

# Простые навыки эмоционального интеллекта

---

Наташа Арефьевна,  
коуч Level 2, ACC ICF



# Наташа Арефьева

[narefyeva.me](http://narefyeva.me)

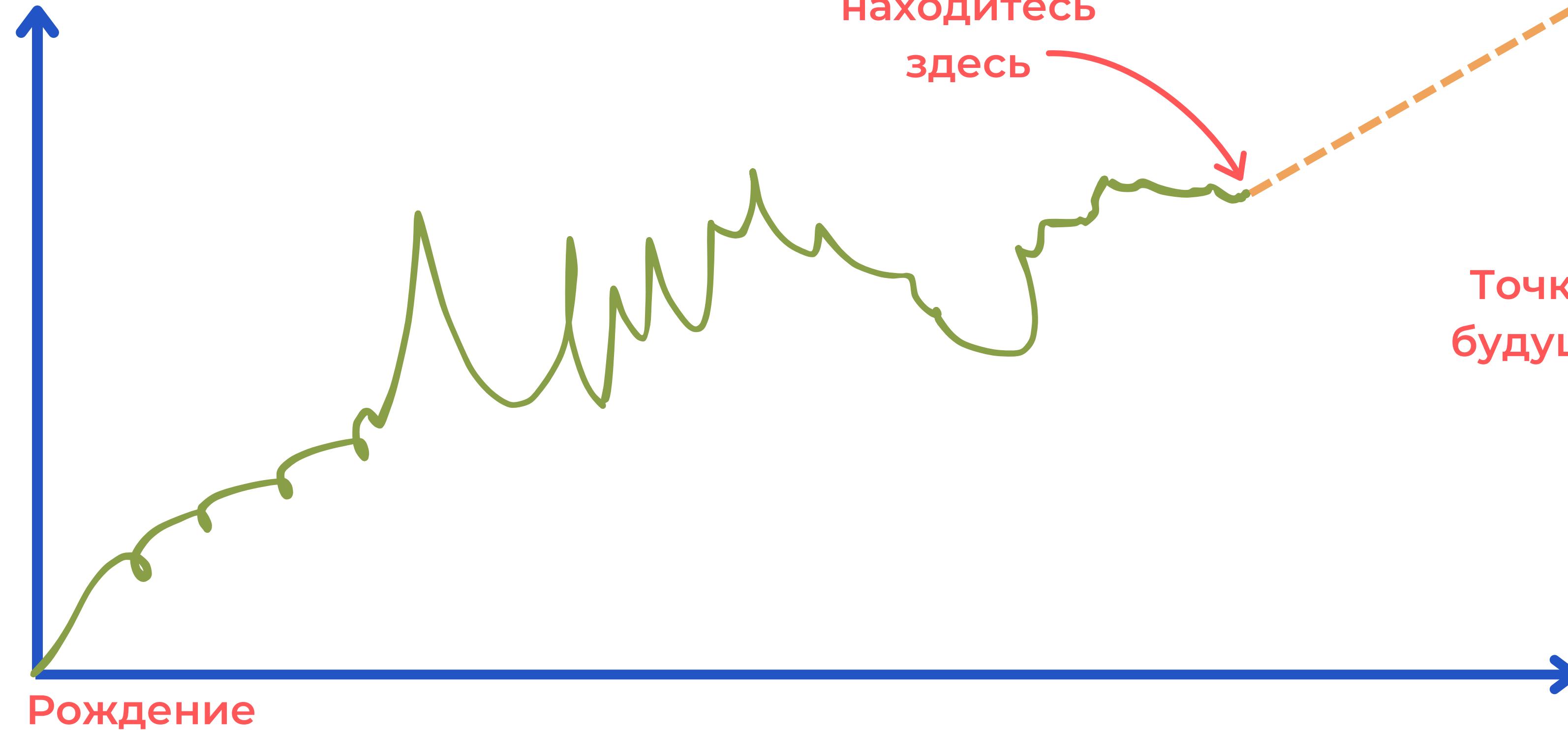


- frontend-разработка → СРО
- 15+ лет в ИТ
- профессиональный коуч Level 2, ACC ICF
- командный коуч
- автор тренингов





# ЖИЗНЬ



---

**Коучинг —**  
**партнёрство с клиентами, стимулирующее**  
**мыслительные и творческие**  
**процессы, вдохновляющее клиентов на**  
**максимальное раскрытие их личного и**  
**профессионального потенциала**

**Сайт ICF**

# Инструменты коуча

## Вопросы

Задает простые открытые вопросы, проявляет любопытство

## Структура

Понимает как устроено мышление и строит работу по этим принципам, опираясь на структуру процессов

## Вера в клиента

Верит, что с клиентом всё ОК, и у клиента есть все ресурсы и уверен, что клиент может больше, чем думает о себе в данный момент

## Служение

Внимательно слушает клиента и следит за изменениями в энергии и параллельными процессами, происходящими с клиентом

# Поэтому я буду:

Вв

- Задавать вопросы
- Использовать методы повышающие эффективность обучения
- Внимательно вас слушать
- Повторять, что вы можете больше, чем думаете о себе в данный момент

---

**Что вы знаете про  
эмоциональный  
интеллект?**



---

Что ЕЩЁ вы  
знаете про  
эмоциональный  
интеллект?

**Эмоциональный  
интеллект —  
это способность распознавать свои  
собственные чувства и чувства других,  
мотивировать себя и управлять эмоциями —  
своими и в отношениях с другими людьми**

**Daniel Goleman, 1995**

---

# **Зачем инвестировать эмоциональный интеллект в 2025?**



# Future of Jobs Report

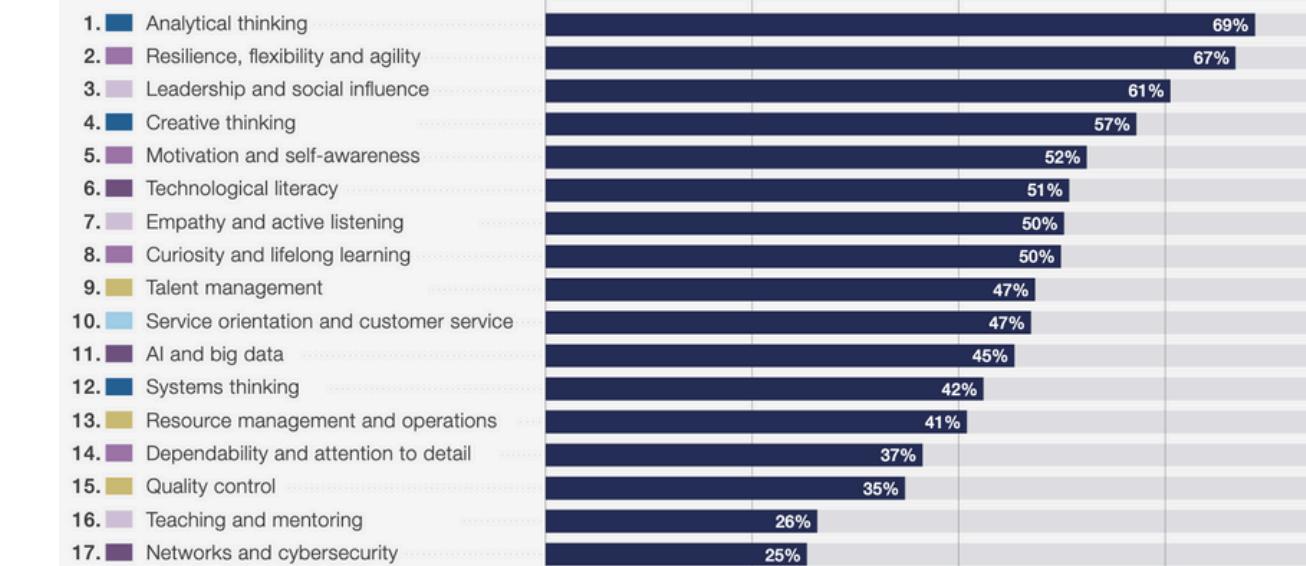
## 2025

INSIGHT REPORT  
JANUARY 2025



# Ключевые навыки 2025-2030

1. Аналитическое мышление — 69%
2. Устойчивость, гибкость и адаптивность — 67%
3. Лидерство и социальное влияние — 61%
4. Креативное мышление — 57%
5. Мотивация и самосознание — 52%
6. Технологическая грамотность — 51%
7. Эмпатия и активное слушание — 50%
8. Любознательность и стремление к обучению на протяжении всей жизни — 50%
9. Управление талантами — 47%
10. Клиентоориентированность и обслуживание — 47%
11. Искусственный интеллект и большие данные — 45%
12. Системное мышление — 42%
13. Управление ресурсами и операциями — 41%
14. Надёжность и внимание к деталям — 37%
15. Контроль качества — 35%
16. Обучение и наставничество — 26%
17. Сети и кибербезопасность — 25%



# **Soft Skills — ключевые факторы успеха и конкурентное преимущество**

# Модели ЭИ

- **Модель способностей** Питера Сэловей и Джона Мэйер
- **Смешанная модель** Дэниеля Гоулмана и Ричарда Бояциса
- **Модель личностных черт** Ревен Бар-ОН
- **Интегративные современные модели** Six Seconds, Korn Ferry, Genos EI
- etc

