

КНИГИ, О КОТОРЫХ ГОВОРЯТ



ПОЛЕЗНО



ДЭВИД УОЛТОН

# ЧТО ГОВОРЯТ ЭМОЦИИ

Как контролировать себя  
и лучше понимать других

 **БОМБОРА**  
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Москва 2024

УДК 159.923.2

ББК 88.53

У63

David Walton

INTRODUCING EMOTIONAL INTELLIGENCE

Text copyright © 2012 David Walton

The author has asserted his moral rights.

No part of this book may be reproduced in any form,  
or by any means, without prior permission  
in writing from the publisher.

**Уолтон, Дэвид.**

У63

Что говорят эмоции. Как контролировать себя и лучше понимать других / Дэвид Уолтон ; [перевод с английского В. Лебеденко]. — Москва : Эксмо, 2024. — 288 с. — (Книги, о которых говорят).

ISBN 978-5-04-171921-0

Неумение считывать эмоции людей приводит к ссорам, затяжному недовольству, обидам, разводам и несостоявшимся сделкам. Всего этого можно избежать, если освоить навык «эмоциональной разведки» и научиться распознавать чувства, которые вы и ваш собеседник испытываете во время общения.

Дэвид Уолтон, много лет занимавший должность главного психолога при Научно-исследовательском институте социального развития ООН, в этой книге предлагает простую систему развития эмоционального интеллекта. Она состоит из 4 основных элементов: «Самосознание», «Управление своими эмоциями», «Понимание поведения и чувств других людей», «Управление отношениями при помощи эффективных социальных навыков». Вас ждет подробное изучение каждого элемента, тесты и авторские задания для закрепления материала. Дэвид уверен, что эмоциональный интеллект может развить каждый человек, вне зависимости от врожденных качеств и воспитания.

Книга также выходит под названием «Сканер эмоций. Считывай. Распознавай. Управляй».

УДК 159.923.2

ББК 88.53

© Валентина Лебеденко, перевод  
на русский язык, 2021

© Оформление. ООО «Издательство  
«Эксмо», 2024

ISBN 978-5-04-171921-0

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	9
Что такое эмоциональный интеллект? .....	9
Как использовать эту книгу .....	20
Можно ли выучить старую собаку новым трюкам? .....	21
Основы эмоционального интеллекта .....	35
Культурный фактор — стоицизм и истинно английская выдержка .....	38
Эмоциональный интеллект и эмоции .....	46

### Часть I. СТРУКТУРА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

<b>Глава 1. САМОСОЗНАНИЕ</b> .....	52
Внимание и понимание эмоций .....	55
Описание эмоций .....	60
Цепочка эмоций .....	62
Осознание и понимание своих чувств .....	64
Быть открытым для нового опыта .....	66
Самооценка и уверенность .....	73
Цель и направление .....	77
Действуйте целенаправленно .....	79
Выражать эмоции .....	81
Влияние эмоций на мышление .....	83
Стресс .....	88

## ЧТО ГОВОРЯТ ЭМОЦИИ

<b>Глава 2. УПРАВЛЕНИЕ ЭМОЦИЯМИ</b> .....	97
Вы чувствуете, что контролируете ситуацию? ....	101
Управление импульсами .....	104
Роль ценностей в работе с другими людьми .....	109
Жизнестойкость .....	112
Сила воли .....	114
Быть позитивным при постановке целей .....	119
Насколько ваши убеждения и восприятие соответствуют реальности? .....	122
Ассертивность .....	125
<b>Глава 3. КАК ПОНИМАТЬ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ</b> .....	130
Смотрим по сторонам, стараемся понять окружающих .....	130
Эмпатия .....	133
Фокус и роли .....	140
Быть восприимчивым к другим .....	142
Что такое невербальная коммуникация и язык тела? .....	143
Политика и власть .....	147
Ситуации с высоким эмоциональным накалом ...	150
<b>Глава 4. КАК УПРАВЛЯТЬ ОТНОШЕНИЯМИ</b> .....	161
Этапы отношений .....	163
Позитивный подход к речи .....	168
Усиление влияния и аутентичность .....	170
Эмоциональный интеллект в личных отношениях .....	175
Выявление чувств .....	178
Психологические контракты .....	181
Послушаем «музыку» .....	182
Общение в группах .....	185

## СОДЕРЖАНИЕ

Взаимопонимание и расширение возможностей новаторов .....	189
Метанойя и «благодарное исследование» .....	191
Обнаружение искажений в мышлении .....	194
Типы искаженного мышления .....	196
Вспомните, сколько у вас друзей? .....	198

