Департамент образования города Москвы

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение города Москвы «Школа № 1505 «Преображенская»»

**РЕФЕРАТ-ИССЛЕДОВАНИЕ**

на тему

**Эмоциональный интеллект в переговорах**

Выполнил (а):

Головач Дарья Александровна

Консультант:

Кибальник Мария Андреевна

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись консультанта)

Рецензент:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись рецензента)

Москва

2022/2023 уч.г.

Оглавление:

Введение………………………………………………………………………...3

1.Определение понятия эмоциональный интеллект…………………………4

1.2.Что такое эмоциональный интеллект, кто и когда его придумал? ......4

1.3.Есть ли критики понятия эмоциональный интеллект? ........................5

1.4Примеры людей с высоким эмоциональным интеллектом…………..10

2.Определение успешного переговорного процесса……………………….16

3. Как развить эмоциональный интеллект для более успешного переговорного процесса и коммуникаций в реальной жизни ……………………………………..………………………………………….20

**Введение**

Каждый человек хочет состоятся в этой жизни, и это касается всех сфер деятельности. Мы ставим все новые и новые планы, цели стараемся сделать все возможное для их достижения. Но иногда происходят ситуации, которые выбивают человека из колеи. Тогда он задается вопросом: «Почему так произошло? Почему на эту должность взяли не меня? У нас ведь практически одинаковые навыки, кроме того, у меня даже чуть больше опыта?»

Часто ответом на этот вопрос является то, что нельзя проверить не одним тестом на интеллектуальные способности. Скорее всего, в этом вопросе большую роль сыграли более развитые навыки эмоционального интеллекта у конкурента.

Для того, чтобы понять было бы актуально мое исследование или нет, я провела опрос



По итогам исследования около 97 процентов опрошенных заинтересованы в моем исследовании.

Целью моего исследования является разобраться в понятии эмоциональный интеллект и проанализировать пользу от его применения в переговорной деятельности.

Задачами моего проекта являются:

1. Разобраться в понятии эмоциональный интеллект  
   2) Дать определение успешному переговорной процессу  
   3) Выявить основные факторы эмоционального интеллекта, способствующие эффективным переговорам

**Глава 1**

**Что такое эмоциональный интеллект? Кто и когда придумал это понятие?**

Понятие «эмоциональный интеллект» (EQ) было впервые введено в 1990 г. Дж. Майером и П. Саловеем, которые описывали эмоциональный интеллект как разновидность социального интеллекта, затрагивающую способность индивида отслеживать свои и чужие эмоции и чувства. Широкое распространение понятие «эмоциональный интеллект» получило благодаря работам американского психолога Д. Гоулмана, опубликованным в 1995 г., и смысл этого понятия сводился к тому, что эмоциональный интеллект есть способность человека истолковывать собственные эмоции и эмоции окружающих, с тем чтобы использовать полученную информацию для реализации собственных целей. Клинический психолог Рувен Бар-Он, который ввел аббревиатуру EQ, определяет эмоциональный интеллект как «набор когнитивных способностей, компетенций и навыков, которые влияют на способность человека справляться с вызовами и давлением внешней среды». В различных источниках «emotional intelligence» переводится как «эмоциональное мышление», «эмоциональная чувствительность», «эмоциональное сознание», «эмоциональный потенциал». Более простое определение эмоционального интеллекта сводится к следующему: это интеллектуальное использование эмоций или ряд компетенций, или способностей, проявляющихся в том, насколько человек знает себя, управляет собой, знает других и управляет своими отношениями с другими

Когда термин "эмоциональный интеллект" (EQ) стал известен широкой общественности, он объяснил, почему люди со средним уровнем IQ в 70% случаев оказывались более успешными, чем люди с высоким уровнем IQ. Эта аномалия бросала тень на широко распространенное предположение о том, что IQ - это единственное, что обуславливает успех.

Десятилетний опыт исследований в области EQ позволил предположить, что именно он является неотъемлемой составляющей успеха. Связь между уровнем эмоционального интеллекта и успехом очень сильна - примерно 90% успешных людей могут похвастаться высоким уровнем EQ.

**За что критикуют теорию эмоционального интеллекта?**

Конечно, у понятия эмоционального интеллекта, как и у всего в этом мире есть критики, которые с недоверием относятся к этому понятию.  
Пример такого мнения:  
 «Если понимать, что интеллект - это некая способность, то, получается, на каждую способность у нас должен быть свой интеллект. Почему же мы не можем говорить о коммуникативном интеллекте? Или о телесном или физическом? Таких интеллектов у нас может оказаться бесчисленное множество, вплоть до того, что если у нас есть способность завязывать шнурки, то должен быть для этого и соответствующий интеллект»

Хочется отметить, что несмотря на то, что у этой теории есть свои критики, большинство людей согласно с мнением, что эмоциональный интеллект-один из основополагающих инструментов для простаивания взаимоотношений с окружающими людьми.

**Примеры людей с высоким эмоциональным интеллектом**

Проанализировав различные источники информации о том, какие качества позволяют назвать человека с развитым эмоциональным интеллектом, я решила привести несколько примеров таких людей из реальной жизни, чтобы восприятие информации было более приятным и интересным, а сама информация нагляднее.

Для начала, перечислю сами качества:

### 1. Внушительный запас эмоциональных слов

Все люди испытывают эмоции, но лишь некоторые могут понятно их выражать. Как показывает практика, лишь совсем малая часть населения может похвастаться богатым запасом слов, описывающих чувства. Это совсем неверный подход к ситуации, потому как неправильное описание эмоций часто приводит к недопониманиям, нерациональным решениям и другим контрпродуктивным действиям.

Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта владеют своими эмоциями, понимают их и используют подходящие слова, чтобы их описывать. В то время как обычный человек утверждает, что "чувствует себя плохо", человек с высоким уровнем эмоционального интеллекта может сказать, что он "рассержен", "расстроен", "подавлен" или "угнетен". Чем точнее выбраны слова, тем понятнее эмоции, которые испытывает говорящий, и тем адекватнее реакция слушателя.

### 2. Любознательность по отношению к окружающим

Люди с высоким эмоциональным интеллектом всегда интересуются окружающими, вне зависимости от их склада характера и типа личности. Эта любознательность вызвана умением сочувствовать, а именно умение является неотъемлемой составляющей эмоционального интеллекта. Чем больше вы волнуетесь об окружающих и о том, что с ними происходит, тем сильнее ваш интерес.

### 3. Готовность к изменениям

Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта проявляют гибкость и постоянно адаптируются к изменяющимся условиям. Они знают, что страх перемен может полностью их парализовать, поставив под угрозу успехи и счастье, умеют предвидеть изменения и всегда планируют свои действия на такой случай.

### 4. Знание своих слабостей и недостатков

Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта не просто понимают эмоции, но и знают, что удается им хорошо, а что - плохо. Кроме того, они знают, кто и что отвечает за их успехи. Высокий уровень эмоционального интеллекта позволяет им в полной мере пользоваться своими сильными сторонами и скрывать слабости, которые могут отбросить их назад.

### 5. Способность оценивать характеры

По большей части, высокий уровень эмоционального интеллекта сводится к социальной осведомленности, то есть умению "читать" других людей и понимать, через что они проходят. Со временем это умение перерастает в способность читать характеры. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта видят в окружающих открытые книги, понимают, о чем те думают и к чему стремятся, даже если кто-то пытается это скрыть.

### 6. Неспособность обижаться

Человек, который точно знает, что он из себя представляет, никогда не обижается, если окружающие говорят или делают что-нибудь не то. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта уверены в себе, открыты для новых идей и по-хорошему "толстокожи". Они умеют смеяться над собой и позволяют окружающим делать то же самое, потому что четко видят разницу между юмором и деградацией.

### 7. Умение отказывать (себе и другим)

Эмоциональный интеллект - это прежде всего самоконтроль. Это умение отказываться от удовольствий и избегать импульсивных действий. Исследование, проведенное учеными из филиала Калифорнийского университета в Сан-Франциско, доказывает, что люди, которым сложно кому-то в чем-то отказать, чаще испытывают стресс и профессиональное выгорание и больше подвержены депрессиям. Для многих отказ - это серьезное испытание, однако "нет" - это мощное слово, которого не стоит бояться. Когда приходит время сказать "нет", люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта не употребляют фраз вроде "Не думаю, что могу это сделать" или "Я не уверен". Отказываясь от новых обязательств, они воздают должное существующим обязательствам и получают возможность их исполнить.

### 8. Умение прощать себя за ошибки

Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта умеют дистанцироваться от своих ошибок, но не забывают о них. Они не перебирают свои ошибки снова и снова, но всегда вспоминают о них, если им требуется что-то в себе изменить. Они видят эту тонкую грань между памятью и забвением. Если вспоминать об ошибках слишком часто, можно полностью разувериться в себе, но если о них совсем забыть, их можно повторить. Этот зыбкий баланс основывается на умении видеть в ошибках возможности для роста и, оступившись, возвращаться на правильный путь.

### 9. Стремление давать, ничего не требуя взамен

Когда кто-то что-то дает вам, ничего не требуя взамен, это производит сильное впечатление. К примеру, человек с высоким уровнем эмоционального интеллекта, заметив чей-то интерес к имеющейся у него книге, может бескорыстно одолжить ее, а все потому, что он строит крепкие взаимоотношения, постоянно думая об окружающих.

### 10. Незлопамятность

Негативные эмоции, которые окружают всех злопамятных людей, неизбежно вызывают у них стресс. Вспоминая об обидах, многие подсознательно запускают в себе механизмы выживания, пытаются защищаться или атакуют в ответ. Разумеется, когда угроза реальна, такая реакция вполне допустима, но если речь идет о делах давно минувших дней, она разрушительно действует на организм и со временем может вызвать серьезные проблемы со здоровьем. Ученые из университета Эмори доказали, что постоянный стресс повышает давление крови и провоцирует сердечные заболевания. Безусловно, когда мы храним обиду, мы испытываем стресс, и люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта стараются этого избегать. Они забывают об обидах и тем самым заботятся о своем здоровье.

### 11. Умение противостоять недоброжелателям

Общение со "сложными" людьми раздражает и выматывает. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта полностью контролируют процесс взаимодействия с недоброжелателями, анализируя свои чувства. Если такому человеку требуется поговорить с недоброжелателем с глазу на глаз, он использует рациональный подход. Он не позволяет эмоциям собой овладеть, не впадает в гнев и не подпитывает конфликт. Он пытается понять точку зрения собеседника и найти решение, которое всех удовлетворит. Даже в самой безнадежной ситуации человек с высоким уровнем эмоционального интеллекта воспринимает происходящее с изрядной долей скептицизма и не позволяет себя унижать.

