

НИНА ЗВЕРЕВА
СВЕТЛАНА ИКОННИКОВА

Я её до сих пор храню!

Я понимаю, это важно для вас...

КАК ВЫСТРАИВАТЬ ЛИЧНЫЙ БРЕНД

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

А кто я?

CLEVER
• издательство •

НАРИСОВАЛА АЛЛА БЕЛОВА

и растить
социальный
капитал

Кот, еда была вкусная.
Ты отличный повар.

Фырк!

Может,
мирно...

 **Покупайте книги в нашем интернет-магазине: www.clever-media.ru**

 **ПРИХОДИТЕ В НАШИ ФИРМЕННЫЕ РОЗНИЧНЫЕ МАГАЗИНЫ**

Наш главный магазин — ТЦ «ЦДМ» на Лубянке,
Москва, Театральный проезд, 5, стр. 1, 3-й этаж

Адреса всех магазинов — на нашем сайте: www.clever-media.ru/shops/

УДК 374
ББК 77
3-43

Издание для досуга

Иллюстрации *Аллы Беловой*

Зверева, Нина

3-43 Эмоциональный интеллект. Как выстраивать личный бренд и растить социальный капитал / Н. Зверева, С. Иконникова. — Москва: Клевер-Медиа-Групп, 2024. — 174, [2] с.: ил. — (*Навыки будущего*)
ISBN 978-5-00211-777-2

© ООО «Клевер-Медиа-Групп», 2024

Издательство CLEVER

Генеральный директор
Александр Альперович
Главный редактор *Елена Измайлова*
Арт-директор *Лилу Рами*
Дизайнер *Катерина Беляева*
Ведущий редактор
Анастасия Евдокимова
Корректоры *Вера Евстигнеева,*
Наталья Гареева

Покупайте книги в нашем интернет-магазине: www.clever-media.ru

Приходите в наши фирменные розничные магазины:

www.clever-media.ru/shops/

 vk.com/clever_media_group

 t.me/clevermedia

Книги — наш хлёбъ

Наша миссия: «Мы создаем мир идей
для счастья взрослых и детей»

Издатель, уполномоченное

лицо по принятию претензий
к изготовителю от потребителей
по качеству продукции:
ООО «Клевер-Медиа-Групп»
Адрес: 115054, г. Москва,
3-й Монетчиковский переулок,
д. 16, стр. 1, мансардный этаж.
Электронный адрес для контакта:
hello@clever-media.ru

Тираж 2000 экз.

Дата изготовления: 05.2024.

Формат 70×90/16. Усл. печ. л. 11,7.

Подписано в печать 25.04.2024.

Товар соответствует требованиям

ТР ТС 007/2011 «О безопасности
продукции, предназначенной
для детей и подростков».

Страна происхождения:

Российская Федерация

В соответствии с ФЗ № 436 от 29.12.10 маркируется знаком 0+

Отпечатано в АО «Первая Образцовая типография». Адрес: 115054, г. Москва, ул. Валовая, д. 28, Российская Федерация.
Филиал «Дом печати — ВЯТКА», 610033, г. Киров, ул. Московская, д. 122, Российская Федерация. Заказ № 0000 / 00

ОГЛАВЛЕНИЕ

Вступление	6
Глава 1. Что такое эмоции и эмоциональный интеллект	8
О чем эта глава?	8
Ну давайте коротко: зачем мне нужен эмоциональный интеллект?	9
А как понять, хорошо у меня развит эмоциональный интеллект или нет?	12
Это как-то сложно. Неужели надо контролировать каждое свое слово?	15
А вы к чему спрашивали меня про слова и интонации?	18
Может, ученые исследовали разные ситуации, в которых общались люди?	19
Глава 2. Что я хотел сказать, а что сказал?	27
О чем эта глава?	27
Да я понимаю свои эмоции! Что там непонятного?	28
А как можно не поссориться, если кто-то кого-то обидел своими действиями?	30
А, понятно! Чтобы не поссориться, нужно честно говорить человеку, что ты сейчас чувствуешь!	32
Глава 3. Что я сказал, а что он услышал?	42
О чем эта глава?	42
Да, почему они не понимают, что я злюсь?	43
Но ведь все друг на друга иногда орут. Это вообще возможно — никогда ни на кого не орать?	45

Что?! Тот, кто кричит, кажется другим слабым?	47
Но вы так и не рассказали, как общаться с людьми, чтобы они не огрызались!	51
Правила общения	51
Я что-то не понял. Получается, мы все равно подстраиваемся друг под друга?	54

Глава 4. Почему люди реагируют по-разному на одинаковые слова?

