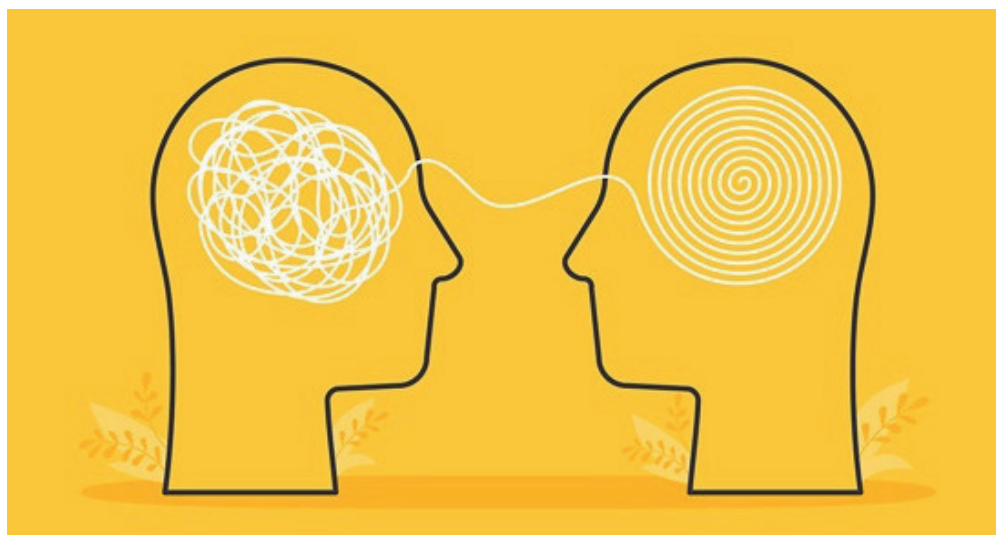


МІНІСТЕРСТВО ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНА СЛУЖБА ЗАЙНЯТОСТІ
УКРАЇНИ

Заклад післядипломної освіти
«Центр підвищення кваліфікації служби зайнятості»

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ: як зробити емоції вашими союзниками

ПОРАДНИК
ДЛЯ ФАХІВЦІВ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ



КИЇВ – 2025

УДК 159.942

Е 60

Рекомендовано до друку Навчально-методичною радою Закладу післядипломної освіти «Центр підвищення кваліфікації служби зайнятості» (протокол № 6 від 20 грудня 2024 р.).

Рецензенти:

Вітряк Т.Б., к.е.н., завідувач навчально-методичної лабораторії Закладу післядипломної освіти «Центр підвищення кваліфікації служби зайнятості»

Ортікова Н.В., доктор філософії (PhD) у галузі психології, психолог-консультант, кар'єрний радник, тренер-викладач Закладу післядипломної освіти «Центр підвищення кваліфікації служби зайнятості»

Емоційний інтелект: як зробити емоції вашими союзниками : poradnik
/ Автори-упорядники : *Н. Семчук*, викладач вищої категорії ЗПДО ЦПКСЗ, к.філос.н., доцент, *Є. Калюжна*, викладач вищої категорії ЗПДО ЦПКСЗ, к.психол.н., доцент, *Т. Малецька*, викладач вищої категорії ЗПДО ЦПКСЗ. – К. : ЗПДО ЦПКСЗ, 2025. – 70 с.

Порадник має на меті ознайомити працівників служби зайнятості з інструментами розвитку емоційного інтелекту, які поглиблюють розуміння емоцій та механізмів їхньої дії, допомагають розпізнавати насамперед власні емоції, краще розуміти себе й мотиви власних рішень, впливати на емоційні реакції та коригувати їх. Окрім того, ці інструменти сприяють ідентифікації емоцій інших людей, розумінню їхньої поведінки та намірів. Правила й поради, викладені в посібнику, сприяють досягненню цілей, покращенню взаємодії, формуванню якісних стосунків без маніпуляцій і стресу.

Порадник покликаний допомогти зробити емоції вашими союзниками, а не ворогами.

УДК 159.942

Е 60

©Н.І. Семчук, Є.М. Калюжна, Т.В. Малецька

©Заклад післядипломної освіти

«Центр підвищення кваліфікації служби зайнятості», 2025

ЗМІСТ

Передмова	4
Чому емоційний інтелект важливий?	5
Чи можна виміряти EQ	7
Тренування та «шліфування» емоційних здібностей	8
«Трисекундний трюк», який може врятувати ваші стосунки	14
Управління настроєм	15
Шість способів розвинути емоційний інтелект	16
Як думки та звички впливають на наші емоції	17
Чому ви повинні ставитися до будь-якого зворотного зв'язку (критики) як до подарунка?	23
Емпатія	31
Зворотний бік емпатії	38
Як емоційний зв'язок долає перешкоди та змінює свідомість	41
Мислення з емпатією	45
Будуйте здорові довірливі відносини	49
Від негативу до конструктиву	56
Темна сторона EQ	58
«Правило віддяки»	64
Наостанок (замість висновків)	65
Додатки	66
Список рекомендованої літератури	69

Вітаємо, друзі!

Цей Порадник познайомить вас з інструментами розвитку емоційного інтелекту, якими ви можете почати користуватися вже сьогодні, щоб допомогти собі управляти власними емоціями та емоціями інших без маніпуляцій та стресів.

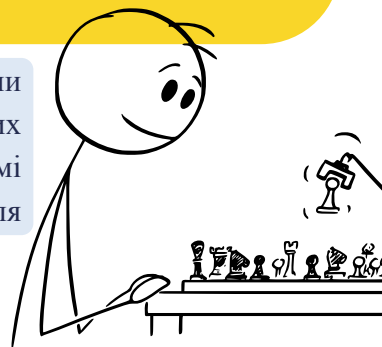
***Це правила,** за допомогою яких можна краще досягати своїх цілей, спілкуватися та взаємодіяти з іншими так, щоб вони краще розуміли вас, а ви – їх, щоб емоції не заважали, а працювали на вас.*

Отже, як працюють ці правила?

Це як гра в шахи: на перший погляд – відносно проста, але розмаїття можливих ходів робить її справжнім інтелектуальним викликом.

Як досвідчені шахісти визначають свою стратегію? Вони керуються принципами, які допомагають уникнути невдалих ситуацій уже на початку гри. А коли гра ускладнюється, ці самі принципи дозволяють обрати найкращу перспективу для подальших дій.

Так діють і правила емоційного інтелекту.



Це не жорсткі правила – радше орієнтири, подібні до тих, що діють у шахах. Ви можете застосовувати ці принципи як у професійному, так і в особистому житті, щоб уникати ситуацій, у яких не хотіли б опинитися. А в складних обставинах вони допоможуть знайти найкращий вихід.

Поради короткі, супроводжуються міркуваннями і техніками. Щоб вони «працювали», варто поступово впроваджувати їх у повсякденне життя – аж поки вони не стануть звичкою. Саме в цьому полягає призначення цього Порадника: підтримати вас у розвитку емоційного інтелекту, зокрема його основних чинників, серед яких:

Самосвідомість – здатність розпізнавати й розуміти власні емоції та усвідомлювати, як вони впливають на ваші думки, рішення й поведінку.

Самоконтроль – вміння керувати своїми емоційними реакціями так, щоб залишатися зосередженим на завданні, досягати цілей і діяти з користю для себе та інших.

Емпатія – здатність точно розпізнавати емоції інших людей і розуміти, як ці емоції впливають на їхню поведінку.

Управління відносинами – вміння ефективно взаємодіяти з іншими, будувати стосунки та досягати позитивних результатів у спілкуванні.

ЧОМУ ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ВАЖЛИВИЙ?

У 1995 році психолог і журналіст Деніел Гоулман представив свою концепцію емоційного інтелекту (EQ)*, згідно з якою здатність розуміти емоції та керувати ними суттєво підвищує шанси на успіх у різних сферах життя. Його книга «Емоційний інтелект» швидко стала бестселером і суттєво вплинула на уявлення людей про емоції та поведінку.

Відтоді світ кардинально змінився – і потреба в розвитку емоційного інтелекту лише зросла.

**Страх і гнів
стали «зброю
масового
ураження»**

Війна, глобалізація та урбанізація змушують людей жити ближче одне до одного, проте невизначеність і відсутність розуміння часто породжують страх, недовіру й тривогу.

**Інтернет надає
величезну
кількість
інформації**

Новини поширюються з блискавичною швидкістю, і відрізнити факт від фейку стає дедалі важче. Через це звернення до емоцій та особистих переконань стали більш вагомими, ніж об'єктивні факти.

**Користування
гаджетами**

Надмірне користування гаджетами звужує можливості для спостереження та саморефлексії, а безперервне споживання інформації, перегляд повідомлень, новин і соцмереж лише підсилює тривогу, нудьгу й страх упустити щось важливе.

Залежність від цифрових пристроїв руйнує наш самоконтроль і, водночас, знижує нашу здатність мислити самостійно. Сайти, які ми відвідуємо, відіграють важливу роль у формуванні наших емоцій; історії, новини, відео впливають на настрій і думки, повільно формуючи наші погляди та світогляд, – навіть, якщо ми цього не усвідомлюємо.

Зі зміною світу змінилося і наше розуміння емоційного інтелекту.

Коли поняття емоційного інтелекту тільки з'явилося, дехто сприймав його мало не як панацею від багатьох соціальних і психологічних проблем – як-от булінг у школі чи низька залученість працівників. Однак з часом стало очевидно: як і традиційний інтелект, емоційний інтелект можна використовувати як з етичними, так і з неетичними намірами – зокрема для маніпуляцій. Проте розвиток власного емоційного інтелекту допомагає розпізнавати подібні впливи й чинити їм опір. Поглиблюючи знання про емоції та механізми їхньої дії, ви зможете краще розуміти себе, а також ті причини, що стоять за вашими рішеннями.

* Скорочення від «коефіцієнт емоційного інтелекту»

Це дасть змогу вам свідомо формувати власні емоційні реакції, уникати вчинків, про які згодом можете пошкодувати, а також мотивувати себе до дії. Зрештою ви навчитеся використовувати емоції для підтримки інших, побудови якісної взаємодії та стосунків.

І саме тому емоційний інтелект сьогодні потрібен нам більше, ніж будь-коли.

Розвиваючи свій емоційний інтелект ви знатимете:

- ☉ Як перетворити найсильніші емоції з руйнівної сили на джерело внутрішнього ресурсу?
- ☉ Як правильно сформульовані запитання допомагають розвивати усвідомленість?
- ☉ Чому самоконтроль дається нам так нелегко – і як покращити цю здатність?
- ☉ Як знання про роботу мозку може допомогти формувати здорові емоційні звички?
- ☉ Як отримати максимум користі від зворотного зв'язку?
- ☉ Як надати зворотний зв'язок так, щоб він був корисним для інших?
- ☉ Як емпатія може як допомагати, так і шкодити?
- ☉ Як ви можете стати більш переконливими, позитивно впливати на інших?
- ☉ Як емоційний інтелект допомагає розвивати й підтримувати соціальні зв'язки?
- ☉ Як захиститися від маніпуляторів?

Сподіваємося, усе це допоможе вам перетворити емоції на ваш ресурс і союзника!

Емоційний інтелект – це здатність розпізнавати власні та чужі емоції, розрізняти їх і використовувати цю інформацію для управління думками, поведінкою та взаємодією з іншими.

Емоційний інтелект ґрунтується на практиці.

Це не просто знання про емоції та принципи їхньої дії, Це здатність людини застосовувати ці знання у щоденному житті – для управління власною поведінкою та взаємодією з іншими з метою досягнення бажаних результатів.



ЧИ МОЖНА ВИМІРЯТИ EQ?

Коли ми говоримо про емоційний інтелект (EQ), ми маємо на увазі здатність розуміти емоції і принципи їхньої дії. Однак цінність цих знань обмежена, якщо їх неможливо застосувати на практиці. Справжній емоційний інтелект – це той, який можна ефективно використовувати в реальних ситуаціях.

Існує багато тестів, які претендують на вимірювання емоційного інтелекту. Проте їхня цінність обмежена: вони можуть дати лише уявлення про те, що ви знаєте про емоції та їхній вплив на поведінку, але не здатні оцінити, як ви застосовуєте ці знання в повсякденному житті. Замість того, щоб намагатися кількісно оцінити свій емоційний інтелект, доцільніше зосередитися на розвитку усвідомлення та на тому, як застосовувати ці знання на практиці.

1. Почніть з того, що **запитайте себе:**

У яких ситуаціях я відчуваю, що емоції шкодять мені?

Наприклад:

- 🌀 Через свій темперамент ви щось сказали або зробили, про що згодом пошкодували
- 🌀 Відгукнулися на прохання, бо були в піднесеному настрої, але згодом зрозуміли, що недостатньо все обмірковували
- 🌀 Ваша нездатність зрозуміти чийсь почуття призвела до розриву відносин
- 🌀 Вам було важко керувати конфліктом
- 🌀 Ви втратили чудову можливість через надмірну тривогу або страх

2. Після того, як ви визначилися, переходьте до **другого кроку** – **попросіть когось, кому ви довіряєте, дати вам зворотний зв'язок.**

Це може бути член сім'ї, близький друг тощо. Поясніть, що ви працюєте над самовдосконаленням і вам потрібно, щоб вони чесно відповіли на запитання:

У яких ситуаціях ви помітили, що емоції працюють проти мене?

Дайте достатньо часу, щоб вони могли обдумати запитання, а потім обговоріть їхню відповідь.

Ця практика цінна тим, що ваше бачення переважно формується підсвідомо і залежить від багатьох факторів, серед яких, зокрема: Де ви виростили? Як вас виховували? З ким ви асоціюєте себе?

Мета цієї розмови полягає не в тому, щоб визначити, правильно чи неправильно інші люди думають про вас. Натомість, вам корисно дізнатися, **як вони** бачать вас, і порівняти це з тим, **як ви** бачите себе самі, а також зрозуміти наслідки цих відмінностей.

Серйозний аналіз цих відмінностей, а також будь-який чесний зворотний зв'язок, який ви отримуєте, допоможе вам *розвинути самосвідомість і визначити слабкі місця*.

ТРЕНУВАННЯ ТА «ШЛІФУВАННЯ» ЕМОЦІЙНИХ ЗДІБНОСТЕЙ



«Ваші емоції – раби ваших думок, а ви – раби ваших емоцій»
Елізабет Гілберт «Їсти, молитися, кохати»



Все починається з підготовки

Тут ви ознайомитеся з інструментами та методами, які допоможуть вам розвивати *самосвідомість* і практикувати *самоменеджмент*.

1. Ставте запитання і розмірковуюйте

Емоційний інтелект починається з розвитку самосвідомості. У житті ми зазвичай не замислюємося, чому ми реагуємо на певні ситуації саме так, а не інакше. Це обмежує наш контроль над діями.

Один з найкращих способів розвинути самосвідомість – ставити правильні запитання.

Це допоможе розширити вашу картину світу та побачити себе очима інших. Крім того, ви зможете зрозуміти їхні думки і почуття.

Ви можете дізнатися багато про себе, поставивши одне важливе запитання:

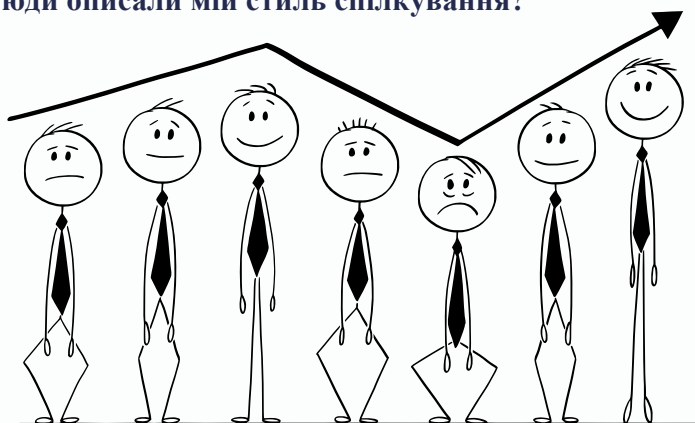
У яких ситуаціях я відчуваю, що емоції шкодять мені?

Ось деякі варіанти запитань, які ви можете собі поставити:

Як би я описав/-ла свій стиль спілкування? :

Я: відвертий/-а? зухвалий/-а? зрозумілий/-а? стриманий/-а? тактовний/-а?...

Як би інші люди описали мій стиль спілкування?



Питання, які можна собі поставити:

- 🌀 Як мій стиль спілкування впливає на інших?
- 🌀 Як я приймаю рішення? Я схильний/-а приймати рішення повільно чи швидко? Які фактори впливають на мене?
- 🌀 Як мій поточний настрій впливає на мої думки та прийняття рішень?
- 🌀 Як би я оцінив/-ла свою самооцінку та впевненість у собі? Як моя самооцінка та впевненість впливають на прийняття рішень?
- 🌀 Які мої сильні емоційні сторони? Які мої слабкі емоційні сторони?
- 🌀 Чи відкритий/-а я до інших точок зору? Чи не піддаюся я впливу інших?
- 🌀 Чи схильний/-а я зосереджуватися на позитивних або негативних рисах інших людей?
- 🌀 Які риси в інших мене дратують? Чому?
- 🌀 Чи даю я іншим презумпцію невинуватості? Чому так або чому ні?
- 🌀 Чи важко мені визнати свою неправоту? Чому так або чому ні?

Завдання не полягає в тому, щоб відповісти на всі ці запитання за один раз. Мета – *розширити свідомість*. Одні запитання породжуватимуть інші, і це сприятиме самопізнанню і розумінню того, як емоції впливають на вас.

ПРАКТИКУЙТЕ

Приділіть трохи часу, щоб відповісти на кілька з наведених вище запитань. Уникайте поверхневих відповідей. Відповідайте вдумливо, приділяючи кожному питанню щонайменше п'ять хвилин. Записуйте відповіді. Намагайтеся частіше влаштовувати собі «мозкові штурми».

Спробуйте придумати більше запитань, на які ви хотіли б отримати відповіді щодо своїх почуттів. Наступного разу, коли ви відчуєте сильну емоційну реакцію, запитайте себе, чому ви вчинили саме так, і про що вам говорить цей досвід?

2. Використовуйте емоційну лексику

Одного дня ви прокидаєтеся від сильного болю і вирішуєте звернутися до лікаря. Лікар просить вас описати біль, який ви відчуваєте. Залежно від вашого досвіду, ви можете використовувати різні епітети: гострий, тупий, пекучий, пронизливий, спазматичний, пульсуючий.

Чим точніше ви опишете свій біль, тим легше лікарю буде діагностувати проблему і призначити правильне лікування.

Так само і з емоціями: використовуючи точні слова для опису своїх відчуттів, ви можете краще «діагностувати» їх, зрозуміти, звідки вони походять і чому.

Правильно підібрані слова допоможуть вам знайти першопричину ваших почуттів і висловити їх так, щоб інші зрозуміли.

Уявімо ситуацію: ви прийшли додому після довгого робочого дня і посварилися зі своїм партнером. Він / вона запитує, чому ви в такому поганому настрої, але ви не можете відповісти одразу. Ви можете сказати, що злі чи засмучені, але після деяких роздумів осмислюєте, що ви відчуваєте образу або кривду. Що стало причиною? Можливо, різке зауваження вашого партнера того ранку. Тоді ви нічого не сказали, сподіваючись, що переживете це, але зараз розумієте, що рана глибша, ніж здавалось.

Щира розмова допоможе вашому партнеру зрозуміти, як сильно його слова вас вразили, або точніше усвідомити ваші переживання щодо ситуації.

ПРАКТИКУЙТЕ

Наступного разу, коли ви відчуєте сильну емоційну реакцію, знайдіть час, щоб обміркувати не лише те, що ви відчуваєте, але й чому.

