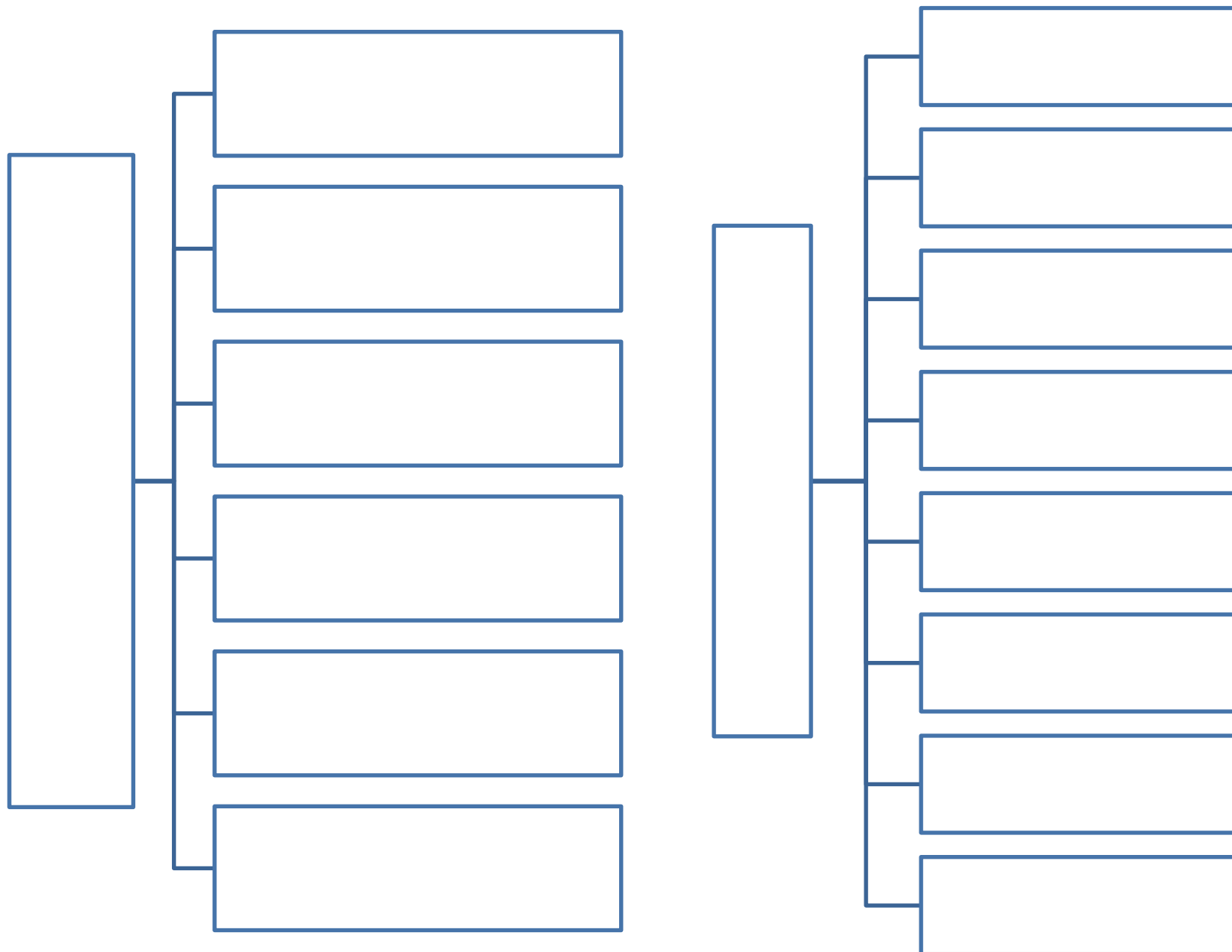


# Психологические защиты



**EI**

**Эмоциональный  
интеллект  
(Emotional Intelligence)**

# Эмоциональный интеллект (Emotional Intelligence)

An empty rounded rectangular box with a blue border, intended for notes or definitions.A second empty rounded rectangular box with a blue border, identical to the one above.

# Факторы, обеспечивающие успех\*

## (Т. Стэнли «The Millionaire Mind»)

1. честность перед другими людьми
2. дисциплина
3. умение ладить с людьми
4. поддержка супруга/супруги
5. высокая трудоспособность

\* миллионерам

# Способности социального и эмоционального интеллекта

Модель Рувен Бар-Она, 1982



# Компоненты EI

Модель Майера – Саловея-Карузо, 1990

- МОТИВАЦИЯ.

- **страх:** бежать, цепенеть, атаковать;
- **счастье:** быть с людьми, делиться радостью;
- **гнев:** причинять физический/моральный вред.

- дисциплина и самоконтроль.

# Компоненты EI

Смешанная модель Д.Гоулмана

1. Самоконтроль


2. Управление отношениями


3.  
Эмпатия

4.  
Мотивация

# Методики измерения EI

- тест эмоционального интеллекта Майера, Сэловея и Карузо (MSCEIT);
- тест на эмоциональный интеллект Холла;
- методика Self Report Emotional Intelligence Test (SREIT) Майера, Сэловея, Шутте;
- ЭМИQ-2 А.Г.Шмелева;
- Тест ЭМИн Д.Люсина.

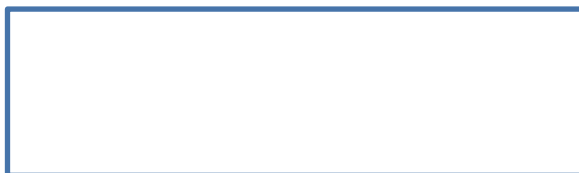
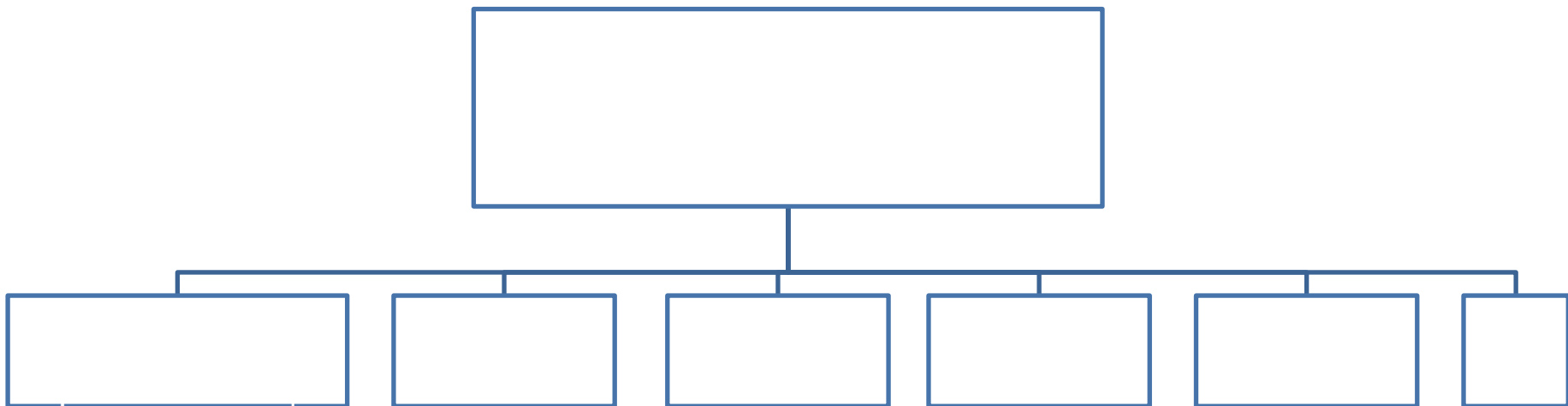
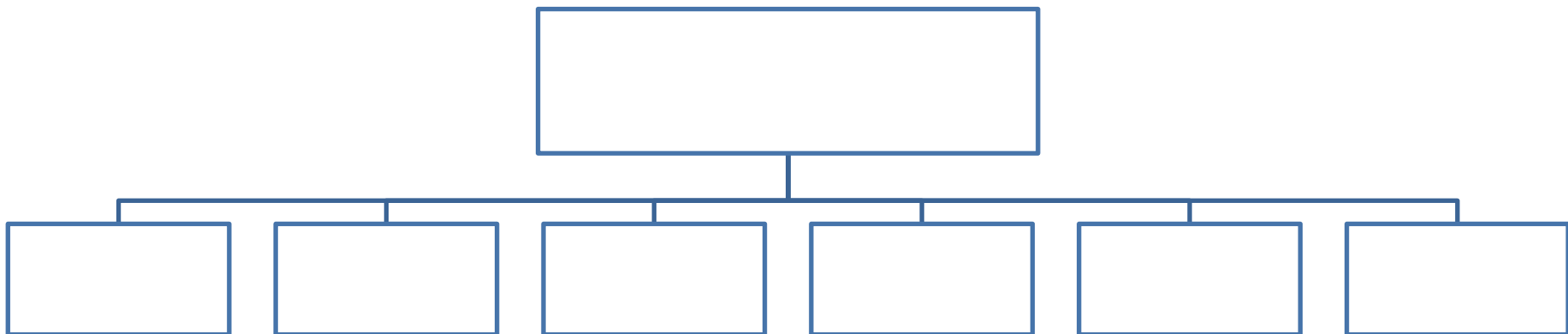


