

12 soft skills 21 століття

КОУЧ-КНИЖКА ДЛЯ НАТХНЕННЯ
І РОЗВИТКУ



Харків
Моноліт Bizz
2022

[Ознайомитись більш детально на сайті видавництва «Моноліт Bizz»](#)

Д 23 12 soft skills 21 століття. Коуч-книжка для натхнення і розвитку ; пер. з рос. І. Юрені. — Харків: Моноліт Бізз, 2022. — 208 с.

ISBN 978-617-7966-93-6

У XXI столітті вже не так важливо, як багато ми знаємо. Важливо, які ми. Чи здатні швидко вчитися, системно мислити, генерувати ідеї, адаптуватися до змін? Чи вміємо ефективно взаємодіяти і спілкуватися? Усе це — гнучкі навички (soft skills), завдяки яким можна піднятися на новий рівень у професійному й особистому житті. Розвинути їх допоможе цей збірник самарі 12 світових бестселерів, присвячених найціннішим «нематеріальним активам» сучасної людини.

УДК 304.3

Аудіоверсія

Невдовзі з'явиться аудіоверсія цього збірника українською. Наразі пропонуємо завантажити аудіокнижку російською. Якщо ж хочете дочекатися української, напишіть нам листа на адресу pub@bizz.monolith.in.ua з темою «Де моя аудіокнижка? (збірник «12 soft skills XXI століття»)».

Коли вона буде готова, ми одразу надішлемо її вам.

Код для завантаження:  за посиланням: <https://bit.ly/3fjglGw>

© Упорядкування й оформлення ООО «Смарт Ридинг», 2020

© Юреня І. В., переклад з рос., 2021

© ТОВ «Видавництво «Моноліт Бізз», видання українською мовою, 2022

Усі права застережено, у тому числі право часткового або повного відтворення в будь-якій формі.

Правову підтримку видавництва надає компанія Web-protect



PAN

ISBN 978-617-7966-93-6

Навички майбутнього

Soft skills — гнучкі навички, їх ще називають навичками майбутнього. Про це нині говорять скрізь — на Всесвітньому економічному форумі в Давосі й у компаніях, де працює п'ятнадцять осіб. Знаєте чому?

Світ, у якому ми живемо, змінюється так стрімко, що знання вже не мають такої цінності, як раніше. Вони просто не встигають за цим світом і дуже швидко втрачають актуальність. Крім того, знання стали надзвичайно доступними — нині є мільйон способів навчитися будь-чого.

У сучасному світі, де майже все автоматизоване, вже не так важливо, як багато ми знаємо. Важливо, які ми. Чи здатні швидко вчитися, системно мислити, генерувати ідеї, адаптуватися до змін? Чи вміємо бути гнучкими, чуйними, емпатичними? Чи можемо ефективно взаємодіяти та спілкуватися?

Що ліпше розвинені наші гнучкі навички, то комфортніше ми почуваємося в цьому світі. Soft skills — це таке тонке налаштування, завдяки якому в людини швидко розвивається кар'єра, складаються теплі стосунки, вибудовується успішне життя.

Ця книжка — збірник самарі 12 світових бестселерів про soft skills. Вона допоможе вам ефективно діяти відразу в трьох напрямках розвитку гнучких навичок.

- **Основні риси:** емоційний інтелект, хоробрість виявляти свої здібності, сміливість помилятися, керування слабкостями.
- **Особливості мислення:** швидкість, креативність, етичність, системність.
- **Взаємодія:** лідерство, адаптивність, комунікації, співпраця.

Розвивати soft skills можна в будь-якому віці, в будь-якій ситуації, постійно вдосконалюючи себе й набуваючи щораз нових переваг. Бажаємо вам успіху і корисного читання!

Зміст

1

Тревіс Бредберрі, Джин Грівз

Емоційний інтелект 2.0 11

Емоційний інтелект: загальна картина
 Чотири навички емоційного інтелекту
 Стратегії розвитку навичок емоційного інтелекту
 Розвиток самосвідомості
 Розвиток самоконтролю
 Розвиток соціальної усвідомленості
 Розвиток навички керування взаєминами

2

Брене Браун

Великі дерзання.

