

Простые навыки эмоционального интеллекта

Наташа Арефьева,
коуч Level 2, ACC ICF



Наташа Арефьева



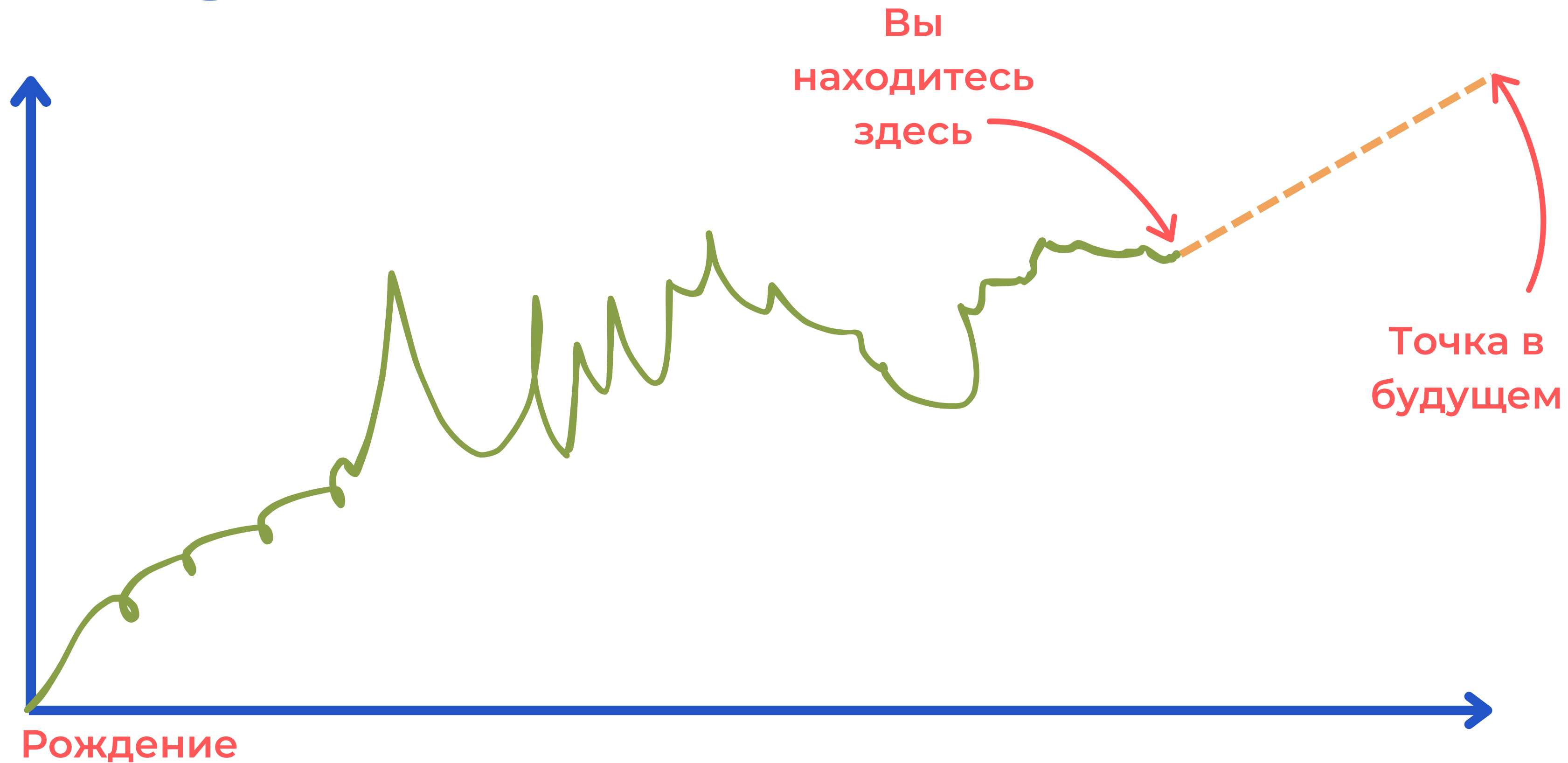
narefyeva.me

- frontend-разработка → CPO
- 15+ лет в IT
- 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

Задаёт 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

Слушание

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?