### 12. Отсутствие стремления к совершенству

Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта не стремятся к совершенству, потому что знают, что его не существует. Людям свойственно допускать ошибки - такова их природа. Если вы стремитесь к совершенству, вы постоянно испытываете горечь поражения, которая снижает или вовсе уничтожает мотивацию. В результате вы тратите массу времени на жалобы и мысли о том, что можно было бы сделать по-другому, вместо того, чтобы двигаться вперед, наслаждаться достигнутым и ставить перед собой новые цели.

### 13. Умение ценить то, что есть

Размышления о том, за что вам следует благодарить судьбу, улучшают настроение и снижают уровень гормона стресса - кортизола - примерно на 23%. Исследователи из Калифорнийского университета в Дейвисе отметили, что люди, выработавшие в себе привычку ежедневно благодарить судьбу, чаще пребывают в отличном настроении и испытывают приливы сил. Скорее всего, низкий уровень кортизола играет в этом далеко не последнюю роль.

### 14. Умение отключаться

Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта умеют хорошо отдыхать. Отдых позволяет им контролировать уровень стресса и жить сегодняшним днем. Если вы готовы заниматься рабочими вопросами 24 часа в день, 7 дней в неделю, вы постоянно испытываете давление. Вам стоит время от времени отходить от компьютера и даже выключать телефон, чтобы давать мозгу и телу небольшую передышку. Исследования доказывают, что этот простой прием ощутимо снижает уровень стресса. Технологии позволяют людям мгновенно передавать сообщения, поэтому многим кажется, что они не могут позволить себе отключиться, однако отдых, в который постоянно вклиниваются рабочие письма и звонки, никогда не бывает продуктивным.

### 15. Ограниченный прием кофеина

Чрезмерные дозы кофеина вызывают выработку адреналина, который отвечает за включение механизма "бей или беги". Этот механизм не позволяет мыслить рационально, а заставляет действовать как можно быстрее, чтобы обеспечить выживание. Это неплохо, если за вами гонится дикий медведь, и совершенно неприемлемо, если вы разбираете электронную почту.  Под действием кофеина мозг и тело подвергаются сильному стрессу, и все поступки совершаются под действием эмоций. Кофеин долго выводится из организма, а потому последствия его приема не проходят бесследно. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта знают, как вреден кофеин, и не злоупотребляют им.

### 16. Здоровый сон

Значение здорового сна очень сложно переоценить. Он положительно влияет на уровень эмоционального интеллекта и снижает уровень стресса. Когда вы спите, ваш мозг в буквальном смысле перезаряжается, упорядочивает накопленные за день воспоминания или избавляется от них. В результате вы просыпаетесь со свежей головой. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта знают, что недосып сокращает умственные способности, ухудшает память и заставляет проявлять невнимательность. Здоровый сон должен стать вашим основным приоритетом.

### 17. Отсутствие самоуничижения

Чем больше вы думаете о себе в негативном ключе, тем большую власть над вами имеют эти мысли. Стоить помнить, что мысли - это еще не факты. Когда мы считаем, что какое-то событие никогда не происходит (или, наоборот, постоянно происходит), наш мозг просто преувеличивает масштаб угрозы. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта умеют отделять мысли от фактов, выходить из негативных циклов и двигаться вперед, к новым горизонтам.

### 18. Самодостаточность

Люди, чье удовольствие и удовлетворение начинает зависеть от мнения окружающих, уже не являются хозяевами своего счастья. Когда человек с высоким уровнем эмоционального интеллекта чувствует, что сделал что-то хорошее, он не обращает внимания на замечания со стороны. Разумеется, вы не можете запретить окружающим выражать свое мнение, но вы ни в коем случае не должны сравнивать себя с ними и подчиняться их желаниям. Ваша самооценка должна исходить изнутри, что бы ни говорили вокруг.

По этим признакам людей с высоким эмоциональным интеллектом можно назвать многих успешных людей, владельцев крупных бизнес-компаний и некоторых звезд:

1) Илон Маск

Американский предприниматель, инженер и миллиардер. Основатель, генеральный директор и главный инженер компании SpaceX; инвестор, генеральный директор и архитектор продукта компании Tesla; основатель The Boring Company; соучредитель Neuralink и OpenAI; владелец Twitter.

2) Марк Цукерберг

Американский медиамагнат, интернет-предприниматель и филантроп. Известен как соучредитель компании Meta и является ее председателем, главным исполнительным директором и контролирующим акционером. Он также является соучредителем проекта по разработке космического корабля на солнечных парусах Breakthrough Starshot и одним из членов его совета директоров.

**Глава 2**

Деловые переговоры – это инструмент установления деловых связей, координация совместной деятельности, решение проблем, разрешения конфликтных ситуаций. Деловые переговоры – это искусство общения, искусство речи и дипломатии.

Успешные переговоры – это, прежде всего, эффективная коммуникация. С точки зрения психологии искусство деловых бесед и переговоров – наука понимать друг друга, создавать такие условия, когда ваш партнер убеждает сам себя, что ваши предложения ему необходимы. Понимание своего партнера – одна из главных психологических предпосылок успеха ведения переговоров. В современной жизни нам часто приходится участвовать в деловых переговорах по самым разным вопросам, касающимся работы, семьи, друзей, школы, института и т.д. Хорошо, когда мы умеем общаться и достигать соглашения во всех сферах нашей жизни. Но, как часто бывает, удачно практикуя что-то на работе, мы не можем правильно применить эти навыки в бытовых условиях, и наоборот. Поэтому очень важно не только знать теорию организации и проведения переговоров, но и успешно применять их в практической деятельности.