Вразливість — основа великих дерзань 25

Щире життя
 Вразливість
 Сором
 Проблема лідерства в культурі недостатності
 Захист від вразливості
 Прірва розсупільнення

3

Раян Голідей

Напролом.

Мистецтво перетворювати перешкоди на перемоги 41

Вогонь знищує перешкоди
 Дисципліна сприйняття
 Дисципліна дій
 Дисципліна волі

4

Ден Греґорі, Кіран Фленаган

Нами керують егоїзм, страх і лінощі.

Припиніть боротися проти природи — і ви доможетеся впливу, залученості й віддачі 57

Людина не ідеальна
 Основний інстинкт: егоїзм
 Страх як стимул
 Простота — це сила
 Егоїзм, страх і лінощі: правила гри
 Ключі від усіх дверей

5

Деніел Канеман

Мислення швидке й повільне 73

Два режими мислення
 Конфлікт двох типів мислення і самоконтроль
 Асоціативний механізм
 Ілюзія істини
 Механізм поспішних висновків
 Відповідь на легше запитання
 Ефект фокусування
 Доступність
 Як упоратися з інтуїтивними передбаченнями
 «Задній розум» і рецепти успіху
 Рушій капіталізму
 Переоцінка рідкісних подій

6

Джефф Даєр, Гел Греґерсен, Клейтон Крістенсен

Стати інноватором.

П'ять звичок лідерів, які змінюють світ 91

Інноватором може стати кожен
 Чим інноватори відрізняються від інших людей?
 П'ять дослідницьких навичок
 Інноваторська сміливість
 Розвиток дослідницьких навичок
 Розвиток дослідницьких навичок у наступних поколіннях
 ДНК інноваційних компаній

7

Дов Сайдман

**Ставлення визначає результат.
Новий світ — нові правила** 109

Підняти хвилю
Шахи і покер
Цінності — провідник у світ «як?»
Тонкощі нашої поведінки
Репутація як єдина цінність
Нові принципи управління

8

Джозеф О'Конор, Іен Макдермотт

**Системне мислення.
Пошук неординарних творчих рішень** 131

Системи у світі систем
Мислення за межами очевидного
Побудова ментальних моделей
Мислити по-новому
Малюємо висновки

9

Марті Лінскі, Рональд Хейфец

**Лідерство: посібник із виживання.
Посібник із виживання для лідерів
і тих, хто прагне ними стати** 149

Чому лідерство небезпечне?
Як виявляється небезпека?
Як реагувати на небезпеку?
Дбайте про себе
Як зрозуміти, що настав час розв'язувати проблему?

10

Стівен Гайз

**Гнучкі звички.
Як домогтися чудових результатів,
не докладаючи надмірних зусиль** 165

У полоні шкідливих звичок
Звички на кожен день
Робота над гнучкими звичками крок за кроком
Сім кроків до нової звички

11

Дуглас Стоун, Шейла Гін

**Дякую за відгук.
Як навчитися приймати зворотний зв'язок** 181

Випробування зворотним зв'язком
Що заважає зворотному зв'язку
Тригери істини
Тригери стосунків
Тригери ідентичності
Коли варто відмовитися від зворотного зв'язку
Як приймати зворотний зв'язок: до, під час, після розмови
П'ять способів максимізувати користь фідбеку в компанії

12

Адрієнна Браун

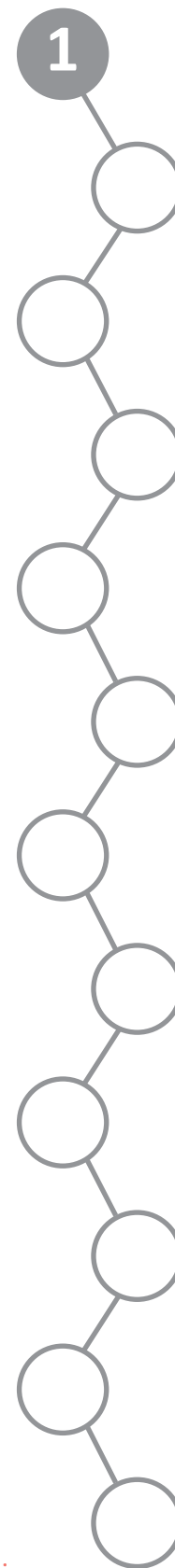
**Стратегія виникнення.
Як формувати зміни
і трансформувати реальність** 197

