научиться управлять своими эмоциями, если вы не знакомы с ними, если вы их не принимаете в себе. Именно поэтому каждый момент своей жизни живите по принципу «здесь и сейчас»: слушайте себя, свое тело. Прошлое очень часто мешает в настоящем, мы возвращаемся к переживаниям, ошибкам, негативному опыту и не можем нормально строить общение и работу сегодня. Здесь важно осознать, что прошлое — наша собственность, наш материал, наши краски, наша глина, и мы сами вправе лепить из него то, что сами рассматриваем как нужное нам. Впрочем, как и надуманное будущее. Будущее — оно только будет. И только вы — единственный гид у самого себя. Вы сами санкционируете собственные успехи, сами утверждаете личные провалы. Помните, что каждый настоящий момент жизни уникален. Приучайте себя осознавать его неповторимость. Ошибки прошлого совершают все: на ошибках надо учиться; будущее — только планировать; а жить необходимо в настоящем. Психическая саморегуляция без осознанного управления телесным состоянием недостижима. Осознавайте все, что происходит именно с вами и в данный момент. Иными словами — обращайте внимание, рассматривайте, сосредотачивайтесь, исследуйте, изучайте, учитесь применять. Попробуйте однажды в напряженной для вас ситуации не оценивать и не ругать мысленно объект, который вас задевает. Используйте эту ситуацию для собственного развития: попробуйте почувствовать, где, в каком участке тела вы испытываете напряжение, не бойтесь вслушиваться в это напряжение, дайте ему быть некоторое время, осознайте, что вы действительно сердитесь в этот момент, дайте себе на это право. Понять и принять переживаемую эмоцию — это значит управлять этой эмоцией. Перестаньте искать всему оправдание — начните создавать результаты прямо сейчас!

«СУП»: Есть два мнения в отношении возможности развития эмоционального интеллекта. Одни говорят, что его в принципе развить нельзя (в лучшем случае — подкорректировать), другие — что можно. Что бы вы сказали тем людям, которые скептически отно-сятся к возможности развития EQ?

В.Д.: Истину не всегда легко услышать и понять, но от этого она не перестает быть истиной. Эмоциональный интеллект — это динамич-ная величина. У человеческой души пределов совершенства нет. «То, что остается за нами, и то, что простирается перед нами, бледнеет перед тем, что находится внутри нас» (Эмерсон). Обидно прожить свою жизнь, так и не поняв самого себя, а значит, не научившись понимать других. Отсюда люди с возрастом черствеют и озлобляются. Не все, конечно. Многие обретают мудрость, очищаются и как бы светлеют изнутри. У человека всегда есть выбор: шаг за шагом идти навстречу себе, ошибаться, падать и снова вставать и идти вперед… Или рассуждать о том, почему EQ не имеет права на существование, так и оставаясь при этом на одном месте. И выбрать свое — это право каждого. Убеждать скептиков не имеет смысла — ведь они уже сделали свой выбор.

«СУП»: Некоторые специалис-ты, в частности Дениэл Гоулмен, осторожно относятся к инструментам для определения EQ. Что вы можете сказать по этому поводу? Приходится ли вам использовать какой-либо инструментарий, например тесты, в рамках программы?

В.Д.: Никаких тестов по измерению EQ я не использую. Я просто не вижу в них смысла. Тренинги предполагают развитие и совершенствование, а не замеры. И если мы говорим о том, что EQ — динамичная величина, которая может меняться в течение человеческой жизни, то по каким критериям измерять EQ? Жизнь невозможно прожить по сценарию. Сегодня что-то удалось, завтра — нет. Все люди разные, все ситуации разные. Эмоциональный интеллект предполагает постоянную работу над собой — каждый день, каждое мгновение. Наши жизненные ценности, наши таланты, наша мудрость находятся внутри нас. И открывать в себе это можно бесконечно. Надо просто учиться жить в гармонии с собой и с окружающим миром.

«СУП»: Наверное, это нелегко.

В.Д.: Научиться быть честным по отношению к себе, действительно, непросто. И как только вы захотите изменить что-то в себе и своих взаимоотношениях с другими — приготовьтесь, что вам обязательно будут мешать. И знаете кто? Тот, кого вы видите, стоя перед зеркалом. Работа над собой — это самостоятельный и долгий, но очень увлекательный путь.

**Список литературы**

Для подготовки данной работы были использованы материалы с сайта <http://megarost.ru/>