

Adele B. Lynn

The EQ Difference

Powerful Plan for Putting
Emotional Intelligence to Work



HARPERCOLLINS
LEADERSHIP

HARPERCOLLINS LEADERSHIP
A division of HarperCollins Focus, LLC

Адель Линн

Сила эмоционального интеллекта

Как его развить для работы
и жизни

УДК 159.923.35

ББК 88.912

Л59

Издано с разрешения

HarperCollins Leadership, a division of HarperCollins Focus, LLC

На русском языке публикуется впервые

Книга рекомендована к изданию Дарьей Соколовской

Линн, Адель

Л59 Сила эмоционального интеллекта. Как его развить для работы и жизни / Адель Линн ; пер. с англ. 2019. — 313 с.

ISBN 978-5-00117-623-7

Постановка целей и движение к ним невозможны без понимания своего эмоционального состояния. Эта книга о том, как развиваться, обретать новые знания, лучше владеть собой и выстраивать отношения с окружающими. Вы сможете преодолеть разрыв между ожиданиями и реальностью и приблизиться к лучшей версии себя.

УДК 159.923.35

ББК 88.912

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.



ISBN 978-5-00117-623-7

© 2018 by Adele B. Lynn

All rights reserved. No portion of this book may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means — electronic, mechanical, photocopy, recording, scanning, or other — except for brief quotations in critical reviews or articles, without the prior written permission of the publisher.

Оглавление

Предисловие. Оторваться от земли	9
---	---

ЧАСТЬ 1

Эмоции: источник жизни

Глава 1. Связь между поведением, чувствами и эффективностью	17
Глава 2. Тайны человеческого поведения	31
Глава 3. «Прошивка» у нас в голове	39
Глава 4. Эмоции — что это?	45
Глава 5. «Перепрошивка» мозга во имя роста эффективности и достижения целей	51
Глава 6. Пять компонентов эмоционального интеллекта	57

ЧАСТЬ 2

Обучение внутреннего наставника

Глава 7. Семь шагов на пути к эмоциональному интеллекту	65
Глава 8. Шаг 1: наблюдение	70
Глава 9. Шаг 2: интерпретация	102
Глава 10. Шаг 3: пауза	126

Глава 11. Шаг 4: направление	133
Глава 12. Шаг 5: взгляд назад	174
Глава 13. Шаг 6: празднование	186
Глава 14. Шаг 7: повторение	196

ЧАСТЬ 3

Пять областей эмоционального интеллекта в действии

Глава 15. Самосознание и самоконтроль в действии	203
Глава 16. Эмпатия в действии	226
Глава 17. Социальность в действии	238
Глава 18. Личное влияние в действии	257
Глава 19. Цели и видение в действии	276
 Благодарности	 300
Примечания	302

Предисловие

Оторваться от земли

Начало счастья кроется в осознании,
что оно возможно.

*Джордж Сантаяна**

Идеалы большинства людей благородны. Однако для их достижения нужно иметь куда больше мудрости, чем для повседневной жизни. Всякие мелочи, вроде пробок по дороге на работу, очереди на кассе в столовой или мимоходом брошенного коллегой замечания, то и дело сбивают нас с пути. Мы вязнем в рутине, попусту растрачивая энергию. Планировали идти на север — и вдруг обнаружили, что отклонились далеко к югу. С эмоциональным интеллектом, детально описанным в этой книге, вы как с компасом сможете следовать по проложенному маршруту и воплощать намерения.

* Джордж Сантаяна (1863–1952) — американский философ. Согласно концепции Сантаяны, основная задача философии должна состоять не в объяснении мира, а в выработке «моральной позиции» по отношению к нему. *Прим. ред.*

Это книга для тех, кто намерен придерживаться своей цели. Для тех, кто ощущает в глубине души мудрость, тепло и способность идти дальше. Для тех, кто мечтает о большем и понимает, насколько важно развиваться, обретать новые знания, помогающие лучше владеть собой и выстраивать отношения с окружающими — будь то дома или на работе. Так, по существу, можно определить эмоциональный интеллект (ЭИ).