Успіх існування, або Чого нам варто повчитися у грибів і кульбаб
«Стратегія» + «виникнення» = ?
Елементи стратегії
Прийняття внутрішнього стратега

Тревiс Бредберрі, Джин Грiвз


Емоційний інтелект 2.0

Emotional Intelligence 2.0
by Travis Bradberry, Jean Greaves



Емоційний інтелект: загальна картина




Про емоційний інтелект (EQ) заговорили порівняно недавно — лише наприкінці 1990-х років. Доти успіх переважно пов'язували з рівнем звичайного інтелекту (IQ). Однак у процесі досліджень з'ясувалося, що більшість успішних людей має не тільки розвинений IQ, а зазвичай іще й високий рівень емоційного інтелекту. Саме він впливає на якість та ефективність нашої взаємодії з оточенням.

 *Емоційний інтелект — здатність до розпізнавання і вияву емоцій, керування ними й використання емоційної інформації в мисленні та діяльності.*

Тревис Бредберрі — клінічний психолог, випускник Каліфорнійського університету в Сан-Дієго. Доктор наук у галузях клінічної психології і психології праці. Співзасновник консультативного агентства TalentSmart, з яким працює понад 75% компаній зі списку Fortune 500, світового лідера в навчанні емоційного інтелекту. Регулярно виступає на корпоративних семінарах для таких компаній, як Intel, Coca-Cola, Microsoft, Fortune Brands.

Джин Гривз — психологиня, експертка в царині емоційного інтелекту, коучиня. Випускниця Стенфордського університету, докторка наук у галузі корпоративної/промислової психології. Консультувала керівництво компаній зі списку Fortune 500 з питань емоційного інтелекту для розвитку лідерських рис і керування талантами. Проводила семінари для кадрових служб у різних галузях промисловості. Нині — генеральна директорка компанії TalentSmart.

Навіщо читати

-  З'ясувати, що таке емоційний інтелект і як його розвиток допоможе змінити життя на краще.
-  Застосовувати на практиці стратегії підвищення емоційного інтелекту.
-  Зрозуміти механізм «емоційного захоплення», коли ви перестаєте контролювати свою поведінку, і навчитися це контролювати.

Ба більше, дослідження показали, що на відміну від IQ, який визначений із моменту народження і не змінюється впродовж життя, **абсолютно не важливо, який рівень EQ ви маєте від початку — ви здатні його змінити.** Саме з цією метою і написано книжку. Автори стверджують: якщо ви уважно поставитеся до рекомендацій і докладете зусиль до їх виконання, то гарантовано зможете досягти результату. А це своєю чергою сприятиме позитивним змінам у вашому житті.

Наші думки і дії визначає поєднання трьох окремих рис, властивих нам усім, — IQ, EQ та особистості. Тому розуміння емоційного інтелекту, його впливу на наше життя і способів керування ним допоможе ефективніше використовувати наш IQ, знання і досвід, які ми вже маємо.

Будова нашого мозку така, що емоції завжди мають пріоритет над раціональним мисленням. Усе, що ми бачимо, чуємо чи відчуваємо, передається в наш мозок у формі електронних сигналів, які зароджуються в спинному мозку. Та перш ніж досягти лобової частки, яка відповідає за раціональне мислення, вони проходять через лімбічну систему, що керує нашими емоціями. Раціональний центр мозку не може зупинити емоції, які виникають у лімбічній системі, але вони постійно впливають одне на одного. **Саме взаємодія між емоційним та раціональним центрами мозку і є фізичним джерелом EQ.**


Прикладом такої взаємодії і домінування емоцій над раціональним мисленням є історія Буча Коннора на початку книжки. Коли

Буч зіткнувся віч-на-віч з акулою, його паралізував страх, і він був нездатний протистояти хижачці. Проте, прагнучи врятуватися, змусив себе заспокоїтись і повернув контроль над своїм тілом.

