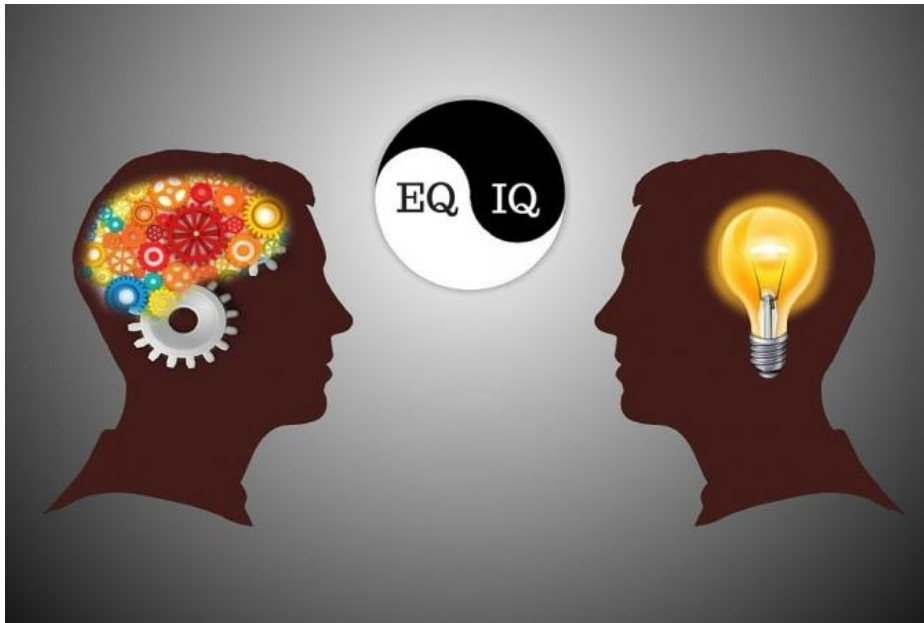


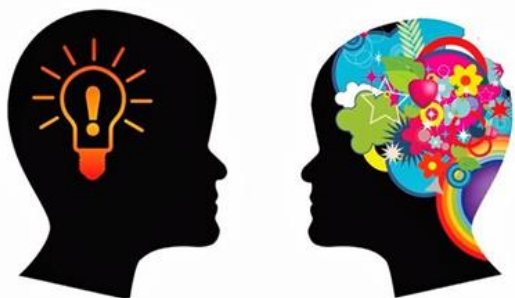


**Високій рівень
емоційного
інтелекту – секрет
успішного
лідерства**

Емоційний інтелект



- **EQ** – це показник нашої здатності до спілкування, вміння усвідомлювати свої емоції та розуміти почуття інших людей.