О чем эта глава?	61
И правда, почему так? В чем причина?	62
И как же теперь разговаривать с людьми? Каждого то и дело спрашивать: «А что ты сейчас чувствуешь?»	66
Да я уже понял про это! А как эти знания улучшат мое общение?	67
А как еще можно работать с этой таблицей?	69

Глава 5. Социальные роли: что это такое?

О чем эта глава?	77
Но я правда не играю никаких ролей! Я не притворяюсь!	78
То есть получается, не бывает поведения, одинаково правильного для всех ситуаций?	80
Ну ладно, на уроке мы играем роль учеников.	
Но на переменках же мы никаких ролей не играем!	81
Какие бывают социальные роли?	82
Итак. Какие социальные роли мы играем чаще всего?	83
А зачем вообще нам знать про социальные роли?	86

Глава 6. Что любят все люди?

О чем эта глава?	93
Ого, а так бывает, чтобы все реагировали одинаково?	94

Значит, первая техника — это комплимент?	96
А вторая техника — это вопросы?	99
Кажется, третья техника — это питчинг?	103
Глава 7. Почему я веду себя как все?	109
О чем эта глава?	109
Но я не иду за толпой! Я решаю сам, как мне поступить!	110
Как-то грустно от этого эксперимента. Неужели человека так легко убедить или переубедить в чем-то?	112
Ну почему люди так ведутся на чужое мнение?	113
Что, и здесь тоже работает психология	
Я сам собой не управляю?!	115
Легко сказать: «включи критическое мышление»!	
А как его включать?	117
А есть эксперимент, который подтверждает, что люди обманывают себя, когда принимают решение?	119
Глава 8. Откуда берутся люди, которые хотят нас оскорбить?	127
О чем эта глава?	127
А почему в школах так часто «ашки» не дружат с «бэшками» или «вэшками»?	128
Почему же так происходит?! Что, люди не умеют жить в мире друг с другом?	130
И что? «Бэшек» и «ашек» никак нельзя помирить?	132
У нас в классе есть девочка, она очень любит науськивать одну компанию на другую. Как быть?	135
Глава 9. Почему я знаю, что говорить, но не говорю?	145
О чем эта глава?	145
Наверное, причина в застенчивости. А как от нее избавиться?	146

Неужели застенчивость — это приговор? Человек никогда не научится свободно общаться?	149
Типы людей	151
Как быть, если я застенчивый?	153
Глава 10. Как стать харизматичным человеком?	160
О чем эта глава?	160
Вот! Я ради этого и купил вашу книгу, а вы начали говорить про харизматичность только в десятой главе!	161
А как понять, какие у меня сильные стороны?	163
Ну что, готов к тесту? Вот он!	164
Ой, у меня совпали не все качества! Что это значит?	165
Как интересно! А что, если я хочу быть совсем другим?	
Не таким, каким меня видят окружающие?	167
Заключение	174

ВСТУПЛЕНИЕ

ЗАЧЕМ НАМ ЭТО НУЖНО?

Привет! Это снова мы — Нина Зверева и Светлана Иконникова. А это наша новая книга в серии «Навыки будущего». В предыдущих мы писали, как управлять своим временем, как готовиться к выступлениям, как рассказывать истории, как дружить. И наконец редакторы издательства Clever попросили: «Напишите, пожалуйста, книгу про эмоциональный интеллект. Нам кажется, она будет полезной и для подростков, и для родителей».

Мы согласились. Мы обе много лет работали журналистами — в этой профессии без эмоционального интеллекта шагу не шагнешь. Сейчас работаем в онлайн-школе Нины Зверевой. И здесь тоже эмоциональный интеллект включается каждый день. Но если ты думаешь, что эмоциональный интеллект нужен только журналистам и преподавателям, то нет. Что же это такое?



Часто говорят, что самый полезный навык — это умение общаться. Где бы ты ни работал, везде придется разговаривать с другими людьми. А кто не умеет общаться, тот проиграл. Обычно на эту фразу отвечают: «Ну и что! Вот я стану, например, программистом, буду дома сидеть и кодить — никакого общения мне не нужно!» На самом деле программисты работают командами, только общаются они не лично, а по сети. Так что умение общаться нужно и им. Но даже если ты вдруг станешь не программистом, а, например, художником-отшельником и не будешь разговаривать ни с кем, кроме твоего агента (ты рисуешь картины, он их продает), тебе все равно потребуется эмоциональный интеллект. Потому что EQ (так его называют сокращенно) — это умение понимать других людей и самого себя.