Спробуйте висловити свої почуття словами – чим конкретніше, тим краще. Потім визначте, що ви хочете зробити з цією ситуацією.

3. Зосередьтеся на контролі своїх думок

Наші емоції мають величезний вплив на нашу поведінку. Ось чому *самоменеджмент*, здатність керувати своїми почуттями та контролювати свої реакції, є таким важливим.

Якщо ви зможете краще контролювати свої імпульси, це дозволить вам гармонізувати свої дії з цінностями. Такий підхід допоможе розвинути рішучість і витривалість, що, у свою чергу, підвищить вашу ефективність у досягненні цілей. *Самоменеджмент* – це не лише запобігання прикритим вчинкам, а й уміння мотивувати себе до дій, навіть коли це нелегко.

Отже, як розвинути контроль, необхідний для того, щоб емоції працювали на вас, а не проти вас?

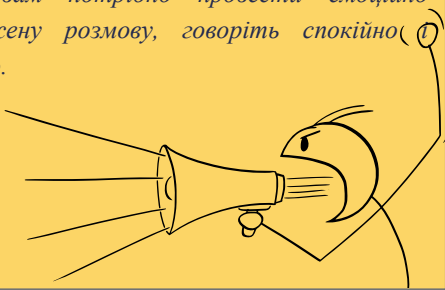
Більшість емоцій виникають майже інстинктивно, тому **ви не можете контролювати** те, що відчуваєте в кожную конкретну мить. Але **ви можете контролювати** свою реакцію на ці почуття, зосереджуючись на своїх думках.

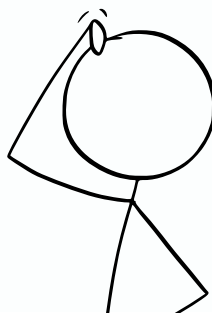
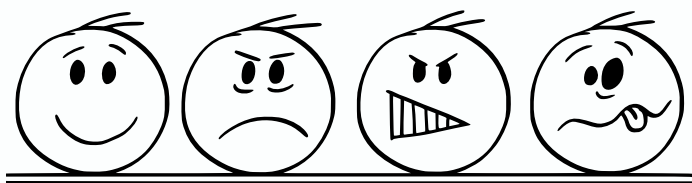


Це не означає, що ви можете заборонити думкам *бути*. У кожного з нас були думки, якими ми не пишаємося. На нас можуть сильно впливати фактори, які ми не можемо контролювати, зокрема генетика та середовище, в якому ми виростили. Як кажуть: **«Ви не можете заборонити пташці сісти на вашу голову, але можете не дати їй звити там гніздо»**.

Самосвідомість і самоуправління йдуть пліч-о-пліч. Коли ви досягаєте певного рівня самосвідомості, ви починаєте помічати, коли ваші емоції починають виходити з-під контролю.

У керуванні емоційними реакціями вам допоможуть такі методи:

ПАУЗА Найважливіший з усіх інструментів у вашому арсеналі. Щоб зробити паузу, ви повинні знайти час, аби зупинитися і подумати, перш ніж говорити або діяти. Це може вберегти вас від того, що ви скажете або зробите щось, про що згодом пошкодуєте. Навіть якщо ви розвинули хороші навички самоменеджменту, такі фактори, як додатковий стрес або поганий день, можуть перешкоджати вашій здатності зробити паузу в будь-який момент. <i>Ось чому важливо тренувати себе регулярно використовувати паузу. З часом у вас сформується звичка до зважених реакцій.</i>	ГУЧНІСТЬ Коли ви спілкуєтеся, ваш співрозмовник часто реагує в тому ж стилі або тоні, що й ви. Якщо ви говорите спокійним голосом, він реагуватиме так само. Якщо починаєте кричати чи верещати, він теж починає так само підвищувати тон і голос. Ось тут і з'являється регулятор гучності: якщо вам потрібно провести емоційно напружену розмову, говоріть спокійно. 
ПРАКТИКУЙТЕ Якщо ви відчуваєте, що починаєте емоційно реагувати на ситуацію, <i>зробіть паузу</i>. Якщо є можливість, вийдіть на коротку прогулянку. Після того, як ви заспокоїтеся, поверніться і вирішіть, як ви хочете рухатися далі	ПРАКТИКУЙТЕ Якщо дискусія починає загострюватися, зосередьте свої зусилля на тому, щоб «повернути все на круги своя», пом'якшивши тон або навіть знизивши голос. Ви будете здивовані тим, як ваш партнер запозичить вашу манеру



БЕЗ ЗВУКУ

Якщо взаємодія з іншою людиною стає напруженою, а вийти із ситуації неможливо, ймовірно вам час *натиснути кнопку вимкнення звуку*. Іншими словами, **перестати говорити**.

Цей метод корисний, оскільки в такі моменти висловлення своєї думки не полегшує ситуацію, а, навпаки, зазвичай її погіршує.

Натиснувши кнопку вимкнення звуку, ви даєте можливість співрозмовнику висловити свої почуття, не перериваючи його.

Звісно, нелегко сидіти і просто «поглинати» чужу промову.

Як ви справляєтеся з власними емоціями в такі моменти?

ПРАКТИКУЙТЕ

Зробіть глибокий вдих і нагадайте собі, що і ваш настрій, і настрій вашого партнера є мінливим.

Пам'ятайте, що багато з того, що проговорюється у цей момент, може бути перебільшенням.

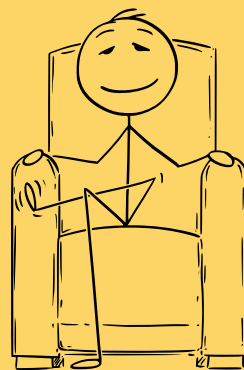
Не піддавайтеся бажанню відповісти тим же!

У багатьох випадках, як тільки людина висловиться, вона заспокоюється.

СЛУХАННЯ

Зосереджене слухання з наміром глибше зрозуміти точку зору іншої людини.

Іншими словами, **не слухайте, щоб придумати відповідь; а слухайте, щоб зрозуміти**.



ПРАКТИКУЙТЕ

Налаштовуючись на співрозмовника, не піддавайтеся бажанню оцінювати, давати поради чи навіть намагатися визначити основні проблеми та шляхи їх вирішення.

Натомість **зосередьтеся на зборі інформації**. Мета – отримати інсайт: дізнатися більше про те, як інша людина бачить вас, як вона бачить себе і ситуацію.

Уважно слухаючи, ви можете виявити прогалини у своїх знаннях чи сприйнятті, або виявити основні непорозуміння, про існування яких ви навіть не підозрювали.



ВІДМОТАЙ НАЗАД

Емоційно забарвлені дискусії часто приховують глибоко вкорінені проблеми. Якщо ці проблеми не вирішувати, вони, ймовірно, знову виринатимуть. Тому не варто брати паузу чи вимикати звук з наміром повністю забути про ситуацію. Замість цього використовуйте *перемотування*, щоб повернутися до теми пізніше, коли всі сторони встигнуть охолонути

ПЕРЕМОТАЙ УПЕРЕД

Перемотування уперед може зіпсувати фільм, але це надзвичайно корисна навичка, коли ми маємо справу з нашими емоціями.

Якщо ви опинилися в емоційно насиченому моменті, зробіть крок назад і подумайте про наслідки ваших дій – як короткострокові, так і довгострокові.

Настав час перемотати ситуацію назад. Забудьте про те, що ви відчуваєте в цей момент. Запитайте себе: **Як це рішення вплине на вас** через місяць? Через рік? Через п'ять років? Подумайте про те, як ваші дії вплинуть на вашу дружину/чоловіка, членів вашої родини, ваше сумління і навіть на вашу роботу.

ПРАКТИКУЙТЕ

Перш ніж повертатися до чутливої теми, ретельно обміркуйте, де і коли вести розмову, щоб забезпечити спокійну і раціональну комунікацію.

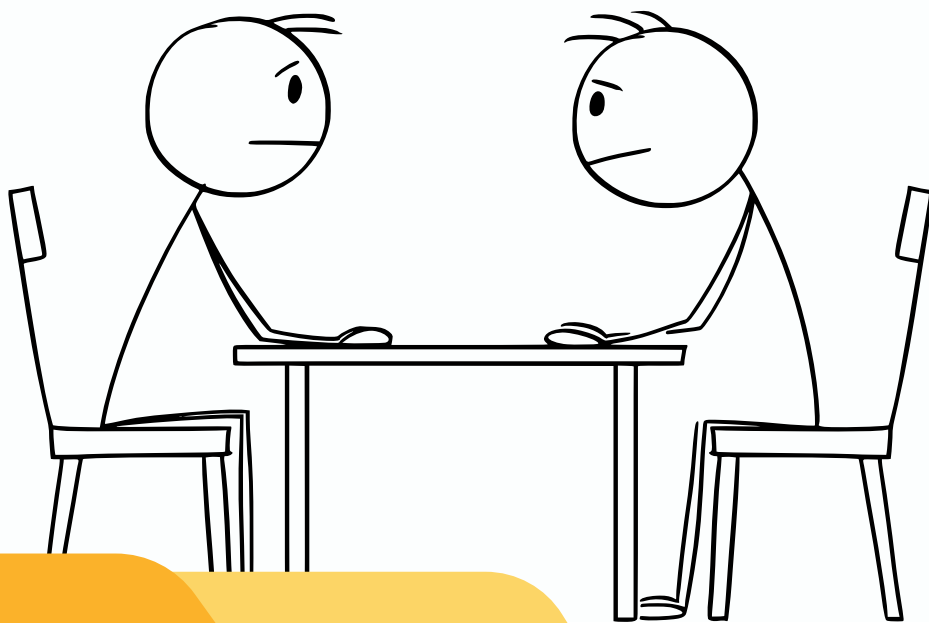
Важливо також подумати про те, **як ви знову почнете розмову**.

Наприклад, якщо ви почнете з вибачень, висловлення вдячності або з визнання того, в чому ви і ваш партнер погоджуєтесь, це може допомогти знизити настороженість співрозмовника і зробити його більш відкритим до сприйняття інформації.

ПРАКТИКУЙТЕ

Якщо емоції перешкоджають вашим думкам, скористайтесь моментом і зробіть «перемотку вперед».

Це допоможе вам досягти ясності розуму і прийняти правильні рішення, якими ви будете пишатися.



ТРЕЙЛЕР

Корисний метод для мотивації або боротьби з прокрастинацією: правило «п'яти хвилин».

Коли ви не готові витратити 90 хвилин на перегляд фільму, ви, ймовірно, подивитеся короткий трейлер. Так само п'ятихвилинний огляд завдання може переконати вас у тому, що воно варте виконання.

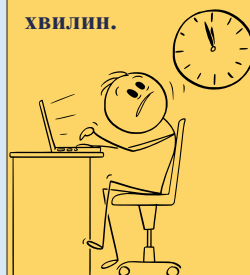
Трейлер – це «правило п'яти хвилин».

Ось як це працює: змусьте себе працювати над завданням лише п'ять хвилин, знаючи, що через цей час можете припинити. Зазвичай ви захочете продовжити. Трейлер працює, оскільки почати велике завдання часто буває найскладніше.

Подолання цього психологічного бар'єру дає вам енергію та імпульс, підвищуючи ймовірність того, що ви повернетеся до завдання і продовжите його виконання.

ПРАКТИКУЙТЕ

Якщо вам важко знайти мотивацію, щоб почати виконувати завдання, **приділіть йому лише п'ять хвилин.**



«ТРИСЕКУНДНИЙ ТРЮК», ЯКИЙ МОЖЕ ВРЯТУВАТИ ВАШІ СТОСУНКИ

Ви вже мали змогу переконатися, як *правильні запитання* допомагають розвивати самосвідомість, і як *вимушена пауза* може сприяти прийняттю мудрих рішень.

Якщо *об'єднаємо ці два методи*, то побачимо, як правильне запитання в потрібний момент може допомогти вам ефективно керувати емоційною реакцією.

Перш ніж щось сказати, завжди ставте собі три запитання:

- ☉ Чи це *потрібно* сказати?
- ☉ Чи це потрібно сказати *саме мені*?
- ☉ Чи це потрібно сказати *саме зараз*?

За достатньої практики, вам знадобиться лише кілька секунд, щоб подумки звернутися до цих запитань.

Цей швидкий ментальний діалог може стати вашим рятувником. Він допоможе уникнути того, щоб не сказати щось, про що ви швидко пошкодуєте. Може статися, коли відповіддю на всі три запитання буде рішуче «так» – навіть коли це не буде комфортним для вас або для співрозмовника. Тоді цей метод привчить вас говорити з упевненістю і бути наполегливим, коли це справді важливо.

Якщо ви не наважуєтесь висловити свою думку і відмовляєтесь від цього кроку, використовуйте таке запитання, щоб керувати своєю емоційною реакцією:

Якщо я не скажу цього зараз, чи не пошкодую про це згодом?

ПРАКТИКУЙТЕ

Витратьте трохи часу на роздуми щодо вашого особистого стилю спілкування. Чи схильні ви говорити все, що думаєте, занадто швидко погоджуватися або говорити в такий спосіб, про що згодом шкодуєте?

Або ж ви схильні відмовчуватися, а потім шкодуєте, що не висловили свою думку?

Спробуйте використати правило трьох запитань (із запропонованих або власних), які допоможуть вам ефективно керувати своїми емоціями, а потім діяти відповідно до них.

Ніколи не приймайте остаточного рішення під впливом емоцій

УПРАВЛІННЯ НАСТРОЄМ

Гнів, розчарування, страх, заздрість, сум, відроза – ми всі відчуваємо негативні емоції, і вони, безумовно, можуть бути шкідливими, якщо їх не контролювати.

Іноді ці відчуття можуть бути ознакою фізичних проблем.

Ви голодні? Низький рівень цукру в крові може раптово погіршити ваш настрій, але швидкий перекус може допомогти вам повернутися до нормального стану.

Чи достатньо ви спите? Дослідження показують, що нестача повноцінного сну може серйозно обмежити здатність керувати своїми емоційними реакціями.

Іноді негативні емоції можуть бути корисними, – якщо навчитися їх ефективно використовувати. Ось два способи зробити це.

1. Використовуйте негативні емоції як каталізатор змін.

Такі почуття насправді спонукають нас сповільнитися і подумати, зосередитися на деталях замість того, щоб покладатися на швидкі висновки.

Негативний настрій спонукає до більш уважного, стриманого стилю мислення, налаштовує по-справжньому вивчати факти «свіжим» поглядом.

Коли ми *надмірно веселі*, ми схильні нехтувати важливими загрозами та небезпекою. Люди в негативному настрої, як правило, менш довірливі та більш скептичні, тоді як щасливі люди можуть приймати легковірні рішення та довіряти фальшивим усмішкам. Щоб отримати користь від негативних емоцій, потрібно вирішити, що ви збираєтеся з ними робити.



2. Використовуйте негативні емоції для посилення уваги.

Для цього ви повинні знайти спосіб *перекласифікувати свої почуття*, спрямувавши їх у позитивне русло.

Наприклад, якщо ви нервуете перед початком якоїсь справи, психологи рекомендують класифікувати ці почуття *не як шкідливу тривогу* («Я пропав/-ла!»), *а як корисне передчуття* («Я сповнений/-на енергії і готовий/-а до роботи!»).

Дослідження показують цінність цієї техніки.

Іноді негативні почуття можуть бути викликані тимчасовою ситуацією, і ви просто повинні знайти спосіб пережити їх.

ПРАКТИКУЙТЕ

Якщо ви відчуваєте, що стикаєтеся з негативними емоціями, запитайте себе:

Про що говорить мені ця емоція?

Чи можу я використати цю емоцію, щоб мотивувати себе до змін?

Чи можу я знайти спосіб прожити день, будучи впевненим, що завтра все буде краще?

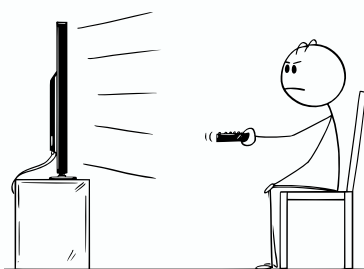
ШІСТЬ СПОСОБІВ РОЗВИНУТИ ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ

Дослідники виявили, що деякі з наших улюблених видів відпочинку можуть підвищити нашу здатність розуміти свої емоції та керувати ними.

Ось шість дивовижних (і приємних) способів покращити свій EQ.

1. Дивитися фільми

Якщо ви любите кіно, то розумієте, які емоційні реакції може викликати хороший фільм – від співчуття до піднесеності від натхненної історії. Наступного разу, коли ви подивитесь фільм, знайдіть кілька хвилин, щоб поміркувати про емоції, які ви відчували під час різних сцен. Запитайте себе: *Як цей фільм вплинув на мене і чому?* Це допоможе вам зрозуміти власні емоційні реакції.

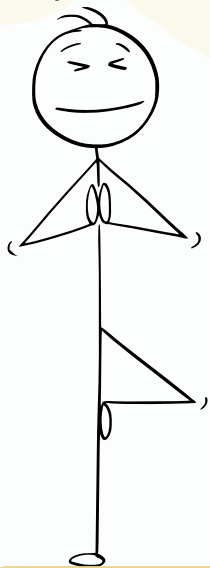


2. Слухайте музику

Музика суттєво впливає на наші емоції. Наступного разу, коли ви слухатимете музику, зверніть увагу на емоції, які викликає кожна пісня / мелодія, і спробуйте визначити, чому вони резонують.

3. Читайте

Останні дослідження показують, що читання художньої літератури має унікальний вплив на розум. Коли ви заглиблюєтеся в історію, ви напружуєте свою уяву, щоб поставити себе на місце персонажів, зрозуміти їхні мислення, почуття, мотивацію. Це формує емпатію.



4. Займайтеся спортом і фізичними вправами

Учені виявили, що люди з високим емоційним інтелектом більш спокійно реагують на стрес і позитивно ставляться до фізичної активності. Люди, які беруть участь у важких тренуваннях і змагальному спорті, демонструють здатність розуміти і регулювати свої емоції та емоції інших людей.

5. Пишіть

Дедалі більше досліджень свідчать, що під час травматичних або стресових подій письмові практики можуть бути свого роду катарсисом, суттєво покращуючи емоційне здоров'я людини.

6. Подорожуйте

Тривалі подорожі, згідно з дослідженнями, можуть сприяти підвищенню емоційної стабільності, виводити людей із зони комфорту та заохочувати до майбутнього зростання.

ЯК ДУМКИ ТА ЗВИЧКИ ВПЛИВАЮТЬ НА НАШІ ЕМОЦІЇ

Наші емоції та звички нерозривно пов'язані між собою.

Коли справа доходить до наших емоційних реакцій, проявляються наші слабкості. Ми надсилаємо електронні листи, які хотіли б повернути назад, дослухаємося до інших точок зору, доки це не суперечить нашим цінностям. Ці приклади демонструють, наскільки може бути складно розвинути самоконтроль, здатність керувати своїми думками, словами і діями, – особливо в ситуації емоційної напруги.

Спроби набути навичку зазвичай відбуваються в такий спосіб:

Ви вивчаєте теорію і намагаєтеся її застосувати. Практикуєте її знову і знову, починаєте бачити результат і, нарешті, досягаєте високого рівня компетентності. Звичайно, завжди буде місце для вдосконалення, але якщо ви озирнетесь на свій шлях, то неодмінно побачите прогрес.

Розвиток самоконтролю відбувається повільніше і супроводжується більшою кількістю невдач. З часом ви помічаєте незначний успіх, але потім емоційно напружена ситуація застає вас зненацька, і ви знов говорите щось, про що згодом шкодуєте, що вас демотивує, – і швидко відкочуєтеся до старих поганих звичок.

