

Эмоциональный интеллект как инструмент учителя: как управлять своими эмоциями и помогать коллегам

А.В. Конобеев, к.пед.н.,

академический директор Умскул Академии, доцент МПГУ,
ведущий эксперт Академии Минпросвещения РФ

Слышали ли вы когда-нибудь подобные фразы?

- 1 Ближе к делу
- 2 А я ведь предупреждал!
- 3 Вечно приходится тебя дожидаться!
- 4 Да, и правда, хочешь, чтобы что-то было сделано хорошо – делай это сам.
- 5 Я не собираюсь это обсуждать. Вопрос закрыт.

Оцените от 1 до 10 насколько эти фразы были бы болезненны, если бы их сказали в Ваш адрес.

Эмоциональный интеллект

Подобные фразы говорят о том, что у человека низкий уровень эмоционального интеллекта (EQ, Emotional Quotient).

Как еще проявляется низкий эмоциональный интеллект?

- 1 Человек легко поддается стрессу
- 2 У человека сложности с самоутверждением
- 3 Человек быстро делает выводы и неистово их защищает
- 4 Человек долго хранит обиды
- 5 Человек долго переживает, фокусируется на неприятных эмоциях
- 6 Человек часто чувствует себя непонятым
- 7 Человек не знает свои триггеры

Как нехватка эмоционального интеллекта проявляется в работе

- 1 Сложности во взаимоотношениях с коллегами, частые конфликты и обиды
- 2 Ухудшение эмоциональной атмосферы на работе
- 3 Необязательность в соблюдении договоренностей
- 4 Не получается проводить переговоры
- 5 Публичные выступления «не зажигают» слушателей
- 6 Низкая мотивация в работе



Эмоциональный интеллект – что это?

ЭИ – один из гибких навыков (soft skills, мягких навыков, надпрофессиональных компетенций).

Исследование The Global Trends Report-2019 компании LinkedIn охватило 5165 компаний в 35 странах, и 92% респондентов заявили, что гибкие навыки не менее важны, чем профессиональные умения, а 30% руководителей утверждают, что важнее нанимать сотрудников на основе гибких навыков, а не профессиональных умений. Кроме того, 89% неуспешных сотрудников испытывают нехватку гибких навыков. Гибкие навыки постепенно становятся ключевым фактором при найме и успехе в работе.

Эмоциональный интеллект – что это?

ЭИ – сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач.

Модель эмоционального интеллекта

Существует несколько моделей, с разной степенью детализации. Наиболее практичной представляется модель Д. Гоулмана:

Самопознание — способность идентифицировать свои эмоции, свою мотивацию при принятии решений, узнавать свои слабые и сильные стороны, определять свои цели и жизненные ценности.

Саморегуляция — способность контролировать свои эмоции, сдерживать импульсы.

Мотивация — способность стремиться к достижению цели ради факта её достижения.

Эмпатия — способность учитывать чувства других людей при принятии решений, а также способность сопереживать другим людям.

Социальные навыки — способность выстраивать отношения с людьми, манипулировать людьми, подталкивать их в желаемом направлении.

Индикаторы компетенции

- 1 Осознает свои эмоции, понимает причины их возникновения, способен описать их вербально
- 2 Внимательно выслушивает других
- 3 Открыт, заинтересован и уважительно относится к мнениям людей, отличающимся от его собственных
- 4 Распознает чувства других людей
- 5 Реагирует, подозревая недовольство и невысказанные эмоции других людей
- 6 Понимает возможные реакции на свое поведение, действия и суждения

Индикаторы компетенции

- 7 Отслеживает, когда высказывание понято не верно или выбран конфронтационный путь
- 8 Замечает, когда другому человеку неловко, и показывает свое понимание
- 9 Выявляет и реагирует на напряженность между членами команды
- 10 Предлагает окружающим помощь и поддержку
- 11 Открыт для различных норм, ценностей, культур, правил и действует соответственно

Определение сформированности ЭИ

Существует ряд тестов, позволяющих оценить сформированность ЭИ.