Кем бы ты ни работал, где бы ни учился — у тебя есть ты сам. И если ты сам себя не понимаешь... Ну представь, далеко ли проедет машина, у которой нет датчика топлива? Заглохнет где-нибудь на пустынной дороге, потому что у нее кончился бензин. А почему бензин кончился внезапно? Потому что система не просигнализировала: «Эй, нам пора заправляться, загляни на заправку!»

С человеком происходит то же самое, когда возникает голод. Организм подает сигналы: «Эй, хозяин, нам пора есть! Закинь в меня что-нибудь вкусное. Да уже все равно, что закинешь, можно даже невкусное — есть хочется со страшной силой!» Но учить свой организм распознавать голод не нужно, он умеет это и так. А вот эмоции — они устроены похитрее. И с ними нам приходится разбираться. Поэтому мы написали книгу про то, как разобраться в себе и в других людях и что нам делать с результатами этого разбора.

Перелистывай страницу. Полезная информация ждет тебя уже в первой главе!



ГЛАВА 1

ЧТО ТАКОЕ ЭМОЦИИ И ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

О ЧЕМ ЭТА ГЛАВА?

Самый скучный предмет в вузе — «Введение в...». Например, ты поступил учиться на психолога. И на первом курсе у тебя «Введение в психологию». Ты думаешь: «Ну зачем это введение? Хочется скорее перейти к интересным случаям из практики, а меня грузят теорией и терминологией!» Мы тебя очень хорошо понимаем! Поэтому вертели тему и так и эдак — может, удастся обойтись совсем без введения?

Не удалось. Но мы постарались сделать его максимально интересным — с примерами и историями. Поэтому в первой главе поговорим, что такое эмоциональный интеллект. И почему в древние века вполне можно было прожить без него, а сейчас уже не получится. А еще обсудим, какую информацию мы передаем через слова, а какую через интонацию, жесты и мимику.

Мне нравятся ВВЕДЕНИЯ!

А мне орехи!



НУ ДАВАЙТЕ КОРОТКО: ЗАЧЕМ МНЕ НУЖЕН ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ?

Начнем с вопроса. Ты наверняка читал мифы Древней Греции. Спорим, хотя бы раз ты спросил себя: **«Почему они все такие психованные?»** Например, миф про гениального скульптора Дедала: скульптор создавал такие красивые статуи, что его считали почти богом. Но однажды Дедал заметил, что его племянник Тал вырос и стал делать скульптуры еще лучше. Что сделал Дедал? Столкнул Тала в пропасть. Читаешь этот миф и думаешь: «Он вообще нормальный, этот Дедал?!»

Или миф про Геракла. С одной стороны, он герой, совершил кучу подвигов, с другой... То своих детей случайно убьет, то приятеля, то царя небольшого государства. И все это как-то без особого повода. Как говорят сейчас, «психанул».

Наверняка ты сейчас вспомнил еще массу мифов, сказок, легенд (не только древнегреческих — любых!), где герои действовали странно. Все это происходило потому, что люди в давние времена не очень-то хорошо понимали ни себя, ни других (и они не только в мифах — в реальной жизни могли вспылить и наломать дров).



Это касалось не одних лишь эмоций, кстати. Если откроешь древние учебники по медицине, за голову схватишься. Чем только люди не лечили друг друга! Если у кого-то вспухал ячмень на глазу, в глаз следовало плюнуть. Думали, что так ячмень пройдет. А если кто-то отправлялся в путешествие и опасался, что его покусает ядовитые змеи, он заблаговременно ел морковь. Бытовало поверье: поел морковки — никакая змея тебе не страшна.

Правда, и жили тогда люди не долго. Сорокалетний человек считался древним стариком. Мало кто доживал до таких седин. Впрочем, с медициной пусть разбираются врачи, а мы — про эмоциональный интеллект. Поскольку человек не мог толком понять ни себя, ни других, он то и дело вступал в стычки. И ничем хорошим эти стычки не заканчивались. Чем же спасались люди в прежние века?

Во-первых, не очень-то и спасались. «Разговорились — подрались — один другому проломил голову» — этот сценарий разыгрывался постоянно.

