

Глава 4

«Учитесь властствовать собой», или Управление своими эмоциями

Мы работаем над чем и для чего угодно, только не над своими чувствами. Они как беспризорники, они пущены на самотек! Обидели — обижаешься, оскорбили — психуешь, рассмешили — смеешься. А где ты сам? Надо научиться самому управлять своими чувствами: хочу — буду веселым, хочу — буду обожать свою работу, хочу — влюблусь.

Из к/ф «Влюблен по собственному желанию»

Принципы управления эмоциями • Алгоритм управления эмоциями • Квадрант управления эмоциями

Таблица самооценки навыка «Управление своими эмоциями»

Человек с высоким уровнем владения навыком		Человек с низким уровнем владения навыком
Берет на себя ответственность за свое эмоциональное состояние и считает, что может им управлять	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Считает, что его эмоции связаны с внешними обстоятельствами, а следовательно, и управлять ими невозможно
Принимает все свои эмоции	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Принимает только некоторые свои эмоции, остальные предпочитает игнорировать
Может предположить, каким образом определенное событие повлияет на его настроение	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Изменение эмоционального состояния из-за каких-то событий оказывается для него сюрпризом

[<<> Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

Продолжение

Человек с высоким уровнем владения навыком		Человек с низким уровнем владения навыком
Может изменять интенсивность испытываемой эмоции (усиливать или ослаблять)	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Не может управлять интенсивностью своих эмоций
Умеет управлять своими эмоциями с помощью своего тела	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Не умеет использовать тело как ресурс для управления своими эмоциями
Умеет управлять своими эмоциями, изменения отношение к ситуации и ход своих мыслей по поводу ситуации	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Категоричен в оценке ситуации, не готов рассматривать другие возможные варианты
Может контролировать нарастание / снижать уровень испытываемой негативной эмоции	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Не в состоянии контролировать нарастание негативной эмоции
Способен вызвать в себе эмоциональное состояние, необходимое в конкретной ситуации	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Не может осознанно вызывать в себе необходимое эмоциональное состояние
Способен вызвать в себе драйв, энтузиазм	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Не способен намеренно вызвать в себе энтузиазм, мотивировать себя на работу
Способен поддерживать в себе положительный настрой, даже если дела идут не очень хорошо	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Затрудняется при попытках изменить негативное эмоциональное состояние на более позитивное

Вот наконец мы и дошли до темы управления эмоциями. Надеемся, вы честно прочитали все, что было написано нами про

[<< Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>](http://kniga.biz.ua)

осознание эмоций, поскольку эти знания вам сейчас понадобятся. А если вы все-таки пропустили первые главы и начали читать прямо отсюда, настоятельно рекомендуем вам вернуться к материалу про осознание и понимание эмоций.

Сразу хотим оговориться, что *методы и идеи, изложенные в этой главе, относятся в большей степени к социальному взаимодействию и скорее к повседневным ситуациям*. Некоторые из этих методов могут работать и в очень эмоционально трудных ситуациях (например, в случае потери близких или затяжной депрессии в профессиональном смысле этого слова), и все же в этих ситуациях лучше обратиться к специалистам за личной консультацией.

Однако прежде, чем мы перейдем непосредственно к методам, нам важно рассмотреть некие общие принципы управления эмоциями. Все методы и технологии будут работать только в том случае, если вы примете данные принципы и будете о них помнить. Эти принципы — база, фундамент управления эмоциями, без них говорить о нем едва ли возможно. Таких принципов три: принцип ответственности за свои эмоции, принцип принятия эмоций и принцип целеполагания в управлении эмоциями.

Принцип ответственности за свои эмоции

Если твое счастье зависит от того, что делает или не делает кто-то другой, то я полагаю, что у тебя все-таки есть проблема.

P. Бах. Иллюзии

Данный раздел мы начнем с одной идеи, которую, возможно, будет трудно сразу принять и с которой сложно будет согласиться. Если у вас возникнут сомнения в верности этой идеи, понаблюдайте несколько дней за собой и окружающими и вернитесь к ней еще раз. Это один из ключевых моментов в книге,

[<< Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>](http://kniga.biz.ua)

связанный с эмоциональной компетентностью и управлением своими эмоциями.

Чтобы научиться управлять своими эмоциями, важно понимать и полностью принимать следующий факт: ***за то, что я испытываю в определенный момент времени, несу ответственность только я.***

«Как же так?! — говорят участники тренинга. — Мы же не можем повлиять на то, что говорит нам другой человек, или вот, например, меня уволили с работы из-за кризиса — а я-то тут причем?»

Действительно, саму ситуацию мы изменить можем не всегда. Однако сейчас мы говорим о нашем эмоциональном состоянии.