# Выбираем оптику



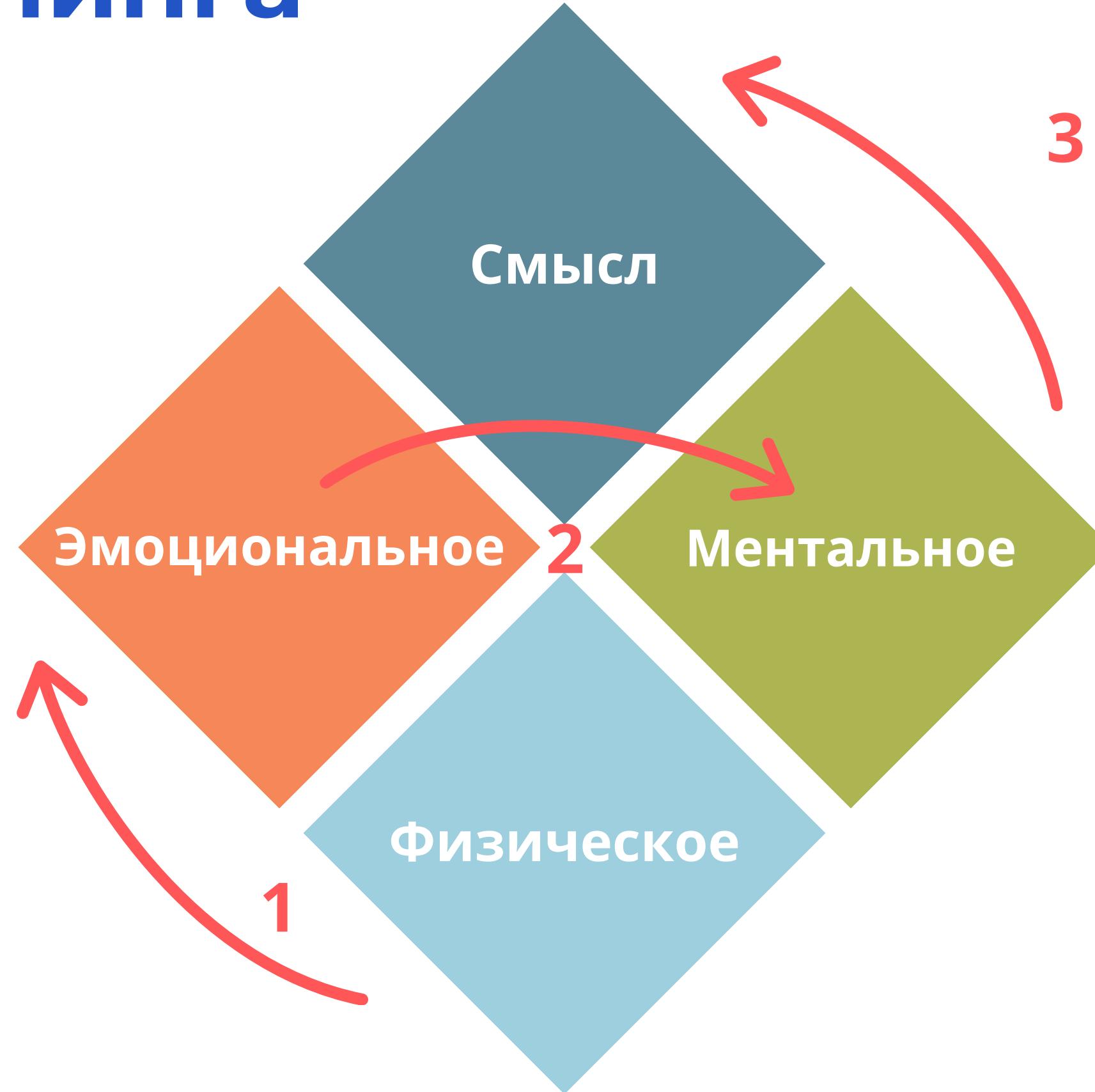


# Четыре квадранта



Мэрилин Аткинсон  
Питер Стефани

# План тренинга



# А что конкретно?

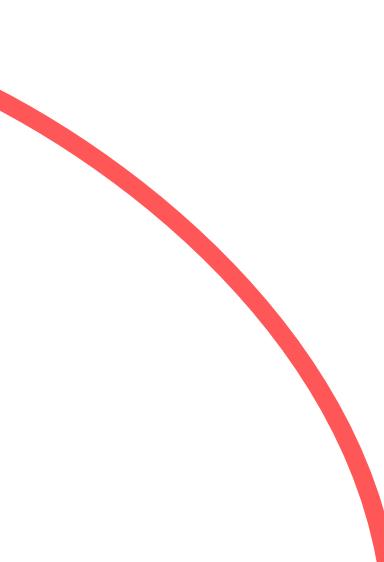
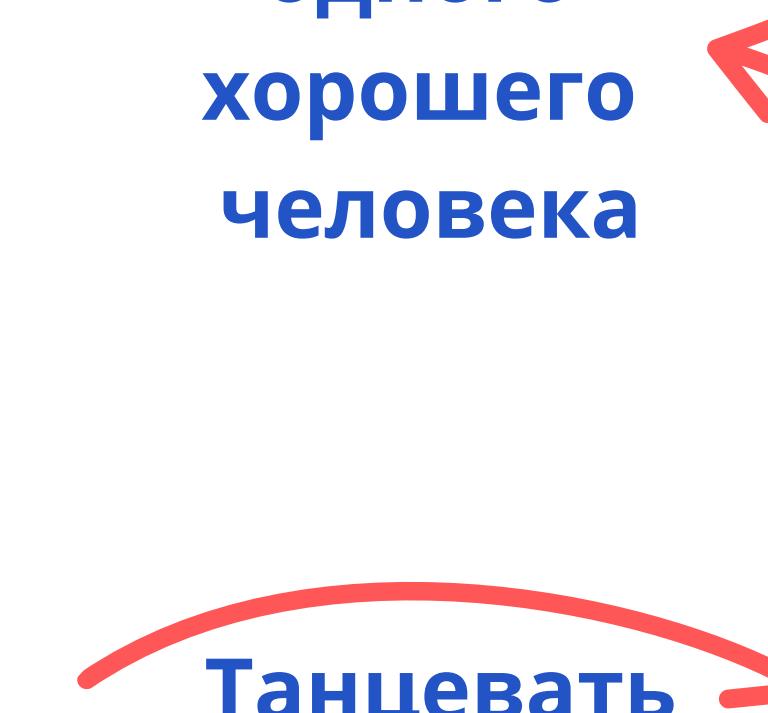
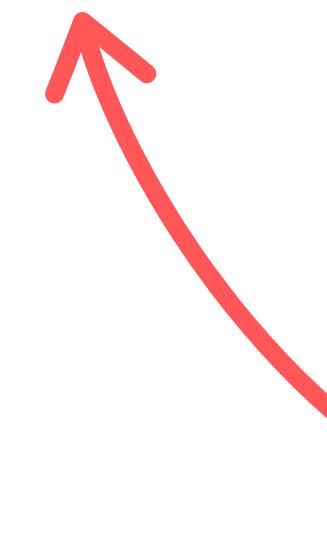
Задавать  
друг другу  
вопросы и  
давать советы

Вспомним  
одного  
хорошего  
человека

Услышим  
занимательную  
историю

Танцевать  
(чуть-чуть)

Махать руками





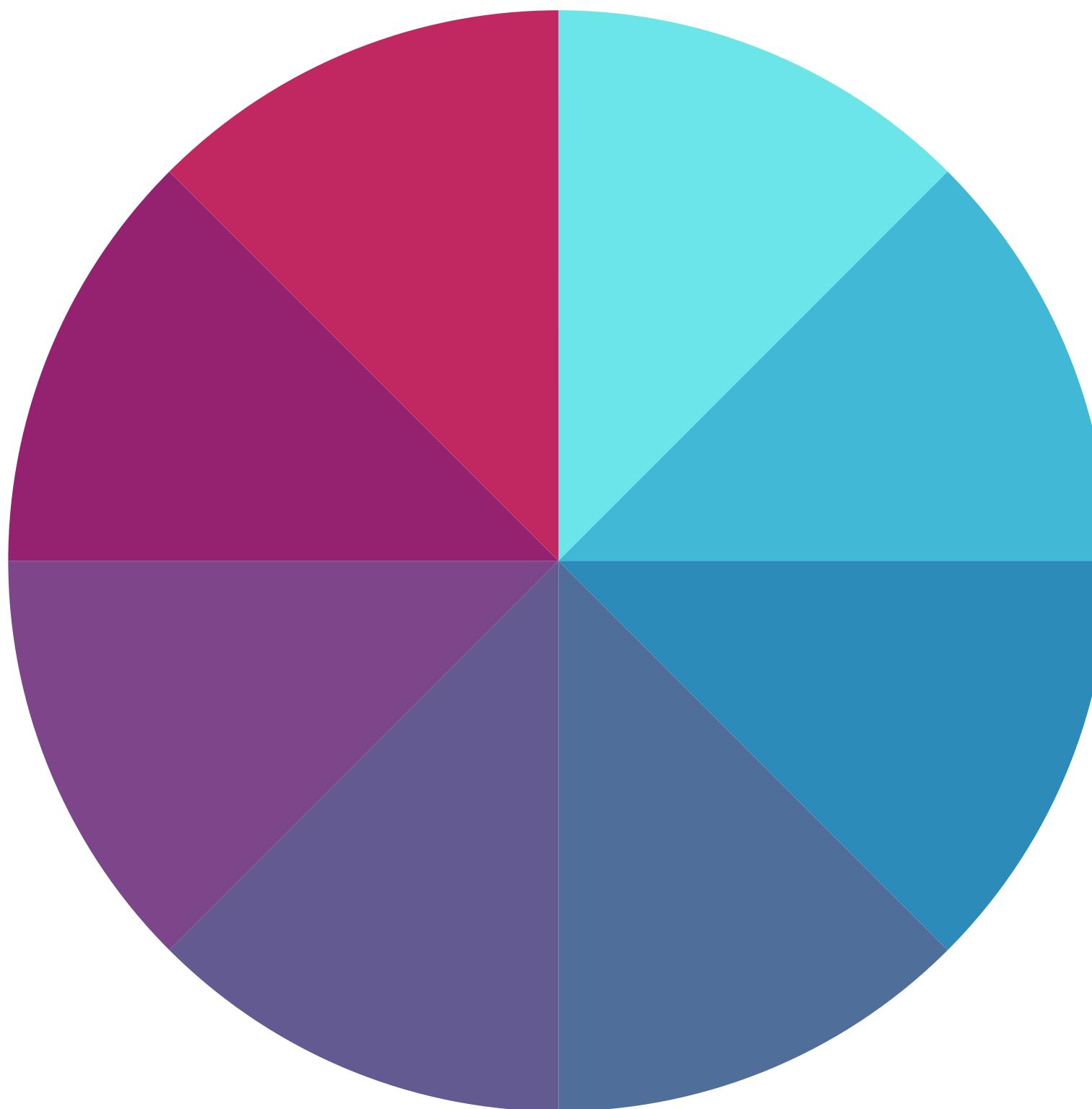
# **Физическое**

**Как мы  
транслируем  
эмоции телом?**

**Как мы можем  
влиять на эмоции  
через тело?**



# Проявление эмоций телом



# Проявление эмоций телом



#полезное

# Реальная любовь Love Actually





---

Что чувствуете  
сейчас в теле?