Хоча ми відчуваємо емоційну реакцію майже на все, що відбувається в нашому житті, найчастіше ми не здатні розпізнати й описати свої емоції. Серед понад 500 тисяч осіб, яких протестували автори за роки досліджень, лише 36% точно розпізнавали емоції, що охоплювали їх. І найбільша складність у розумінні емоцій полягає в тому, що всі вони є варіаціями п'яти основних почуттів — щастя, смутку, гніву, страху й сорому — різного ступеня інтенсивності.


Тригери й «емоційні захоплення»

Сильні переживання часто призводять до «емоційних захоплень» — митей, коли емоції цілковито контролюють нашу поведінку й ми реагуємо, не роздумуючи. Зазвичай що інтенсивніші емоції, то більша ймовірність, що вони диктуватимуть наші подальші дії. Своєю чергою те, що викликає в нас сильну емоційну реакцію, називається «тригер». Крім реакцій, типових для всіх людей, у кожного з нас є свій унікальний набір тригерів, які формують особисту історію на основі нашого досвіду. Розвиток EQ допомагає навчитися визначати свої тригери і продуктивніше боротися з «емоційними захопленнями».

 *Найяскравіше «емоційні захоплення» виявляються в питаннях життя і смерті. Так, у випадку з Бучем Коннором саме «емоційне захоплення» призвело до того, що його паралізував страх. А поява акули стала тригером, який породив у Буча цей панічний страх.*

Вплив емоційного інтелекту

Оскільки EQ впливає на все, що ви говорите чи робите, навіть невеликі зусилля, витрачені на те, щоб його збільшити, здатні сприяти значним позитивним змінам у житті. EQ такий важливий, що на його частку припадає 58% успіху в усіх видах діяльності. Крім того, між рівнем EQ і рівнем доходів є прямий зв'язок.

 *Протестувавши рівень емоційного інтелекту поряд із 33 іншими важливими складниками поведінки на робочому місці (як-от тайм-менеджмент, навички ухвалення рішень і комунікативні навички), автори виявили, що він охоплює більшість із них. Також дослідження показали, що 90% найкращих працівників компаній має високий рівень EQ.*

Дослідження, проведені в бізнес-школі Університету Квінсленду в Австралії, показали, що люди з низьким EQ та низькою якістю роботи можуть зрівнятися з колегами, які мають ліпші показники, лише працюючи над підвищенням рівня свого емоційного інтелекту. Водночас 90% найкращих працівників компаній має високий рівень EQ. Отже, люди з вищим рівнем EQ отримують вищу зарплату. Це однаково правильно для людей у всіх царинах діяльності й у будь-якій країні світу.

Чотири навички емоційного інтелекту

Щоб підвищити рівень свого емоційного інтелекту, треба розуміти й розвивати чотири його основні навички: самосвідомість і самоконтроль, що належать до особистої сфери, а також соціальну усвідомленість і керування взаєминами, які стосуються соціальної сфери. Розвиток навіть однієї навички впливає на всі інші й підвищує рівень EQ.

Самосвідомість


Самосвідомість — це здатність розпізнавати свої емоції та їхнє джерело або причину, що їх зумовила. Щоб дійти такого розуміння, треба витратити чимало часу на роздуми про те, чому нас охоплюють ті чи ті емоції. Розвиток навички самосвідомості допомагає легше застосовувати інші навички емоційного інтелекту, а також бачити і використовувати вдалі можливості в роботі, не даючи емоціям нам перешкодити.

Приклад висловлювання про людину з високим рівнем самосвідомості: «Якщо коротко, це Дейв керує своїми емоціями, а не вони ним. Я бачив, як він ненадовго насупив брови, почувши лихі звістки

про бізнес, а потім швидко подолав це й узявся працювати зі своєю командою, шукаючи рішення, як поліпшити ситуацію».

Самоконтроль


Самоконтроль — це здатність використовувати розуміння власних емоцій, щоб не втрачати гнучкості й позитивного керування своєю поведінкою. Однак самоконтроль — щось більше, ніж просте протистояння своєму вибуховому характеру. Справжній результат полягає в тому, щоб відкласти свої хвилинні потреби заради важливішої мети. Саме ті, хто на це здатен, досягають успіху.

