

ОТЗИВИ ЗА „ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ 2.0“

Всички чувстващи същества имат съзнание, но само хората притежават забележителен интелект. Като човешки същества сме подложени на постоянен поток от положителни и отрицателни мисли и емоции, а това, което ни отличава, е, че сме способни да се променяме към по-добро. „Емоционална интелигентност 2.0“ обяснява кратко и ясно как творчески да се справим с емоциите и да използваме интелекта си в свой интерес.

Далай Лама

Едно бързо четиво, което е изпълнено със завладяващи истории и дава подходящия контекст, за да разберем и подобрим резултатите си.

сп. „Нюзуик“

Проучванията, проведени сред 500 000 души, върху ролята на емоциите в ежедневието дават възможност на авторите да сведат оценката на емоционалната интелигентност до прецизен онлайн тест от 28 въпроса, който може да бъде направен за 7 минути.

в-к „Уошингтън Поуст“

Това, че в книгата можем да намерим ценни стратегии за повишаване на емоционалната интелигентност, за нас я прави най-доброто четиво с полезни съвети на седмицата. Добре е да се знае, че средновисокият коефициент на интелигентност не кара човека да се представя на средно ниво. А и кой може да устои на онлайн тест с непосредствена обратна връзка?

в-к „Нюздей“

Тази книга представя изобилие от практически открития и проникновения и обръща особено внимание на повишаването на коефициента на емоционалната интелигентност. Проучванията дават убедителни доказателства, че той е по-важен от коефициента на интелигентност в почти всички роли в живота на човека и в много случаи оказва по-голямо влияние върху лидерските качества на личността.

Стивън Кови, автор на бестселъра на всички времена
„Седемте навика на високоефективните хора“¹

Емоционалната интелигентност е изключително важно умение за постигането на личен и професионален успех. Тази книга е чудесна и информацията, която ни дава безплатният онлайн тест, е плод на най-новите проучвания в областта.

Кен Бланчард, един от най-продаваните автори на бизнес книги за всички времена;
съавтор на „Едноминутен мениджър“²

Клиентите ми са много успешни и невероятно заети хора. Тази книга дава ценни прозрения, без да губи време! Моите консултанти и аз сме свършили изключително полезна работа с помощта на книгата и придружаващия я тест за емоционална интелигентност – фантастична комбинация за усвояване на уменията, които са жизненоважни за доброто качество на работата.

Маршал Голдсмит, автор на бестселъра
„С каквото си успял, с него няма да преуспееш“³
и определян от „Уолстрийт Джърнъл“, „Форбс“,
„Харвард Бизнес Ривю“ и „Фаст Къмпани“
като най-добър педагог в областта на управлението

¹ С., Кибеа, 2008. – Б.пр.

² Бланчард, Кен, Спенсър Джонсън. Едноминутен мениджър.
С., Класика и стил, 2006. – Б.пр.

³ С., Изток-Запад, 2008. – Б.пр.

Най-сетне се появи книга, която дава насоки как се прави, а не само какво да се прави. Не ни трябва повече доказателства, че емоционалната интелигентност стои в основата на успеха в живота. Трябват ни практически похвати, които да ни помогнат да я повишим. Великолепната нова книга на Брадбери и Грийвс е божи дар. Тя ще промени живота ви.

Джоузеф Грени, съавтор
на една от най-продаваните книги според класацията
на „Ню Йорк Таймс“ – „Ключовите разговори“¹

Тази книга е изпълнена с мъдрост, вдъхновение и практически съвети, позоваващи се на революционни проучвания. Позитивните стратегии на авторите са извънредно мощни и ще променят начина, по който гледате на живота, на работата си и на света.

Капитан Д. Майкъл Абрашоф, автор на бестселъра
„Това е твоят кораб“ (It’s Your Ship)

Ако се чудите защо не напредвате в кариерата си, или ако просто искате бързо да се изкачите на следващото стъпало, непременно прочетете тази книга. Емоционалната интелигентност е задължителното условие за успеха в работата и тази книга ще ви даде бърз старт за усвояването на ключови умения и поведенчески модели, които ще допълнят професионалните ви умения.

Д-р Лоис П. Франкъл, една от най-продаваните автори
според класацията на „Ню Йорк Таймс“, автор
на „Добрите момичета не получават по-добри длъжности“
(Nice Girls Don’t Get the Corner Office)

¹ Патерсън, Кери, Джоузеф Грени, Рон Макмил. Ключовите разговори. Пловдив, Хермес, 2011. – Б.пр.

Тази книга отваря очите на всеки, който иска значително да подобри качеството на работата си и да укрепи взаимоотношенията си с другите. Д-р Брадбери и д-р Грийвс предлагат внушителни проучвания, практически похвати и увлекателни истории, за да преобразят начина, по който гледаме на себе си и по който си взаимодействаме с най-скъпите ни хора.

Джим Лор, автор на бестселъра
„Силата на пълното отдаване“
(The Power of Full Engagement) на „Ню Йорк Таймс“

Раздадох книгата на целия си екип. Оказа се от голяма полза за отношенията помежду ни и с вътрешните ни клиенти. С всички онези модерни термини, които се появиха през последните години, сърцето и душата на атмосферата в една компания е това как хората в нея ще подкрепят и повишат емоционалната си интелигентност. По-предвидливите разбират, че емоционалната интелигентност е това, което отличава изключителните компании от просто добрите компании. Тази книга е чудесно средство за съвсем човешки подход. Ако желанието ви е да бъдете наистина откликващ лидер, на когото хората да вярват и когото да следват, това е възможност, която ще промени не само кариерата ви, но и личните ви взаимоотношения.

