

Title: Эмоциональный интеллект руководителя: как управлять эмоциями и командой.

Description: Узнайте, почему эмоциональный интеллект — ключевой навык для руководителей. Советы по развитию и обучению, примеры из практики и инструменты для управления стрессом.

## Эмоциональный интеллект в бизнесе: почему он необходим каждому руководителю

Эмоциональный интеллект обычно определяют как способность осознавать эмоции (идентифицировать эмоцию и правильно её назвать); понимать эмоции других людей; выражать эмоции; управлять своими и чужими эмоциями. Но какое соотношение бизнес и эмоциональный интеллект?

Еще в 2009 году аналитики Google провели [исследование](#), которое выявило, что при приеме на работу топ-менеджеров приоритет отдавался не их профессионализму, а навыкам управления эмоциями в команде: умению сглаживать негатив и укреплять позитив слушать и поддерживать диалог.

Это показало, что в бизнесе эффективным руководителем считается тот, кто обладает развитым эмоциональным интеллект.

Содержание:

- Что такое эмоциональный интеллект и зачем он нужен бизнесу?
- Роль эмоционального интеллекта для руководителей:
  - Управление конфликтами в команде
  - Создание позитивной рабочей атмосферы
  - Эффективное решение стрессовых ситуаций
- Программы обучения эмоциональному интеллекту как тренд:
  - Программы Русской Школы Управления
  - Курсы по стрессоустойчивости, управлению эмоциями и конфликтами
- Преимущества для бизнеса: повышаем эффективность
- Эмоциональный интеллект как инструмент успеха руководителя

### Что такое эмоциональный интеллект и зачем он нужен бизнесу?

Определение эмоционального интеллекта как набора способностей (распознавать свои эмоции, понимать эмоции других, выражать и регулировать их) было дано еще в начале XXв.

Когда же стало понятно, что эмоциональную информацию можно использовать в деятельности человека, появилась концепция «эмоциональный интеллект в бизнесе».

Эксперт Русской Школы Управления Елена Васильева отмечает, что эмоциональный интеллект – это черта личности, включающая в себя:

- способности человека;
- его состояния;
- познание себя.

В бизнесе эмоциональный интеллект влияет на многое, но главной остается конкуренция: и за потребителей, и за сотрудников. А поскольку идет процесс унификации конкуренции в разных сферах, то и определяется она уже не столько экономическими, сколько человеческими факторами.

Так, работник выбирает место работы с лучшими для себя психологическим климатом и корпоративной культурой. Это становится важнее зарплаты и прочих условий – потому что разница в условиях труда внутри одной отрасли сокращается.

Все чаще текучка кадров наблюдается в технологически развитых компаниях с высокими зарплатами и хорошим соцпакетом. Но ключевую роль играет не это, а невнимание к эмоциональному состоянию сотрудника: не разговаривали; не показали, где комната отдыха; не позвали на обед.

В силу этих причин роль эмоционального интеллекта в бизнесе возрастает – и в первую очередь для руководителей.

## Роль эмоционального интеллекта для руководителей

Эмоциональный интеллект – не врожденное качество. Его развивают на курсах эмоционального интеллекта, в числе которых: обучение управлению конфликтами, обучение управлению стрессом в организации, курсы по стрессоустойчивости, управление эмоциями в команде, психология лидерства.

Развитие эмоционального интеллекта руководителя – серьезный фактор эффективности его деятельности.

## Управление конфликтами в команде

Конфликты возникают в любой команде. Причина может быть и рабочей и личной, но разрешение конфликта – всегда задача руководителя. Именно он должен понять чувства каждого участника и найти максимально корректное решение.

Но разрешение конфликта – это первый уровень эмоциональной компетентности. По мнению эксперта РШУ Елены Васильевой, более высокий уровень – предугадывать и предотвращать конфликты. Иногда полезно даже спровоцировать конфликт, чтобы он легко прошел и привел стороны к конструктивным выводам.

Хорошо развитый эмоциональный интеллект помогает руководителю увидеть причину конфликта: например, если дело в разнице темпераментов, то грамотный руководитель разведает таких людей по разным точкам работы.

## Создание позитивной рабочей атмосферы

Поддержка в течение рабочего дня важна для сотрудников, и эмоционально компетентный руководитель это знает.

