12 soft skills 21 века

КОУЧ-КНИГА ДЛЯ ВДОХНОВЕНИЯ
И РАЗВИТИЯ

Харьков
Монолит Bizz
2021

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

УДК 304.3
Д 23

Д 23 **12 soft skills 21 века. Коуч-книга для вдохновения и развития** /
сост. ООО «Смарт Ридинг». — Харьков: Монолит Бизз, 2021. — 232 с.

ISBN 978-617-7966-45-5

В XXI веке уже не столь важно, как много мы знаем. Важно, какие мы. Способны ли быстро учиться, системно мыслить, генерировать идеи, адаптироваться к изменениям? Умеем ли эффективно взаимодействовать и общаться? Все это — гибкие навыки (soft skills), благодаря которым можно подняться на новый уровень в профессиональной и личной жизни. Развить их поможет этот сборник саммари 12 мировых бестселлеров, посвященных самым ценным «нематериальным активам» современного человека.

УДК 304.3

Аудиоверсия
Код для скачивания: по адресу: https://bit.ly/3vHN2KM

© Составление и оформление ООО «Смарт Ридинг», 2020
© ООО «Издательство “Монолит Бизз”», 2021

Все права защищены, в том числе право частичного или полного воспроизведения в любой форме.

Правовую поддержку издательства обеспечивает компания Web-protect
PAN

ISBN 978-617-7966-45-5

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

Навыки будущего

Soft skills — гибкие навыки, их еще называют навыками будущего. Об этом сейчас говорят везде — на Всемирном экономическом форуме в Давосе и в компаниях, где работают 15 человек. Знаете почему?

Мир, в котором мы живем, меняется настолько быстро, что знания уже не имеют такой ценности, как раньше. Они просто не успевают за этим миром и очень быстро устаревают. Кроме того, знания стали очень доступны — сейчас есть миллион способов научиться чему угодно.

В сегодняшнем мире, где почти все автоматизировано, уже не так важно, как много мы знаем. Важно, какие мы. Способны ли быстро учиться, системно мыслить, генерировать идеи, адаптироваться к изменениям? Умеем ли быть гибкими, чуткими, эмпатичными? Можем ли эффективно взаимодействовать и общаться?

Чем лучше развиты наши гибкие навыки, тем комфортнее мы чувствуем себя в этом мире. Soft skills — это такая тонкая настройка, благодаря которой у человека быстро развивается карьера, складываются теплые отношения, выстраивается успешная жизнь.

Эта книга — сборник саммари 12 мировых бестселлеров по soft skills. Она поможет вам эффективно действовать сразу в трех направлениях развития гибких навыков.

- **Ключевые качества:** эмоциональный интеллект, храбрость проявлять себя, смелость ошибаться, управление слабостями.
- **Особенности мышления:** скорость, креативность, этичность, системность.
- **Взаимодействие:** лидерство, адаптивность, коммуникации, сотрудничество.

Развивать soft skills можно в любом возрасте, в любой ситуации, постоянно совершенствуя себя и получая все новые преимущества. Желаем вам удачи и полезного чтения!

Команда Smart Reading

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

Содержание

1

Тревис Бредберри, Джин Гривз

Эмоциональный интеллект 2.0 11

Эмоциональный интеллект: общая картина
Четыре навыка эмоционального интеллекта
Стратегии развития навыков эмоционального интеллекта
Развитие самосознания
Развитие самоконтроля
Развитие социальной осознанности
Развитие навыка управления взаимоотношениями

2

Брене Браун

Великие дерзания. Уязвимость — основа великих дерзаний 27

Искренняя жизнь
Уязвимость
Стыд
Проблема лидерства в культуре недостаточности
Защита от уязвимости
Пропасть разобществления

3

Райан Холидей

Препятствие становится путем. Как превратить испытания в триумф 45

Огонь уничтожает препятствия
Дисциплина восприятия
Дисциплина действий
Дисциплина воли

4

Дэн Грегори, Киран Флэнаган

Нами движут эгоизм, страх и лень. Перестаньте бороться против природы — и вы добьетесь влияния, вовлеченности и отдачи 63

Человек не идеален
Основной инстинкт: эгоизм
Страх как стимул
Простота — это сила
Эгоизм, страх и лень: правила игры
Ключи от всех дверей