Во-вторых, у людей не было такого разнообразия контактов. Как правило, они общались только с теми, кого уже знали, и таких людей было немного. Нашу интенсивность общения не сравнить с той, что была, например, у жителя обычной российской деревни в XVIII веке. А чем меньше вокруг людей, тем проще потихоньку-полегоньку изучить их особенности и понять: Васька



Косой чуть что сразу хватается за топор, а Прошка Хромой — тот добрый, любит поболтать и посмеяться.

Ну и **в-третьих**, слишком агрессивные и «взрывные» люди часто погибали молодыми и не успевали воспитать своих детей. А вот более мирные и умеющие анализировать чужое поведение — успевали. И своих детей они учили тому же: «Не лезь в драку, у тебя есть язык! Поговори с человеком и объясни ему, что ты хочешь, а не маши кулаками!» Твоя мама тебе так говорила? Да? Тебе повезло! Мама развивала в тебе эмоциональный интеллект.

ЕСЛИ КОРОТКО
СФОРМУЛИРОВАТЬ, ДЛЯ ЧЕГО
НАМ НУЖЕН ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ
ИНТЕЛЛЕКТ, ПОЛУЧИТСЯ, ОН НУЖЕН
ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ЛЮДИ НЕ
ПЕРЕГРЫЗЛИСЬ ДРУГ С ДРУГОМ.



А КАК ПОНЯТЬ, ХОРОШО У МЕНЯ РАЗВИТ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ ИЛИ НЕТ?

Мы уже говорили: **эмоциональный интеллект — это умение понимать эмоции, потребности и мотивы — свои и других людей.** Зададим тебе вопрос, а ты попробуй найти правильный ответ.

Правильный ответ — через интонации. Конечно, слова мы тоже используем, но если слова говорят одно, а интонации — другое, верим мы интонациям.

Как люди выражают свои эмоции?

А. Через слова.

Б. Через интонации.



Однажды тринадцатилетняя Мирослава без предупреждения прибежала в гости к своей лучшей подруге Даше. Девочки дружили давным-давно, и прийти в гости без предупреждения было для них нормой. Но в этот раз Мирослава с порога почувствовала: что-то не так.



— Привет. — Даша открыла ей дверь,пустила. Но радости в ее голосе не было.

— Дашка, я тебе чего расскажу-у-у! — У Мирославы и правда была куча новостей.

— Ой, клево, — произнесла Даша отрывисто.

— Даш, что-то не так? — Мирослава предпочитала сразу выяснять, если ей что-то казалось странным.

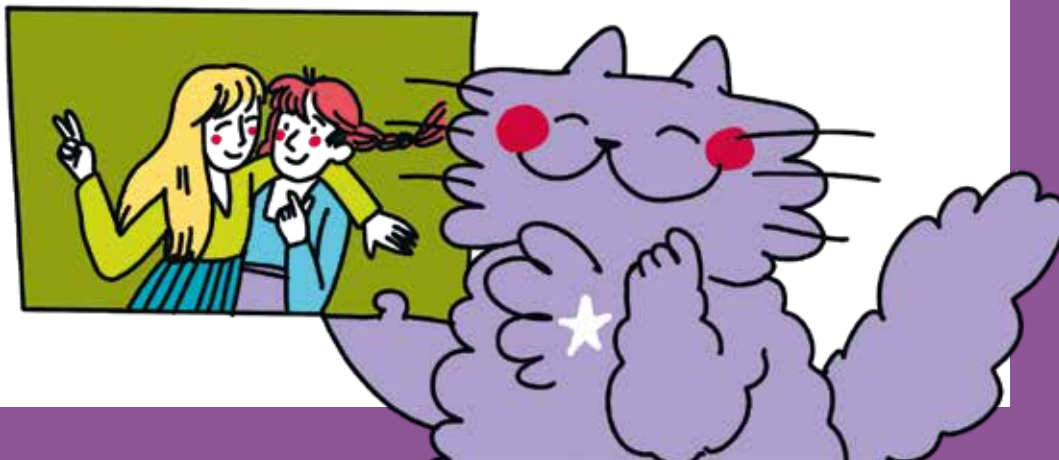
— Нет, все так, — ответила Даша слишком быстро и отвернулась.

— Даша, я вижу, что-то не так. Если ты не хочешь рассказывать, не говори. Но я должна понять: это связано со мной? — Мирослава не сердилась на Дашу, скорее тревожилась.

