**МОДЕЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА *ДАНИЭЛЯ ГОУЛМАНА***

**Эмоциональное самосознание.** Лидеры с высоким эмоциональным самосознанием прислушиваются к своим внутренним ощущениям и осознают воздействие своих чувств на собственное психологическое состояние и рабочие показатели. Они чутко улавливают свои главные ценности и часто способны интуитивно выбрать лучший способ поведения в сложной ситуации, воспринимая благодаря своему чутью картину в целом. Лидеры, наделенные развитым эмоциональным самосознанием, часто бывают справедливыми и искренними, способными открыто говорить о своих чувствах и верящими в свой идеал.

**Точная самооценка.** Лидеры с высокой самооценкой обычно знают свои сильные стороны и осознают пределы своих возможностей. Они относятся к себе с юмором, с готовностью обучаются навыкам, которыми плохо владеют, и приветствуют конструктивную критику и отзывы о своей работе. Руководители с адекватной самооценкой знают, когда нужно попросить помощи и на чем следует акцентировать внимание при выработке новых лидерских качеств.

**Уверенность в себе.** Точное знание своих способностей позволяет лидерам полноценно использовать свои сильные стороны. Уверенные в себе лидеры с радостью берутся за трудные задачи. Такие руководители не теряют ощущения реальности, обладают чувством собственного достоинства, которое выделят их на фоне групп.

**Обуздание эмоций.** Лидеры, обладающие этим навыком, находят способы контролировать свои разрушительные эмоции и импульсы и даже использовать их на пользу делу. Воплощением руководителя, способного управлять своими чувствами, является лидер, сохраняющий спокойствие и рассудительность даже в условиях сильного стресса или во время кризиса — он остается невозмутимым даже в том случае, когда сталкивается с проблематичной ситуацией.

**Открытость**. Лидеры, которые откровенны с собой и окружающими, живут в согласии со своими ценностями. Открытость — искреннее выражение своих чувств и убеждений — способствует честным отношениям. Такие лидеры открыто признают свои ошибки и неудачи и, не закрывая на это глаза, борются с неэтичным поведением других.

**Адаптивность.** Лидеры, обладающие адаптивностью, способны ловко расправляться с многообразными требованиями, не теряя сосредоточенности и энергии, и чувствуют себя комфортно в неизбежно полной неопределенностей организационной жизни. Такие руководители гибко приспосабливаются к очередным сложностям, ловко подстраиваются под меняющуюся ситуацию и чужды косности мышления перед лицом новых данных и обстоятельств.

**Воля к победе.** Лидеры, которые обладают этим качеством, ориентируются на высокие личные стандарты, заставляющие их постоянно стремиться к совершенствованию — повышению качества собственной работы и эффективности деятельности подчиненных. Они прагматичны, ставят перед собой не особенно высокие, но требующие усилий цели, и способны рассчитать риск так, чтобы цели эти были достижимыми. Признаком воли к победе является постоянное желание учиться самому и обучать других приёмам более эффективной работы.

**Инициативность.** Лидеры, чувствующие, что необходимо для эффективности, т. е. убеждённые, что держат удачу за хвост, отличаются инициативностью. Они используют благоприятные возможности — или сами их создают, — а не просто сидят у моря и ждут погоды. Такой лидер, не колеблясь, нарушит или как минимум обойдет правила, если это необходимо для будущего.

**Оптимизм.** Лидер, который заряжен оптимизмом, найдёт способ выкрутиться из трудных обстоятельств, он увидит в создавшейся ситуации благоприятную возможность, а не угрозу. Такой руководитель позитивно воспринимает других людей, ожидая от них самых лучших проявлений. Благодаря их мировоззрению (для них, как известно, «стакан наполовину полон») они воспринимают все грядущие перемены как изменения к лучшему.

**Сопереживание.** Лидеры, обладающие способностью прислушиваться к чужим переживаниям, умеют настроиться на широкий диапазон эмоциональных сигналов. Это качество позволяет им понимать невысказанные чувства как отдельных людей, так и целых групп. Такие лидеры участливо относятся к окружающим и способны мысленно встать на место другого человека. Благодаря такой эмпатии лидер прекрасно ладит с людьми из различных социальных слоев или даже других культур.

**Деловая осведомлённость**. Лидеры, остро чувствующие все движения организационной жизни, часто политически проницательны, способны выявлять важнейшие социальные взаимодействия и разбираться в тонкостях властной иерархии. Такие руководители обычно понимают, какие политические силы действуют в организации и какие руководящие ценности и негласные правила определяют поведение её сотрудников.

**Предупредительность.** Лидеры, наделённые этой способностью, стремятся создать в организации такой эмоциональный климат, чтобы сотрудники, непосредственно общающиеся с клиентами и покупателями, всегда поддерживали с ними нужные отношения. Такие руководители внимательно отслеживают, насколько удовлетворены их клиенты, желая убедиться, что те получили всё необходимое. Сами они тоже всегда готовы общаться со всеми желающими.

**Воодушевление.** Лидеры с такими навыками умеют вызвать у сотрудников отклик и одновременно увлечь их привлекательным образом будущего или общей миссией. Такие руководители лично подают подчинённым пример желаемого поведения и способны отчётливо изложить общую миссию так, чтобы воодушевить остальных. Они ставят цель, выходящую за рамки повседневных задач, и тем самым делают работу сотрудников более одухотворённой.

**Влияние.** Признаки способности оказывать влияние на людей многообразны: от умения выбрать верный тон при обращении к конкретному слушателю до способности привлечь на свою сторону заинтересованных лиц и добиться массовой поддержки своей инициативы. Когда лидеры, владеющие этим навыком, обращаются к группе, они неизменно убедительны и обаятельны.