5

Даниэль Канеман

Думай медленно… Решай быстро 79

Два режима мышления
Конфликт двух мышлений и самоконтроль
Ассоциативный механизм
Иллюзия истины
Механизм поспешных выводов
Ответ на более легкий вопрос
Эффект привязки
Доступность
Как справляться с интуитивными предсказаниями
«Задний ум» и рецепты успеха
Двигатель капитализма
Переоценка редких событий

6

Джефф Даер, Хэл Грегерсен, Клейтон Кристенсен

Стать инноватором. Пять привычек лидеров, меняющих мир 99

Инноватором может стать каждый
Чем инноваторы отличаются от других людей?
Пять исследовательских навыков
Инноваторская смелость
Развитие исследовательских навыков
Развитие исследовательских навыков у следующих поколений
ДНК инновационных компаний

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

7

Дов Сайдман
Отношение определяет результат. Новый мир — новые правила 119
Поднять волну
Шахматы и покер
Ценности — проводник в мир «как?»
Тонкости нашего поведения
Репутация как единственная ценность
Новые принципы управления

8

Джозеф О`Коннор, Иан Макдермотт
Искусство системного мышления. Необходимые знания о системах и творческом подходе к решению проблем 141
Системы в мире систем
Мышление за пределами очевидного
Построение ментальных моделей
Мыслить по-новому
Рисуем выводы

9

Марти Лински, Рональд Хейфец
Лидерство: пособие по выживанию. Пособие по выживанию для лидеров и тех, кто стремится ими стать 161
Почему лидерство опасно?
Как проявляется опасность?
Как реагировать на опасность?
Заботьтесь о себе
Как понять, что пришло время решать проблему?

10

Стивен Гайз
Гибкие привычки. Как получить отличные результаты, не прилагая лишних усилий 179
В плену вредных привычек
Привычки на каждый день
Работа над гибкими привычками шаг за шагом
Семь шагов к новой привычке

11

Дуглас Стоун, Шейла Хин
Спасибо за отзыв. Как научиться принимать обратную связь 195
Испытание обратной связью
Что мешает обратной связи
Триггеры истины
Триггеры отношений
Триггеры идентичности
Когда стоит отказаться от обратной связи
Как принимать обратную связь: до, во время, после разговора
Пять способов максимизировать пользу фидбека в компании

12

Адриенна Браун
Стратегия возникновения. Как формировать перемены и трансформировать реальность 213
Успех существования, или Чему нам следует поучиться у грибов и одуванчиков
«Стратегия» + «возникновение» = ?
Элементы стратегии
Принятие внутреннего стратега

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»
Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

1

Тревис Бредберри, Джин Гривз

Эмоциональный интеллект 2.0

Emotional Intelligence 2.0
by Travis Bradberry, Jean Greaves

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

Тревис Бредберри — клинический психолог, выпускник Калифорнийского университета в Сан-Диего. Доктор наук в области клинической психологии и в области психологии труда. Соучредитель консультационного агентства TalentSmart, с которым работают более 75 % компаний из списка Fortune 500, мирового лидера в обучении эмоциональному интеллекту. Регулярно выступает на корпоративных семинарах для таких компаний, как Intel, Coca-Cola, Microsoft, Fortune Brands.

Джин Гривз — психолог, эксперт в области эмоционального интеллекта, коуч. Выпускница Стэнфордского университета, доктор наук в области корпоративной/промышленной психологии. Консультировала руководство компаний из списка Fortune 500 по вопросам эмоционального интеллекта для развития лидерских качеств и управления талантами. Проводила семинары для кадровых служб в разных отраслях промышленности. В настоящее время — генеральный директор компании TalentSmart.

Зачем читать

- Разобраться, что такое эмоциональный интеллект и как его развитие поможет изменить жизнь к лучшему.
- Применять на практике стратегии повышения эмоционального интеллекта.
- Понять механизм «эмоционального захвата», когда вы перестаете контролировать свое поведение, и научиться это контролировать.

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

Эмоциональный интеллект: общая картина

Об эмоциональном интеллекте (EQ) заговорили сравнительно недавно — лишь в конце 1990-х годов. До этого времени успех в основном связывали с уровнем обычного интеллекта (IQ). Однако в процессе исследований выяснилось, что большинство успешных людей не только обладает развитым IQ, но, как правило, еще и более высоким уровнем эмоционального интеллекта. Именно он влияет на качество и эффективность нашего взаимодействия с окружающими людьми.