 *Приклад висловлювання про людину з високим рівнем самоконтролю: «Я на власні очі бачив, як вона дає собі раду зі складними ситуаціями (наприклад, зі звільненням працівника). Лейн чутлива, але водночас прямолінійна і каже по суті...»*

Приклад висловлювання про людину з недостатнім рівнем самоконтролю: «Джейсон дозволяє емоціям керувати собою. Іноді він діє чи говорить занадто поспішно. Я б хотів, щоб він був трохи терплячішим і давав ситуації змогу розв'язатися самій собою, перш ніж реагувати...»

Соціальна усвідомленість


Соціальна усвідомленість — це здатність точно вловлювати емоції інших людей і розуміти, що відбувається насправді. Це основоположна навичка з двох, які стосуються соціальної царини, вона впливає на всі аспекти ваших взаємин із людьми. Розвиваючи цю навичку, ви навчитеся розуміти мову тіла, вираз обличчя, позу, тон голосу, навіть приховані емоції та думки інших людей і використовувати ці знання, хоч би де ви були.

 *Приклад висловлювання про людину з високим рівнем соціальної усвідомленості: «Альфонсо має рідкісну здібність дуже добре зчитувати емоції інших людей. Він адаптується до різноманітних ситуацій і здатен налагодити стосунки майже з кожним...»*

Приклад висловлювання про людину з браком соціальної усвідомленості: «На нарадах Рейчел випускає з уваги нетехнічні моменти. Вона не розуміє настрою чи розвитку думок. Рейчел треба вчитися вловлювати нетехнічний, людський аспект нарад і почати розумітися на людях і їхніх емоціях».

Керування взаєминами

Навичка керування взаєминами — це здатність використовувати розуміння власних емоцій і емоцій оточення, щоб вибудовувати успішну взаємодію. Вона передбачає використання всіх інших навичок: самосвідомість допоможе відстежувати свої емоції, самоконтроль — виявляти свої почуття і діяти з користю для стосунків, а соціальна усвідомленість — ліпше розуміти потреби й почуття інших людей.

 *Приклад висловлювання про людину з розвинутою навичкою керування взаєминами: «Гейл надзвичайно чутлива до оточення і старається поліпшити ситуацію. Коли хтось засмучений, вона ставить саме стільки запитань, скільки потрібно, щоб з'ясувати те, що відбувається, а потім може дати пораду по суті й допомогти людині так, що вона на 100 % почуватиметься краще...»*

Приклад висловлювання про людину з недостатньо розвинутою навичкою керування взаєминами: «Дейв завжди реагує на людей замість того, щоб відповідати їм. Добре мати власну думку, але не варто ігнорувати ідеї оточення... Його підхід майже завжди занадто прямолінійний, і деякі люди насилу можуть його витримати».


Стратегії розвитку навичок емоційного інтелекту

У процесі розвитку емоційного інтелекту посилюється зв'язок між раціональною та емоційною частинами вашого мозку. Але для того, щоб цей зв'язок став міцним і стратегії розвитку EQ дали ефект, їх треба практикувати регулярно. У цьому вам допоможе «План дій із розвитку емоційного інтелекту».

- Пройдіть тест Emotional Intelligence Appraisal® (він є на сайті TalentSmart).
- Оберіть навичку, над якою ви працюватимете, і почніть практикувати три стратегії, щоб розвинути її.
- Знайдіть людину з розвиненим емоційним інтелектом і попросіть її оцінювати ваші успіхи через рівні проміжки часу.
- Пам'ятайте, що ви прагнете досягти результату: практикуйтеся і будьте терплячі.
- Оцініть свій прогрес: повторно пройдіть тест і порівняйте результати.

Розвиток самосвідомості

Щодня ми відчуваємо безліч емоцій, про які навіть не здогадуємося, і тим паче не керуємо ними. Розвиваючи навичку самосвідомості, ми поступово почнемо помічати навіть найнезначніші емоції і зможемо збагнути, яким потребам вони слугують.