2 типа тестов – самооценка и оценка через наблюдения

Примеры тестов на русском языке:

<https://psyttests.org/emotional/hall-run.html>

<https://www.idrlabs.com/ru/global-eq/test.php>

<https://testometrika.com/intellectual/test-golmana-on-emotional-intelligence/>

<https://testometrika.com/intellectual/test-emotsionalnogo-intellekta-emin-lyusina-d-v/>

Тест Д.В. Люсина

1. Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть

- Совсем не согласен
- Скорее НЕ согласен
- Скорее согласен
- Полностью согласен

Тест Д.В. Люсина

10. Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую

- Совсем не согласен
- Скорее НЕ согласен
- Скорее согласен
- Полностью согласен

Тест Холла

Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.

Полностью не согласен

В основном не согласен

Отчасти не согласен

Отчасти согласен

В основном согласен

Полностью согласен

Тест Холла

РЕЗУЛЬТАТ ТЕСТА



Тест Холла

Содержательная интерпретация

✓ **Эмоциональная осведомленность** – это осознание и понимание своих эмоций, постоянное пополнение собственного словаря эмоций. Люди с высокой эмоциональной осведомленностью в большей мере, чем у другие осведомлены о своем внутреннем состоянии.

✓ **Управление своими эмоциями** – это эмоциональная отходчивость, эмоциональная гибкость, другими словами – произвольное управление своими эмоциями.

✓ **Самомотивация** – управление своим поведением, за счет управления эмоциями.

Тест Холла

Содержательная интерпретация

- ✓ **Эмпатия** – это понимание эмоций других людей, умение сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, а так же готовность оказать поддержку. Это умение понять состояние человека по мимике, жестам, оттенкам речи, позе.
- ✓ **Управление эмоциями других** – умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей.

Как проверяют ЭИ службы найма сотрудников

- ✓ Опишите случай, когда вы получили критический отзыв
- ✓ Опишите случай, когда у вас был трудный разговор
- ✓ Опишите случай, когда у вас был конфликт в команде
- ✓ Опишите случай, когда было введено изменение, с которым вы не были согласны
- ✓ Опишите случай, когда вам пришлось найти творческое решение в условиях стресса
- ✓ Опишите случай, когда вы сделали ошибку
- ✓ + вопросы о том, что чувствовал в тех ситуациях кандидат

ЭИ в работе и в жизни

Недостаточная сформированность ЭИ приводит к

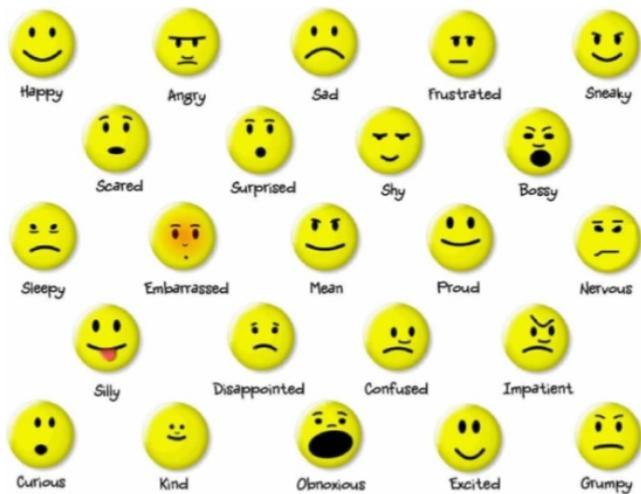
- ✓ сложностям в общении с коллегами
- ✓ дискомфорту и ощущению непонятости в жизни
- ✓ длительным негативным эмоциям

Для формирования ЭИ нужно:

