

«Эмоциональный интеллект профсоюзного лидера»

Глазырин Андрей Владимирович

*лауреат Всероссийского конкурса
«Активное обучение – эффективный профсоюз»
в номинации
«Преподаватель года»*

г. Санкт-Петербург



*В последние несколько лет лидерство и достижение выдающихся результатов в профессиональной деятельности стали связывать с развитым **эмоциональным интеллектом.***

Оказывается, что **умственного интеллекта (IQ)**, глубоких знаний и усилий недостаточно для достижения значимых результатов на работе.

Исследования выявили, что именно **эмоциональный интеллект (EQ)** – определяет до **60% успеха** в сферах, связанных с общением в социальной среде и организацией совместной работы.

Эмоциональный интеллект — это способность осознавать и понимать свои и чужие эмоции, а также управлять ими. *Относится к гибким навыкам (soft skills).*

Лидерство, базирующееся на нём, укрепляет чувство собственного достоинства, благодаря этой способности лидеры становятся сами более результативными и эффективно мотивируют к действиям других людей.

Кроме того, лидеры с высоким уровнем эмоционального интеллекта создают **положительный образ** организации как для внешнего окружения, так и для её работников.

Именно поэтому, развитие эмоционального интеллекта необходимо для современного профсоюзного лидера.

*Эмоцио-
нальный
интеллект
включает
в себя*

EQ

Осознание

ЭМОЦИЙ И ЧУВСТВ

Понимание

причин их появления

Управление

ЭМОЦИЯМИ

Структура эмоционального интеллекта

- 1. Самопознание** — способность идентифицировать свои эмоции, свою мотивацию при принятии решений, узнавать свои слабые и сильные стороны, определять свои цели и жизненные ценности.
- 2. Саморегуляция** — способность контролировать свои эмоции, управлять импульсами.
- 3. Мотивация** — способность стремиться к достижению цели ради факта её достижения.
- 4. Эмпатия** — способность учитывать чувства других людей при принятии решений, а также способность сопереживать другим людям.
- 5. Социальные навыки** — способность конструктивного общения через вербальные и невербальные коммуникации, способность устанавливать и поддерживать взаимовыгодные отношения, умение чувствовать себя свободно и комфортно в социальных контактах.

САМОПОЗНАНИЕ

способность идентифицировать свои эмоции, свою мотивацию при принятии решений, узнавать свои слабые и сильные стороны, определять свои цели и жизненные ценности.

Оно начинается в раннем возрасте и *продолжается всю жизнь*. Знание о себе формируется постепенно, по мере познания внешнего мира и самого себя.

Самопознание даёт человеку *способность к личностному росту, самосовершенствованию, самоактуализации*, что является необходимым условием достижения полноты жизни, ощущения радости, осознания смысла жизни.

Продолжите данные предложения

1. Самое дорогое, что есть у меня – это _____
2. Все свои обещания я всегда _____
3. Я думаю, что люди меня _____
4. Все происходящее со мной зависит от _____
5. На мой взгляд, моя жизнь _____
6. Что касается опозданий, то я _____
7. Для того чтобы чувствовать себя человеком _____

Факторы, необходимые для саморазвития

- Наличие ясных **целей** деятельности.
- Постоянное накопление **компетентности**.
- Регулярная оценка, обратная **связь**.
- Наличие мотивации к получению **знаний**.
- Возможности для **самостоятельной** работы.
- Баланс **власти и ответственности**.
- Поддержание собственного **здоровья**.

САМОРЕГУЛЯЦИЯ

Психическая саморегуляция — это способность индивида анализировать, оценивать, а потом корректировать как саму свою деятельность, так и её результаты.

По сути, это слово означает «наводить» (лат. regulare) порядок. В этом контексте можно сказать, что саморегуляция личности — осознанное и организованное воздействие человека на его собственную психику, основное предназначение которого в изменении её свойств и особенностей в нужном направлении.