**Помощь в самосовершенствовании.** Лидеры, имеющие опыт развития человеческих способностей, проявляют неподдельный интерес к тем, кому они помогают совершенствоваться, — видят их цели, достоинства и недостатки. Такие руководители способны своевременно дать своим подопечным ценный совет. Они от природы хорошие учителя и наставники.

**Содействие изменениям**. Лидеры, которые умеют инициировать преобразования, способны разглядеть необходимость в изменениях, бросить вызов установившемуся порядку вещей и отстаивать новый. Они могут убедительно выступать в защиту преобразований даже перед лицом оппозиции, приводя веские доводы в пользу необходимости перемен. Они умеют находить практические способы преодоления препятствий, стоящих у них на пути.

**Урегулирование конфликтов.** Лидеры, которые искусно улаживают разногласия, умеют вызвать на откровенный разговор конфликтующие стороны; они способны понять разные мнения и затем нащупать точку соприкосновения — идеал, который смогут разделить все. Они выводят конфликт на поверхность, принимают чувства и позиции всех его участников, а затем направляют эту энергию в русло общего идеала.

**Командная работа и сотрудничество.** Лидеры, которых можно назвать великолепными командными игроками, создают в организации атмосферу общности и сами подают пример уважительного, отзывчивого и товарищеского отношения к людям. Они вовлекают остальных в активное, азартное стремление к общим идеалам, укрепляют моральный дух и чувство единства коллектива. Они не жалеют времени на создание и скрепление тесных человеческих отношений, не ограничиваясь рамками рабочей обстановки.

**Источник:** Д. Гоулман, Р. Бояцис, Энни Макки. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. М, Альпина Бизнес Букс, 2005. С.266—269

**МОДЕЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА РУВЕНА БАР-ОНА**

**Внутриличностная сфера**

*Внутриличностная сфера касается нашей способности понимать себя и управлять собой.*

**Самоанализ** — способность распознавать, что вы чувствуете и почему вы это чувствуете, и осознавать действие, которое ваше поведение производит на окружающих;

**Ассертивность (самоутверждение)** — способность открыто выражать свои мысли и чувства, быть твёрдым и защищать свою точку зрения;

**Независимость** — способность направлять и контролировать себя, стоять на своих ногах;

**Самоуважение** — способность признавать свои сильные и слабые стороны и быть хорошего мнения о себе, несмотря на слабости;

**Самореализация** — способность реализовать свой потенциал и быть удовлетворенным своими достижениями на работе и в личной жизни.

**Межличностная сфера**

*Межличностная сфера касается ваших «общественных навыков» — вашей способности взаимодействовать и ладить с другими.*

**Эмпатия** — это способность понимать, что другие люди могут чувствовать и думать.

**Социальная ответственность** — это способность сотрудничать с другими людьми и быть полезным членом своей социальной группы.

**Межличностные отношения** — это умение завязывать и поддерживать отношения, которые взаимно благотворны и отмечены способностью к компромиссам и чувству социальной близости.

**Сфера приспособляемости (адаптивности)** включает в себя вашу способность быть гибким и реалистичным и решать ряд проблем по мере их возникновения.

**Понимание (адекватная оценка) действительности —** способность видеть вещи такими, какими они на самом деле являются, а не такими, как вам хочется их видеть, или такими, какими вы их боитесь;

**Гибкость** — способность согласовывать свои чувства, мысли и действия с изменяющимися условиями;

**Умение решать проблемы** — способность определить проблему и затем перейти к созданию и выполнению эффективного, подходящего решения.

**Управление стрессом**

*Сфера умения справиться со стрессом касается вашей способности выдерживать стресс и контролировать свои импульсы.*

**Переносимость стресса** — способность оставаться спокойным и сосредоточенным, конструктивно противостоять неблагоприятным событиям и противоречивым эмоциям, не сдаваясь;

**Контроль над импульсами** — способность сопротивляться искушению или отложить порыв к немедленному действию.

**Общее настроение**

**Оптимизм** — это способность поддерживать реалистичную положительную установку, особенно при неблагоприятных обстоятельствах;

**Счастье (Happiness)** — способность быть довольным жизнью, доставлять удовольствие себе и другим и с энтузиазмом и радостью предаваться ряду увлечений. (Английские слова happy, happiness не слишком соответствуют русским понятиям счастье, счастливое состояние, как видно хотя бы из только что приведенного определения.)

**Источник:** Steven J. Stein, Ph.D and Howard E. Book, M.D, The EQ Edge: Emotional Intelligence and your success. Stoddart Publishing Co. Limited 2000.

Перевод: Маргариты Маркус, mmarkus(a)bgu.ac.il

**МОДЕЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА МАЙЕРА и СЭЛОВЕЯ**

**1. Идентификация эмоций.** Включает ряд связанных между собой способностей, таких, как восприятие эмоций (т. е. способность заметить сам факт наличия эмоции), их идентификация, адекватное выражение, различение подлинных эмоций и их имитации.

**2. Использование эмоций для повышения эффективности мышления и деятельности.** Включает способность использовать эмоции для направления внимания на важные события, вызывать эмоции, которые способствуют решению задач (например, использовать хорошее настроение для порождения творческих идей), использовать колебания настроения как средство анализа разных точек зрения на проблему.

**3. Понимание эмоций.** Способность понимать комплексы эмоций, связи между эмоциями, переходы от одной эмоции к другой, причины эмоций, вербальную информацию об эмоциях.

**4. Управление эмоциями.** Способность к контролю за эмоциями, снижению интенсивности отрицательных эмоций, осознанию своих эмоций, в том числе и неприятных, способность к решению эмоционально нагруженных проблем без подавления связанных с ними отрицательных эмоций. Способствует личностному росту и улучшению межличностных отношений.

*Источник: Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН, 2004. – С.30-31.*