# Телесная осознанность



# Почему физическая активность важна?

## Регулирует

Снижает уровень стресса и тревоги, помогает «сбрасывать» эмоциональное напряжение через тело.

## Успокаивает

Активирует парасимпатическую систему, помогая телу и мозгу переходить из режима «бей или беги» в состояние покоя.

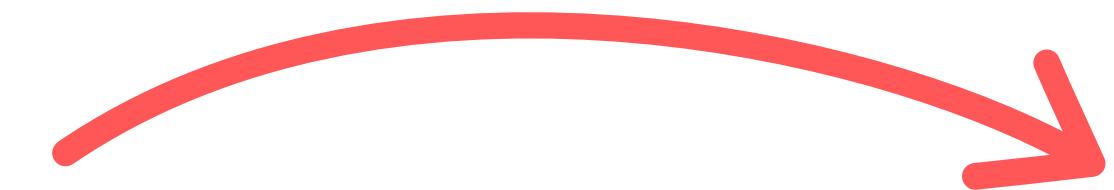
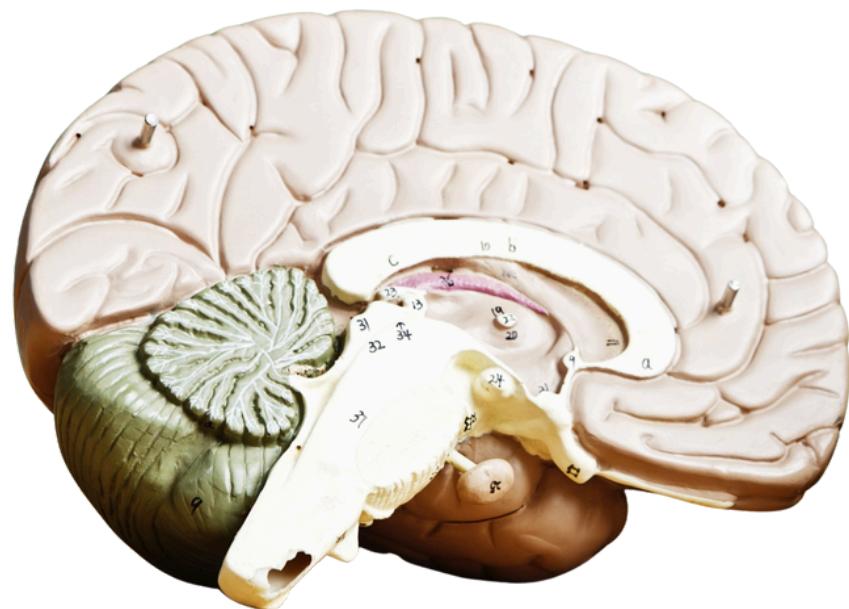
## Радует

вырабатываются эндорфины, серотонин и дофамин — естественные «гормоны радости».

## Стимулирует

стимулируют кровоток в мозге и улучшают когнитивные функции

# Письменные практики



# Письменные практики



## Активируется работа обоих полушарий

Рациональное соединяется с интуицией и эмоциями — мы начинаем понимать не только что чувствуем, но и почему

## В префронтальной коре укрепляются связи

Письменная рефлексия тренирует способность осознавать и управлять своими реакциями

