

Ежегодная межрегиональная конференция HeadHunter,
«Поговорим о EQ:
эмоциональный интеллект в управлении персоналом»
24 ноября 2011
г.Ярославль

Эмоциональный интеллект и внутренние коммуникации в компании

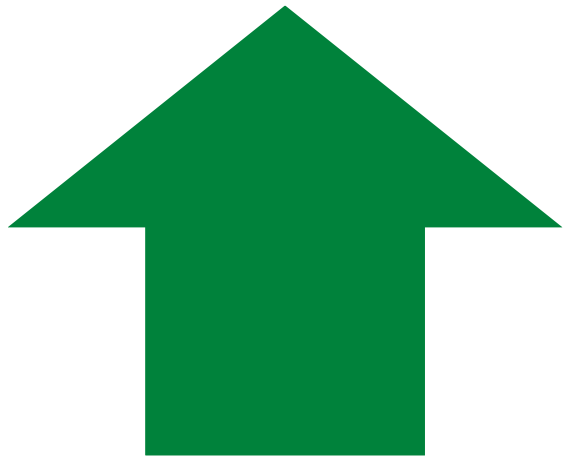
Царева Наталия
Тренер, коуч
Вологодский тренинговый центр
www.dhe.ru

Иерархическая модель эмоционального интеллекта (ЭИ)

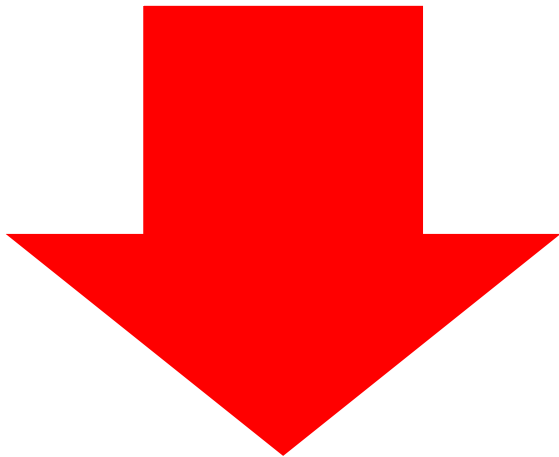
- 1) **ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЭМОЦИЙ** – способность точно выражать и распознавать эмоции;
- 2) **ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОДЕЙСТВИЕ МЫШЛЕНИЮ** – способность вызывать эмоции, которые помогают при решении мыслительных задач;
- 3) **ПОНИМАНИЕ ЭМОЦИЙ** – способность понимать сложные эмоции, переходы эмоции от одной стадии к другой, причины эмоций;
- 4) **УПРАВЛЕНИЕ ЭМОЦИЯМИ** – способность сохранять или изменять свое эмоциональное состояние и эмоции другого человека.

Дж.Мэйер, П.Сэловей, Д.Карузо [Mayer, Salovey, Caruso, 2004; Matthews, Zeidner, Roberts, 2004]

Внутрифирменные коммуникации (ВК)



Обратная связь



Целеполагание

Традиционные инструменты коммуникации

- **Внутренние СМИ**
- **Коллективные собрания и совещания**
- **Встречи сотрудников с первыми лицами организации**

HR-инструменты коммуникации

- Подбор, адаптация, оценка персонала
- Корпоративное обучение
- Корпоративные праздники
- Волонтерские проекты
- Конкурсы
- Акции
- Формирование слухов

Сфера применения ЭИ

	ЧЕЛОВЕК	СОЦИУМ
РАСПОЗНАВАНИЕ	<u>САМОВОСПРИЯТИЕ</u> Эмоциональное самосознание Уверенность в себе Точная самооценка Принятие негативных чувств Анализ эмоций Выделение триггеров	<u>СОЦИАЛЬНАЯ ВОСПРИИМЧИВОСТЬ</u> Калибровка Эмпатия Организационное поведение и эмоции
УПРАВЛЕНИЕ	<u>УПРАВЛЕНИЕ СОБОЙ</u> Самоконтроль Управление эмоциональными реакциями Адаптивность Достижение, успех, продвижение Инициатива	<u>УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ</u> Вдохновляющее лидерство Развитие других Влияние Управление конфликтами Построение отношений Работа в команде и сотрудничество