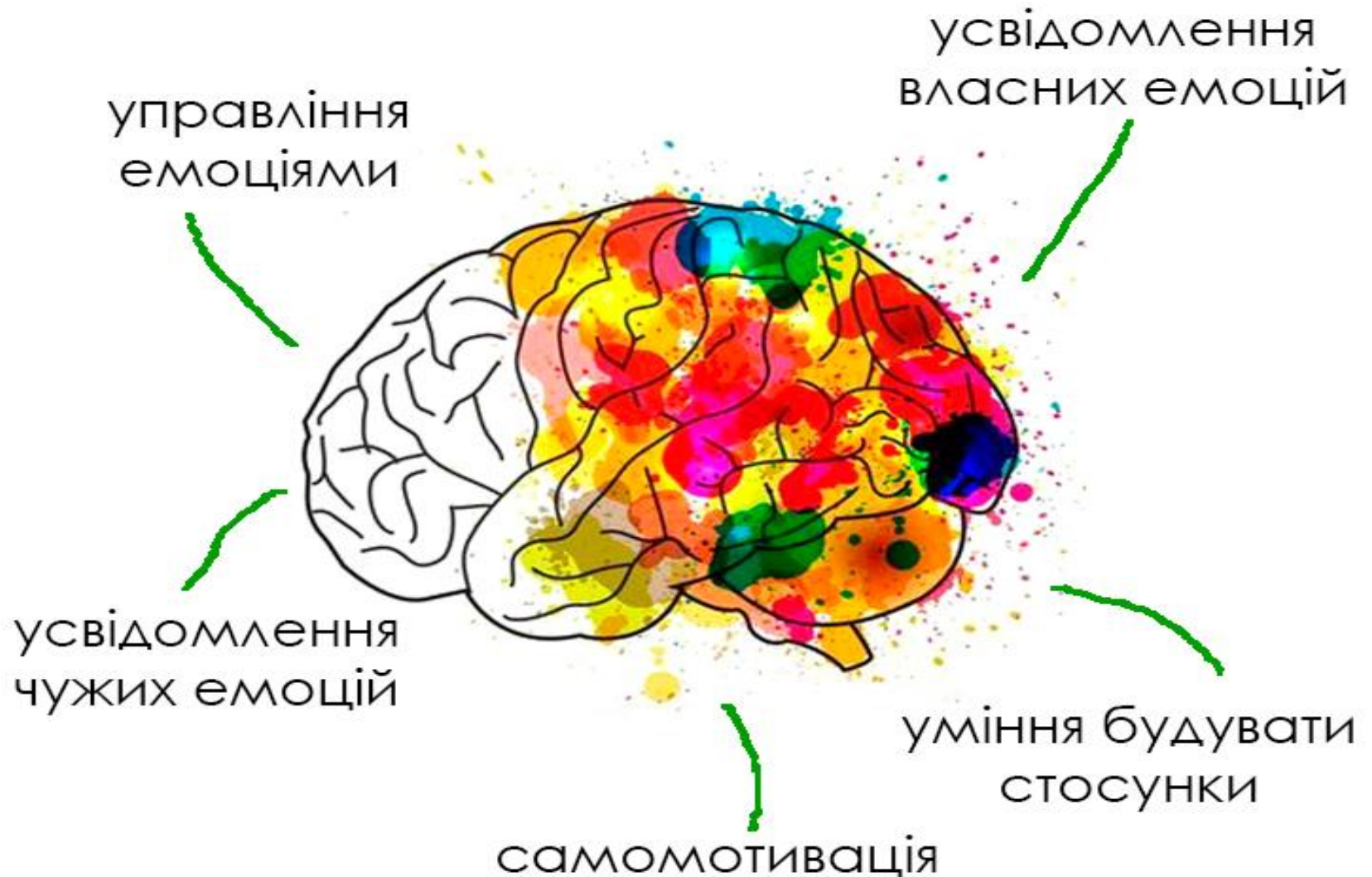


Характеристика людей з високим рівнем EQ:

1. Вони не бояться змін, усвідомлюють, що зміни — це частина життя, і готові бути гнучкими.
2. Вони легко можуть назвати свої сильні сторони та зони росту, точно знають, над чим варто працювати і що розвивати, а також яким чином це робити.
3. Вони вміють проявляти емпатію, розуміти почуття інших та реагувати на них.
4. Вони шукають та знаходять баланс у професійному та особистому житті.
5. Вони відкриті до нового, люблять досліджувати та цікавитись новинками.

У компаніях, де підтримується культура розвитку емоційного інтелекту, працівники більше проявляють лідерські якості, ефективніше працюють у команді, краще комунікують між собою, з клієнтами та партнерами.

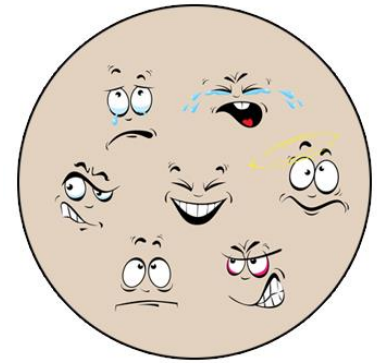
ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ



Що означає бути емоційно компетентним на практиці?

Деніель Гоулман описав такі компетенції емоційного інтелекту:

- Самосвідомість (розуміння власних емоцій).
- Самоконтроль (управління власними емоціями).
- Соціальне розуміння (розуміння емоцій інших людей).
- Управління взаємовідносинами (управління емоціями інших людей).



Як розпізнати свої емоції?

Поставте собі кілька корисних запитань:

- Що ви відчуваєте в різних ситуаціях?
- Ви сердитеся, коли вас критикують?
- Ви засмучуєтеся, коли люди вас ігнорують?
- Ви застигаєте, коли вся увага звернена на вас?

Інтерпретуйте свої емоції.

Знайдіть відповіді на такі запитання:

- Як ви відповідаєте людям, коли сердитесь?
- Що ви насправді думаєте про них?
- Що є першоджерелом ваших почуттів, що засмучує, що робить щасливим, сумним, злим?

Керуйте своїми емоціями.

Дайте відповідь на низку запитань:

- Ви можете вийти зі стану смутку?
- Можете самі себе підбадьорити?
- Можете заспокоїти себе, якщо занадто схвильовані?



**Емоційний інтелект є основою
для багатьох ключових навичок**

Емоційний інтелект

Чи вміємо ми:

- визначити свої інтереси та співвіднести їх з інтересами партнера?
- оцінити іншу людину як особистість, вибрати таку техніку та прийоми спілкування, які найбільше підходять саме для цієї ситуації?
- контролювати хід і результати спілкування?
- правильно завершуючи процес спілкування?.