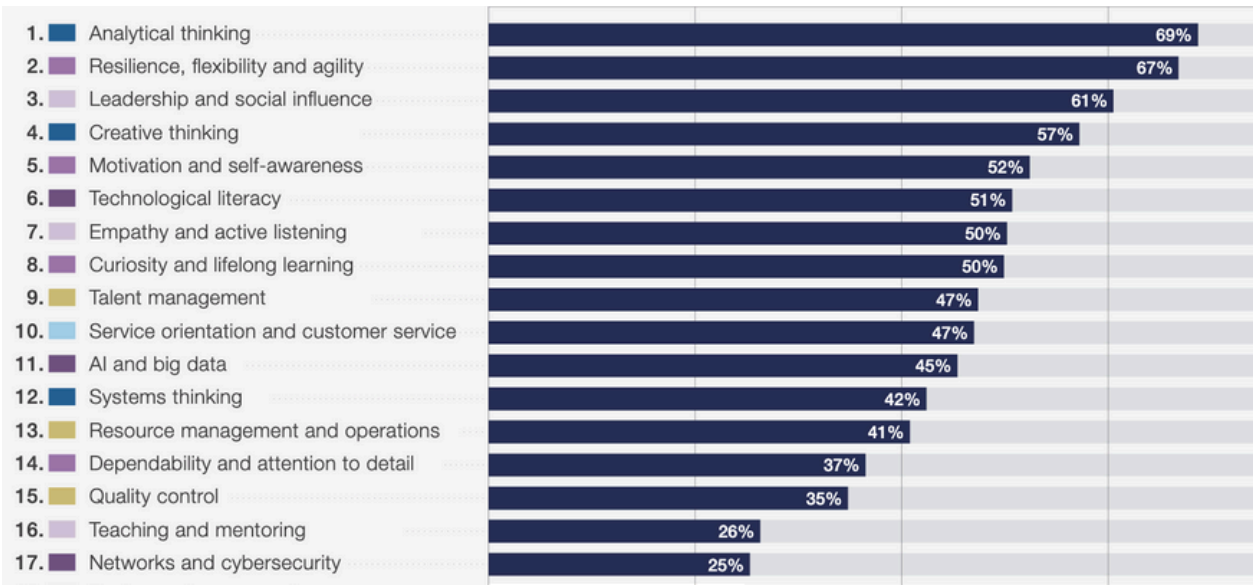
Future of Jobs Report 2025

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



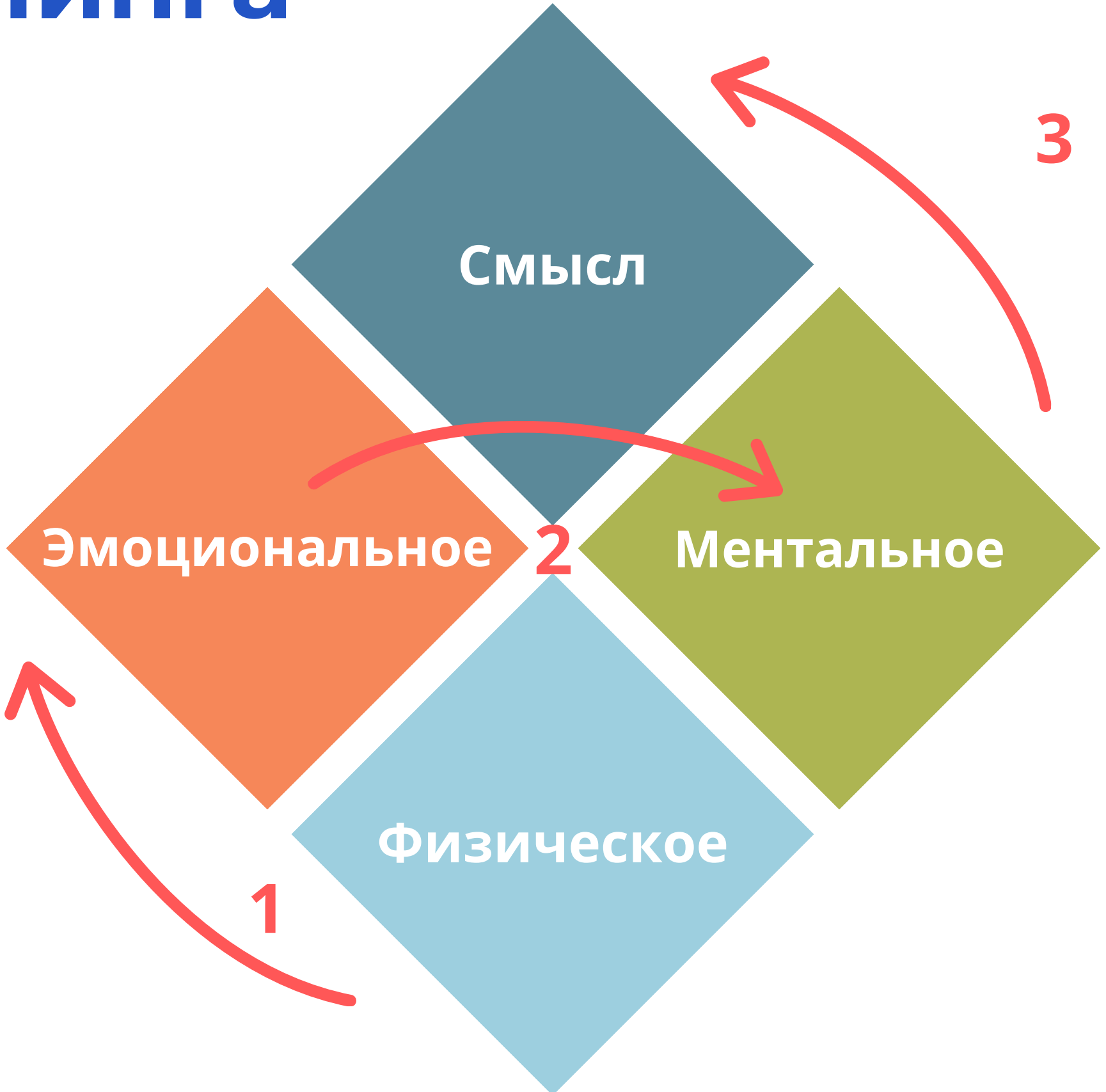


Четыре квадранта



Мэрилин Аткинсон
Питер Стефани

План тренинга



А что конкретно?





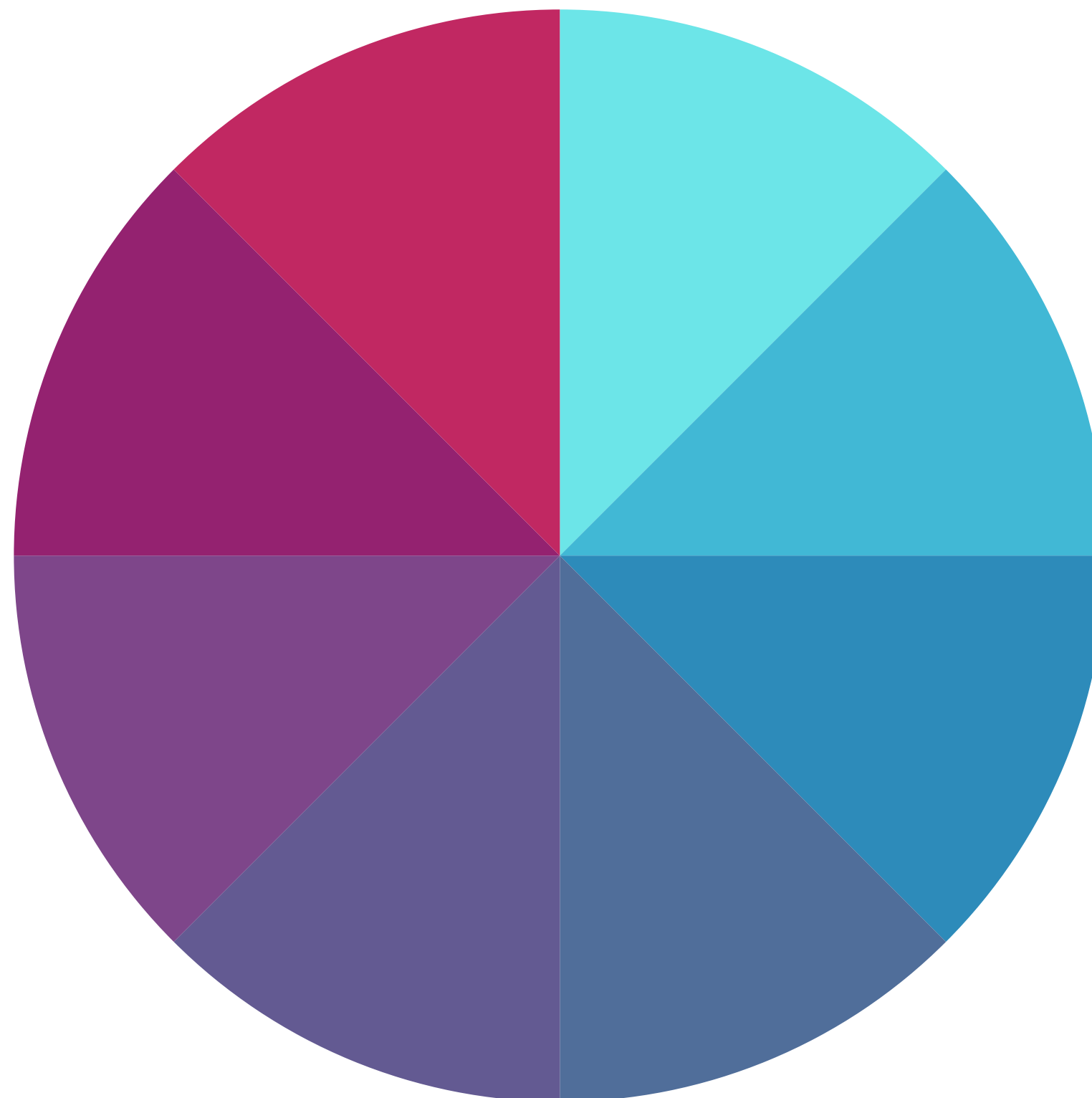
Физическое

Как мы
транслируем
эмоции телом?

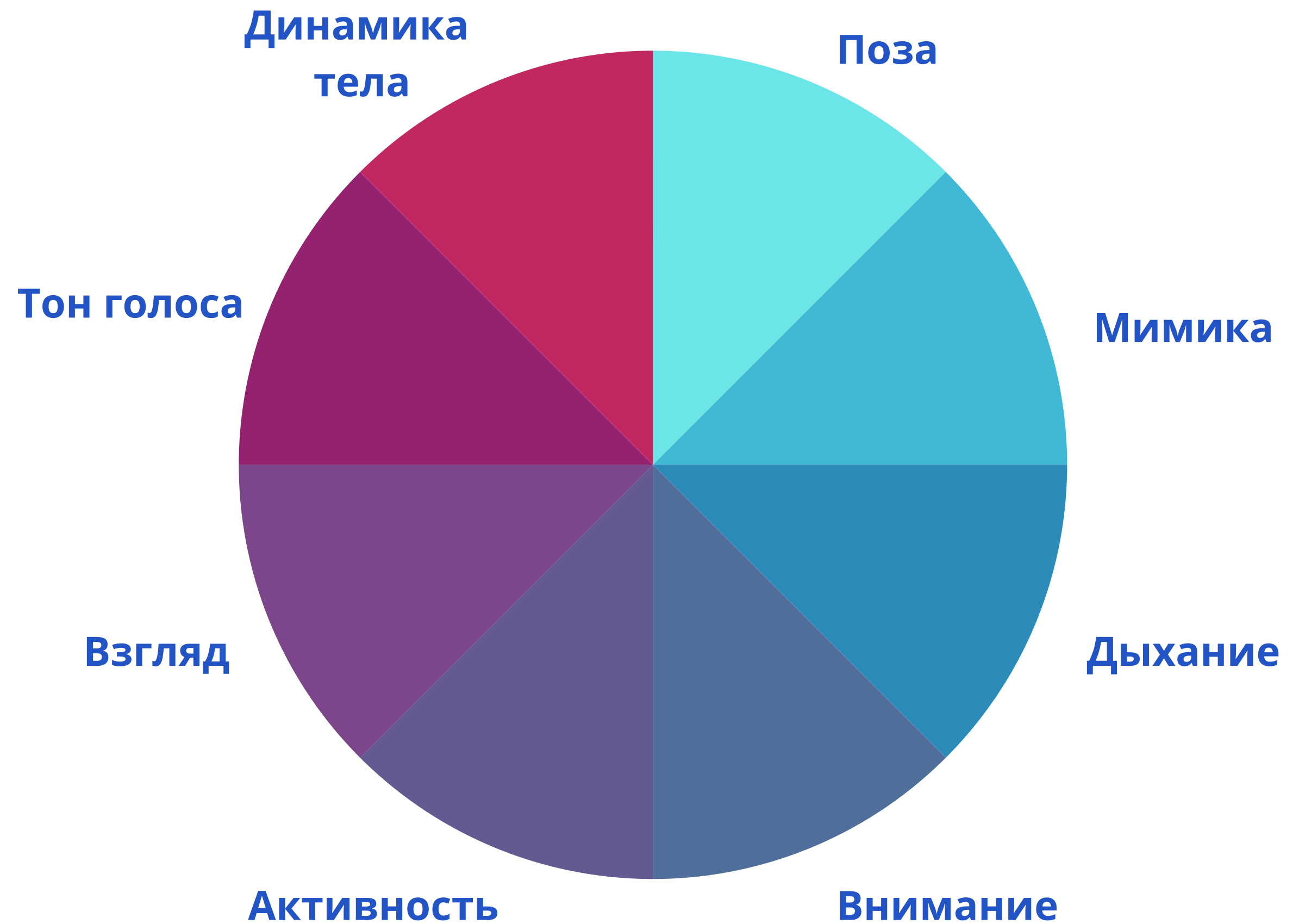
Как мы можем
влиять на эмоции
через тело?