Реджайна Саша, вицепрезидент „Човешки ресурси“
във „Федекс Кастъм Критикъл“

Заради динамичния бизнес свят днес, хората прекарват повече време пред клавиатурата на компютъра, с мобилния си телефон или в конферентни разговори, отколкото в непосредствена комуникация помежду си. От нас се очаква да сглобяваме откъслечни разговори, неясни гласови съобщения и текстови съобщения, пълни със съкращения, за да решим как да действваме. В тази все по-заплетена мрежа емоционалната интелигентност е по-важна от когато и да било. Книгата е изпълнена с безценни прозрения и информация, които никой не може да си позволи да пренебрегва.

Раджив Пешауария, административен директор
на „Голдман Сакс Интернешънъл“

Д-р Брадбери и д-р Грийвс са създали едно съкровище, което е внушително, но и лесно за четене. Тази книга ни дава завладяващ поглед върху най-важните неща в живота. Да успееш в Холивуд е също толкова трудно, колкото и във всеки друг бизнес, а емоционалните умения са жизненоважни. Силно препоръчвам тази книга.

Мат Олмстед, изпълнителен продуцент на телевизионните сериали „Бягство от затвора“ (Prison Break) и „Полицейско управление Ню Йорк“ (NYPD Blue)

Това е една чудесна, практична, полезна книга, пълна с помощни средства и техники, които може да използвате, за да се разбирате по-добре с всички хора около вас.

Брайън Треиси, автор на бестселъра „Изяж жабата“¹

Д-р Брадбери и д-р Грийвс са успели да създадат практическо резюме на емоционалната интелигентност. Без прекалено опростяване, тази книга е достъпна за мениджъри и служители, които трябва бързо и същевременно задълбочено да вникнат в темата. Тази книга и онлайн обучението на „Талънт Сمارт“ са важни елементи в управлението на „Нокиа“ и в нашите програми за развитие на служителите.

Дженифър Цулос, „Човешки ресурси“,
„Нокиа Мобайл Фоунс“

Извадете си химикалка и се пригответе да си водите записки. Тази невероятна книга е изпълнена с безценни прозрения и невероятно полезни предложения – подкрепени от стабилни научни доказателства. Това е най-ценната книга, която съм чел от много време насам – от първата до последната ѝ дума. Ще я подаря на всички мои приятели и клиенти като едно от задължителните четива за сезона.

Джим Беласко, съавтор на бестселъра „Полетът на бизона“ (Flight of the Buffalo) на „Ню Йорк Таймс“

¹ С., Световна библиотека, 2010. – Б.пр.

Тази книга е невероятен източник на информация за онези от нас, чието задължение е да осигуряват спешна помощ на хората. Посредством простите и ефективни стъпки, описани тук, успех да усвоя и впоследствие да приложат на практика емоционалните умения, които са ми нужни, за да установя по-добра връзка с клиентите си по време на кризисни ситуации. Тази книга е средство, което за повечето ръководители на екипи би било полезно при подпомагането на екипната работа и повдигането на общия дух.

Доминик Арина, капитан в Противопожарната служба
на гр. Ескондидо, Калифорния

Емоционалната интелигентност е определящ фактор за крайния успех или провал на един лекар. Д-р Брадбери и д-р Грийвс са уцелили точно в десетката с този навременен и позоваващ се на научни факти източник на информация. Аз преподавам за емоционалната интелигентност в Програмата за развитие на лидерството в нашия факултет, а също така съм наставник на студентите по медицина. Мога да си представя как тази книга ще се впише в учебния план на факултета ни по медицина.

Д-р Дикси Фишър, университетски асистент
по клинична медицина в Медицинско училище „Кек“
към Южнокалифорнийския университет

Успехът в бизнеса ми може да се изрази количествено и тайната е в това, че подпомагаме високоефективните изпълнителни директори на компаниите в портфолиото ни. За мен няма никакво съмнение, че тази книга описва всичко абсолютно точно. Емоционалната интелигентност на един човек определя неговото представяне много повече от всеки друг фактор, а е най-малко разбираният. Тази книга е задължително четиво за мениджърите, за да прозрат същността на нещата и да изградят план за повишаване на своята ефективност, както и на успеха на организацията, за която работят.

Рик Хоскинс, управител на „Дженстар Капитал“

Травис Брадбери и Джийн Грийвс

ЕМОЦИОНАЛНА
ИНТЕЛИГЕНТНОСТ 2.0

София, 2019

Travis Bradberry & Jean Greaves
EMOTIONAL INTELLIGENCE 2.0
TalentSmart® Inc.

Copyright © 2009 by TalentSmart®
Copyright © 2009 by Travis Bradberry, Ph.D.,
and Jean Greaves, Ph.D.

All rights reserved.

Всички права запазени. Нито една част от тази книга не може да бъде размножавана или предавана по какъвто и да било начин без изричното писмено съгласие на издателство „Изток-Запад“.