В условиях удаленной работы это понимание, когда необходимо выйти с сотрудником на связь, задать ему нужные вопросы («как ты себя чувствуешь?»).

С одной стороны, это проявление заботы, с другой – проверка: достаточно ли ресурсное состояние у сотрудника, не требуется ли ему помощь – особенно, если перед ним стоят серьезные рабочие задачи.

В условиях офиса это могут быть чашка кофе и пирожное, которые руководитель купил для своего сотрудника в качестве поддержки. Возможно, человек недомогал, был непродуктивен, но после такого проявления заботы его ресурсность повысилась.

## Эффективное решение стрессовых ситуаций

Стресс может носить как рабочий, так и личностный характер, но на рабочий процесс он влияет всегда.

При стабильно высоком уровне стресса он может перейти в заболевание, эмоциональное или профессиональное выгорание, и, по итогу, вылиться в увольнение. Поэтому задача руководителя – вывести сотрудников из стресса.

Этому способствует, например, движение: производственные зарядки, различные флэшмобы, когда несколько минут люди двигаются, поют, танцуют; или создание «точек счастья» в течение дня: позитивные пятиминутки утром, чаепития, небольшие сюрпризы (клубника, конфета, мультфильм).

При этом руководитель должен уметь восстанавливаться сам, ведь такая эмоциональная нагрузка – стресс и для него. В этом хорошо помогут курсы эмоционального интеллекта: по стрессоустойчивости, по обучению управлению стрессом в организации, по стресс-менеджменту для лидеров.

## Программы обучения эмоциональному интеллекту как тренд

Тренинг по эмоциональному интеллекту – один из видов психотерапии, поэтому они так популярны. При этом форматы курсов эмоционального интеллекта могут быть различными, как и методы обучения: это и интерактив, и использование метафор, и множество других инструментов.

## Программы Русской Школы Управления

Практически во всех программах РШУ: управленческих, по переговорам, по продажам затрагивается тема эмоционального интеллекта.

Отдельный спецкурс «Управление эмоциями» научит вас:

- Управлять своими эмоциями в стрессовых ситуациях;
- Убеждать, используя вербальные и невербальные методы (голос, жесты, энергетика);
- Мыслить критически, фильтровать информацию;
- Повышать самооценку и уровень уверенности в себе;
- Снимать напряжение и стресс.

## Курсы по стрессоустойчивости, управлению эмоциями и конфликтами

Главная проблема в работе с эмоциональным интеллектом – непонимание своих эмоций.

На курсах учат распознавать эмоцию в зависимости от того, как она выражена: вербально или невербально (улыбка, дыхание и т.д.), потому что в одну и ту же фразу можно вложить разные эмоции, если проявлять ее по-разному.

Техники управления своими эмоциями – следующий шаг обучения. К примеру, путем отыгрывания в команде конфликтных и стрессовых ситуаций, связанных с работой. Быстрое вовлечение в ситуацию снимает у участников игры стресс, и это – момент психотерапии в ролевой игре.

Для руководителя такой опыт бесценен, потому что понимание эмоций команды – основа эффективного управления.

## Преимущества для бизнеса: повышаем эффективность

Руководитель с развитым эмоциональным интеллектом понимает, что состояние счастья повышает общую эффективность работы.

Конкретный пример: когда мы звоним куда-либо и слышим «Все операторы заняты, ваш звонок очень важен для нас», мы обычно раздражаемся.

В авиакомпании Virgin Atlantic клиент слышит: «Здравствуйте, меня зовут Ричард Брэнсон, я владелец Virgin Atlantic. Сейчас все операторы заняты. Если через 18 секунд вам никто не ответит, вы получите скидку в 450 фунтов».

В результате у клиента возникает позитивная эмоция, а не раздражение и гнев. Лояльность потребителя повышается, что влияет на эффективность сотрудников, а все это вместе – идеальный инструмент конкурентной борьбы.

## Эмоциональный интеллект как инструмент успеха руководителя

Развитый эмоциональный интеллект – маркер хорошего руководителя. Высокий профессионализм не гарантирует достаточную эмоциональную компетентность: если ее уровень низок – основные задачи руководителя не будут решены.

Поэтому в первую очередь следует научиться умению считывать эмоциональное состояние сотрудников; понимать, как на них можно влиять и управлять их эмоциями. Это и есть показатель развитого эмоционального интеллекта руководителя, который стал по-настоящему эффективным.