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

Снижается активность миндалины

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

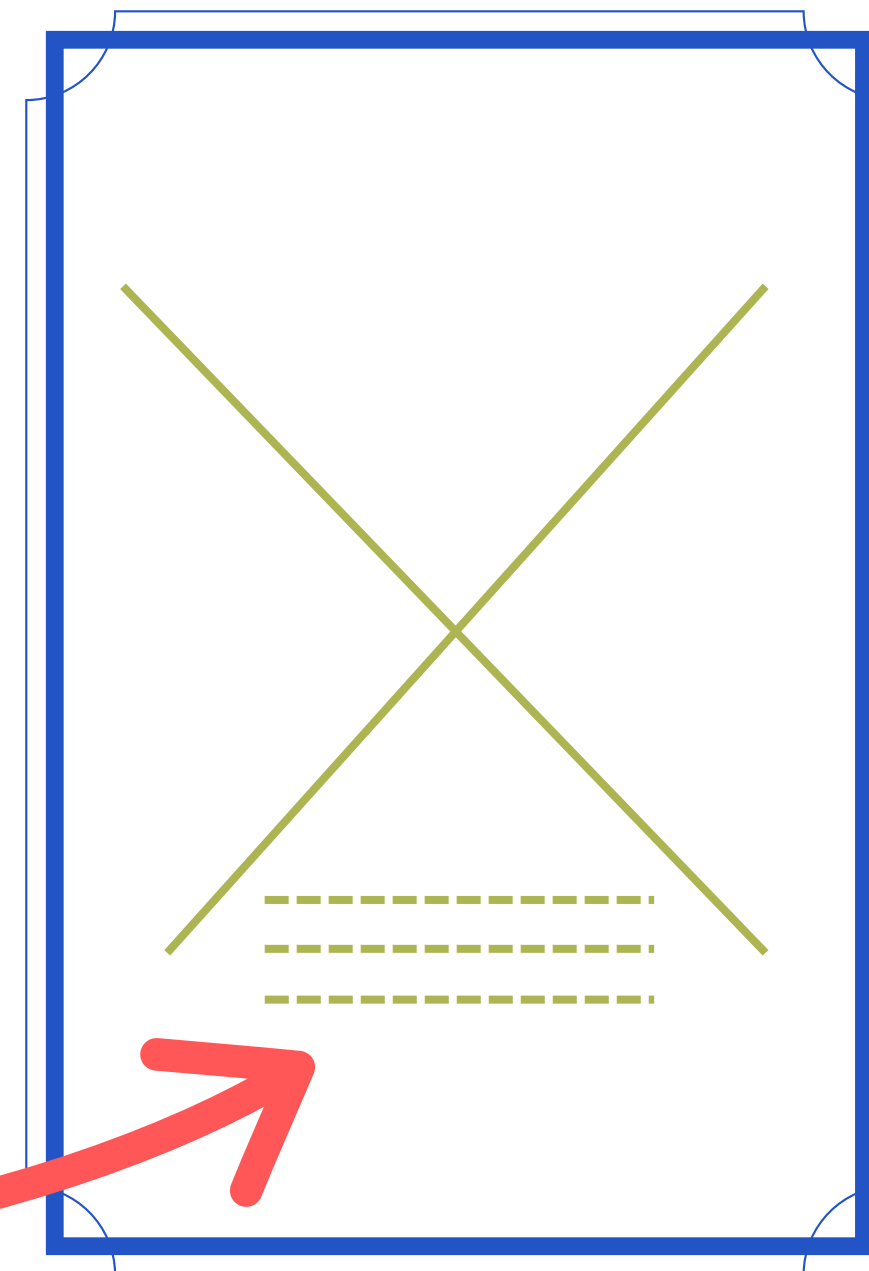
В префронтальной коре укрепляются связи

Письменная рефлексия тренирует способность осознавать и управлять своими реакциями

Активируется система памяти и обучения

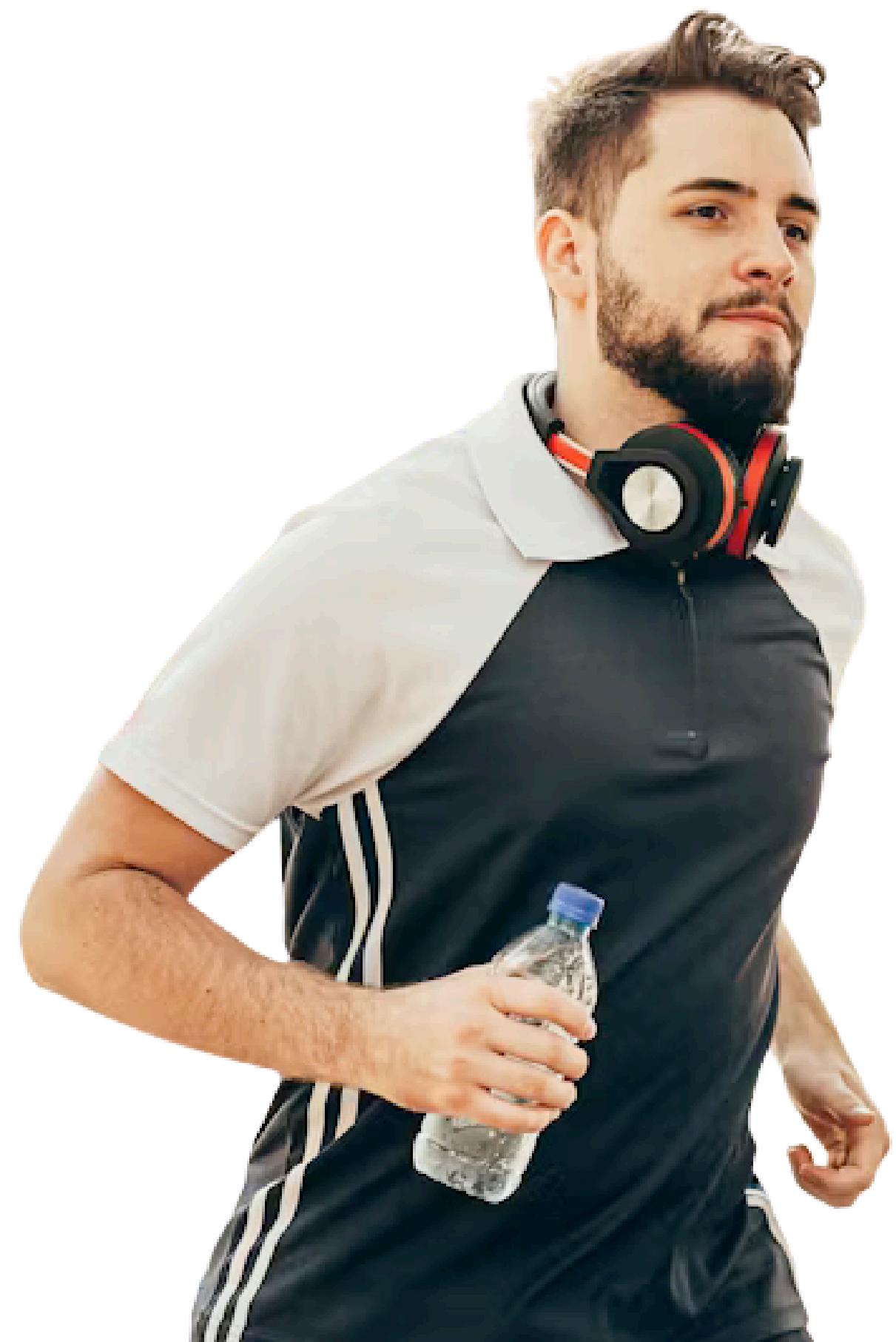
аписывание мыслей вовлекает гиппокамп, отвечающий за консолидацию опыта. Мозг учится у самого себя

Интеграция #1



Интеграция #1

✿ Что ценного вы забираете
о связи тела и эмоций?



Ход тренинга




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.

