

ЧЕТВЕРТАЯ ИНДУСТРИАЛЬНАЯ РЕВОЛЮЦИЯ

Эмоциональный интеллект

The background of the lower half of the page is a vibrant, abstract composition of numerous overlapping, irregular geometric shapes. These shapes, in various colors including shades of blue, teal, yellow, red, purple, and green, are scattered across the white space, creating a dynamic and modern visual effect.



Цель: объяснить важность и значение эмоционального интеллекта.

Основные идеи:

1. Важный навык вне зависимости от времени.
2. Модель эмоционального интеллекта.
3. Теория Дэниела Големана.
4. Эмоциональный интеллект в работе.

Важный навык вне зависимости от времени

Некоторые утверждают, что будущее, основанное на алгоритме, устранил или помешает человеческому элементу (больше роботов = меньше людей). Но на самом деле человеческие способности важны, и управлять этими способностями сейчас важнее, чем когда-либо, для того, чтобы алгоритмическая революция стала реальностью, и чтобы поддерживать ее в дальнейшем. Человеческий элемент никогда не был и никогда не может быть устранен или заменен. Уметь адаптироваться и быть универсальным, создавать новые идеи, нестандартно мыслить – это и есть секрет выживания человека.

Какие навыки нам нужны в будущем? Важно будет развивать контекстуальный и эмоциональный интеллекты. Было время, когда успех в рабочей индустрии был основан на уме и знаниях. Контекстуальный интеллект, т. е. технические навыки и познавательные способности, были конкурентным преимуществом. В последние годы с расширением глобализации, межкультурного сотрудничества и взаимопонимания с людьми мы стали свидетелями резкого роста потребности в «других знаниях» – в эмоциональном интеллекте. То есть в личных компетенциях и взаимоотношениях с людьми способность контролировать свои собственные и чужие чувства и эмоции, различать их и использовать эту информацию для руководства своими мыслями и действиями. Сегодня вопрос уже не в том, какой из двух более важен, а в том, чтобы преодолеть разрыв, объединить и усилить применение эмоционального и контекстуального интеллектов в конкретной работе, в практических действиях.

Модель эмоционального интеллекта

Саловой и Майер создали одну из моделей эмоционального интеллекта и определили эмоциональный интеллект как способность рассуждать об эмоциях, чтобы улучшить мышление. Модель включает в себя способности точно воспринимать эмоции, генерировать и понимать их, а также рефлексивно регулировать эмоции, чтобы способствовать эмоциональному и интеллектуальному росту.

Они установили, что человек должен оцениваться в четырех отдельных, но взаимосвязанных способностях, чтобы определить их общий характер. Эти способности сформулированы следующим образом:

Воспринимающие эмоции: это подразумевает понимание невербальных сигналов, а также словесных. То есть, с каким эмоциональным окрасом, с какими эмоциями были сказаны или сделаны определенные вещи.

Рассуждение с эмоциями: использование предыдущего шага для продвижения мышления и познавательной деятельности. Это означает использование эмоций для решения проблемы или пересмотра ситуации. Это помогает определить приоритетность нашего процесса внимания и соответственно реагировать. Это также помогает нашему творческому процессу, и оно хорошо связано с различными типами терапии, включая арт-терапию.

Понимание эмоций: наши эмоции очень сложны, они несут самые разнообразные значения, которые помогают нам понять эмоциональное состояние другого человека и почему это произошло. Эмоции имеют разные оттенки и постоянно взаимодействуют друг с другом. Каждая эмоция имеет свой собственный характер возможных сообщений и действий.



Управление эмоциями: эта способность очень важна, поскольку она включает в себя регулирование эмоций и адекватное реагирование на эмоции других людей.

Авторы установили, что человек может захотеть оставаться открытым для эмоциональных сигналов, если они не слишком болезненны, однако они блокируют те, которые являются подавляющими.

Теория Дэниела Големана

Следующая теория, более известная это теория Дэниела Големана. Также, согласно Дэниелу Големану, психологу и американскому писателю, который основал другую модель, эмоциональный интеллект состоит из пяти компонентов, а именно:

- Самосознание (способность распознавать и понимать настроение, эмоции и движения, а также их влияние на других).
- Регулирование (способность контролировать или перенаправлять разрушительные импульсы и настроения, склонность приостанавливать суждение – думать перед тем, как действовать, ибо эмоций зачастую несут в себе очень разрушительный, негативный импульс).
- Мотивация (страсть работать по причинам, выходящим за рамки денег или статуса, склонность преследовать цели с энергией и настойчивостью).
- Эмпатия (способность понимать эмоции других людей, умение обращаться с людьми в соответствии с их эмоциональными реакциями).
- Социальный навык (умение управлять отношениями и построениями сетей, способность находить общий язык и строить взаимопонимание).

В докладе «Будущее рабочих мест и навыков» 2016 года Всемирный экономический форум заявил, что к 2020 году эмоциональный интеллект станет одним из 10 самых необходимых навыков, так как мы переходим в эпоху, где люди будут тесно взаимосвязаны, следовательно, будет высокая потребность в эмоциональном интеллекте.

Эмоциональный интеллект в работе

Исследователи обнаружили, что работники с высоким эмоциональным интеллектом работают лучше в командах и приспосабливаются к изменениям легче, чем другие. Они также установили, что чем выше эмоциональный интеллект, тем выше умение справляться с трудностями или стрессом.

Также очень важен высокий уровень эмоционального интеллекта, который проявляется в развитии позитивных отношений и достижении эмоциональной приверженности со стороны сотрудников, что усиливает организационную культуру, улучшает ее устойчивость и повышает ее гибкость. Развитие культуры доверия усиливает синергию среди сотрудников, что, в свою очередь, стимулирует творчество; необходимые для разработки новых решений и формирования инновационных ответов на все более сложные требования современного общества – как характеризуется в четвертой промышленной революции.

В основе эмоционального интеллекта лежит адаптация, создание сознательных и разумных действий в отношении собственных эмоциональных реакций, а также управление реакциями других людей в конкретной ситуации. Важность, однако, заключается в способности сначала понять собственное эмоциональное состояние и последующее признание его влияния на свое поведение. Шваб утверждает, что самосознание, саморегуляция, мотивация, эмпатия и социальные навыки являются критическими навыками для успеха в эпоху четвертой промышленной революции. Уровень эмоционального интеллекта и способность его развивать постоянно, очевидно, различают выдающихся лиц, принимающих решения, от остальных. То есть самые сильные менеджеры – это люди с очень высоким уровнем эмоционального интеллекта. Организации, богатые лидерами с высоким эмоциональным интеллектом, будут



более креативными и лучше приспособлены к гибкости и устойчивости в эпохе больших и острых изменений.

Контрольные вопросы

1. Что лежит в основе эмоционального интеллекта?
2. Опишите модель эмоционального интеллекта, созданную Саловейем и Майером.
3. Опишите теорию Дэниела Големана.
4. Почему эмоциональный интеллект все еще важен в мире, где технологии так быстро развиваются?

Дополнительные ресурсы по теме лекции

1. Understanding emotional intelligence, People skills: Team FME, 2014.
2. Understanding and Developing Emotional Intelligence: Olivier Serrat, 2009.

Глоссарий

Алгоритм – это точный набор инструкций, описывающих порядок действий некоторого исполнителя для достижения результата, решения некоторой задачи за конечное время.

Невербальная коммуникация – это поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей. Невербальные средства коммуникации выражаются в одежде, причёске, мимике, позе, окружающих человека предметах.