До недавнего времени, ведение переговоров не рассматривалось, как конкретное умение справляться с проблемами. Это специфическое умение, которое следует включать в арсенал необходимых навыков. Каждый человек, как и мир в целом, гораздо более сложен, глубок и противоречив, чем кажется. Практические навыки и умения договариваться в ситуациях расходящихся интересов помогают предотвратить нежелательные последствия. Важно не только преодолевать трудности, возникающие, при переговорах, но и делать это грамотно. «Переговоры – это сложный процесс, участники которого вступают в различные взаимоотношения, используя при этом, разные приемы влияния друг на друга» [10, с. 9]. По мнению С. Г. Резника наибольшая сложность состоит в том, чтобы организовать переговорный процесс в целом и управлять им в течение всей встречи [10]. Для того чтобы добиваться успеха на переговорах для начала необходимо изучить основные правила, а затем практиковаться в их применении. В деловой сфере сегодня особенно высоко ценится умение не только верно организовать, но и провести переговоры.

Теория деловых переговоров предполагает знания:

1. видов переговоров
2. стратегий и тактик ведения переговоров;
3. видов коммуникаций, используемых в переговорном процессе
4. навыков эффективной межличностной коммуникации
5. организационных моментов; методов оценки интересов сторон
6. методов убеждения
7. основ прогнозирования и моделирования различных ситуаций
8. основ формирования и создания доверительного тона общения
9. стратегического планирования
10. управления конфликтами
11. этикета