Эмоциональный интеллект — способность к распознаванию и выражению эмоций, управлению ими и использованию эмоциональной информации в мышлении и деятельности.

Более того, исследования показали, что в отличие от IQ, который определен с момента рождения и не меняется на протяжении жизни, совершенно не важно, каким уровнем EQ вы обладаете изначально — вы способны его изменить. Именно с этой целью и была написана книга. Авторы утверждают: если вы внимательно отнесетесь к рекомендациям и приложите усилия к их выполнению, то вы гарантированно сможете достичь результата. А это, в свою очередь, приведет к положительным изменениям в вашей жизни.

Наши мысли и действия определяет сочетание трех отдельных качеств, которыми обладаем мы все — IQ, EQ и личности. Поэтому понимание эмоционального интеллекта, его влияния на нашу жизнь и способов управления им поможет более эффективно использовать наш IQ, знания и опыт, которые у нас уже есть.

Наш мозг устроен так, что эмоции всегда получают приоритет над рациональным мышлением. Все, что мы видим, слышим или ощущаем, передается в наш мозг в виде электронных сигналов, зарождающихся в спинном мозге. Но, прежде чем достигнуть лобной доли, отвечающей за рациональное мышление, они проходят через лимбическую систему, управляющую нашими эмоциями. Рациональный центр мозга не может остановить эмоции, возникающие в лимбической системе, но они постоянно влияют друг на друга. Именно взаимодействие между эмоциональным и рациональным центрами мозга и является физическим источ-

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

ником EQ.

Примером такого взаимодействия и доминирования эмоций над рациональным мышлением является история Буча Коннора в начале книги. Когда Буч столкнулся лицом к лицу с акулой, его парализовал страх, и он оказался неспособен противостоять ей. Тем не менее, желая спастись, он заставил себя успокоиться и вернул контроль над собственным телом.

Хотя мы испытываем эмоциональную реакцию практически на все происходящее в нашей жизни, чаще всего мы не способны распознать и описать собственные эмоции. Среди более 500 тысяч человек, протестированных авторами за годы исследований, лишь 36 % точно распознавали возникающие у них эмоции. И самая большая сложность в понимании эмоций в том, что все они являются вариациями пяти основных чувств — счастья, грусти, гнева, страха и стыда — в различной степени интенсивности.

Триггеры и «эмоциональные захваты»

Сильные переживания часто приводят к «эмоциональным захватам» — моментам, когда наши эмоции полностью контролируют наше поведение и мы реагируем, не размышляя. Как правило, чем более интенсивны эмоции, тем больше вероятность, что они будут диктовать наши дальнейшие действия. В свою очередь, то, что вызывает в нас сильную эмоциональную реакцию, называется «триггером». Помимо реакций, типичных для всех людей, у каждого из нас есть свой уникальный набор триггеров, формирующих личную историю на основе нашего опыта. Развитие EQ помогает научиться определять свои триггеры и более продуктивно справляться с «эмоциональными захватами».

Ярче всего «эмоциональные захваты» проявляются в вопросах жизни и смерти. Так, в случае Буча Коннора именно «эмоциональный захват» привел к тому, что он оказался парализован страхом. А появление акулы стало триггером, вызвавшим у Буча этот панический страх.

Влияние эмоционального интеллекта

Поскольку EQ влияет на все, что вы говорите или делаете, даже небольшие усилия, потраченные на его увеличение, способны привести к значительным позитивным изменениям в жизни. EQ важен настолько, что на его долю приходится 58 % успеха во всех видах деятельности. Кроме того, между уровнем EQ и уровнем доходов существует прямая связь.

Протестировав уровень эмоционального интеллекта наравне с 33 другими важными составляющими поведения на рабочем месте (такими как тайм-менеджмент, навыки принятия решений и коммуникативные навыки), авторы обнаружили, что он включает в себя большинство из них. Также исследования показали, что 90 % лучших сотрудников компаний обладает высоким уровнем EQ.

Исследования, проведенные в бизнес-школе Университета Квинслэнда в Австралии, показали, что люди с низким EQ и низким качеством работы могут сравниться с коллегами с лучшими показателями, всего лишь работая над увеличением уровня своего эмоционального интеллекта. При этом 90 % лучших сотрудников компаний обладает высоким уровнем EQ. Таким образом, люди с более высоким уровнем EQ получают более высокую зарплату. Это одинаково верно для людей во всех сферах деятельности и в любой стране мира.