## Часть II. ПРИМЕНЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА ПРАКТИКЕ

<b>Глава 5. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ НА РАБОТЕ .....</b>	<b>205</b>
Дополнительные возможности эмоционального интеллекта .....	205
Растущее значение эмоционального интеллекта .....	208
Справиться с неопределенностью .....	214
Сложные ситуации на рабочем месте .....	217
Сложные ситуации: американские горки эмоций .....	218
Тревожность .....	222
Лидерство, эмоциональный интеллект и успех .....	223
<b>Глава 6. ВОСПИТАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ ДЕТЕЙ .....</b>	<b>229</b>
Эмоциональная грамотность .....	229
Обучение эмоциональному интеллекту .....	233
Вызов для учителей? .....	237
Воспитание .....	241
Стили воспитания матерей и отцов .....	246

## ЧТО ГОВОРЯТ ЭМОЦИИ

### Глава 7. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

<b>И ЗДОРОВЬЕ</b> .....	249
Психологическая иммунная система .....	249
Руминации и беспокойство .....	252
Развитие заболеваний .....	254
Люди типа «А», «В», «С» и «D» .....	257
Психологическое благополучие .....	267
Влияние эмоционального интеллекта на здоровье .....	269
Мероприятия по защите .....	270
Пять способов воспитания эмоционального интеллекта через «эмоциональное благополучие» .....	272
<b>Заключение</b> .....	277
<b>Дополнительная литература</b> .....	279
<b>Об авторе</b> .....	282
<b>Примечание автора</b> .....	284

## ВВЕДЕНИЕ

### Что такое эмоциональный интеллект?

Узнаете ли вы в этих историях кого-нибудь из своих знакомых?

**Энтони** пытается решить, стоит ли ему обналичивать сберегательную облигацию, чтобы купить автомобиль. Суть в том, что если придержать облигацию еще на полгода, он получит по ней дополнительные 5 000 фунтов стерлингов<sup>1</sup>. Но машину к тому времени уже заберут, а другой такой не найти. Он очень хочет ее купить. У Энтони уже есть три машины, но с такой вещью как «отсроченное вознаграждение», он не в ладах. И да, постоянной работы у него тоже нет.

**Сью** отлично выполняет свои рабочие обязанности, но не ладит с генеральным директором. Генеральный — невероятно пренебрежительный человек: любые ее записи в отчетах о том, что в работе нужно что-то изменить, он попро-

---

<sup>1</sup> По курсу на октябрь 2019 года — почти 400 000 рублей.

## ЧТО ГОВОРЯТ ЭМОЦИИ

сту игнорирует. К тому же, он никогда не смотрит ей в глаза. Коллеги видят в Сью образец для подражания. Она хочет построить хорошую карьеру, но не уверена, каким должен быть ее следующий шаг.

**Пета** опять не выполнила план продаж: клиентам хотелось поговорить с ней о своих проблемах, а ей эти разговоры неинтересны — она предпочитает заниматься делом и не хочет работать с болтунами.

**Питер** очень расстроен. Его жена изменилась. Кажется, ничто ее больше не радует, и он понятия не имеет, почему. Она все время выглядит разочарованной или подавленной, всегда находит, к чему придраться и обвиняет во всем Питера, который сердится и уходит, хлопая дверью.

Как и многие из нас, эти люди испытывают трудности в самых разных сферах жизни. На первый взгляд кажется, что логика, рациональное принятие решений и, возможно, здравый смысл должны им помочь — но это лишь теория. Я привел примеры из реальной жизни: Энтони, Сью и другие — не литературные персонажи. А это значит, что они не всегда поступают логично, и не всегда принимают рациональные решения, руководствуясь исключительно здравым смыслом.

Инстинкты, чувства и личные ценности лежат в основе их проблем и мешают им рассуждать. Ситуацию усложняет конфликт между мышлением и чувствами: внутренний голос или интуиция во многом зависит от эмоций, которые, в свою очередь, заметно влияют на поведение.

**Энтони**, например, с трудом сопротивлялся искушению. Он мог бы получить гораздо больше денег, стоило лишь разок подумать логически. Но эмоции перевесили, и произошло то же, что и всегда — он сдался и обналечил облигацию. Через год Энтони оказался в тяжелом финансовом положении, и не только из-за покупки машины — борьба между логикой и эмоциями у него всегда заканчивалась одинаково. Казалось, чувства брали верх над разумом: он не мог себе ни в чем отказать.

**Сью** пыталась подстроиться под своих коллег и негласные правила организации. Ей очень хотелось, чтобы ее труд оценили по достоинству, но взаимодействовать приходилось с людьми, которые не выражали эмоций и не понимали их важности для мотивации персонала. Год спустя Сью уволилась, и фирма потеряла ценного сотрудника.