 *Для того щоб зрозуміти, чому ви чините так чи інакше, спробуйте ставити собі такі запитання: «Коли я вперше зреагував саме так?», «Чи схожа моя реакція зараз на реакцію тоді?», «У всіх виникає така реакція чи лише в певних людей?» тощо.*

- **Припиніть ділити свої почуття на добрі і погані й записуйте свої емоції.**
Навішуючи ярлики на власні відчуття, ви не даєте емоціям вичерпатися і зникнути. Це заважає вам зрозуміти, що з вами насправді коїться. Ведення щоденника емоцій допоможе вам не лише зберегти інформацію про все, на що ви реагуєте, а й розвинути здатність контролювати цей процес.
- **Помічайте свої емоції в книжках, фільмах і музиці.**
Якщо ви відчуваєте труднощі з розумінням і виявом своїх емоцій, вам допоможуть книжки, фільми та музика. Спостерігаючи за героями, можна зрозуміти, які моделі поведінки варто запозичити, а яких ліпше уникати, і надалі це допоможе вам розвинути навичку керування взаєминами.

- **Відчуйте свої емоції фізично.**
Найефективніший спосіб зрозуміти, як виявляються емоції, — навчитися помічати фізичні відчуття, що їх супроводжують. Крім того, за допомогою емоційних та фізичних реакцій тіло й розум підказують вам, коли варто зупинитись і відпочити. Навчившись розпізнавати в себе ці ознаки, ви зможете впоратися зі стресом раніше, ніж він вам зашкодить.
- **Скористайтеся власним дискомфортом.**
Ігнорування емоцій не змусить їх зникнути. Згадайте ситуації, коли спілкування з кимось завдавало вам незручностей. Кожна з них — нагода чогось навчитися. А в майбутньому ця стратегія допоможе вам у розвитку навички керування стосунками: замість того щоб уникати взаємодії з неприємними вам людьми, прийміть ситуацію і скористайтеся нею.
- **Знайдіть зворотний зв'язок.**
Ця універсальна стратегія допоможе вам у розвитку всіх навичок EQ. Запитуйте, що люди думають про вас у різних ситуаціях, як ваші вчинки впливають на них. Щоб поглянути на ситуацію під іншим кутом і розвинути навичку самоконтролю, поговоріть із людиною, емоційно не зацікавленою у ваших проблемах. Перевіряючи так власні спостереження, ви поліпшите свою навичку соціальної усвідомленості.

Розвиток самоконтролю

На перший погляд, самоконтроль — це коли ми глибоко вдихаємо й опановуємо себе, перебуваючи під впливом сильних емоцій. Але цього не досить. Високий рівень самоконтролю передбачає також те, що ви не викликаєте в людей негативного ставлення до себе.

- **Стежте за своїм тілом.**
Порушення сну, брак фізичної активності й кисню роблять вас дратівливим, неуважним і менш гнучким. Правильне дихання, гігієна сну та фізична активність забезпечать вашому розуму належний відпочинок і допоможуть ліпше контролювати себе.

1. Протягом 20 хвилин щодня насолоджуйтеся ранковим світлом (навіть у похмурий день).

2. *Вимикайте комп'ютер не менш ніж за 2 години перед сном.*
3. *Залиште ваше ліжко тільки для сну.*
4. *Не вживайте кофеїну, особливо після полудня.*

- **Візьміть свій внутрішній монолог під контроль.**

Через те що наші думки й почуття тісно пов'язані, негативний внутрішній монолог породжує в нас негативне ставлення до себе й заважає зосередитися на розвитку самоконтролю.

У цьому вам допоможуть кілька простих кроків.

1. *Перетворіть «Я завжди» на «Цього разу / іноді я».*
2. *Замініть оцінювальні судження на фактичні (наприклад, «Я ідіот» замініть на «Я припустився помилки»).*
3. *Беріть відповідальність за свої вчинки, а не за вчинки інших.*

- **Порахуйте до десяти або відкладіть розв'язання проблеми на завтра.**

Узявши за правило рахувати до десяти в напружених ситуаціях, ви дасте раціональній частині вашого мозку час на те, щоб долучитися до розв'язання проблеми. А в особливо складних ситуаціях ліпше відкласти розв'язання на наступний день.