© Издателство „Изток-Запад“, 2019

© Румяна Автанска, превод, 2019

© Деница Трифонова, оформление на корицата, 2019

ISBN 978-619-01-0461-2

ТРАВИС БРАДБЕРИ
ДЖИЙН ГРИЙВС

Емоционална
ИНТЕЛИГЕНТНОСТ

2.0

Предговор от
Патрик Ленсиони, автор на
„Петте основни слабости при работата в екип“

С включена нова и подобрена онлайн
версия на най-известния в света тест
за емоционална интелигентност

Превод от английски
Румяна Автанска



*Към лоялните инструктори, сертифицирани
от „Талънт Сمارт“, и всички, посещавали техните сесии –
вашата страст вдъхна живот на тази книга.*

СЪТРУДНИЦИ

Значителен принос към тази книга имат:

Сю Делазаро

Д-р Мелиса Мънди

Джийн Райли, докторант

Лак Д. Сю, докторант

Ник Таслър

Ерик Томас

Линдзи Зан

СЪДЪРЖАНИЕ

Предговор (<i>Патрик Ленсиони</i>)	13
1 Пътуването	15
Когато здравият разум и емоциите се сблъскат	18
Вашето пътуване	22
2 Общата картина	25
Стимули и емоционално отвлечане	27
Оценка на цялостната личност	29
Влиянието на ЕИ.....	31
3 Как изглежда емоционалната интелигентност: да разберем четирите умения	35
Самосъзнание	37
Самоконтрол	43
Социално съзнание	49
Управление на взаимоотношенията	55

4 Да се заловим за работа: моят план за действие за повишаване на ЕИ	65
Първа част. Моето пътуване започва	70
Изберете едно емоционално умение и три стратегии.....	70
Моят наставник за ЕИ	71
Втора част. Колко съм напреднал.....	72
Изберете ново емоционално умение и три стратегии.....	72
Моят нов наставник за ЕИ	73
5 Стратегии за повишаване на самосъзнанието.....	75
6 Стратегии за подобряване на самоконтрола.....	101
7 Стратегии за повишаване на социалното съзнание	135
8 Стратегии за по-добро управление на взаимоотношенията	171
Заклучение	211
Теми за дискутиране в читателските групи	231
Бележки.....	234
Научете повече.....	239

ПРЕДГОВОР

Образование. Опит. Познания или интелектуална мощ. Нито едно от изброените не е адекватен показател защо едни хора успяват, а други не. Има нещо друго, за което обществото, изглежда, не си дава сметка.

Всеки ден на работното си място, у дома, в църквата, в училище и в квартала, в който живеем, виждаме примери за това. Наблюдаваме как хора, които смятаме за надарени и високообразовани, се мъчат, докато други, с очевидно по-малко умения или качества, преуспяват – и се питаме защо.

Отговорът почти винаги е свързан с понятието *емоционална интелигентност*. Макар да е по-трудно да бъде определена и измерена, отколкото коефициентът на интелигентност, и е сложно да бъде обяснена накратко, не можем да отречем нейното силно влияние.

Но това понятие вече не е такава загадка. От известно време хората говорят за емоционалната интелигентност, но някак не успяват да овладеят силата ѝ. Все пак ние като общество не спираме да концентрираме енергията си за самоусъвършенстване в търсенето на знания, опит, информация и образование. Не би имало нищо лошо, ако можехме откровено да кажем, че напълно разбираме емо-

циите си – да не говорим за емоциите на другите – и това колко дълбоко влияние оказват върху живота ни всеки ден.

Мисля, че причините за тази пропаст между популярността на концепцията за емоционалната интелигентност и приложението ѝ в обществото са две. Първо, хората просто не я разбират. Те често бъркат емоционалната интелигентност с някакъв вид обаятелност или умение да се социализираш. Второ, не смятат, че тя е нещо, което може да се усъвършенства. Според тях или я имаш, или я нямаш.

Ето защо тази книга е толкова полезна. Осъзнавайки какво всъщност представлява емоционалната интелигентност и как да я управляваме в своя живот, можем да започнем да използваме цялата интелигентност, образование и опит, които сме трупали през годините, в свой интерес.

Затова, независимо дали с години сте се интересували от емоционалната интелигентност, или не знаете нищо за нея, тази книга може коренно да промени начина, по който възприемате успеха. Може да ви се прииска да я прочетете отново.

Патрик Ленсиони,
автор на „Петте основни слабости при работата в екип“¹
и президент на „Тейбъл Груп“

¹ С., Изток-Запад, 2006. – Б.пр.

1

ПЪТУВАНЕТО

Топлото калифорнийско слънце посрещна Буч Конър, когато слезе от пикапа си и стъпи върху пясъчния плаж на Салмън Крик. Беше първият ден от един дълъг уикенд и утрото изглеждаше идеално да грабне дъската за сърф и да излезе да покара. Повечето от останалите местни сърфисти бяха си наумили същото и след около трийсет минути Буч реши да се отдалечи от тълпата. Той проряза водната повърхност с дълги, дълбоки загребвания, които го изтласкаха от групата към обширен залив, където можеше да яхне няколко вълни далеч от множеството.

Щом се отдалечи на цели четирийсет метра от останалите сърфисти, Буч се изправи на дъската и започна да подскача по прииждащите вълни, очаквайки подходящата. Една прекрасна синьо-зелена вълна започна да се надига, приближавайки брега, и докато Буч лежеше върху дъската си, за да хване вълната, шумно пискане зад гърба му привлече неговото внимание. Погледна през дясното си рамо и замръзна от ужас при вида на трийсет и пет сантиметровата сива гръбна перка, прорязваща водата право към него. Мускулите на Буч се изпънаха, той изпадна в паника и се задъха. Беше свръхконцентриран върху заобикаляща-

та го среда; чуваше, че сърцето му бие силно, докато гледаше как слънцето проблясва по мократа кожа на перката.