# Эмоции

по знаку:



# ЭМОЦИИ



# Таблица эмоций

Роберт Плутчик

Первичные	Вторичные	Третичные
Любовь	Влечение	влечение, обожание, привязанность, влюблённость, нежность, симпатия, привлечение, забота, чуткость, сострадание, сентиментальность
	Вожделение	вожделение, пробуждение, желание, похоть, страсть, безрассудная страсть
	Сильное желание	страстное желание
Радость	Бодрость	бодрость, веселье, блаженство, ликование, общительность, удовольствие, восторг, наслаждение, счастье, удовлетворение, экстаз, эйфория
	Интерес	энтузиазм, рвение, живость, волнение, трепет
	Удовлетворённость	довольство, отрада
	Гордость	спесь, триумф
	Оптимизм	рвение, надежда, позитив
	Облегчение	спасение, освобождение
Удивление	Ошеломление	изумление, недоумение

# Таблица эмоций

Роберт Плутчик

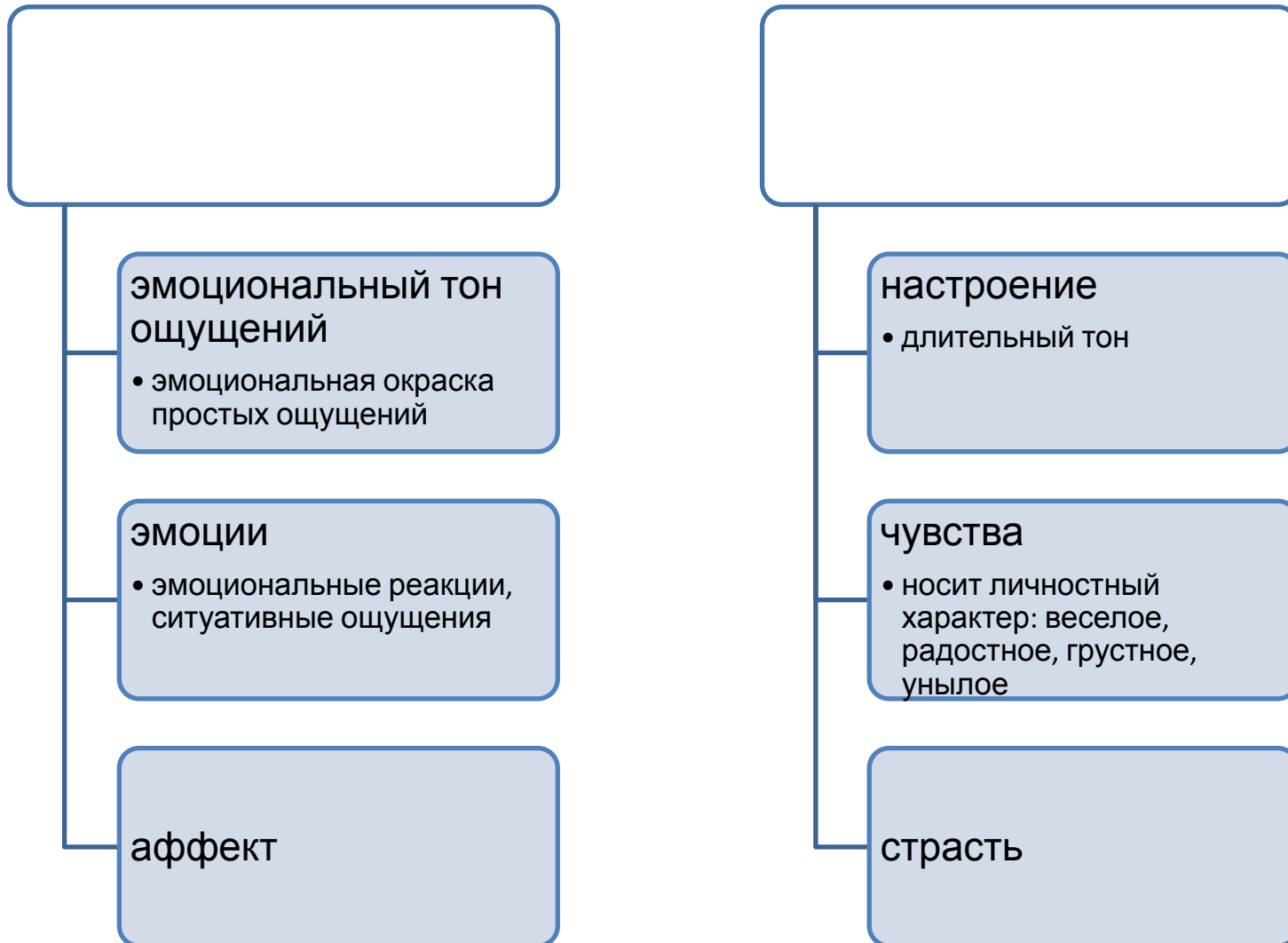
Первичные	Вторичные	Третичные
Гнев	Озлобленность	желчность, расстройство
	Ярость	злость, ярость, неистовство, глубокое возмущение, враждебность, свирепость, горечь, ненависть, презрение, неприязнь, антипатия, негодование
	Отвращение	омерзение, неуважение, гадливость
	Зависть	досада, ревность
	Мука	мучение
Печаль	Страдание	агония, боль, тоска
	Уныние	угнетение, отчаяние, безысходность, мрачность, несчастье, горе, скорбь, кручина, меланхолия
	Недовольство	разочарование, недовольство
	Стыд	вина, пристыженность, сожаление, раскаяние
	Пренебрежение	отчуждение, изоляция, пренебрежение, одиночество, неприятие, ностальгия, поражение, подавленность, небезопасность, замешательство, унижение, оскорбление
	Сострадание	жалость, сочувствие
	Ужас	тревога, шок, опасения, испуг, паника, истерия

# Эмоции по модальности

К. Э. Изард

- Радость
- Удивление
- Страдание
- Гнев
- Отвращение
- Презрение
- Страх
- Стыд

# Эмоции по силе и устойчивости



# Разрушительные эмоции

1. Реакционные мысли;
2. Гнев и ярость;
3. Беспокойство;
4. Чувство обиды и жалости к себе;
5. Болезненная робость;
6. Гордость (гордыня);
7. Зависть;
8. Конфликтность/ склонность к критике.

# Разрушительные эмоции

---

1. Реакционные мысли

возьмите паузу на обдумывание

---

2. Гнев и ярость

аффект – крайняя степень гнева:  
«сражайся или умри»

---

длительная ноющая раздражённость →  
злость → гнев → ярость

---

способы успокоения: прогулка,  
медитация, остудить гнев до  
способности развеселиться, выписать  
раздражение.

---



# Разрушительные эмоции

- характеристики:
  - «раздувание из мухи слона»;
  - мысли по кругу.
- последствия:
  - приступы страха, депрессии, стресс, неврозы, панические атаки.
- способы успокоения:
  - медитация, релаксация;
  - вопросы (осознанность):
    - Какая вероятность, что это произойдёт?
    - Есть только один вариант развития событий?
    - Существует ли альтернатива?
    - Есть ли возможность предпринять конструктивные шаги?
    - Есть ли смысл переживать одни и те же мысли?