Четыре навыка эмоционального интеллекта

Для того чтобы повысить уровень своего эмоционального интеллекта, необходимо понимать и развивать четыре его основных навыка: самосознание и самоконтроль, которые относятся к личной сфере, а также социальную осознанность и управление взаимоотношениями, относящиеся к социальной сфере. Развитие даже одного навыка оказывает влияние на все остальные и повышает ваш уровень EQ.

Самосознание

Самосознание — это способность распознавать свои эмоции и их источник или причину, их вызвавшую. Чтобы достичь такого понимания, нужно потратить достаточно времени на размышления о том, почему у нас воз-

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

никают те или иные эмоции. Развитие навыка самосознания позволяет с большей легкостью применять остальные навыки эмоционального интеллекта, а также видеть и использовать удачные возможности в работе, не давая эмоциям нам помешать.

Пример высказывания о человеке с высоким уровнем самосознания: «Если коротко, это Дэйв управляет своими эмоциями, а не они им. Я видел, как он ненадолго нахмурил брови, получив плохие известия о бизнесе, а затем быстро преодолел это и начал работать со своей командой в поисках решения, как улучшить ситуацию».

Самоконтроль

Самоконтроль — это способность использовать понимание собственных эмоций для сохранения гибкости и позитивного управления своим поведением. Однако самоконтроль — это нечто большее, чем простое противостояние собственному взрывному характеру. Настоящий результат заключается в том, чтобы отложить свои сиюминутные потребности ради более важной цели. Именно те, кто на это способен, достигают успеха.

Пример высказывания о человеке с высоким уровнем самоконтроля: «Я лично видел, как она справляется со сложными ситуациями (например, с увольнением сотрудника). Лэйн чувствительна, но в то же время прямолинейна и говорит по существу…»

Пример высказывания о человеке с недостаточным уровнем самоконтроля: «Джейсон позволяет эмоциям управлять собой. Иногда он действует или говорит слишком поспешно. Я бы хотел, чтобы он был немного более терпеливым и давал ситуации возможность разрешиться самой по себе прежде, чем реагировать…»

Социальная осознанность

Социальная осознанность — это способность точно улавливать эмоции других людей и понимать, что происходит в реальности. Это основополагающий навык из двух, относящихся к социальной сфере, влияющий

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

на все аспекты ваших взаимоотношений с людьми. Развивая этот навык, вы научитесь понимать язык тела, выражения лица, позу, тон голоса, даже скрытые эмоции и мысли других людей и использовать эти знания, где бы вы ни находились.

Пример высказывания о человеке с высоким уровнем социальной осознанности: «Альфонсо обладает редчайшей способностью очень хорошо считывать эмоции других людей. Он адаптируется к различным ситуациям и способен наладить отношения почти с кем угодно…»

Пример высказывания о человеке с недостатком социальной осознанности: «На совещаниях Рэйчел упускает из виду нетехнические моменты. Она не понимает настрой или развитие мнений. Рэйчел необходимо учиться улавливать нетехническую, человеческую сторону совещаний и начать разбираться в людях и их эмоциях».

Управление взаимоотношениями

Навык управления взаимоотношениями — это способность использовать понимание собственных эмоций и эмоций окружающих для выстраивания успешного взаимодействия. Он предполагает использование всех остальных навыков: самосознание поможет отслеживать свои эмоции, самоконтроль — выражать свои чувства и действовать с пользой для отношений, а социальная осознанность — лучше понимать потребности и чувства других людей.

Пример высказывания о человеке с развитым навыком управления взаимоотношениями: «Гейл очень чувствительна по отношению к окружающим и старается улучшить ситуацию. Когда кто-то расстроен, она задает ровно столько вопросов, сколько необходимо, чтобы разобраться в происходящем, а затем может дать совет по существу и помочь человеку так, что он на 100 % почувствует себя лучше…»

Пример высказывания о человеке с недостаточно развитым навыком управления взаимоотношениями: «Дэйв всегда реагирует на людей вместо того, чтобы отвечать им. Прекрасно иметь

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

собственное мнение, но не стоит игнорировать идеи окружающих… Его подход почти всегда слишком прямолинейный, и некоторые люди с трудом могут его перенести».