Приближаващата се вълна се издигна и на блещукащата ѝ прозираща повърхност пред Буч се разкри най-големият му кошмар – внушителна, огромна бяла акула, дълга четири метра от носа до опашката. Парализиран от страха, който пълзеше по вените му, Буч остави вълната да го отmine, а с нея и възможността скоростно да стигне до безопасния бряг. Остана сам с акулата; тя плуваше в полукръг и приближаваше към него фронтално. Акулата го заобиколи бавно отляво, но той се беше смразил заради

Приближаващата се вълна се издигна и на блещукащата ѝ прозираща повърхност пред Буч се разкри най-големият му кошмар – внушителна, огромна бяла акула, дълга четири метра от носа до опашката.

близостта с огромната риба и не забелязваше, че левият му крак виси опасно от сърфа в ледената морска вода. Докато гръбната перка се приближаваше към него, Буч си помисли: *Голяма е колкото фолксвагена ми.* Той усети внезапен порив да се протегне и да докосне акулата. *Така или иначе ще ме убие. Защо да не я пипна?*

Акулата не му даде шанс. С огромната захапка на челюстите си тя прониза с глава водата изпод крака на Буч. Кракът му се оказа върху издигащата се, огромна като канара глава на акулата и не успя да попадне в подобната ѝ на пещера уста. Мъжът се преобърна със сърфа си на другата страна и падна в мътните води. Цопването на Буч във водата накара акулата да изпадне в ярост. Тя започна бясно да мята глава и да щрака с челюстите си. Белият гигант не успя да захапне нищо; пръскаше вода навсякъде, докато

вършееше наоколо. Буч осъзнаваше иронията на това да се носи по вълните до машина за убиване, тежаща около тон и половина, без да получи и драскотина. Но беше наясно и с мрачната действителност, че този всемоушен хищник няма да пропусне целта втори път. Мисълта за бягство и оцеляване завладя съзнанието на Буч толкова бързо, колкото го беше изпълнил и ужасът минута по-рано.

Акулата спря да трака със зъби и започна да обикаля Буч все по-близо. Вместо да се качи отново на сърфа си, той се носеше по корем, обгърнал с ръце дъската. Акулата го обикаляше, а той въртеше сърфа си, използвайки го като своеобразна преграда между себе си и човекоядеца. Докато чакаше чудовището да нападне, страхът на Буч премина в гняв. Акулата отново тръгна към него и Буч реши, че е време да окаже съпротива. Когато акулата се приближи, той се прицели в нея със заострения нос на сърфа си. Щом вдигна главата си над водата, за да го захване, Буч удари носа на сърфа си в прорезите на хрилете ѝ. Този удар предизвика у хищника нов пристъп на бясно мятане. Буч се качи върху дъската си и се провикна към групата сърфисти до брега: *Акула!* Предупреждението му и видът на кипящата като в казан разпенена вода около него накараха сърфистите да се спуснат към сушата.

Буч също започна да гребе към безопасния бряг, но акулата го настигна само след няколко загребвания. Тя изплува пред него, препречвайки пътя му към брега, и отново започна да го обикаля в кръг. Буч стигна до ужасяващото заключение, че опитът му да избяга само отлага неизбежното, и отново го завладя смразяващ страх. Той легна треперещ на сърфа си, докато акулата обикаляше около него. Мобилизира цялата си воля да държи носа на дъска-

та си насочен към акулата, но беше прекалено ужасен да се върне обратно във водата и да използва сърфа си като преграда.

Мислите на Буч препускаха между ужас и тъга. Той се чудеше какво ще правят трите му деца без него и след колко време приятелката му ще продължи живота си отново. Искаше да живее. Искаше да избяга от това чудовище и трябваше да се успокои, за да може това изобщо да се случи. Буч си внуши, че акулата надушва страха му като бясно куче; реши, че *трябва* да се вземе в ръце, защото страхът беше този, който мотивираше акулата да го напада. За изненада на Буч тялото му се подчини. Треперенето престана и кръвта отново нахлу в ръцете и краката му. Усети сила. Беше готов да гребе. Така и направи – право към брега. Едно силно насрещно течение направи така, че пътят му към спасението да се превърне в мъчително петминутно гребане като луд с постоянното чувство, че акулата е някъде зад него и може да го нападне всеки момент. Когато Буч успя да стигне до брега, една група от благодарни сърфисти и други плажуващи го очакваше. Сърфистите му благодариха искрено за предупреждението и го потупаха по гърба. Буч Конър никога не беше се чувствал толкова добре на сушата, колкото сега.

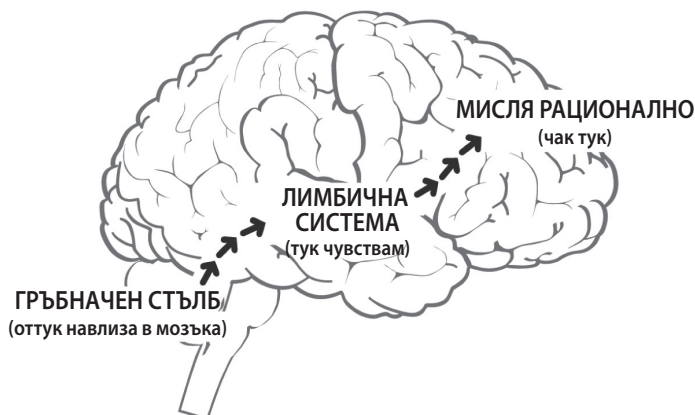
КОГАТО ЗДРАВИЯТ РАЗУМ И ЕМОЦИИТЕ СЕ СБЛЪСКАТ

Сблъсъкът между Буч и голямата бяла акула не беше единствената борба, която се водеше във водата онази сутрин. Дълбоко в мозъка на Буч здравият разум се бореше за контрол над поведението му срещу яростно атакуващите го

крайни емоции. През голяма част от времето чувствата му надделяваха, което беше по-скоро в негов ущърб (смразяващ страх), но понякога и от полза (зареденият с гняв удар със сърфа). С огромни усилия Буч успя да се успокои и проумявайки, че акулата няма да си тръгне, да предприеме рискованото гребане към брега, с което спаси живота си. Въпреки че на повечето от нас никога няма да ни се наложи да се борим с голяма бяла акула, в мозъка ни всеки божи ден се провежда подобна борба.