**Пета** надеялась выполнить план продаж без взаимодействия с клиентами. Ей было трудно идти на контакт и вести беседы на отвлеченные

## ЧТО ГОВОРЯТ ЭМОЦИИ

темы. Она хорошо разбиралась в продуктах, которые должна была продавать; если решать задачу было интересно, она сосредотачивалась на ней и добивалась успеха, но, похоже, это не влияло на ее производительность. Сейчас Пета работает во вспомогательном офисе и платят ей, соответственно, меньше.

**Питер** изо всех сил пытался найти способ наладить отношения с женой. И он, и его супруга были сильными людьми, но Питер чувствовал, что уладить конфликт не получается. Он был уверен, что если начинает испытывать гнев, то должен выйти из комнаты, поскольку контролировать сильные эмоции ему было трудно. А жена считала, что супруг к ней охладел, и начинала задумываться, как сделать свою жизнь более полноценной.

В каждой из описанных выше ситуаций нашим героям может помочь развитие эмоционального интеллекта или, сокращенно, ЕИ<sup>1</sup>. Если это у них получится, окружающим тоже станет легче. Эмоциональный интеллект — это набор ценных идей, которые можно использовать и дома, и на работе; они помогут и родителям, и учителям, и менеджерам.

Задача состоит в том, чтобы распознавать чувства, возникающие в нас самих и в других

---

<sup>1</sup> Англ. «EI» — «Emotional Intelligence». — Прим. пер.

людях, понимать их и управлять их воздействием. Речь идет о самоконтроле, интерпретации языка тела, победе над негативом, совместной работе и психологическом благополучии.

**Так о чем же эта книга?**

### ЗАПОМНИТЕ!!!

Эмоциональный интеллект — это набор умственных навыков, которые способны помочь человеку успешно управлять собой и справиться с требованиями, предъявляемыми к работе с другими людьми.

Развивая эмоциональный интеллект, вы:

- гораздо лучше узнаете себя;
- научитесь контролировать свои эмоции;
- начнете проявлять эмпатию<sup>1</sup> к чувствам других людей;
- сможете эффективнее и радостнее применять свои социальные навыки.

Эмоциональный интеллект включает в себя:

- **внимание** — осознание и понимание себя и других;
- **контроль** — мыслей, эмоций и потребностей;
- **позитив** и **мотивацию** — особенно перед лицом неудач;

---

<sup>1</sup> Э м п а т и я — сопричастность переживаниям другого человека, осознание его эмоций. — *Прим. пер.*

## ЧТО ГОВОРЯТ ЭМОЦИИ

- **эмпатию** — возможность поставить себя на место другого;
- **эффективное общение** — необходимое для построения продуктивных и позитивных отношений;
- **эмоциональное мышление** — навык, не позволяющий эмоциям ограничивать наше мышление; развитие мышления при помощи эмоций.

Об эмоциональном интеллекте написаны сотни самых разных книг — каждая в своей манере, в зависимости от интересов или академической специализации авторов. Концепция EI стала одной из самых обсуждаемых идей в популярной психологии, учебно-производственном процессе, в области управления, образования и социального обеспечения. Эмоциональный интеллект был широко «разрекламирован» как средство, которое помогает понять особенности нашего мышления. Его можно использовать для достижения целей, улучшения отношений, в семейной жизни, а еще — при поиске работы или для продвижения по карьерной лестнице. Одним он помогает лучше справляться со стрессом, депрессией и беспокойством, а другие с его помощью улучшают навыки ведения переговоров, заключают выгодные сделки или повышают объемы про-

даж. Я даже видел по телевизору кулинарную программу, в которой говорилось, что эмоциональный интеллект помогает в организации вечеринок!

Если это правда, то эмоциональный интеллект должен стать одной из самых важных областей, появившихся в психологии за последние 50 лет. По крайней мере, EI может стать стимулом для изучения психологии и помочь применить ее идеи в работе и в личной жизни.

По своей сути эмоциональный интеллект — это способность управлять эмоциями в наших отношениях с окружающими. Он помогает точно понять, как вы и другие люди чувствуете себя в определенное время, как эмоции влияют на ситуацию, как держать чувства под контролем и действовать эффективно. В немалой степени EI связан с развитием навыков межличностного общения, которые позволяют установить позитивные отношения как с отдельными людьми, так и с группами. Способность конструктивно выражать свои эмоции является краеугольным камнем контроля.

Эмоциональный интеллект основан на важной особенности отношений: «поведение порождает поведение». Мы должны помнить о влиянии, которое оказываем на других: наше поведение может вызвать определенную реакцию собеседника.