— Не с тобой. — Даша снова ответила резко, но голос ее чуть потеплел.

Мирослава поняла, что она не вовремя, и ушла. Потом выяснилось, что Даша познакомилась с интересным парнем и они договорились созвониться друг с другом по видеосвязи. И пока Даша сама не разобралась в себе и парне, ей не хотелось говорить про него Мирославе. И врать тоже не хотелось.

Ссора с подругой в планы Даши тоже не входила, но девочки реально могли бы поругаться, если бы... Если бы у Мирославы оказался менее развит эмоциональный интеллект.



Давай разберем: какие сигналы подавала своей подруге Даша? Голосом она говорила: «Я рада тебя видеть». А интонацией: «Я не хочу с тобой общаться». Несовпадение этих сигналов заметит любой человек — и тот, у кого хорошо развит эмоциональный интеллект, и тот, у кого он развит плохо. Но тот, у кого EQ развит плохо, подумает: «Э-э, а чего это она?» — и дальше либо обидится, либо расстроится.

У Мирославы эмоциональный интеллект был развит хорошо. Она почувствовала: с Дашей что-то не так. Проанализировала свои ощущения: ей было неприятно. Причем неприятно потому, что она не понимала причину Дашиной холодности. И тогда Мирослава не стала надувать губы, а спросила напрямую: «Даш, что-то не так?» Она следила за своей интонацией, чтобы вопрос не прозвучал как обвинение. И Даша смогла ответить Мирославе так, чтобы ссора на ровном месте не разгорелась.

У ПСИХОЛОГОВ ЭТО НАЗЫВАЕТСЯ РЕФЛЕКСИЯ: СПОСОБНОСТЬ ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ НА СВОИ МЫСЛИ И ЧУВСТВА.



ЭТО КАК-ТО СЛОЖНО. НЕУЖЕЛИ НАДО КОНТРОЛИРОВАТЬ КАЖДОЕ СВОЕ СЛОВО?

Знаешь, это сложно только поначалу. Вспомни, как ты начинал кататься на велосипеде. Тебе приходилось думать о том, как держать равновесие, как крутить педали, как поворачивать... Потлился градом. А сейчас? Наверняка ты вообще не обращаешь внимания, как там твои ноги крутят педали, а тело держит равновесие. Ты просто едешь.

С работой эмоционального интеллекта все будет точно так же. Сначала тебе покажется сложно. Ты даже пару раз разозлишься: **«Да зачем мне это надо?!»** А потом вдруг почувствуешь, что тебе стало гораздо легче разговаривать с людьми. И самое приятное — люди станут относиться к тебе гораздо лучше. Представь, что встречаются два человека с низким эмоциональным интеллектом. Знаешь, на что это похоже? На то, как в песочнице оказываются двухлетние малыши. Им хочется играть друг с другом, но не получается. Один взял ведро — тут же надо другому. Один сделал куличик, другой его сломал. Первый орет от обиды. Никакой дружбы.



Теперь представь, что в той же песочнице оказываются двухлетний ребенок и его мама. У ребенка — низкий эмоциональный интеллект, а у его мамы — высокий. И ребенок отлично играет с мамой: она дает ему ведерко, помогает слепить куличик, говорит: «Ой, как ты здорово копаешь песок совочком!» Ребенок счастлив, мама, в принципе, тоже, но она не против получить более разнообразное общение.

Потом к маме подходит ее подруга. У подруги тоже высокий эмоциональный интеллект. И мама с подругой уже общаются о том, что им интересно. Им вместе весело, легко, приятно. Да, про малыша они не забывают, разговаривают и с ним, но интеллектуальное удовольствие каждая из них получает от общения с себе подобной.

Что получается? А вот что. Давай обозначим людей

с низким эмоциональным интеллектом как EQ–, а людей с высоким эмоциональным интеллектом как EQ+.

И составим табличку общения.



ТАБЛИЦА ОБЩЕНИЯ

	EQ–	EQ+
EQ–	–	–+
EQ+	–+	++



Чувствуешь, какую закономерность мы открыли?

Человек **с низким эмоциональным интеллектом** постоянно ругается с таким же «коллегой» и может более-менее нормально общаться с человеком, у которого EQ высокий.

А вот человек **с высоким эмоциональным интеллектом** легко общается с тем, у кого EQ невысок (вспомни Мирославу и Дашу!), и получает настоящее удовольствие от общения с теми, у кого EQ такой же высокий, как у него.