Мы управляем эмоциями

- Структура эмоций
- Калибровка эмоций
- Управление эмоциями: своими и других людей
- Выражение эмоций
- Использование эмоций
- Предупреждение эмоций



Компоненты эмоций

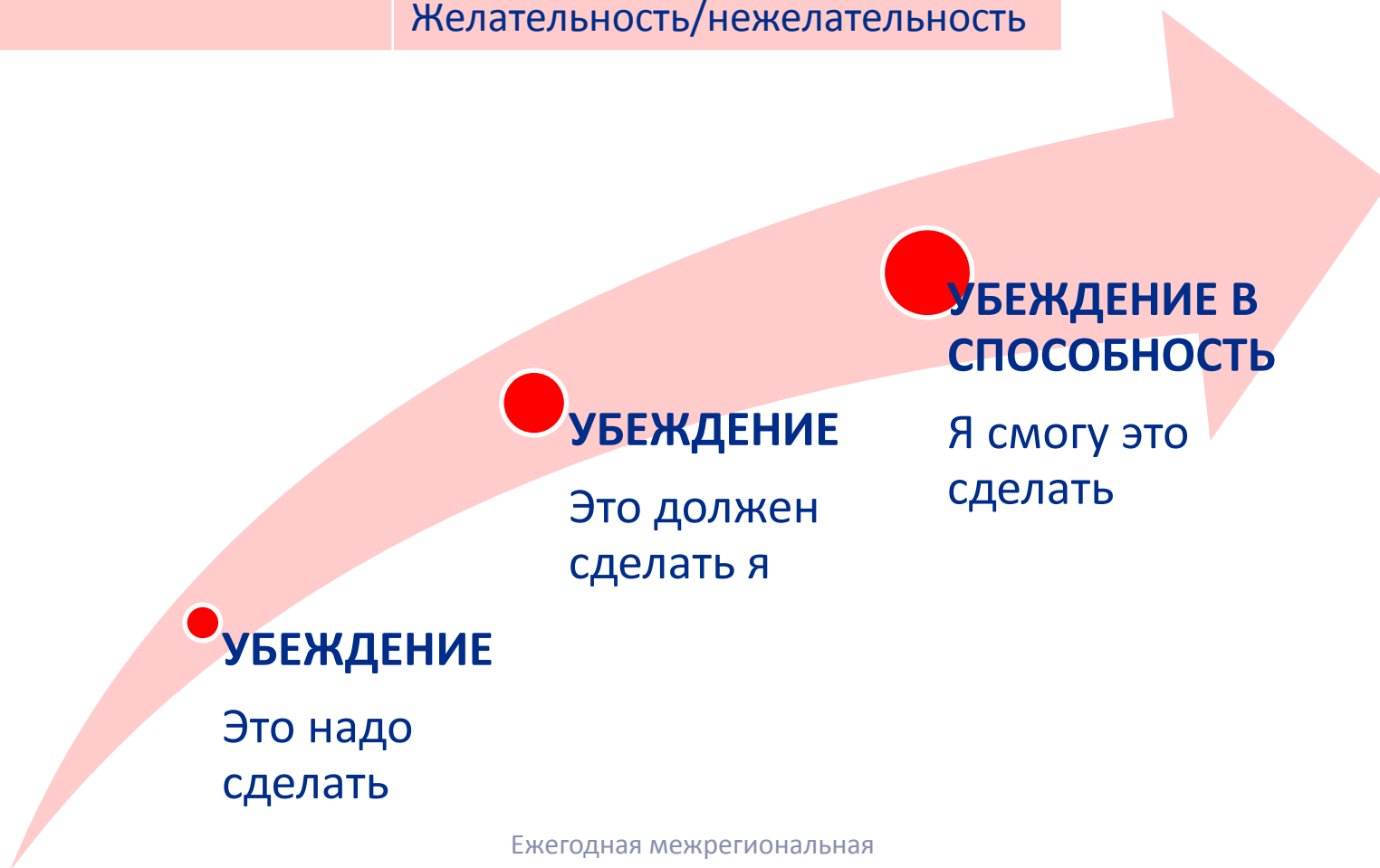
- Временные рамки
- Модальные операторы
- Активный/рефлексивный
- Интенсивность
- Сравнение
- Темп
- Критерии
- Размер чанка