У каждых переговоров есть цель. В противном случае – это будет всего лишь обмен мнениями, не дающий никакого результата. Типичными являются ситуации, когда у вас одна цель, а у ваших оппонентов – другая. Но, в любом случае, для каждой проблемы необходимо найти решение, удовлетворяющее все стороны переговорного процесса. Поэтому следует понимать, что основная цель любых конструктивных переговоров – достижение взаимовыгодного соглашения. Учитывая, что переговоры являются инструментом урегулирования деловых отношений, постановка и выбор целей может меняться в зависимости от ситуации. Например, установить деловые отношения с партнерами, урегулировать конфликтную ситуацию, установить контакт между сторонами, обменяться имеющейся информацией, достигнуть определенных конкретных результатов совместной деятельности, прийти к взаимному соглашению (подписать договор, контракт и т.д.). Для успешных переговоров необходимо до их начала составить не менее двух предложений или программ: программу «максимум» и программу «минимум». Вторая необходима для того, чтобы, в случае отказа от первой, переговорный процесс не зашел в тупик и не прекратился. Так, узнав о намерениях вашего оппонента, вы можете изменить свои цели или программу. Для четкой цели переговоров необходимо определить их предмет. Предмет переговорного процесса – это ключевое понятие, так как неправильно трактуя его, рискуете быть неверно понятым другой стороной. Предмет переговоров должен быть четко сформулирован после анализа мотивации сторон, то есть, осознания их интересов. В связи с этим, необходимо понять: почему собеседник обратился именно к вам, что он ждет от переговоров и может ли он быть полезен для вас в дальнейшем. Какие варианты сотрудничества, в таком случае, он может вам предложить. [1, с. 98]. Немаловажно уметь просчитывать интересы оппонентов для того, чтобы более точно подготовиться к диалогу. Интересы сторон редко совпадают. И, если вдруг такое случается, то договориться бывает несложно. Гораздо труднее, если интересы совершенно противоположны. В этой ситуации необходимо применять все свои умения, навыки и опыт, особенно, если сохранение отношений с партнерами очень важно. Переговоры сильно осложняются, когда интересы одной стороны перекрываются полным безразличием другой. Чем больше стороны зависят от исхода переговоров, тем больше шансов на успешное их проведение, так как каждая сторона будет в наибольшей степени заинтересована в положительном для нее исходе переговорного процесса. Представляя партнерам свою позицию относительно предмета переговоров, вы даете свое видение проблемной ситуации и пути ее решения. По сути, позиция – это тезис, который требует четкой формулировки и доказательного представления. Поэтому необходимо научиться определять свою позицию ясно и четко, а также излагать ее лаконично и конкретно. В самой формулировке должны отсутствовать противоречия и абстрактные определения. Количество аргументов должно быть необходимым и достаточным для обоснования своей позиции. Убедительный подход должен опираться на: практику и опыт, обращение к авторитетным мнениям, логику в доказательстве, тщательно подготовленную презентацию. [7, с. 68]. Предмет переговоров должен быть согласован еще до того, как наступит день встречи всех сторон. Определить основную проблему переговоров бывает достаточно трудно, так как конфликтная ситуация всегда затрагивает несколько сфер интересов, как минимум столько, сколько сторон предполагается задействовать в переговорном процессе. Однако, чтобы четко сформулировать предмет обсуждения (а иногда и несколько предметов обсуждения, если позволяют время и возможности всех сторон), необходимо выделить общую глобальную проблему. Если проблема, по которой сформулирован предмет переговоров, сложная, то ее необходимо разбить на несколько пунктов, которые обязательно нужно указать в регламенте. Он должен быть разослан всем сторонам и согласован до начала переговоров. Процесс переговоров включает в себя несколько стадий: организация переговоров, подготовка к переговорам, ведение переговоров, завершение переговоров, анализ итогов переговоров. Организация переговоров – это подготовительный процесс, который ведется параллельно с этапом собственной подготовки. Организация любого мероприятия – это кропотливая и сложная работа, где нельзя забывать о мельчайших деталях. Ведь упущение из виду такой, казалось бы, мелочи, как стакан воды для участников, может повлиять на ход процесса общения. Организация переговоров – очень важный и ключевой этап их подготовки. Если организационными моментами занимаетесь не вы, а другая сторона, нужно найти способ уведомить организаторов о своих предпочтениях относительно места встречи, даты, технического обеспечения и др. Этап организации переговоров включает в себя: выяснение предпочтительного места переговоров, времени, даты; организацию места встречи для представителей разных сторон; договоренность о предмете переговоров и отдельных пунктов обсуждения, установление регламента переговоров, утверждение регламента переговоров. Подготовку к переговорам зачастую приходится осуществлять всем участникам будущей встречи. От того, насколько качественно вы решите задачи этого этапа, зависит успех переговорного процесса, а, соответственно, и результат. На этом этапе необходимо выбрать: стратегию, которой вы будете придерживаться при разговоре, тактику, определить и сформулировать свое видение проблемы, предложения по ее решению. Этап подготовки к переговорам включает в себя: определение проблемы, требующей решения; сбор информации о предмете переговоров, формулировку предмета переговоров; определение интересов сторон; определение цели (подцелей); сбор информации о сторонах, выявление интересов сторон; определение зоны пересечения интересов; определение объективных критериев по формированию пакета предложений; подготовку запасных вариантов; стратегическое планирование; тактическое планирование; разработку системы убеждения (аргументы и факты). Сбор информации – это важнейшая часть подготовки к любому делу, а уж тем более к переговорам. В качестве тщательной подготовки к переговорам в порядке очередности необходимо узнать о ваших оппонентах следующее: их интерес в переговорах, примерные ожидания, возможные точки соприкосновения, их увлечения, политические убеждения, отношение к вам и вашей организации, зависимость (независимость) от других участников переговоров, зона пересечения интересов. Эта зона представляет собой точку согласия, от которой необходимо исходить для решения дальнейших вопросов. Существует несколько теорий относительно стратегий ведения переговоров. Любая стратегия должна быть тщательно спланирована и учитывать следующие пункты: проблема, процедура переговоров, участники, цель, интересы противоположной стороны, предложения по решению проблем, тактики. Мягкий, жесткий и принципиальный подходы предложили Р. Фишер и У. Юри в книге «Путь к согласию, или переговоры без поражения» [12, с. 30]. Главными отличиями в поведении на переговорах является внутренний настрой каждой из сторон, выбранный в соответствии со следующими установками: идти «напролом» во что бы то ни стало; подстроиться под другую сторону в переговорах для достижения лучшего результата; выждать новую информацию для корректировки действий. Этап ведения переговоров – это кульминационный момент, в котором нет места для ошибок и неточностей. На встречу с другими участниками переговоров необходимо собирать команду настоящих профессионалов, специалистов в своей области. Каждый из них должен быть знаком с подготовительными работами, выбранной стратегией, тактиками [11, с. 57]. Вести переговоры намного труднее, чем представляется во время подготовки к ним. Ведение переговоров включает в себя: оценку ситуации, подачу позиции, защиту позиций (аргументацию), контраргументацию. Всегда приятно иметь дело с теми, кто слушает тебя и находит взаимную выгоду для обеих сторон. Деловые коммуникации – это важнейшая часть любого процесса взаимодействия, поэтому и коммуникативные навыки очень высоко ценятся в современном мире, особенно если ими обладают люди, непосредственно участвующие в переговорном процессе. Контроль эмоций позволяет внимательнее и сосредоточеннее слушать собеседника. Негативные чувства мешают осмыслить сказанное, отвлекают от сути. «Контролировать чувства и подавлять их – это не одно и то же. Если вы пытаетесь подавить свои чувства, то это не только может навредить вашему здоровью, но и не позволит добиться взаимопонимания с другой стороны. Можно попытаться выразить свои чувства, никого не обвиняя, то есть, ответственность за свои чувства вы берете на себя» [14, с. 120]. Умение слушать всегда ценилось очень высоко. Это требует терпения и самодисциплины, навыков невербального общения. Применяя этот подход, вы знаками, мимикой и прочими невербальными методами показываете собеседнику, что заинтересованы в его словах, одобряете их. Последние исследования определили, что при переговорах общее впечатление собеседника на 7% зависит от того, что вы говорите; на 38% – каким тоном вы это говорите [5, с. 77]. (Важно чтобы то, что вы говорите, соответствовало тому, как вы это говорите). Это совсем не значит, что вы должны полностью менять свою манеру говорить, однако попытайтесь это сделать хотя бы на время переговоров. Умение продуктивно и бесконфликтно вести деловые переговоры – необходимое качество для того, кто хочет добиться успеха, а также является показателем общей культуры человека. Формулируйте свои требования в доступной, но четкой форме. Не стоит забывать о том, что стороны переговорного процесса имеют свои интересы. Для конструктивного переговорного процесс необходимо учитывать несовпадение интересов и, по возможности, моделировать процесс обсуждения. Для этого можно пригласить модератора от независимой стороны, личность которого утверждается всеми участниками переговоров. Модератор необходим, когда переговоры вызваны острой конфликтной ситуацией и когда это не первая попытка достигнуть взаимного соглашения. С другой стороны, если модератор может помешать ожидаемому исходу обсуждения, лучше не соглашаться на его присутствие и скорректировать регламент встречи. Но нужно просчитать результаты такого поведения, как, например: стороны поймут, что ваш подход к переговорам далек от корректного, и они, в свою очередь, перестроят свою стратегию поведения; стороны могут отказаться от переговоров вообще. [5, с. 72]. Завершение переговоров включает в себя следующие моменты: подведение итогов; резюмирование предложений; сохранение контактов; договоренность о следующей встрече, в случае необходимости. Для того чтобы учесть свои и чужие ошибки, разработать план дальнейших действий или начать подготовку к следующей встрече (если переговорный процесс многоступенчатый), необходимо подготовить отчет о проведенных переговорах. Это требует не меньшей скрупулезности и ответственности, чем все остальные, и включает в себя анализ ошибок, анализ хода переговорного процесса, анализ достижений. В переговорах как в виде коммуникативной деятельности, можно выделить два их вида: стандартные и нестандартные. Стандартные – это наиболее распространенный вид переговоров. Всем сторонам известны основные причины, проблемы, которые необходимо обсудить. Нет явного недостатка информации. Цель стандартных переговоров – согласовать некие детали определенной ситуации (к примеру, известна сама ситуация, и стороны либо не торопятся полностью ее изменить и сразу завершить переговорный процесс, либо ситуация всех, в целом, устраивает, и стороны стремятся обговорить отдельные аспекты делового сотрудничества). Нестандартные переговоры – это всегда новая ситуация, к которой по каким-либо причинам не удалось подготовиться заранее, но у каждой из сторон могут быть неявные и нестандартные цели, а также неполная или неточная информация о предмете обсуждения. Обычно, нестандартные переговоры предполагают несколько этапов для достижения результата. В отличие от некоторых стандартных видов переговоров, здесь всегда есть много изменчивых, неочевидных или неподдающихся контролю факторов, влияющих на ситуацию. [9, с. 112]. Еще одна классификация – это разделение переговоров на позиционные и партнерские. Позиционные переговоры – это переговоры, в ходе которых каждый из участников пытается извлечь выгоду только для себя. Примером позиционных переговоров может быть обсуждение сделки между продавцом и покупателем, когда задача продавца – поднять цену, а задача покупателя – наоборот, снизить. Партнерские переговоры – это переговоры, в ходе которых стороны объединяются и достигают взаимовыгодных результатов. Такой вид переговоров уместен, когда у сторон есть стремление к долгосрочному сотрудничеству и партнерству. Интересы участников не противоположны друг другу. Компромисс на переговорах не ущемляет интересов ни одной из сторон. Переговоры также могут быть внутренними или внешними. Внутренние переговоры – это переговоры внутри компании или даже государства. Внешние переговоры – это переговоры с внешними субъектами [6, с. 85]. Никогда нельзя точно рассчитать исход переговоров, так как вы не знаете всех фактов противоположной стороны, которые они могут привести в качестве доводов. Не заставляйте себя принимать решение непродуманно, наспех, без подготовки, не поддавайтесь угрозам. Запаситесь разными вариантами – просчитайте выгоду и потери для каждого из них. Для завоевания доверия оппонента надо постараться создать дружественную атмосферу, особенно, когда нужно найти компромиссное решение в дальнейшем сотрудничестве. Иногда этот эффект достигается с помощью неформальной обстановки (за чашкой чая или кофе). Можно использовать удобные мягкие стулья, слегка приглушенный свет, то есть, задействовать любые средства для создания уюта, чтобы каждый мог почувствовать себя в комфортной обстановке. Используя эту тактику, человек улыбается, демонстрирует искреннюю заинтересованность в словах собеседника, желание помочь ему и найти верное решение. В ходе беседы высказываются комплименты, признаются заслуги и профессионализм партнеров. Демонстрируется открытость позиций, направленная на стимулирование собеседника к совместному решению проблемы [2, с. 41].