В окружающем нас мире постоянно что-то происходит, а, как мы помним, эмоция — это реакция на изменения во внешней среде. С этой точки зрения вроде бы действительно нечто внешнее влияет на наше внутреннее состояние. Так мы часто и говорим: «Ты меня раздражаешь», «Эта ситуация просто выбила меня из колеи», «Я не могу остаться спокойным, когда она так себя ведет»...

Давайте рассмотрим другие фразы: «Когда она так себя ведет, **я** раздражаюсь...», «Когда происходит ..., **я** расстраиваюсь». В чем разница?

Рассматривая первый список, говорить об управлении эмоциями крайне затруднительно, потому что нечто извне **вынуждает** меня чувствовать себя так или иначе. Вы вправду верите, что кто-то может вас **заставить** чувствовать себя тем или иным образом? Попробуйте заставить кого-нибудь порадоваться...

Если мы принимаем второй список, то мы сами управляем процессом (правда, конечно, при этом и вся ответственность на нас). Это я чувствую себя тем или иным образом (в связи с происходящими событиями). Я сам. А если это делаю я, то есть процессом руковожу я, то я же ситуацию могу и изменить (напоминаем, что речь идет о социальном взаимодействии).

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

вии). Могу выбрать, как я хочу себя чувствовать, и понять, как можно достичь этого состояния.

Такую идею обычно довольно трудно принять. Мы привыкли думать, что наши эмоции — что-то возникающее непонятно откуда и трудноуправляемое. «Это не я такой — это жизнь такая». И такая позиция очень удобна для того, чтобы перекладывать свою ответственность на других людей или внешние обстоятельства. «Ах, у меня депрессия. Я ничего не могу поделать» или «Это он меня так довел, что я начала кидаться в него тарелками из бабушкиного сервиса». Признать, что я способен сам управлять своим состоянием, — это принять на себя ответственность за свои эмоции и действия, которые вы совершаете под влиянием этих эмоций:

- это я выбрала разозлиться и кидать в него тарелками, вместо того чтобы сесть за стол и выслушать, что он мне говорит;
- это я выбрал сегодня плохое настроение, потому что мне лень бодриться и хочется, чтобы все заметили, как я устал.

Мы можем сами выбирать (в зависимости от уровня мастерства), какую эмоцию испытывать в той или иной ситуации, в ответ на то или иное действие. Это необязательно всегда позитивная эмоция: в некоторых ситуациях полезно разорваться или погрустить. Все зависит от того, какое эмоциональное состояние будет наилучшим образом способствовать достижению целей.



Скептический участник: «Ну-у, так неинтересно... Это я себе все распланирую и только по плану буду жить...»

Пока мы не знаем людей, которые достигли бы такого уровня мастерства в управлении своими эмоциями. Разве что где-нибудь в Тибете. Каждый из нас постоянно попадает в ситуации, в которых «**они**» меня все-таки выведут из себя... ну то есть я очень сильно заведусь или расстроюсь». Так что не волнуйтесь. Жить исключительно по плану не получится.

Окружающий мир преподносит нам достаточно сюрпризов. Наша же задача – управлять своим эмоциональным состоянием так, чтобы чувствовать себя комфортно и действовать в сложившейся ситуации наилучшим образом. Иначе говоря, выбрать эмоцию, которая более всего подойдет для достижения ваших целей. Здесь-то нам в очередной раз и потребуется интеллект: чтобы оценить ситуацию и продумать, какие именно действия и в каком эмоциональном состоянии будут максимально эффективными. Максимально эффективные – те, которые помогут достичь нужного результата при наименьших затратах (в том числе и эмоциональных).

Давайте рассмотрим это на приведенных ниже примерах. Продумайте, какие действия будут максимально эффективными в этой ситуации и какое эмоциональное состояние вам для них потребуется.

Ситуация 1

Молодой перспективный сотрудник в последнее время выглядит каким-то подавленным. В очередной раз вы заходите в его отдел и видите, что его нет на рабочем месте. А с начала рабочего дня уже прошло часа два. Никто из коллег не знает, где он.

К концу дня сотрудник появляется. По слухам, на вопросы, где он был, он отвечает: «Мне нужно было побывать одному».

Ситуация 2

Ваш менеджер по продажам участвовал в переговорах с очень крупным заказчиком. Заказчик выбрал другую компанию, и ваш менеджер очень расстроен. Вы тоже очень расстроены, поскольку в ситуации кризиса потеря крупного заказчика – это практически катастрофа. К тому же вы подозреваете, что ваш менеджер не очень хорошо подготовился к переговорам и, возможно, причина того, что сделка не состоялась, именно в этом.