Саморегуляция бывает **произвольной** и **непроизвольной**.
Произвольная подразумевает сознательное регулирование поведения с целью достижения желаемой цели.
Непроизвольная направлена на выживание, это подсознательные механизмы защиты. *Чем пользуетесь Вы?*

Методы активизации личности

➤ Стимулирование

метод побуждения, основанный на обозначении внешних стимулов для участника процесса совместной деятельности (возможно – положительных, возможно – отрицательных)

➤ Мотивирование

побуждение к необходимому действию, основанное на удовлетворении ключевых потребностей личности.

➤ Манипулирование

метод активизации, основанный на несоответствии между объявленным и действительным вознаграждением (пообещано одно – получено другое или гораздо в меньшем объёме).

МОТИВАЦИЯ
И
САМО-
МОТИВАЦИЯ

*способность стремиться
к достижению цели
ради её достижения*

**В процессе мотивации
и самомотивации большую
роль играют**
потребности
(осознанные необходимости)
Какие у Вас?

Основные потребности работника



Алгоритм проведения мотивирующей беседы

- 1. Установление позитивного контакта:** приветствие, пожелание доброго времени суток, представление, комплимент (при необходимости).
- 2. Определение потребностей участников беседы:** с помощью «открытых» (то есть начинающихся с вопросительных слов «что», «почему», «каким образом» и т.п.) вопросов определяются потребности участников беседы.
- 3. Презентация чего-либо:** после определения потребностей в чем-либо (как правило – в определённой информации или действиях), делается презентация определённого события, мероприятия или выгод (например – выгоды членства в профсоюзе, либо невыгоды выхода из него сейчас).
- 4. Ответы на вопросы и работа с возражениями:** даются ответы на вопросы собеседника, могут быть заданы «закрытые» вопросы (с вариантами ответов только «да» или «нет»), в случае активных возражений со стороны собеседника рекомендуется использовать технику «Да, но...».
- 5. Подведение итогов и завершение беседы:** в конце разговора важно сформулировать предложение для собеседника или призвать его к чему-то (например – написать заявление о вступлении в профсоюз).

Обязательно поблагодарите партнёра за его участие в разговоре!

Эффективная аргументация

Аргументы отвечают на вопрос «ПОЧЕМУ?», то есть раскрывают какой-либо тезис или мысль.

Сильные аргументы:

- **Законодательные акты**
- **Цифры (статистические данные)**
- **Факты, взятые из открытых источников**
- **Жизненные наблюдения автора**
- **Высказывания признанных авторитетов**
- **Документы (справки и приказы)**

Диагностика самомотивации

РЕЗУЛЬТАТ	<i>Чего Вы хотите добиться до начала лета 2022года?</i>
СРЕДСТВА	<i>Чего Вам недостает, чтобы достичь цели? Каких ресурсов?</i>
ПОСЛЕД- СТВИЯ	<i>Что произойдет с Вами, когда Вы достигнете цели? Что произойдет, если не достигнете?</i>

ЭМПАТИЯ

способность
учитывать чувства
других людей при
принятии решений,
а также
способность
сопереживать
другим людям

Эмоциональная эмпатия,
основанная на механизмах проекции
и подражания моторным и
аффективным реакциям другого
человека (профайлеры).

Когнитивная эмпатия базируется
на интеллектуальных процессах —
анализ, сравнение, аналогия и т. п.
(Шерлок Холмс).

Поведенческая эмпатия
проявляется как способность
человека предсказывать реакции
другого человека в конкретных
ситуациях (Уилл Грэм).

Коммуникативные техники активного слушания

- 1) Техника **«Эхо»** - дословный повтор последних фраз собеседника.
- 2) Техника **«Резюме»** - резюмирование сказанного: «Если я тебя правильно понял...», «Обобщая то, что ты сказал..», «Самое главное для тебя, судя по этой истории....».
- 3) Техника **«Следствие»** – делается вывод, на основании полученной от собеседника информации: «Если исходить из того, что ты сказал....», «Из этой истории можно сделать такой вывод...., верно?», «Получается, что».

Приведите примеры

СОЦИАЛЬНЫЕ НАВЫКИ

способность конструктивного **общения** через вербальные и невербальные каналы, способность устанавливать и поддерживать взаимовыгодные бесконфликтные **отношения**, умение чувствовать себя свободно и комфортно в **социальных контактах**.

Коммуникация

• *Вербальная*

Типы вопросов:

- открытые;
- альтернативные;
- закрытые.