# Разрушительные эмоции

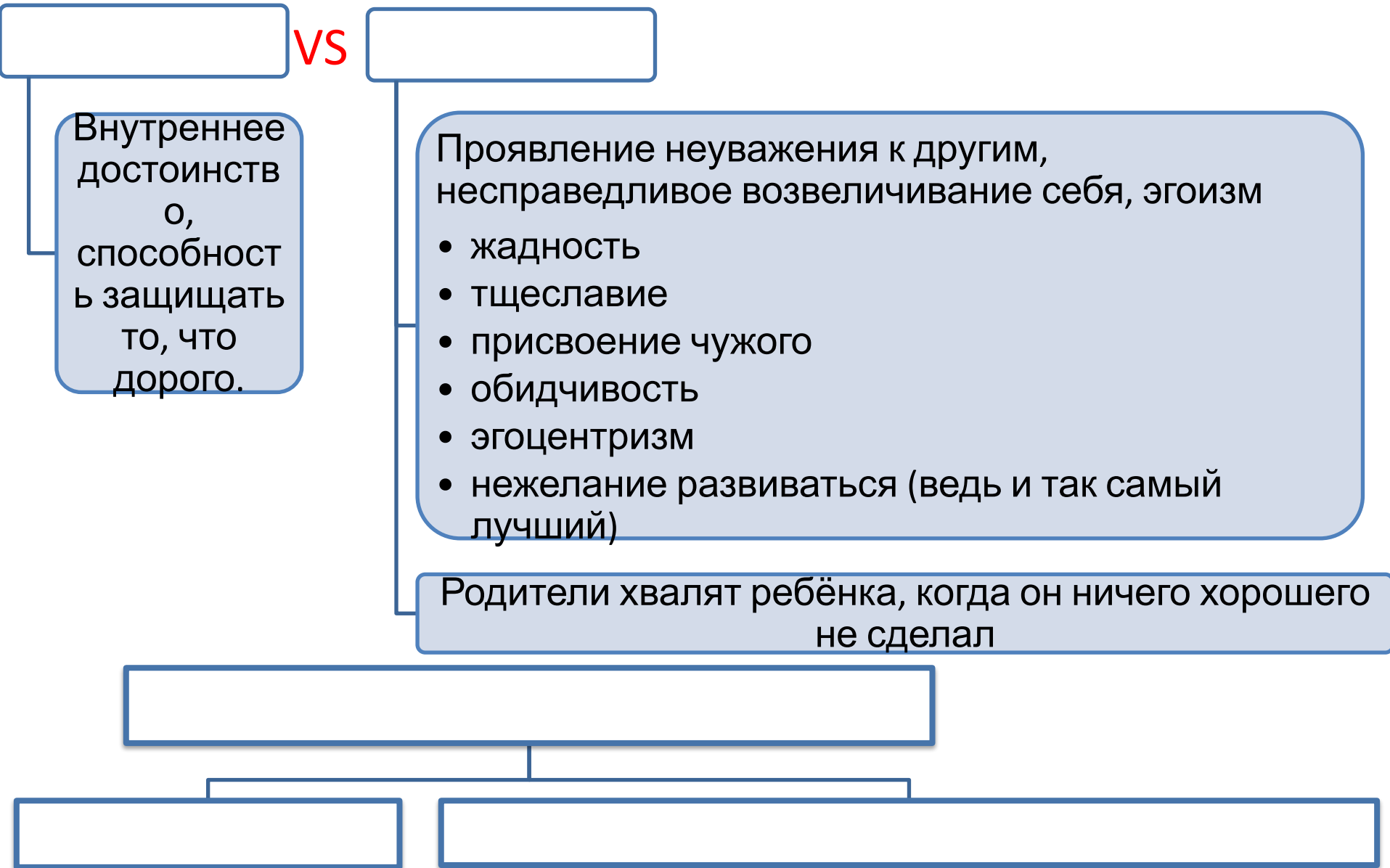
- характеристики:
  - «мы обижаемся только тогда, когда считаем, что нас обидели».
- способы разрешения:
  - осознать проблему;
  - подумать, почему/зачем человек хотел обидеть;
  - подумать, зачем обиделись.

# Разрушительные эмоции

- характеристики:
  - боязливость, нерешительность, скованность, напряжённость, неловкость + страх будущего.
- способы разрешения:
  - петля уверенности/  
КОМПЕТЕНТНОСТИ:
    - Мысль → Намерение → Планирование → Действие

# Разрушительные эмоции

## 6. Гордость



# Разрушительные эмоции

- последствия:

- приводит к язве желудка.

- способы трансформации:

- действуй и радуйся успехам других.

- критика ранит самолюбие, ставит в оборонительное положение;

- способы трансформации:

- развивайте искусство косвенной критики.

# Карта эмоций



приподнятые и  
слегка сведенные  
брови

направленный к  
объекту взгляд

приподнятые  
уголки рта

сжатые губы

Интерес



поднятые брови

расширенные и  
округленные глаза

приоткрытый рот

Удивление



сокращенные  
круговые мышцы  
глаз

оттянутые и слегка  
приподнятые  
уголки рта

Радость



спрятанные глаза

опущенная голова

Смущение



опущенные и  
сведенные брови

зафиксированный  
на источнике  
гнева взгляд

сжатые губы

Гнев



приподнятые  
брови

направленный  
на источник  
эмоции взгляд

сжатые уголки рта

слегка откинута  
голова

Презрение



сведенные брови

спрятанные глаза

сжатые губы

стремление стать  
меньше, чем есть  
на самом деле

Стыд



приподнятые и  
сведенные брови

суженные глаза

опущенные уголки  
рта

Печаль



приподнятые  
брови

зафиксированный  
на объекте взгляд

приоткрытый рот

Любопытство



приподнятые и  
слегка сведенные  
брови

настороженный и  
напряженный  
взгляд

приоткрытый рот

Страх



нахмуренные  
брови

сморщенный нос

приподнятая  
верхняя губа

Отвращение



уверенный взгляд

расправленные  
плечи

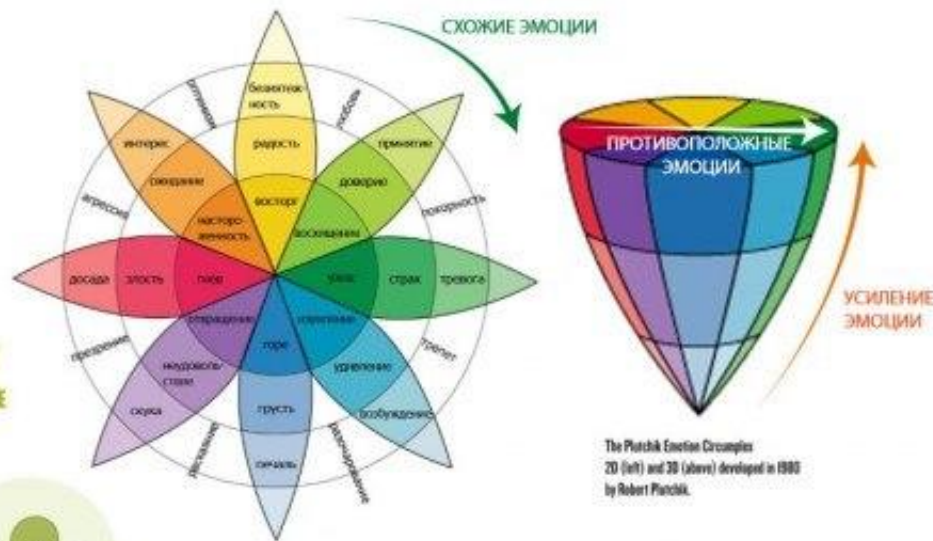
Уверенность

# Значение эмоций

Эмоции	Значение
радость	сообщает о том, что произошло/произойдёт желаемое событие
счастье	удовлетворены важные ценности
эйфория	удовлетворены важные ценности даже больше, чем ожидалось
ностальгия	было приятное событие в прошлом, и оно не повторится
раздражение	ситуация развивается не в соответствии с ожиданиями (-)
восхищение	ситуация развивается не в соответствии с ожиданиями (+)
предвкушение	уверенность в том, что произойдёт приятное событие
страх	опасность в будущем
сомнение	неуверенность в достижении цели
азарт	есть возможность выигрыша/выгоды
вина	я нарушил важные ценности
стыд	другие узнали, что я нарушил важные ценности
презрение	ты нарушил важные ценности
обида	ты нарушил мои ценности
превосходство	я лучше тебя
зависть	у тебя есть что-то важное, чего нет у меня

**СОЦИА  
ЛЬНЫЕ**

# МОДЕЛЬ ЭМОЦИЙ ПО ПЛУТЧИКУ



The Plutchik Emotion Circumplex 2D (left) and 3D (above) developed in 1980 by Robert Plutchik.