ЭИ может в корне изменить к лучшему нашу профессиональную и личную жизнь, сделать нас эффективнее, доставить больше удовлетворения от работы. Именно он определяет, как мы поступим с подброшенным нам «лимоном» — приготовим из него лимонад или будем сидеть с кислой миной. Именно от него зависит, какими мы будем в отношениях с близкими — открытыми и теплыми или холодными и отстраненными. Именно он влияет на то, как мы проживем свою жизнь — занимаясь тем, что нам важно и дорого, или плывя по течению день за днем. Именно он определяет, тянутся ли к нам люди или стараются держаться подальше, играем ли мы за команду или вносим в нее раздор.

Всем нам случалось говорить или делать что-то, о чем мы позднее сожалели. И искали себе оправдания: «Я же не нарочно...», «Не думал (-а), что так получится...» В те злосчастные моменты реальные действия не соответствовали нашим добрым намерениям. Иногда мы сами не способны разобраться в своих мотивах и начинаем вести себя непоследовательно. А бывают случаи, когда эмоции захлестывают настолько, что мы вообще перестаем осознавать себя и свои цели. Но какой бы глубокой ни была пропасть между ожидаемым и реальным поведением, одно неизменно: каждый новый день приносит новые возможности. И у нас всегда есть шанс преодолеть эту пропасть и начать жить так, как мы хотим.

Эмоциональный интеллект помогает нам лучше понимать свои высокие цели и идеалы и уверенно следовать за ними. Почему? Потому что ЭИ подразумевает знание и понимание своих сильных сторон, знакомство с «лучшей версией себя», со своим идеальным «я», и возможность сравнивать свое обычное поведение с этим эталоном. Наше идеальное «я» — это «я», которое возникает, когда мы не обременены иррациональными мыслями и не испытываем эмоциональных потрясений, время от времени сбивающих нас с намеченного пути. ЭИ — наша сущность, которая всегда пребывает в нужное время в нужном месте и говорит и делает только нужные вещи. Наше спокойное и уверенное «я», которому не нужно чужого одобрения, равно как и самоутверждения за чужой счет. Оно не боится ошибаться. Не впадает в бешенство от гнева и не тратит время на страхи и переживания из-за событий и явлений, которые невозможно контролировать. Оно спокойно и уверенно идет по жизни — личной и профессиональной, добиваясь успеха. «Я», которое вдохновляет и воодушевляет других и которым мы гордимся. Я говорю сейчас не об эгоистичной гордыне, а о чувстве глубокого удовлетворения от понимания, что прожили очередной день в «лучшей версии себя».

Я написала эту книгу не для того, чтобы изменить вас. Я рассчитываю помочь вам как можно больше дней прожить в своем идеальном «я». Каждый сталкивается с несоответствием реальности нашим ожиданиям и поступкам. Если вы хотите преодолеть этот разрыв, эта книга не только вдохновит вас, но и снабдит готовым планом, позволяющим увидеть и преодолеть любую проблему у вас на пути. Более того, последовательно и регулярно отрабатывая практические упражнения, представленные в книге, вы с каждым днем будете приближаться к «лучшей версии себя».

Еще недавно эмоциональные здоровье и интеллект человека зависели скорее от воли случая. Сегодня люди все больше стремятся самостоятельно выстраивать различные аспекты своей жизни. Одни с помощью спорта, диет и витаминов вылепливают здоровые и красивые тела. Другие посещают курсы, читают книги, жадно впитывают знания и осваивают новые навыки. Третьи стремятся к духовному росту, обращаясь к религиям и служению. Развитие ЭИ — это еще один способ прожить осмысленную здоровую жизнь. Сделав шаги, описанные в книге, вы получите исчерпывающий план развития ЭИ и возможность жить своим умом. Как известно, нет пределов совершенству, но стремиться к нему нужно всегда. Пришло время вырваться из замкнутого круга.

