

# Содержание

Предисловие .....	7
Глава 1. Эмоциональный интеллект .....	11
Глава 2. Эмоциональная свобода .....	23
Глава 3. Эмоциональный серфинг .....	39
Глава 4. Ценностно ориентированное поведение .....	57
Глава 5. Эмоционально ориентированный копинг .....	71
Глава 6. Управление сильными эмоциями .....	87
Глава 7. Мастерство коммуникации .....	105
Глава 8. Синтонность .....	135
Глава 9. Эмпатия .....	147
Глава 10. Применение эмоционального интеллекта .....	165
Глава 11. Подведение итогов .....	187
Список литературы .....	194
Об авторах .....	198



# Предисловие

Какой была бы наша жизнь без эмоций? Размышляя об этом, а также о значении человеческих отношений и социальной ориентированности, я пришла к выводу: трудно представить мир, в котором мы не выражаем себя посредством эмоций. Как биологический вид, без эмоций мы потеряли бы очень много. Сколько прекрасных и мучительных моментов утратили бы всякий смысл! Такого явления, как эмпатия к чужой боли, вообще не существовало бы. Мы перестали бы спасаться от угроз. Не могли бы любить. Представив такую реальность, мы можем понять, как важно ценить мудрость и дар эмоций.

Несмотря на большой опыт работы, я до сих пор удивляюсь, когда очередной клиент просит меня избавить его от эмоций. Конечно, как правило, этот запрос касается конкретных эмоций — боли, страха, тревоги. Если учесть социальный контекст, в котором эмоции такого рода считаются «негативными» или «плохими», этот запрос вполне понятен. Такие эмоции порой бывают настолько сильными, что кажутся непереносимыми. И мы реагируем на них неэффективно, а иногда даже причиняем вред себе или окружающим. Но это не означает, что от них нужно избавиться. Все наши переживания — естественная часть жизни. Способность испытывать эмоции, включая те, что нам не нравятся, заложена в нас природой.

Всеобъемлющий, многогранный и открытый подход к эмоциям, при котором они являются естественной частью жизни, определяется тремя ключевыми моментами.

1. Представьте, что вы потеряли по-настоящему важного для вас человека и не испытываете при этом никакой боли. Вам все равно, будто не так уж и важно, что человека больше нет. И именно эмоции сигнализируют о том, что ситуация вам небезразлична. Чувства соединяют вас с другим человеком и позволяют переживать утрату. Представьте, что вы больше не умиляетесь при виде птички или щенка. Не испытываете страха или волнения при виде льва или перед входом в темную пещеру. Эти примеры помогают оценить значение эмоций. Тем не менее мы тратим массу времени и усилий на попытки убежать, спрятаться от эмоций, бороться с ними, чувствуя, что теряем над собой контроль, когда они захватывают нас и управляют нашим поведением. Мы осуждаем себя за то, что мы живые люди.
2. Убегая от боли, мы убегаем и от радости. Избавиться от определенных эмоций очень трудно, если вообще возможно. Допустим, мы не хотим испытывать какие-то эмоции, например грусть или тревогу. В таком случае мы пытаемся подавлять или контролировать их. И именно эти усилия приводят к тому, что мы отрезаем себе путь к счастью и радости, потому что нельзя выборочно избавиться от той или иной эмоции. Пытаясь избавиться от неприятных эмоций, мы становимся равнодушными. Если мы не будем испытывать боли, то и радости нам не видеть.
3. Эмоции — это своего рода клей для социальных связей. Мы начинаем устанавливать социальные контакты с самого рождения (возможно, даже раньше). Через слезы и смех. Через страх и восторг. Мы общаемся благодаря эмоциональным переживаниям, которые соединяют нас друг с другом и формируют наш социальный мир. И это наш дар. Наше обещание любви.

Я глубоко благодарна авторам этого дневника. Стефани Кателла и Мэтью Маккей создали руководство по самопомощи, которое учит открываться эмоциям, позволять им существовать и не только эффективно реагировать на них, но и ощущать принадлежность к обществу и тесную связь с другими людьми благодаря многогранному человеческому

переживаниям под названием «эмоции». Авторы предлагают читателю начать с осознания собственных эмоций, чтобы разрушить стереотип, будто они наш враг. И призывают вспомнить, что именно эмоции позволяют нам ощущать себя частью общества.