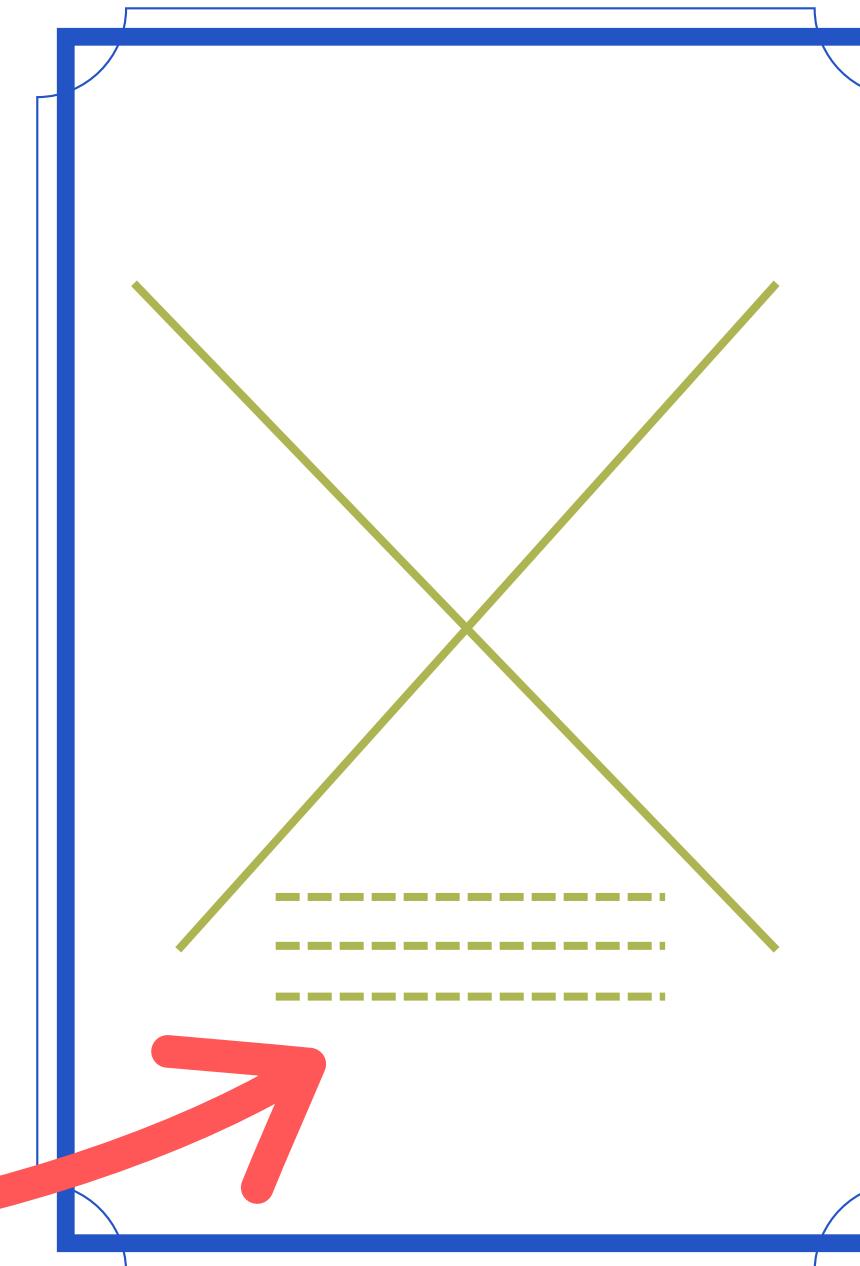
## Снижается активность миндалины

Мозг как бы «переводит» эмоцию в историю, а это уменьшает тревожность

## Активируется система памяти и обучения

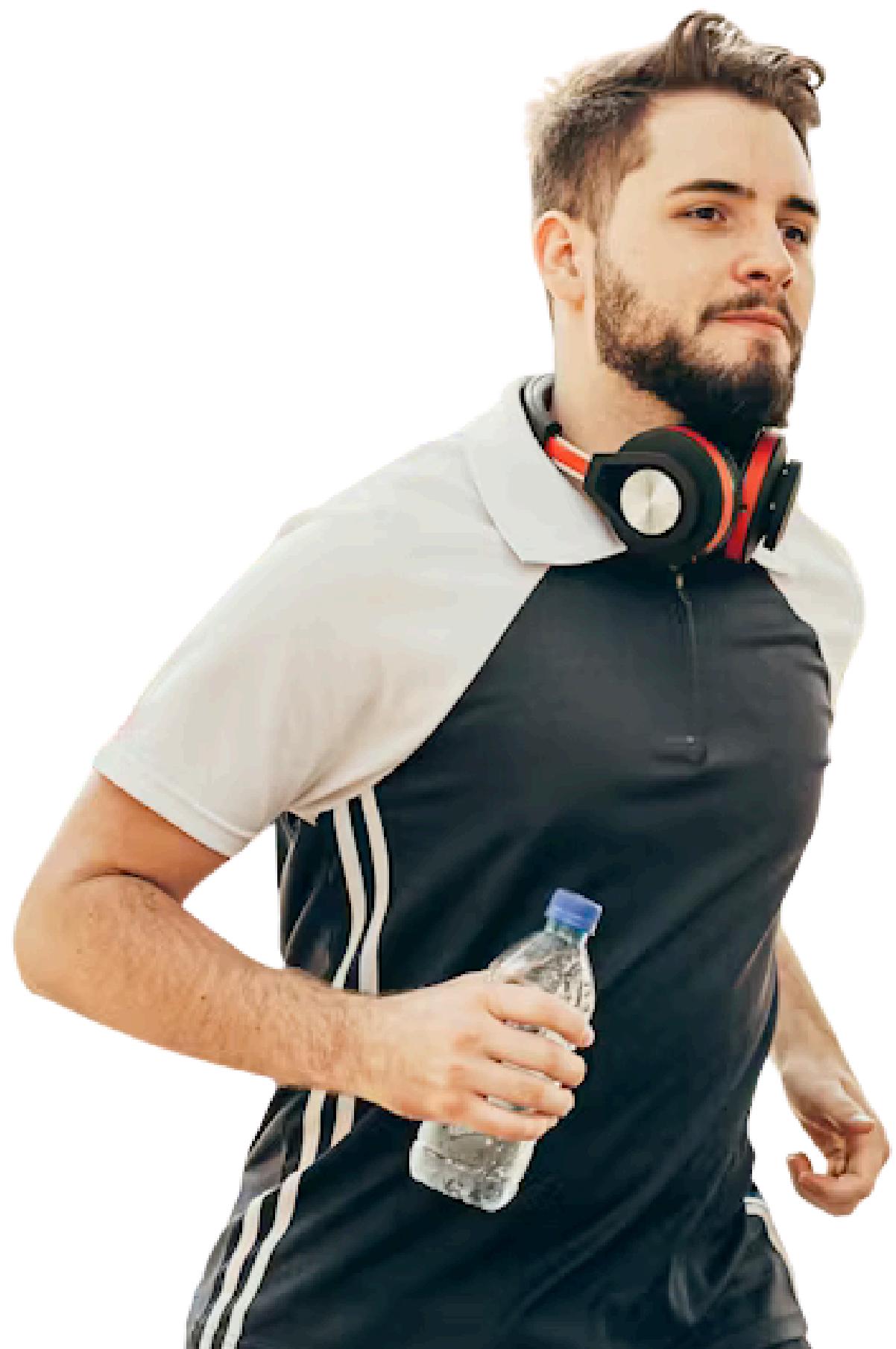
Письменное выражение мыслей вовлекает гиппокамп, отвечающий за консолидацию опыта. Мозг учится у самого себя

# Интеграция #1



# Интеграция #1

\* **Что ценнего вы забираете  
о связи тела и эмоций?**



# Ход тренинга

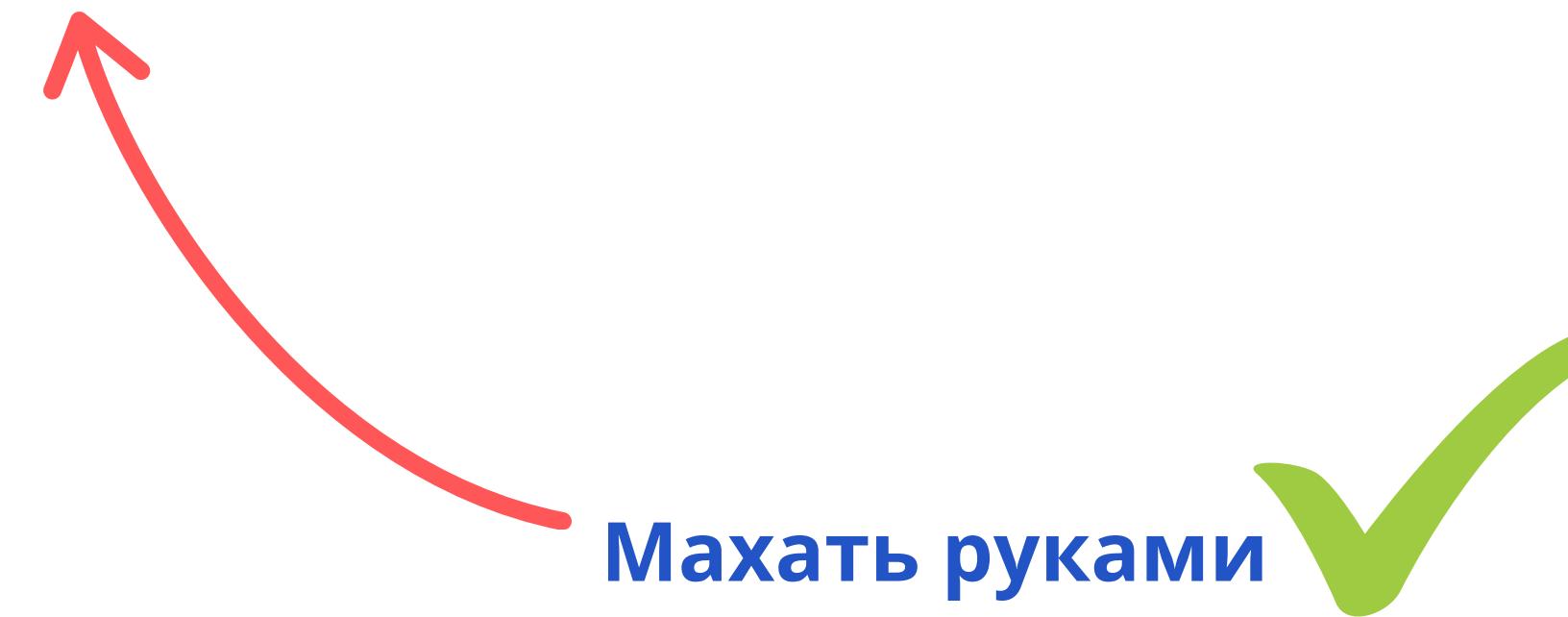
Задавать  
друг другу  
вопросы и  
давать советы

Вспомним  
одного  
хорошего  
человека

Услышим  
занимательную  
историю

Танцевать  
(чуть-чуть)

Махать руками



# Эмоциональное

Как  
задавать  
вопросы

Как  
давать  
советы



---

Что такое  
вопрос в  
диалоге?



ТЫ ЗАЧЕМ УСЫ  
СБРИЛ, ДУРИК?

У КОГО?..

**Почему  
ты... ?**





**Почему опять  
на прод выкатил  
в пятницу?!**

#полезное

**Общаться с ребенком.  
Как?  
Ю. Б. Гиппенрейтер**



Почему  
ты... ?

vs.

Что  
случилось?



# Почему вопрос «Что случилось?»

## эффективен

### Фокус на фактах

открывает разговор о событиях, контексте и чувствах.