Ежедневното предизвикателство да се справяме ефективно с емоциите си е решаващо за нашето състояние, защото човешкият мозък е устроен така, че да дава превес на чувствата. Ето как работи той: всичко, което видите, помришете, чуете, вкусите и докоснете, преминава през тялото ви под формата на електрически сигнали. Тези сигнали се предават от клетка на клетка, докато стигнат крайното си предназначение – вашия мозък. Те навлизат в него през основата му, близо до гръбначния стълб, но трябва да преминат през фронталния ви лоб (зад челото), преди да достигнат мястото, където се осъществява рационалното, логично мислене. Бедата е, че по пътя си те преминават през лимбичната ви система – там, където се пораждат емоциите. Това пътуване ви дава възможност да преживеете нещата емоционално, преди да се активира логичното ви мислене.

Рационалната област в мозъка ви (предният дял на мозъка) не може да спре емоцията, която лимбичната ви система е „почувствала“, но двете зони си влияят една на друга и поддържат постоянна комуникация помежду си. Комуникацията между емоционалния и рационалния „мозък“ е физическият източник на емоционалната интелигентност (ЕИ).



Физическата пътека на ЕИ започва в мозъка, от гръбначния стълб. Първичните ви усещания навлизат през него и трябва да стигнат до предната част на мозъка ви, преди да започнете да осмисляте рационално преживяването си. Но първо те преминават през лимбичната система – мястото, където се преживяват емоциите. ЕИ изисква ефективна комуникация между рационалните и емоционалните центрове в мозъка.

Когато за първи път е открито съществуването на ЕИ, тя е служила като липсващото звено в едно странно откритие: хората с най-високи нива на интелигентност се представят по-добре от тези със средновисок коефициент на интелигентност (КИ) само в 20% от времето, докато хората със средновисок КИ се представят по-добре от онези с висок КИ в 70% от времето. Тази аномалия хвърля огромна сянка върху КИ, приеман дотогава от много хора като извор на успеха. Учените осъзнават, че трябва да има друга променлива, която обяснява успеха на един човек отвъд КИ, и години изследвания и безброй проучвания сочат ЕИ като решаващ фактор за това.

Корица на сп. „Тайм“ и часове телевизионно време по темата запознаха милиони хора с ЕИ и веднъж разбрали за нея, те поискаха да разберат още. Искана да знаят как действа ЕИ и кой я притежава. И най-важното, хората пожелаха да разберат дали *те самите* притежават такава. Започнаха да се появяват книги, които да задоволят тази нужда, в това число и нашата „Бърза книга за емоционалната интелигентност“. Тя излезе през 2004 г. и беше уникална с това, че във всеки екземпляр имаше код, позволяващ на читателя да направи онлайн най-популярния в света тест за ЕИ – „Оценка на емоционалната интелигентност“®. Книгата задоволи любопитството на читателите, научавайки ги на тънкостите на ЕИ и (благодарение на теста) представяйки им нов поглед върху самите тях, който не можеха да получат от никое друго място.

„Бърза книга за емоционалната интелигентност“ постигна целта си – веднага се превърна в бестселър, който беше преведен на 23 езика, и в момента може да бъде намерена в над 150 страни. Но времената се промениха. Познаването за ЕИ преминава по стръмния склон към един нов етап на разбиране – как хората могат да повишат своята ЕИ и да постигнат траен напредък, който да окаже дълбоко позитивно влияние върху живота им. Точно както преди да излезе „Бърза книга за емоционалната интелигентност“, привилегията да разберат резултата за своята ЕИ беше запазена само за неколцина, да научиш

Хората с най-високи нива на интелигентност се представят по-добре от тези със средновисок КИ само в 20% от времето, докато хората със средновисок КИ се представят по-добре от онези с висок КИ в 70% от времето.

как да повишиш емоционалната си интелигентност е нещо достъпно само за определен кръг от хора. Ежеседмично компанията ни обучава стотици хора как да увеличат своята ЕИ, но дори и с тази скорост би ни отнело 3840 години да стигнем до всеки зрял човек, живеещ в САЩ! Осъзнаваме, че без да искаме, задържаме важна информация. Вярваме, че всеки трябва да има възможността да повиши своята ЕИ, и създадохме тази книга, за да осъществим това.

ВАШЕТО ПЪТУВАНЕ

„Емоционална интелигентност 2.0“ има една цел – да повиши вашата ЕИ. Тези страници ще ви дадат много повече от информация какво е ЕИ и какъв е резултатът ви. Ще откриете изпитани с времето стратегии, които можете да започнете да прилагате още днес, за да изведете своята ЕИ до нови висоти. Докато се променяте и прилагате нови умения в живота си, ще жънете всички ползи, които предлага тази невероятна човешка способност.