- **Прийміть, що зміни чекають на вас за кожним рогом.**

Ми не можемо передбачити, що чекає на нас у майбутньому, але можемо навчитися приймати будь-які зміни й давати собі з ними раду. Візьміть за правило раз на тиждень писати перелік можливих ситуацій і ваших дій та ідей, як їх подолати.

- **Заявіть про свої цілі публічно.**

Мотивація неабияк впливає на самоконтроль, тому ви можете використати сподівання інших людей щодо вас як потужне джерело енергії, щоб досягнути своєї мети.

- **Візуалізуйте, що ви досягли успіху.**

Вашому мозку непросто розрізнити те, що ви насправді бачите, і те, що уявляєте. Тому добрий спосіб тренувати нові навички — уявляти собі, що ви вже їх маєте: наприклад, що ви ефективно керуєте емоціями.

Розвиток соціальної усвідомленості

Щоб розвивати соціальну усвідомленість, треба вміти розрізнити не тільки свої емоції, а й емоції інших людей, поважати і приймати їх. Крім того, вкрай важливо розуміти і, наскільки це можливо, зважати на культурні особливості інших людей у виборі стратегій своєї поведінки.

- **Вітайтеся з людьми, називаючи їх на ім'я.**

Ім'я — важлива частина нашої самоідентифікації. Коли ви вітаєтеся з людиною, називаючи її на ім'я, то не тільки показуєте свою прихильність — ви створюєте зв'язок між вами.

- **Спостерігайте за людьми і практикуйте мистецтво слухати.**

Часто за своїми справами ми не помічаємо оточення. Знайдіть час просто на те, щоб спостерігати за людьми — в офісі, на нарадах, за столиком у кав'ярні чи на прогулянці. Стежте за мовою їхнього тіла, спілкуванням, виявами настрою. Спостереження за людьми також допоможе вам розвинути вміння слухати, яке крім сприйняття слів передбачає увагу до тону співрозмовника, швидкості чи гучності його мовлення, до того, що сказано або не сказано.

- **Плануйте заходи заздалегідь.**

Спланувавши все заздалегідь, ви зможете сконцентруватися на теперішньому моменті й тішитися тим, що відбувається, замість того щоб перебирати свої помилки чи силкуватися щось виправити останньої миті.

- **Придумайте запитання на випадок крайньої потреби.**

Іноді спілкування триває не так, як ви сподіваєтеся. Поставивши таке запитання, ви виграєте трохи часу, щоб ліпше зрозуміти іншу людину, показати їй, що ви зацікавлені в її думках та ідеях, і знайти потрібні слова, аби виправити ситуацію.

- **Уловіть настрої, що панує в кімнаті.**

Емоції можуть передаватися від однієї людини до іншої, тому вміння зчитувати настрої групи людей допоможе вам передбачати різні ситуації і давати собі раду з ними ефективніше.

Розвиток навички керування взаєминами

Прагнучи побудувати довірчі стосунки, ми часто дуже стараємося на початку, але згодом втрачаємо свій запал. Вибудовування стосунків потребує часу, зусиль і знань. Навіть гнів можна використати, щоб поліпшити стосунки з кимось.

- **Поліпшуйте свій природний стиль спілкування.**

Спілкування формує ваші взаємини з людьми. Складіть перелік сильних і слабких рис вашого стилю спілкування, постарайтеся розвинути позитивні властивості й виправити негативні.

- **Будьте відкриті й цікаві.**

Ви самі вирішуєте, яким відкритим хочете бути, але що більше люди про вас знають, то менше в них шансів зрозуміти вас неправильно. А що більше цікавості ви виявляєте до інших, то ліпше розумієте їх і їхні потреби.

- **Пам'ятайте про дрібниці, що мають велике значення.**

Іноді для того, щоб справити добре враження про себе чи зміцнити стосунки, досить просто сказати «дякую» або попросити вибачення. Показуйте свою турботу людям.

- **Дотримуйтеся політики «відкритих дверей».**

Показуйте людям, що вони можуть вільно до вас звернутися — це допоможе побудувати довірчі стосунки, особливо якщо ви керівник.