Снижает уровень защиты

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

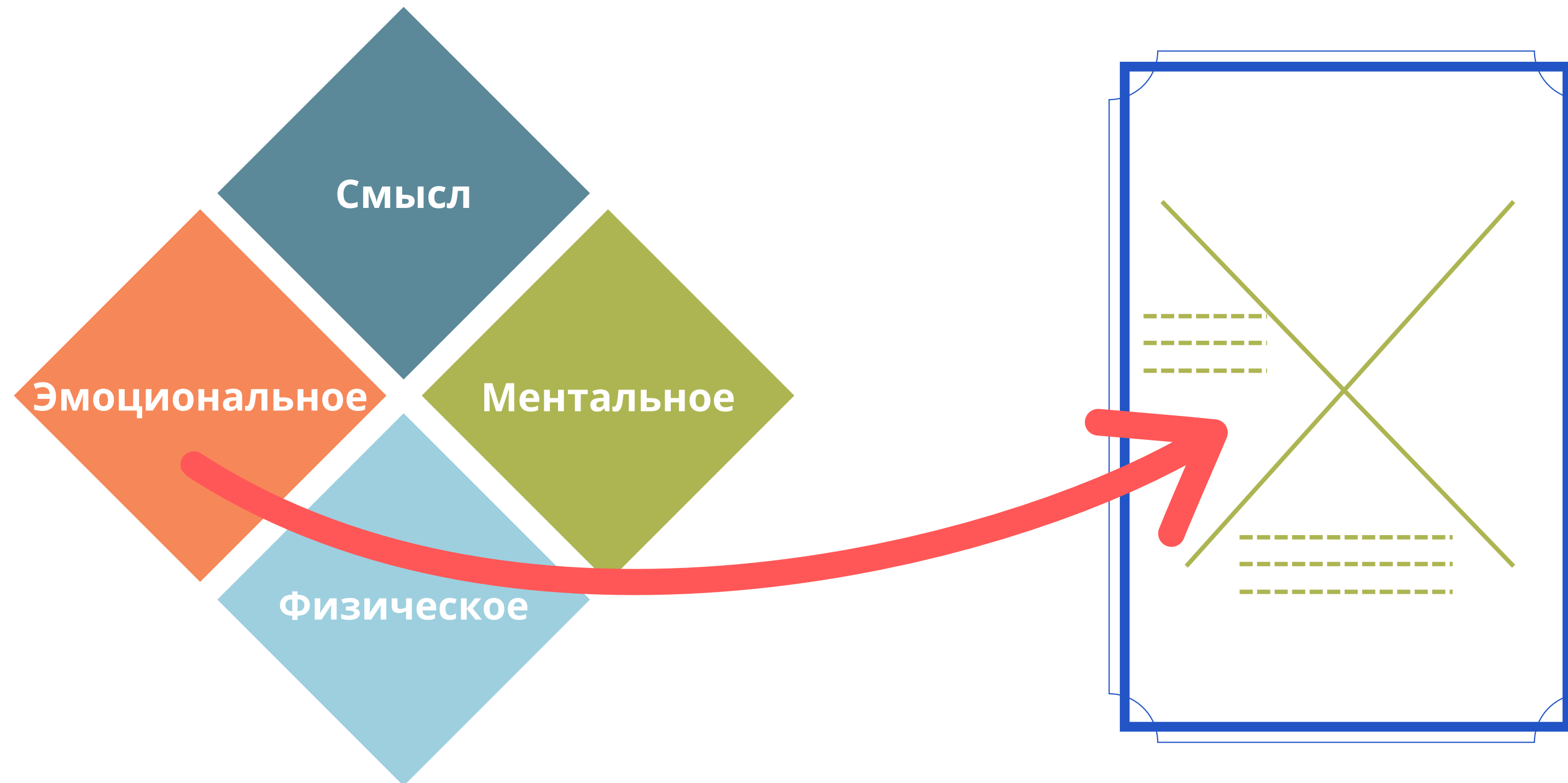
Помогает видеть картину шире

открывает пространство
для разных причин и
точек зрения

Создаёт контакт и сотрудничество

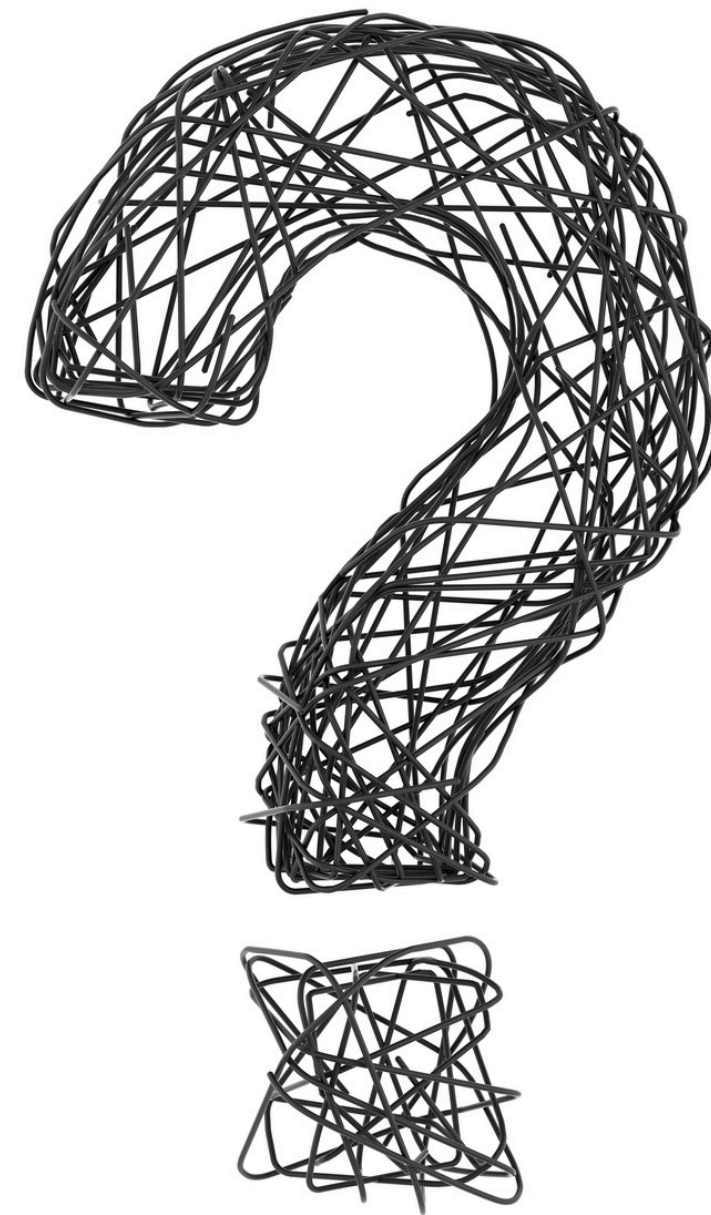
Вопрос «что» приглашает к
диалогу и совместному поиску
решения. «Почему ты...?»
создаёт дистанцию и борьбу