Однажды весенним субботним утром, попивая кофе у окна, я заметила на дворе индюка с индейкой. Они бродили между деревьев, высаженных вдоль забора. Если вам никогда не доводилось видеть дику индейку, поверьте мне на слово: это довольно крупные птицы с огромным размахом крыльев. Еще немного, и было бы впору присваивать им бортовые номера и перевозить на них пассажиров. Я наблюдала, как они доходят до края забора, разворачиваются и идут в обратную сторону. Проходят несколько десятков метров, снова разворачиваются и идут тем же путем. Туда-обратно, взад-вперед. Я понимала, что им просто не хватает места, чтобы расправить мощные крылья и улететь. Вскоре мне показалось, что я буквально слышу их «беседу».

— Джордж, я же говорила, что надо остановиться и спросить дорогу. А ты вместо этого вечно прешь напролом! Вот мы и заблудились! Мы в западне! И никогда уже отсюда не выберемся.

— Гарриет, черт тебя побери, если бы ты хоть немного помолчала и перестала путаться у меня под ногами, мы бы уже были дома.

И всё в таком духе. Прошло по меньшей мере сорок пять минут, прежде чем я отошла от окна и занялась своими обычными субботними делами. Спустя пару часов я снова выглянула во двор... и обнаружила, что «Джордж» и «Гарриет» все так же бродят между деревьев! Туда-обратно, взад-вперед. В конце концов я разбудила своего старого охотничьего пса Эбби и попросила его помочь несчастным птицам:

— Покажи им дорогу, Эбби.

Заметив направлявшуюся к ним собаку, индюки заметно ускорили шаг и не стали сворачивать в привычном месте. А оказавшись на свободном участке, расправили свои потрясающие крылья, взлетели и вскоре потерялись из виду в безбрежном небе.

У этих птиц было все необходимое, чтобы взлететь, но они вели себя так, словно и правда угодили в западню. Без посторонней помощи им никак не удавалось сойти с тупикового маршрута. Вместо того чтобы использовать собственные ресурсы, они препирались и обвиняли друг друга в своем бедственном положении. Точно так же ведут себя многие люди. Большинство из нас обладает потенциалом, с которым можно достичь любых высот, но задействовать его умеют не все. Расстроенные и огорченные, мы спорим, суедемся, ссоримся, отказываемся делать хоть что-нибудь или, наоборот, бессмысленно ходим по кругу, вместо того чтобы направить энергию в нужное русло и двинуться к цели.

Испытывая эмоции, мы можем воплощать свои мечты, а можем — как машина на льду — буксовать и крутиться на месте с единственно возможным результатом: сожженной резиной. ЭИ — это способность управлять своими эмоциями.

Я написала эту книгу, чтобы помочь вам оторваться от земли и улететь — как мой пес Эбби помог индюку с индейкой. Эта книга позволит вам взрастить внутри себя наставника, с которым вы овладеете пятью проявлениями ЭИ и научитесь жить в соответствии со своими целями и идеалами. Как дома, так и на работе.

Адель Линн

ЧАСТЬ 1

Эмоции:
ИСТОЧНИК ЖИЗНИ

Глава 1

Связь между поведением, чувствами и эффективностью

Копперс Билдинг
Девятый этаж конференц-центра
Питтсбург, Пенсильвания
Июнь 1999 года, 8:30 утра

Десять руководителей из нескольких разных компаний сидят за большим столом для переговоров. Напротив них два флипчарта. Листы бумаги поделены на три колонки.

Адель. Перечислите мне качества лучшего руководителя, на которого вам доводилось работать. Руководителя, ради которого вы были готовы на все, с условием, что это не противоречит закону и вашим моральным принципам. Какими словами или словосочетаниями вы бы его или ее описали?

Фрэнк. Человек слова. С безупречной репутацией.

Джим. Поддерживает в рискованных решениях.

Гарольд. Признает мои успехи.

Джордж. Выслушивает мои идеи.

Марта. Создает условия для большего роста.

Джефф. Уделяет внимание моему развитию.

Джанет. Уважает.

Ким. Без предрассудков и предубеждений.

Нилл. Очень искренний, настоящий.

Адель. Что еще?

Все (предлагают варианты). С легким характером. Ведет себя естественно. Проявляет гибкость. Видит и ценит мои усилия. Четко формулирует свои запросы. Неустанно стремится к совершенствованию.