Стимульное событие	Подразумеваемая категория	Переживание	Поведение	Эффект
Угроза	«Опасность»	Страх, ужас	Бегство	Самосохранение
Препятствие	«Враг»	Гнев, ярость	Нападение, кусание	Разрушение
Потенциальный партнер	«Обладать»	Радость, экстаз	Ухаживание, спаривание	Воспроизводство
Потеря значимого индивида	«Заброшенность»	Печаль, горе	Призыв к помощи и воссоединению	Реинтеграция
Член группы	«Друг»	Принятие, доверие	Ухаживание, содействие	Аффилиция, присоединение
Оперативный объект	«Оправд.»	Отвращение, ненависть	Извержение, отталкивание	Отвержение
Новая территория	«Что там?»	Ожидание	Обследование, организация	Исследование
Неожиданный новый	«Что это?»	Удивление	Остановка, тревога	Ориентация

## КЛАССИФИКАЦИЯ ЭМОЦИЙ

Экологические регуляторные процессы	Поведение экспрессия	Адаптивная функция	Субъективные состояния	Черты характера	Диагнозы
Избегание	Бегство	Самосохранение	Страх	Робкий	Пассивность, тревожность
Приближение	Атака	Разрушение	Гнев	Скандальный, сварливый	Агрессивность
Объединение	Спаривание	Воспроизводство	Радость	Дружелюбный, общительный	Маниакальность
Разделение	Сигнал дистресса	Воссоединение	Печаль	Унылый	Депрессивный
Глотание	Еда	Инкорпорация	Принятие	Доверчивый	Истерия
Выброс	Извержение	Отвержение	Отвращение	Враждебный	Паранойя
Начало действий	Разведка	Исследование	Ожидание	Любопытный	Навязчивость



# ЧУВСТВА

Интеллектуальн  
ые

Эстетически  
е

Нравственны  
е

Стенические – Астенические

Сильные – Слабые

Настроение

Аффекты

Страсти

# ЭМОЦИИ

# Чувства

-

# Эмпатия

- осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека;
- + распознавание чувств, эмоций;
- + умение утешать;
- + помощь в выходе из сложных психических и эмоциональных состояний.

# Упражнения на развитие эмпатии

Дэниел Киран

- ~ 200-500 эмоциональных состояний

- Мысль → идея, мнение;
- Ощущение → эмоция.

- «Ты чувствуешь..., потому что.... Я прав/а?»
- «Я чувствую..., потому что....»

# Упражнения на развитие эмпатии

Дэниел Киран

- поставить себя на место другого человека.

- 1 человек: говорит о счастливых воспоминаниях/ восторге от будущих событий.
- 2 человек является «голосом настоящих эмоций».

- Задира – Жертва – Наблюдатель
  - проиграть диалог так, чтобы каждый примерил все три роли;
  - обсудить.

# Упражнения на развитие эмпатии

Дэниел Киран

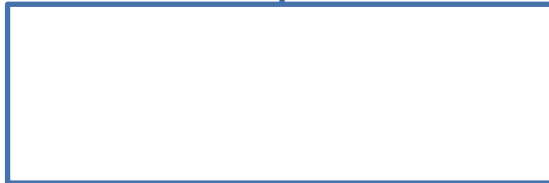
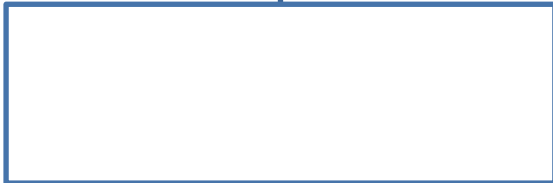
- выслушать историю, как человек боится кого-то/ не хочет с кем-то общаться;
- предложить подумать о причинах неприятного поведения того человек;

- составить список 5 исторических персонажей;
- перечислить эмоции, которые они испытывали.

- придумать/воскресить из памяти ситуацию, при которой вы были чрезвычайно злы на другого человека;
- создать эмпатическое утверждение от лица человека, на которого злы;
- отрефлексировать.

# Ассертивность

- способность передавать свои мысли, мнение, потребности и ощущения в прямой и надлежащей манере;
- способность отстаивать свои права и при этом не оскорблять чувства других людей и не отрицать их права.



- чужие нужды важнее;
- синдром жертвы: избегают зрительный контакт, переминаются с ноги на ногу, горбятся, зажимаются.

- вокруг враги;
- унижают; грубы, небезливы, низкие коммуникативные навыки; указывают пальцем, кричат, повышают голос, сжимают кулаки, чрезмерно наклоняются к собеседнику.

- гибки;
- уважают свои и чужие права;
- стоят прямо и устойчиво; поддерживают ненавязчивый зрительный контакт; говорят уверенно и ясно, свободно.



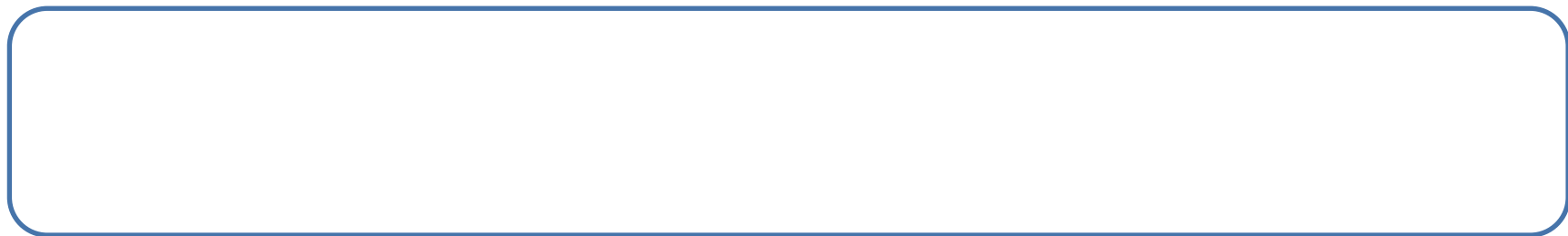
# Упражнения на выработку ассертивного стиля поведения

- Определите ситуации, которые находите наиболее трудными.
- В каких случаях нужно проявлять ассертивность?
- Сформулируйте их чётко.
  - н: «Я бы хотел, чтобы мой друг не опаздывал на встречи и ценил моё время.»

# Упражнения на выработку ассертивного стиля поведения

- Я имею право судить себя за свои мысли и поступки.
- Я имею право отказаться от решения проблем других людей.
- Я имею право передумать.
- Я имею право делать ошибки.
- Я имею право сказать: «Я не знаю».
- Я имею право принять собственное решение.
- Я имею право сказать: «Я не понимаю».
- Я имею право сказать: «Нет».
- Я имею право быть радостным или грустным.
- Я имею право установить собственные приоритеты.

# Упражнения на выработку ассертивного стиля поведения



- Из п.2 выделите те, что передают самые ценные для вас права.
- Вернитесь к постановке целей (п.1).
- Цель №....: .... Каковы мои права в этой ситуации? Мои права нарушаются? Если да, то почему?

# Упражнения на выработку ассертивного стиля поведения

- «Сломанная пластинка»
  - повторяйте снова и снова, чего хотите, не раздражаясь и не повышая голос.
- «Бесплатная информация»
  - считывайте собеседника, в доводах используйте его фразы.
- «Раскрытие информации»
  - расскажите о своих чувствах, мыслях, отношении к информации, поступившей от собеседника.
- «Затемнение»
  - не отрицайте критику и не контратакуйте в ответ
    - согласитесь с правдой;
    - согласитесь с тем, что возникло недопонимание;
    - согласитесь в принципе: «это имеет смысл»;
    - отрицайте неверные умозаключения;
    - выработайте компромисс.

# Упражнения на выработку ассертивного стиля поведения


- используйте ассертивный язык тела;
- определите свою позицию перед тем, как что-то сказать;
- дождитесь просьбы;
- найдите точную формулировку;
- не извиняйтесь без необходимости;
- не зацикливайтесь, не оправдывайтесь без необходимости;
- не просите разрешения сказать: «Нет»;
- усильте свою позицию;
- используйте стратегию «сломанная пластинка»;
- не ждите одобрения;
- смиритесь с последствиями.

