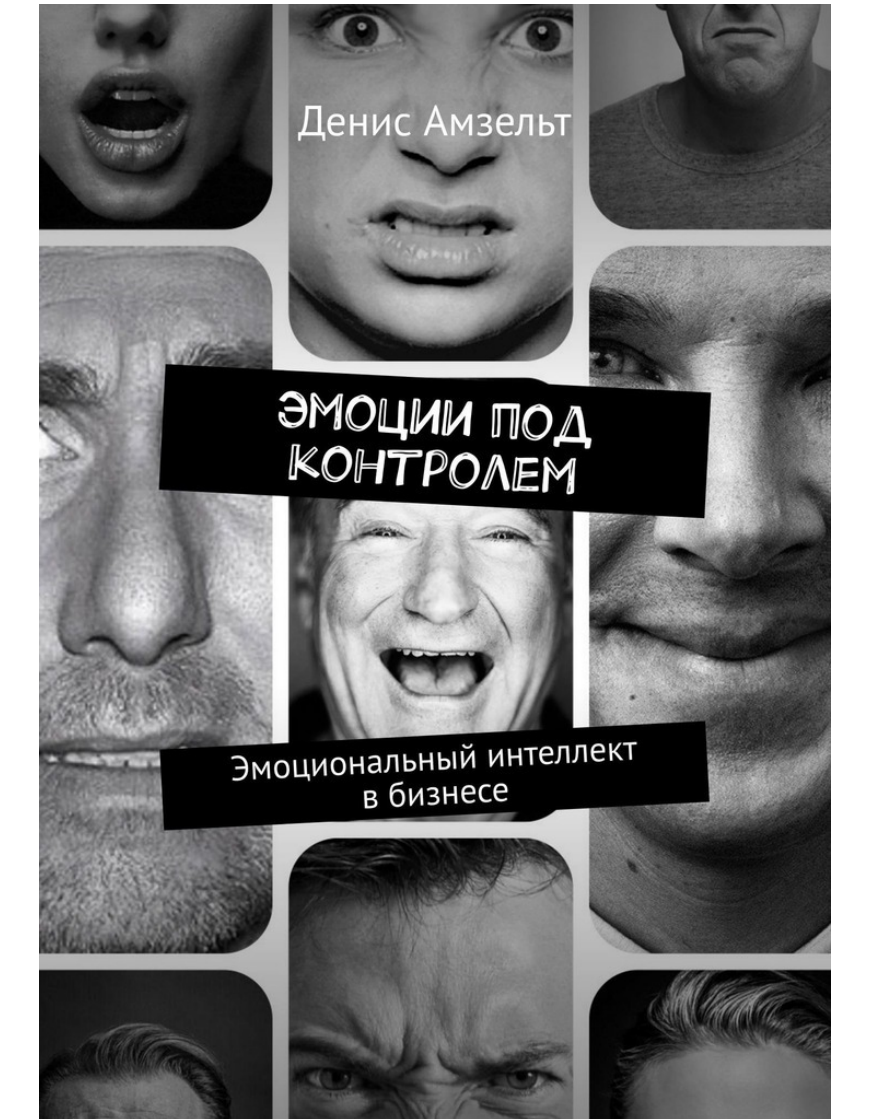




Денис Амзельт

**ЭМОЦИИ ПОД
КОНТРОЛЕМ**

Эмоциональный интеллект
в бизнесе

Денис Амзельт
Эмоции под контролем.
Эмоциональный
интеллект в бизнесе

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=66444650

ISBN 9785005538901

Аннотация

Как часто вы слышали: «Не знаю, что на меня нашло...», «Как стыдно, я как будто отключилась...», «Я вспылил и он разорвал контракт» и многие похожие фразы? Я уверен, они звучат постоянно. Связано это с тем, что в стрессовых ситуациях мы «даем волю» эмоциям. И, как правило, решения, которые принимают эмоции и к которым они нас подталкивают, не идут нам на пользу, ни в работе, ни в жизни. Управлять своими эмоциями, контролировать их и планировать помогает развитие эмоционального интеллекта.