**Глава 3**

**Можно ли развить эмоциональный интеллект и как это сделать?**

 Намеренно развить эмоциональный интеллект не так легко, как может показаться на первый взгляд, но все-таки можно, ведь в любом деле главное иметь желание и быть готовым к изменениям!

Представленные ниже способы развития эмоционального интеллекта помогут вам более продуктивно развиваться как в профессиональном, так и личностном плане, повысить уровень стрессоустойчивости, найти общий язык с окружающими людьми, лучше понимать собственные бессознательные действия и т.д.

1. Развивайте осознанность

Чтобы развить свою осознанность, которая является одним из четырех основных элементов эмоционального интеллекта, вам необходимо регулярно (1-2 раза в неделю) выполнять специальное упражнение. Закройте руками уши, а все свое внимание сконцентрируйте на той обстановке, которая вас окружает. Рассматривайте отдельные детали окружающей обстановки до тех пор, пока картинка не станет четче и вы не начнете замечать те мелочи, о существовании которых раньше и не подозревали. После этого закройте глаза, а все свое внимание сконцентрируйте на звуках окружающей обстановки. Среднестатистический человек на подсознательном уровне концентрирует свое внимание на звуках, которые входят в полутораметровую зону вокруг него. Как только вы начнете при помощи волевого усилия расширять эту зону, то практически сразу же заметите нюансы механических и природных звуков, ранее неинтересных вашим ушам. Теперь одновременно закройте и уши, и глаза. Оставайтесь в таком состоянии до тех пор, пока не почувствуете, как ваше тело начинает взаимодействовать с окружающей средой и реагировать на малейшее её изменение!