Чому так важко розвивати самоконтроль? Невже ми всі просто жертви, приречені бездумно повторювати цю поведінку протягом усього життя?

Перепрограмування мозку

Мозок характеризується *нейропластичністю*, тобто має здатність змінюватися і адаптуватися протягом життя – згідно з досвідом, який ми отримуємо.

Подумайте над цим. Завдяки «пластичності» мозку ви фактично маєте доступ до власного «програмування». Зосереджуючись на певних думках і діях, ви можете контролювати свої емоційні реакції та схильності. Ви можете народитися з певними талантами чи здібностями, але *саме досвід, тренування та особисті зусилля* можуть допомогти вам стати тією людиною, якою ви хочете бути.

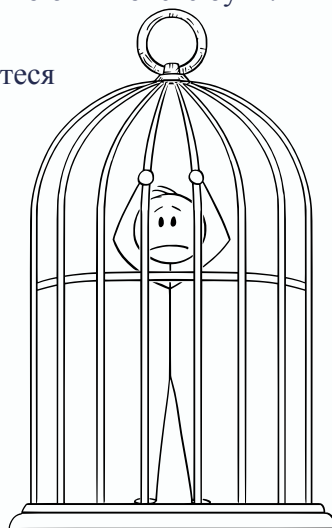
Проте, коли йдеться про емоції, чи дійсно ви намагаєтеся контролювати свій емоційний досвід?

Є кілька причин, чому ви повинні це робити.

Втеча з емоційного полону.

Чи відчували ви коли-небудь, що є рабом своїх емоцій? Ви ніби запрограмовані реагувати певним чином на певні обставини і просто нічого не можете з цим вдіяти?

Однією з причин є те, що ми запрограмовані емоційно реагувати на певні тригери. Ця реакція пов'язана з *амігдалою* (мигдалеподібним тілом) – частиною мозку, яку називають нашим *емоційним процесором*. Амігдала відповідає за обробку емоцій. Коли вона відчуває загрозу, то запускає сильну емоційну відповідь (наприклад, страх або гнів) перш, ніж раціональна частина мозку (префронтальна кора, що відповідає за раціональне мислення) встигає обробити інформацію. Внаслідок цього людина може діяти імпульсивно, не усвідомлюючи наслідків своїх вчинків. Деніел Гоулман називає це «*емоційним викраденням*».



Емоційне викрадення може бути як корисним, так і шкідливим. Під час справжньої надзвичайної ситуації мигдалеподібне тіло може додати вам сміливості, а може підштовхнути до ризикованої, ірраціональної і навіть небезпечної поведінки.

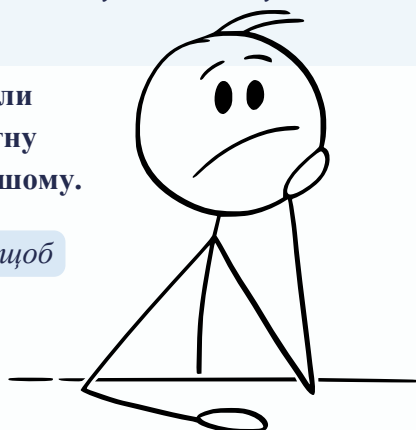
Розуміння того, як працює мигдалеподібне тіло, важливе для вивчення власного «емоційного викрадення», зокрема – розробки стратегій втечі з такого полону. Було б чудово, якби ви могли визначити свої тригери заздалегідь, але зазвичай все відбувається навпаки: ви реагуєте на якийсь стимул і говорите або робите щось, про що потім шкодуєте.

Отже, ви можете спробувати розібратися у своїх думках і почуттях, як у фрагментах пазла.

Коли ви почнете розуміти, чому ви відреагували саме так, ви зможете тренувати свою стандартну реакцію, щоб наступного разу реагувати по-іншому.

Використовуйте ці запитання для самоаналізу, щоб поміркувати над своєю поведінкою:

- ☉ Чому я відреагував/-ла саме так?
- ☉ Моя реакція допомогла мені чи зашкодила?
- ☉ Як ця ситуація вписується в загальну картину? Тобто, що я буду відчувати через годину? Через тиждень? Через рік?
- ☉ Що я міг / могла не так зрозуміти або помилитися, особливо в запалі?
- ☉ Що б я змінив/-ла, якби ситуація повторилася знову?
- ☉ Що я міг/ могла би сказати собі наступного разу, що допомогло б мені мислити ясніше?



Мета цих запитань – змусити вас замислитися, аби ви могли краще розпізнавати свою емоційну поведінку і тенденції, які рухають вами. Після цього ви зможете вжити заходів, щоб змінити поведінку, яка обмежує або завдає шкоди.

Як це виглядає в реальному житті?

Скажімо, коли ви керуєте автомобілем, ви маєте схильність легко ображатися на інших водіїв. Якщо інша машина під'їжджає надто близько або «підрізає», ви сприймаєте це як особисту образу. Не встигнете й оком повести, як ви вже шукаєте спосіб помститися, щоб дати зрозуміти іншому водієві, хто тут правий. Звісно, оскільки ви перебуваєте в епіцентрі емоційного викрадення, останнє, що вас турбує, – це ризик спричинити аварію або спровокувати агресивну реакцію.

Однак згодом у вас з'являється можливість заспокоїтися. Ви вдячні, що ситуація не вийшла з-під контролю, але розумієте, що така поведінка може призвести до неприємностей у майбутньому.

Використовуючи **запитання** як основу, проаналізуйте ситуацію, а потім запитайте себе:

- ☉ Як змінилася б моя думка про колегу-водія, якби я дізнався, що він має поважні обставини, наприклад, везе вагітну жінку в лікарню або поспішає до хворого родича?
- ☉ Що, якщо дії водія були ненавмисними? Хіба я не роблю помилок за кермом? Як би я хотів, щоб вчинила інша людина, якщо б я помилково «підрізав» її?
- ☉ Якщо я продовжу мститися іншим водіям, як вони можуть відреагувати? Як це вплине на мою сім'ю і на мене? Чи варто ризикувати?
- ☉ Як цей інцидент вписується в загальну картину? Чи справді мене хвилюватиме водій, який «підрізав» мене, через годину, тиждень чи рік?

Ваша мета – через запитання змінити те, як ваш мозок реагує на такі ситуації. Якщо ви перестанете сприймати поведінку інших водіїв як особисту образу, ви активуєте інші частини мозку, коли вас «підрізають», і це запустить більш продуманий та раціональний процес прийняття рішень.



Емоційні викрадення неприємні, але вони неминучі. Питання в тому, що ви збираєтеся з ними робити? Маючи правильну стратегію, ви можете змусити їх працювати на вас, а не проти вас.

Однак важливо розуміти, що такі зміни не відбуваються за один день. Як то кажуть: *старі звички вмирають повільно*.

Формування своїх звичок: як стати свідомими, позбутися залежності

Інший фактор, що впливає на наше особисте «програмування», пов'язаний зі звичками, які ми формуємо.

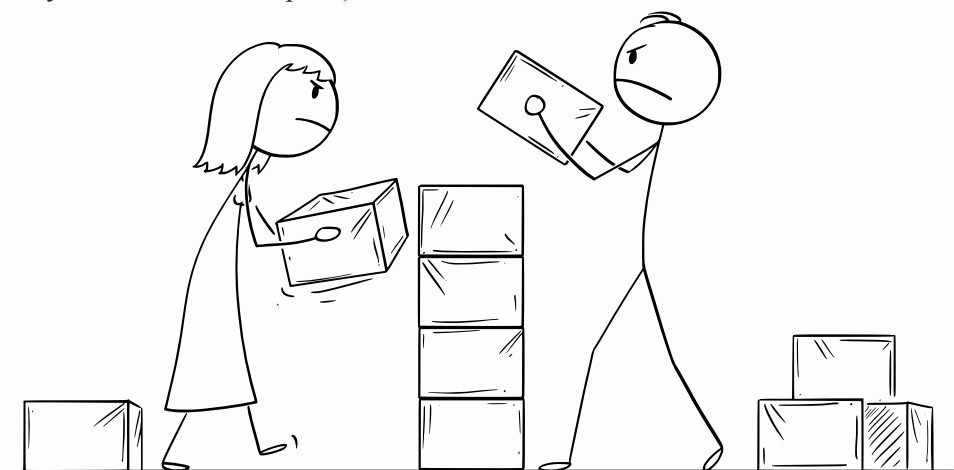
«Звички з'являються тому, що мозок постійно шукає способи заощадити зусилля», – зазначає Чарльз Дахіг, автор бестселера «Сила звички».

Коли наш мозок працює ефективніше, нам не потрібно постійно думати про такі базові дії, як ходьба чи розмова, що дозволяє нам використовувати нашу енергію в інших цілях. Коли мозок визначає, що певна поведінкова рутина призводить до винагороди, вона часто породжує звичку. Проблема, однак, полягає в тому, що мозок не може відрізнити хорошу винагороду від поганої. Якщо, наприклад, вам подобається засиджуватися допізна, переглядаючи *Facebook* чи *Netflix*, це призводить до хронічного недосипання, що негативно впливає на ваш настрій.

Як би складно не було позбутися шкідливих звичок, ви не повинні залежати від них. Вчені виявили, що звички не зникнуть самі по собі, але їх можна замінити. Це означає, що ви не приречені бездумно повторювати свою поточну рутину лише тому, що ви робили це роками. Замість цього ви можете перепрограмувати свій мозок, створивши власні звички.

Дослідження мозку показують, що протягом життя люди розвивають внутрішні механізми для подолання чогось, що їх засмучує. Мозок організовує ці механізми подолання у цілісні, самозахисні нейронні програми реагування, які є високоавтоматизованими. Як тільки програма нейронного реагування формується, щоразу під час її активації розгортається передбачуваний патерн думок, спонукань і дій. Нейронні програми реагування можуть суттєво викривляти сприйняття та інтерпретацію ситуацій без усвідомлення людини, створюючи потужні стимули до нападу, захисту чи втечі.

Іншими словами, те, як ви реагуєте, коли засмучуєтеся, – це звичка, яку створив ваш розум, щоб захистити себе, і яку він вже повторював тисячі разів. (У багатьох подружніх пар суперечки настільки передбачувані, що здається, ніби вони відбуваються за сценарієм).



Ключ до розриву цього циклу – переосмислити те, як ви реагуєте в таких ситуаціях.

ПРАКТИКУЙТЕ

Щоб змінити свої звичні реакції, спробуйте застосувати триступневий метод.

Знайдіть мотивацію.

Переконайте себе, що ваші нинішні звички потребують серйозного перегляду, і ви дійсно хочете їх змінити.

Ви хочете жити довше? Краще працювати? Насолоджуватися якістю життя?

Витративши час на те, щоб зрозуміти, як ваші звички можуть допомогти або зашкодити вам у досягненні цих цілей, ви зможете сформувати мотивацію, необхідну для серйозних змін.

Тренуйтеся.

Щоб набути нову навичку, ви повинні практикувати її знову і знову, поки вона не засвоїться.

Порада: наступного разу, коли читатимете новини або переглядатимете соціальні мережі, зверніть увагу на коментарі чи думки, які вас дуже зачепили. Не реагуйте на них, натомість зверніть увагу на свої думки, коли ви це слухаєте або читаєте.

Поставте собі шість запитань для самоаналізу (див. с.19)

Використовуйте свою уяву, щоб переглянути та переосмислити ситуацію, з якою у вас раніше виникали проблеми, потім подумки програйте, як ви плануєте діяти в подібних ситуаціях у майбутньому.

Порівняйте це з професійним спортом: так само, як спортсмени відпрацьовують свою техніку тисячі разів перед виступом, ви можете тренувати розумові процеси, які вам потрібно задіяти перед наступним емоційно насиченим моментом.

Застосовуйте.

Попри багатогодинні тренування, спортсмени отримують безцінний досвід, виступаючи у реальних змаганнях. Саме там – на арені чи стадіоні – учасники застосовують свої навички на практиці.

Ви також матимете багато можливостей застосувати те, що ви практикували. Кожен день приносить безліч емоційно заряджених моментів – розмова з розгніваним колегою або членом сім'ї, зваблива спокуса тощо.

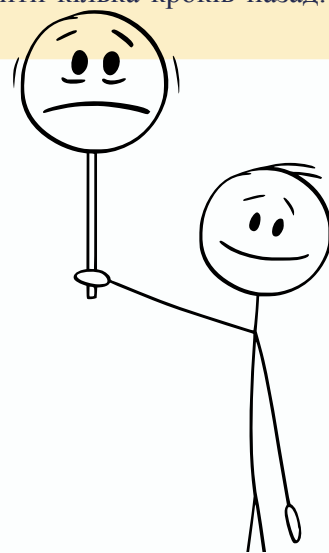
Як тільки назріває емоційний зрив, ідентифікуйте його, зробіть паузу і не дайте йому перерости в повномасштабну катастрофу. Вибачення за спонтанну реакцію часто допомагає швидко розрядити ситуацію, дозволяючи всім учасникам заспокоїтися. Це полегшує рух уперед, роблячи його продуктивнішим і приємнішим для всіх.

Не сподівайтесь, що самоконтроль розвинеться швидко. Але якщо ви продовжуватимете інтегрувати принагідно усвідомлені звички, то зможете свідомо (завчасно) формувати свої емоційні реакції. З часом ви станете більш загартованими і краще підготовленими до вирішення найскладніших емоційних проблем.

Не здавайтесь!

Не думайте, що спроба змінити свою емоційну поведінку – це легке завдання. Часто ви матимете справу з нейронними зв'язками, на розвиток яких пішло ціле життя. Навіть просунувшись уперед, будьте готові зробити кілька кроків назад. Іноді ви можете сумніватися, чи справді досягли успіху.

Правда в тому, що ніхто з нас не може контролювати свої емоції досконало. Ми всі робимо помилки і будемо продовжувати їх робити. Але якщо ви ставитеся до «емоційних викрадень» як до конкретних прикладів власної поведінки, вони стають чудовим навчальним досвідом. Намагайтеся визначити, які події спровокували вашу реакцію, і які глибоко вкорінені звички могли цьому сприяти. Використовуйте свою уяву, щоб переглянути і відтворити. Шукайте способи замінити погані звички на хороші. І – *практикуйте, практикуйте, практикуйте!*

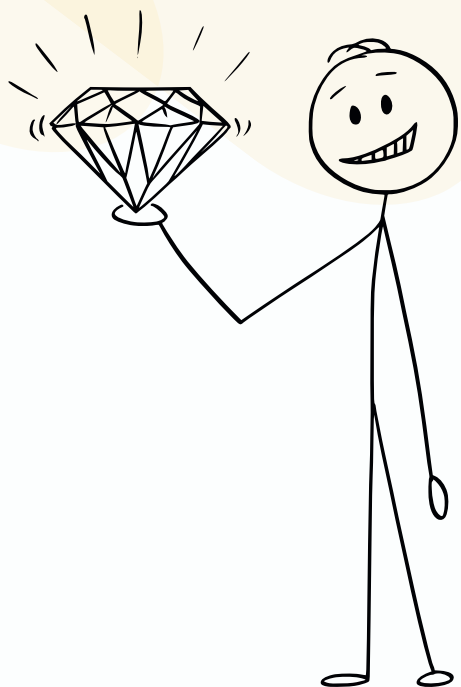


Таким чином ви зможете поступово «перепрограмувати» інстинктивні реакції свого мозку і «виховати» в собі звички, необхідні для успішного урівноваження емоцій.

ЧОМУ ВИ ПОВИННІ СТАВИТИСЯ ДО БУДЬ-ЯКОГО ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ (КРИТИКИ) ЯК ДО ПОДАРУНКА?

Ми всі емоційно залежні від своєї роботи, переконань і думок. Звичайно, ми можемо стверджувати, що хочемо вчитися і вдосконалюватися, бути кращою версією себе, але коли хтось каже нам, як це зробити, ми починаємо напружуватися: стаємо вразливими, засмучуємося.

А що, якби ви навчилися сприймати критику по-іншому? Що, якби ви знайшли спосіб перетворити ці зауваження з негативу на щось цінне?



Можна порівняти критику, що лунає на нашу адресу, з невідшліфованим діамантом. Для недосвідченого ока щойно видобутий дорогоцінний камінь може виглядати непривабливим. Але після довгого і складного процесу очищення, огранювання та полірування його справжня цінність стає очевидною. Так вміння отримувати користь від критики може виявитися безцінною навичкою.

Звичайно, зворотний зв'язок, який ви отримуєте, не завжди буває різким. Вчасно зроблений комплімент або трохи лестощів можуть викликати усмішку. Але навіть щира похвала може зашкодити в довгостроковій перспективі, якщо ви не навчитеся сприймати її правильно.

- 🌀 Як можна отримати максимум користі від критики?
- 🌀 Як зауваження можуть вплинути на вас так, що ви навіть їх не помітите?
- 🌀 Який тип зворотного зв'язку є найбільш корисним?

Ви вкладаєте у свою роботу всі свої зусилля – кров, піт і навіть сльози. Тому цілком природно відчувати певний біль, коли інші знецінюють ці зусилля. До того ж, ваші особисті погляди, переконання та цінності є важливою складовою вашої особистості. «Нападаючи на них, ви нападаєте на мене» – найпоширеніша реакція.

Ще гірше, коли критика лунає від друга, партнера або члена сім'ї. «Як вони могли?» – запитуете ви себе. Вони ж мають бути на моєму боці!

Річ у тім, що ніхто не буває правим завжди. Вам потрібно, щоб інші викривали ваші «сліпі зони», вказували на те, що ви пропускаєте, бо саме так ви і вдосконалюєтеся.

На жаль, значна частина критики, яку ми отримуємо, не є ідеальною. Іноді вона буває відверто брутальною, навіть багато в чому неправильною. Але, навіть якщо критика не є конструктивною, її все одно слід сприймати як дар, адже більшість критики ґрунтується на правді, а це означає, що ви можете взяти з неї щось корисне, певний інсайт, який можна використати для самовдосконалення.

І навіть якщо критика абсолютно безпідставна, вона все одно надзвичайно цінна, оскільки допомагає зрозуміти точку зору тих, хто бачить світ інакше, ніж ви. Аналіз поглядів та аргументації іншої людини може навіть допомогти вам сфокусувати власне мислення та змінити свої переконання і цінності.

Розглядаючи негативний фідбек як можливість для навчання, ви можете скористатися такими порадами.

- 🌀 Переконайтеся в обґрунтованості своїх ідей і підготуйтеся до подібної критики в майбутньому
- 🌀 Краще сформулюйте своє повідомлення – так, щоб донести його до тих, хто має інші погляди
- 🌀 Краще визначте свою цільову аудиторію
- 🌀 Змінюйтеся та адаптуйтеся за необхідності

Звісно, не треба виправдовувати образливу та необдуману критику. Якщо вам потрібно надати негативний зворотний зв'язок, робіть це тактовно. Це не тільки правильно, але й результативно.



Пам'ятайте, що зворотний зв'язок – це як ційно знайдений діамант: він може виглядати не дуже гарно, але має прекрасні шанси у перспективі.

Тепер настав час шліфувати, вчитися і розвиватися.

Перетворення негативу на позитив

Щоб отримати користь від негативного зворотного зв'язку, важливо пам'ятати, що все, що ви сприймаєте як загрозу, змусить вашу мигдалеподібну залозу діяти «в обхід» звичайного процесу прийняття рішень. Цей «обхід» проявляється по-різному: ви можете почати тривожитися і перестати слухати або автоматично почати виправдовувати чи раціоналізувати те, що ви сказали або зробили. Ви навіть можете спробувати мінімізувати проблему або перекласти провину на когось іншого.

Ці дії нікому не приносять користі. Але як не дати своїм емоціям заважати?