Интеграция #2



Интеграция #2

 **Что ценного вы забираете
о вопросах?**



Ход тренинга



**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?»
 - 📅 «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»

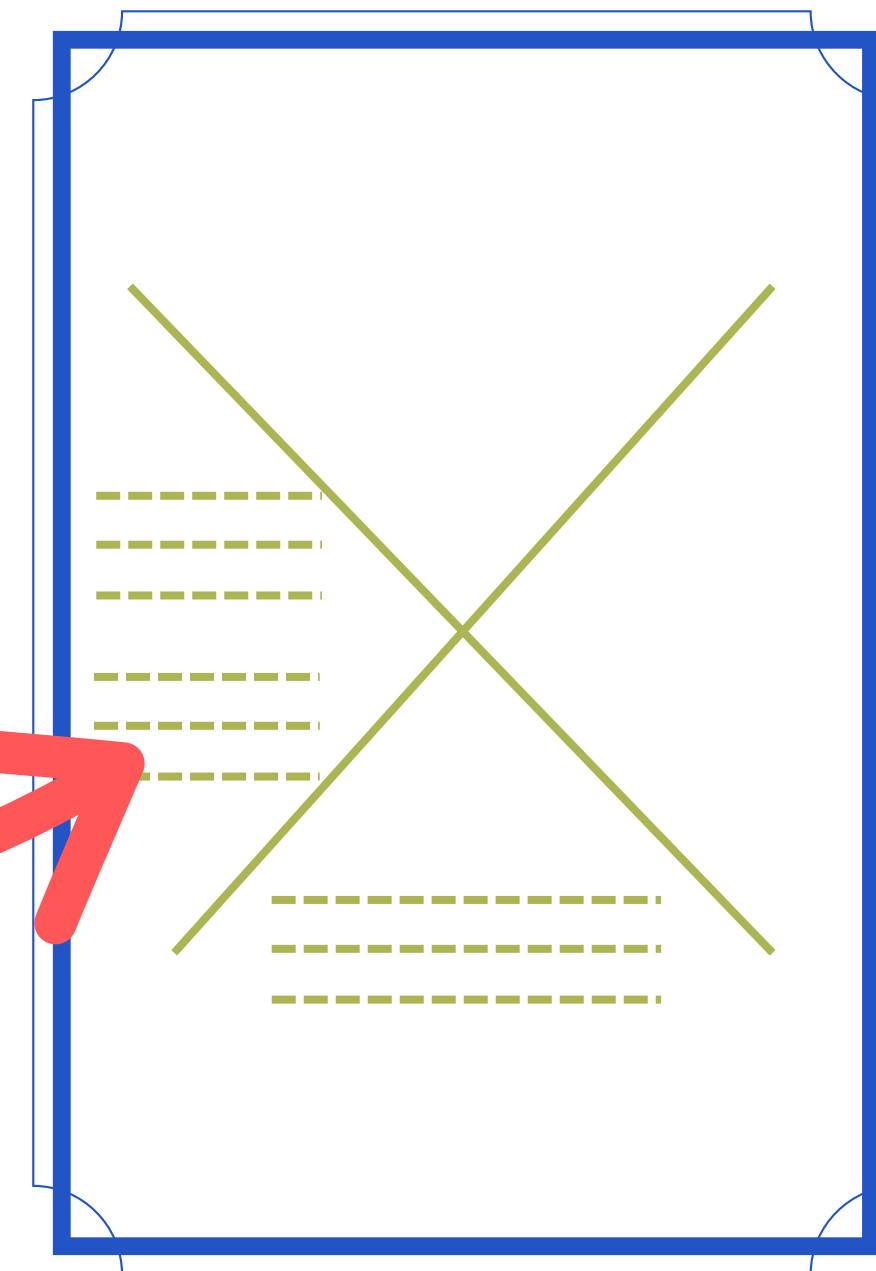
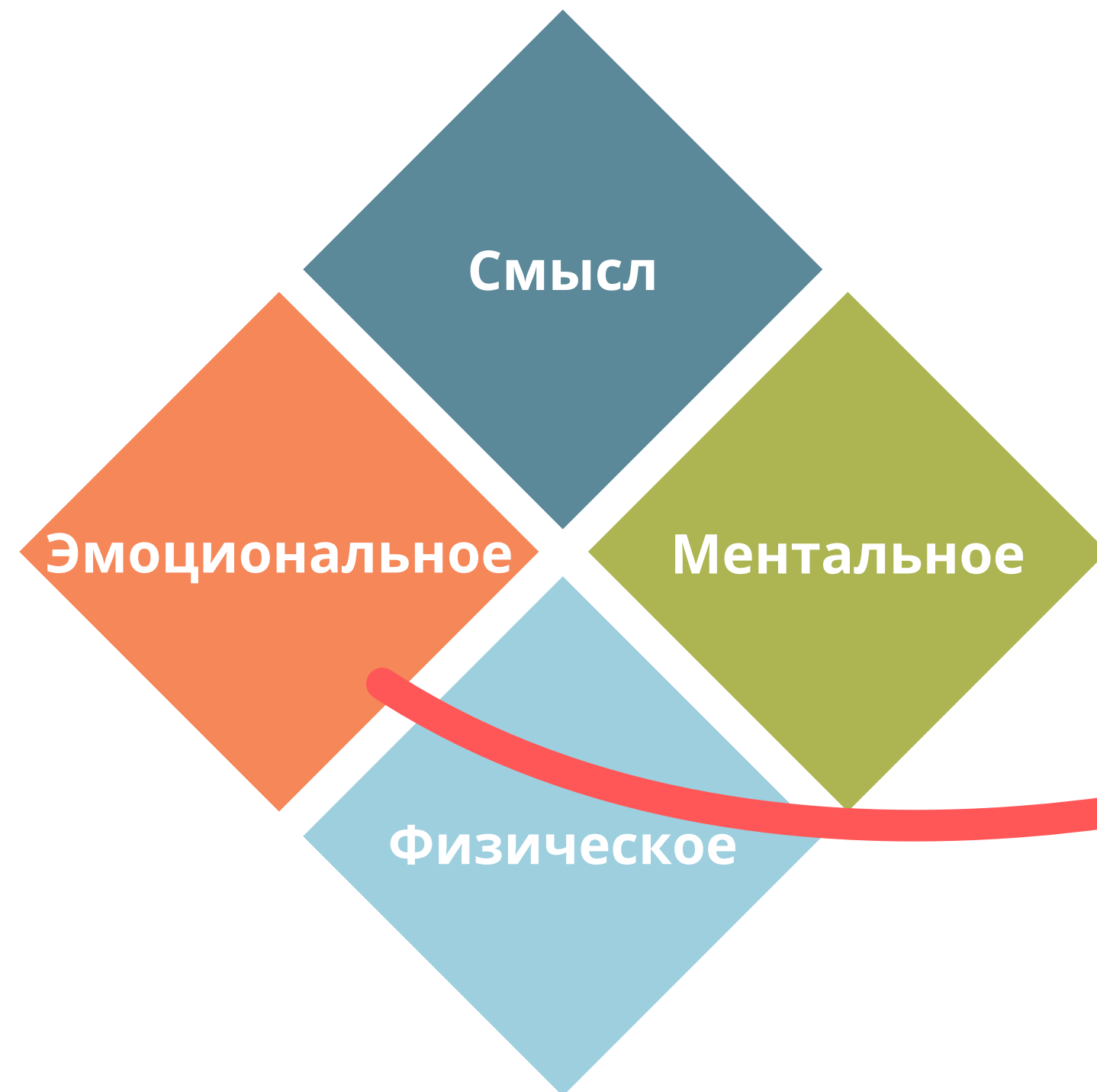
Слушание + Что ты сам думаешь? = Результат

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

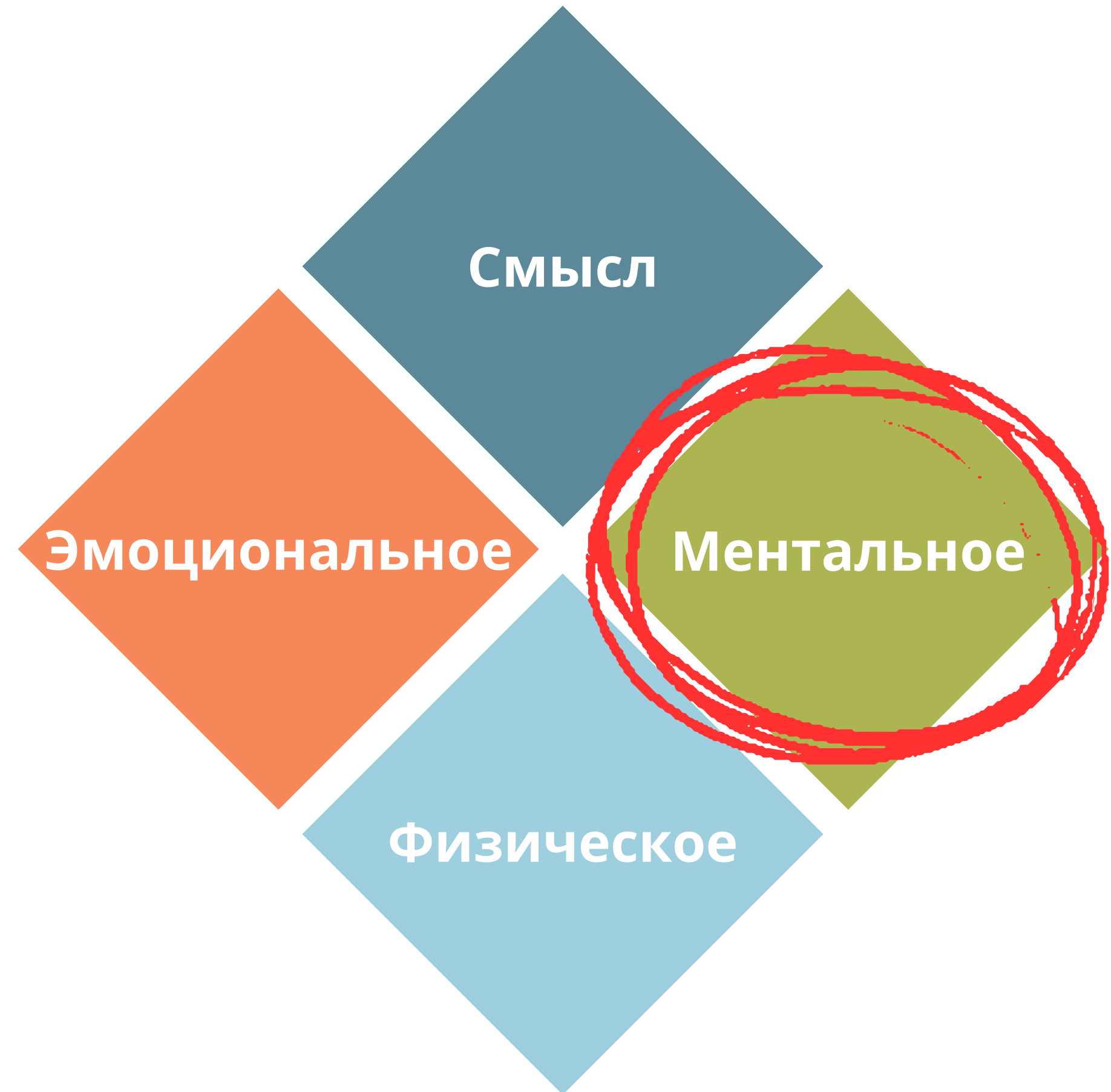




Ментальное

Как
учиться
эффективнее?