Стратегии развития навыков эмоционального интеллекта

В процессе развития эмоционального интеллекта усиливается связь между рациональной и эмоциональной частями вашего мозга. Но для того, чтобы эта связь стала прочной и стратегии развития EQ оказали эффект, их необходимо практиковать регулярно. В этом вам поможет «План действий по развитию эмоционального интеллекта».

- Пройдите тест Emotional Intelligence Appraisal® (он есть на сайте TalentSmart).
- Выберите навык, над которым вы будете работать, и начните практиковать три стратегии для его развития.
- Найдите человека с развитым эмоциональным интеллектом и попросите его оценивать ваши успехи через равные промежутки времени.
- Помните, что вы желаете достичь результата: практикуйтесь и будьте терпеливы.
- Оцените свой прогресс: повторно пройдите тест и сравните результаты.

Развитие самосознания

Ежедневно мы испытываем множество эмоций, о которых даже не подозреваем, и тем более не управляем ими. Развивая навык самосознания, мы постепенно начнем замечать даже самые незначительные эмоции и сможем понять, каким целям они служат.

Для того чтобы понять, почему вы поступаете так или иначе, попробуйте задавать себе такие вопросы: «Когда я впервые среагировал именно так?», «Похожа ли моя реакция сейчас на реакцию тогда?», «У всех ли возникает такая реакция или только у определенных людей?» и т. д.

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

- **Перестаньте делить свои чувства на хорошие и плохие и записывайте свои эмоции.**
  Навешивая ярлыки на собственные ощущения, вы не даете эмоциям исчерпать себя и исчезнуть. Это мешает вам понять, что с вами в действительности происходит. Ведение записей позволит вам не только сохранить информацию обо всем, на что вы реагируете, но и поможет развить способность контролировать этот процесс.
- **Замечайте свои эмоции в книгах, фильмах и музыке.**
  Если вы испытываете сложности с пониманием и выражением своих эмоций, вам помогут книги, фильмы и музыка. Наблюдая за героями, можно понять, какие модели поведения стоит перенять, а каких лучше избегать, и в дальнейшем это поможет вам развить навык управления взаимоотношениями.
- **Почувствуйте свои эмоции физически.**
  Наиболее эффективный способ понять, как проявляются эмоции, — научиться замечать физические ощущения, которые их сопровождают. Кроме того, с помощью эмоциональных и физических реакций тело и ум подсказывают вам, когда стоит остановиться и отдохнуть. Научившись распознавать у себя эти признаки, вы сможете справиться со стрессом раньше, чем он причинит вам вред.
- **Воспользуйтесь собственным дискомфортом.**
  Игнорирование эмоций не заставит их исчезнуть. Вспомните ситуации, когда общение с кем-то доставляло вам дискомфорт. Каждая из них — это возможность чему-то научиться. А в дальнейшем эта стратегия поможет вам при развитии навыка управления отношениями: вместо того чтобы избегать взаимодействия с неприятными вам людьми, примите ситуацию и используйте ее.
- **Найдите обратную связь.**
  Эта универсальная стратегия поможет вам при развитии всех навыков EQ. Спрашивайте, что люди думают о вас в разных ситуациях, как ваши действия влияют на них. Чтобы взглянуть на ситуацию под другим углом и развить навык самоконтроля, поговорите с человеком, эмоционально не заинтересованным в ваших проблемах. А проверяя таким образом собственные наблюдения, вы улучшите ваш навык социальной осознанности.

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

Развитие самоконтроля

На первый взгляд, самоконтроль — это когда мы делаем глубокий вдох и берем себя в руки, находясь под влиянием сильных эмоций. Но этого недостаточно. Высокий уровень самоконтроля подразумевает также, что вы не вызываете у людей негативного отношения к себе.

- **Следите за своим телом.**
  Нарушения сна, отсутствие физической активности и недостаток кислорода делают вас более раздражительным, невнимательным и менее гибким. Правильное дыхание, гигиена сна и физическая активность дадут вашему уму необходимый отдых и помогут лучше контролировать себя.

  1. В течение 20 минут ежедневно наслаждайтесь утренним светом (даже в пасмурный день).
  2. Выключайте компьютер не менее чем за 2 часа перед сном.
  3. Оставьте вашу кровать только для сна.
  4. Избегайте кофеина, особенно после полудня.