Головне – навчитися сприймати критику не як атаку на себе, а як можливість для навчання.

ПРАКТИКУЙТЕ

Щоразу, коли ви отримуєте негативний зворотний зв'язок, зосередьтеся на відповіді на два запитання:

- Якщо відкинути особисті емоції, що я можу побачити в цій альтернативній думці?
- Як я можу використати цей фідбек, щоб покращити свою роботу?

Звісно, спочатку це не буде легко. Ваша природна реакція на критику, ймовірно, буде спонтанною, відповідно до тієї звички, яка формувалася роками. Але якщо ви знайдете час, щоб відповісти на ці запитання, навіть якщо це буде через кілька годин після отримання першого фідбеку, ви все одно зможете навчитися. І якщо ви будете робити це постійно, то побачите, що ваша звична реакція на критику поступово змінюється.

Однак, варто застерегти: будьте обережні, не зациклюйтеся надмірно на негативному зворотному зв'язку.

Зауваження критиків можуть пригнітити вас або розчарувати до такої міри, що вам захочеться опустити руки. Ви можете почати віддалятися від своїх пріоритетів і цінностей, або ж настільки захопитися прагненням довести іншим, що вони помиляються, що випустите з уваги свої сильні сторони і будете витратити час і зусилля, намагаючись стати тим, ким ви не є.

Коли інші вказують на потенційні «білі плями», *ваша мета – вчитися і рухатися далі.*

Більшість відгуків, які ви отримуєте від інших, будуть суб'єктивними, тому не забувайте про це. Крім того, коли ваша самооцінка невисока, може бути корисним зосередитися на тому, що ви робите правильно, а не на тому, що потребує вдосконалення. Нарешті, є випадки, коли вам слід повністю ігнорувати критику з боку інших. Якщо ви відчуваєте, що хтось намагається завдати вам болю або принизити, не зважайте на неї. Замість цього зверніться за зворотним зв'язком до тих, кому ви довіряєте, і хто підтримує ваші інтереси.

Збалансоване ставлення до похвали

Дуже важливо тримати свої емоції під контролем, коли вас критикують. *Але як бути з похвалою?*

Щира похвала має незліченні переваги.

Похвала може допомогти вам виявити свої сильні сторони, підвищити самооцінку і впевненість у своїх здібностях, а також забезпечити необхідну мотивацію.

Але є потенційна небезпека в тому, що вам, так би мовити, «лоскочуть вуха». Якщо ви дозволите своїм емоціям виплеснутися після похвали, ви можете переоцінити свої здібності, стати неуважним, зухвалим, навіть зарозумілим, дивитися на інших зверхньо.

Вам також варто подумати, чи справжніми є ті всі компліменти, які ви отримуєте, чи за ними стоїть прихований мотив. Якщо похвала може бути викликана щирим бажанням висловити вдячність, то лестощі часто мотивовані егоїзмом. *Найпоширенішою формою маніпуляції є лестощі, і це – найбільш небезпечно.*

Ледарі, користолюбці, підлабузники, психопати і соціопати – всі вони розуміють, що брехня небезпечна, що вона здатна впливати, корумпувати, підривати. Маніпуляція у формі задобрювання – це нічим не прикрита форма агресії. Тому остерігайтеся людей, які хвалять лише тих, хто може бути для них корисними.

“ «Той, хто любить лестощі, достойний облесника»
Вільям Шекспір. «Тимон Афінський» ”

Сприймайте похвалу як інструмент, що допомагає вам виявити свої сильні сторони і розвивати їх. Використовуйте похвалу як мотивацію до наполегливої праці та постійного вдосконалення. Водночас пам'ятайте, що всі ваші уміння, навички і таланти є результатом того, що ви отримали від інших. Це допоможе вам уникнути спокуси надмірно завищувати власну самооцінку або ставити себе на п'єдестал, що може спричинити падіння.

ПРАКТИКУЙТЕ

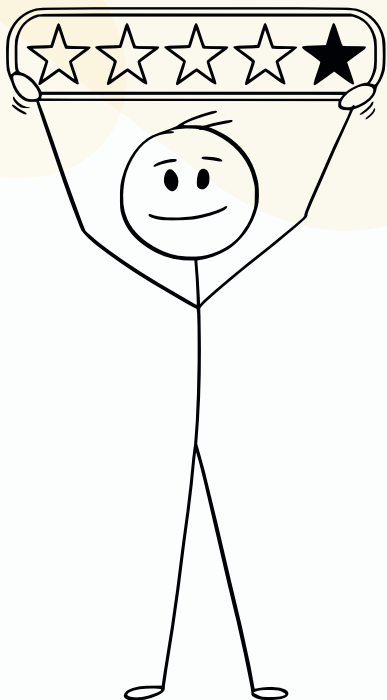
Наступного разу, коли хтось похвалить вас, ввічливо подякуйте. Пізніше запитайте себе:

- Чого я можу навчитися через цю похвалу? Як я можу відтворити те, що я зробив правильно?
- Хто допоміг мені досягти успіху? Чи можу я, у свою чергу, подякувати або похвалити їх теж?
- Чи була похвала щирою, чи не було це спробою підлеститися, щоб отримати щось натомість?

Як отримати зворотний зв'язок, який вам потрібен?

«Я розумію, що мені потрібен зворотний зв'язок, щоб розвиватися», – скажете ви. – Але що робити, якщо ніхто не хоче його надавати?»

Є багато причин, чому може бути важко отримати цінний зворотний зв'язок.



На роботі ваш керівник або колеги можуть не вважати такий тип комунікації пріоритетним. Більше того, вони можуть вважати цю ідею загрозовою, остерігаючись реакції іншої людини. Якщо ви – керівник, ваша команда може побоюватися наслідків надання вам негативного зворотного зв'язку.

Вдома брак зворотного зв'язку може поступово зруйнувати ваші стосунки. Замість того, щоб розмовляти, члени сім'ї задовольняються читанням, тривалим переглядом телевізора або іграми на своїх мобільних пристроях. Попри те, що вони знаходяться у кількох сантиметрах один від одного, їхні думки перебувають у різних світах.

Але є простий спосіб отримати зворотний зв'язок, який вам вкрай необхідний: *запросити його*.

Ніхто з нас не робить цього так часто, як мав би. Наприклад, коли ви востаннє просили свого чоловіка / дружину, дитину чи колегу розповісти про те, що вони цінують у вас? Або сказати вам щось, що вони хотіли б, щоб ви покращили? Безумовно, потрібно мати сміливість, щоб поставити ці запитання. Але уявіть тільки, як би ви могли попрацювати з відповідями!

Коли ви регулярно запитуйте зворотний зв'язок, інші більш схильні говорити вам те, що вони насправді думають, тим самим збільшуючи ваші можливості для навчання. Але є й інша перевага – прихована, яка полягає у тому, що якщо ви просите інших висловити свою думку, люди, як правило, високо цінують це.



«Той, хто запитує коучінг, з більшою ймовірністю сприйматиме відповіді близько до серця і дійсно зміниться»

Шейла Хін, Дуглас Стоун «Дякую за зворотний зв'язок. Як стати невразливим для критики та відкритим для похвали»



Коли ви запитуйте зворотний зв'язок, ви не лише дізнаєтеся, як вас бачать інші, ви також впливаєте на те, як вони вас бачать. Звернення за конструктивною критикою транслює повагу, прагнення змінюватися та впевненість, – і все це одночасно.

Звичайно, *комунікація – це вулиця з двостороннім рухом*. Ви маєте сказати тим самим людям, що ви цінуєте в них, а також повідомити про те, які ваші потреби не задовольняються.

Але чи все так просто? Чи дійсно для отримання корисного та ефективного зворотного зв'язку достатньо просто попросити про нього?

Хоча запит на прямий зворотний зв'язок може бути багатий на відкриття, вам також потрібно продумати свою техніку.

ПРАКТИКУЙТЕ

Ш.Хін і Д.Стоун радять уникати нечітких запитань на кшталт: «Чи є у вас щось, що ви хочете мені сказати?».

Краще звужьте свій фокус. Наприклад, на роботі ви можете спитати колегу, керівника або підлеглого:

«Що, на вашу думку, я роблю добре, а що варто покращити? Чого бракує?»

«Що я міг би зробити краще на цій зустрічі чи презентації?»

Людина може назвати перше, що спаде їй на думку, проте, у будь-якому разі ви отримаєте конкретну інформацію і зможете з'ясувати більше деталей у зручному для вас темпі.

Вдома ви можете запитати свого партнера або члена сім'ї:

«Що, на твою думку, я міг би покращити в наших стосунках?»

«Якої б звички, ти хотів би, щоб я позбувся?»

«З якою ситуацією міг би краще впоратися?»

Такі запитання можуть спочатку здивувати, тому дайте іншій людині можливість подумати над ними. Звісно, ви маєте бути готовими до всього. Але, оскільки ви самі зацікавлені у зворотному зв'язку, то варто тримати у фокусі кінцеву мету – **розвиток себе або ваших стосунків**

Як великі організації отримують користь від зворотного зв'язку

Усі компанії декларують, що цінують прозорість і чесність. Більшість з них – не щирі.

По-справжньому прозору компанію, яка заохочує відкриту та чесну комунікацію між усіма співробітниками, важко знайти. Натомість у більшості організацій ви побачите складну павутину офісної політики.

Працівники мають обмежений доступ до менеджерів та керівників команд, а ті, хто має, часто не наважуються ділитися критичними думками, побоюючись, що їх можуть закрити, понизити в посаді або навіть звільнити.

Якщо ви обіймаєте керівну посаду, ось двоетапний метод побудови справжньої прозорості у вашій організації.

1. Доведіть це, заохочуючи чесний фідбек

Замість того, щоб заохочувати до групового мислення, заохочуйте співробітників висловлювати власні думки та погляди. А потім винагороджуйте їх за це.

Деякі компанії заохочують подавати ідеї щодо вдосконалення через «скриньку для пропозицій» (фізичну або електронну), пропонуючи грошові або інші бонуси тим, чиї ідеї будуть реалізовані.

2. Зосередьтеся на змісті, а не на способі передачі

Якщо ви отримуєте повідомлення критичного змісту, не витрачайте час на роздуми, як його донести.

Досвідчений працівник однієї організації потрапив у заголовки газет, коли надіслав у розсилці «відповісти всім» надто критичне звернення перед своїм звільненням, яке отримали тисячі співробітників. Очільник компанії засудив працівника, а згодом зробив заяву:

«Я хотів би, щоб критика сприймалася більш конструктивно, тому що вона змушує замислитися. Можливо, мені слід було частіше спілкуватися? Це слушне зауваження».

Пам'ятайте: навіть якщо негативний фідбек є безпідставним, він все одно відкриває шляхи для розуміння інших людей. Тож, якщо ви менеджер або керівник, заохочуйте кожного працівника ділитися своїми думками так, ніби це його останній день на роботі.

Знайдіть свої діаманти

Ніхто не любить, коли кажуть: «Ти помиляєшся». Як для того, щоб побачити вишукану красу в неогранованому діаманті, потрібна майстерність і проникливість, так і ви повинні зазирнути за межі тих висловлювань, щоб розгледіти справжню цінність.

Зворотний зв'язок дозволяє вам побачити себе з іншого боку та виявити «сліпі плями». Він допомагає зрозуміти свої сильні сторони, щоб працювати над їх зміцненням, а також виявити слабкі сторони («зони зростання») і працювати над ними.



«Ви можете не усвідомлювати цього, але удар по зубах може бути для вас найкращою нагородою у світі»

Уолт Дісней



Потреба у зворотному зв'язку – ось чому найуспішніші компанії світу залучають зовнішніх консультантів, науковці подають дослідження на рецензію колегам, а найталановитіші спортсмени світу мають тренерів.

Уміння правильно сприймати зворотний зв'язок є надзвичайно важливим, оскільки сприяє розширенню своїх горизонтів та навчанню на досвіді інших. Це актуально, незалежно від вашого віку чи статі, і стосується всіх ролей – партнера, батька, генерального директора чи звичайного працівника.

Тому, коли хтось хоче поділитися своїми думками, вважайте це подарунком. Проаналізуйте, усвідомте і навчайтеся. Незалежно від того, негативна критика чи позитивна, не дозволяйте їй зашкодити вам. Візьміть те, що можете, і прямуйте далі.

І пам'ятайте: хоча нас зазвичай тягне до однодумців, – саме ті, хто не погоджуються з нами, критикують, вказують на наші слабкості та помилки, – допомагають нам зростати. Ті, хто кидає нам виклик, допомагають нам ставати кращими.



«Ніколи не засуджуйте людину, поки не пройдете довгий шлях в її черевиках»

Лао-Цзи, китайський філософ



ЕМПАТІЯ

Ми часто чуємо про необхідність збільшення емпатії у світі. Керівник, який не може розділяти труднощі своєї команди, і навпаки.

Чоловік і дружина, які більше не розуміють одне одного.

Батьки, які забули, що таке життя підлітка. І підліток, який не бачить, як сильно батьки піклуються про нього.



Перегляньте коментарі до будь-якого допису в інтернеті, і ви побачите десятки, якщо не сотні людей, що вербально атакують тих, кого не знають і ніколи не зустрічали. Це не просто розбіжності в думках, це шквал образ, лайки, погрози.

Якщо ми всі хочемо, щоб інші прагнули поглянути на речі з нашої точки зору, чому нам так важко зробити те ж саме?

Чому емпатію часто неправильно розуміють? Які проблеми з її розвитком? Як емпатія допомагає нам у повсякденному житті, і як вона може зашкодити?

Які практичні кроки допоможуть розвинути емпатію і підвищити ефективність?

Що таке емпатія і чим вона не є.

Англійське слово *empathy* існує близько століття. Але щоб виявити сутність цього поняття, ми маємо зануритися в історію.

Китайський філософ Конфуцій, який жив понад 2500 років тому, вчив «ніколи не нав'язувати іншим того, чого не вибрав би для себе». Сотні років потому християни першого століття, читаючи *Новий Заповіт*, закликали «радіти з тими, хто радіє, плакати з тими, хто плаче» і «страждати один з одним».

Існують різні визначення емпатії. Ось деякі з них.

Емпатія – це здатність розуміти і розділяти думки чи почуття іншої людини.

Щоб відчувати і проявляти емпатію, не обов'язково мати той самий досвід чи обставини, що й інші. Скоріше, емпатія – це спроба краще зрозуміти іншу людину. Психологи Деніел Гоулман і Пол Екман розрізняють три види емпатії.

Когнітивна емпатія – це здатність розуміти, *що відчуває людина, і про що вона думає*. Когнітивна емпатія дозволяє нам бути кращими комунікаторами, оскільки допомагає передавати інформацію таким чином, щоб вона була зрозумілою для іншої людини.

Приклад. Ви розумієте, чому ваш колега розчарований через пропущений дедлайн, навіть якщо це не викликає у вас таких самих емоцій.

Емоційна емпатія – це здатність *відчувати емоції іншої людини, немов вони ваші власні*. Дехто описує її як «твій біль у моєму серці». Цей вид емпатії допомагає будувати емоційні зв'язки з іншими людьми.

Приклад. Коли друг сумує, ви відчуваєте ту саму печаль, що допомагає вам підтримати його.

Співчутлива емпатія (також відома як *емпатична турбота*) виходить за межі розуміння і відчування емоцій іншої людини. Це спонукає до дій для допомоги. *Людина не лише розуміє чужі емоції, але й прагне змінити ситуацію на краще.*

Приклад. Ви бачите, що хтось у біді й пропонує конкретну допомогу, наприклад, допомогти знайти вихід із ситуації.

Ці три види емпатії «діють» разом, сприяючи ефективній, підтримувальній та щирій взаємодії між людьми. Розвиток кожної з них є важливим для особистісного зростання, успішного керування та здорових стосунків.

Щоб проілюструвати, як ці три види емпатії взаємодіють, уявіть, що ваш друг видається вам сумним.

Когнітивна емпатія: ви *розумієте*, що він засмучений через те, що його не запросили на важливу подію.

Емоційна емпатія: ви *відчуваєте* його сум, що дозволяє вам глибше співпереживати.

Емпатійна турбота: ви *вирішуєте підтримати його*, організувавши зустріч або запропонувавши обговорити це, щоб він почувався менш самотнім.

Ці три види емпатії працюють системно, утворюючи комплексний підхід до взаємодії з іншими. Разом вони роблять комунікацію глибшою, людянішою та продуктивнішою.

Прояв емпатії вимагає більше часу і зусиль. Він починається з *когнітивної емпатії*: уявити, через що проходить людина? що вона втратила? як тепер зміниться її життя тощо?

Емоційна емпатія допоможе вам не лише зрозуміти почуття друга, але й якось розділити їх. Ви намагаєтеся зв'язати це з чимось у собі, що знає схожі почуття: пригадати, що відчували, коли переживали подібну ситуацію, або уявити, як би ви почувалися, якби не мали такого досвіду.

Нарешті, *емпатійна турбота* спонукає вас до дії. Ви можете приготувати їжу, щоб ваш друг не переймався через це, запропонувати зробити необхідні телефонні дзвінки, скласти йому компанію або, якщо йому потрібно побути на самоті, забрати дітей і наглянути за ними деякий час.

Насправді кожна ваша взаємодія з іншою людиною – це шанс побачити ситуацію під іншим кутом зору, поділитися своїми почуттями та допомогти.

Розвиток когнітивної емпатії

Навчитися думати і відчувати з позиції іншої людини – непросто.

Можна помилково інтерпретувати фізичні рухи та вираз обличчя. Усмішка може означати радість або піднесення, але може також свідчити про смуток або безліч інших емоцій. Але розвиток когнітивної емпатії полягає в тому, щоб робити обґрунтовані припущення.

ПРАКТИКУЙТЕ

Ви постійно взаємодієте з іншими людьми – на роботі, вдома, під час здійснення покупок чи виконання доручення. Перш, ніж вступати в контакт з іншою людиною, *подумайте*, що ви знаєте про її погляди. *Спитайте себе*:

- Скільки років людині? Який її сімейний стан?
- Де вона виросла? Яке її минуле?
- Чим вона займається?
- Як її здоров'я?
- З ким вона дружить? Ким захоплюється?
- Які її цілі, потреби та бажання?
- Що вона знає про тему обговорення? Чого не знає? Як вона до цього ставиться?
- Як би я почувався/-лася на її місці?
- Що вона може думати чи відчувати інакше, ніж я?
- Як вона може відреагувати на те, що я скажу?



Незалежно від того, наскільки ефективно ви відповісте на ці запитання, на вашу інтерпретацію настрою, поведінки чи мислення іншої людини впливатиме *ваш попередній досвід*, тому важливо усвідомлювати, що *ваші відчуття можуть бути помилковими*.

Ось чому також важливо, щоб після спілкування з іншими людьми ви витратили час на рефлексію щодо вашої взаємодії, використовуючи такі запитання:

- Чи все пройшло добре? Якщо «так» - чому? Якщо «ні» - чому?
- Реакція людини була очікуваною? Що мене здивувало?
- Що їй сподобалося чи не сподобалося?
- Що я дізнався/-лася про іншу людину?

Аналізуйте будь-який тип зворотного зв'язку, що надає ваш співрозмовник - письмовий, усний, невербальний тощо. Це допоможе вам краще зрозуміти не лише інших людей та їхні особливості, але й те, як вони сприймають ваші думки та стиль спілкування.

Перешкоди на шляху до емпатії

Ми хочемо, щоб інші враховували нашу точку зору та емоції. Але чому ми часто не можемо зробити те саме для них?

З одного боку, щоб зрозуміти, як і чому інші відчують те, що відчувають, потрібен час і зусилля. І, відверто кажучи, ми не для всіх готові витратити ці ресурси. Але, навіть коли ми готові виявляти емпатію і навіть коли думаємо, що виявляємо її, – насправді наше бачення може бути не таким зрозумілим, як нам здається.