Стефани Кателла и Мэтью Маккей отправляются вместе с читателем в путешествие, на протяжении которого помогают ему переживать эмоции здесь и сейчас и при этом устанавливать и укреплять связи с другими людьми. Путешествие включает в себя осознание своих переживаний, физических ощущений, мыслей и побуждений, эффективное самовыражение, определение и уточнение личных ценностей в контексте эмоций, а также множество практических упражнений, которые помогают выстраивать гибкие отношения с внутренним и внешним миром. В конечном счете навыки, приобретенные благодаря этому дневнику, помогут стать мудрее и проникнуть в сокровенные тайны человеческих отношений, используя дар эмоций. Я уверена, что она поможет всем, кто ее прочтет.

*Робин Уолсер,  
доктор наук*



# Эмоциональный интеллект

Замечали ли вы, что в состоянии эмоционального возбуждения вам сложно думать, слушать или принимать решения? В такие моменты вас захватывают эмоции. *Эмоциональный захват* — естественная реакция, возникающая, когда эмоции берут верх над разумом и управляют вашим поведением. Они затуманивают разум и заставляют говорить то, о чем вы потом пожалеете, делать поспешные выводы, повышать голос, выходить из себя и совершать поступки, которые могут ухудшить имеющиеся отношения или затруднить создание новых. Когда нас захватывают эмоции, мы слышим только их и не замечаем происходящего внутри и вокруг нас, словно в наушниках установлена максимальная громкость и мы не можем ее убавить. Чаще всего это случается во время сложных разговоров, особенно с теми, кто нам действительно дорог.

Испытывать сильные эмоции, общаясь с близкими людьми, — это нормально. Сами по себе эмоции *не* являются проблемой. Напротив, они помогают нам, поскольку несут в себе важную информацию о наших ценностях, интересах и потребностях. Но, если позволять эмоциям управлять нами, они становятся серьезным препятствием на пути к достижению целей и могут повредить нашим отношениям с собой и окружающими. Жить осознанной жизнью — значит быть готовым к сложным разговорам и эмоциям, связанным с ними. Мы составили этот дневник, чтобы помочь вам эффективно коммуницировать с людьми в любой ситуации и выстраивать надежные и комфортные для вас отношения. Прежде чем перейти к вопросу об эмоциональном интеллекте (ЭИ), остановимся на сущности и последствиях эмоционального захвата.

## Проблема: эмоциональный захват

На интенсивные эмоции и стресс организм реагирует одной из трех инстинктивных реакций: «бей», «беги» или «замри». В стрессовой ситуации, например ссора с партнером, недопонимание со стороны начальства или обидное замечание друга, нервная система включает один из этих режимов, чтобы защитить вас от угрозы.

В режиме «бей» организм готовится защищаться, вербально или физически, что может выразиться в явной или скрытой агрессии. В режиме «беги» организм сигнализирует о необходимости как можно быстрее выйти из стрессовой ситуации. В таком случае вы можете выбежать из комнаты, бросить трубку или отменить планы в последний момент. В режиме «замри» вы словно обездвижены: не знаете, что сказать, или не можете пошевелиться, поскольку организм сигнализирует о перегрузке. Тогда вы замыкаетесь в себе, воспринимаете минимум информации и затрудняетесь с ответами на простейшие вопросы. Это естественные, автоматические реакции, которые вы не можете контролировать, по крайней мере поначалу.

И хотя этот механизм появился, чтобы защитить нас, иногда он может срабатывать слишком часто, включать свою сирену на полную громкость или неправильно интерпретировать стресс-фактор и активироваться, когда на самом деле в этом нет необходимости. В такие моменты и происходит эмоциональный захват.

## Решение: эмоциональный интеллект

Эмоциональный захват — это очень интенсивное переживание. Трудно представить положительный исход разговора, если вы опасаетесь потерять над собой контроль из-за эмоций. Но решение есть. Научившись распознавать реакции «бей», «беги», «замри», вы сможете эффективно регулировать их при помощи эмоционального интеллекта.