# Упражнения на выработку ассертивного стиля поведения


- что может случиться?
- разумно ли это?
- не извиняйтесь за просьбу;
- определите ситуацию;
- выразите свои эмоции о ситуации;
- используйте Я-сообщение;
- будьте кратки;
- сделайте запрос позитивным;
- фокусируйтесь на поведении: Что вы хотите, чтобы человек сделал?
- опишите результаты, которые последуют, по вашему мнению, если человек согласится выполнить вашу просьбу.

# Активное слушание

—


- 
- нейтрален;
  - терпелив;
  - не выносит суждений;
  - поощряет собеседника рассказывать;
  - не формулирует своего мнения в начале разговора.



- 
- снижается количество недопониманий;
  - снижается вероятность развития конфликтов;
  - способствует развитию интуиции;
  - укрепляет взаимоотношения с коллегами, друзьями, семьёй;
  - подсказывает, когда и как именно действовать;
  - позволяет быть более гибким;
  - помогает собеседнику понять, что он был понят и услышан;
  - открывает новые возможности.

# Навыки активного слушателя

1. Пристальное внимание (100%);
2. Эмпатия;
3. Уважение (к собеседнику);
4. Одобрение (поощрение);
5. Конгруэнтность (искренняя заинтересованность в диалоге);
6. Конкретность.

- 
- прерывать на полуслове;
  - быстро выносить вердикт;
  - давать непрошенные советы;
  - быть нетерпеливым;
  - терять контроль, когда не согласен;
  - менять тему на приоритетную (мне);
  - больше думать над ответом, чем над услышанным.

# Уровни слушания

1. Не слушать;
2. Притворяться, что слушаешь;
3. Частично слушать;
4. Сфокусировано слушать;
5. Интерпретировано слушать;  
+ пытаться понять
6. Интерактивно слушать;  
+ задавать проясняющие вопросы
7. Увлечено слушать.  
+ прислушиваться к чувствам, эмоциям и ощущениям собеседника

# Техники активного слушания

- уточняющие вопросы

- прояснение ключевых моментов

- наблюдение за ходом размышлений собеседника

- + «Эхо» – повтор последних слов собеседника вопросительным тоном;
- + «Интерпретация» - предположение об истинных намерениях и целях собеседника, исходя из сказанного им;



Дэвид Карузо и Питер Саловей

# **Эмоциональный интеллект руководителя**

Развитие и применение  
эмоционального  
интеллекта

# Умения из области EI

умение «читать  
людей»

## 1. Идентифицировать ЭМОЦИИ

- Осознавать эмоции
- Выражать эмоции

умение действовать с  
чувством

## 4. Управлять эмоциями

- Оставаться открытыми эмоциям
- Интегрировать эмоции в мыслительный процесс

умение  
чувствовать

## 2. Использовать ЭМОЦИИ

- Позволить эмоциям оказывать влияние на мыслительный процесс
- Соотнести эмоции с решаемой задачей

умение предсказывать эмоциональное  
будущее

## 3. Понимать ЭМОЦИИ

- Выяснить, что эти эмоции обозначают
- Провести их анализ по принципу «что, если...»



# Принципы EI

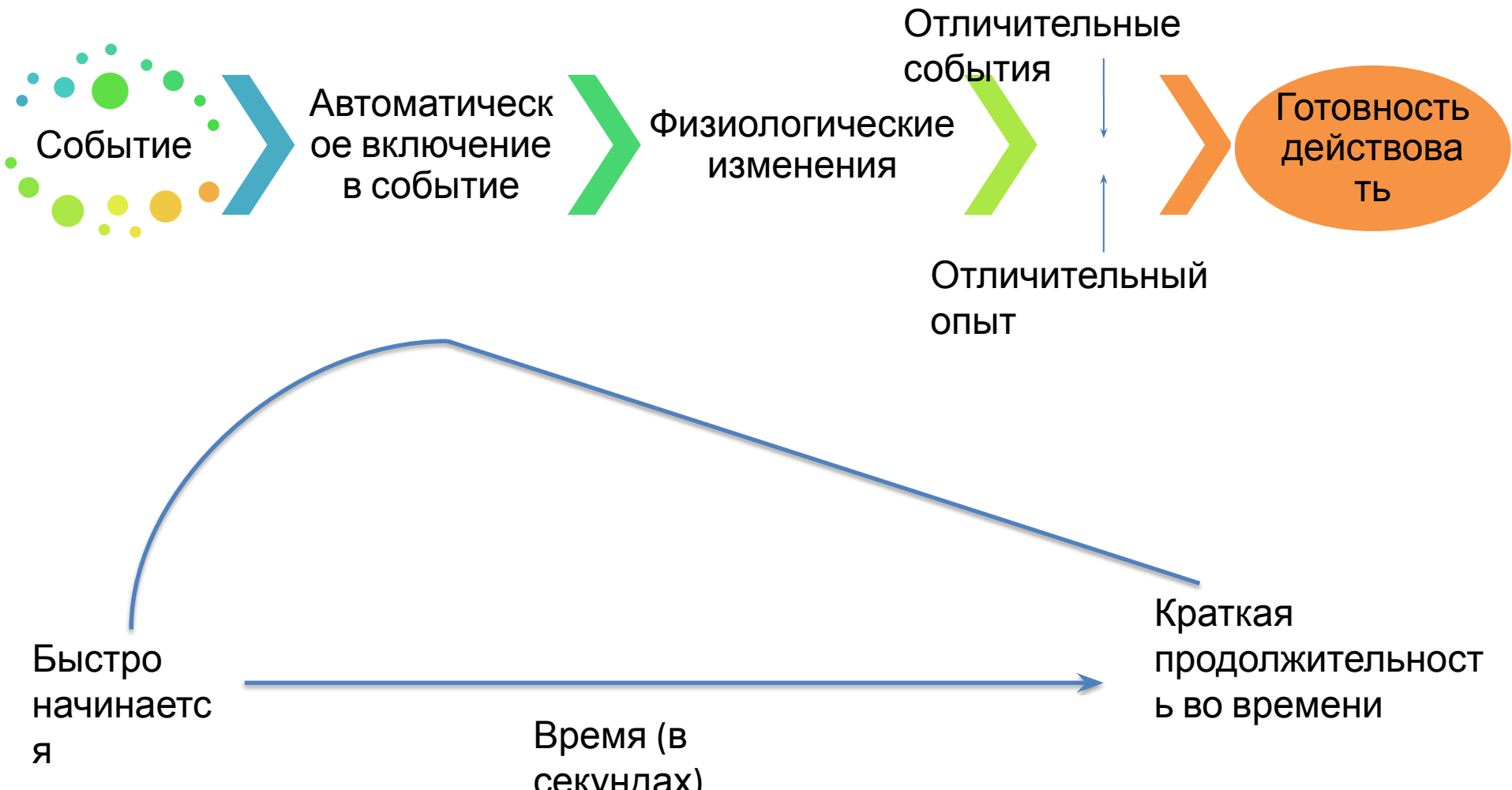
1. Эмоции несут ценную информацию.
2. Мы можем игнорировать эмоции, но это не работает.
3. Мы можем попытаться скрыть эмоции, но делаем это не так успешно, как хотелось бы.
4. Чтобы быть эффективными, решения должны опираться на эмоции.
5. Эмоции опираются на логические закономерности.
6. Эмоции подчиняются универсальным законам, но уникальные эмоции тоже существуют.

# Эмоции несут ценную информацию

- возникают в связи с какими-то изменениями в окружающем нас мире;
- включаются автоматически;
- быстро приводят к физиологическим изменениям;
- привлекают внимание к чему-то новому и оказывают влияние на мыслительный процесс;
- готовят к действиям;
- пробуждают личные чувства;
- быстро улетучиваются;
- помогают преодолевать проблемы, выживать и добиваться успеха в окружающем мире

# Функции ЭМОЦИЙ

Эмоции – сигнал о чём-то; эмоции собираются помочь выйти из сложной ситуации, предотвратить что-то плохое или помогают достичь положительного результата.