Навчитися визначати розбіжності у поглядах дуже важливо, адже коли вдома чи на роботі бракує емпатії, стосунки руйнуються. Обидві сторони дивуються: «Як взагалі хтось міг подумати або зробити таке?». Вони зациклюються на помилках одне одного, замість того, щоб знайти спосіб відновити відносини. Це призводить до ментального та емоційного протистояння, де кожен тримається своєї позиції, жодні проблеми не вирішуються, а ситуації здаються непримиренними.

Але ініціатива проявити емпатію може розірвати це коло.

Коли людина відчуває, що її розуміють, вона з більшою ймовірністю відповість взаємністю і спробує зрозуміти іншу сторону. Згодом це породжує довіру, і обидві сторони готові надавати іншій людині презумпцію невинуватості та прощати незначні помилки.

Ключ – у відповіді на питання: *Як я можу побачити ситуацію очима іншої людини?*

Для цього ви маєте працювати з усвідомленням власних упереджень і обмеженої позиції. Ви все ще можете спиратися на власний досвід, але маєте рухатися далі.

ПРАКТИКУЙТЕ

Наступного разу, коли вам буде важко прийняти позицію іншої людини, спробуйте пригадати, що:

- У вас немає цілісної картини. Людина завжди знаходиться під впливом багатьох факторів, які вам не відомі.
- Те, як ви думаєте і як відчуваєте ситуацію, може сильно змінюватися кожного дня під впливом різних чинників, включаючи ваш нинішній настрій.
- Під час емоційного стресу ви можете поводитися зовсім не так, як вважаєте за потрібне.

Це вплине на те, як ви сприйматимете іншу людину і як поводитиметеся з нею.

Наступний рівень

Навчитися долати розбіжності у сприйнятті та співвідносити себе з досвідом інших людей важливо для розвитку когнітивної емпатії – здатності розуміти, що відчуває й думає інша людина.

Однак, щоб досягти **емоційної емпатії**, потрібно зробити наступний крок. Йдеться не лише про розуміння, а й про щире співпереживання – здатність розділити почуття іншої людини, що створює більш глибокий емоційний зв'язок.

Емоційна емпатія є цінною у повсякденному житті. Вона дає змогу вийти за межі власного досвіду та краще зрозуміти людей іншого походження, культури чи тих, хто живе з хворобою або інвалідністю – навіть якщо ви з таким ніколи не стикалися.

Отже, як можна розвинути емоційну емпатію?

ПРАКТИКУЙТЕ

Коли людина ділиться з вами особистою проблемою, слухайте уважно. Не піддавайтеся спокусі засуджувати людину чи ситуацію, перебивати і ділитися власним досвідом або пропонувати рішення.

Натомість *зосередьтеся на розумінні того, Що і Чому*:
Що відчуває людина і *Чому* вона так почувається?

Пам'ятайте, що індивідуальний досвід дуже різниться, так само як і емоції, які супроводжують цей досвід.

Саме з цих причин уникайте висловлювань, подібних до наведених нижче:

Я точно знаю, що ти відчуваєш.

Я вже проходив через це раніше.

Я повністю розумію.

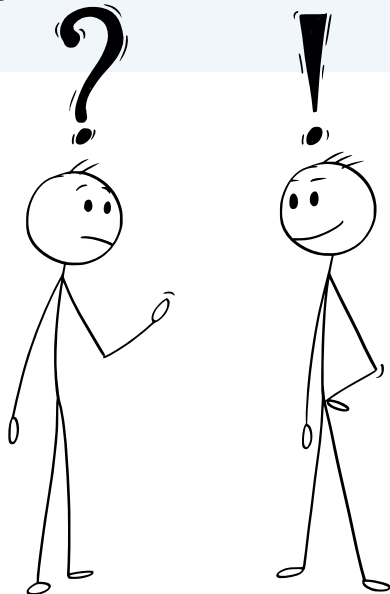
Я розумію це.

І замініть їх висловлюваннями на кшталт:

Мені шкода, що так сталося.

Можу собі уявити, що ви відчуваєте.

Дякую, що поділився цим. Розкажи мені більше.



Ділитися емоціями нелегко, тому допоможіть людині відчути себе в безпеці, подякувавши їй за відкритість і чесність. Залежно від людини (і ситуації), ви можете заохотити її висловлюватися далі, використовуючи такі запитання:

Як довго ви себе так почуваете?

Ви коли-небудь стикалися з такою ситуацією раніше?

Будьте уважними і не наполягайте: щоб інша людина не відчувала себе, ніби на допиті.

Перш за все, запевніть її – словами і діями, – що ви на її боці.

Далі важливо взяти час на осмислення. Після того, як ви краще зрозумієте, що відчуває людина, ви знайдете спосіб порозумітися з нею.



ПРАКТИКУЙТЕ

Запитайте себе:

Коли я відчував/-ла щось подібне до того, що описала ця людина?

Навіть якщо інша людина не хоче (або не може) поділитися своїми почуттями, ваша уява може допомогти вам управляти вашими стосунками.

Наприклад, згадайте, як змінюється ваша поведінка або стиль спілкування, коли ви хворієте, перебуваєте під сильним тиском чи зіштовхуєтеся з особистими труднощами. Наскільки легко тоді іншим спілкуватися з вами?

Усвідомлення того, що інша людина може перебувати в подібному стані, допомагає проявити терпіння й поставитися з розумінням. Це дає змогу зберегти контакт і навіть знайти сенс або користь у непростих обставинах.

Пам'ятаючи про те, що інша людина може відчувати те саме, ви можете проявити терпіння і отримати максимум користі зі складних обставин.

Звісно, ви ніколи не зможете повністю уявити, що саме відчуває інша людина. Але сама спроба зрозуміти зближує більше, ніж байдужість чи нейтральність.

Коли вам вдається встановити зв'язок з почуттями іншої людини й отримати цілісніше уявлення про її ситуацію, ви стаєте здатними до справжнього співчуття.

І саме на цьому етапі з'являється готовність діяти – так, щоб допомогти настільки, наскільки це можливо.

Почніть з того, що прямо запитайте людину, чим ви можете їй допомогти.

Якщо вона не може (або не хоче) поділитися, запитайте себе: *«Що допомогло мені, коли я відчував щось подібне?»* Або: *«Що могло б мені допомогти?»*

Доречно ділитися своїм досвідом або давати поради, але не створюйте враження, що ви все це проходили або маєте відповіді на всі питання.

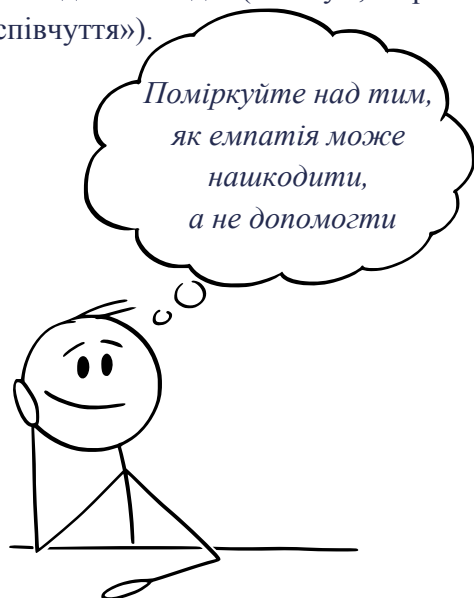
Натомість розкажіть про те, що допомогло вам у минулому. Презентуйте його як варіант, який можна адаптувати до обставин людини, а не як універсальне рішення.

Пам'ятайте: те, що допомогло вам чи навіть багатьом іншим, може не спрацювати для цієї конкретної людини. Але це не привід відмовлятися від підтримки. Робіть те, що можете – щиро, з повагою і відкритістю до зворотного зв'язку.

ЗВОРОТНИЙ БІК ЕМПАТІЇ

Визнаючи усі переваги прояву емпатії, важливо також визнати її обмеження та пастки. Оскільки емпатія ґрунтується на нашому емоційному досвіді, а сильні емоції часто є короточасними, повне покладання на емпатію у прийнятті рішень може виявитися згубним.

Є думка, що емпатія має властивість закривати людям очі на довгострокові наслідки їхніх дій (П. Блум, «Проти емпатії: аргументи на користь раціонального співчуття»).



Ви можете щиро відчувати біль іншої людини, але якщо ви не готові або не бажаєте допомогти людині так, як вона справді того потребує, ви можете вдатися до «швидкого /легкого вирішення». І хоча такі дії можуть тимчасово заспокоїти ваші переживання, вони не лише не розв'язують проблему, а й можуть її поглибити.

Якою б цінною не була емпатія для налагодження зв'язків і побудови стосунків, у певних ситуаціях вона може мати зворотний ефект і навіть зашкодити.

Тож, як зберегти «правильну» емпатію?

Ключ до емоційно-розсудливої емпатії (коли емпатія працює на вас, а не проти вас) полягає в тому, щоб знайти правильний баланс.

Перш за все, пам'ятайте, що мета емпатії – допомогти вам краще зрозуміти інших та їхні емоційні потреби, *але не за рахунок ваших власних*. Якщо ви коли-небудь були в літаку, то знаєте правило: перш ніж намагатися допомогти іншим, забезпечте себе кисневою маскою. Інакше ви не допоможете. Так само, щоб правильно проявляти емпатію, корисно спочатку *зрозуміти свої власні емоції та потреби*. Це передбачає розвиток самосвідомості, про що вже йшлося раніше.

Одна з проблем полягає в тому, що *емоційна емпатія* – це не те, що можна вмикати і вимикати. Як тільки ви розвинете здатність налаштовуватися на почуття інших, ви відчуватимете її автоматично. (Ви можете помітити це, коли раптом розчулитесь до сліз, слухаючи історію, пісню або переглядаючи фільм).

Мета полягає в тому, щоб проявляти емпатію, не вигоряючи при цьому самому, а для цього потрібно встановлювати межі або навіть відсторонюватися від певних ситуацій.

ПРАКТИКУЙТЕ

Якщо ваша робота вимагає, щоб ви залишалися «увімкненими» протягом тривалого часу (наприклад, соціальний працівник, медсестра, консультант, працівник на «гарячій лінії»), легко дійти до емоційного виснаження.

Щоб не допустити цього, можна робити короткі, але часті перерви, щоб перезарядитися. Або ж ви можете разом з керівником чи колегами перерозподілити певні завдання та обов'язки (чи принаймні час їх виконання), що зробить робочий день більш збалансованим.

Уявіть, що ваш чоловік повернувся додому після виснажливого робочого дня. Але й у вас був важкий день. Ви виснажені й самі потребуєте підтримки — і не маєте ресурсу, щоб розрадити когось іншого.

У такій ситуації варто бути чесними й водночас турботливими. Наприклад, можна сказати:

«Мені шкода, що твій день був такий важкий. У мене він теж був непростий... Може, просто трохи відпочинемо разом? Або щось перекусимо – а ввечері зможемо спокійно прогулятися і поговорити?»

Такий підхід поєднує емпатію до іншого з повагою до власного стану.

Цей тип реакції чітко формулює ваші власні потреби, водночас, враховує потреби вашого партнера. Це займає лише кілька секунд, проте може суттєво вплинути на те, як пройдуть наступні кілька годин, або навіть днів.

Якщо ви помічаєте, що соціальні мережі виснажують вашу емоційну енергію, спробуйте обмежити час, який ви на них витрачаєте. Встановіть таймер або будильник і заздалегідь заплануйте приємну справу, яка стане мотивом відкласти пристрій і переключитися на щось корисне чи відновлювальне.

Врешті-решт емоційно-розсудлива емпатія також включає в себе розуміння того, що хтось не хоче вашої допомоги або просто не готовий ділитися своїми думками чи почуттями. У таких випадках дайте людині стільки часу або простору, скільки зможете. Дайте їй знати, що ви готові поговорити, коли вона цього потребуватиме, і не бійтеся повернутися до неї після того, як пройде деякий час.

Наступного разу, коли ваш чоловік /дружина, колега, друг чи член сім'ї скаже вам, що відчуває себе виснаженим, не сприймайте це негативно. Пригадайте, як вони (або хтось інший) допомогли вам, коли ви відчували себе так само. Потім, використовуючи цей приклад, зробіть щось позитивне, щоб підбадьорити їх.

Це і є *емпатійною турботою*: здатність трансформувати бачення ситуації і співчуття у позитивну дію.

Це означає показати іншим, що, навіть якщо ви не зовсім розумієте, через що вони проходять, ви бачите, що їм боляче, і хочете допомогти. Прояв емпатії в такий спосіб вимагає часу і зусиль, але це інвестиція, яка будує міцні зв'язки і розкриває в людях їх найкращі якості.

Емпатія – це важливий компонент емоційного інтелекту, який зміцнює зв'язок між вами та іншими людьми. Вона вимагає поєднання навичок, зокрема вміння слухати та активно використовувати увагу.

По суті, концепція емпатії добре викладена в максимі, відомій як «Золоте правило»: **поводьтеся з іншими так, як ви хочете, щоб поводитися з вами.**

Коротко кажучи, **Золоте правило** втілює всі три види емпатії: когнітивну, емоційну і турботливу. Щоб слідувати йому, потрібно не тільки думати і відчувати, але й позитивно діяти.

Критики стверджують, що *Золоте правило* – суперечливе. Адже індивідуальні цінності та смаки відрізняються. А хіба не повинно бути так: «Поводься з іншими так, як вони хочуть, щоб поводитися з ними»?

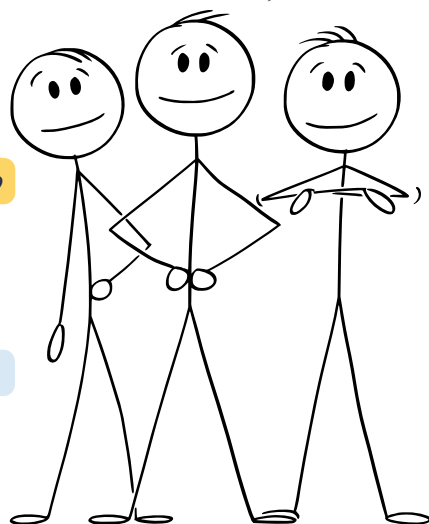
Але це міркування не враховує головного: краса цього принципу полягає в його практичності. *Золоте правило* легко запам'ятати: воно спонукає до роздумів і встановлення зв'язків.

Крім того, дотримання *Золотого правила* в повному сенсі передбачає врахування смаків, цінностей і поглядів інших людей.

Жити за цим правилом нелегко. Це означає протистояти бажанню робити передчасні висновки, – те, що ми дуже любимо робити, і, натомість, – давати іншим право на сумнів. Але якщо використовувати емпатію емоційно-розсудливо, вона може значно покращити якість і ваших відносин, і вашого життя.

Емпатія безцінна. Вона робить нас гнучкішими, витривалішими і дарує радість бути поруч. Хоча здатність розділяти почуття інших – це дар, його треба вміти використовувати, щоб не завдати шкоди.

Навчіться цього, і ви не лише зміцните свої відносини, але й збагатите своє особисте життя. Адже ви навчитесь бачити світ очима інших.



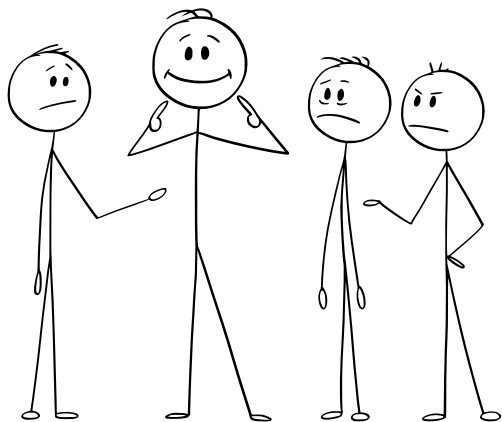
ЯК ЕМОЦІЙНИЙ ЗВ'ЯЗОК ДОЛАЄ ПЕРЕШКОДИ ТА ЗМІНЮЄ СВІДОМІСТЬ

Щодня ви стикаєтеся з численними можливостями впливати на ситуацію і піддаватися впливу. Кожна взаємодія з іншою людиною передбачає встановлення або руйнування певних відносин. Деякі з них недовговічні, як, наприклад, відносини з продавцем / таксистом, якого ви більше ніколи не побачите. Інші відносини, – наприклад, з родиною та друзями, – триватимуть усе життя. Але кожний зв'язок з іншою людиною передбачає можливість – допомогти або отримати допомогу, заподіяти шкоду або самому зазнати шкоди.

Управління відносинами полягає в тому, щоб максимально ефективно використовувати цю взаємодію, яка ґрунтується на **принципі впливу** – вашій здатності впливати на інших людей та їхню поведінку, а також їхньої здатності впливати на вас.

Деякий вплив відбувається природно і невимушено – чим більше часу ви проводите з кимось, тим більший вплив ви здійснюєте на нього, і навпаки: розвиток відносин відбувається цілеспрямовано. Це передбачає використання інших трьох навичок емоційного інтелекту – *самосвідомості, самоменеджменту та соціальних навичок*, – щоб ви могли переконувати та мотивувати інших, ефективніше управляти конфліктами та бути ефективними.

Уміння управляти відносинами може допомогти вам стати кращим партнером у всіх сферах життя. Розвиваючи цю навичку, ви зможете отримати найкраще від інших і дозволити їм отримати найкраще від вас.

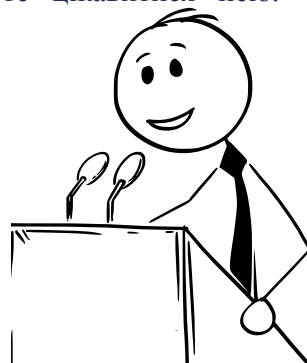


Що таке вплив?

Вплив – це спосіб змінити характер або поведінку людини, не вдаючись до примусу. Часто він непомітний. Переїжджаючи з одного регіону до іншого, ви можете не усвідомлювати, як змінюється ваш словниковий запас, доки вам про це не скажуть знайомі чи рідні, що давно з вами спілкуються.

Людина також може *ненавмисно* чинити *негативний вплив* на інших. Комусь бракує соціальних навичок, і він може не усвідомлювати, що схильний занадто багато говорити про себе, – настільки, що інші намагаються принагідно уникати спілкування. Хтось може бути настільки нав'язливим чи категоричним, що ви перестанете цікавитися його думкою. Близький друг може бути настільки нав'язливим зі своєю думкою, що ви перестанете цікавитися нею. Обом абсолютно байдуже, як їх сприймають інші.

Існує також *навмисний вплив*. Впливові особи використовують принципи переконання та мотивації для подолання перешкод або управління конфліктами. Вони надихають людей думати по-іншому, бачити речі під новим кутом зору і навіть змінювати свою поведінку.



Такі спроби впливу можуть мати *короткочасний ефект*. Наприклад, ви можете намагатися:

- переконати свого партнера (чоловіка чи дружину) придбати щось – або навпаки, відмовитися від покупки;
- спонукати дитину прибрати в кімнаті, не висловлюючи цього прямо;
- заспокоїти засмученого друга, не вдаючись до прямих порад.

Іноді вплив на інших потребує більше часу та послідовності. Наприклад, ви можете намагатися:

- підтримати чоловіка або дружину в тому, щоб кинути курити чи почати більше рухатися;
- зменшити надмірний контроль з боку керівника;
- виховувати в дітях характер і принципи.

Звісно, здатність впливати – це інструмент, який може і допомагати, і шкодити. Розгляньмо різні методи впливу, щоб зрозуміти, як саме вони діють у реальних життєвих ситуаціях.