Но что такое эмоциональный интеллект? И как его развивать? *Эмоциональный интеллект* — это способность испытывать и принимать эмоции такими, какие они есть в данный момент, сохраняя контакт с другим



человеком. Развитый эмоциональный интеллект позволяет эффективно управлять собственными эмоциями, замечать чувства окружающих и одновременно вести конструктивный диалог, даже в напряженной ситуации. Иными словами, ЭИ помогает справиться с эмоциональным дискомфортом, не прерывая коммуникационный процесс и корректируя его в зависимости от ситуации. Звучит сложно, но не переживайте: ЭИ можно развить даже за небольшой период времени, а также измерить, чтобы отслеживать свой прогресс.

Основой концепции ЭИ являются новаторские работы Дэниела Гоулмана (1995), Дэвида Слайтера и Питера Саловея (1997). Эмоциональный интеллект существенно отличается от умственных способностей, которые мы обычно называем коэффициентом интеллекта (IQ). Западные культуры, как правило, переоценивают умственные способности, не уделяя должного внимания эмоциональному интеллекту. Из-за этого многим из нас не хватает навыков, жизненно важных для человека как социального вида. Дэниел Гоулман объясняет эту проблему так: «Каждый из нас по собственному опыту знает: когда дело доходит до принятия решения, мы выбираем сердцем даже чаще, чем разумом. Мы слишком переоцениваем значимость исключительно когнитивных способностей — тех, что измеряются IQ. Интеллект бессилен, когда верх берут эмоции»<sup>1</sup>. Чтобы успешно справляться с сильными эмоциями и жизненными трудностями, одного разума недостаточно, нужен еще и эмоциональный интеллект.

## Польза эмоционального интеллекта

Термин «эмоциональный интеллект» стал активно применяться с 1990-х гг., и это неслучайно. ЭИ является своего рода клеем, который объединяет людей как представителей социального вида — помогает нам взаимодействовать, общаться, сосуществовать и учиться друг у друга, развиваясь при этом индивидуально. ЭИ является необходимым условием

---

<sup>1</sup> Гоулман Д. Эмоциональный интеллект: Почему он может значить больше, чем IQ. — М.: МИФ, 2022.

достижения успеха вне зависимости от профессии, социального статуса, характера и интересов.

Многолетние исследования показывают, что ЭИ тесно связан с физическим и эмоциональным здоровьем и способствует его сохранению. ЭИ действительно повышает психологическую устойчивость и снижает уровень стресса. Люди с развитым ЭИ получают больше социальной поддержки, чем те, у кого ЭИ на низком уровне. В профессиональной деятельности ЭИ положительно влияет на удовлетворенность руководителей работой сотрудников. Это объясняется тем, что люди с развитым ЭИ эффективнее управляют конфликтами и более устойчивы к стрессу. Вопреки распространенному мнению, ЭИ важнее для продуктивности, чем IQ.

ЭИ помогает успешно выстраивать коммуникацию, укреплять отношения и справляться со стрессом так, чтобы снизить вероятность проблем с физическим и эмоциональным здоровьем. Он служит своего рода буфером против стресса и помогает устоять перед лицом трудностей, подобно защитным ограждениям в боулинге. Обладая развитым эмоциональным интеллектом, гораздо легче переносить стресс и двигаться дальше.

Исследования подтверждают, что навыки эмоционального интеллекта чрезвычайно важны по целому ряду причин. Нуждаетесь в социальной поддержке? Эмоциональный интеллект поможет ее получить. Хотите уменьшить стресс на работе? Воспользуйтесь эмоциональным интеллектом. Избегаете конфликтов, но хотите постоять за себя? Желаете научиться сглаживать разногласия? Эмоциональный интеллект пригодится и здесь. Конечно, ЭИ не панацея и не универсальный ответ на все вопросы, но, несомненно, он полезен каждому. Следующее упражнение поможет вам определить, кто в вашем окружении обладает развитым ЭИ, а также понять, какие навыки вам хотелось бы приобрести.