Шестдесет и шестте стратегии в книгата са резултат от много години щателни изследвания на хора точно като вас. Тези стратегии разкриват какво точно трябва да правите, правите и мислите, за да повишите своята ЕИ. За да обхванете всичко, което те ви предлагат, трябва да знаете върху какво точно да концентрирате вниманието си. Първата голяма стъпка във вашето пътуване към по висока ЕИ е да влезете в интернет и да направите новата версия на теста „Оценка на ЕИ“. Решавайки теста сега, ще имате база, на която да определяте напредъка си, докато четете и се учите. Измерването на вашата ЕИ прави обучението ви нещо много повече от концептуално или мотивационно

упражнение – профилът, в който попадате според вашите резултати, ще ви разкрие уменията, които са ви нужни, за да постигнете максимума на възможностите си, и ще определи точно кои конкретни стратегии от книгата ще ви съдействат за това. Тази особеност е нова за 2.0 и ви освобождава от търсенето наслуки на точните стратегии, които най-много ще ви помогнат.

Ползата от определянето на вашето ниво на ЕИ сега е близка до това да се учите да танцувате валс с реален партньор. Ако ви кажем как се танцува, сигурно ще научите нещо и дори може да ви се прииска сами да опитате. Ако обаче упражнявате всяка от стъпките с партньор, докато ви показваме как се танцува валс, шансовете ви да ги повторите по-късно на дансинга се увеличават експоненциално. Профилът, който получавате, след като направите теста „Оценка на ЕИ“, е вашият партньор за танци в усвояването на тези умения. Той ще ви напомня къде да стъпвате при всеки такт на музиката.

Вашият онлайн отчет включва система за проследяване на целите. Тя обобщава уменията, върху които работите, и автоматично ви напомня да поддържате концентрацията си. Онлайн образователните дейности вдъхват живот на ЕИ посредством клипове от кинофилми, телевизионни сериали и чрез реални събития. Също така ще разберете какъв е вашият резултат в сравнение с този на другите хора.

Освен най-точния възможен резултат, сега тестът „Оценка на ЕИ“ ви позволява да видите колко се повишават точките ви с времето. Може да направите теста два пъти – веднъж сега и още веднъж, след като сте имали достатъчно време да упражните и усвоите стратегиите в тази книга. След като направите теста за втори път, обновените

данни ще покажат заедно двата ви резултата и ще ви предложат поглед върху това как сте се променили и какви би трябвало да са следващите ви стъпки, за да продължи емоционалната ви интелигентност да работи във ваша полза.

Емоциите могат както да ви помогнат, така и да ви наранят, но вие не можете да избирате, докато не започнете да ги разбирате. Каним ви да започнете своето пътуване сега, защото знаем, че овладяването и разбирането на емоциите може да се превърне в реалност за вас.

**Към всяка книга има уникален код за гостъп,
който ще ви е необходим,
за да се регистрирате и да направите теста.**

**За да направите теста
„Оценка на емоционалната интелигентност“[®]:**

- Посетете www.TalentSmart.com/test.
- Натиснете линка към българския вариант.
- Открийте Вашия уникален код в приложеното към книгата листче. Имайте предвид, че той е валиден само за един човек.
- Напишете кога и натиснете бутона „Влез“, за да започнете своя тест.
- Върнете се в www.TalentSmart.com/test, натиснете бутона „Преглед на моя отчет“ и се регистрирайте с кога си винаги когато искате да прегледате отново своите резултати.

**За въпроси относно теста моля да се свържете с нас:
тел.: 02/946 35 21
e-mail: iztok_zapad@abv.bg**

2

ОБЩАТА КАРТИНА

Преди да разгледате подробно всяко от четирите емоционални умения в следващата глава, трябва да знаете някои важни неща за ЕИ като цяло. През последното десетилетие сме провели тестове с над 500 000 души, за да изследваме ролята, която емоциите играят в ежедневието ни. Разбрахме как начинът, по който хората възприемат себе си, се различава от начина, по който ги възприемат другите, и наблюдавахме как различни решения оказват влияние върху личния и професионалния успех.

Въпреки нарастващото внимание към ЕИ, продължава да съществува всеобщ дефицит в разбирането и управлението на емоциите. Само 36% от хората, с които сме провели тестове, са способни точно да определят емоциите си, когато ги завладеят. Това означава, че две трети от нас обикновено са под контрола на емоциите си и все още не умеят да ги забелязват и да ги използват в свой интерес. Емоционалната осъзнатост и разбиране не се учат в училище.

Ние се вливаме в редиците на трудещите се, знаейки да четем, да пишем и да правим доклади в разни сфери на познанието.

Наситеност на чувствата	ЩАСТЛИВ	ТЪЖЕН	ГНЕВЕН	УПЛАШЕН	ЗАСРАМЕН
ВИСОКА	Водушевен Развълнуван Много радостен Разреперан от радост Жизнерадостен Възторжен Разгорещен Пламенен	Потиснат Отчаян Самотен Наранен Обезсърчен Безнадежден Печален Окаян	Яростен Вбесен Възмутен Разгневен Разярен Врящ отвътре Потнусен Предаден	Ужасен Втрещен Страшно уплашен Вцепенен Изпълнен със страх Паникьосан Обезумял Шокиран	Печален Разкаян Опозорен Безполезен Опозорен Посрамен Унижен Смъмирен
СРЕДНА	Радостен Удовлетворен Чувстващ се добре Облекчен Задоволен Излъчващ топлина	Съкрушен Мрачен Изгубен Изгормозен Изоставен Меланхоличен	Разстроен Бесен Отбраняващ се Обезсърчен Тревожен Отвратен	Обезпокоен Стреснат Подплашен Несигурен Притеснен Смутен	Готов да се извини Недостоеен Потаен Виновен Засрамен Прикрит
НИСКА	Доволен Спокоен Изпитващ приятно чувство Внимателен Изпитващ задоволство Любезен	Нещастен Унил Тъжен Разстроен Разочарован Недоволен	Разтревожен Раздражен Неспокоен Съпротивяващ се Нервиран Докачлив	Предпазлив Нервен Разтревожен Плах Несигурен Тревожен	Плах Нелеп Изпълнен със съжаление Чувстващ се неловко Жалък Наивен

Петте основни емоции са изброени от ляво надясно най-отгоре на таблицата.
Проявленията на всяка емоция в зависимост от наситеността им са описани под всяка колона.