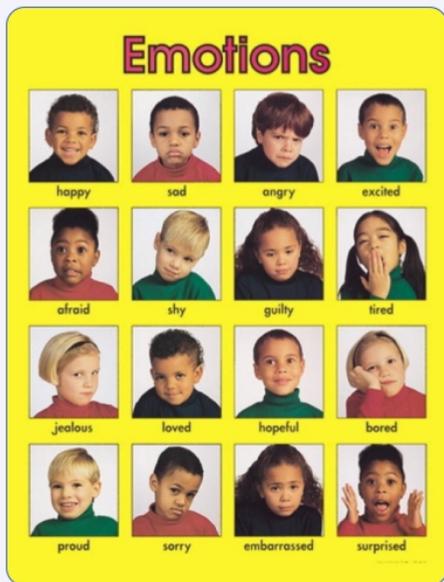
- ✓ понимать из каких компонентов он складывается
- ✓ использовать ряд приемов для работы с этими компонентами

Как развивать ЭИ:

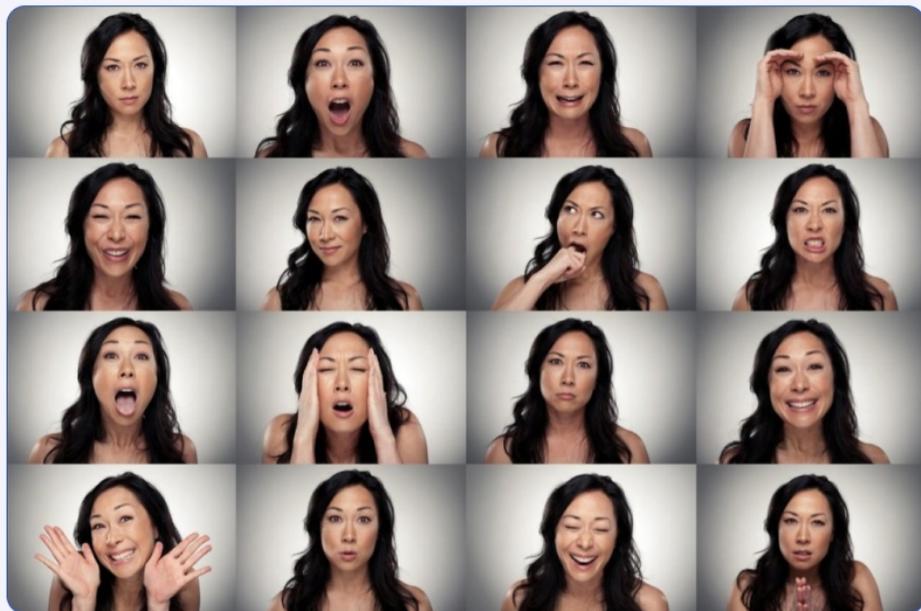
Определяем эмоции



Как развивать ЭИ: Определяем эмоции



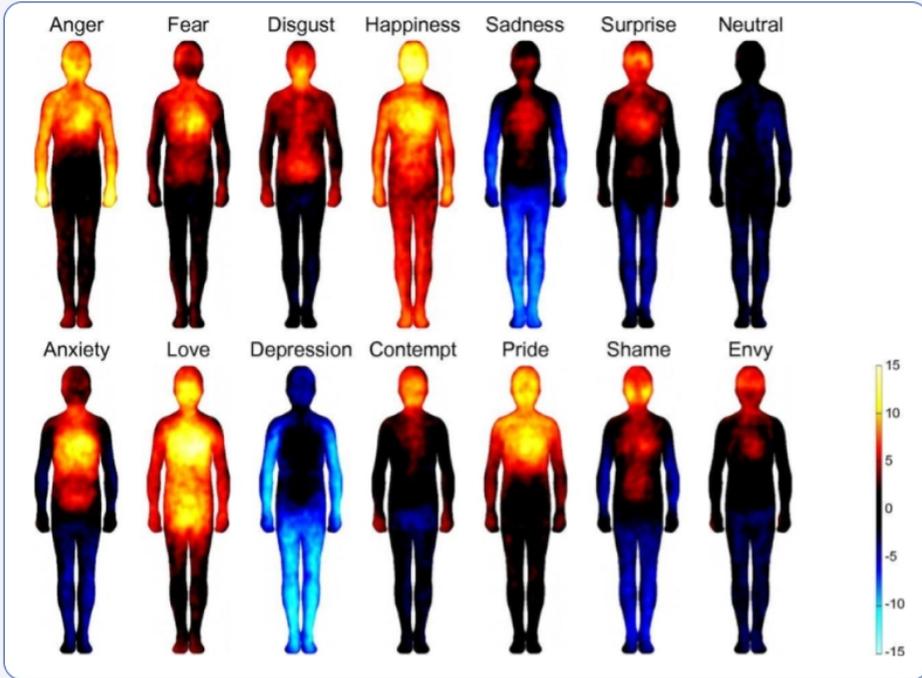
Как развивать ЭИ: Определяем эмоции



Как развивать ЭИ:

Называем свои эмоции

- ✓ Называйте свои эмоции, проговаривайте как вы себя чувствуете
- ✓ Не спешите сразу их контролировать, позвольте себе побыть сердитым, испуганным, обиженным, довольным...
- ✓ Почувствуйте как эмоции отражаются на вашем теле.
Эмоции влияют на психосоматику человека:
<https://www.pnas.org/doi/10.1073/pnas.1321664111>



Как развивать ЭИ

Воспринимайте эмоции как защитный механизм,

скажите о своей эмоции предложение, в котором вы показываете чем эта эмоция полезна, например:

- ✓ я сержусь, и это дает мне силы для серьезного разговора.
- ✓ Я напуган, и это дает мне возможность сфокусироваться на угрозе и мотивирует устранить ее.

Продумайте и запишите ваши триггеры

- ✓ (что и в каких ситуациях вызывает у вас сильные эмоции):
Когда ___ стимул ___, я ___ типично реагирую ___.

Ищите рациональное объяснение эмоциям окружающих

- ✓ (например, соседка ворчит, потому что она не выспалась из-за стройки за окном. Ребенок капризничает потому что она устала. Вас раздражают люди потому что вам нужен отдых).

Как развивать ЭИ

- ✓ **Расширяйте кругозор:** при чтении книг и просмотре фильмов обращайте внимание на эмоции людей и определяйте их для себя
- ✓ **Планируйте работу с эмоциями окружающих** – как они должны будут себя чувствовать на каждом этапе переговоров
