

Вологодский тренинговый центр

<http://www.dhe.ru>

<http://bnlp.ru>

<http://coachcentre.ru>



Эмоциональный интеллект. Управление эмоциями

Царева Наталия
тренер

Иерархическая модель эмоционального интеллекта (ЭИ)

- 1) **ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЭМОЦИЙ** – способность точно выражать и распознавать эмоции;
- 2) **ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОДЕЙСТВИЕ МЫШЛЕНИЮ** – способность вызывать эмоции, которые помогают при решении мыслительных задач;
- 3) **ПОНИМАНИЕ ЭМОЦИЙ** – способность понимать сложные эмоции, переходы эмоции от одной стадии к другой, причины эмоций;
- 4) **УПРАВЛЕНИЕ ЭМОЦИЯМИ** – способность сохранять или изменять свое эмоциональное состояние и эмоции другого человека.

Дж.Мэйер, П.Сэловей, Д.Карузо [Mayer, Salovey, Caruso, 2004; Matthews, Zeidner, Roberts, 2004]

Сфера применения ЭИ

	ЧЕЛОВЕК	СОЦИУМ
РАСПОЗНАВАНИЕ	<p><u>САМОВОСПРИЯТИЕ</u></p> <p>Эмоциональное самосознание Уверенность в себе Точная самооценка Принятие негативных чувств Анализ эмоций Выделение триггеров</p>	<p><u>СОЦИАЛЬНАЯ ВОСПРИИМЧИВОСТЬ</u></p> <p>Калибровка Эмпатия Организационное поведение и эмоции</p>
УПРАВЛЕНИЕ	<p><u>УПРАВЛЕНИЕ СОБОЙ</u></p> <p>Самоконтроль Управление эмоциональными реакциями Адаптивность Достижение, успех, продвижение Инициатива</p>	<p><u>УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ</u></p> <p>Вдохновляющее лидерство Развитие других Влияние Управление конфликтами Построение отношений Работа в команде и сотрудничество</p>

Мы управляем эмоциями

- Структура эмоций
- Калибровка эмоций
- Управление эмоциями: своими и других людей
- Выражение эмоций
- Использование эмоций
- Предупреждение эмоций



Получение доступа к эмоциям

- Якорение
- Субмодальности
- Работа с убеждениями – рефрейминг, фокусы языка (гуманистические, боевые, провокативные), генеративные техники 3-го поколения НЛП
- Ассоциация/Диссоциация
- Работа со структурой эмоции



Эмоции

Сложные	Базовые
Решимость	Страх
Мотивация	Отвращение
Одиночество	Гнев
Любопытство, интерес	Печаль
Фрустрация	Радость
Дружелюбие	Удивление
Ступор	Презрение
Надежда	
Жалость	
Любовь	

Функциональный атрибут эмоции

Функциональный атрибут эмоции – сигнал, важное сообщение, касающееся наших ценностей и убеждений, который наша эмоция стремится нам передать.

Например:

*Функциональным атрибутом **ВИНЫ** является сигнал о том, что вы поступились собственными принципами и что вам следует застраховаться от повторения подобного в будущем.*

*Функциональным атрибутом **СОЖАЛЕНИЯ** является его указание на тот-факт, что в той или иной ситуации в прошлом вы могли или должны были поступить иначе, чем поступили.*

