**ЩО ТАКЕ ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ**

Емоційний інтелект — це вміння дати раду своїм і чужим емоціям: точно зрозуміти, оцінити і виразити їх.

Дослідники **Джон Мейер** та **Пітер Селоувей**, які наприкінці 20-го століття вперше [описали це поняття](http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/02/pub62_MayerSalovey2001_EIasstandardintelligence.pdf), називають чотири напрямки емоційного інтелекту:

– як ми оцінюємо та виражаємо емоції;

– що про них знаємо;

– як ними керуємо;

– як на їх основі приймаємо рішення.

**Перший компонент** – оцінка і вираження емоцій – є у будь-якій взаємодії.

Уявіть: співрозмовниця усміхається у відповідь на ваші репліки, а ви собі вирішуєте, що її усмішка – глузлива і що вона з вас кепкує.

Насправді ж, людина радіє від ваших слів, або усміхається, бо ввічлива, або ще з десяти інших причин.

Однак у певний момент ви неправильно оцінили емоцію, і, як наслідок, додумали про людину і її наміри те, чого вона не мала на увазі.

Розвинений емоційний інтелект – це саме те, що дозволяє більш-менш точно оцінити емоції інших людей і рятує від подібних непорозумінь.

Зворотна сторона медалі – це потреба точно виразити власні емоції. Якщо ви хотіли засвідчити комусь своє схвалення, а вийшло більше схоже на заздрість, наслідки спілкування можуть бути неочікувані.

Висловлювати емоції так, щоб це відповідало початковому задуму, – один із виявів емоційного інтелекту.

**Друга складова емоційного інтелекту** – це знання про емоції. Йдеться не про те, щоби знати їхні назви, типи чи класифікації.

Це про ширший культурний і суспільний контекст: чи знаємо ми, **що саме** в нашому середовищі спричиняє певні емоції.

Одні й ті самі дії і слова в різних суспільствах або й менших групах можуть викликати абсолютно різні емоції.

Візьміть будь-яку провокаційну тезу і виголосіть її перед різними людьми: наприклад, скажіть, що в Україні потрібно узаконити одностатеві шлюби спершу праворадикально налаштованим людям або апологетам "традиційних цінностей", а потім – захисникам прав ЛГБТ-спільноти.

Як гадаєте, ефект буде різний? А емоції?

Можливо, навіть протилежні: від обурення до схвалення.

Інший приклад – дипломати, які, від’їжджаючи до різних країн, ретельно вивчають місцеві культурні контексти, бо те, що українцям видається нормальним і не викликає особливих емоцій, представників іншої національності може збентежити, або й образити.

Вгадати чи відчути такі речі неможливо, про них потрібно знати.

Таке знання і його застосування на практиці є виявом емоційного інтелекту.

**Третя складова** – як ми здатні керувати емоціями.

Йдеться про те, щоби стримати емоцію, не показавши її (не розгніватися, коли так хочеться), і про те, щоби врегулювати свій стан після того, як емоції вже проявилися (заспокоїтися після того, як розгнівалися).

Скільки часу на це потрібно? Чи легко це зробити?

По-різному. Дослідники стверджують, що чим більше розвинений емоційний інтелект, тим легше людині натиснути на гальма і врегулювати свої емоції.

Так само з емоціями інших: чи вміємо ми розвеселити сумного товариша, викликати захват, радість чи роздратування серед співрозмовників?

Очевидно, що загального алгоритму "як розвеселити людину" не існує і що в кожній ситуації ми вчиняємо по-різному, але емоційний інтелект пов’язаний із тим, наскільки добре нам це вдається.

**Четверта складова емоційного інтелекту** стосується поведінки. Нехай у спілкуванні з іншою людиною ми побачили певну емоцію і правильно її визначили.

А далі?

Розуміння емоцій має допомогти у найважливішому – вирішити, як поводитись. Емоції – це така ж інформація, як вчинки, слова і жести. Цю інформацію людина використовує, щоб обґрунтувати свої дії.

Наприклад, одна людина чіпляється об сходинку, а інша підхоплює її, щоб та не впала. В такому разі одна дія (підхопити) є реакцією на іншу (падати).

Якщо друг пише вам: "Ходімо ввечері в кіно", то ваша дія – піти в кіно – є реакцією на його слова.

Але так само дія може бути реакцією на чиїсь емоції. Наприклад, тато обіймає дитину, тому що та загубила улюблену іграшку і тепер плаче. Обійняти – це дія у відповідь на емоцію.