Содержание

Введение	5
Глава 1. Эмоции	8
Конец ознакомительного фрагмента.	15

Эмоции под контролем Эмоциональный интеллект в бизнесе

Денис Амзельт

© Денис Амзельт, 2021

ISBN 978-5-0055-3890-1

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Введение

Меня зовут Денис Амзельт и я – управляющий партнер консалтингового агентства Opus Consulting. Уже более 15 лет я занимаюсь построением отделов продаж, антикризисным управлением, организацией стратегического менеджмента в компании. Я помогаю систематизировать бизнес, чтобы собственник мог без волнения выйти из операционного управления и сконцентрироваться на стратегическом развитии бизнеса. И на протяжении всего своего опыта я неоднократно сталкиваюсь с ситуациями, когда топ-менеджеры (да и не только они) принимают свои решения, основываясь на эмоциях. Эмоции вместо разума решали ситуации и компании теряли клиентов и контракты, несли многомиллионные убытки. Именно поэтому я начал изучать тему эмоционального интеллекта и внедрять полученные знания в своей работе. Выступая не только как бизнес-консультант, но и как коуч, я сумел внедрить эмоциональное управление бизнесом.

Как часто вы слышали такие выражения: «Не знаю, что на меня нашло...», «Как стыдно, я как будто отключилась...», «Я вспылел и он разорвал контракт» и многие похожие фразы? Я уверен, они звучат постоянно. Связано это с тем, что в стрессовых ситуациях мы «даем волю» эмоци-

ям. И, как правило, решения, которые принимают эмоции и к которым они нас подталкивают, не идут нам на пользу, ни в работе, ни в жизни.

Управлять своими эмоциями, контролировать их и планировать помогает развитие эмоционального интеллекта.

В рамках этой книги мы разберем основные аспекты развития эмоционального интеллекта. Для удобства изучения я разделил книгу на три главы. В первой мы будем говорить о самом понятии «эмоция» и о том, как и где возникают эмоции в человеке. Во второй главе мы разберем из чего состоит эмоциональный интеллект и как понимать и управлять своими эмоциями, как развивать свой эмоциональный интеллект. В третьей мы рассмотрим несколько базовых инструментов по управлению другими людьми и как добиваться за счет управления эмоциями других своих целей.

Вы всегда можете обратиться ко мне, и мы сможем разработать с вами ваш индивидуальный план развития эмоционального интеллекта, и вы сможете радикально изменить свою жизнь к лучшему. Вы сможете стать успешнее, эффективнее и востребованными в жизни. Пишите прямо сейчас, и мы составим с вами индивидуальный план развития вашего эмоционального интеллекта opusconsulting@yandex.ru

А сейчас перейдем к изучению эмоций и эмоционального интеллекта.

Глава 1. Эмоции

«Не стоит ненавидеть врагов.

Эмоции мешают думать.»

Аль Пачино

Что объединяет смеющегося ребенка, которого отец кружит на карусели, дрожащую девушку перед дверью в приемную комиссию и плачущую пару в кинотеатре при просмотре мелодрамы? Всех этих людей, а вместе с ними и остальных 7,9 миллиарда человек на планете, объединяет одно – все они испытывают эмоции.

Эмоции всегда с нами, они участвуют в нашей жизни хотим мы этого или нет. И не важно, как сильно вы будете сдерживать проявления эмоций, они все равно будут выходить «наружу».

Эмоции – это то, без чего бы мы не выжили. Это четко продуманная система нашего мозга, развитие которой длится еще с первобытных времен. Благодаря эмоциям и решениям, которые они заставляют нас принимать, мы выживали и развивались.

И даже такие негативные эмоции, как страх, уберегали

нас от перспективы быть съеденными. Они включали нашу функцию бега еще до того, как мозг понял, что перед нами опасность. Наш мозг устроен так, что на анализ информации, поступающей в него, нам нужно некоторое время, при том, что проявляем мы эмоции молниеносно.

В наших эмоциях зашифрована информация как мы будем принимать решение, как будем поступать в тех или иных случаях. Это своего рода «БИОС» нашего компьютера. Наши эмоции определяют какие люди будут нас окружать, сколько у нас будет денег и какую должность мы будем занимать.

Эмоции – это система индикаторов нашего состояния. Когда мы голодны и поели – испытываем радость, удовлетворение. Не сумели поесть – гнев, раздражение. Получили долгожданное повышение – вновь радость, нет – гнев, досада, обида. При этом более 2/3 людей вообще не в состоянии назвать какую эмоцию они испытывают в настоящий момент. А те, кто, как им кажется могут назвать свою эмоцию, – ошибаются с ее определением и промахиваются с ответом. Именно поэтому в нашей жизни так много тревог и разочарования, страха, обид, чувства вины или стыда.