## ВАШИ ВДОХНОВИТЕЛИ

Здоровые отношения подразумевают укрепление связи, готовность к изменениям и фокусирование на эффективной и продуктивной коммуникации с учетом обстоятельств. Хорошие коммуникаторы могут вдохновить вас и мотивировать сделать что-то по-новому. Возможно, вы ощущаете

некую близость с такими людьми, даже если не знакомы с ними, — они притягивают вас, будто магниты. Общаясь с коммуникабельным человеком, вы чувствуете, что вас видят, слышат, понимают и ценят. Размышления о таких людях помогут понять, каким коммуникатором хотите стать вы.

Когда вы думаете о выдающихся коммуникаторах, кто первым приходит на ум? Это могут быть люди, которых вы знаете лично, или те, кем вы восхищаетесь на расстоянии. Перечислите их ниже.

---

---

---

Чем вас привлекают эти люди? Чем вдохновляют, восхищают или удивляют аудиторию? Как мотивируют других действовать и меняться? Как они слушают и убеждают собеседника в том, что его мнение важно? Запишите, что именно вы цените в их стиле коммуникации.

---

---

---

---

В каких ситуациях в вашей жизни этот человек вызывает у вас позитивные эмоции, даже во время трудного разговора, конфликта или в период личностной стагнации? Размышляя о навыках выдающихся коммуникаторов, подумайте, какое впечатление на окружающих хотели бы производить вы. Опишите это ниже.

---

---

---

---

---

---

Не забывайте о том, что вы написали, когда будете читать дальше. Вы отметили для себя важные источники вдохновения, которые можете использовать для поддержания мотивации при освоении и применении новых навыков.

## Эмоциональный подарок

Вы наверняка слышали об эмоциональных вампирах и королевах драмы. Общение с такими людьми выматывает и оставляет неприятный осадок. Противоположную ситуацию, когда общение приносит позитивные эмоции, мы называем *эмоциональным подарком*. Эти приятные чувства вызывают желание проводить с человеком больше времени, поддерживать с ним связь и узнавать его ближе.

Если во время сложного разговора собеседник реагирует так адекватно и разумно, что вы думаете: «Все оказалось легче, чем я думал(а)», — это тоже эмоциональный подарок. Прежде чем начать сложный разговор, стоит подумать, какой эмоциональный подарок вы готовы сделать собеседнику. Это поможет взглянуть на ситуацию с другой точки зрения и понять, как проявить себя, чтобы сохранить связь с человеком и поддерживать с ним отношения в будущем. Следующее упражнение позволит вам определить, что мотивирует вас к развитию ЭИ.

## ВАШИ МОТИВАТОРЫ

Приступая к освоению новых навыков, полезно подумать о том, чего вы хотите добиться, и выяснить, что мотивирует вас к изменениям. Какие эмоции вы хотели бы оставить у собеседника после трудного разговора с вами?

---

---

---

Что изменится в вашей жизни с развитием эмоционального интеллекта? Что вы хотите получить? Например, добиться повышения на работе, научиться устанавливать границы, лучше понимать своих детей и т. д.

---

---

---

Как, по вашему мнению, навыки эмоционального интеллекта отразятся на ваших отношениях? Например, вы ожидаете, что станете ближе со своим партнером, количество конфликтов на работе уменьшится или люди узнают вас с лучшей стороны.

---

---

---

---

Вероятно, у вас есть глубоко личные и серьезные мотивы, побудившие купить этот дневник и начать с ним работать. Мотивы, выявленные в этом упражнении, будут направлять вас и помогут научиться делать эмоциональные подарки близким и, что не менее важно, самим себе. Навыки эмоционального интеллекта приносят пользу не только нашим отношениям, но и нам самим.

Поскольку вы будете работать над своим эмоциональным интеллектом, имеет смысл определить ваш уровень ЭИ на данный момент. В последней главе вы снова воспользуетесь нижеследующей методикой, чтобы увидеть прогресс и определить зону дальнейшего развития.

### УРОВЕНЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Утверждения в таблице ниже соответствуют различным способам и стратегиям совладания с эмоциями и конфликтами<sup>1</sup>. При оценке каждого утверждения постарайтесь учесть, как часто вы использовали ту или иную стратегию или сталкивались с трудностями за последние три месяца. Будьте честны и выбирайте ответ, который наиболее точно вас характеризует, не думая о том, как это может выглядеть в глазах окружающих.