Компоненты эмоций

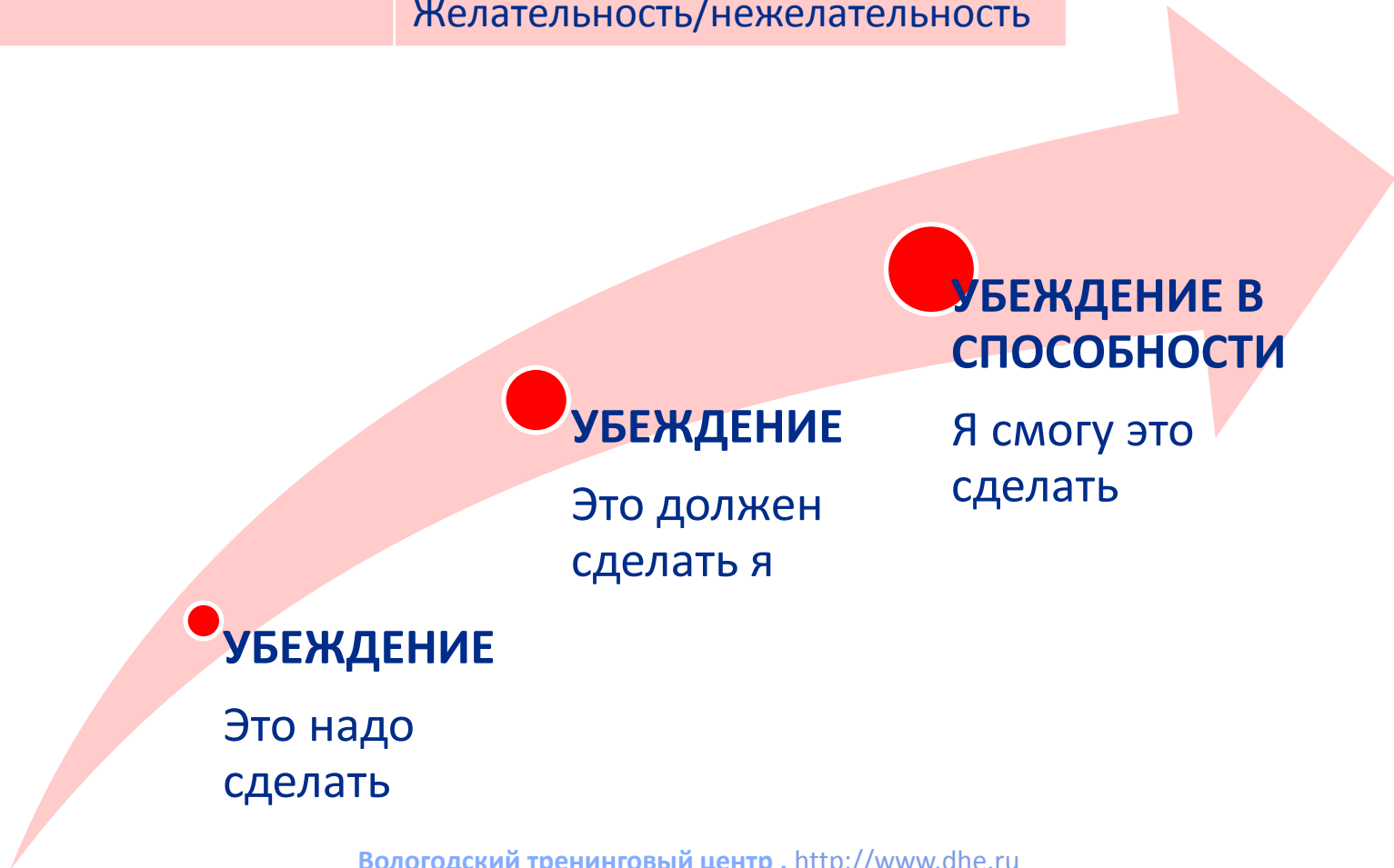
- Временные рамки
- Модальные операторы
- Участие
- Интенсивность
- Сравнение
- Темп
- Критерии
- Размер чанка (фрейм)

Знание структуры эмоций

- ведет к их адекватности
- дает возможность изменять их
- обеспечивает доступность любых эмоциональных состояний

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Компоненты эмоции	Значение
Модальный оператор	Возможность/невозможность Желательность/нежелательность



СТУПОР

Компоненты эмоции	Значение
Модальный оператор	НАДО, ДОЛЖЕН
Время	настоящее
Темп	медленный
Участие	Не ясно осознается свое участие в исходе дела



ЛЮБОПЫТСТВО



- Открытость к информации
- Внутри звучат вопросы
- Тело становится легким, ощущения обостряются и приходят в состояние большей готовности, а внимание сосредоточено на всем, что способно ответить на поставленный вопрос
- Задавайтесь по-настоящему интересующими вас вопросами

Компоненты эмоции	Значение
Модальный оператор	«ХОЧУ», желание узнать,
Участие	Активное участие в происходящем
Темп	Быстрее, чем в ступоре. Быстрый темп
Сравнение	Не соответствие между имеющейся информацией и ожидаемой