### Помогает видеть картину шире

открывает пространство для разных причин и точек зрения

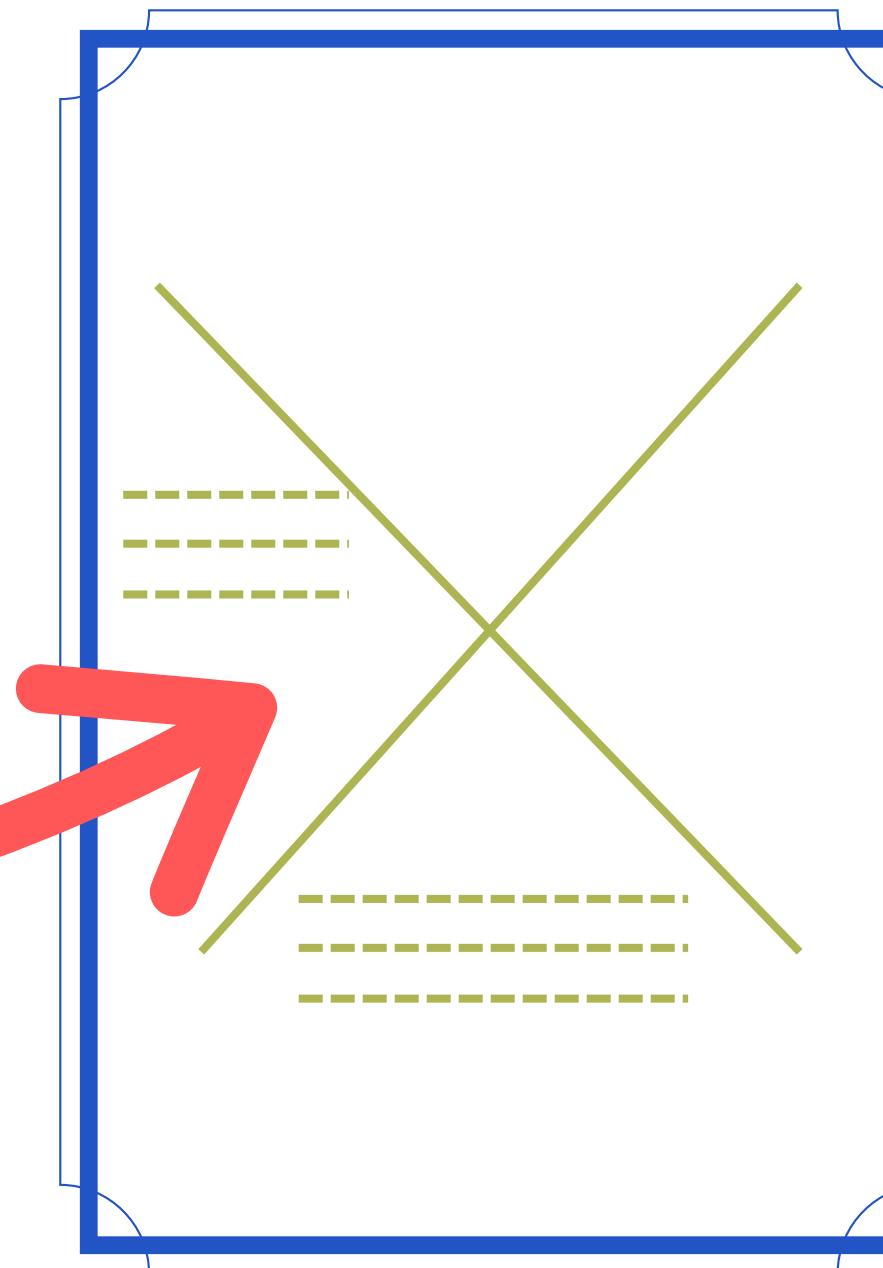
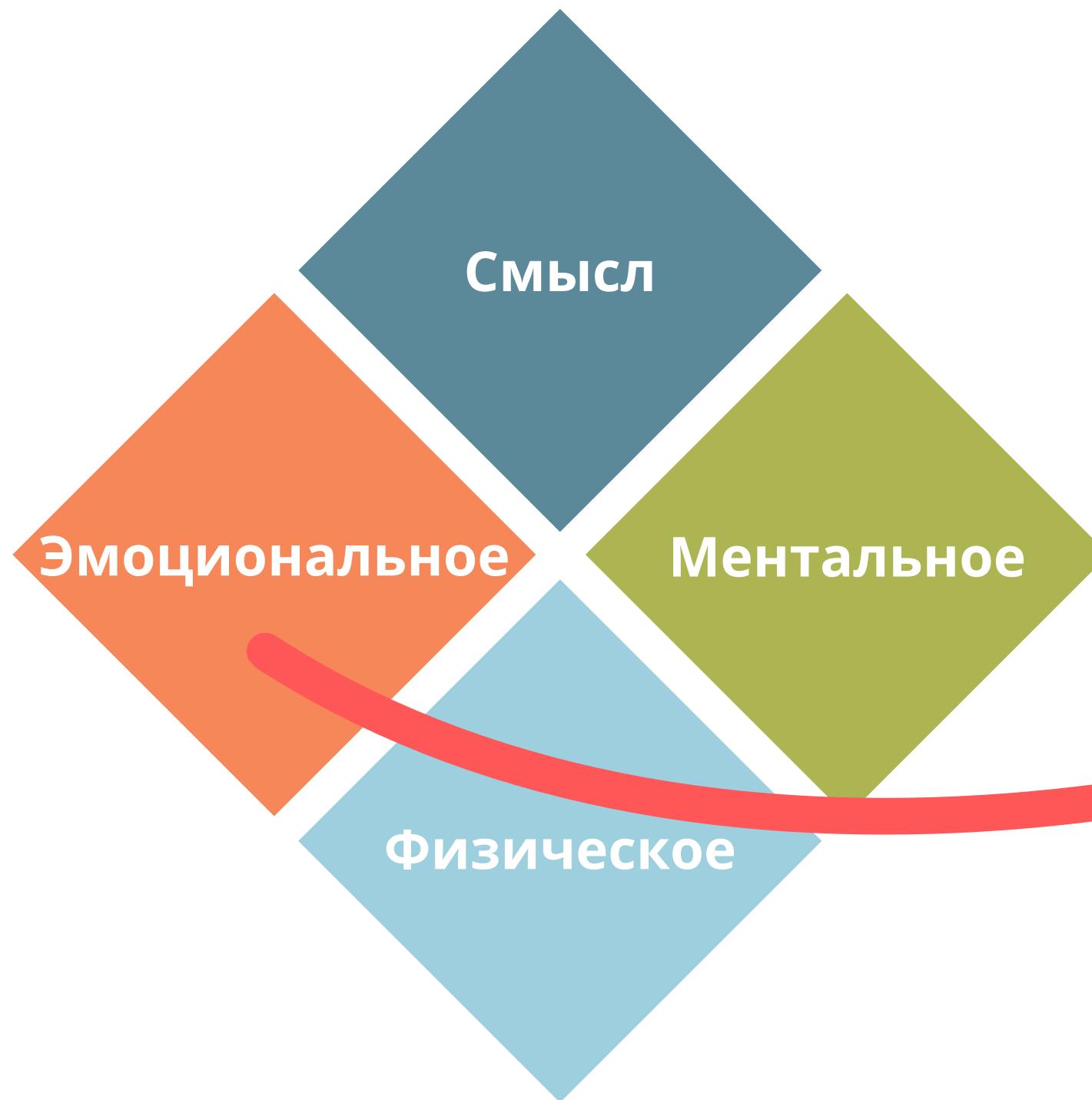
### Снижает уровень защиты

Мозг не включает защитную реакцию.  
Вопрос звучит нейтрально и безопасно — человек остаётся в контакте

### Создаёт контакт и сотрудничество

Вопрос «что» приглашает к диалогу и совместному поиску решения. «Почему ты...?» создаёт дистанцию и борьбу

# Интеграция #2



# Интеграция #2



**Что ценного вы забираете  
о вопросах?**



# Ход тренинга

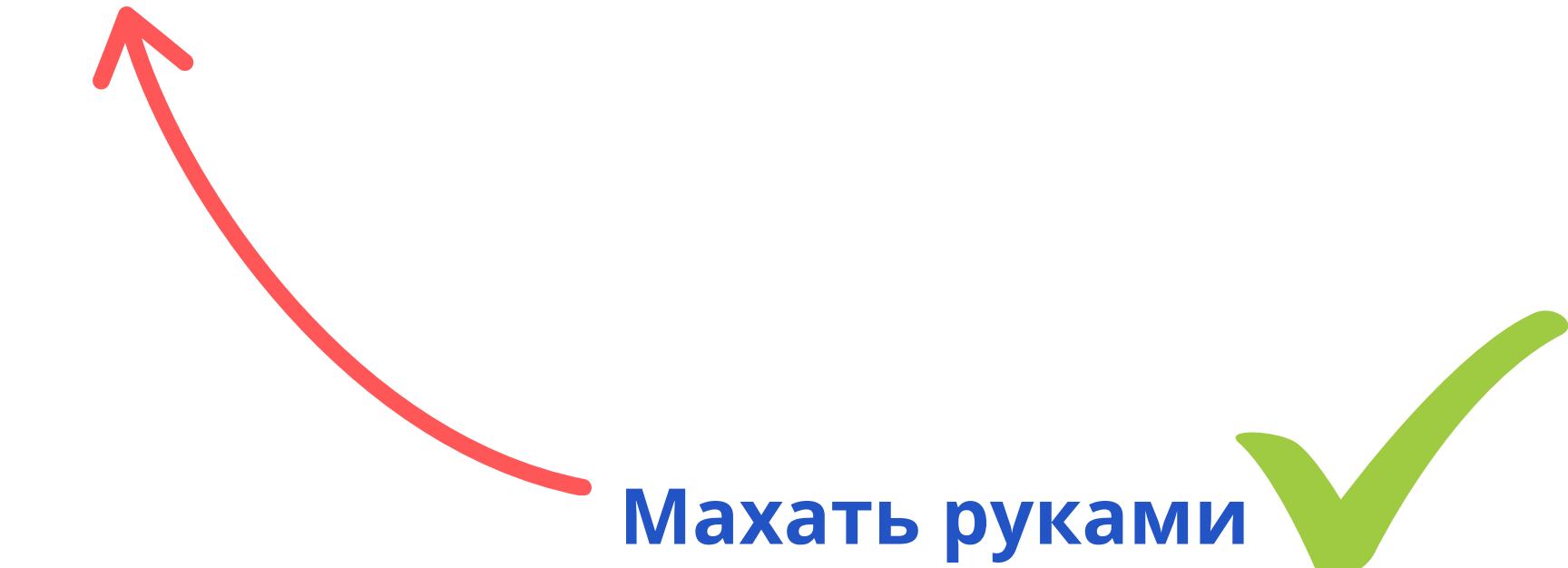
✓ Задавать  
друг другу  
вопросы и  
давать советы

Вспомним  
одного  
хорошего  
человека

Танцевать  
(чуть-чуть)

Услышим  
занимательную  
историю

Махать руками



---

# Как правильно давать советы?

---

**НИКАК**

# Когда совет дать можно?

## Есть запрос

человек явно просит конкретного совета, готовая подсказка помогает избежать ошибок и не тратить силы на поиск очевидного

## Высокие риски

когда ставки высоки

## Когда спросили

Советы позволяют делиться тем, что уже проверено — особенно если у советчика есть релевантный опыт, которого у другого пока нет

## Хороший вопрос

Хорошо поданный совет может не навязывать решение, а показать новый угол зрения, навести на размышления и вдохновить на поиск собственного пути



И?!

# Слушать

**Активное слушание —**  
**это метод общения, при котором вы**  
**сосредотачиваетесь на собеседнике, активное**  
**участие, включающее использование мимики**  
**и жестов, а также задавание уточняющих**  
**вопросов для лучшего понимания и**  
**демонстрации интереса**



**НУ РАССКАЗЫВАЙ**



Нет необходимости  
демонстрировать, что вы  
слушаете, если вы  
действительно внимательно  
слушаете

---

**Но есть еще один  
секрет...**

---

— А что ты сам  
думаешь?

- 
- ☁ «Как тебе видится эта ситуация?»
  - 👉 «Что тебе подсказывает интуиция?»
  - 🌿 «Если прислушаться к себе — какое решение кажется правильным?»
  - 🧩 «Какие у тебя есть варианты?»
  - מראה «Что для тебя самое важное в этом?»
  - ⚖ «К чему ты склоняешься?»
  - 💬 «Как бы ты поступил, если бы никто не советовал?»
  - 🔍 «Что тебе подсказывает опыт?»
  - 🎯 «Что сейчас кажется самым разумным шагом?»
  - 🌿 «Что бы ты хотел попробовать?»