2. Анализируйте собственные эмоциональные реакции

Чтобы научиться анализировать собственные эмоциональные реакции, вам необходимо выработать в себе привычку обращать внимание на то, что в тот или иной момент времени происходит не только вокруг вас, но и с вами. Как только вы стали участником жизненной ситуации, которая вызывает у вас ту или иную эмоцию, вам нужно сразу же постараться понять и четко осознать эту эмоцию. Почему вы отреагировали на данную ситуацию именно так, а не иначе? Что именно в сложившейся ситуации вызвало у вас данную эмоцию? Специалисты настоятельно рекомендуют не игнорировать и не подавлять возникающие эмоции, а рассматривать их со всех сторон и делать определенные выводы. Если вы будете игнорировать или подавлять свои эмоции, то не только потеряете важнейшую часть поступающей к вам извне информации, но и не сможете быстро принять правильное решение.

3. Развивайте адаптивность

Купите или найдите в интернете и распечатайте специальные карточки «Эмоции». Отыщите укромное место, где вас никто не побеспокоит, примите удобную позу, перетасуйте карточки и вытяните одну из них. Постарайтесь как можно правдивее изобразить ту эмоцию (гнев, радость, печаль, интерес и т.д.), которая вам выпала. Во время выполнения данного упражнения смотрите на себя в зеркало. Благодаря этому упражнению вы не только повысите уровень своего эмоционального интеллекта, но и сможете намного эффективнее находить общий язык с любым собеседником.

4. Прислушивайтесь к своему физическому телу

Многие люди открыто игнорируют любые физические проявления чувств. А зря, ведь физическое тело тесно связано с нашим умом. Оно всегда посылает нам сигналы, но очень часто мы не прислушиваемся к ним! А ведь человек, который прекрасно понимает язык тела, сможет легко «прочитать» и понять другого человека. Когда вы полностью примите тот факт, что между вашим физическим телом и разумом существует крепкая связь, то начнете фокусировать свое внимание на посылаемых физическим телом сигналах, и будете анализировать их. Так вы очень скоро научитесь намного лучше понимать не только себя, но и своих собеседников.

5. Повышайте самооценку

Чтобы повысить самооценку, специалисты советуют освоить те позы, которые активизируют выработку дофамина. Выровняйте спину, поднимите руки и голову вверх. Замрите в таком положении и не меняйте его в течение 60-80 секунд. За это время организм активизирует выработку дофамина, а вы почувствуете себя уверенным и целеустремленным человеком.

6. Следите за связью между эмоциями и поведением

Испытываемые нами эмоции и наше поведение тесно связаны между собой. Испытывающий гнев человек то и дело повышает голос, смущающийся человек начинает невнятно говорить и т.д. Чтобы научиться контролировать свои эмоции, вам необходимо постоянно отслеживать связь между переживаниями и поведением, причиной которого они и становятся. Не зря ведь многие специалисты сравнивают эмоции с лошадями. Если вы не будете управлять ими, то они начнут нести вас совершенно не в ту сторону! Повышая уровень своего эмоционального интеллекта при помощи этого способа, вы не только сможете без особого труда управлять своими эмоциями, но и начнете использовать их в своих интересах!

7. Развивайте мотивацию

Возьмите листок бумаги и напишите на нем 10 дел, занятие которыми доставляет вам удовольствие и дарит массу положительных эмоций. Каждое дело перефразируйте так, чтобы остался только глагол. Глаголы должны полностью соответствовать тому, чем вы любите заниматься. Если вам доставляют удовольствие журналы и газеты, то подходящие глаголы к этому занятию – «читать», «познавать», если вы любите свободное время проводить с друзьями или родственниками, то подходящими глаголами будут глаголы «общаться» и «взаимодействовать», если вы являетесь гурманом и обожаете пробовать новые блюда, то вашим глаголом будет глагол «дегустировать» и т.д. На основе глаголов составьте личный план действий. На каждый глагол выделяйте по 10-12 дней, которые вам нужно будет прожить под влиянием этого слова. Глагол «дегустировать» должен вас мотивировать на посещение недавно открывшегося ресторана, поход в новый продуктовый магазин, встречу с друзьями в любимом кафе и т.д.

8. Не игнорируйте и не подавляйте свои эмоции

И негативные, и позитивные эмоции являются частью нашей жизни. Жизнь любого человека состоит не только из хороших, но и из плохих моментов. Ничего с этим поделать нельзя, ведь мы не можем изменить основоположные законы нашего мироздания. Зато мы можем изменить наше отношение к той или иной ситуации. Адекватная реакция на происходящие в вашей жизни события может быть, как положительной, так и отрицательной, и в этом нет ничего страшного. Поэтому анализируйте свои эмоции, делайте определенные выводы и двигайтесь дальше, а не копите в себе негативные чувства и не прячьте обиды внутри себя, ведь ни к чему хорошему это не приведет. Доказано, что люди, которые игнорируют или подавляют свои эмоции, в отличие от людей с высоким уровнем эмоционального интеллекта, чаще имеют проблемы со здоровьем.

9. Тренируйте эмоциональную память

Эмоциональная память, которая приобретается благодаря пережитым ранее позитивным или негативным ощущениям, имеет определенное влияние на EQ. Человеку с развитой эмоциональной памятью намного проще и легче развить свой эмоциональный интеллект. Чтобы заняться тренировкой эмоциональной памяти, достаточно всего лишь завести специальный блокнот или дневник и записывать туда все пережитые за день эмоциональные реакции. Раз в месяц перечитывайте написанное, чтобы посмотреть на себя и свое поведение со стороны, объективно оценить ту или иную ситуацию, сделать определенные выводы и понять, в каком направлении вам нужно двигаться дальше, чтобы достичь желаемых результатов!