Працівник відділу по роботі зі зверненнями: «Ознака професіоналізму – це вміння спілкуватися з людиною таким чином, щоб вона ніколи не відчувала байдужості та ворожнечі у ставленні навіть за умов негативного результату».

КОМУНІКАТИВНІ ВМІННЯ ЛІДЕРА:

- — організовувати процес спілкування і вміти управляти ним (формулювати цілі службового і неформального спілкування, застосовувати різні тактичні прийоми, не забуваючи про стратегічну лінію);
- — володіти технікою мовлення, знати мовленнєвий етикет і вміло його використовувати;
- — уміти слухати, ставити запитання і конкретно та коректно відповідати на них;
- — уміти аналізувати конфліктні ситуації, що виникають у сфері службових відносин, та вибирати найефективніші методики їх розв'язання;
- — розуміти «мову невербальних сигналів» у поведінці своїх комунікативних партнерів і відповідно реагувати на неї тощо.

ДЕЯКІ ПОРАДИ ФАХІВЦІВ:

- принцип стислості та конкретності, тож оптимальний обсяг фрази для забезпечення розбірливості мови має дорівнювати такій формулі: $7 + 2$ слова (психологами доведено, що фрази, які містять понад 13 слів, більшістю людей взагалі не сприймаються);
- дотримання оптимального темпу мовлення — 180 слів на хвилину (за умов, коли ви не можете дотриматись «золотої середини», фахівці радять краще трохи уповільнювати темп мовлення, ніж прискорювати);
- зважайте на те, що найбільш значущі слова повинні міститися в першій третині фрази);

ДЕЯКІ ПОРАДИ ФАХІВЦІВ:

- у складній (екстремальній) ситуації для людини більше змістовне навантаження несуть дієслова (наприклад, замість фрази «є наявність необхідності звітування» краще сказати «звітувати»);
- намагайтеся уникати зловживання специфічною, зрозумілою для обмеженого кола спеціалістів, термінологією. У критичних випадках можна дотримуватись такого правила: не більше 2-3 понять за 15 — 20 хвилин спілкування;
- користуйтеся паузами та змінюйте інтонаційні наголоси;
- перш ніж вжити слово іншомовного по-ходження чи крилатий вислів, переконайтеся, що вам достеменно відомі його зміст та значення (щоб не потрапити в прикру ситуацію на зразок «неймовірної плеяди тракторів»).

Техніки комунікації

- Говоріть чітко, коротко і по суті.
- Включайте в свій арсенал не тільки вербальну, а й невербальну комунікацію.
- Слідкуйте за емоційним забарвленням мови.
- Опануйте прийоми ораторського мистецтва.
- Опануйте технічні засоби комунікації.
- Навчіться уважно слухати те, що кажуть.

- «Більшість людей в сучасному світі дуже добре навчилися гарно розмовляти та передавати свої думки. Однак одночасно виникла додаткова проблема — вони абсолютно розучилися слухати».

Слухання:

- активний процес
- сучасні офісні працівники щоденно витрачають 40% службового часу на слухання
- ефективність слухання як правило, складає лише 25%



«СЛУХАТИ» і «ЧУТИ»

СЛУХАТИ:

- **фізично сприймати звук**
(на звичні звуки людина майже не реагує: постійний шум машин для жителя міста чи природні звуки для сільського жителя)

ЧУТИ:

- **сприймати звуки певного змісту**
(включає в себе вольовий акт і вищі розумові процеси)

Прийоми рефлексивного слухання:

ЗАВДАННЯ: не допустити принципу: «Говоріть — ви мені не заважаєте».

● 1. «Резюме».

Ми відтворюємо низку висловлювань співрозмовника в скороченому, узагальненому вигляді, стисло формулюючи найістотніші з них: «Вашими основними труднощами, як я зрозумів, є...»; «Отже, Ви б хотіли...».

● 2. «Відображення почуттів» (повідомлення про сприйняття почуттів іншого).

Ми повідомляємо партнеру, як сприймаємо його емоційний стан у цей момент, наприклад:

«Мені здається, Вас це засмучує»; «Вас щось бентежить у моїй пропозиції?»; «Помоєму, Ви задоволені цим результатом».

● 3. Повідомлення про власні почуття.

Ми повідомляємо партнеру, як себе відчуваємо в цій ситуації, наприклад: «Мені шкода, що все так склалося»; «Я дуже радію, що наші переговори просунулися».

● 4. Підтримка.

Даємо можливість людині висловити свою позицію (основні засоби – мовчання, “угу-піддакування”, повтори останніх слів співрозмовника).

Втрата змісту при передачі інформації: варто враховувати