Слушание +

Что ты сам  
думаешь?

=

???



Доверие  
Внимание  
Присутствие  
«Ты важен»

Доверие  
«Ты можешь»

Слушание +

Что ты сам  
думаешь?

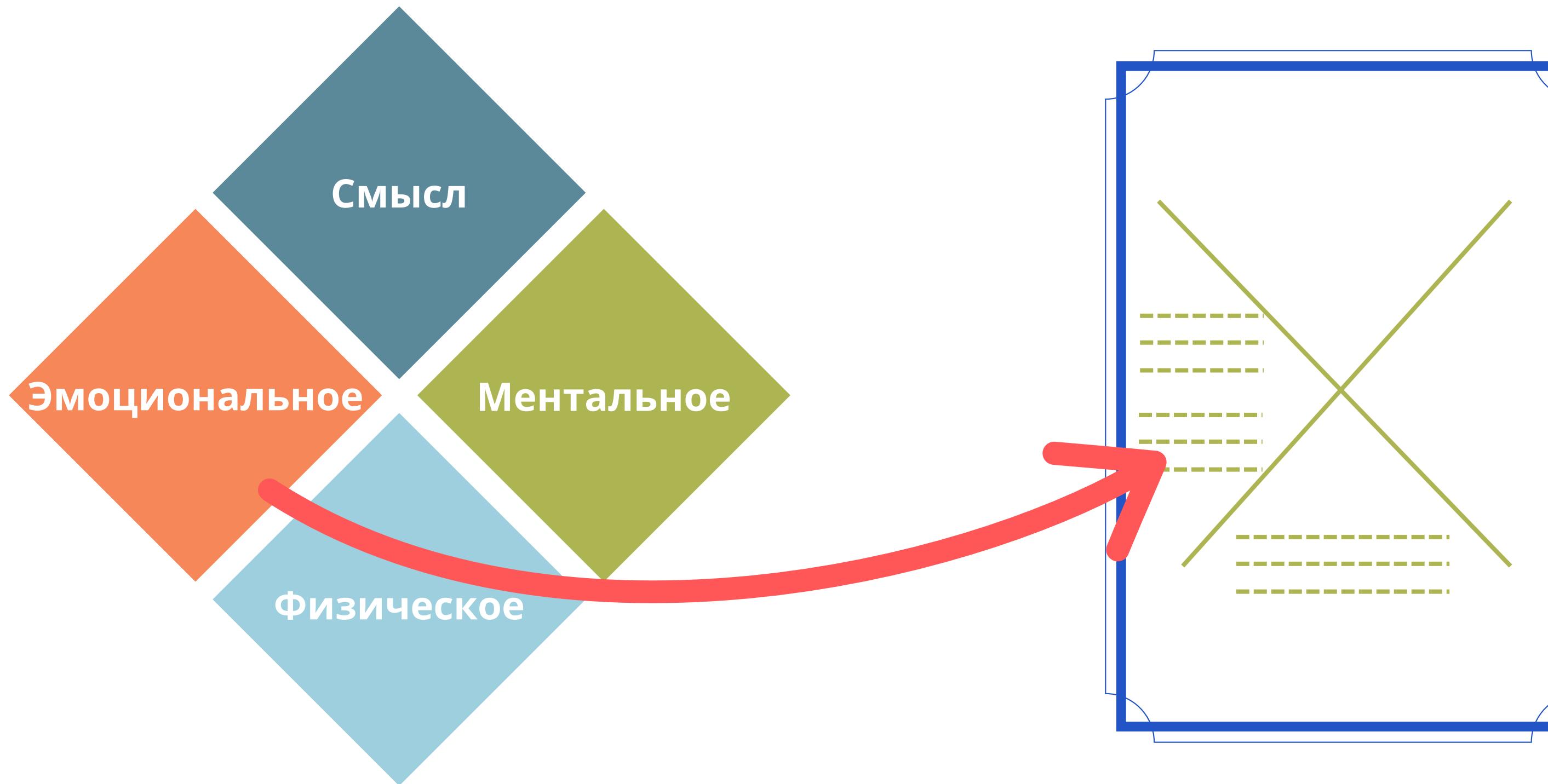


Доверие  
Внимание  
Присутствие  
«Ты важен»

Доверие  
«Ты можешь»

Фокус  
на решении

# Интеграция #3



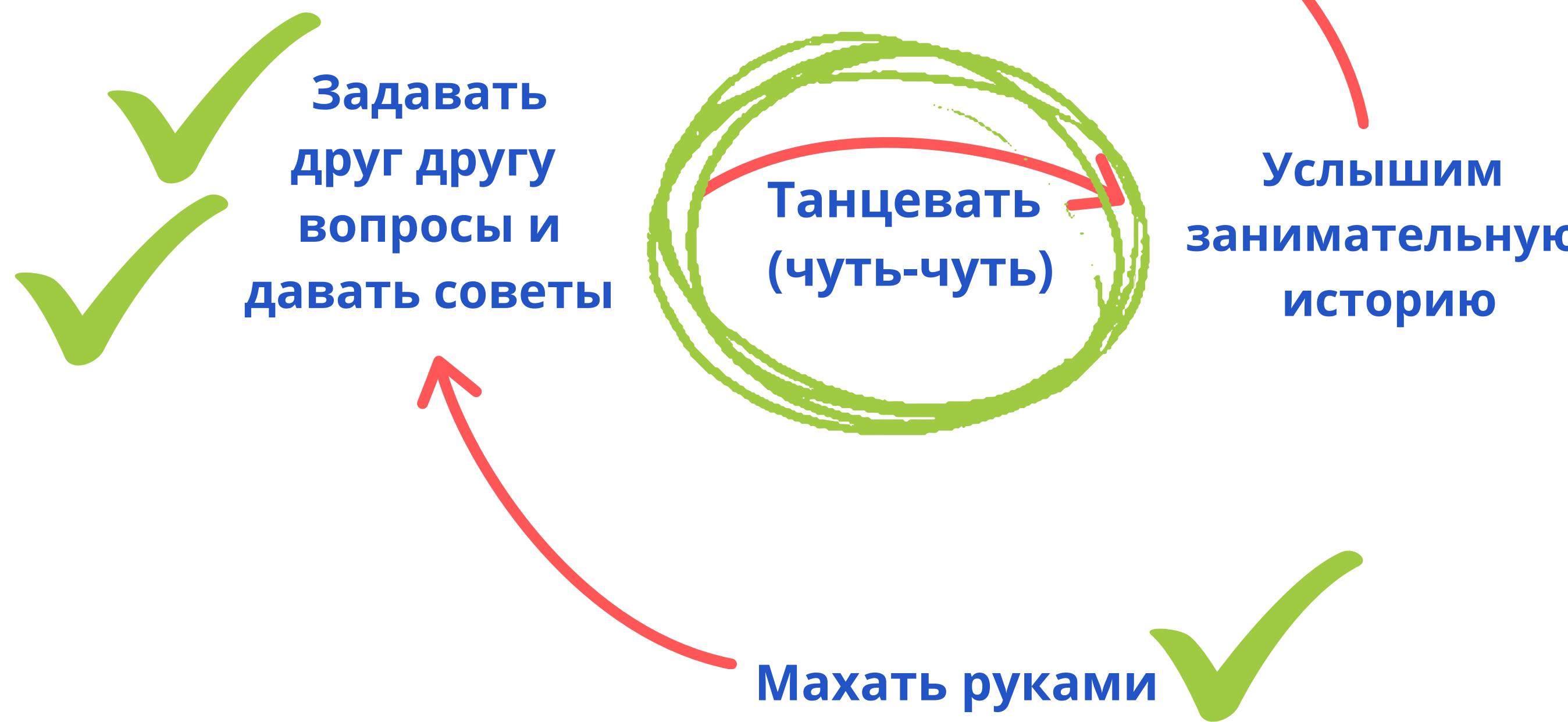
# Интеграция #3



**Что ценного вы  
забираете?  
Что можете изменить в  
коммуникациях с  
людьми?**



# Ход тренинга





# Ментальное

Как  
учиться  
эффективнее?