Адель. Еще?

Все. Внедряет новшества. Креативность. Не зависит ни от чьих указаний. Вдохновляет. Сопереживает. Прямота и искренность. Ум. Дальновидность. Решительность. Вовлеченность. Доступность. Организованность. Прекрасный наставник.

(Адель переходит ко второму флипчарту.)

Адель. А теперь характеристики плохого руководителя, на которого вам не хотелось бы работать ни при каких обстоятельствах. Давайте исходить из того, что вы не имели дело с подобными экземплярами, но, возможно, слышали о них от знакомых. И, пожалуйста, без имен.

Фрэнк. Везде сует нос.

Джордж. Печется только о своих интересах.

Марта. С ним сложно договориться.

Джанет. Не достучишься.

Джордж. Склонен к резким суждениям и оценкам.

Гарольд. Некомпетентен.

Все. Думает только о себе. Негибок. Мыслит негативно. Обещенивает все и вся. Себе на уме. Подавляет. Нечуткий.

Импульсивен. Безответственный, безапелляционный. Много претензий.

Адель. Еще что-нибудь?

Все. Не вызывает доверия. Нерешителен. Боится рисковать. Ищет виноватых. Недобросовестный. Оскорбляет. Не умеет планировать. Ни рыба ни мясо.

(Адель возвращается к первому флипчарту и указывает на второй столбец на листе.)

Адель. Теперь скажите мне, что вы чувствуете, работая с таким вот отличным руководителем. Представьте: понедельник, утро, вы приезжаете на работу и входите в офис. А там вас встречает человек с безупречной репутацией, который поддерживает вас, отмечает ваши успехи, ценит, выслушивает, ставит амбициозные задачи. Он искренне интересуется вашими делами, с ним легко и приятно находиться рядом, он гибок и заботится о вашем развитии, ну и так далее.

Фрэнк. Это энергетический подъем.

Ким. Появится уверенность в себе.

Джанет. Вдохновение и воодушевление.

Все. Я буду счастлив. Меня ценят. Мне доверяют. Меня уважают. Преданность и лояльность. Творческая окрыленность. Уверенность в своих силах. Независимость. Продуктивность. Мотивация. Приверженность общему делу.

Адель. Еще что-нибудь?

Все. Спокойствие. Ясная голова. Готовность участвовать в общем деле. Ощущение поддержки. Вдохновение. Преданность. Желание двигаться к цели. Концентрация. Меня ценят. Воодушевление. Надежда. Благодарность.

(Адель возвращается ко второму флипчарту.)

Адель. Отлично, а теперь расскажите, что будете чувствовать, работая с человеком, который везде сует свой нос, заботится только о своих интересах, с которым невозможно договориться, до которого невозможно достучаться. Он предвзят, глуп, себе на уме, все контролирует, нечуток и импульсивен. Совершенно безответствен, безапелляционен, вечно предъявляет какие-то претензии, при этом нерешителен, боится рисковать и ищет виноватых. Он непорядочен и, конечно, всех оскорбляет.

Билл. Раздражение.

Ким. Разбитость.

Марта. Это ловушка.

Джефф. Усталость.

Все. Меня тошнит от такой работы. Это стресс. Я буду деморализован. Злость. Ощущение собственной никчемности. Тупик. Никакой продуктивности. Желание защищаться. Безнадежность. Это оскорбительно. Подавленность. Негатив. Нежелание что-то делать. Злость. Депрессия. Раздражение. Буду мстить. Отупение. Некомпетентность. Бесполезность. Стану скрытным. Возмущение. Страх.

(Адель указывает на третий столбец.)

Адель. Хорошо, а теперь вы приступаете к работе. Утро понедельника, вы раздражены, выбиты из колеи, чувствуете себя загнанными в ловушку, уставшими, нездоровыми, напуганными. Что там понедельник, во все остальные дни недели — и даже вечером в пятницу — вы чувствуете себя бесполезными, неэффективными, подавленными, постоянно защищаетесь — безнадежность и негатив. К чему это приведет: что вы будете делать или, наоборот, не делать? Постарайтесь, пожалуйста, привести конкретные примеры.