- **Возьмите свой внутренний монолог под контроль.**
  Поскольку наши мысли и чувства тесно связаны, негативный внутренний монолог порождает у нас негативное отношение к себе и мешает сосредоточиться на развитии самоконтроля.

  В этом вам помогут несколько простых шагов.
  1. Превратите «Я всегда» в «В этот раз / иногда я».
  2. Замените оценочные суждения на фактические (например, «Я идиот» замените на «Я совершил ошибку»).
  3. Принимайте на себя ответственность за свои действия, а не за действия других.

- **Сосчитайте до десяти или отложите решение проблемы на завтра.**
  Взяв за правило считать до десяти в напряженных ситуациях, вы дадите рациональной части вашего мозга время на то, чтобы подключиться к решению проблемы. А в особенно сложных ситуациях лучше отложить принятие решения на следующий день.
- **Примите, что изменения поджидают вас за каждым углом.**
  Мы не можем предсказать, что ждет нас в будущем, но можем научиться принимать и справляться с любыми изменениями. Возьмите за правило раз в неделю писать список возможных ситуаций и ваших действий и идей о том, как их преодолеть.
- **Заявите о своих целях публично.**
  Мотивация сильно влияет на самоконтроль, поэтому вы можете использовать ожидания других людей по отношению к вам как мощный источник энергии для достижения своей цели.
- **Визуализируйте, что вы достигли успеха.**
  Вашему мозгу сложно различать то, что вы в действительности видите, и то, что вы представляете. Поэтому хороший способ тренировки новых навыков — представлять себе, что вы уже ими обладаете: например, что вы эффективно управляете эмоциями.

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

Развитие социальной осознанности

Для развития социальной осознанности необходимо уметь различать не только свои эмоции, но и эмоции других людей, уважать и принимать их. Кроме того, очень важно понимать и, насколько это возможно, учитывать культурные особенности других людей при выборе стратегий своего поведения.

- **Приветствуйте людей по имени.**
  Имя является важной частью нашей самоидентификации. Приветствуя человека по имени, вы не только показываете свое расположение — вы создаете связь между вами.
- **Наблюдайте за людьми и практикуйте искусство слушания.**
  Часто за своими делами мы не замечаем окружающих. Найдите время просто для того, чтобы наблюдать за людьми — в офисе, на совещаниях, за столиком в кафе или на прогулке. Следите за языком их тела, общением, проявлениями их настроения. Наблюдение за людьми также поможет вам развить умение слушать, которое помимо восприятия слов включает в себя внимание к тону собеседника, скорости или громкости речи, к тому, что было сказано или не сказано.
- **Планируйте мероприятия заранее.**
  Спланировав все заранее, вы сможете сконцентрироваться на настоящем моменте и получать удовольствие от происходящего, вместо того чтобы перебирать свои ошибки или пытаться что-то исправить в последний момент.

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

- **Придумайте вопросы на крайний случай.**
  Иногда общение идет не так, как вы ожидаете. Задав такой вопрос, вы выиграете немного времени, чтобы лучше понять другого человека, показать ему, что вы заинтересованы в его мыслях и идеях, и найти нужные слова, чтобы исправить ситуацию.
- **Уловите настроение, царящее в комнате.**
  Эмоции могут передаваться от одного человека к другому, поэтому умение считывать настроение группы людей поможет вам предвосхищать различные ситуации и справляться с ними более эффективно.

Развитие навыка управления взаимоотношениями

Желая построить доверительные отношения, мы часто очень стараемся в самом начале, но со временем теряем свой настрой. Выстраивание отношений требует времени, усилий и знаний. Даже гнев можно использовать, чтобы улучшить отношения с кем-то.

- **Улучшайте свой естественный стиль общения.**
  Общение формирует ваши взаимоотношения с людьми. Составьте список сильных и слабых сторон вашего стиля общения, постарайтесь развить положительные качества и исправить негативные.
- **Будьте открыты и любопытны.**
  Вы сами решаете, насколько открытым вы хотите быть, но чем больше люди о вас знают, тем меньше у них шансов понять вас неправильно. А чем больше интереса вы проявляете к другим, тем лучше вы понимаете их и их потребности.
- **Помните о мелочах, имеющих большое значение.**
  Иногда для того, чтобы создать хорошее впечатление о себе или укрепить отношения, достаточно просто сказать «спасибо» или извиниться. Показывайте свою заботу людям.
- **Придерживайтесь политики «открытых дверей».**
  Показывайте людям, что они могут свободно к вам обратиться — это поможет построить доверительные отношения, особенно если вы являетесь руководителем.
- **Избегайте двойных сигналов.**
  Люди больше доверяют тому, что они видят, чем тому, что слышат. Даже если вы хорошо себя контролируете, ваши эмоции все равно могут проявиться в языке вашего тела, тоне речи и т. д.