АДАПТИРАНА И ВЪЗПРОИЗВЕДЕНА С ПОЗВОЛЕНИЕТО НА ДЖУЛИЯ УЕСТ

Твърде често обаче ни липсват умения да управляваме емоциите си в разгара на трудните ситуации, в които се оказваме. За да вземаме добри решения, ни е необходимо много повече от академични знания. Решенията ни са правилни, когато притежаваме самопознание, владеем до съвършенство емоциите си и използваме това, когато имаме най-голяма нужда.

Имайки предвид широката палитра от човешки емоции, не бива да се изненадваме, че те са по-силни от нас. Имаме толкова много думи, с които да опишем чувствата, извиращи в живота ни, и въпреки това всички емоции са производни на пет основни чувства: щастие, тъга, гняв, страх и срам. Докато извършвате ежедневните си занимания – независимо дали работите, прекарвате време със семейството или приятелите си, ядете, тренирате, почивате си или дори спите, – вие сте обект на постоянен поток от емоции. Много е лесно да забравим, че проявяваме емоционални реакции към почти всичко, което се случва в живота ни, без значение дали ги забелязваме, или не. Сложността на тези емоции си проличава от разнообразните им степени на наситеност.

Само 36% от хората, с които сме провели тестове, са способни точно да определят емоциите си, когато ги завладеят.

СТИМУЛИ И ЕМОЦИОНАЛНО ОТВЛИЧАНЕ

Когато Буч Конър беше нападнат от голямата бяла акула, той преживя няколко емоционални отвличания – моментите, в които емоциите контролираха поведението му и

той реагираше, без да мисли. Обикновено колкото по-интензивни са чувствата ви, толкова е по-голяма вероятността те да управляват действията ви. Случаите, които са на живот и смърт – както когато сте нападнати от огромен звяр, – със сигурност предизвикват временно емоционално отвлечане.

В случая с Буч емоционалните отвлечения го парализираха от страх, но дори и изправен пред човекоядец, мъжът успя да впрегне мислите си, за да си възвърне контрола над емоциите си. Буч се самоубеждаваше, докато парализата отмина, и успя да се успокои достатъчно, за да успее да стигне с гребане до брега. Мисълта му не накара страха и ужаса му да изчезнат, но *успя* да попречи на емоциите му да контролират неговото поведение.

Тъй като мозъкът ни е така устроен, че ние сме емоционални същества, първата ви реакция при дадени обстоятелства винаги ще бъде емоционална. Нямате контрол върху този етап от процеса. Вие *контролирате* мислите, които идват след емоцията, и играете огромна роля в решението как да реагирате на дадена емоция, стига да я осъзнавате. Някои преживявания предизвикват емоции, които лесно се осъзнават; в други случаи емоциите сякаш не съществуват.

Когато нещо предизвиква у вас продължителна емоционална реакция, това се нарича „стимул“. Вашата реакция към стимулите се формира от личната ви история, която съдържа преживяванията ви в подобни ситуации. Докато вашите емоционални умения нарастват, вие се научавате да забелязвате своите стимули и да усвоявате ефективни начини на реакция спрямо тях, към които ще привикнете.

ОЦЕНКА НА ЦЯЛОСТНАТА ЛИЧНОСТ

ЕИ представлява вашето умение да различавате и разбирате своите и чуждите емоции, както и способността ви да използвате това знание, за да управлявате поведението и взаимоотношенията си. ЕИ е „нещото“ във всеки от нас, което е леко неясно. То влияе на това как контролираме поведението си, как се оправяме в сложния социален свят и какви лични решения вземаме, за да постигнем положителни резултати.

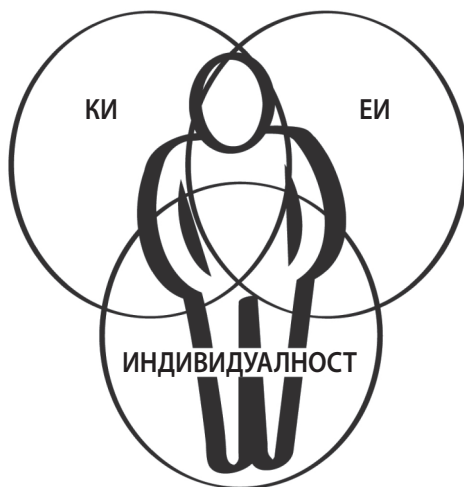
ЕИ е свързана с фундаменталната стихия на човешкото поведение, която е отделно от нашия интелект. Не съществува позната на изследователите връзка между КИ и ЕИ; просто не може да се предположи каква би била нечия ЕИ, въз основа на това колко интелигентен е този човек. Когнитивната интелигентност не е променлива. Вашият КИ е един и същ от деня на раждането ви, с изключение на случаите на травматични събития, като мозъчна травма например. Човек не става по-интелигентен с научаването на нови факти или информация. Интелигентността е вашата *способност* да учите и тя е една и съща и на 15, и на 50 години. ЕИ, от друга страна, е гъвкаво умение, което може да бъде усвоено. Макар да е вярно, че някои хора по рождение са по-интелигентни в емоционално отношение от други, може да не сте родени с висока ЕИ, но да я развиете.