Из ступора в любопытство

Задаем себе вопросы, на
которые пока нет ответа и
которые по-настоящему
интересуют нас



Ищем ответы и паттерны в
происходящем вокруг



Положение тела –
подаемся вперед.
Ускорить темп



**ЛЮБОПЫТС
ТВО**



МОТИВАЦИЯ

Компоненты эмоции	Значение
Модальность	ХОЧУ, МОГУ (привлекательность результата) или избегание последствий – мотивация «от» или «к»)
Время	Будущее
Темп	Быстрый
Сравнение	Сравнение в пользу будущих выгод. Не соответствие между тем что есть и тем, что хочется



Техника «Повышаем мотивацию»

1. В состоянии **ступора или недостаточной мотивации** для решения волнующей вас задачи опишите, что вы ощущаете, как это проявляется в теле. Какой образ можно связать с этим состоянием? Какой темп или какая музыка этому состоянию соответствует? Если представить шкалу 10-балльную, то на каком уровне сейчас ваша мотивация на решение этой задачи.
2. Активизируем **эмоцию любопытства или интереса** по отношению к волнующей нас задаче/проблеме. Для этого начинайте формулировать вопросы, на которые вам важно найти ответы, чтобы решить данную задачу. Ответы сейчас искать не нужно. ТОЛЬКО вопросы. Какой темп соответствует эмоции интереса/любопытства? Увеличьте любым удобным вам способом темп. Представьте снова прежнюю 10-балльную, шкалу - на каком уровне сейчас ваша мотивация на решение этой задачи?
3. **А теперь пора переходить непосредственно к мотивации.** Представьте в будущем, впереди желанный результат во всех красках. Что вы хорошего получите там? Какие бонусы/выгоды вас там ожидают? Перечислите максимальное количество плюсов, которые вы получите, решив эту задачу/проблему. Хочется туда? Какой темп вы ощущаете теперь? Увеличьте его насколько сможете.
4. Вспомните о вопросах, которые вы сформулировали ранее. Подумайте о том, где вы можете найти **ответы на интересующие вас вопросы**? Кто и что вам может предоставить их? Какая информация уже есть у вас и какую еще предстоит найти и где?
5. Еще раз посмотрите на желанный результат и **измените ваш внутренний темп**, если необходимо. Какой образ можно связать с теперешним состоянием? Представьте 10-балльную, шкалу - на сколько повысилась ваша мотивация на решение этой задачи?

ПЕРЕХОДИМ К ДЕЙСТВИЯМ...

Желание узнать –
ХОЧУ узнать
Активное участие в
происходящем
Несоответствие :
что знаю и что вижу

НЕОБХОДИМО
знать
ДОЛЖЕН знать
Темп увеличивается

Переходим к
действиям

Любопытство

Мотивация

Решимость

ПЕРЕГРУЖЕННОСТЬ

Компоненты эмоции	Значение
Модальность	СЛЕДУЕТ, НАДО, ДОЛЖЕН (избегание негативных последствий)
Время	Настоящее
Чанк	Крупный (большое кол-во задач, масштабная задача)
Критерии	Все важно
Темп	Бешенный
Сравнение	Не соответствие между объемом времени и количеством задач

Две главных причины:

1. держать в уме все дела, подлежащие выполнению, **ОДНОВРЕМЕННО**
2. **БЕЗОТЛАГАТЕЛЬНОСТЬ** выполнения всех этих задач



От перегруженности к ОТВЕТСТВЕННОЙ КРЕАТИВНОСТИ

ТЕМП

Замедлить,
расставить
приоритеты

ЧАНК

Разделить
задачу на
подзадачи



КРИТЕРИИ

Вместо
«Переделать все
дела» -
«Переделать все
дела весело и с
удовольствием☺»



**МОДАЛЬНЫЙ
ОПЕРАТОР**

Вместо «должен»
– «могу/хочу»

УПРАЖНЕНИЕ:

Реконструкция эмоций

1. Осознайте значимые компоненты, лежащие в основе нежелательной эмоции.
2. Измените качества этих компонентов, по одному за раз.
3. Оцените, приводит ли данное изменение к возникновению желаемой эмоции.
4. Продолжайте изменять значимые компоненты нежелательной эмоции, пока не достигнете той, которую хотите.
5. Заякорить при желании

НЕТЕРПЕНИЕ – ТЕРПЕНИЕ

1. Критичные компоненты – темп, время
2. Измените темпа на медленный при сохранении времени – ближайшее будущее => несостоятельность
3. Время – относим результат дальше в будущее => **терпение**

Примеры для реконструкции ЭМОЦИИ

1. Состоятельность – несостоятельность (сравнение)
2. Тревога – способность (время, чанк, модальный опереатор)
3. Разочарование – фрустрация (время, модальный оператор)
4. Разочарование – принятие (время, чанк)
5. Депрессия – энтузиазм (время, сравнение, чанк)
6. Надежда – ответственность (см.схему)
7. Скука - приятное предвкушение (чанк, время)
8. Горе – принятие (сравнение, время)
9. Удовлетворение – восторг (интенсивность, время, чанк)
10. Обида – прощение (время, модальный оператор, чанк, критерии)
11. Зависть – принятие (сравнение, критерии)
12. Жалость – уважение (сравнение, критерии, участие, темп)

Генеративная цепочка



Генеративная цепочка для «Фрустрации»

1. **Признайте**, что испытываете фрустрацию в той или иной ситуации.
2. Почувствуйте **уважение и благодарность** к вашей фрустрации, являющейся сигналом о том, что вам следует как-то иначе подойти к ситуации, изменить свою перспективу, пересмотреть ожидания или изменить поведение.
3. Вооружившись чувством **любопытства**, оцените, достоин ли намеченный результат затрачиваемых сил. Если нет, откажитесь от него и обратитесь к другим целям. Если да, продолжайте и сделайте следующий шаг.
4. Поищите в вашем прошлом переживание ситуаций, в которых вы преодолевали аналогичные трудности, изменив свой подход к ним. Ощутите **успокоение** от того факта, что вы успешно преодолели препятствия.
5. В качестве заключительного шага представьте себя в будущем, где вы реагируете на фрустрирующие вас ситуации изменением подхода, после чего добиваетесь намеченного результата, ощущая **уверенность** в своей способности к этому.

Генеративная цепочка для «Вины»

1. **Признайте**, что испытываете чувство вины по поводу конкретной ситуации.
2. **С уважением и благодарностью** признайте, что чувство вины оповещает вас о попрании личного стандарта и необходимости застраховаться от таких случаев в будущем.
3. Вооружившись чувством **любопытства**, оцените, достоин ли сохранения нарушенный стандарт. Если нет, вы можете обновить его, сменить или отбросить.
4. Вспомните былые переживания, когда вы, хотя это и было трудно, придерживались личных стандартов. Накопив достаточное количество таких примеров, ощутите **успокоение** насчет своей способности к этому.
5. Представьте, что вы продолжаете держаться стандартов в надвигающейся ситуации, которая подвергает вас суровому испытанию, и снова почувствуйте **уверенность** в том, что можете жить, не изменяя вашим стандартам.

Цель заключается не в том, чтобы стать свободным от эмоций, а в том, чтобы, испытав эмоциональное возбуждение, иметь большой выбор в отношении того, как управлять данной эмоцией.

Когда мы **внимательны** (в том смысле, который я имею в виду), мы способны наблюдать самих себя на протяжении эмоционального эпизода, в идеале, прежде чем пройдет несколько секунд.

1. Один из способов, позволяющих людям стать более **внимательными** к своим эмоциям, заключается в использовании знаний о причинах возникновения каждой эмоции. Важнейшим условием овладения этим способом повышения **внимательности** являются умение идентифицировать собственные горячие **триггеры** эмоций и способность принимать меры к их ослаблению.
2. **Изучение ощущений нашего тела**, характерных для каждой эмоции, также должно помочь улучшить нашу **внимательность**.
3. Мы можем также стать более внимательными к нашим эмоциональным чувствам, пристальнее **наблюдая** за эмоциональными чувствами других людей, с которыми мы имеем контакты.