Проявляйте особисту зацікавленість

Дейл Карнегі у своїй книзі «Як завойовувати друзів і впливати на людей» описує знайомство з видатним ботаніком на званому вечорі.

Протягом усього вечора, згадує Карнегі, він сидів на краєчку стільця, захоплено слухаючи розповіді цього чоловіка про екзотичні рослини та садові експерименти.

Карнегі підтримував розмову, ставлячи запитання про власні садівничі труднощіта щиро дякуючи за поради.

Коли вечір добіг кінця, ботанік сказав господарям, що Карнегі був «найцікавішим» і «дуже захопливим» співрозмовником.

Ця історія чудово ілюструє один з ключових моментів впливу: *демонстрація особистої зацікавленості.*

Коли ви щиро цікавитесь іншими, ставлячи ненав'язливі запитання на кшталт: «Звідки ви родом?» «Де ви вирости?» «Де ви бували?», це може бути початком тривалого спілкування.

«Якщо ви прагнете бути хорошим співрозмовником, – радить Карнегі, – будьте уважним слухачем. Пам'ятайте, що люди, з якими ви розмовляєте, у стократ більше зайняті собою, своїми потребами і проблемами, ніж вами».

Поради Карнегі були цінними ще за його життя, але сьогодні вони стали ще актуальнішими. У добу цифрових технологій увага багатьох людей розсіюється як ніколи.

Зайдіть у будь-який ресторан чи кав'ярню – і неодмінно побачите когось, хто не може втриматися від спокуси постійно заглядати у свій телефон. Це часто дратує супутників і руйнує живе спілкування.

І навпаки, коли ви ставитеся до співрозмовника як до найцікавішої людини в кімнаті, вам цікаво почути його думки і погляди, – ви вирізняєтеся з-поміж інших. Коли ви намагаєтеся зрозуміти, чому інша людина саме так думає і відчуває, вона природно починає цікавитися вами. Врешті, вона стає більш відкритою до ваших думок і поглядів, навіть якщо їх не поділяє. У такій розмові немає правильного чи неправильного, це просто обмін різними думками.

Коли ви щиро цікавитесь іншими, вони відчувають себе важливими – і водночас починають більше цінувати вас. Бо, погодьмося, майже кожному приємно розповідати про себе.

Виховуйте повагу

Повага породжує повагу. Для когось це здається природним, але в сучасному суспільстві вміння виявляти її поступово перетворюється на майже втрачене мистецтво. Сарказм і уїдливі зауваження часто стають реакцією за замовчуванням – як у роботі, так і в родинному спілкуванні.

До того ж, коли нами керують емоції, легко забути про елементарні принципи ввічливості.

Спробуйте ці прості поради – і ви помітите, як зростає повага до вас з боку інших.

Виявляйте повагу до інших.

Ще до того, як ви скажете комусь слово, ви можете виявити повагу, визнавши присутність людини. Легкий кивок головою, усмішка або просте привітання можуть суттєво вплинути на створення першого враження.

Обговорюючи тему, з якою ви не згодні, навчіться визнавати точку зору партнера. Подякуйте за відкритість і за те, що він поділився своїм баченням. Якщо вам не зрозуміла його аргументація, ставте уточнюючі запитання.

Щоб уточнити, спробуйте перефразувати почуте своїми словами і запитайте, чи правильно ви зрозуміли.

Усі ці практики дають людині відчуття, що її справді почули.

Дізнайтеся всю історію.

Будьте обережні з поспішними висновками щодо подій або ситуацій, свідком яких ви не були. У таких випадках існує велика ймовірність того, що деталі та контекст були втрачені. І навіть якщо ви були свідком ситуації, то сприймали її крізь призму особистих упереджень, які вплинули на ваше сприйняття.

Перед тим, як щось робити, з'ясуйте всі деталі ситуації. Попросіть інших учасників описати, як вони запам'ятали те, що сталося. Люди будуть вдячні вам за час, який ви витратите на те, щоб почути їхню версію. Це сприятиме спілкуванню в атмосфері поваги.

Задайте правильний настрій.

Коли ви звертаєтесь до людей спокійно й зважено, значно зростає ймовірність, що вони відповідатимуть тим самим.

Визнайте їхні труднощі та переживання, і вони охочіше вас слухатимуть.

І навпаки, якщо ви почнете з глузування або крику, ви змусите мигдалеподібне тіло іншої людини збуджуватися.

Якщо ви намагаєтесь донести свою думку, намагайтеся бути доброзичливим і об'єктивним, а не осудливим. Кажуть: на мед більше мух налетить, ніж на оцет. Тож, навіть якщо починати доводиться з «оцту», принаймні залиште трохи меду на завершення.

Зберігайте збалансоване бачення себе.

Люди швидко втрачають повагу до тих, хто видається зарозумілим або пихатим. Але інша крайність також небезпечна: якщо вам бракує переконливості або впевненості, ви виглядатимете слабким, і вас затаврують як слабака.

Натомість намагайтеся зберігати збалансований погляд – і на себе, і на інших. У вас є багато цінного, що ви можете запропонувати, але й інші мають свої сильні сторони. Підтримувати такий підхід непросто, особливо коли ви стикаєтеся з поглядами або переконаннями, які різко відрізняються від ваших. Та це можливо, якщо зосередитися не на відмінностях, а на сильних сторонах: і власних, і тих, із ким ви взаємодієте.

МИСЛЕННЯ З ЕМПАТІЄЮ

Ви ведете розмову, яка несподівано переходить у суперечку, що викликає у вас сильні емоції. Ваш співрозмовник дотримується протилежної думки і починає висловлюватися в категоричній формі.

Як ви реагуєте?

У деяких випадках ви можете взагалі не захотіти продовжувати розмову. Можливо, ви вирішите, що це не варте емоційних зусиль або просто не на часі. Інша крайність – включитися в суперечку, ігноруючи іншу точку зору, запекло відстоювати свою правоту, підкріплюючи її аргументами. У такому стані легко перейти до звинувачень: у відсутності здорового глузду, непорядності чи навіть неадекватності.

Агресія народжує агресію. І замість діалогу ви опиняєтеся в замкненому колі, де кожен крок лише збільшує відстань між вами.

Однак є кращий спосіб.
Це називається
«думати з емпатією»



Підхід, заснований на раціональному мисленні, здається правильним, об'єктивним і виваженим. Проблема в тому, що уявлення про «обґрунтованість» чи «об'єктивність» можуть суттєво відрізнятися у різних людей – особливо, коли йдеться про суперечливі теми.

Ось чому емпатія так важлива: вона дозволяє вам міркувати з точки зору іншої людини, а не з власної.

Мислення з емпатією сприяє активному слуханню і залишає іншим інформацію для роздумів ще тривалий час після завершення розмови. Це допомагає підготувати ґрунт для подальшої розмови, збільшуючи ймовірність того, що людина прислухається до альтернативного варіанту або навіть змінить свою думку.

Отже, замість того, щоб відштовхувати людей своїми аргументами, подумайте, як *змусити їх слухати і думати?*

1. Почніть зі спільних позицій.

Намагаючись переконати або схилити до чогось співрозмовника, важливо спочатку знайти те, з чим ви *обидва згодні*. Це допоможе сприймати опонента як партнера чи союзника, а не ворога. «Ті, хто прагнуть переконувати, повинні вміти описувати свою позицію так, щоб висвітлити її переваги» (Джей Конгер, автор книги «Мистецтво переконання»). «Будь-які батьки скажуть вам, що найшвидший спосіб змусити дитину добровільно піти з вами до продуктового магазину – це сказати, що біля каси є льодяники...». В інших ситуаціях аргументація може бути складнішою, але принцип – той же. Це процес визначення спільних вигод.

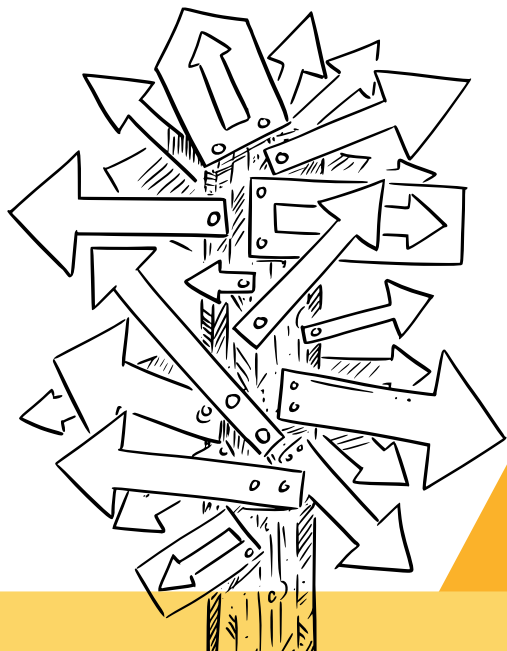
У підготовці аргументації дуже важливо, щоб ви спочатку зрозуміли свою аудиторію. Звичайно, ви повинні знати, *які питання* є важливими для них, але не менш важливо розуміти, *чому ці питання* є важливими. Якщо вам це не вдасться, ваші зусилля з переконання можуть бути спрямовані не туди.

Тому «знайти спільну мову» означає виконати домашнє завдання: поспілкуватися зі своєю аудиторією і уважно вислухати її думку.

2. Ставте стратегічні запитання.

Важливо продовжувати вивчати свого візаві, навіть коли ви вже в епіцентрі дискусії.

Правильно поставлені запитання дадуть вашому партнеру можливість висловитися і розкрити свої думки з приводу обговорюваної теми. Це сприятиме більш відкритій дискусії і дозволить вам краще зрозуміти його позицію.



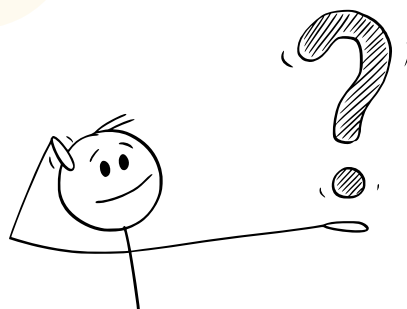
Наприклад:

Як ви ставитеся до ...?

Що переконало вас у тому, що... ?

Як би ви відреагували, якби ... ?

Що б змінило ваші почуття щодо ...?



Крім того, якщо попросити людину детально пояснити свої позиції, це може спонукати її глибше замислитися над питанням. Часто приходиться усвідомлення, що немає чіткого розуміння питання, як здавалося раніше, і це змушує її пом'якшити свою позицію.

3. Надайте докази, які ваш партнер, ймовірно, поважатиме.

Будь-який аргумент потребує доказів, щоб бути переконливим. Але як у світі, сповненому оманливих даних і відверто неправдивої інформації, знайти докази, які будуть одночасно переконливими і точними? Пам'ятайте, що люди відрізняються за походженням, вихованням і культурою, і те, що здається переконливим для однієї людини, може не спрацювати для іншої. Ось чому ви повинні уважно вивчити аргументи вашого співрозмовника. Хто на них впливає? На які дослідження чи джерела він посилається? Відповівши на ці запитання, ви можете шукати дані та експертні висновки з джерел, які він, ймовірно, визнає. Будьте обережні: вирвана з контексту інформація може підірвати вашу довіру та авторитет.

Так, уважна підготовка потребує часу й емоційних зусиль. Але це – гідна інвестиція: вона дає змогу подати свої аргументи у формі, прийнятній для співрозмовника, і заощадити час на доведення того, що ним все одно не буде сприйняте.

4. Знати, коли зупинитися.

Під час дискусії ви можете ще більше переконатися в тому, що співрозмовник не правий. Ви можете побачити слабкі місця в його позиції і відчувати спокусу «піти напролом».

Але люди емоційно прив'язані до своїх переконань. Якщо ви безжально викриватимете кожну хибу в міркуваннях партнера, він відчуватиме себе скривдженим. Коли активується мигдалеподібне тіло, людині стає важко зосередитися й уважно слухати. Натомість вона схильна захищатися або навіть нападати у відповідь.

Замість того, щоб намагатися домінувати, зосередьтеся на тому, щоб дізнатися більше про позицію іншої людини, а також про причини її переживань.

Потім зосередьтеся на відновленні спільних позицій, щоб закласти фундамент, на який ви зможете спиратися у подальшому.

Перш за все, намагайтеся завершити розмову на позитивній ноті, подякувавши співрозмовнику за відкритість і готовність поділитися своєю точкою зору.

Пам'ятайте: справжній вплив потребує часу. Ваша мета не в тому, щоб «виграти суперечку» чи змінити чийсь думку за одну дискусію, а щоб побачити ширшу картину.

Такт – це вміння висловити свою думку так, щоб не нажити собі ворога.

Збуджуйте емоції

Переконати – ще не означає мотивувати. Щоб по-справжньому спонукати інших до дії, потрібно зачепити людину емоційно. Саме емоційний відгук здатен змінити не лише думку, а й поведінку.

Митці – справжні експерти в тому, як викликати емоційну реакцію.

Подумайте про свого улюбленого актора, музиканта. Швидше за все, ці митці приваблюють вас саме своєю здатністю «змусити» вас відчувати. Попри те, що ви ніколи не зустрічалися з цими людьми, вони здатні достукатися до вас, проникнути в душу. Вони змушують вас сміятися, плакати, танцювати, коли ніхто не бачить.

Хоча контекст може відрізнятись, принципи побудови емоційного зв'язку залишаються тими самими. Щоб мати бодай шанс мотивувати когось до дії, ви маєте пробудити те, що змушує людину відчувати, що це її стосується.

Ось кілька способів, як це зробити.

1. Покажіть пристрасть.

Ентузіазм заразливий. Якщо ви справді вірите в те, що говорите, ваша пристрасть буде сприйматися природно і може надихнути інших.

Це не означає, що потрібно влаштовувати шоу чи вдавати з себе когось іншого. Найголовніше – бути щиро переконаними в тому, що ви промовляєте. Якщо відчуваєте внутрішній сумнів – дайте собі час обмірковувати ідею, зважити свої переконання, побачити їхню цінність. Зосередьтеся на тому, що ви можете дати. Тоді ваша пристрасть буде справжньою – і це відчує кожен.

2. Використовуйте ілюстрації та силу історій.

Цифри, факти й добре продумані аргументи – важлива частина переконливої подачі. Але якщо подавати їх окремо, без контексту чи прикладів, – ефект буде обмеженим: вони залишаться «сухими» і швидко забудуться. Натомість майже всі люблять цікаві історії. Коли ви використовуєте реальну історію або приклад із життя, щоб проілюструвати свою думку, – ви оживляєте тему. Це емоційно залучає аудиторію, допомагає встановити емоційний контакт і створює місток між теорією та практикою.

3. Повторювати. Повторювати. Повторювати.

Найкращі вчителі – майстри повторення. Згадайте, скільки разів ваші батьки повторювали вам одне й те саме, перш ніж ви дійсно це зрозуміли. Або зверніть увагу на те, як великі оратори періодично повторюють ключову фразу, майже як приспів до улюбленої пісні.

А ще є класична порада щодо презентацій і публічних виступів. А ще є класична порада щодо презентацій і публічних виступів. Скажіть аудиторії, про що ви збираєтеся сказати. Потім скажіть це. А потім резюмуйте, що саме ви щойно сказали.

БУДУЙТЕ ГЛИБОКІ, ЗДОРОВІ ТА ДОВІРЛИВІ ВІДНОСИНИ

Наше життя залежить від наших стосунків з іншими. З моменту народження ми покладаємося на інших, які допомагають нам рости, виховують нас, піклуються. Незалежно від того, наскільки незалежними чи самодостатніми ми стаємо, ми завжди будемо досягати більшого за допомогою інших.

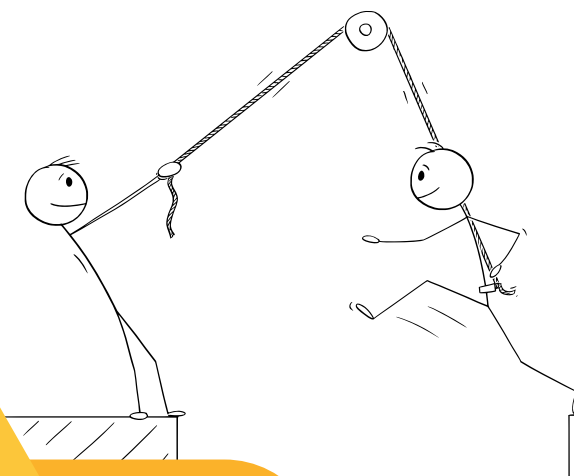
Але досягнення – це лише частина історії. Дослідження показують, що саме якісні стосунки роблять нас щасливішими й здоровішими.

Як ви можете розвивати кращі відносини?

Кілька років тому дослідницька група *Google* вирішила з'ясувати, що робить команди успішними. Було проаналізовано десятки команд, опитано сотні керівників, лідерів та працівників. Дослідники виявили, що ефективність команди залежить від багатьох факторів, але найважливішим з них є «психологічна безпека».

У командах із високим рівнем психологічної безпеки кожен учасник упевнений, що його не осудять і не покарають за помилку, запитання чи нову ідею.

Іншими словами, *великі команди процвітають завдяки довірі.*



Іноді ми без вагань довіряємо абсолютно незнайомим людям – пілоту, кухарю, водієві таксі. Та це – умовна довіра: вона виникає лише в конкретному контексті й так само швидко зникає.

Щоб побудувати довіру у близьких стосунках, потрібно надавати іншій людині переваги протягом тривалого періоду часу.

Ми можемо уявити кожні наші стосунки як міст, який ми будуємо між собою та іншою людиною. Будь-який надійний міст має бути побудований на міцному фундаменті, *а для стосунків таким фундаментом є довіра*. Без довіри не може бути ні любові, ні дружби. Але там, де є довіра, є мотивація діяти. Якщо ви вірите, що хтось дбає про ваші інтереси, ви зробите майже все, про що вас попросить ця людина.

Читаючи *практичні поради щодо побудови довірливих відносин*, поміркуйте про людей у вашому житті. Хто вони – ті, кому ви довіряєте? Як практикують подібну поведінку? У яких сферах ви самі можете вдосконалюватися?

Відповіді на ці запитання допоможуть вам розвивати і підтримувати більш глибокі та значущі відносини.

1. Комунікація.

Побудова довіри вимагає ефективної комунікації.

Постійне спілкування дозволяє вам залишатися на зв'язку з іншою людиною. Ви швидко дізнаєтеся про її успіхи, негаразди, а також про те, як вона з ними справляється. Крім того, це дає їй відчуття, що те, що важливо для неї, важливо і для вас.

Наприклад, результати нещодавніх досліджень Інституту Геллапа (Gallup Institute) (міжнародна аналітична та консалтингова компанія, що вивчає громадську думку щодо лідерства, залученості, довіри, добробуту й продуктивності працівників) свідчать, що найефективніші керівники використовують *поєднання різних каналів зв'язку з працівниками*: особистого (побудова довіри, мотивація, вирішення конфліктів), телефонного (швидке вирішення термінових питань) та електронного спілкування (офіційні повідомлення, документування рішень) *і відповідають на дзвінки та повідомлення протягом 24 годин*. Таким чином, працівники відчувають підтримку та увагу, знижується ризик непорозумінь, рішення приймаються оперативно. За даними Gallup Institute, більшість працівників цінують, коли керівник цікавиться тим, що відбувається в їхньому житті поза роботою. Таке спілкування формує відчуття, що менеджер або керівник команди інвестує не просто в працівника, а в людину.

Оскільки люди мають різний спосіб мислення та різні стилі спілкування, важливо також чітко висловлювати свої думки. Пам'ятайте, що ніхто не може читати ваші думки. Деякі люди потребують більше деталей, ніж інші, тому намагайтеся висловлюватися так, щоб інші могли вас зрозуміти.