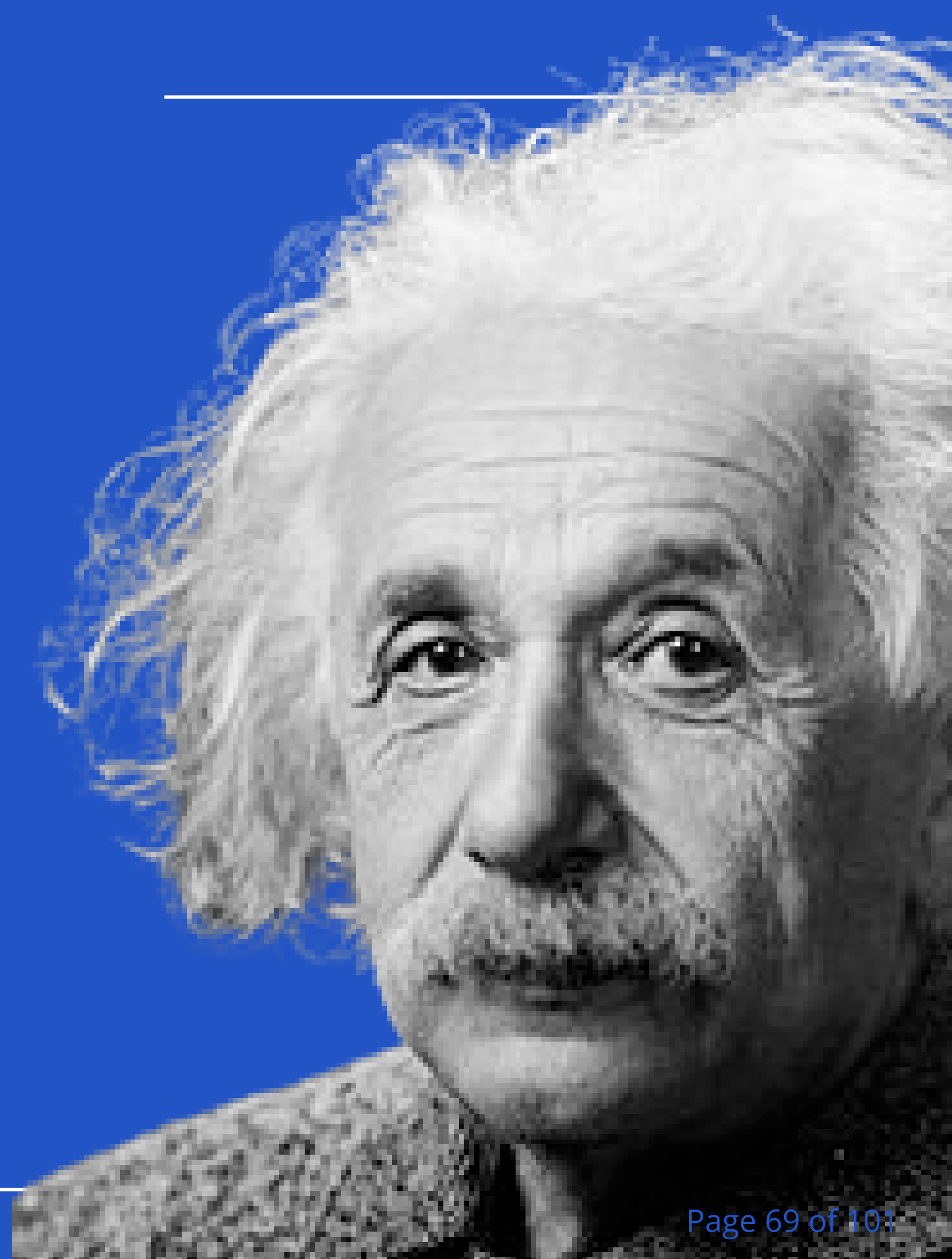
Что такое
«ум новичка»?