- ✓ **Проговаривайте все обязательства** заранее максимально конкретно

Общие приемы на работе

Контролировать эмоции на работе не просто, так как вы находитесь среди коллег и вынуждены параллельно решать рабочие задачи.

Рассмотрим приемы контроля собственных эмоций, а также управления эмоциями коллег с целью помочь им и решать рабочие вопросы.

Важные вопросы

? Когда я могу дать слабину и проявить нежелательные эмоции?
Могу ли я сдержаться?

? Как мое текущее настроение и состояние влияют
на принимаемые решения?

? Как происходящее со мной может повлиять на то,
что говорят или думают другие?

? Часто ли я сочувствую тем, кто нуждается в сопереживании?

? Принимаю я критику или отворачиваюсь от нее?

? Как часто я хвалю других? Кого я могу похвалить прямо сейчас?

Переключение

Переключить эмоцию – например, заменить гнев на удивление. Не сердимся на коллегу, а удивляемся, как он мог так поступить. Затем переходим к анализу причин. После этого можно сформулировать свои претензии и аргументы для разговора.

Перевод эмоций в мирное русло

Сильные эмоции вызывают выброс гормонов, которые активизируют мышцы и сердечно-сосудистую систему. Активное физическое действие (например, подняться по лестницу и спуститься на несколько этажей) поможет снизить долю гормонов стресса и быстрее успокоиться.



Если нет возможности двигаться, то дышите размеренно - вдох на счет 5 и выдох на счет 5.





Тайм-аут

- ✓ **Не спешите отвечать с эмоциями.** Нужна пауза – выпить чай, прогуляться, поработать день из дома. Отвечаем когда эмоции улягутся.