Сегодня только 5% людей в мире умеют управлять своими эмоциями и все они находятся в списке Forbes. В большин-

стве своем это счастливые и удовлетворенные своей жизнью люди. Эмоции для них – энергия, которая питает их «компьютеры» и помогает им зарабатывать деньги, становиться успешными, реализованными.

Так, где же рождаются наши эмоции?

Конечно же эмоции – это результат работы нашего мозга. Ученые проводили множество исследований работы головного мозга человека и сумели условно выделить «эмоциональные зоны», которые отвечают за создание той или иной эмоции.

Давайте пройдем по этим зонам и посмотрим за какие эмоции отвечает та или иная.

Первая эмоциональная зона – лимбическая кора. Данная зона влияет на наше настроение, мотивацию и суждения. А также формирует одни из самых востребованных у людей эмоции – стыда и вины.

Пройдем дальше и попадем в следующую эмоциональную зону – соматосенсорную кору. Данная зона отвечает за испытываемые нами эмоции, связанные с проявлением нежности. Причем как той нежности, которую мы проявляем сами, так и той, которую проявляют в наш адрес.

Далее идет гипоталамус. Он играет одну из главенствующих функций в нашей жизни. Он участвует в сексуальных реакциях, выделении гормонов, регулировании температуры тела, уровня удовольствия, гнева и агрессивного поведения.

Следующая эмоциональная зона – гиппокамп. Она помогает сохранять и извлекать воспоминания, отвечает за пространственную память и управление эмоциями. Эта зона включается в работу во время радости.

И последняя по порядку, но не по значению, эмоциональная зона – миндалевидное тело. Данная зона отвечает за наше оборонительное поведение, вегетативные и двигательные реакции эмоций страха, гнева и радости.

Я не случайно закончил миндалевидным телом, потому что именно оно «виной» во многих наших необдуманных реакциях и, как следствие, потери финансов, карьеры или близких людей.

Как же происходит работа нашего мозга и эмоций?

Вся информация, которая поступает в наш мозг извне, проходит по двум путям – быстрому в миндалевидное тело и долгому в неокортекс.

Представьте ситуацию – вы идете по парку и перед вами на дорожку выползает змея. Что происходит с этой информацией у вас в голове? От глаз она поступает в неокортекс, где производится ее обработка, вы опознаете предмет, затем из памяти достаете информацию о характере этого предмета, определяете, что змея может быть опасной и ядовитой. Далее вы вспоминаете признаки ядовитых змей, сличаете с картинкой, которую видите, определяете, что, во-первых, змея не имеет таких признаков, а, во-вторых, вспоминаете, что в вашей местности не водятся ядовитые змеи да и змеи вообще. Пока у вас в голове происходит этот процесс, параллельно информация по короткому пути попадает в миндалевидное тело, где хранятся простые цепочки – «змея – опасность – беги». Таким образом, свои логические умозаключения вы закончите как раз где-то на выходе из парка, так как, получив команду от миндалевидного тела «опасность», умчались прочь.

Так же происходит в работе и в отношениях. Мы очень часто не успеваем разумом обработать ситуацию и выдать на нее рациональное решение, потому что эмоция уже родилась и от миндалевидного тела выплеснулась наружу. Сколько раз из-за эмоциональных решений или эмоциональных высказываний срывались сделки, откладывалось повышение зарплаты или карьерный рост? Я думаю, в жизни каждого

человека найдется немало таких примеров, о которых он хотел бы забыть.

В Японии во многих офисах перед кабинетом начальника можно встретить боксерскую грушу в форме человека. Эти груши используются сотрудниками, чтобы можно было выплеснуть эмоции после общения с руководителем. Очень полезная вещь, но еще полезней научиться не только выпускать эмоциональный негатив, но и управлять им.

Прежде чем переходить к управлению своим эмоциями, давайте разберемся какие эмоции бывают.

Эмоции и их проявления ученые изучают с давних времен. В 1872 году Чарлз Дарвин написал свой труд: «О выражении эмоций у человека и животных». Эта работа была основана на другой работе французского невролога Гийома Дюшена. В дальнейшем развитие изучения проявления эмоций человеком шло с большой скоростью и уже в наше время самым ярким популяризатором науки о человеческих эмоциях стал Пол Экман. Если вы не читали его работ о выявлении лжи благодаря считыванию эмоциональных микровыражений, то, возможно, видели очень популярный сериал «Lie to me», который в российском прокате шел под названием «Обмани меня». Если говорить коротко, то в основе всей работы лежит концепция существования 10 базовых эмоций, которые все люди проявляют одинаково независимо

от пола, возраста или расы.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.