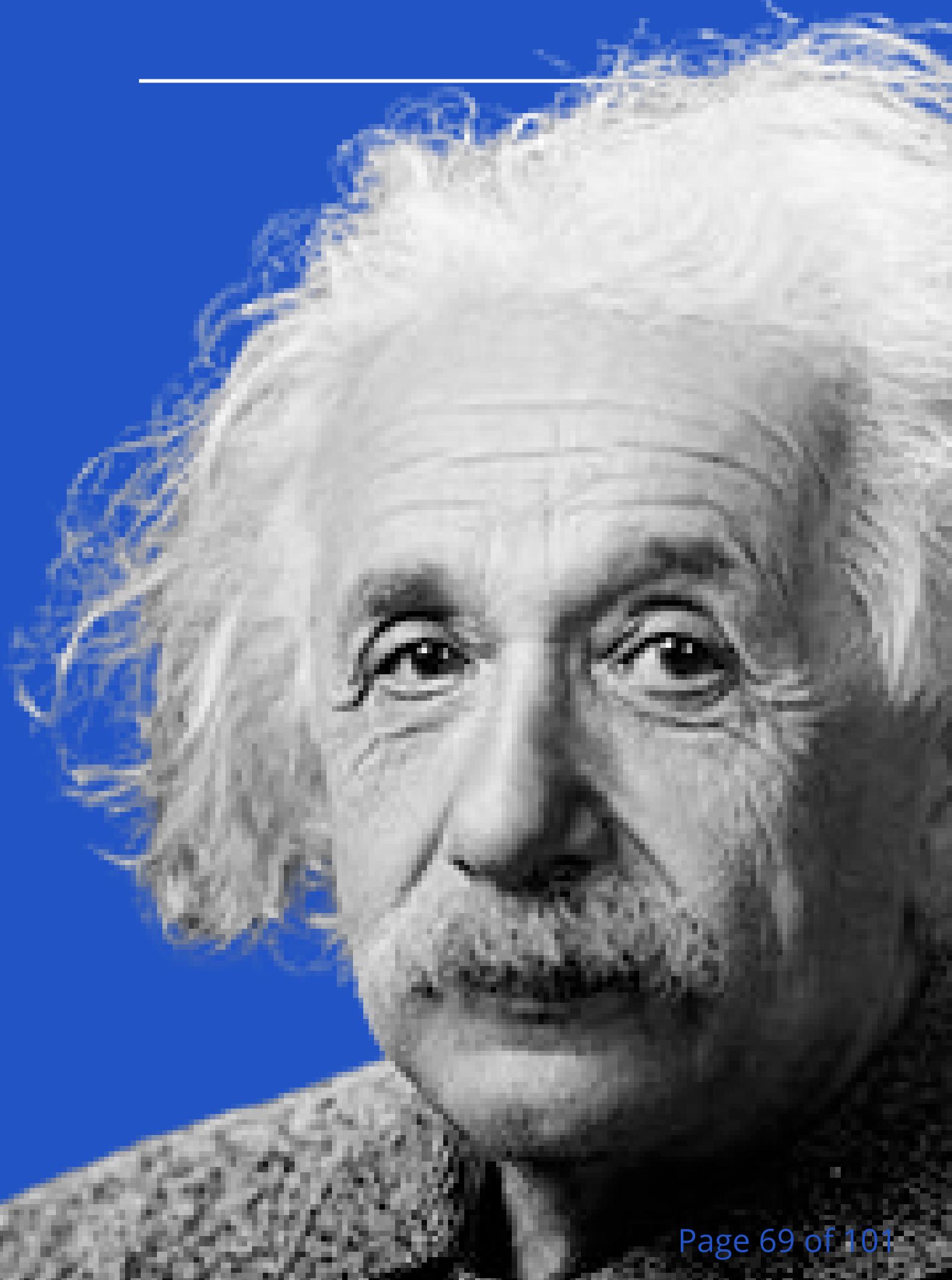
Что такое  
«ум новичка»?







“ У меня нет  
особых  
талантов.  
Я просто  
безумно  
любопытен



# Почему любопытство полезно?

## Снижает тревожность

Любопытство превращает неизвестность из угрозы в возможность.

## Дает быть в моменте

Он возвращает присутствие, внимание и лёгкость восприятия.

## Развивает устойчивость

Гибкость мышления — основа психологической устойчивости.

## Улучшает отношения

Интерес к другим людям и их точке зрения усиливает эмпатию.

---

Кто самый  
любопытный  
на свете?



---

Почему  
любопытство  
приступляет?





---

# Ум новичка —

это способность смотреть на ситуацию  
без ожиданий и оценок, с любопытством  
и готовностью увидеть новое — даже в  
привычном





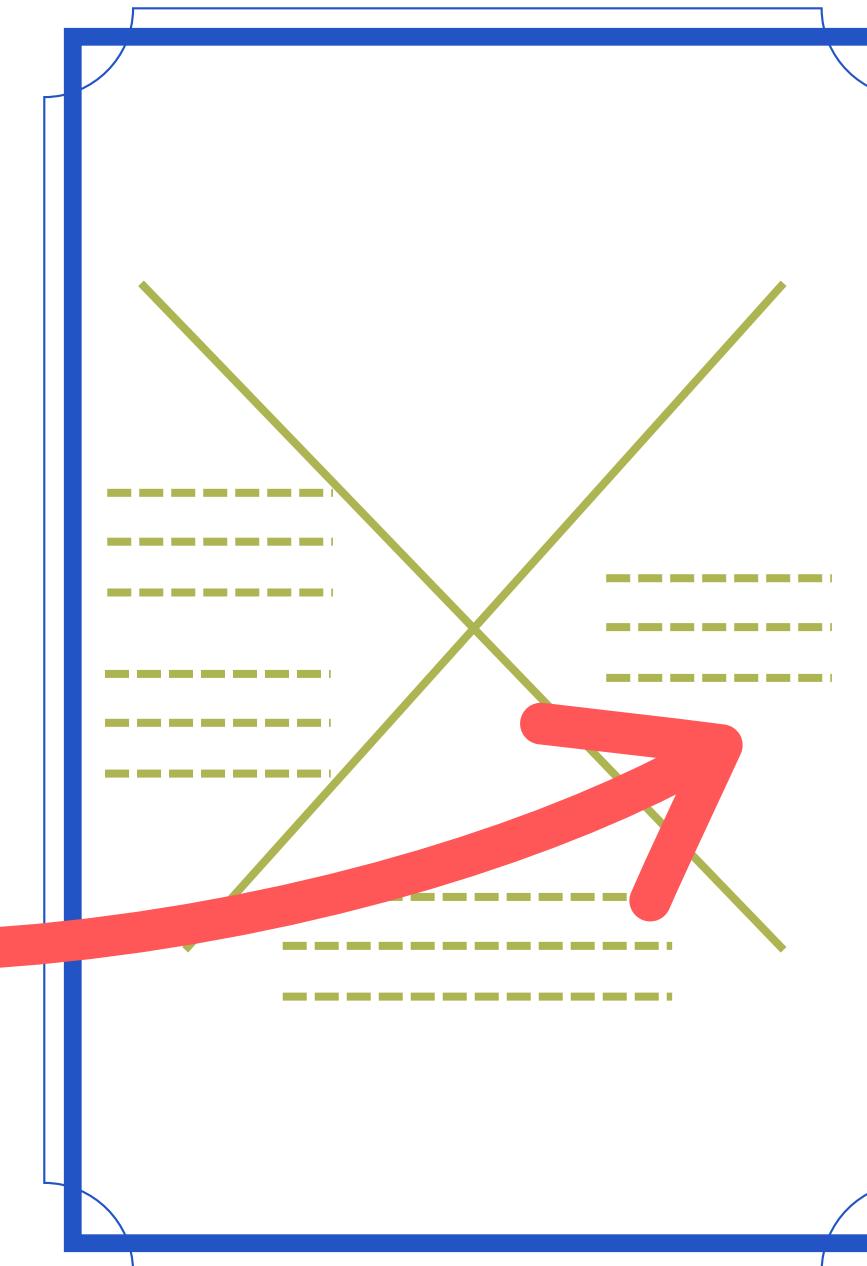








# Интеграция #4



# Интеграция #4

- ❖ Что станет возможным, если вы будете включать любопытство на максимум?
- ❖ В каких было бы полезно включать «ум новичка»?



#полезное

---

iroha  
Essence of Japan



# Ход тренинга

✓ Задавать  
друг другу  
вопросы и  
давать советы

Вспомним  
одного  
хорошего  
человека

Танцевать  
(чуть-чуть)

✓ Махать руками

Услышим  
занимательную  
историю

✓



# Смысл

Каким  
человеком  
я хочу быть?

Как это повлияет  
на людей  
вокруг меня?



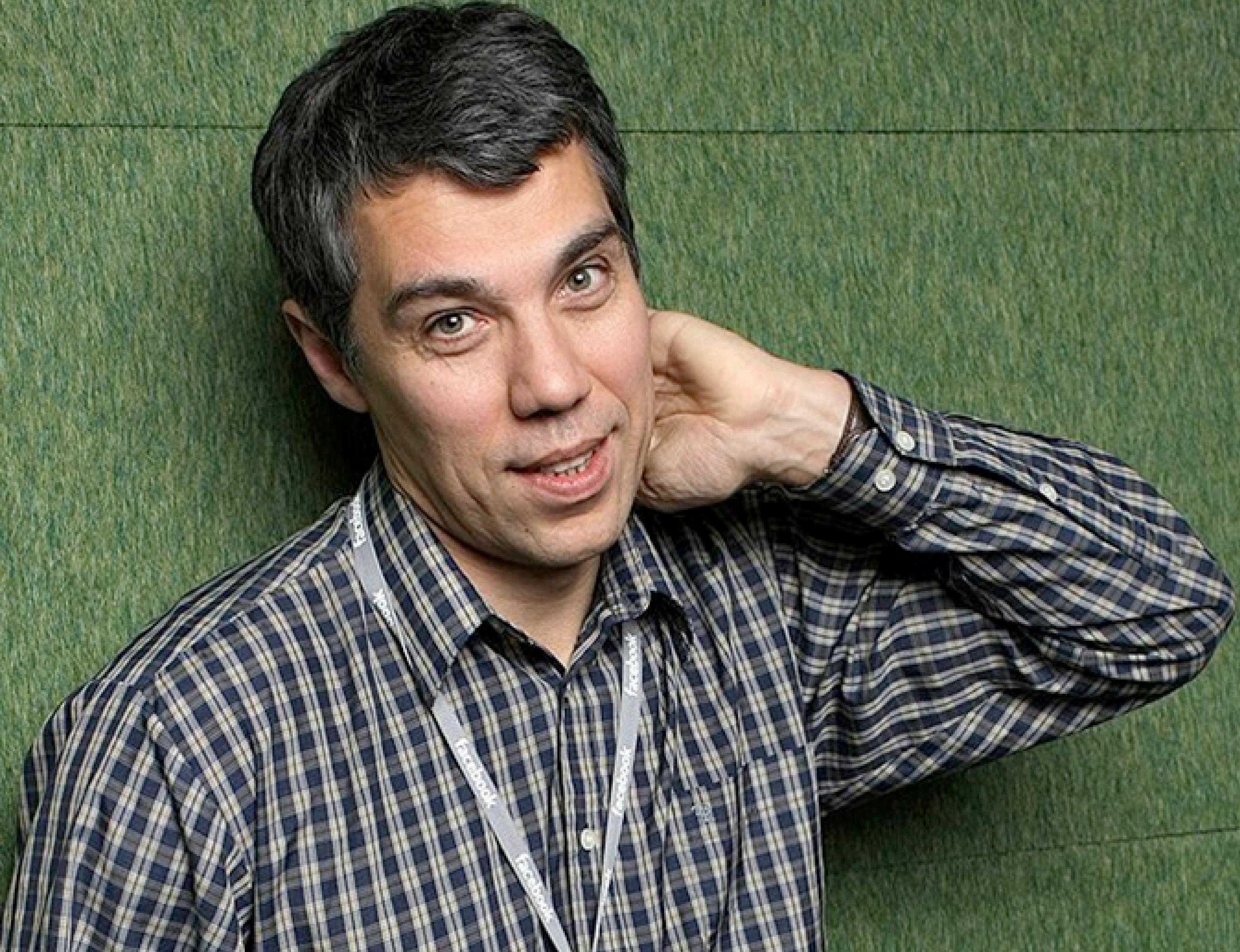
Самые устойчивые  
изменения возникают на  
уровне индивидуальности



