**В лабиринте эмоционального интеллекта**

Валерий Кичкаев

В начале 1990-х гг. в психологической литературе появился термин «эмоциональный интеллект». Причастными к его появлению оказались американские психологи П. Саловей и Дж. Мейер. Эмоциональный интеллект — это с одной стороны, способность понимания, анализа и контроля собственных чувств и эмоций, с другой — умение чувствовать и понимать настроение окружающих людей. Чтобы разобраться в этом довольно сложном явлении, мы решили обратиться к Дениэлу ГОУЛМЕНУ — выдающемуся психологу современности, автору бестселлера «Эмоциональное сознание», проданного тиражом более 5 млн. экземпляров.

Валерий Кичкаев: Господин Гоулмен, какова основная идея ваших книг, которые посвящены эмоциональному интеллекту?

Дениэл Гоулмен: Основная мысль, которую я хочу донести до читателя в своих книгах, такова: существуют различные виды интеллекта, а не только так называемый IQ, известный многим еще со школьной скамьи. В частности, я веду речь об эмоциональном интеллекте, который может помочь человеку в различных сферах жизни. Например, имея развитый EQ, можно стать хорошим мужем или женой, отцом или матерью, добиться успеха на работе, в особенности если речь идет о профессиональной или служебной карьере.

В.К.: Насколько я понимаю, без людей с развитым эмоциональным интеллектом не может обойтись ни одна компания.

Д.Г.: Безусловно. Особенно я бы хотел отметить роль топ-менеджеров. Если топ-менеджер стремится удержать в своем коллективе ценных сотрудников, то стиль руководства должен основываться на принципе эмоционального сознания.

В.К.: А что означает это принцип?

Д.Г.: Отдел нашего мозга, отвечающий за чувства и эмоции, организован по принципу «открытого контура». Это позволяет другим людям воздействовать на него.

В.К.: Я понял. Если у руководителя плохое настроение, то жди беды.

Д.Г.: Да, вы правы. Руководитель очень сильно влияет на настроение своих подчиненных, поэтому он должен уметь выбрать такую эмоционально сознательную линию поведения, которая позволит сотрудникам раскрыться в наибольшей степени.

В.К.: Многие считают, что эмоциям не место на работе.

Д.Г.: Отрицательным эмоциям, действительно, не место на работе, поскольку человек, который чем-то обеспокоен или разгневан, не способен ясно мыслить, объективно оценивать информацию и принимать грамотные решения. Кстати, по тому, как человек умеет управлять эмоциями, можно судить о его умении эффективно работать. Что касается положительных эмоций, то они нужны на работе, поскольку необходимы всегда и везде.

В.К.: Чем должен обладать руководитель, чтобы выбрать эмоционально сознательную линию поведения?

Д.Г.: Руководитель должен обладать тем, о чем мы говорим, — развитым эмоциональным интеллектом. В.К.: Настало время дать определение этому понятию.

Д.Г.: Я отвечу достаточно просто. Эмоциональный интеллект — это то, как мы обращаемся с самим собой и нашими взаимоотношениями. Он имеет четыре главных составляющих: самосознание (self-awareness), самоконтроль (self-management), эмпатия (empathy) и навыки отношений (relationship skills).

В.К.: Расшифруйте, пожалуйста.

Д.Г.: Человек с высокой степенью самосознания знает свои сильные и слабые стороны, то есть осознает свои эмоции. Самоконтроль — это следствие самосознания. Человек, которому свойственна эта черта, способен управлять эмоциями, например способен сдерживать гнев.

В.К.: Говорят, что подавление отрицательных эмоций вредно для здоровья.

Д.Г.: Во всяком случае, это лучше, чем выплескивать отрицательные эмоции на людей. А вообще, куда важнее развивать положительные эмоции и направлять их в полезное русло.

В.К.: Может быть, у вас есть рецепт, как найти правильную сознательную линию поведения, которая помогла бы развивать положительные эмоции и ограничивать отрицательные?

Д.Г.: Существует большое количество способов. Лично я предпочитаю медитацию.

В.К.: Давайте продолжим разговор о составляющих эмоционального сознания.

Д.Г.: В дополнение к навыкам самоконтроля эмоциональный интеллект предполагает наличие механизма взаимодействия с другими людьми. Такой механизм начинается с умения ставить себя на место другого, то есть учитывать в процессе принятия решений чувства других людей. Это называется эмпатией.

В.К.: Например.

Д.Г.: Мой любимый пример связан с увольнением.

В.К.: Неприятная процедура…

Д.Г.: Приятного мало, но вести себя можно по-разному. Один руководитель, собирая совещание, просто ставит людей перед фактом, что в ближайшее время грядут увольнения. Другой, сообщая эту же новость, принимает во внимание тревогу подчиненных. Он берет на себя обязательство заблаговременно и честно информировать сотрудников о возможных увольнениях.

В.К.: И в чем разница?

Д.Г.: Разница в том, что первый деморализовал своим выступлением сотрудников, и многие, не получив дополнительной информации, начали увольняться сами. Ситуация дестабилизирована: уволились даже те, кого и не собирались увольнять. Эффективность работы оставшихся, как вы понимаете, под большим вопросом.

В.К.: Возможно, речь идет о разных стилях руководства?