10. Признайтесь себе в своих слабостях

Чтобы признаться самому себе в своих же слабостях, вам необходимо для начала научиться принимать и осознавать все те негативные, неудобные и неприятные эмоции, которые вам приходится испытывать в той или иной ситуации. Если вы обижаетесь, когда во время разговора вас перебивают, то скажите себе: «Когда мой собеседник меня перебивает, я начинаю обижаться, так как воспринимаю его поведение как личное оскорбление. Когда меня оскорбляют, я становлюсь злым и замкнутым, начинаю грубить и хамить. Я прекрасно понимаю, что это моя слабость. Я принимаю эту слабость и осознаю, что она является частью меня. Я буду работать над собой и со временем научусь правильно реагировать на неё».

11. Практикуйте правильные реакции на сложившуюся ситуацию

Мы не можем заставить себя испытывать какую-то эмоцию или же сделать так, чтобы испытываемая нами эмоция просто взяла и исчезла без следа. Что же остается делать в этом случае? Нужно научиться правильно реагировать на ту или иную ситуацию! От вас потребуется железная сила воли и особое упорство, но оно того реально стоит! Став участником какой-то не совсем приятной ситуации, вы начинаете выяснять отношения на повышенных тонах, так как вами управляет такая деструктивная эмоция, как гнев. Когда вы сможете мыслить трезво и объективно, посмотрите на себя со стороны, оцените свое поведение и сделайте соответствующие выводы. Подумайте, как вам было нужно реагировать в данной ситуации? Вместо того чтобы отдать гневу власть над собой, вам следовало взять себя в руки и давать своему оппоненту хладнокровные, лаконичные и четкие ответы. В следующий раз, когда вы окажитесь в похожей ситуации, вспомните сделанные вами выводы и начните реагировать так, как вы планировали. С первого раза может ничего и не получиться, и в этом нет ничего удивительного, ведь давно сформированные нейронные связи в вашем мозгу «заставят» вас вести себя так, как вы привыкли себя вести! Со временем вы обязательно научитесь правильно реагировать на все те негативные события, которые иногда происходит в жизни любого человека!

12. Развивайте эмпатию

Чувство эмпатии поможет намного лучше понять эмоции и мысли других людей. Эмпаты легко делятся с окружающими людьми своими эмоциями, благодаря чему им удается без особого труда найти общий язык с самым закрытым и негативно настроенным собеседником. Относитесь к другим людям дружелюбно и открыто. Не ставьте себя выше других людей и не думайте, что все вокруг хуже вас или пытаются вас обмануть. Чем дружелюбнее вы будете относиться к окружающим, тем проще вам будет развить ваш эмоциональный интеллект.

13. Учитесь не только слышать, но и слушать

Чаще всего во время общения с тем или иным человеком мы слышим его слова, но игнорируем язык тела, тон, контекст, интонации, выражения лица и т.д. Когда мы просто слышим человека, но не слушаем его, то упускаем часть важной информации, которая могла бы помочь нам сделать правильные выводы и отыскать оптимальное решение. Общаясь с собеседником, старайтесь оценивать его объективно и обращайте внимание на мелочи, ведь чаще всего целостная картина состоит именно из мелких деталей!

14. Культивируйте в себе эмоциональную честность

Очень важно быть честным не только перед окружающими людьми, но и перед самим собой. Не стоит на вопрос о том, как у вас дела, отвечать, что у вас все прекрасно, если это не так. Точно так же не нужно убеждать себя в том, что с вашим настроением все в полном порядке, если вы испытываете разочарование, гнев, страх, печаль и т.д. Эмоционально честные люди не делают вид, что у них все хорошо и не заглушают свои эмоции, а анализируют их и делают определенные выводы!

**Заключение:**

Подводя итоги моей исследовательской работы можно с уверенностью сказать, что эмоциональный интеллект, а именно, способность человека истолковывать собственные эмоции и эмоции окружающих, с тем чтобы использовать полученную информацию для реализации собственных целей, играют огромную роль в успешном проведении переговоров, и даже больше, в успешной карьере.

**Список литературы:**

1. [peregovornyy-protsess-kak-instrument-ustanovleniya-delovyh-svyazey.pdf](file:///C:\Users\snow_\Downloads\peregovornyy-protsess-kak-instrument-ustanovleniya-delovyh-svyazey.pdf)
2. [OrgPsy\_2011-1\_Stroh\_Serov\_8-23.pdf](file:///C:\Users\snow_\Downloads\OrgPsy_2011-1_Stroh_Serov_8-23.pdf)
3. [k-voprosu-o-suschnosti-ponyatiya-emotsionalnyy-intellekt.pdf](file:///C:\Users\snow_\Downloads\k-voprosu-o-suschnosti-ponyatiya-emotsionalnyy-intellekt.pdf)
4. [14 способов развить эмоциональный интеллект (EQ) у взрослого (bestlavka.ru)](https://bestlavka.ru/14-sposobov-razvit-ehmocionalnyj-intellekt-eq/?ysclid=ldqb7dfxh4612988903)
5. Ковров.А.В. Психологические аспекты ведения переговоров. – М.:Бератор-пресс, 2003.-200 с.
6. Кетс де Врис М. Мистика лидерства. – М.: Мистика лидерства: Развитие эмоционального интеллекта;Пер. с англ.-4-е изд.-М.: Альпина Паблишерз,2011.-276 с