Знание структуры эмоций

- ведет к их адекватности
- дает возможность изменять их
- обеспечивает доступность любых эмоциональных состояний

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Компоненты эмоции	Значение
Модальный оператор	Возможность/невозможность Желательность/нежелательность



СТУПОР

Компоненты эмоции	Значение
Модальный оператор	НАДО, ДОЛЖЕН
Время	настоящее
Темп	медленный
Активный/рефлексивный	Плохо осознается свое участие в исходе дела



ЛЮБОПЫТСТВО

- Открытость к информации
- Внутри звучат вопросы
- Тело становится легким, ощущения обостряются и приходят в состояние большей готовности, а внимание сосредоточено на всем, что способно ответить на поставленный вопрос



Компоненты эмоции	Значение
Модальный оператор	«ХОЧУ», желание узнать,
Активный/рефлексивный	Активное участие в происходящем
Темп	Быстрее, чем в ступоре. Быстрый темп
Сравнение	Не соответствие между имеющейся информацией и ожидаемой

Из ступора в любопытство

Задавать себе вопросы, на
которые пока нет ответа



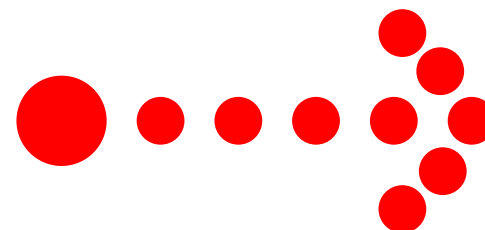
Вопросы значимые,
затрагивают степень
личных интересов



Ускорить темп



**ЛЮБОПЫТ
СТВО**



ЛЮБОПЫТСТВО

Желание узнать –

ХОЧУ узнать

Активное участие в
происходящем

Несоответствие :
что знаю и что вижу

НЕОБХОДИМО

знать

ДОЛЖЕН знать

Темп увеличивается

Переходим к

действиям

Любопытство

Мотивация

Решимость

МОТИВАЦИЯ

Компоненты эмоции	Значение
Модальность	ХОЧУ, МОГУ (привлекательность результата)
Время	Будущее
Темп	Быстрый
Сравнение	Сравнение в пользу будущих выгод. Не соответствие между тем что есть и тем, что хочется