# Эмоции

имеют  
определённую  
причину

краткосрочны

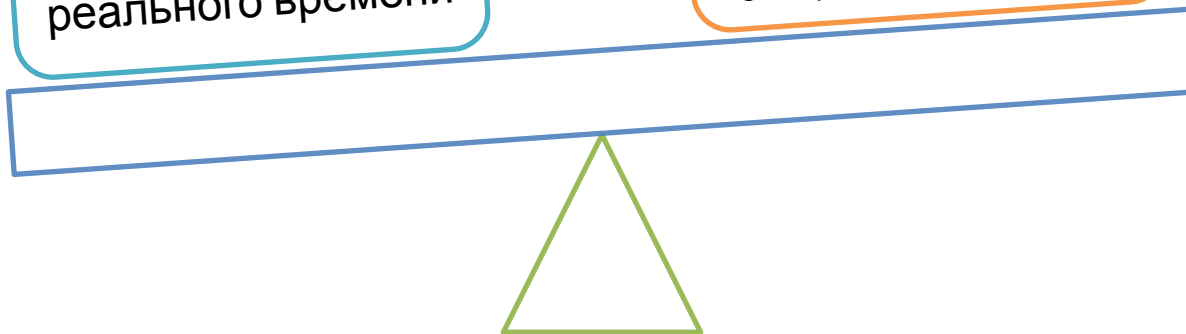
сигналы обратной  
связи в режиме  
реального времени

# Состояни я

возникают по  
неизвестным  
причинам и могут  
быть частью химии  
тела

длительные эмоции

- могут быть  
последствиями сильных  
эмоций



# Значение эмоций для выживания

Эмоция	Физиология	Мотивирует поведение	
Страх	Прилив крови к мышцам	Беги, там опасность!	Действовать сейчас, чтобы избежать негативных последствий
Гнев		Борись!	Борьба с неправильным и несправедливым
Печаль		Помоги, мне больно.	Обратиться к другим за помощью и поддержкой
Отвращение	Гримаса, ноздри закрываются	Не ешь, это яд.	Показать, что вы не можете принять что-то
Интерес		Давай оглядимся и исследуем.	Вдохновлять окружающих на исследование и учёбу
Удивление	Поднимает брови, увеличивает обзор	Берегись! Внимание!	Привлечь внимание людей к чему-то неожиданному и важному
Принятие		Оставайся с группой в целях безопасности.	Я люблю тебя. Ты – один из нас
Радость		Давай сотрудничать. Давай поговорим ещё раз.	Давай сделаем это ещё раз (повторим событие)

- эмоциональное заражение влияет на эффективность группы
- эмоции и мышление тесно переплетены
- подавление эмоций мешает запоминанию информации (Рой Баумейстер)

# Стратегии обработки эмоциональной составляющей информации

- переформулируем проблему более конструктивным образом, который способствует лучшей адаптации к проблемной ситуации.
- Ситуация – сигнал, на который нужно обратить внимание, и извлечь урок.

# Стратегии регуляции эмоций (процессуальная модель Дж. Гросса)

## Выбор ситуации

- моделирование траектории своих эмоций
- дисфункциональная регуляция – в хроническом избегании одних и тех же ситуаций

## Модификация ситуации

- усилия по изменению эмоционального воздействия ситуации
- дисфункциональная регуляция – в подготовительных манипуляциях

## Распределение внимания

(фокус внимания на те аспекты ситуации, которые позволяют максимально оптимизировать эмоциональное состояние)

- Руминация (навязчивые размышления о прошлых ситуациях с фиксацией на негативных оценках);
- Беспокойство
- Отвлечение

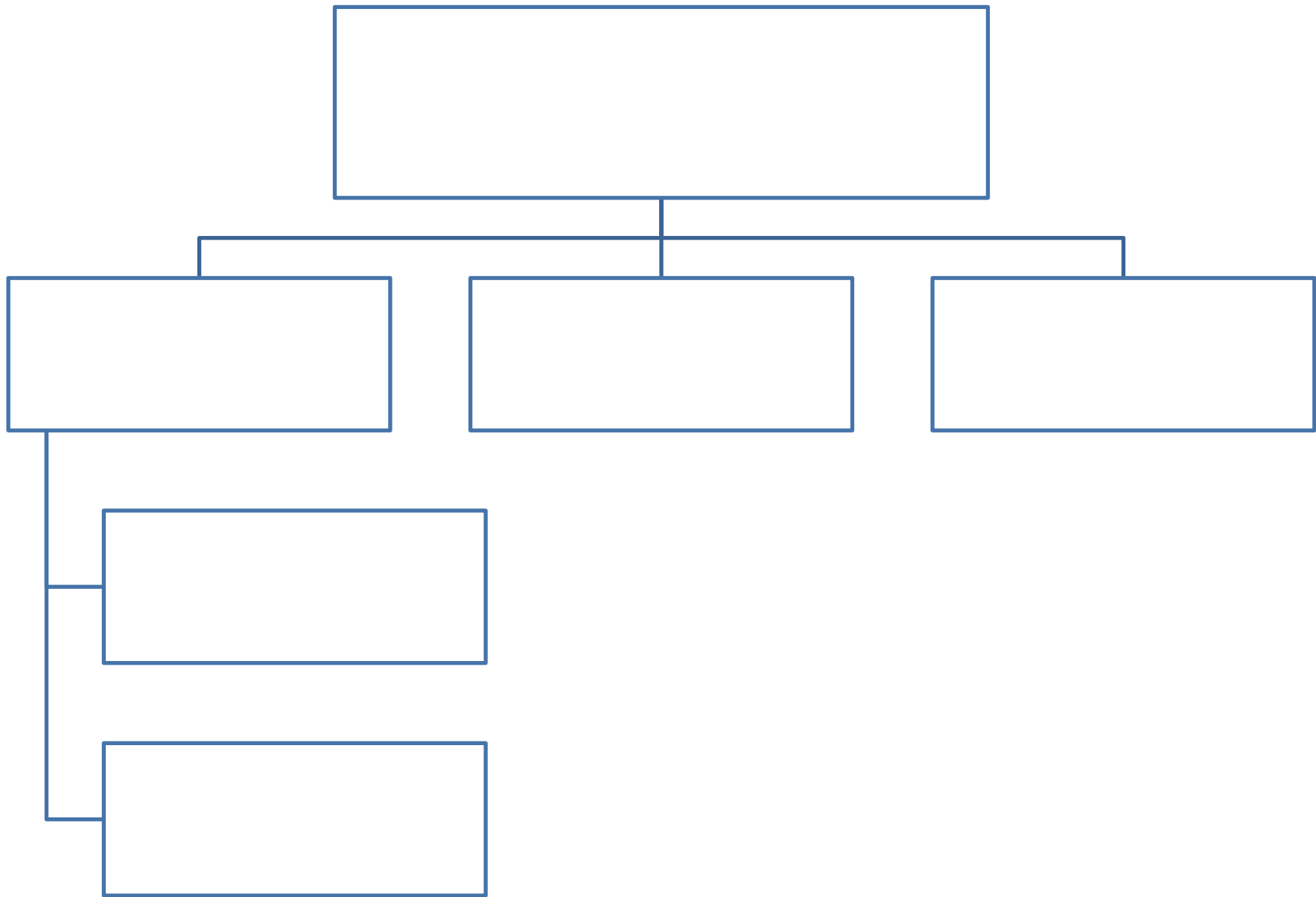
## Когнитивная переоценка

- изменение интерпретации эмоциогенной ситуации с целью управления эмоциями

## Изменение эмоциональной реакции

- эмоциональная экспрессия
- подавление эмоциональной экспрессии





# Теория расширяющего и улучшающего воздействия ПОЗИТИВНЫХ ЭМОЦИЙ

Барбара Фредриксон

улучшают  
самочувствие;

расширяют  
область  
мышления;

помогают  
генерировать  
новые идеи;

побуждают  
рассматривать  
различные  
ВОЗМОЖНОСТИ.