Д.Г.: Сегодня сотрудник компании становится все более независимым. Соответственно иерархические структуры — менее жесткими, руководство — распределенным. Вот и подумайте, как можно эффективно управлять людьми.

В.К.: И последняя составляющая…

Д.Г.: Навыки отношений, или социальная компетентность. Это умение налаживать взаимоотношения с другими людьми таким образом, чтобы это было выгодно для обеих сторон.

В.К.: «Платон мне друг, но истина дороже».

Д.Г.: Здесь есть опасность того, чтобы деловые отношения не трансформировались в панибратство. Но если человек обладает всеми вышеперечисленными способностями, составляющими эмоциональный интеллект, то опасность исключена. Навыки работы с людьми — это проявление дружеских отношений с определенной целью.

В.К.: Существует ли генетическая предрасположенность к эмоциональным способностям? Д.Г.: Такая предрасположенность существует. Но все-таки более существенным является тот факт, что эмоциональный интеллект можно развивать в течение всей жизни.

В.К.: То есть обучить человека глубокому пониманию собственной эмоциональной жизни возможно?

Д.Г.: Да. При помощи обучения человека навыкам самоанализа и психотерапии.

В.К.: И чем раньше, тем лучше.Д.Г.: Лучше всего с раннего детского возраста. В.К.: Мне кажется, что многие задумываются над проблемой эмоционального интеллекта слишком поздно, иногда, когда дело доходит до психиатров.Д.Г.: Действительно, обществу в целом этой проблеме следует уделять большее внимание, особенно если речь идет о детях. У нас в США кое-что делается в этом направлении. Разрабатываются программы для детей разного возраста, помогающие в развитии эмоционального интеллекта. Подобные программы обучения есть уже в некоторых американских университетах. Инициатором одной из таких программ являюсь я сам. В.К.: Расскажите немного об этой программе.

Д.Г.: Программа CASEL (The Collaborative for Academic, Social and Emotional Learning) стартовала в 1994 году. Ее инициатором помимо меня являлась известная женщина-филантроп Эйлин Рокфеллер Гровальд. В 1996 году была создана команда профессиональных специалистов (исследователей, практикующих врачей и юристов), которую возглавил Роджер Вейсберг. Поскольку профессор Вейсберг работал в Чикагском университете, то и штаб-квартира проекта расположилась там же. В 2002 году филиал штаб-квартиры был открыт в Нью-Йорке.

Работа в рамках этого проекта сосредоточена на сборе научных данных, которые могли бы подтвердить пользу от внедрения программ социального и эмоционального развития в процесс обучения. Мы не предлагаем какие-то готовые продукты, но всегда готовы оказать поддержку любому учебному заведению, которое стремится внедрить у себя программу обучения.

**Мнение Макса Люшера**

Есть такая русская пословица: «Доверяй, но проверяй». Вот я и решил, обратиться к известному психологу из Швейцарии Максу Люшеру, с которым мне посчастливилось познакомиться год назад. Результатом этого знакомства стало интервью вышедшее под заголовком «Настоящий Люшер». На этот раз я попросил мэтра высказать свое мнение в отношении эмоционального интеллекта и вот что он мне сказал.

«Дорогой Валерий, я абсолютно уверен в том, что EQ важнее IQ, особенно если речь идет о руководителях компаний, поскольку для принятия наиболее важных решений необходима развитая интуиция. Я хочу сказать, моя цветовая диагностика позволяет измерять уровень EQ, в том числе когда речь идет о выявлении специфических характеристик при подборе персонала. Наша цветовая система, в компьютерной варианте содержит 5350 аналитических определений. Эти определения — результат многочисленных опытов в течение 55 лет. Они также доказаны медициной и различными статистическими исследованиями.

Цветовой выбор человека при тестировании всегда физиологичен и эмоционален. Таким образом при тестировании человек включает свой уровень эмоционального интеллекта. В немецком языке существует два слова — Intelligenz и Vernunft, то есть собственно Интеллект и Здравый смысл. Последний, имеет самое непосредственное отношение к EQ.

Моя цветовая диагностическая система построена на базе строгой логической эмоциональной системы, которой я называю Саморегулируемой Психологией (Self-Regulating Psychology). Я об этом пишу в книге, которая переведена на русский язык, «Закон гармонии в нас самих» (The law of Harmony in our self). Это система сознательных и бессознательных эмоций.

Я знаком с книгой Дэниеля Гоулмена и готов дать ей чрезвычайно высокую оценку. Книга была еще более эффективной, если бы в работе над ней он опирался на мою систему Психологии Саморегулирования. Это помогло бы ему увидеть структуру эмоциональности, психосоматические эффекты и объективные этические нормы».

Дениэл ГОУЛМЕН. Родился в г. Стоктон, штат Калифорния, США. Преподавал клиническую психологию в Гарвардском университете, где и получил докторскую степень. Являлся редактором издания Psychology Today («Психология сегодня»), работал в качестве журналиста в газете New York Times («Нью-Йорк Таймс»). Одна из последних книг «Лидерство — осознание власти эмоционального интеллекта» рассказывает о решающей роли эмоционального интеллекта в лидерстве. Доктор Гоулмен — сопредседатель Консорциума для Исследований Эмоционального Интеллекта на базе Школы Профессиональной Психологии при Университете Рутгера (штат Нью-Джерси). В настоящее время живет в г. Беркшир (штат Массачусетс).