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

- **Давайте четкий и конструктивный отзыв.**
  Обратная связь помогает увидеть то, чего мы не замечали раньше, и стать лучше. Но чтобы другой человек правильно воспринял ваш отзыв, он должен быть четким, конструктивным и дан с позиции разума, а не эмоций.
- **Не только следуйте своим решениям, а объясняйте их.**
  Для того чтобы другие поддержали идею, им необходимо понимать, почему она возникла. Объясняйте ваши решения. Еще лучше будет, если вы заранее спросите мнение других людей и оцените, какое влияние ваше решение или идея окажут на них.
- **Управляйте трудным разговором.**
  Несколько простых шагов позволят вам преодолеть трудный разговор, не разрушив ваши отношения с собеседником:
  - начните с согласия;
  - попытайтесь лучше понять ситуацию со стороны другого человека;
  - боритесь с желанием отложить разговор или возражать;
  - помогите другому человеку понять вашу сторону;
  - продолжайте разговор;
  - сохраняйте контакт.

Заключение

Исследования показывают, что эмоциональный интеллект — это ключ к успеху. Люди, обладающие более развитым эмоциональным интеллектом, способны выстраивать более прочные отношения с окружающими, следить за своими реакциями и выбирать наиболее эффективные стратегии поведения в сложных ситуациях. Таким образом, понимание того, что такое эмоциональный интеллект, и развитие навыков управления им влияет на эффективность вашего взаимодействия с людьми и, как следствие, на качество вашей жизни в целом, а также помогает лучше использовать ваш IQ, знания и опыт. При этом совершенно не важно, каким уровнем эмоционального интеллекта вы обладаете изначально.

Физическим источником эмоционального интеллекта является взаимодействие между эмоциональным и рациональным центрами нашего мозга. Развивая эмоциональный интеллект, вы усиливаете эту связь. И хотя обычно рациональный центр мозга не способен остановить ваши эмоции, практикуя стратегии развития эмоционального интеллекта, вы

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»

можете выработать у себя привычку реагировать на различные ситуации определенным способом. Кроме того, вы учитесь определять свои триггеры и более продуктивно справляться с ситуациями «эмоционального захвата».

Чтобы повысить уровень своего эмоционального интеллекта, в первую очередь вам необходимо понимать его четыре основных навыка.

- Навык самосознания помогает вам различать ваши эмоции и узнавать, что вызывает определенные реакции в той или иной ситуации.
- Навык самоконтроля помогает использовать осознание собственных эмоций, чтобы оставаться гибким и управлять своим поведением в различных ситуациях.
- Навык социальной осознанности помогает лучше понимать окружающих людей и то, что с ними происходит на самом деле.
- Навык управления взаимоотношениями позволяет вам выстроить отношения с другими людьми наиболее эффективно.

Эти четыре навыка делятся на две группы: навыки, относящиеся к личной сфере (самосознание и самоконтроль), и навыки, относящиеся к социальной сфере (социальная осознанность и управление взаимоотношениями). При этом все они тесно связаны между собой, и развитие одного навыка неизбежно усиливает остальные: например, развитие навыка самосознания помогает развить навык самоконтроля, а навык самоконтроля помогает развивать социальную осознанность. Более того, развитие навыка управления взаимоотношениями предполагает использование всех остальных навыков.

Стратегии для развития этих навыков тщательно разработаны на основе многолетних исследований. Выберите навык, который вы хотите развивать, и три стратегии для его развития, приложите усилия — и вы обязательно добьетесь успеха. А некоторые из стратегий для развития одного навыка будут вам полезны и при развитии других.

МОНОЛИТ BIZZ
ВАШ КЛЮЧ К УСПЕХУ

Ознакомиться более детально на сайте издательства «Монолит-Bizz»