Индивидуалността е последното парченце от пъзела. Неизменният ни „стил“ е това, което определя всеки от нас. Индивидуалността ви е резултат от вашите предпочитания, например от склонността ви към интровертност

или екстровертност. Все пак, подобно на КИ, не може на база индивидуалността да се предположи каква е ЕИ на един човек. И също както КИ, индивидуалността не се променя с времето. Характерните особености се проявяват още в ранно детство и не изчезват.

Хората често предполагат, че определени черти (например екстровертността) се асоциират с по-висок КИ, но онези, които предпочитат общуването с хора, не са с по-висока ЕИ от други, които предпочитат да са сами.

ОЦЕНКА НА ЦЯЛОСТНАТА ЛИЧНОСТ



КИ, индивидуалността и ЕИ са отделни качества, които всеки притежава. Заедно те определят как мислим и действаме. Невъзможно е да се правят предположения за едното въз основа на някое от другите. Един човек може да е интелигентен, но не и емоционално интелигентен, а хора с най-различни индивидуалности могат да имат висок ЕИ и/или КИ. От трите ЕИ е единственото качество, което е гъвкаво и може да се променя.

Може да използвате своята индивидуалност, за да си помогнете да развиете емоционалната си интелигентност, но те не са зависими една от друга. ЕИ е гъвкаво умение, докато индивидуалността не се променя.

КИ, ЕИ и индивидуалността, взети заедно, дават най-добра цялостна представа за човека. Когато преценявате и трите параметъра у един човек, те не се припокриват много. Вместо това всеки обхваща определена област, която ни помага да си обясним как функционира този индивид.

Влиянието на ЕИ

Какво влияние оказва ЕИ върху успеха ви в професионалната сфера?

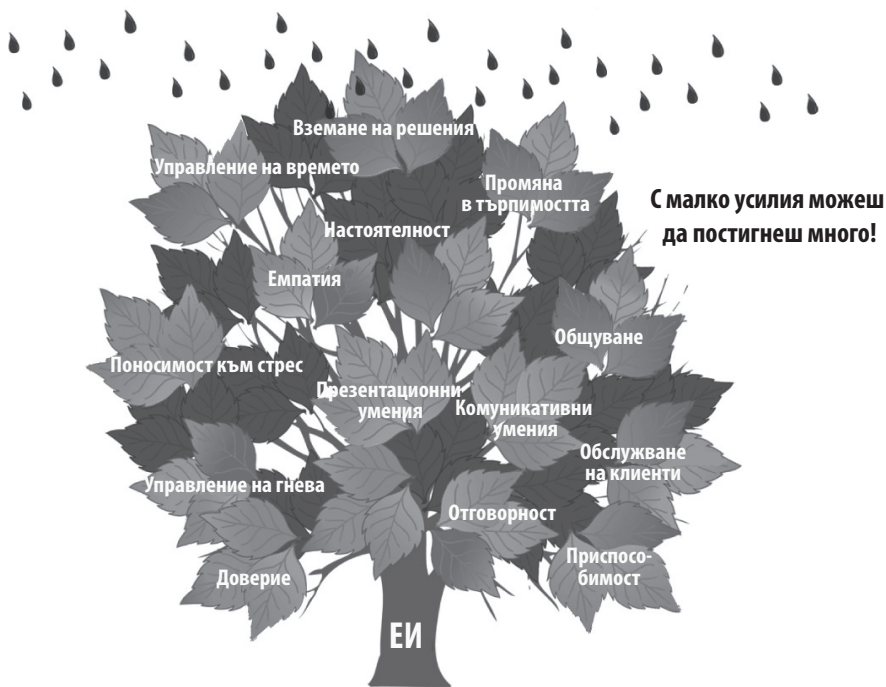
Краткият отговор е: *голямо!*

Това е мощен начин да концентрирате енергията си в една посока и да получите страхотен резултат. Анализирахме ЕИ заедно с 33 други важни умения и установихме, че тя съдържа в себе си по-голямата част от тях, в това число управлението на времето, вземането на решения и общуването. Вашата ЕИ е основата за множество критично важни умения – тя оказва влияние върху почти всичко, което казвате и правите всеки ден. ЕИ е толкова важна за успеха, че е отговорна за 58% от представянето във всички професионални области.

Тя е най-силната предпоставка за професионалните постижения и най-мощната движеща сила за лидерство и личностно развитие.

ЕИ е толкова важна за успеха, че е отговорна за 58% от представянето във всички професионални области.

Без значение дали хората имат висок, или нисък ЕИ, те могат да го подобрят и онези, които имат нисък резултат, всъщност могат да достигнат нивото на колегите си. Едно проучване, проведено в бизнес училището към Куинсландския университет в Австралия, доказва, че хората, които имат нисък ЕИ и не се представят добре в работата си, могат да се мерят с колегите си с отлични показатели и в двете само като положат усилия да повишат своята ЕИ.



ЕИ е основата за множество критично важни умения. Малко усилия, вложени в повишаването на вашата ЕИ, могат да окажат положително влияние върху много области на живота ви.