ПЕРЕГРУЖЕННОСТЬ

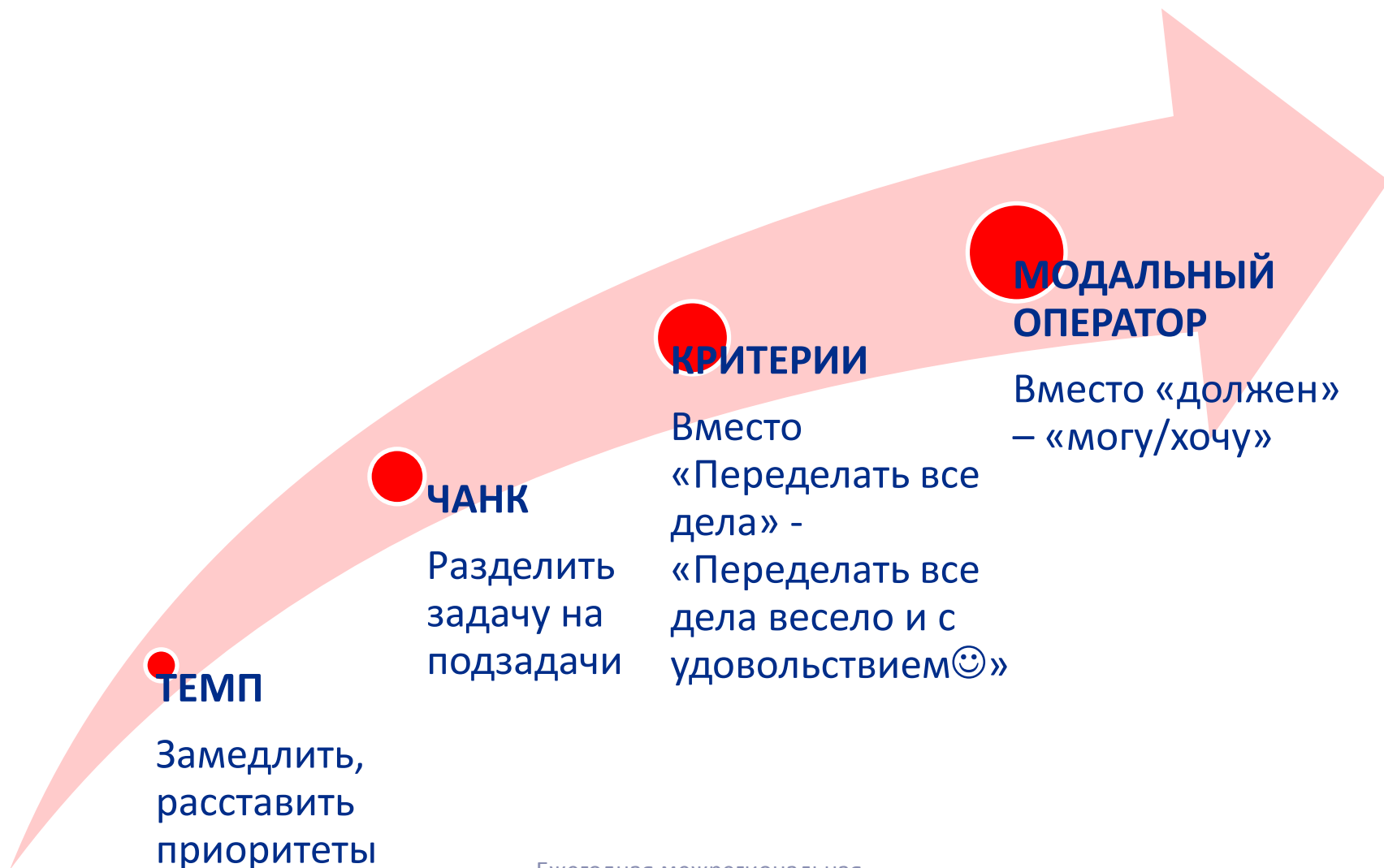
Компоненты эмоции	Значение
Модальность	СЛЕДУЕТ, НАДО, ДОЛЖЕН (избегание негативных последствий)
Время	Настоящее
Темп	Бешенный
Сравнение	Не соответствие между объемом времени и количеством задач

Две главных причины:

1. держать в уме все дела, подлежащие выполнению, **ОДНОВРЕМЕННО**
2. **БЕЗОТЛАГАТЕЛЬНОСТЬ** выполнения всех этих задач



От перегруженности к ОТВЕТСТВЕННОЙ КРЕАТИВНОСТИ



Полезные источники

- Лесли Кэмерон-Бэндлер Майкл Лебо, Заложник эмоций. Как спасти вашу эмоциональную жизнь.
- Пол Экман, Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь.
- Робберт Дилтс, Фокусы языка.
- <http://www.inside-pr.ru>
- <http://www.kadrovik.ru>
- <http://yaroslavl.hh.ru>
- Вологодский **тренинговый центр**
<http://www.dhe.ru>, <http://bnlp.ru>,
<http://coachcentre.ru>