А вдома? Нелегко знайти час для спілкування. Батьки працюють більше, ніж будь-коли. Діти проводять більшу частину дня у школі або з друзями. А коли всі нарешті вдома – усі в телефонах чи за комп'ютерами. То як налагодити більш постійне й живе спілкування з близькими?

ПРАКТИКУЙТЕ

Поставте собі за мету бодай раз на день збиратися разом за столом. Замість того, щоб намагатися відвернути увагу від телефонів, використовуйте їх як інструмент підтримки зв'язку – надсилайте одне одному повідомлення, пишіть у сімейному чаті, діліться маленькими моментами щодня. Поділіться тим, як минув ваш день, і запитайте про день інших.

Це не має замінювати живе спілкування – лише підтримувати його між зустрічами. Навіть коротке повідомлення на кшталт: «Дякую», «Думаю про тебе», «Люблю тебе» – допомагає створити атмосферу довіри, емоційної безпеки і зміцнює бажання бути разом.

2. Справжність. «Бути собою».

Справжність зміцнює довіру. Нас природно приваблюють люди, які поведуться щиро й невимушено – ті, хто не грає ролей, а залишаються собою. Але що насправді означає *бути справжнім*?

Справжні люди діляться своїми щирими думками та почуттями з іншими. Вони знають, що не всі з ними погодяться, і розуміють, що це нормально. Справжні люди не намагаються здаватися ідеальними. Вони розуміють свої недоліки й не бояться їх показувати, бо знають: у кожного є свої слабкі сторони. Приймаючи інших такими, якими вони є, щирі люди викликають довіру й стають ближчими. Звичайно, «*бути собою*» – легше сказати, ніж зробити. Іноді саме окремі аспекти емоційного інтелекту можуть цьому заважати.

Наприклад, якщо ви володієте соціальними навичками на високому рівні, ви, ймовірно, відчуваєте вплив ваших слів і дій на інших людей. Це може бути корисним, якщо сприяє тактовності і повазі. Але може і зашкодити вашій здатності викликати довіру, якщо змушує вас постійно приховувати свої справжні почуття або бути нещирим.

«Бути справжнім», «бути собою» не означає бути відвертим з усіма і завжди. Це означає *говорити те, що справді думаєш, і жити у відповідності до власних цінностей і принципів*. Не всі це оцінять. Але ті, хто для вас справді важливий, це обов'язково побачать і оцінять.

3. Корисність.

Один із найшвидших способів здобути чиясь довіру – це допомога.

Згадайте наставника або керівника, яким ви захоплюєтеся. Ймовірно, справа не в тому, де вони навчалися чи яких досягли успіхів, а той час і увага, які вони були готові вам приділити – навіть попри щільний графік.

Такі дії викликають довіру.

Той самий принцип діє і у вашому сімейному житті. Часто важливими є дрібниці: пропозиція приготувати каву або чай, допомогти з посудом або іншою домашньою роботою.

Пам'ятайте: незалежно від того, будете ви стосунки з другом, колегою чи партнером – довіра потребує часу та постійної роботи. Допомагайте щоразу, коли маєте змогу.

4. Смиренність.

Розвиток доброзичливого ставлення вимагає смиренності. Бути смиреним не означає, що вам бракує впевненості в собі, або що ви ніколи не відстоюєте власну думку чи принципи. Скоріше, це про визнання того, що ви не знаєте всього і готові вчитися в інших.

Наприклад, якщо ви молодші або менш досвідчені, ніж колеги чи клієнти, визнайте це і візьміть до уваги. Якщо ви виявите готовність вчитися, ви продемонструєте смиренність і, природно, викличете повагу.

І навпаки, якщо ви старші або досвідченіші, виявляйте повагу до молодших, не відкидайте поспіхом нові ідеї. Навпаки, запитуйте їхню думку, дізнавайтеся про їхні очікування – і просто слухайте, коли вони говорять.

Усвідомлення того, що інша сторона може запропонувати щось цінне, допомагає створити безпечне середовище, у якому можливий розвиток і зростання.

Смиренність також означає готовність вибачитися. Часом це дуже складно вимовити, проте вибачення є надто ефективним. Коли ви готові визнати свої помилки, ви заявляєте про те, як ви сприймаєте себе по відношенню до інших. Це природним чином наближає людей до вас, зміцнюючи довіру та лояльність.

Вибачення не завжди означає визнання власної неправоти. Це про те, що ви цінуєте ваші стосунки більше, ніж своє Его.

5. Чесність.

Більшість людей розуміють, що чесність і довіра йдуть поруч. Але справді чесна комунікація – це не лише про те, щоб говорити те, у що ви щиро вірите. Це також про уникання напівправди, двозначності та турботу про те, щоб вашу інформацію не сприйняли хибно. Зосередженість на формальностях, лазівках і обхідних шляхах може допомогти виграти справу в суді, але навряд чи допоможе завоювати довіру.

6. Надійність.

У наш час люди часто порушують домовленості чи зобов'язання. Будь-то плани на вихідні з друзями, ділова угода або обіцянка коханій людині, – багато хто з легкістю відмовляється від свого слова, коли його дотримання пов'язано з найменшими незручностями.

Причин, чому люди не дотримуються домовленостей, може бути багато. Та часто все зводиться до простої істини: ми схильні жити сьогоднішнім днем. Якщо миттєва вигода від слова «так» переважає над незручністю сказати «ні», більшість людей погоджуються, не замислюючись, чи зможуть виконати обіцяне, і як саме це зроблять.

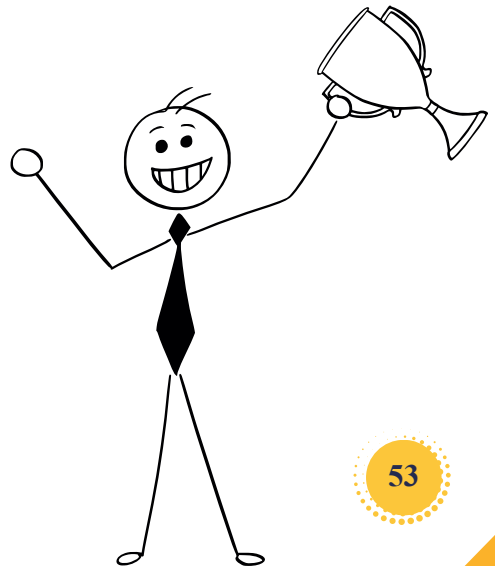
Отже, що є запорукою того, щоб залишатися вірним своєму слову?

Розвиток самосвідомості та самоконтролю може допомогти вам уникнути зобов'язань, яких ви не збираєтеся дотримуватися.

Наприклад, у стані оптимістичного піднесення ви можете легко роздавати обіцянки на роботі. Але коли проходить ейфорія моменту ймовірно, частину з них ви не зможете виконати. Усвідомлення цього факту та уміння зупинитися й «двічі подумати» перед тим, як узяти на себе нові зобов'язання, допомагає уникнути перенавантаження та краще дотримуватися дедлайнів.

Дослідники виявили, що люди, які дають обіцянки, з більшою ймовірністю дотримуються своїх зобов'язань, якщо це пов'язано з розвиненим почуттям відповідальності. Іншими словами, ці люди дотримуються слова, бо це «правильно», навіть якщо не вигідно.

Якщо ви візьмете за звичку дотримуватися свого слова – у великих і малих справах, – ви здобудете репутацію надійного і гідного довіри партнера.



7. Люб'язність.

Дякувати й визнавати внесок інших – проста, але часто ігнорована дія. Насправді це одна з найпоширеніших причин незадоволення у стосунках: *«Я просто не відчуваю, що мене цінують»*.

Люди мають глибоку потребу в похвалі та визнанні. Проблема в тому, що декому надзвичайно важко схвалювати або заохочувати інших, тому що вони ніколи не отримували такого в дитинстві або в роботі. Та навіть якщо ви виростили у нечутливому, жорсткому середовищі – змінити свої установки можливо. *Як саме це зробити?*

1. Будьте щирими.

Спроби підлеститися або зробити нещирий комплімент у довгостроковій перспективі матимуть зворотний ефект. Але це не означає, що варто відмовлятися від похвали загалом. Навпаки, щирий комплімент є результатом уважного спостереження й справжнього бажання помітити в людях їхні сильні сторони.

Що робити, якщо вам важко знайти, за що похвалити когось? Ви можете подумати: *«Я не можу бути і справжнім, і хвалити всіх підряд»*. Але це не зовсім так.

Кожну людину можна за щось похвалити. Навчившись виявляти це «щось», розпізнавати і хвалити, ви «підсвічуєте» в людях їхні найкращі якості.

Така установка навчить вас помічати хороше в інших і робити компліменти невимушено та природно. Подумайте: якби ви помітили, що працівник поводить себе небезпечно, ви б не зволікали з реакцією, правда ж? Так само варто діяти й тоді, коли ви бачите позитивну поведінку. Відзначайте її одразу – це підкріплює бажану дію та мотивує людину поводитися так і надалі.

2. Будьте конкретними.

Важливо висловлювати загальну вдячність, але чим конкретнішою вона буде, тим сильніший її вплив. Обов'язково скажіть людині, *що саме* ви цінуєте і *чому*. Ось приклад того, як це може проявлятися на робочому місці.

«Привіт, маєш хвилинку? Я хочу сказати дещо важливе. Знаю, що говорю це нечасто, але я дуже ціную те, що ти робиш. Те, як ти [назвіть конкретну дію, що стосується проєкту, клієнта, проблеми тощо] – справді вражає.

Я побачив у цьому твою [назвіть конкретну якість: уважність, відповідальність, ініціативність тощо]. Це дуже важливо для всієї команди. Продовжуй у тому ж дусі – це справді має значення!»

Що б ви відчули, почувавши ці слова?

Не варто хвалити формально чи для годиться. Заохочення має бути щирим і осмисленим – тоді воно справляє вплив. Коли ви це робите щиро, інші це відчують, і саме це робить вашу підтримку переконливою.

Застереження: як і в усьому, тут необхідний баланс. Похваліть неякісні результати – і саме це ви й надалі отримуватимете. Крім того, якщо ви будете надмірно хвалити за все, люди перестануть сприймати вас серйозно (і щиро!).

На жаль, у реальності це нечасто трапляється. Насправді багато людей відчують, що їхні зусилля залишаються непоміченими або недооціненими. Це одна з причин, чому похвала має таку силу. якщо ви зробите звичкою висловлювати вдячність іншим, вони, найімовірніше, відповідатимуть вам тим самим.

ПРАКТИКУЙТЕ

Протягом одного місяця виділіть двадцять хвилин на тиждень на роздуми про те, що ви цінуєте в людині, яка є для вас важливою.

Це може бути член вашої родини, друг, бізнес-партнер, колега чи навіть конкурент!

Знайдіть час, щоб написати цій людині коротке повідомлення, зателефонувати або сказати це особисто. Поясніть, як саме вона вам допомагає, або що ви цінуєте в ній.

Не переходьте до інших тем чи проблем – просто виявіть люб'язність.

Ден Аріелі – професор психології та поведінкової економіки, викладач і письменник (автор книг «Передбачувана ірраціональність», «Чесно про (не)чесність» та «Добре бути ірраціональними»), висвітлив цінність похвали в цікавому експерименті. Аріелі розповідає про тижневу вправу, в якій працівникам, що працювали на фабриці напівпровідників, обіцяли одну з трьох речей, якщо вони зможуть зібрати певну кількість мікросхем за день:

- *Грошовий бонус у розмірі близько \$30.*
- *Купон на безкоштовну піцу.*
- *Повідомлення «Молодець!» від боса.*

Четверта група була контрольною і не отримувала нічого.

Цікаво, що піца була головним мотиватором у перший день, збільшивши продуктивність на 6,7% порівняно з контрольною групою. Це дещо дивно, враховуючи, що гроші мотивували лише 4,9% зростання і фактично призвели до 6,5% падіння продуктивності за тиждень в цілому.

Але що найцікавіше – найбільшим мотиватором упродовж тижня виявився комплімент від керівника.

Якщо звичайне текстове повідомлення від керівника може підвищити продуктивність, то чи можна уявити, що зробить справжня, щира похвала?

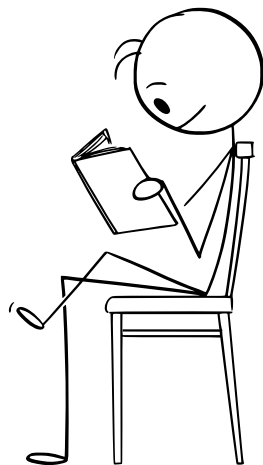
ВІД НЕГАТИВУ ДО КОНСТРУКТИВУ

Хоча компліменти і схвалення мотивують і надихають, негативний зворотний зв'язок також необхідний для зростання. *Ось чому негативний зворотний зв'язок – це подарунок.*

Коли настає час висловлювати критику, ви повинні розуміти, що більшість людей не сприймають її як дарунок. Люди нерідко сприймають негативний зворотний зв'язок як атаку на свою особу, а не як прагнення допомогти. Це може викликати опір або емоційне закриття. І саме це часто стримує нас від відвертої розмови.

Ми турбуємося про реакцію іншої людини, – пояснює Еріка Андерсен, авторка книги «Виховання чудових працівників».

«А що, якщо вона розсердиться? А якщо заплаче? Якщо скаже мені, що я ідіот? Що, якщо ця людина почне звинувачувати мене? Ще одне, що ускладнює ситуацію, – це незнання, що сказати. «Я не можу сказати людині, що вона погано ставиться до мене, – говоримо ми собі. – Вона просто скаже мені, що прекрасно ставиться до мене, а я її не розумію, не люблю, не поважаю, і все стане ще гірше».



Щоб подолати страх конфронтації, багато хто вдається до *сендвіч-методу* надання зворотного зв'язку: ви починаєте з позитивного повідомлення, потім критикуєте і завершуєте на позитивній ноті.

Але у такої стратегії є проблеми: дехто бачить наскрізь ваші спроби похвали і не сприймає їх. Вони розуміють, що це не є справжньою метою, тому схвальний коментар не береться до уваги, навіть якщо він був щирим. З іншими відбувається навпаки: вони чують лише хороше, а ті моменти, які потребують покращення, не сприймають.

Але якщо ви відмовляєтеся від сендвіч-методу, як надавати фідбек?

Ось більш ефективний метод:

1. Дайте співрозмовнику можливість висловитися.

Дозволивши своєму співрозмовнику самому контролювати ситуацію, ви допоможете йому розслабитися.

Крім того, ви дізнаєтеся, як він бачить ситуацію, і це може допомогти вам рухатися далі.



2. Визнавайте почуття та співпереживайте.

Якщо співрозмовник визнає, що зіткнувся з труднощами, ви можете розповісти про свій досвід у схожій ситуації і про те, як інші допомогли вам у цьому.

3. Ставте правильні запитання.

Правильне запитання може допомогти вам дізнатися більше про те, що відбувається в голові іншої людини, і вказати на наявні прогалини в її розумінні чи сприйнятті ситуації. Якщо співрозмовник не розуміє, що відбувається, ви можете спитати дозволу поділитися з ним тим, що помітили ви або інші.

4. Подякуйте співрозмовнику за те, що він вас вислухав.

Замість того, щоб хвалити людину за щось, що її не стосується, просто подякуйте їй за те, що вона відкрита до критики.

Допомагаючи людині сприймати ваші коментарі як корисні, а не шкідливі, ви перетворюєте зворотний зв'язок з деструктивного на конструктивний.

Коли ви ділитесь своїми враженнями, важливо дати людині простір для відповіді. Будьте відкритими до того, що ви могли щось не врахувати, не помітити, або навіть частково спричинити ситуацію, яка склалася. Замість того щоб доводити, що інша сторона не права, зосередьтеся на спільному пошуку рішень і способів покращити ситуацію.

Після того, як ви встановите певний рівень довіри у відносинах, ви можете бути більш відвертими під час надання наступного фідбеку. Оскільки співрозмовник вже сприймає вас як союзника, він, найімовірніше, зрозуміє: ваші зауваження – не критика, а підтримка, і вони відповідають його інтересам.

Розмовляючи з такими людьми, ви можете просто запитати: «Чи хотіли б ви почути конструктивну критику?». Тоді висловлюйтеся коротко і ввічливо.

І наостанок: якщо ви помічаєте, що хтось робить успіхи – обов'язково скажіть йому про це. Це підкріплює позитивну поведінку та зміцнює мотивацію.

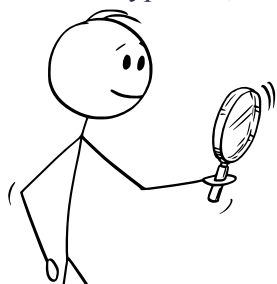
Навчившись надавати якісний зворотний зв'язок – як позитивний, так і негативний, ви повністю змінюєте свій вплив на інших. Ви вже не байдужий начальник, який «не розуміє» своїх підлеглих, не чоловік чи батько, якому «неможливо догодити». Ви – той, хто піклується, опікується, хто прикриває їхні «тили», той, хто робить їх сильнішими.

ТЕМНА СТОРОНА EQ

Ми зосередилися на перевагах високого EQ, на тому, як його застосування може допомогти в управлінні конфліктами або розвитку стосунків. Проте важливо пам'ятати, що емоційний інтелект, як і IQ, не є благом за замовчуванням. Це інструмент із двома гранями: він здатен як допомагати, так і завдавати шкоди.

Як уже зазначалося, емоційний інтелект – це здатність використовувати знання про емоції, щоб управляти поведінкою, зазвичай з певною метою. Але самі цілі можуть бути зовсім різними. Наприклад, похвала може бути щирою – щоб підтримати й мотивувати, або ж корисливою – щоб здобути більше влади чи можливість маніпулювати. Так само особа, яка має авторитет, може використовувати емоції не для підтримки, а як інструмент тиску чи залякування.

Наприклад, публічний діяч або експерт, який робить навмисно епатажні та провокаційні заяви, намагаючись привернути увагу ЗМІ або зібрати прихильників; керівник або працівник, що спотворює інформацію або цілеспрямовано поширює чутки, щоб отримати перевагу в очах оточення. Цей тип поведінки уособлює Яго в п'єсі Шекспіра «Отелло», який, прагнучи знищити своїх конкурентів, маніпулює емоціями інших.



Темна сторона емоційного інтелекту – це використання знань про емоції для стратегічного досягнення корисливих цілей. Подібно до того, як людина з блискучим інтелектом може стати досвідченим детективом або кримінальним авторитетом, людина з високим EQ має вибір між двома дуже різними шляхами.

Психопати, нарциси і маніпулятори

Термін «психопат» може викликати в уяві образи серійних убивць. Але складний розлад, відомий як психопатія, що характеризується антисоціальною поведінкою, зарозумілістю, брехливістю і відсутністю емоційного співпереживання, насправді є більш поширеним, ніж здається.

Кримінальний психолог, професор Роберт Хаєр, який багато досліджував поведінку психопатів, стверджує, що багато з них «розчиняються» у натовпі. Вони можуть бути серед наших знайомих, і навіть здаватися приємними та веселими у спілкуванні. Час від часу вони використовують інших у власних цілях – непомітно, бо добре знають, як знаходити підхід.

Хаєр стверджує, що за певних обставин психопатичні риси можуть бути навіть корисними. Наприклад, деякі люди досягають успіху в кар'єрі завдяки своїй харизмі та здатності маніпулювати іншими.

У деяких випадках керівник може навіть помилково приписувати лідерські риси тим, хто насправді демонструє психопатичну поведінку.

«Брати на себе відповідальність, приймати рішення та змушувати інших робити те, що ви хочете, – це класичні риси лідерства та менеджменту, але вони також можуть бути добре упакованими формами примусу, домінування та маніпуляції» (Р. Хаєр, П. Баб'як. *«Змії в костюмах: Як захиститися від психопатів на роботі»*).