Очевидно, що рішення, як ми будемо діяти наступної миті, приймаються дуже швидко, і жодна людина не складає в голові план "Що я буду робити, якщо мій співрозмовник розлютиться або заплаче", але зчитані емоції відіграють у цьому не останню роль. Вони є інформацією, яку потрібно аналізувати.

До речі, ще 50 років тому, не кажучи про більш давні часи, неможливо було уявити, щоб слова "емоція" та "інтелект" опинилися поруч в межах одного поняття. У це було так само складно повірити, як і свого часу в те, що Земля обертається навколо Сонця, а не навпаки.

Емоції та інтелект протиставлялися одне одному. Вважалося, що емоції заважають приймати "раціональні", "розумні" рішення.

Тільки у другій половині 20-го століття соціальні психологи поглянули на це по-іншому. Вони припустили, що в процесі еволюції емоції допомагали людині пристосуватися до різних середовищ і обставин і були напряму пов’язані із виживанням людини як виду.

Запанувала думка, що розум та емоції протиставляти непотрібно, і що останні не перешкоджають людині мислити, а навпаки, – допомагають.

**ЧОМУ ДОБРЕ МАТИ ВИСОКИЙ РІВЕНЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ**

Емоційний інтелект багато досліджують з прикладної точки зору, щоб дізнатися, як він пов’язаний із різними сферами життя, з роботою, з лідерством, зі щастям, зі щоденними звичками.

Чим відрізняється життя людини, чий емоційний інтелект розвинений більше, ніж у інших?

Наприклад, австралійські дослідники **Емі Чан** та **Пітер Капуті** [виявили залежність](https://www.researchgate.net/publication/45514664_A_Critical_Evaluation_of_the_Emotional_Intelligence_Construct) між емоційним інтелектом (ЕІ) та задоволеністю життям: чим вищий у людини емоційний інтелект, тим більше вона задоволена власним життям.

Так само і задоволеність шлюбом: вона на 26% залежить саме від рівня емоційного інтелекту.

Також емоційний інтелект пов’язаний із задоволеністю роботою. Дослідники **Сатья Кумар** і **Відья Ієр** з Індії [опитали працівників](http://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=09742956&AN=84409572&h=nWEKYM3reY2HPmiF1lV1Ss1qK8UVsP7xR26vPu5FBiKiBV4N3qjpDR6vNoE4QJbQEeE64bz5Nq9n9CbbRL%2fxVQ%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d09742956%26AN%3d84409572) освітніх закладів і виявили, що чим вищий рівень емоційного інтелекту, тим більше працівники задоволені своєю роботою.

Цікаво, що такий зв’язок ще сильніший для викладачів, порівняно з іншими працівниками освітніх закладів. Це пояснюють тим, що викладацька робота передбачає постійне спілкування з людьми, а де люди, – там і емоції.

Пригадайте або уявіть: перша пара в університеті, 8.30 ранку, більшість студентів не приходить вчасно, викладач не встиг купити кави, присутні на занятті не готові дискутувати про Платона й Арістотеля. Викладач не виспався, дратується, розчаровується, злиться.

Остання надія на емоційний інтелект: чим більше він розвинений, тим простіше викладачеві зрозуміти, оцінити і врегулювати свої емоції, зберегти спокій і конструктивний діалог зі студентами.

Від емоційного інтелекту залежить, наскільки людина здатна бути емпатичною, тобто уявляти себе на місці іншого і розуміти, як інший почувається.

Окрім того, ЕІ пов’язаний із тим, наскільки ми схильні співпрацювати в команді. Командні гравці – це здебільшого люди з високим рівнем емоційного інтелекту.

Американські дослідники **Марк Бреккет** і **Джон Мейєр** [з’ясували](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191886903002368), що чим нижчий рівень ЕІ, тим більше люди споживають алкоголь і наркотичні речовини.

Водночас, люди з нижчим рівнем емоційного інтелекту почуваються більш самотніми. Почуття самотності залежить від емоційного інтелекту на 24%.

Однак слід розуміти, що все написане вище стосується статистичних показників, які враховують відповіді великої кількості людей і базуються на імовірностях. Тому якщо ви раптом почуваєтеся самотніми і не зовсім задоволені своєю роботою, це не означає, що ваш емоційний інтелект низький. Причини можуть бути зовсім інші.