” 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
притупляется?**





Ум новичка —

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









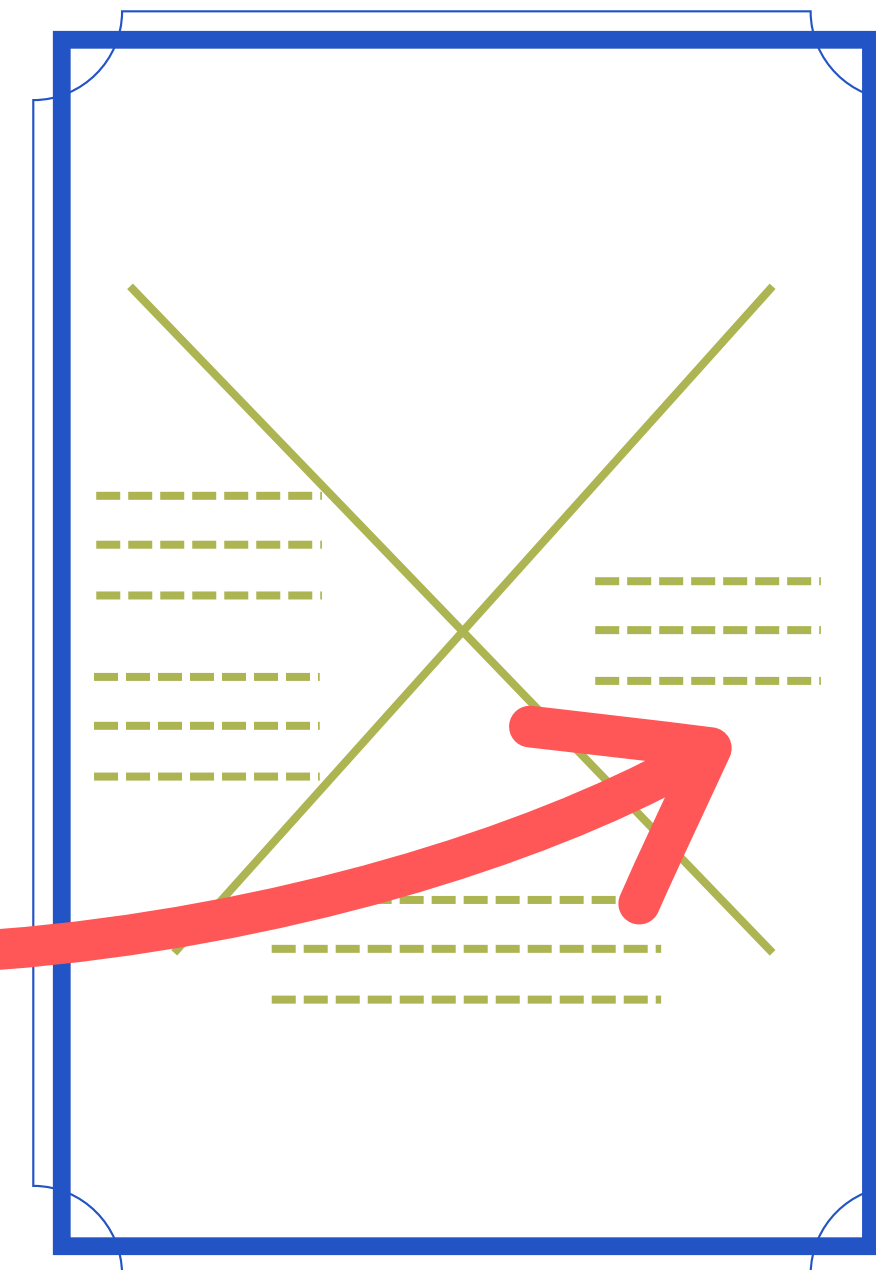
アシックススニーカー
asics
REALING

日本皮





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



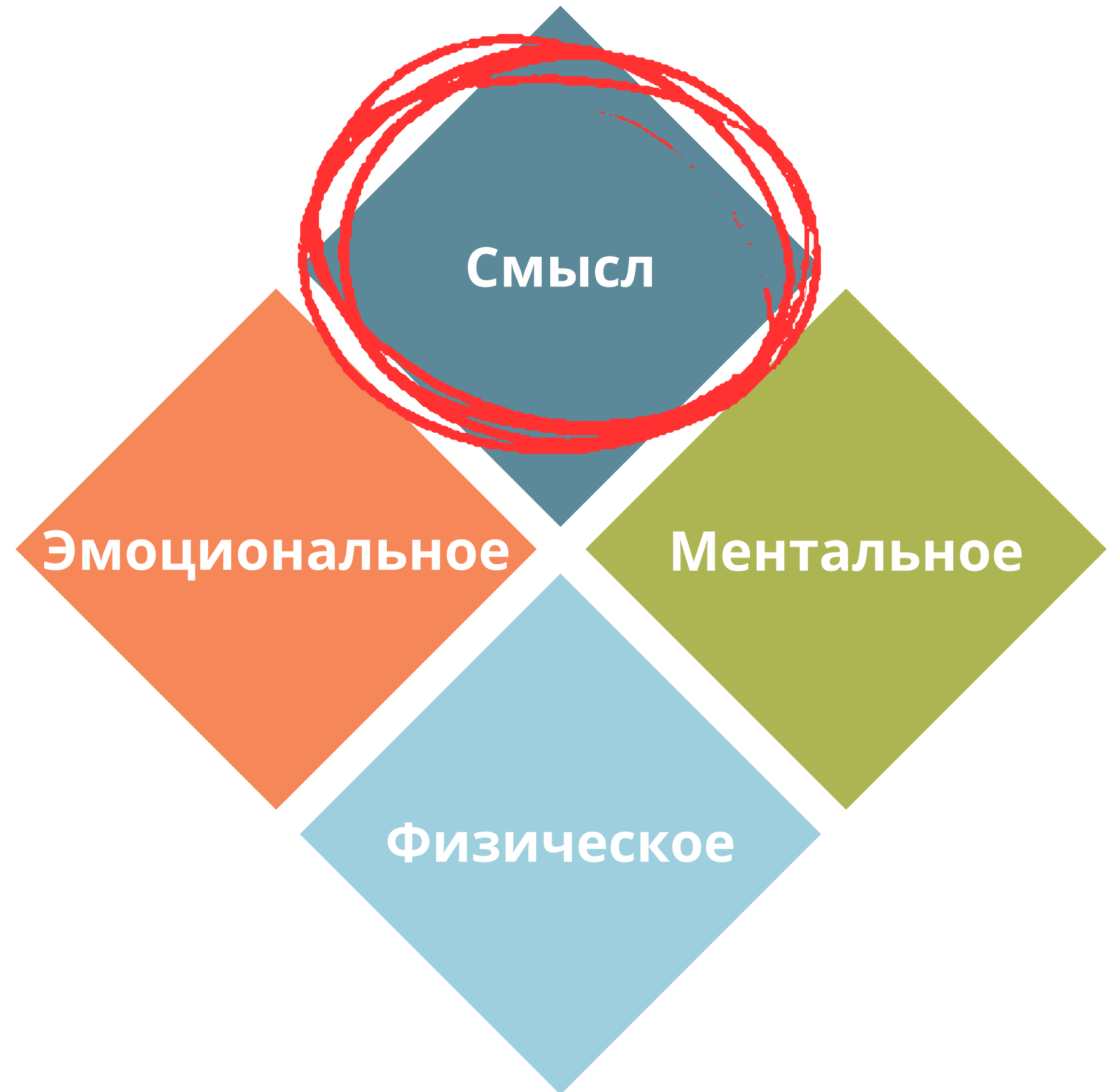
Ход тренинга



Смысл

Каким
человеком
я хочу быть?

Как это повлияет
на людей
вокруг меня?