# Значение отрицательных эмоций:

---

помогают сконцентрировать  
внимание;

---

позволяют больше внимания  
уделить деталям;

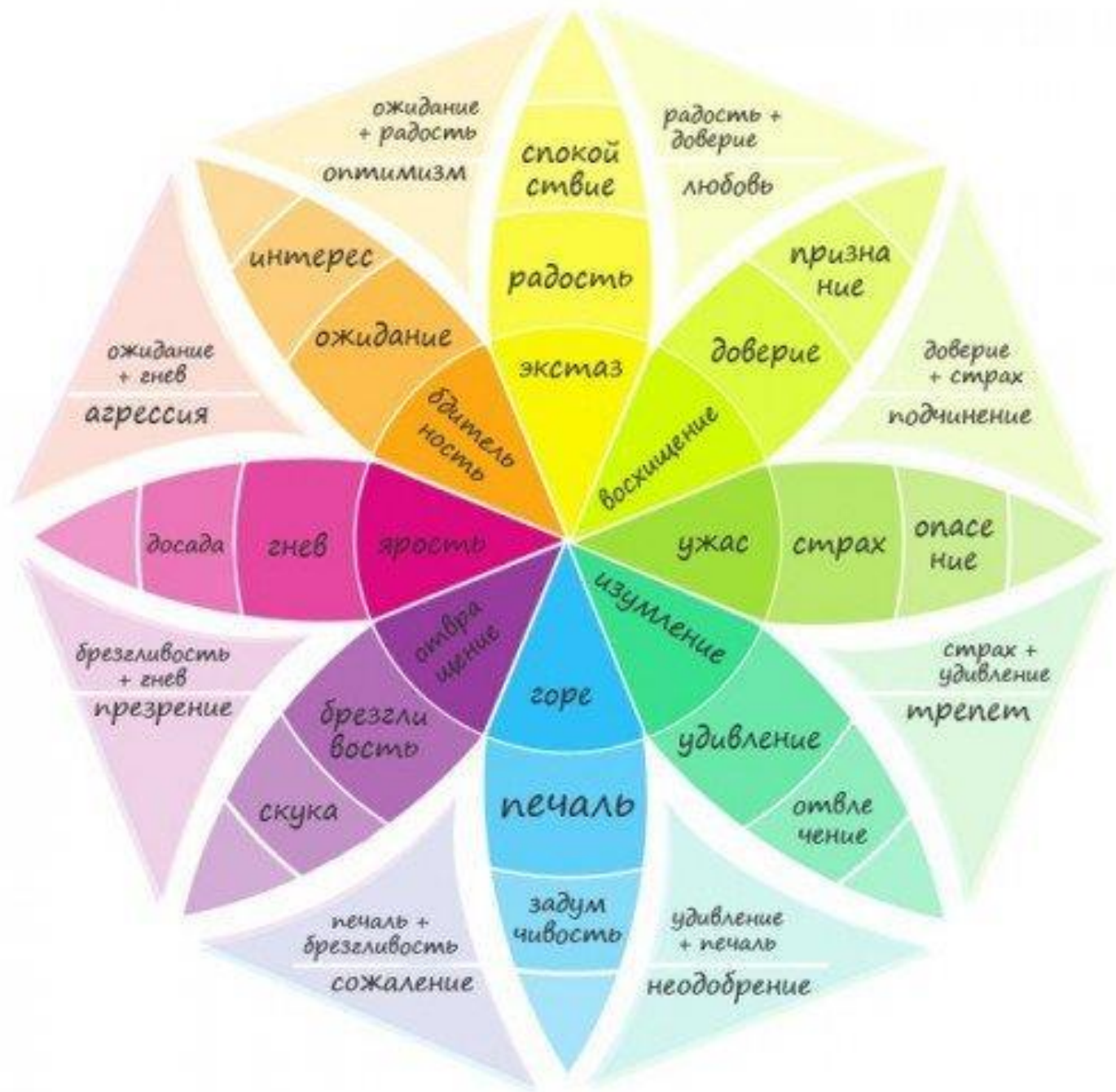
---

повышают мотивацию к более  
эффективному поиску ошибок.

# ЭМОЦИЙ

Карта эмоций Р. Плутчика





# Матрица эмоций



# Матрица эмоций

Шаг	Действие	Цель
1 Определите эмоции	Получите полные и точные данные	Слушайте, задавайте вопросы, перефразируйте, чтобы понять, что чувствует ваш собеседник
2 Используйте чувства	Управляйте своим мышлением с помощью эмоций	Определите, как эти чувства влияют на ваше мышление и на мышление собеседника
3 Поймите эмоции	Оцените возможные эмоциональные сценарии	Изучите причины этих чувств и то, что может произойти дальше
4 Управляйте эмоциями	Определите причину эмоций и примите меры для решения проблемы	Интегрируйте рациональную, логическую информацию с доступными эмоциональными данными, чтобы принять оптимальное решение

# ОСНОВНЫЕ ЭМОЦИИ

Роберт Плутчик	Пол Экман	Сильван Томкинс	Кэролл Изард
радость	радость	радость	радость
принятие			
страх	страх	страх	страх
удивление	удивление	удивление	удивление
грусть	грусть	грусть	грусть
отвращение	отвращение	отвращение	отвращение
гнев	гнев	гнев	гнев
интерес		интерес	
		стыд	
		презрение	презрение



# Цепочки изменения/развития эмоций

## примеры

- огорчение → раздражение → досада → злость → гнев → ярость
- лёгкое неудовольствие → неудовлетворённость → отчуждение → гнев → ярость
- тревога → страх → ужас
- одобрение → восхищение → восторг
- радость → счастье → эйфория

# Сложные эмоции

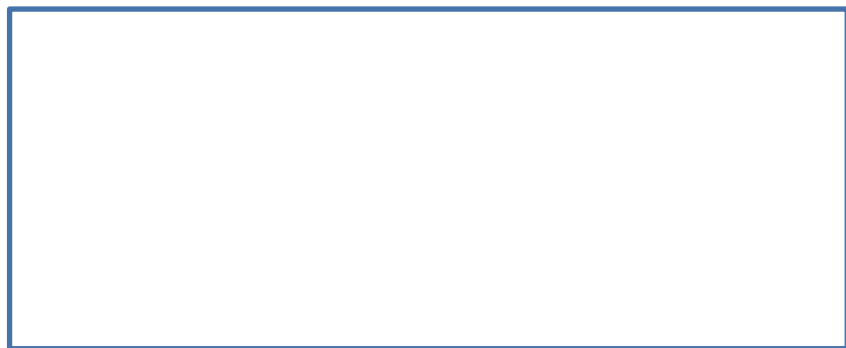
## примеры

- презрение: отвращение + гнев + радость
- обида: досада + гнев
- вина: страх + аутоагрессия + защита от аутоагрессии

# Управление эмоциями

- Как я себя чувствую в данный момент?
- Ясно ли я осознаю свои эмоции?
- Насколько они сильны?
- Насколько они влияют на мои мысли прямо сейчас?
- Часто ли я испытываю эту эмоцию?
- Привычно ли для меня чувствовать себя именно так?

- Достижение эмоционального баланса



выражении лица

высоте, ритме и тоне голоса

чувствах, о которых можно  
догадаться по положению  
тела

# Речь и эмоции

Клаус Шерер

Тон голоса	Значение
Монотонный	Скука
Медленный темп речи	Уныние
Высокий темп, эмфаза (эмоциональное выделение значимой информации)	Энтузиазм
Тон повышается	Удивление
Речь отрывистая	Самозащита
Напряжённый, громкий	Гнев
Высокий тон голоса, речь тягучая	Недоверие

# Невербальные подсказки

Невербальные подсказки	Как они выглядят	Какое чувство передают
Положение тела	Повёрнуто к вам	Интерес
	Слегка развёрнуто от вас	Закрытость
Руки	Руки в открытой позе	Открытость
	Руки скрещены	Стремление защитить себя
Поза	Человек склоняется вперёд	Интерес
	Отклоняется от вас	Желание отвергнуть

# Выражение эмоций на лице

Эмоция	Рот	Глаза	Нос	Другие характеристики
Радостный	улыбка	гусиные лапки в уголках глаз		может быть активен
Грустный	уголки рта опущены	брови опущены		мало энергии
Испуганный	grimаса	быстро мигает		
Рассерженный	сжаты губы	сощурены	раздуты ноздри	
Испытывает отвращение	губы изогнуты		сморщены	кончик языка высунут
Удивлённый	рот открыт	широко раскрыты		замирает на мгновение



# Шкала настроений

Чувство	Определённо чувствую			Может, да, может, нет			Определённо нет		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Оживлённый	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Воодушевлённый	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Печальный	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Усталый	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Заботливый	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Довольный	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Подавленный	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тревожный	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Вялый	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ворчливый	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Энергичный	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Нервный	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Спокойный	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Дружелюбный	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Меня всё достало	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Активный	1	2	3	4	5	6	7	8	9



# Шкала эмоций

Эмоции	Определённо чувствую			Может, да, может, нет			Определённо нет		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Интерес	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Радость	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Грусть	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Неудовольствие	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ожидание	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Страх	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Удивление	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Принятие	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Отвращение	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Досада	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Стыд	1	2	3	4	5	6	7	8	9

# Дневник Эмоций

пример заполнения страницы

---

Дата:

---

Время:

---

Место:

---

Люди, с которыми я общаюсь:

---

Событие:

---

Что предшествовало событию:

---

Какие эмоции испытывал(а):

# Упражнение с зеркалом/видеокамерой

- Посмотрите на себя, произнесите слова приветствия, будто здороваетесь с кем-то.
- Попробуйте больше улыбаться; продемонстрируйте интерес к воображаемому собеседнику.
- Как это выглядит? Слишком деланно? Или как-то невразумительно?