Оцените утверждения в таблице по шкале от 0 (почти никогда) до 4 (очень часто прибегаете к этой стратегии или оказываетесь в подобной ситуации):

0 ————— 1 ————— 2 ————— 3 ————— 4  
почти никогда      редко      иногда      часто      очень часто

№	Утверждение	0	1	2	3	4
1	Мне нужно время, чтобы прийти в себя после сильных негативных эмоций					
2	Общаясь с людьми, я теряю контроль над эмоциями, выхожу из себя или взрываюсь					
3	Во время ссоры я умолкаю и/или пытаюсь как можно скорее свести ее на нет					

<sup>1</sup> Субшкала из Комплексного копингового опросника CCI-55 (Comprehensive Coping Inventory-55).

№	Утверждение	0	1	2	3	4
4	Я трачу много усилий, чтобы избежать сильных эмоций					
5	Споры и конфликты вызывают у меня дискомфорт и тревогу, поэтому я избегаю их					
6	Под влиянием эмоций я действую необдуманно и делаю то, к чему они меня побуждают					
7	В споре я четко излагаю свою точку зрения и фокусируюсь на том, чтобы победить и не ударить в грязь лицом					
8	Когда я испытываю сильные негативные эмоции, мне хочется употребить алкоголь или другие психоактивные вещества и/или причинить себе вред					
9	Мне нужно немедленно обсудить проблему, даже если эмоции еще не утихли					
10	Я стараюсь не говорить с другими о своих желаниях и потребностях					
11	Я прибегаю к никотину, психоактивным веществам или алкоголю, чтобы изменить или ослабить эмоции					
12	Когда я нервничаю, то не могу контролировать свое поведение					
13	Я игнорирую собственные потребности, чтобы избежать конфликтов или осуждения					
14	Эмоции управляют моим поведением, хотя потом я сожалею об этом					
15	Я стараюсь заявить о своей позиции и убедить других принять ее					
16	Я избегаю некомфортных эмоций, насколько это возможно					
17	Под влиянием сильных эмоций (например, стыда или гнева) я действую так, что могу навредить себе					
18	В случае конфликта я стараюсь выслушать мнение каждого участника					
19	Я могу эффективно коммуницировать, даже если испытываю сильные эмоции					
20	Я стараюсь уделить всем, в том числе и себе, достаточно времени, чтобы поделиться проблемами					
21	Я контролирую тон голоса и язык тела, общаясь с другими людьми					

№	Утверждение	0	1	2	3	4
22	Я стараюсь не создавать излишнего напряжения и фокусируюсь на том, что действительно важно					
23	Прежде чем начать важный разговор, я тщательно все обдумываю					
24	Я не боюсь сильных эмоций и уверен(а), что смогу с ними справиться					
25	Я осознаю и принимаю свои эмоции такими, какие они есть					
26	Я могу испытывать сильные эмоции и умею контролировать их					
27	Я умею корректировать свою просьбу в зависимости от того, с кем разговариваю					
28	Я замечаю изменения в тоне своего голоса или языке тела					
29	Я распознаю невербальные сигналы окружающих и использую их, чтобы сделать общение комфортным					
30	Я умею быстро устанавливать контакт с незнакомым человеком					
31	Я продолжаю выполнять свои обязанности, даже если испытываю сильные эмоции					
32	В случае разногласий я стараюсь найти компромисс с учетом интересов каждого человека, включая меня					

### Подсчет результатов

Оценки по утверждениям 1–17 (кроме п. 2) поменяйте следующим образом: 4 = 0; 3 = 1; 1 = 3; 0 = 4. Оценки по утверждениям 2, 18–32 оставьте без изменений. Просуммируйте баллы в каждом столбце, а затем сложите всё вместе, чтобы получить итоговый результат.

### Интерпретация

**0–40:** Эмоции часто завладевают вами и затрудняют коммуникацию. Продолжайте читать. Вы оказались в нужное время в нужном месте — навыки из этого дневника обязательно вам помогут.

**41–82:** У вас достаточно развиты навыки ЭИ, но иногда вам трудно справиться с сильными эмоциями, избеганием и/или эффективно коммуницировать из-за эмоционального дискомфорта. В этом дневнике



Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

[e-Univers.ru](http://e-Univers.ru)