Можна було б припустити, що жорстока, підступна поведінка по відношенню до колег врешті-решт призведе до дисциплінарних заходів та звільнення з роботи. Але часто це не так.

Звісно, не лише психопати зловживають емоційним впливом в корисливих цілях.

Згідно з дослідженнями, особи з нарцисичними рисами (манія величчя, зосередженість на собі та своїй значущості) часто справляють яскраве перше враження на однолітків завдяки почуттю гумору та виразній міміці.

Так звані «макіавеллісти» – люди, схильні до маніпуляцій заради особистої вигоди, – зазвичай мають високий рівень емоційного контролю. Однак саме це може робити їх більш схильними до девіантної поведінки, наприклад, до публічного приниження когось у колективі.

Також дослідження показують: особи, які експлуатують інших у власних інтересах, часто мають високий рівень емпатичного сприйняття – особливо до негативних емоцій. Вони вміють зчитувати тривогу, страх чи невпевненість і використовують це у власних цілях.

Але чи всі емоційні маніпуляції так легко розпізнати?

Захистіть себе

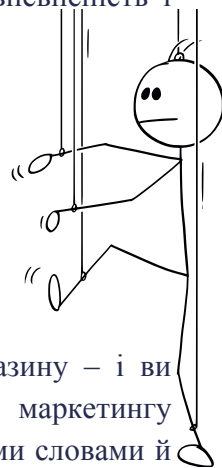
Спроби вплинути на ваші емоції проявляються в різних формах.

Розглянемо приклади.

Подивіться кілька рекламних роликів або просто зайдіть до магазину – і ви відразу відчуєте, як на вас намагаються вплинути. Відділи маркетингу витрачають мільйони, щоб щодня «бомбардувати» нас привабливими словами й зображеннями, зачепити емоційно, викликати бажання і створити відчуття, ніби цей товар треба придбати просто зараз.

Компанії збирають величезні обсяги даних, відстежуючи наші дії, щоб персоналізувати рекламу і спонукати купувати більше.

Бізнес-лідери часто намагаються використовувати силу емоцій для досягнення своїх цілей.



У 2012 році Facebook провів тижневий експеримент, щоб побачити, як користувачі реагуватимуть на зміни у своїй стрічці новин. Одним показували контент, який вони сприймали як позитивний; іншим – як негативний. Але коли з'явилися подробиці експерименту, громадськість була обурена, побачивши в експерименті Facebook відверту емоційну маніпуляцію.

Щодня ви стикаєтеся зі спробами вплинути на вашу поведінку. Іноді вони очевидні: наприклад, кохана людина сердиться, коли не отримує бажаного, або колега влаштовує істеричку, щоб натиснути на начальника. Інколи ж вплив буває завуальованим – із використанням тих самих інструментів і прийомів, які ми вже згадували.

Отже, питання: як ми можемо ефективно протистояти спробам людей впливати на нас?

Тут у гру вступають *ваші соціальні навички*. Наприклад, ваша здатність точно відчувати уміння інших управляти емоціями може слугувати механізмом самозахисту, своєрідною «емоційною сигналізацією», яка попереджає вас про те, що хтось намагається маніпулювати вашими почуттями, змусити вас діяти всупереч вашим інтересам, цінностям і принципам.

З'ясуємо, як деякі люди маніпулюють емоціями інших, і як розвинений емоційний інтелект допомагає не потрапити в їхню пастку.

Страх

ПРАКТИКУЙТЕ

Намагайтеся визначати ситуації, коли інші використовують страх, щоб впливати на ваші почуття і дії.

Ми схильні боятися невідомого, тому досліджуйте факти і аналізуйте контраргументи, перш ніж зробити висновок або прийняти рішення. Намагайтеся побачити всю картину в цілому.

Неможливо повністю усунути всі наші страхи, але їх розпізнавання та готовність долати додає впевненості.

Гнів

Що робити, якщо хтось навмисно хоче роздратувати вас? Можливо, це конкурент, який намагається вивести вас з гри, «важкий» клієнт або інтернет-троль, який шукає уваги чи то розваги.



Доктор Дрю Бреннон понад десять років працює з професійними спортсменами, командами та тренерами, допомагаючи їм справлятися з треш-током – провокаційними образами суперників, які мають на меті вивести з рівноваги під час змагань.

«Якщо хтось намагається залізти вам у голову, – говорить Бреннон, – це має певною мірою підвищити вашу впевненість, адже це підтверджує, що ви є загрозою для них та їхніх цілей».

Проблема починається тоді, коли цій людині вдається маніпулювати вами, що може призвести до нерациональних або помилкових рішень.

ПРАКТИКУЙТЕ

Те, як ви вирішите взаємодіяти з цими людьми, значною мірою залежить від ситуації і ваших намірів.

Наприклад, якщо ви маєте справу з конкурентом, корисно подумати наперед і підготуватися до того, як ви будете реагувати на спроби розлютити вас. Бреннон називає цю навичку «Зелене світло».

На програмі «Зелене світло» доктор Бреннон навчає своїх клієнтів мати заздалегідь підготовлений план – *чітку схему реагування на образливі зауваження суперників*. Завдяки такій запрограмованій реакції ви точно знаєте, куди спрямувати свої думки в момент провокації. Це дозволяє залишатися зосередженими на головному – виконанні завдання. «Зелене світло» працює, бо наш розум діє ефективніше, коли ми переконані, що здатні впоратися з викликом. У потрібний момент ви просто робите те, чого навчилися.

Ви можете застосувати подібний підхід до онлайн-тролів, особливо якщо вони анонімні. (Майте на увазі, що багато тролів навіть не є реальними людьми, – це можуть бути чат-боти або особи, найняті для виконання певної ролі з метою посіяти розбрат і вплинути на суспільну думку). У цих випадках уміле застосування інструментів впливу (прояв особистої зацікавленості, спілкування з повагою, аргументація з емпатією), може допомогти вам максимально ефективно спілкуватися з такими людьми. Але якщо інша сторона продовжує агресувати, треба ігнорувати це і рухатися далі.

Захоплення

Чутки та недостовірна інформація завжди були проблемою, але сучасні технології збільшили можливості для того, щоб дезінформація охоплювала якомога більше людей і поширювалася з великою швидкістю.

Коли люди переглядають сторіс або відео, яке підсилює їхні власні сильні емоції, вони часто діляться ним у соціальних мережах чи через інші канали. Чим більше людей поширює такий контент – тим правдоподібнішою здається історія. До цього додається швидкозмінне медійне середовище, де багато дописувачів фінансуються за рахунок реклами або кількості кліків.

Чим більше читачів, тим більше клієнтів (і тим більше відгуків), що призводить до появи сенсаційних та заангажованих повідомлень. Це спричиняє появу середовища, в якому все більше людей намагаються маніпулювати вашими емоціями. Окремі особи або групи за інтересами часто сприяють створенню неправдивого або упередженого наративу, щоб поширити свою особисту ідеологію або отримати фінансову вигоду.

ПРАКТИКУЙТЕ

Замість того, щоб одразу повірити або поділитися історією, зображенням чи відео, подумайте над цим:

1. Що є джерелом?

Якщо джерело анонімне, може бути важко визначити правдивість інформації. Інформація, яка представлена в офіційних документах і яку можна відстежити, зазвичай є більш надійною.

Також будьте пильними щодо груп /організацій, які використовують цитування без посилання на надійні джерела. Вони не надто ризикують, коли роблять це і завжди можуть сказати: «О, це ж вони, а не ми».

2. Який контекст?

Навіть якщо ви читаєте пряму цитату або бачите (чи чуєте), як людина говорить чи діє, може бути важко зрозуміти ситуацію, не знаючи контексту. Яку загальну думку намагається донести людина? Які обставини могли вплинути на те, що ви побачили чи почули? Ці питання можуть допомогти вам краще зрозуміти ситуацію, перш ніж коментувати її.

3. Наскільки це сенсаційно?

Якщо якась історія здається неймовірною – цілком можливо, що так і є.

Також варто оцінити ступінь упередженості повідомлень, які надходять від третіх осіб. Чи не подано в розповіді лише один бік події? Чи не занадто відчутне прагнення автора вихвалити когось або, навпаки, принижувати? І головне – кому вигідно, щоб ця історія ширилася?

Чи може джерело мати приховані мотиви?

4. Як інші джерела висвітлюють цю історію?

Чим менше у вас є свідчень того, що сталося, тим з більшою обережністю ви повинні до цього ставитися.

5. Чи дійсно мені потрібно поширити це?

Згадайте інструменти, про які вже йшлося, зокрема, паузу та використання запитань:

Чи потрібно це говорити?

Чи потрібно це говорити саме мені?

Чи потрібно це говорити зараз?

Витративши лише кілька хвилин, ви можете запобігти поширенню неправдивої інформації та уникнути необхідності згодом спростовувати або видаляти її.

Розгубленість

Іноді людина може намагатися збити вас з пантелику, щоб отримати перевагу. Існують різні способи зробити це: наприклад, вона може говорити швидше, використовувати незнайому вам лексику або заперечувати те, що ви вважаєте істиною.

ПРАКТИКУЙТЕ

Якщо вам щось не зрозуміло, попросіть співрозмовника уповільнити темп або повторити сказане. Потім продовжуйте ставити запитання, поки не зрозумієте.

Ви також можете повторити його думку своїми словами або попросити навести приклад. Це дозволить вам відновити контроль над розмовою.

Нарешті – не бійтеся запитувати думки інших людей, яким ви довіряєте.

«ПРАВИЛО ВІДДЯКИ»

Це про наше природне бажання віддячити тому, хто щось зробив для нас. Коли хтось дарує нам подарунок або робить послугу, ми відчуваємо себе зобов'язаними відповісти тим же.

Проблема полягає в тому, що деякі люди використовують «правило віддяки» для маніпуляцій. Ми не хочемо виглядати невдячними чи безвідповідальними, тому намагаємося будь-що «віддати борг». Цим і користуються ті, хто прагне вигоди – вони навмисно створюють ситуацію, у якій ми відчуваємо себе зобов'язаними відповісти послугою, навіть якщо не просили про допомогу спочатку.

Наприклад, людина може робити для вас маленькі послуги, а натомість вимагати набагато більшого. Або ж вона може завалювати вас щедрими подарунками чи надмірними компліментами з єдиною метою – підлеститися і мати вплив.

ПРАКТИКУЙТЕ

Будьте обережними з тими, від кого ви приймаєте подарунки або послуги, і остерігайтеся тих, хто дає тільки тоді, коли хоче отримати щось натомість.

Не варто автоматично відмовлятися чи скептично ставитися до прояву щедрості інших, бо ви ризикуєте втратити можливість по справжньому відчути підтримку та доброзичливість. Утім, варто звертати увагу на ваші стосунки з людиною, яка щось дарує або пропонує, а також замислитися, що саме може стояти за її вчинком.

Навчившись визначати, як інші застосовують правило віддяки, ви отримаєте емоційну стійкість, необхідну для того, щоб не бути обманутими.

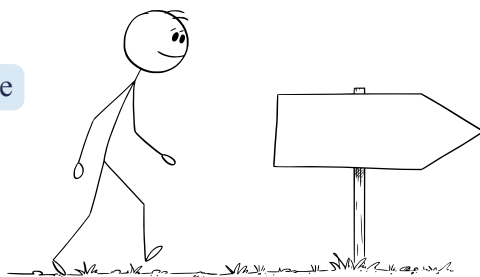
Бути переконаним, мотивованим та чутливим до інших – добре, якщо це підтримує поведінку, яка відповідає вашим цінностям. Якщо це не так, – якщо ви почуваєтеся ошуканим і скривдjenим, спробуйте зрозуміти, де ви помилилися і поміркувати, як уникнути повторення помилки. Практикуючись, ви постійно розвиватимете самосвідомість і соціальні навички, а також розвинете контроль над своїми думками та діями. Це допоможе вам не перетворитися на раба своїх почуттів, навіть якщо досвідчений маніпулятор докладе всіх зусиль, аби вас використати.

Насамперед пам'ятайте – найкращий захист від маніпуляцій емоціями – це розвинений власний емоційний інтелект.

Працюйте над тим, щоб відточити свій EQ і застосувати його на практиці, але не робіть це за рахунок своїх принципів. Керуйтеся моральним компасом – і спрямовуйте зусилля на зростання.

Робіть все це, і, сподіваємось, ви не станете жертвою темної сторони.

Наостанок (замість висновків)



Наші емоції впливають практично на все в нашому житті. Вони визначають, чи подобається твір мистецтва – фільм, пісня тощо. Вони допомагають нам вирішити, який кар’єрний шлях обрати, де жити і працювати тощо. Вони впливають на те, з ким ми хочемо проводити час, будувати стосунки, а з ким – попрощатися. Емоції можуть змусити нас прийняти рішення за частку секунди, наслідки яких триватимуть усе життя. Іноді вони затягують нас у чорну безодню, а іноді – стають тим самим світлом наприкінці тунелю, що допомагає пережити найважчі обставини.

Емоції визначають, як ми обираємо наших лідерів, і як наші лідери обирають нас. Вони супроводжували кожну війну, яка коли-небудь відбувалася, і кожен мирний договір, який коли-небудь був підписаний.

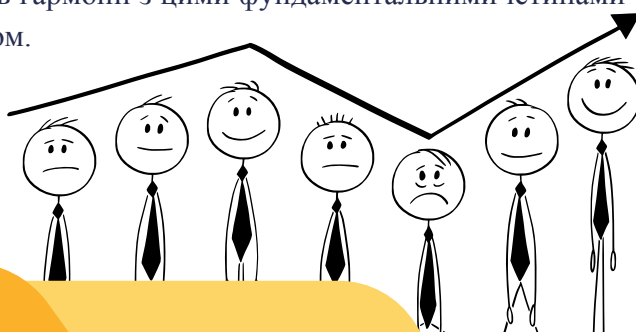
Саме з цих причин емоційний інтелект є безцінним.

Емоційний інтелект не означає, що ви повинні розуміти кожне почуття в момент його виникнення або аналізувати кожну подію, щойно вона трапляється. Насправді він полягає в умінні заглиблюватися у свої переживання, коли це справді потрібно і водночас дозволяти собі просто насолоджуватися моментом, коли надмірний аналіз лише заважає.

Пам’ятайте, що емоції – це прекрасно. Вони роблять нас людьми.

Насолоджуйтеся емоціями – вони роблять наше життя яскравішим. Але ніколи не недооцінюйте їхню силу та здатність завдавати шкоди.

Навчіться жити в гармонії з цими фундаментальними істинами – і емоції стануть вашим союзником.



ДОДАТКИ

Десять заповідей емоційного інтелекту

1. Розмірковуюте над своїми почуттями.

Емоційний інтелект починається з уміння ставити правильні запитання.

Наприклад:

- Які мої емоційні сильні сторони? А які слабкі?
- Як я зазвичай спілкуюся з іншими? Як це бачать інші?
- Як мій настрій впливає на думки та прийняття рішень?
- У яких ситуаціях я відчуваю, що емоції грають проти мене?

Роздуми над цими питаннями допоможуть розвинути самосвідомість, а вона стане опорою для рішень, які ґрунтуються на глибшому розумінні себе.

2. Вчіться сприймати іншу точку зору.

Слухаючи інших, не зосереджуйтеся на тому, що правильно, а що ні, а намагайтеся зрозуміти, як відрізняється сприйняття і чому.

Це допомагає сприймати негативний зворотний зв'язок як джерело розвитку – можливість побачити «сліпі зони» і зробити крок до самовдосконалення.

3. Вчіться робити паузи.

Пауза – це так само просто, як зупинитися і подумати, перш ніж діяти або говорити. Будьте обережні: це легко в теорії, але на практиці – складно.

Не прагніть до ідеалу – головне послідовність. Звичка робити паузу допоможе уникнути прикроців і зберегти стосунки.

4. Практикуйте емпатію.

Замість того, щоб засуджувати інших чи навішувати ярлики, докладіть зусиль, щоб побачити ситуацію їхніми очима. Слухайте з метою зрозуміти іншу людину та її точку зору, навіть якщо ви не згодні з нею.

Запитайте себе: Чому ця людина почувається саме так? Що відбувається в глибині?

Емпатія допомагає збільшити вашу здатність впливати на інших і дозволяє будувати більш міцні стосунки.

5. Хваліть інших.

Люди прагнуть щирої похвали та визнання. Коли ви висловлюєте вдячність іншим, ви задовольняєте це прагнення, – і тим самим будете довіру.

Пам'ятайте, що кожного є за що похвалити.

Зосереджуючись на хорошому в інших і висловлюючи це, ви надихаєте їх бути кращою версією самих себе.

6. Просіть пробачення.

«Вибач» може бути найскладнішим словом для вимови. Але воно також може бути найсильнішим.

Визнавайте свої помилки і вибачайтеся, коли це доречно, і ви розвинете в собі такі якості, як смиренність і справжність, що природним чином приверне до вас інших.

7. Пробачайте.

Відмова пробачити – це ніби постійно роз'ятрювати рану: ви не даєте шансу їй загоїтися.

Поки кривдник живе далі, образа тримає вас у минулому. Вибачення – це крок до звільнення, що дозволяє і вам рухатися далі.

8. Будьте собою.

Справжні люди діляться своїми думками та почуттями з іншими. Вони розуміють, що не всі з ними погоджуються – і це нормально.

Вони знають, що не ідеальні, але готові визнавати свої недоліки, бо розуміють: кожен має свої.

Бути собою – не означає розповідати всім усе про себе. Це означає говорити те, що думаєш, думати про те, що говориш і залишатися вірним своїм цінностям та принципам.



9. Контролюйте свої думки.

Коли ви переживаєте негативну ситуацію, ви можете не дуже контролювати свої почуття. Але, зосередившись на своїх думках, ви можете контролювати свою реакцію на ці почуття.

Коли ви зосереджуєтесь на своєму мисленні, ви не стаєте рабом своїх емоцій. Визнайте ці почуття і рухайтесь вперед, гармонійно поєднуючи свої цілі та цінності.

10. Не припиняйте вчитися.

Емоційний інтелект – це не про досконалість чи досягнення певного рівня EQ. Навпаки, саме тоді, коли здається, що ви «опанували» всі дев'ять заповідей, найімовірніше, припуститеся помилки. І саме те, як ви реагуватимете на ці помилки, як працюватимете над ними, покаже, наскільки ви справді емоційно зрілі.

Не недооцінюйте силу емоцій – як тих, що підтримують, так і тих, що можуть зашкодити.



СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ



Деніел Гоулман
Емоційний інтелект



Деніел Гоулман, Річард Бояціс,
Енні Маккі
Емоційний інтелект лідера



Віктор Франкл
Сказати життю ТАК



Девід Дестено
Емоційний успіх



Сьюзен Деві
Емоційна спритність. Як почати радіти змінам і отримувати задоволення від роботи та життя



Джилл Хессон
Кишенькова книжка емоційного інтелекту. Невеличкі вправи для інтуїтивного життя



Едіт Егер
Вибір



Тібо Морісс
Майстер емоцій



Вільям Г. Макрейвен
Застеляйте ліжко. Дрібниці, які можуть змінити ваше життя, а можливо, і світ



Ліза Фельдман Барретт
Як народжуються емоції. Тасмне життя мозку



Девід Р. Гокінз
Відпусти. Шлях звільнення.



Мультфільм
Думками навиворіт

Навчально-практичне видання

Н.І. Семчук
Є.М. Калюжна
Т.В. Малецька

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ: як зробити емоції вашими союзниками

**ПОРАДНИК
ДЛЯ ФАХІВЦІВ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ**

Друкується за авторською редакцією

Верстка та оформлення — Д.С. Дайомов