---

Я — человек,  
который...

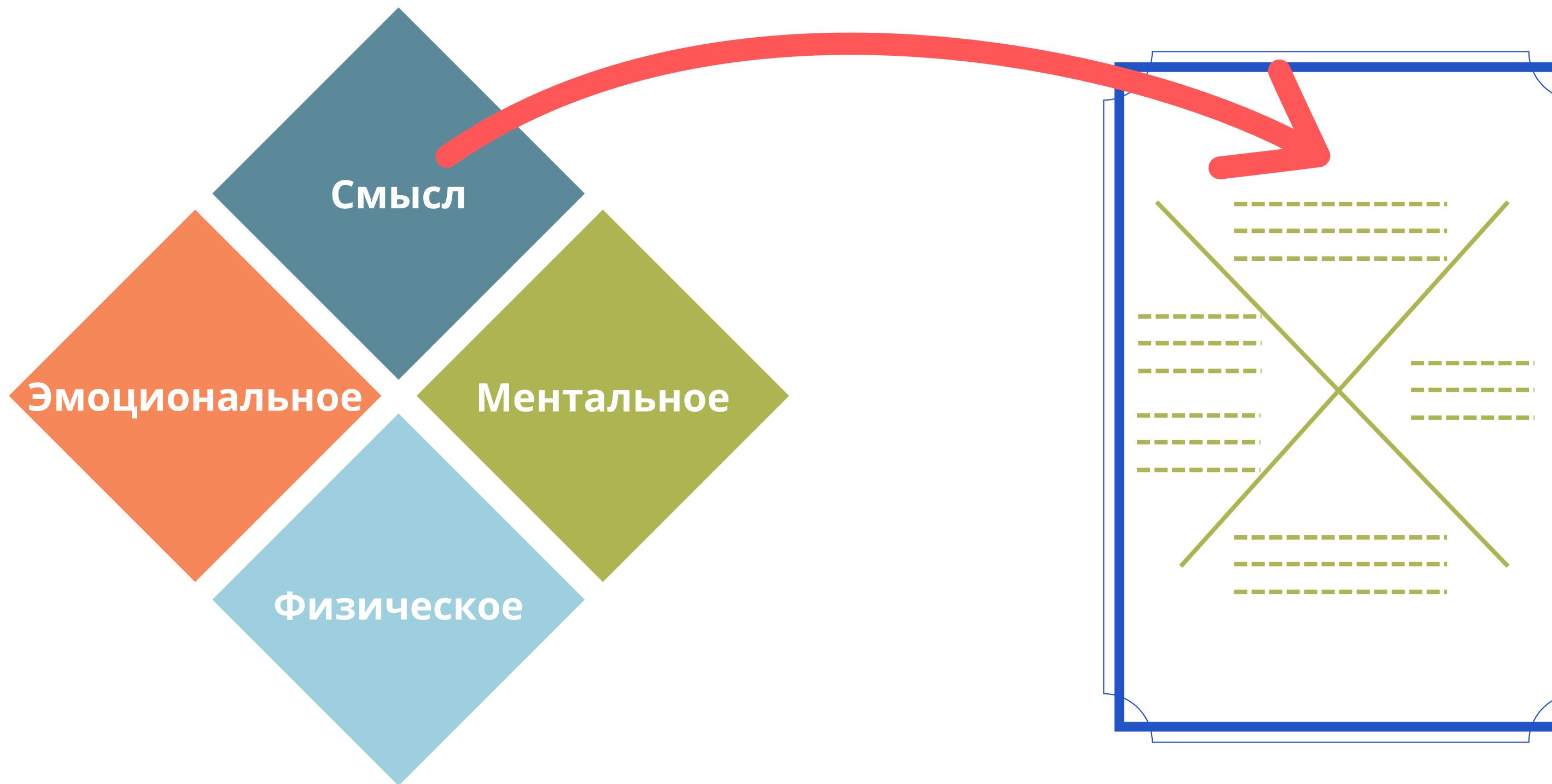




Эмоциональный  
интеллект —  
это способность распознавать свои  
собственные чувства и чувства других,  
мотивировать себя и управлять эмоциями —  
своими и в отношениях с другими людьми

Daniel Goleman, 1995

# Интеграция #5



# Интеграция #5



**Что станет возможным,  
если вы почувствуете,  
что управляете  
эмоциями так, как  
хотите?**



Вы чувствуете, что знаете и  
можете больше, чем два  
часа назад?



# Интеграция



Что самое ценное  
забираете с собой?



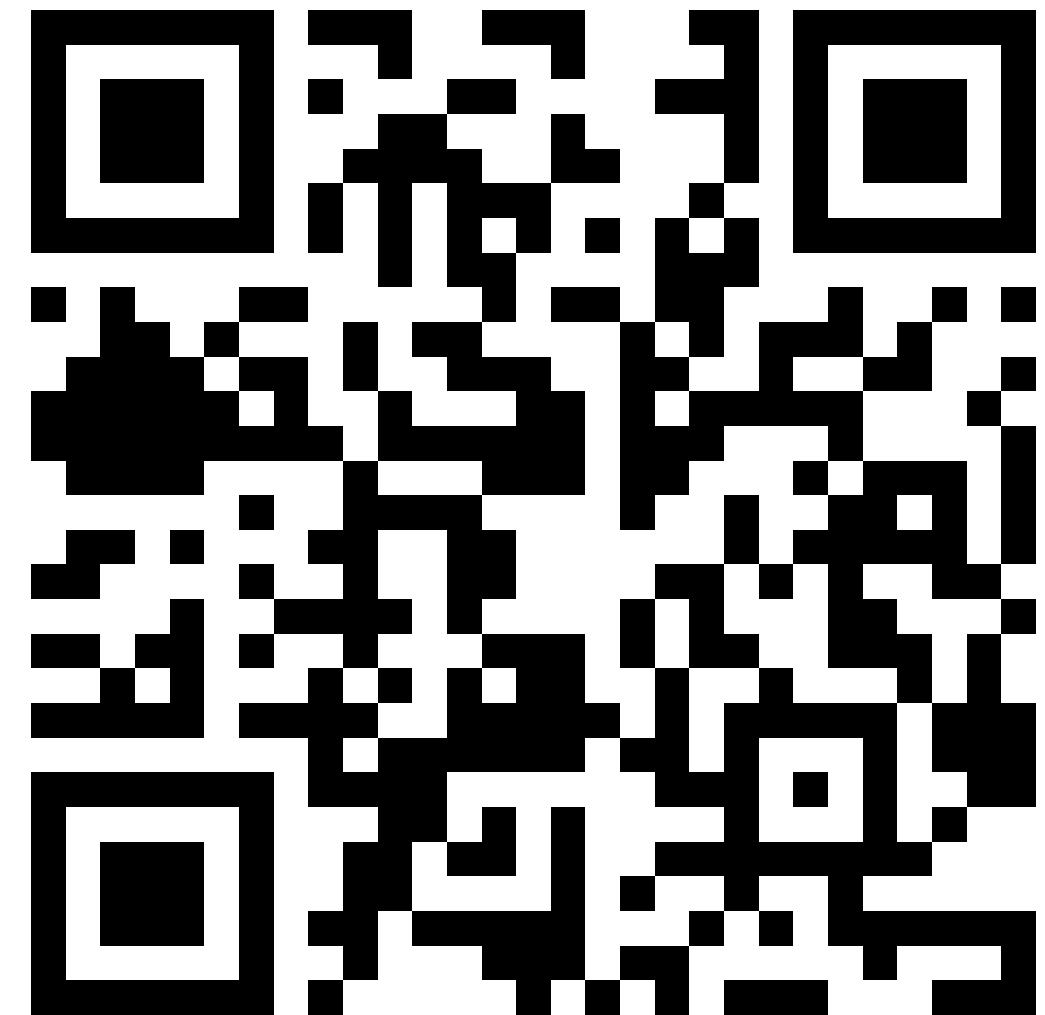


Вы ТОЧНО можете больше,  
чем думаете



#полезное

# 10 классных книг про эмоциональный интеллект, коучинг и динозавров



# Наташа Арефьевна

коуч Level 2, ACC ICF



Все контакты  
и ссылки сразу



@likeaginkgo

Канал в телеграм



narefyeva.coach@gmail.com