Психологические особенности

Интроверты и экстраверты реагируют на события по-разному

Соответственно, нужно учитывать их особенности в рабочем общении

Если вы интроверт

- ✓ Говорите коллегам, когда вам нужно личное пространство, например: «Мне нравится с тобой работать, но сейчас мне нужно сосредоточиться на работе в одиночестве»
- ✓ Не пишите длинные письма экстравертам – те предпочитают общение и целиком письмо могут не прочитать. Вместо этого напишите короткое письмо и предложите обсудить детали устно.
- ✓ На совещаниях старайтесь выступить в самом начале, чтобы не потеряться во время более оживленных обсуждений далее.

Если вы экстраверт

- ✓ В разговоре с интровертом не заполняйте паузы, дайте договорить собеседнику!
- ✓ Проводите обсуждения в небольших группах прежде чем представить их результаты всей команде.

Эмоции и прием решений

- ✓ Не принимайте решения сгоряча. Запишите как можно больше вариантов и обдумайте, какие эмоции вызывает у вас каждый из них.
- ✓ Если какие-то варианты вызывают сильные эмоции, особенно негативные, обдумайте их еще раз, выяснив причину эмоции.

Воздействие на эмоции коллег

Алгоритм:

- 1 Составьте список ситуаций, в которых вам надо влиять на эмоции коллег.
- 2 Сформулируйте конкретный результат влияния.
- 3 Запишите возможные действия.
Направлены ли они на результат?

Воздействие на ЭМОЦИИ КОЛЛЕГ

Какие последствия эти действия могут иметь:

- 1 для Вас?
- 2 для другого человека (людей)?
- 3 для отдела, организации в целом?
- 4 для долгосрочных событий?

Общий алгоритм влияния на эмоции

- 1 Осознать и понять свою эмоцию.
- 2 Осознать и понять эмоцию партнера.
- 3 Определить цель, учитывающую и свои интересы, и интересы партнера.
- 4 Продумать, какое эмоциональное состояние вас обоих поможет взаимодействовать более эффективно.
- 5 Предпринять действия, чтобы самому оказаться в нужном эмоциональном состоянии.
- 6 Предпринять действия, чтобы помочь партнеру оказаться в нужном эмоциональном состоянии.

Как принять эмоции коллег

- ✓ Если человек ведет себя неадекватно – ему сейчас очень плохо.
- ✓ Намерения и действия – не одно и то же. Если человек вредит вам своим поведением, то у него вовсе не обязательно есть такая цель.

Как помочь коллеге

- ✓ Помочь осознать свои эмоции. Вопросы: «Как ты себя чувствуешь? Наверное, это обидно. Понимаю, почему ты рассержена»
- ✓ Дать выговориться
- ✓ Разговаривать с коллегой очень спокойно (вербально и невербально)

Как помочь коллеге: гнев

- ✓ Найти, с чем можно согласиться и сказать о согласии
- ✓ Если ситуация неприятная, то согласиться, что она неприятна, но не вдаваться в обсуждение причин
- ✓ Проявить сочувствие
- ✓ Избегайте слова «нет», даже если вас пытаются критиковать:
«Ты поступил непрофессионально!» - «Да, я понимаю, почему у темы могло возникнуть такое впечатление»

Как помочь коллеге: страх

- ✓ Признайте значимость проблемы, не вдаваясь в поиски ее причин
- ✓ Расспросите, каких последствий проблемы коллега опасается
- ✓ Спросите, помогает ли коллеге его эмоция
- ✓ Спросите, какие эмоции помогли бы чувствовать себя более комфортно

Как помочь коллеге: обида

- ✓ Признайте значимость эмоции
- ✓ Расспросите, каких последствий проблемы коллега опасается
- ✓ Задавайте открытые вопросы о ситуации, слушайте внимательно
- ✓ Поддерживайте зрительный контакт

Где узнать больше

Курсы Умскул:

- для школьников – подготовка к ОГЭ, ЕГЭ, олимпиадам и др.
- для студентов – дополнительные курсы по базовым и специализированным предметам для дополнительной тренировки и подготовки к экзаменам и для углубленного изучения
- для взрослых – курсы для профессионального развития (soft skills, маркетинг, старт в продажах, копирайтинг и др.)