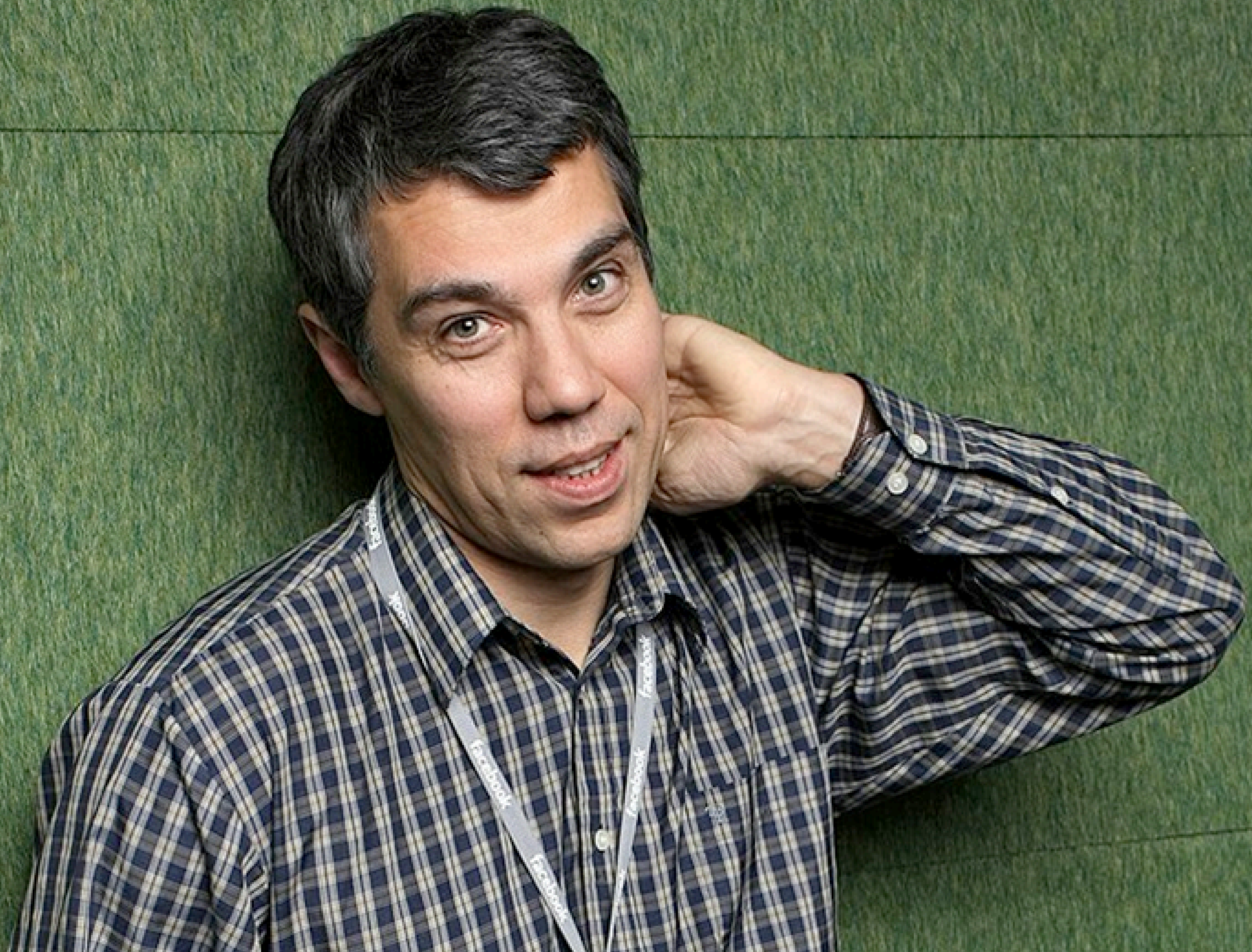


**Самые устойчивые
изменения возникают на
уровне индетичности**



**Я — человек,
который...**



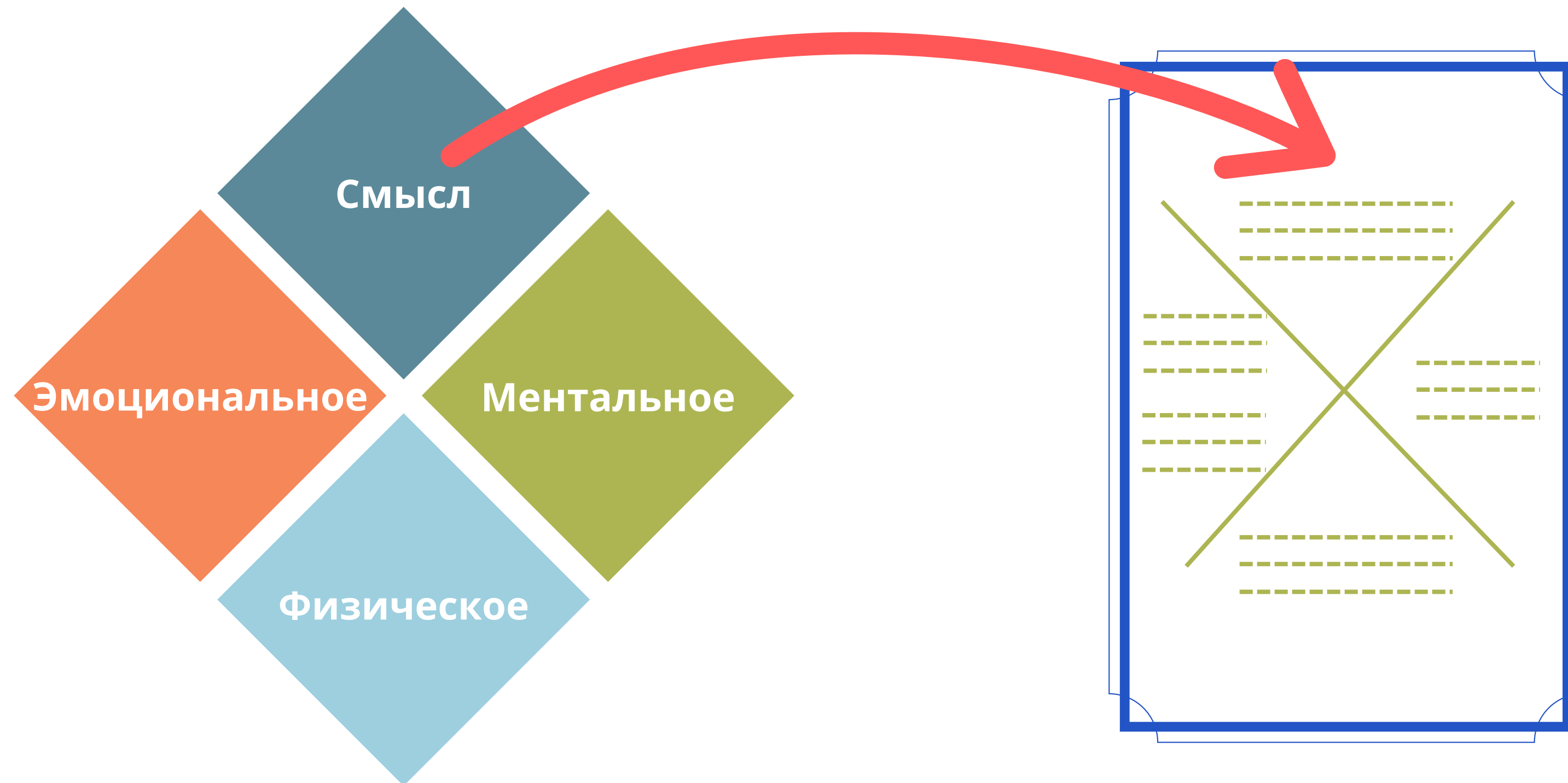


Эмоциональный интеллект —

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

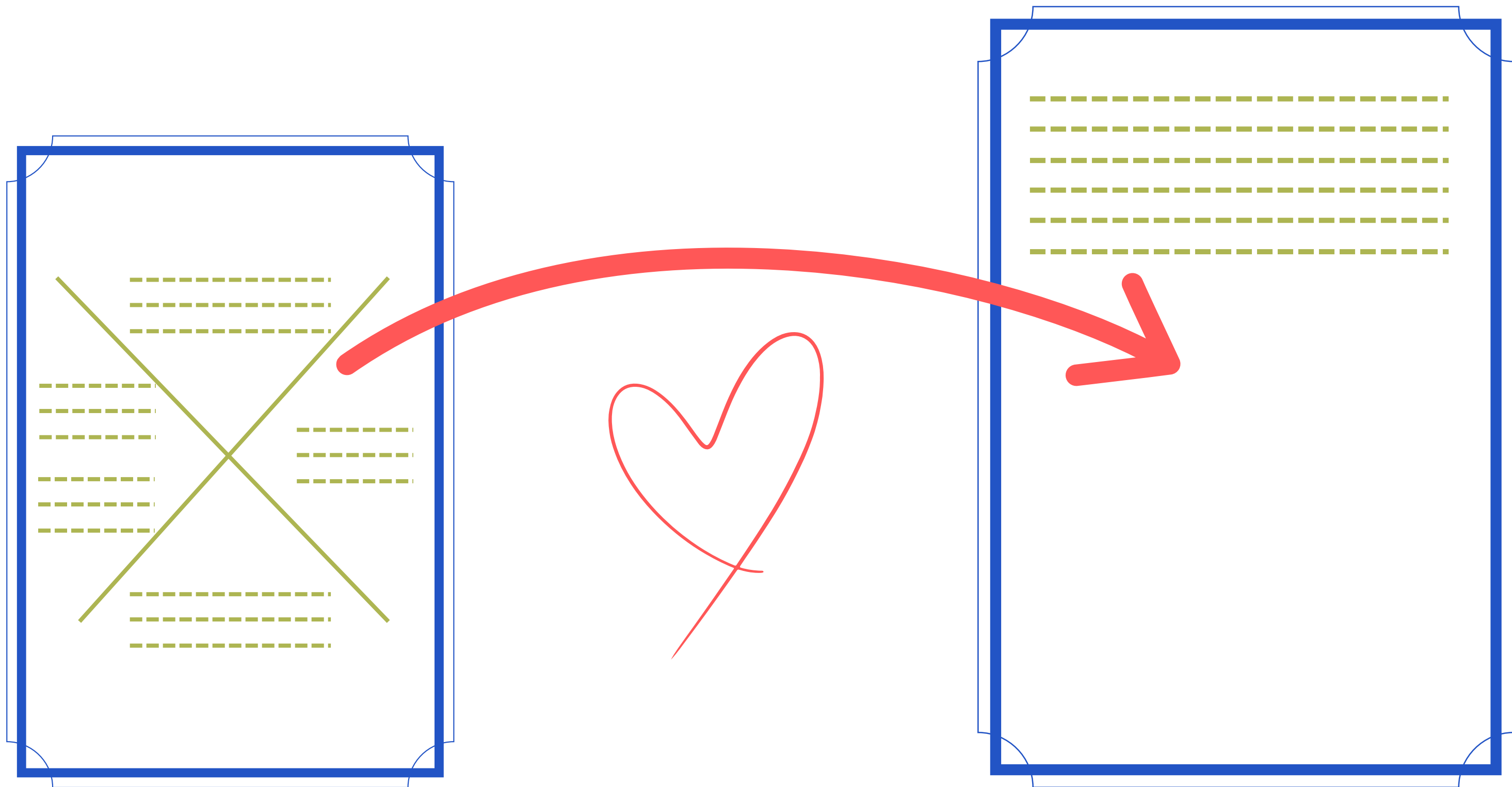
- ✿ Что станет возможным, если вы почувствуете, что управляете эмоциями так, как хотите?



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



Интеграция



**Что самое ценное
забираете с собой?**



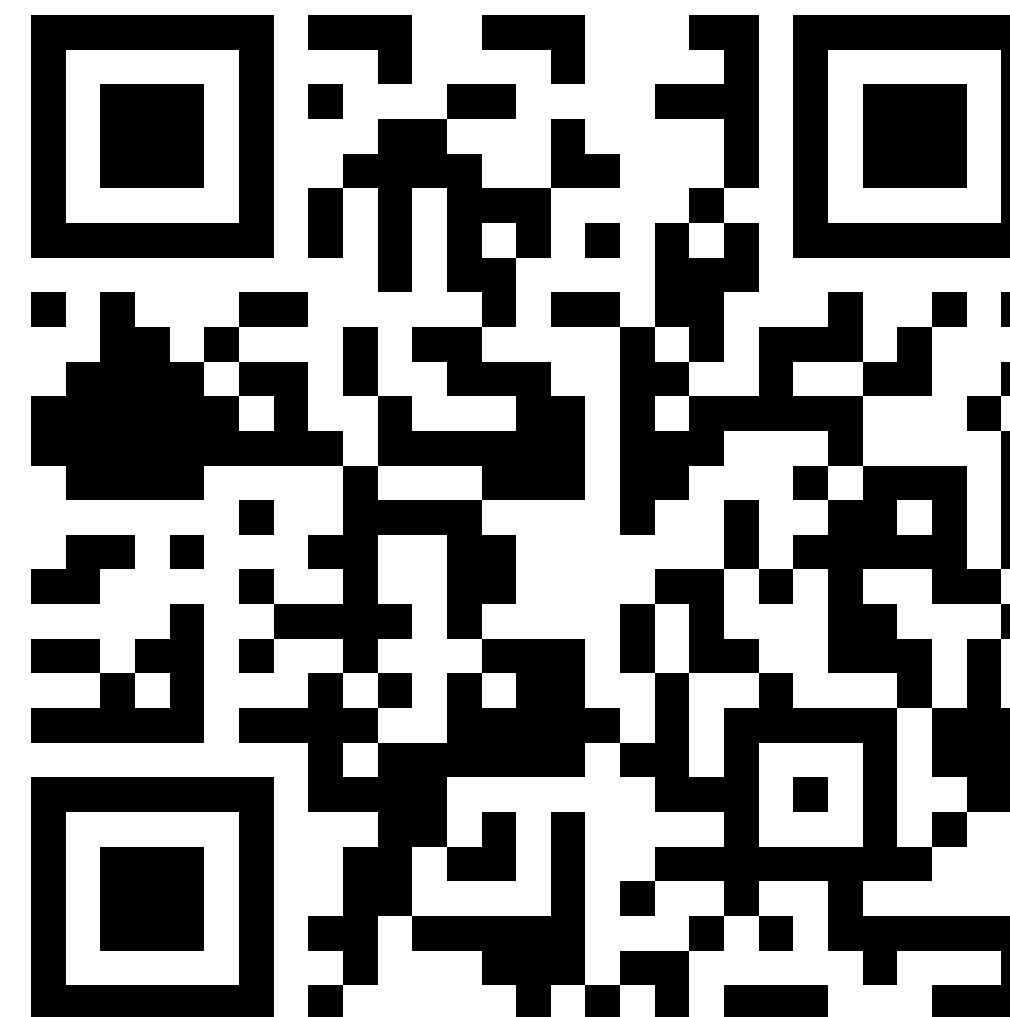


**Вы ТОЧНО можете больше,
чем думаете**



#полезное

**10 классных книг про
эмоциональный
интеллект, коучинг и
динозавров**



Наташа Арефьева

коуч Level 2, ACC ICF



Все контакты
и ссылки сразу



Канал в телеграм

@likeaginkgo



narefyeva.coach@gmail.com