• *Невербальная:*

- визуальный контакт;
- паралингвистика;
- такесика;
- проксемика;
- кинесика.

Технология разрешения конфликтных ситуаций

1. Определить суть проблемы (конфликта).
2. Предоставить собеседнику высказать свою точку зрения, чтобы прояснить его цели и интересы.
3. Выразить понимание и уважение к ним.
4. Четко сформулировать собственную позицию.
5. Подчеркнуть общность интересов.
6. Внести своё предложение или попросить партнера высказать его вариант решения.
7. Прийти к взаимовыгодному соглашению и закрепить его.

Кейс «Молодой специалист»

Молодой специалист, работая в компании около года, стал воткрытую обсуждать «устаревшие», по его мнению, методы работы профсоюзов, и при каждом удобном случае транслировать свое нежелание и непонимание членства в этой организации.

Председатель первички, осознавая и видя, что мнение данного работника начинают разделять многие другие молодые специалисты, принимает решение провести с ним беседу, чтобы разрешить конфликтную ситуацию.

Определение термина «команда»

Команда – группа людей (как правило, небольшая 7 ± 2), которая выполняет определённую *задачу*, и в которой проявляется *синергетический* (взаимодополняющий) эффект.

Признак команды – получение большего результата от командной работы, чем от индивидуальной ($2+2=5$).

Командный стиль достижения цели целесообразен в тех случаях, когда работа **не может быть формально структурирована** таким образом, чтобы каждый работник имел возможность действовать автономно. Важно помнить, что построение команды **требует** времени, усилий, а иногда и дополнительных средств. Поэтому, до принятия решения об использовании команды, необходимо взвесить все **«за» и «против».**

**Наиболее
эффективные
приёмы
построения
команды:**

- выработка единых целей;
- развитие навыков межличностных коммуникаций;
- освоение технологий управления конфликтами;
- развитие навыков «распределённого» лидерства;
- освоение методик анализа командной деятельности.

Этапы работы с командой

1. **Формирование** (на добровольной основе).
2. **Адаптация** (к друг другу и к задаче).
3. **Нормирование** (выработка плана).
4. **Функционирование** (достижение цели)
5. **Расформирование** команды *или*
Постановка новой задачи

Коучинг лидера

(метод обучения,
в процессе
которого
достигается
определённая
цель)

2.

Знает, как делать, но
не делает по какой-
то причине
(понять причину)

4.

Знает, как делать и
делает результативно
*(заметить,
похвалить,
поощрить)*

1.

Не знает, как делать
и не делает
*(почему не знает и
почему не делает?)*

3.

Делает, но не может
объяснить как,
или для чего это
необходимо
*(помочь найти
объяснение)*

Мероприятия для развития ЭИ	Содержание	Ресурсы (сроки, люди, финансы и т.п.)
Самопознание и саморегуляция		
Эмпатия и мотивация		
Социальные навыки		

Доклад о мировом развитии «Изменение характера труда» (ВБ, 2019 год)

На рынках труда все большее значение приобретают навыки **трех типов:**

- ✓ развитые **когнитивные навыки**, например - комплексного решения проблем;
- ✓ разнообразные **социально-поведенческие навыки**, например - работы в команде;
- ✓ сочетания навыков, которые определяют **способность к адаптации**, например - логическое мышление и уверенность в собственных силах.

Для формирования таких навыков необходимы прочный фундамент в виде **человеческого капитала** и обучение на протяжении всей жизни.

Литература:

*1. Гоулман Д.
Эмоциональный
интеллект.*

*2. Кроль Л. М.
Эмоциональный
интеллект лидера.*

*3. Андреева И.Н.
Азбука
эмоционального
интеллекта.*

*4. Стивен Дж. Стейн,
Говард И. Бук*

*Преимущества EQ:
Эмоциональный
интеллект и ваши
успехи.*

Развитие EQ

Осознание

ЭМОЦИЙ И ЧУВСТВ

Понимание

причин их появления

Управление

ЭМОЦИЯМИ

**БОЛЬШОЕ
СПАСИБО за
РАБОТУ!**

*Желаю успехов
в развитии
собственного
эмоционального
интеллекта!*

