

При внимательном рассмотрении этот элемент относится не к эмоциональному интеллекту, а, скорее, к сфере социальных компетенций. Умение распознавать чувства окружающих и адекватно реагировать, на них нацелено непосредственно на процесс общения. Этот частичный аспект социальной компетенции не реализуем отдельно от эмоциональной компетенции. Можно даже сказать, что способность (позитивно) влиять на чувства других является компетенцией высшего порядка, в основе которой лежат элементы эмоциональной компетенции.

Предпосылкой компетентного обращения с чувствами других людей является понимание собственных чувств и умение управлять ими, а также способность тонко воспринимать и понимать чувства других людей и узнавать возможные причины их возникновения.

Позволить себе проявление чувств

Для компетентного обращения с чувствами других людей важно принципиально исходить из того, что люди проявляют чувства и в профессиональной сфере и — в зависимости от индивидуальной способности их регулировать — подвержены их влиянию. К тому же они должны еще и уметь «выдержать» проявление чувств со стороны окружающих. Открытое, осторожное обращение с чувствами, а также способность понять причины их возникновения помогают найти приемлемые решения. Человек, не способный учитывать чувства других, в профессиональной жизни будет испытывать проблемы в эмоциональных ситуациях.

Пример: Слезы в разговоре

- Госпожа К. — руководитель отдела. Она компетентна в своей профессии, очень целеустремленна и честлюбива. От своего коллектива она ожидает высочайшей мобилизации и результатов. Работа одной из ее сотрудниц, госпожи С., не оправдывает ее ожиданий. Она прямо и открыто говорит о ее недостатках и о том, чего ожидает от нее в будущем. Во время разговора у госпожи С. на глазах выступают слезы. Госпожа К. озадачена и растеряна. Ей бы в голову не пришло плакать на работе, она вообще не может припомнить, когда последний раз плакала. Она находит выход в том, что еще раз подчеркивает обоснованность своей критики и отпускает госпожу С., дав указание успокоиться и изменить свое поведение.

- Будучи неспособной, учитывать чувства других людей, она оказывается не в

Элемент пятый: способны ли вы управлять чувствами других?

Автор: Stonewood
16.05.2010 03:13 -

состоянии понять, что так ранило ее сотрудницу. Возможно, она считает критику несправедливой или чувствует себя изможденной от чрезмерных требований начальницы, возможно, у нее личные проблемы и этот разговор стал «последней каплей». Возможно, она шокирована тем, что начальница видит только ее недостатки, в то время как ее заслуги остаются незамеченными и непризнанными. Выявление причины реакции сотрудницы как раз и является ключом к регулированию ситуации в целом, и работоспособности госпожи С. в частности. Но, поскольку госпожа К. не знает, как реагировать на проявление эмоций своей сотрудницы, она ничего не узнает о причине ее возникновения, а, следовательно, не сможет принять необходимые меры. Она не обладает важнейшей компетенцией руководителя — умением внимательно и бережно обращаться с чувствами других.

Конструктивно влиять на чувства

На самом деле влиять на чувства других не сложно. Вы же знаете, как можно довести коллегу до «точки кипения», разочаровать друга или обидеть клиента. Впрочем, это как раз не имеет ничего общего с той компетенцией, о которой пойдет речь в этой главе, — оказании конструктивного влияния. Например, уметь успокоить возбужденного или злящегося человека или подбодрить боязливого. Сюда же относятся способности помогать, людям осознавать свои чувства, пробуждать интерес или поднимать им настроение.

Многим с трудом удастся конструктивно влиять на чувства других. Ведь для того, чтобы помогать людям в преодолении сложных эмоциональных ситуаций, нужно хорошо разбираться в чувствах и в их воздействии, уметь редуцировать сильные проявления эмоций и сохранять самообладание. Кроме того, необходимо уметь «вчувствоваться» в ситуацию и владеть соответствующими речевыми техниками.

Дипломированные «профи по чувствам»

Те, кто в силу своей профессии часто имеют дело с людьми, попавшими в трудные эмоциональные ситуации, имеют, как правило, специальное образование (например, терапевты, сотрудники службы доверия или консультаций, священники). Для людей других профессий (например, врачей, руководителей, полицейских, педагогов и сотрудников сервисных служб) достаточно овладеть соответствующими навыками по преодолению сложных эмоциональных ситуаций.

Элемент пятый: способны ли вы управлять чувствами других?

Автор: Stonewood
16.05.2010 03:13 -

Есть вечная любовь, бывшая любовь, красивая любовь, первая любовь, большая любовь, белая любовь, грустная любовь, истинная любовь, дивная любовь, нереальная любовь, мужская любовь, женская любовь, страстная любовь...

Но, какой бы ни была она - **любовь** - неизменный повод для многочисленных дискуссионных изысканий, зачастую представляется как математически выверенный процесс взаимоотношения индивидуумов вне эмоционального контекста. Контраст и противоречие сущностей и явлений нашего безумного мира.

Попробуйте взглянуть на самый волнующий **форум любви** в интернете.

Впервые появился оригинальный способ наказать своего обидчика или обидчицу! - Повесь его на уникальную Доску позора! **Доска позора** к Вашим услугам!