Если выражение вашего лица кажется вам неестественным, когда вы так улыбаетесь, или если вам приходится слишком напрягаться при этом, может быть, вы захотите поэкспериментировать с эмоциональными шарадами.

(см. следующий слайд)

# Эмоциональные шарады

- Заготовьте колоду карточек с эмоциональными сценариями (примеры приведены ниже).
- Соберитесь с друзьями.
- Пусть группа повернётся лицом к «сцене» (дивану/к открытой части комнаты).
- Пусть кто-то вытянет карточку с эмоциональным сценарием из колоды.
- Этот человек должен молча прочесть, что там написано, и попытаться войти в это состояние (даётся 15 секунд).

# Эмоциональные шарады

- Пусть этот человек изобразит эмоции, которые указаны на карточке, с помощью мимики, жестов и позы (ему на это отводится 30 секунд).
- Публика должна оценить:
  - насколько точно он передал эмоцию;
  - насколько искренне их сыграл.
- Пусть он прочитает вслух, что написано на карточке, а группа должна записать, какие эмоции требуется воспроизвести «актёру».
- Попросите группу обсудить, какие эмоции были самыми основными.
- Пусть все наблюдатели поделятся своим мнением.

# Эмоциональные шарады

В конце игры попросите людей, которые набрали максимальное количество баллов, ответить на следующие вопросы:

- Какие из продемонстрированных эмоций были неискренними и как вы об этом догадались?
- Что помогает расшифровать невербальные сигналы?
- Какое впечатление производит мимика?
- Обращали ли вы внимание на язык тела, например на позу человека?

# Эмоциональные шарады

пример 1

Презентация прошла хорошо. Ваш руководитель прекрасно поработал, клиентам идея и предложение понравились. В конце мероприятия ваш босс поворачивается к вам и заявляет во всеуслышание, что именно вы подготовили эту презентацию и именно вам принадлежит исходная идея, которую оценили клиенты. Вы просто светитесь от радости.

# Эмоциональные шарады

пример 2

Только не это: они снова передумали! И уже не в первый раз. Но как раз сегодня вы не можете задержаться на работе, потому что у вас назначено свидание. *Было назначено свидание.....*

Вам приходит отметить его и объяснить причину, но вас точно не простят. Как же вы растеряны.



# Эмоциональные шарады

пример 3

Пришло время предоставить отчёт о проделанной работе и получить оценку её эффективности. Вы хорошо потрудились за последние полгода. Было несколько трудных моментов, но вы поработали над ними дополнительно и проявили недюжинную изобретательность. Ваша начальница просматривает отчёт и говорит, что у вас весьма средние показатели эффективности и что вам надо стать организованнее и более рационально планировать рабочее время. «Может быть, вас и повысят в должности в следующем году, если вы учтёте все высказанные вам замечания». Какое разочарование! Может быть, это справедливо, но вам всё равно грустно.

# Эмоциональные шарады

пример 4

Ну и денёк... Вы обирались уйти с работы раньше, потому что сегодня у вас день рождения. Не то чтобы у вас были особые планы. Ещё один день рождения, вот и всё. В конференц-зале слышен какой-то шум, и вы входите туда, чтобы посмотреть. Вдруг вспыхивает свет, и весь отдел хором кричит: «С днём рождения!» Там и торт, и свечи, и поздравительные плакаты, и подарки. Вот это удивление!

# Эмоциональные шарады

пример 5

Идеальный день! Вы в отпуске, загораете на самом лучшем пляже. Уезжая из офиса, вы привели все дела в порядок, не оставалось никаких незавершённых проектов, и вам ещё десять дней отдыхать. Греет солнышко, дует нежный бриз, тихо плещет прибой. Вы спокойны, расслаблены, и всё у вас хорошо. Тишина и безмятежность.....

# Эмоциональные шарады

пример 6

Собеседование по приёму на работу с руководителем отдела Джо прошло вполне удачно, и вам приятно, что вы справились. На следующий день вы позвонили знакомой, которая работает с Джо. Услышав ваш голос в трубке, она на секунду замешкалась, а потом после небольшой паузы сказала: «Мне так жаль, что твоё собеседование прошло неудачно. Джо всё мне рассказал».

# Упражнение на идентификацию

## ЭМОЦИЙ

Эми Вэн Бурен

- Выберите фильм для просмотра (тот, который ещё не видели). В ходе просмотра ставьте на паузу всякий раз, когда начинается диалог героев. Пересмотрите фильм, выключив звук. Понаблюдайте в течение 30 секунд, как будет разворачиваться действие в сцене диалога (обратите внимание на одного или на двух персонажей). Когда этот эпизод закончится, остановите просмотр и запишите, как чувствовал себя каждый герой, используя список эмоций со следующего слайда.

# Список эмоций для просмотра

## ФИЛЬМОВ

Список эмоций:

Нет (отсутствует)

Да (присутствует)

	Персонаж 1		Персонаж 2	
	Просмотр без звука	Просмотр со звуком	Просмотр без звука	Просмотр со звуком
Счастливый				
Грустный				
Рассерженный				
В ожидании чего-то				
Испуганный				
Удивлённый				
Уступчивый				
Испытывает отвращение				
Ревнует				
Испытывает стыд				

# Вопросы к упражнению с просмотром фильма

Эми Вэн Бурен

Выключите фильм и посмотрите свои рейтинги эмоций.

- Насколько они похожи?
- Правильно ли вы определили те эмоции, выключив звук?
- Были ли там другие звуковые подсказки, которые вы могли использовать, чтобы понять сообщение?
- Поучительно снова возвращаться к эмоциям, которые вы идентифицировали, и к тем, с определением которых у вас возникли проблемы?
- Спросите себя, какие подсказки вы переоценили или недооценили?
- Что упустили?
- А какие подсказки вам удалось заметить?

# Форма для наблюдения за людьми и оценки их эмоций

Где проводится наблюдение	
Описание внешности	
Пол наблюдаемого	
Характеристики, которые привлекают внимание	
Невербальные ключи-подсказки	
Выражение лица	
Поза	
Вербальные ключи-подсказки	
Слова, выражающие эмоции	
Тон голоса	
Возможно, испытывает следующие эмоции	
О каких чувствах рассказал сам объект наблюдения	



# Интерпретация эмоций

- тщательно идентифицируйте свои чувства и настроения, присматривайтесь и прислушивайтесь к человеку.

- какие слова, относящиеся к эмоциям, были использованы;
- каков тон голоса;

- выражение лица;
- как выглядят глаза и рот;
- в какой позе находится человек;
- его жесты (интерпретированные в контексте);
- слова, тон голоса и ситуацию (соответствуют ли они жестам).

# Интерпретация эмоций

- СЛОВ И ИНТОНАЦИИ;
- ВЫРАЖЕНИЙ, СЛОВ И ТОНА ГОЛОСА.

- люди могут горевать и при этом смеяться;
- люди могут отказываться признавать свои чувства.

# Интерпретация эмоций

- свои эмоциональные реакции;
- свою личную реакцию на события;
- свои чувства:
  - мы иногда отражаем эмоции других людей;
  - мы можем почувствовать себя некомфортно при проявлении каких-то эмоций.

- используйте тот язык, который согласуется с чувствами других людей;
- определяете, какие чувства вами осознаются;
- помогаете людям раскрыться для общения.

+ Полезно проверить свои наблюдения, обратившись к другому человеку