Принятие всех своих эмоций

Каждый из нас ответствен за чувства, которые испытывает, и обвинять в этом другого мы не имеем права.

П. Коэльо

Второй принцип управления эмоциями — принятие всех своих эмоций. Принятие в данном случае означает, что вы разрешаете себе испытывать, чувствовать эту эмоцию и готовы признать, что бывают ситуации, в которых вы ее испытываете. Разумеется, здесь речь идет в первую очередь о тех эмоциях, испытывать которые запрещается социумом, то есть о «негативных эмоциях».

Просмотрите внимательно список этих утверждений. С какими из них вы согласны?

- Злиться и раздражаться — нехорошо.
- Громко смеяться неприлично.
- Никогда нельзя позволять себе унывать.
- Руководителю нельзя показывать сотрудникам свое беспокойство.
- Нельзя позволять себе повышать голос.
- Работа — не место для веселья.
- Успешный человек всегда находится в хорошем расположении духа.
- Боятся только трусы.
- Нытики не заслуживают ни малейшего уважения.

Помните, в главе 2, в разделе про положительные и отрицательные эмоции у нас было упражнение «Установки про эмоции»? Вы можете добавить сюда те установки, которые вам удалось вспомнить и записать в том упражнении, — в той

или иной степени подразумевающие запрет на переживание какой-либо эмоции.

Эти утверждения являются так называемыми «иррациональными установками» в области эмоций. Иррациональными – то есть нелогичными. Почему все эти установки иррациональны? Потому что, как мы уже говорили, все эмоции являются полезными в той или иной ситуации, и поэтому нелогично *навсегда* исключить какую-то эмоцию из своего поведения.

Кроме того, в главе 2 речь шла также и о том, что все эмоции несут ту или иную информацию. Просто мы не всегда готовы ее осознать. Давайте прямо сейчас это и исследуем.

Упражнение «О чём сигнализирует негативная эмоция»

Выберите эмоцию, которую вы считаете негативной, которую не любите и всеми силами стремитесь скрыть. Вспомните ситуации, в которых у вас возникала эта эмоция.

- Как вам кажется, с чем связано то, что она появлялась именно в эти моменты?
- О чём она хотела вам просигнализировать? На что важное обратить внимание? Что изменится, если вы начнете прислушиваться к этой информации?
- Чем вам помогла эта эмоция? Что было хорошего в том, что она возникала?
- Что произойдет, если вы позволите себе испытывать, а иногда и проявлять эту эмоцию?

ПРИМЕР ИЗ БИЗНЕСА



Один из наших клиентов, наемный генеральный директор, пришел в программу развития эмоциональной компетентности для руководителей. На вопросы, что бы он хотел получить от обучения, он пожимал плечами и говорил, что всем доволен, что его вполне устраивает то, чем он занимается сейчас, что у него нет никаких проблем с эмоциями и чувствует он себя прекрасно.

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

И первые несколько модулей постоянно твердил: «Не знаю, зачем я к вам пришел? Ну что я тут делаю? Нет у меня никаких эмоций, отстаньте от меня!»

Когда он признал, что все же испытывает иногда и страх, и гнев, и проанализировал, о чем же ему сигнализируют эти эмоции, он вдруг понял, что на самом деле устал от наемной работы и хочет открыть свой бизнес. Но у него было достаточно большое количество страхов по поводу его открытия (что, в общем-то, нормально), а больше всего было страшно потерять то, что он уже имел. И настолько ему не хотелось признаваться даже себе в своих страхах, что он предпочитал не думать об этом.

...Несколько месяцев спустя он открыл свой бизнес и сейчас является успешным генеральным директором своей собственной компании.

Давайте посмотрим, что происходит с нами, если мы запрещаем себе испытывать и проявлять ту или иную эмоцию.

- Если изначальная эмоция «негативная» и я, в свою очередь, испытываю к ней «негативные» эмоции (например, боюсь своего раздражения или раздражаюсь на свою хандру), что происходит с самой эмоцией?
- А если изначальная эмоция «позитивная», но я испытываю к ней «негативные» эмоции (например, боюсь сильно радоваться), что происходит с моей радостью?
- Если изначальная эмоция «негативная», но я отношусь к ней спокойно, что происходит с эмоцией?
- И если я радуюсь своим «позитивным» эмоциям, что с ними происходит?

Что получается?

Если мы запрещаем себе испытывать эмоцию, которую считаем негативной... то наше эмоциональное состояние еще больше ухудшается! Аналогично, если мы запрещаем себе искренне радоваться... то радость исчезает. Если же мы принимаем свое эмоциональное состояние, то нам значительно проще им управлять (ослаблять или усиливать в зависимости от наших задач).