Для студентов

**С нами ты поймешь
высшую математику!**

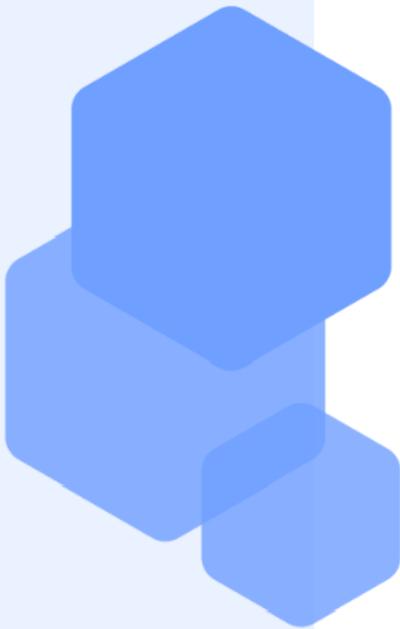
[Узнать подробнее](#)

Курсы для тебя:

- Математический Анализ
- Теория вероятности
- Дискретная математика
- Линейная алгебра и аналитическая геометрия
- Функции нескольких переменных и интегралы
- Дифференциальные уравнения



Для студентов



**Разбери и усвой
сложные медицинские
дисциплины вместе с
нами**

[Узнать подробнее](#)

Курсы для тебя:

- Патологическая анатомия
- Анатомия
- гистология
- Медицинская химия
- Фармакология
- микробиология
- Биохимия
- Медицинская биология
- Акушерство и гинекология
- Абитуриент
- Латинский язык
- Фармакология
- Пропедевтика
- Нормальная физиология

Для студентов

**Просто и увлекательно
о главном – изучай
гуманитарные
дисциплины с
интересом!**

[Узнать подробнее](#)

Курсы для тебя:

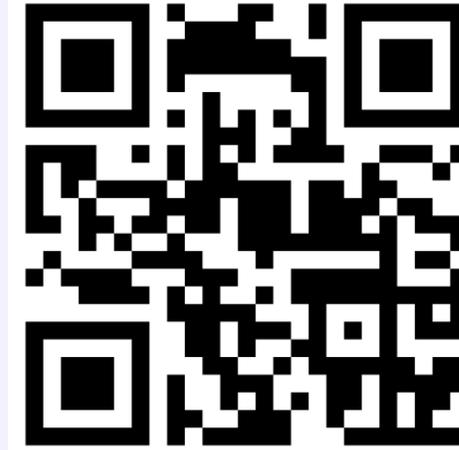
- Теория государства и права
- Введение в языкознание
- История России XX века



Для студентов и карьеры

Умскул Академия

<https://academy.umschool.net/>



<https://m.vk.com/umschoolvuz?offset=10&own=1>



Для учителей

- Методические материалы
- Советы и статьи
- Новости образования
- Сообщества Умскул для учителей ВК

<https://vk.com/umteacher>

Телеграм

<https://t.me/umschoolforteachers>



Всероссийская акция

“Учитель большой страны. Время сказать “спасибо” педагогу”

Скажите спасибо учителям! Для этого:

1. Перейдите в мини-приложение «Учитель большой страны» в сервисах ВКонтакте
2. Выберите номинацию
3. Проголосуйте за участника



Всероссийская акция

“Учитель большой страны. Время сказать “спасибо” педагогу”

Номинации будут открываться последовательно в течение всего года, сейчас уже активны следующие из них:

1. «Самый „диджитал“ педагог»
2. «Учитель большой страны»
3. «Самый вдохновляющий педагог-блогер»
4. «Лучший педагог-наставник»
5. «Самый активный пользователь uchitel.club»

Подробная информация: goduchitelja.rf