Не всі люди з високим емоційним інтелектом люблять працювати в команді, як і не всі серед них задоволені своїм життям. Пояснень для кожного окремо явища є завжди більше, ніж одне.

Але тенденції щодо емоційного інтелекту справді виглядають так.

**ЯК РОЗВИВАТИ ЕІ**

Хороша новина полягає в тому, що емоційний інтелект можна розвивати протягом життя. Він не є сталою ознакою, і немає вікової межі, після якої запізно братися до вдосконалення.

Яким чином це можливо робити?

**По-перше**, варто бути спостережливими щодо емоцій. Спробуйте якийсь час цілеспрямовано звертати на них увагу. Відчуваєте здивування, – загальмуйте на секунду і скажіть про себе: "Я зараз дивуюся", злитеся, – помітьте цю злість.

Так само звертайте увагу на те, що спричинює емоції: у відповідь на які слова чи дії ви здивувалися, що саме вас розізлило.

Подібне і з емоціями інших: бачите, як хтось хвилюється, промовте собі в голові: "Ця людина хвилюється".

На перший погляд, звучить безглуздо. Але саме такі вправи привчають помічати емоції. Це важливо, тому що допоки щось не є помічене, воно ніби то і не існує.

**По-друге**, якщо вам здається, що ви не завжди чітко виражаєте свої емоції, просіть про фідбек тих, із ким спілкуєтеся і кому довіряєте.

Попросіть співрозмовника відволіктись від розмови і поділитися враженнями: які емоції він щойно побачив із вашого боку.

Вам здається, що ви були привітні. Чи згоден із цим співрозмовник? Якщо не згоден, то чому? Як, на його думку, могла би виглядати привітність?

Таку вправу складно повторювати часто, але вона дозволяє дізнатися багато цікавого про те, як інколи ваше уявлення про свої емоції відрізняється від сприйняття інших, і навчитися більш точно їх виражати.

**По-третє**, якщо ви не впевнені, чи правильно розумієте емоції інших, питайте прямо. Це не завжди доречно і можливо, але якщо почуваєтеся з людьми комфортно, робіть це частіше.

Дайте людині шанс пояснити свої емоції самій. Не додумуйте, що означає чиясь усмішка чи підняті догори брови.

Скажіть людині: "Мені здається, ти дратуєшся. Я права?". Цілком можливо, що у відповідь почуєте: "Ні".

Або й узагалі кажіть, що не розумієте, які емоції виражає людина, і просіть розповісти. А тоді порівнюйте із власним сприйняттям.

Питати інших про їхні емоції також дуже корисно, якщо вони походять із незнайомих і відмінних середовищ, наприклад, інших країн.

**По-четверте**, пам’ятайте, що емоції найбільш інтенсивно задіяні тоді, коли ми спілкуємося з іншими. Тому, щоб розвивати емоційний інтелект, спілкуйтеся якомога більше, не уникайте розмов, зустрічей і людей.

Тут діє принцип переходу кількості в якість: чим більше емоцій мусите "обробити", тим легше і краще робитимете це згодом.

І **по-п’яте**, позбувайтеся табу на емоції. Хоча вище йшлося про те, що емоції потрібно вміти регулювати, це не те саме, що уникати їх зовсім.

У суспільстві існують стереотипи про те, що, наприклад, чоловіки не можуть показувати сентиментальність чи вразливість, не плачуть привселюдно.

Такі стереотипи можуть проявлятися і для інших категорій людей, наприклад, керівниця фірми може вважати, що їй не личить проявляти перед підлеглими розчулення.

Однак відмовляти собі в емоціях тільки через те, що ти чоловік, директорка чи президент – не найкраща ідея.

Уявіть, що перед вами комп’ютерний текстовий документ. Текст чи зображення в документі – це дані. Але, окрім того, існують також метадані – дані, які не пов’язані зі змістом документу, а лише розказують про нього: хто і коли його створив, в який папці він лежить, яка дата останніх внесених змін.

Часто метадані і зміст документу є рівноцінно важливими, а інколи метадані виявляються навіть важливішими. Вони роблять картину повною і дозволяють дізнатися про контекст документу: розкрити секрети, зрозуміти більше.

Емоції – як метадані. Їх самих недостатньо, щоб зрозуміти, що відбувається, але і без них це розуміння часто не може бути вичерпним.

Емоційний інтелект у такому разі – це вміння працювати з метаданими: знати, що вони існують, вміти їх знайти, прочитати, за потреби виправити і зробити з того висновки.