- **Уникайте подвійних сигналів.**

Люди більше довіряють тому, що вони бачать, аніж тому, що чують. Навіть якщо ви добре себе контролюєте, ваші емоції все одно можуть виявитися в мові тіла, тоні мовлення тощо.

- **Давайте чіткий і конструктивний відгук.**

Зворотний зв'язок допомагає побачити те, чого ми не помічали раніше, і стати кращими. Але щоб інша людина правильно сприйняла ваш відгук, він має бути чіткий, конструктивний і даний із позиції розуму, а не емоцій.

- **Не лише дотримуйтеся своїх рішень, а й пояснюйте їх.**

Для того щоб інші підтримали ідею, їм треба розуміти, чому вона виникла. Пояснюйте свої рішення. Ще ліпше буде, якщо ви заздалегідь спитаєте думки інших людей і оціните, який вплив ваше рішення чи ідея матимуть на них.

- **Керуйте складною розмовою.**

Кілька простих кроків дадуть вам змогу подолати складну розмову, не зруйнувавши ваших стосунків зі співрозмовником:

- почніть зі згоди;
- спробуйте ліпше зрозуміти ситуацію з боку іншої людини;
- боріться з бажанням відкласти розмову чи заперечувати;
- допоможіть своєму візаві зрозуміти ваше бачення;
- продовжуйте розмову;
- зберігайте контакт.

Висновок

Дослідження показують, що емоційний інтелект — це ключ до успіху. Люди, які мають розвиненіший емоційний інтелект, здатні вибудовувати міцніші стосунки з оточенням, стежити за своїми реакціями та обирати найефективніші стратегії поведінки у складних ситуаціях. Отже, розуміння того, що таке емоційний інтелект, і розвиток навичок керування ним впливає на ефективність вашої взаємодії з людьми і, як наслідок, на якість вашого життя загалом, а також допомагає ліпше використовувати ваш IQ, знання і досвід. Водночас абсолютно не важливо, який рівень емоційного інтелекту ви маєте від початку.

Фізичним джерелом емоційного інтелекту є взаємодія між емоційним та раціональним центрами нашого мозку. Розвиваючи емоційний інтелект, ви посилюєте цей зв'язок. І хоча зазвичай раціональний центр мозку не здатний зупинити ваші емоції, практикуючи стратегії розвитку емоційного інтелекту, ви можете виробити в себе звичку реагувати на різноманітні ситуації певним способом. Крім того, ви вчитеся визначати свої тригери й легше давати собі раду із ситуаціями «емоційного захоплення».

Щоб підвищити рівень свого емоційного інтелекту, насамперед вам треба розуміти його чотири основні навички.

- Навичка самосвідомості допомагає вам розрізнати ваші емоції і дізнаватися, що викликає певні реакції в тій чи тій ситуації.
- Навичка самоконтролю допомагає використовувати усвідомлення власних емоцій, щоб залишатися гнучким і керувати своєю поведінкою в різних ситуаціях.

- Навичка соціальної усвідомленості допомагає ліпше розуміти людей довкола і те, що з ними коїться насправді.
- Навичка керування взаєминами дає вам змогу вибудувати стосунки з іншими людьми якомога ефективніше.

Ці чотири навички поділяються на дві групи: навички, що належать до особистої сфери (самосвідомість і самоконтроль), та навички, які стосуються соціальної сфери (соціальна усвідомленість і керування взаєминами). Водночас усі вони тісно пов'язані між собою, і розвиток однієї навички неминуче посилює інші: наприклад, розвиток навички самосвідомості допомагає розвинути навичку самоконтролю, а навичка самоконтролю допомагає розвивати соціальну усвідомленість. Ба більше, розвиток навички керування взаєминами передбачає використання всіх інших навичок.

Стратегії для розвитку цих навичок ретельно розроблені на основі багаторічних досліджень. Оберіть навичку, яку ви хочете розвинути, три стратегії для її розвитку, докладіть зусиль — і ви неодмінно досягнете успіху. А деякі зі стратегій для розвитку однієї навички будуть вам корисні й у розвитку інших.

