

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ И ЕГО РОЛЬ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Махмудова Гулнора Маннаповна, Косимова Камола Абдусаттаровна

Tashkent International University of Education
E-mail: yayrahon@mail.ru, artzone1510@gmail.com

Аннотация. Статья рассматривает роль эмоционального интеллекта (EQ) на рабочем месте и его влияние на организационную эффективность и успех сотрудников. Описывается концепция эмоционального интеллекта, предложенная Джоном Майером и Питером Саловеем, а также его ключевые характеристики, такие как самосознание, саморегуляция, эмпатия, мотивация и социальные навыки. Исследуются способы улучшения эмоционального интеллекта на рабочем месте.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, лидерство, управленческие решения, доверительные отношения, адаптация, эффективность.

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS ROLE IN BUSINESS COMMUNICATION

Makhmudova Gulnora Mannapovna, Kosimova Kamola Abdusattarovna

Tashkent International University of Education
E-mail: yayrahon@mail.ru, artzone1510@gmail.com

Abstract. The article examines the role of emotional intelligence (EQ) in the workplace and its influence on organizational efficiency and employee success. It describes the concept of emotional intelligence proposed by John Mayer and Peter Salovey, as well as its key characteristics such as self-awareness, self-regulation, empathy, motivation, and social skills. The ways to improve emotional intelligence in the workplace are explored.

Keywords: emotional intelligence, leadership, managerial decision making, trusting relationships, adaptation, efficiency.

Эмоциональный интеллект на рабочем месте стал ключевой частью внедрения организационной эффективности и может помочь людям добиться успеха. На самом деле, есть доказательства того, что люди с эмоциональным интеллектом составляют самый высокий процент лучших сотрудников во многих организациях, а исследования показывают, что люди с более высоким эмоциональным интеллектом, как правило, зарабатывают больше.

Итак, что же такое эмоциональный интеллект? Несмотря на то, что в последние годы эмоциональный интеллект привлек к себе всеобщее внимание на рабочем месте, сама концепция довольно стара. Термин «эмоциональный интеллект» был придуман Джоном Майером и Питером Саловеем в 1990 году. Они определяют эмоциональный интеллект как набор навыков, которые позволяют людям точно выражать и интерпретировать свои эмоции и эмоции окружающих их людей. По сути, эмоциональный интеллект — это форма самосознания, которая позволяет вам понимать эмоциональное выражение как лично, так и со стороны других.

Как выглядит эмоциональный интеллект на рабочем месте?

Есть несколько причин, по которым люди с высоким эмоциональным интеллектом, как правило, преуспевают на рабочем месте. Во-первых, они, как правило, лучше справляются со стрессом, связанным с работой. Это позволяет им легче

ориентироваться в трудных моментах на работе по сравнению с сотрудниками с низким уровнем EQ. Кроме того, эмоционально умные люди, как правило, способствуют лучшей командной динамике. Они могут вдохновлять и поддерживать сплоченное командное сотрудничество, что в конечном итоге приводит к повышению производительности и продуктивности. Кроме того, сотрудники с высоким эмоциональным интеллектом часто становятся лучшими лидерами. Они могут принимать ключевые решения, основываясь исключительно на логике и доступных фактах, а не только на эмоциях. Это, в свою очередь, помогает им поддерживать четкое стратегическое видение организации и всех, кто в ней работает.

Эмоциональный интеллект на работе проявляется несколькими способами. Вот некоторые ключевые характеристики, которые обычно указывают на высокий эмоциональный интеллект:

Самосознание

Сотрудники с высоким эмоциональным интеллектом часто обладают самосознанием. Они, как правило, знают, как идентифицировать и интерпретировать свои собственные эмоции и эмоции людей, с которыми они работают. Это позволяет им управлять взаимодействием на рабочем месте и лучше справляться со стрессом. Они также лучше справляются с негативными мыслями, которые могут повлиять на их психическое здоровье и продуктивность, практикуя позитивный разговор с самим собой в форме сострадания, благодарности и прощения.

Саморегулирование

Эмоционально умные люди также очень хорошо умеют саморегуляцию. Поскольку такие люди могут объективно интерпретировать и понимать эмоции, они могут оценивать себя и инициировать изменения в поведении для достижения результатов, связанных с работой.

Сочувствие

Обучение эмпатии является одним из наиболее важных навыков межличностного общения для улучшения командной динамики и взаимодействия на рабочем месте. Эмоционально умные люди, как правило, умеют ставить себя на место других людей. Это позволяет им выстраивать лучшие и более продуктивные рабочие отношения. На самом деле, именно поэтому эмоционально интеллектуальные лидеры могут вдохновить сотрудников стать лучшей версией себя.

Мотивация

Эмоциональный интеллект также имеет решающее значение для формирования самомотивации. Когда вы эмоционально умны, вы находите мотивацию и вдохновение изнутри. Это позволит вам оставаться сосредоточенным и целеустремленным как в личной, так и в организационных целях.

Социальные навыки

Наконец, эмоциональный интеллект может помочь вам развить дополнительные социальные навыки, которые в конечном итоге помогут вам лучше взаимодействовать с людьми. Будь то правильное общение, публичные выступления или любые другие социальные навыки, эмоциональный интеллект может помочь вам изучить и развить эти черты.

Как улучшить свой эмоциональный интеллект на рабочем месте

Если вы хотите улучшить свой эмоциональный интеллект, есть шаги, которые вы можете предпринять. Вот несколько простых из них, с которых можно начать:

Принятие конфликта

Один из лучших способов улучшить свой эмоциональный интеллект — развить более здоровые и эффективные навыки разрешения конфликтов. По этой причине, вместо того, чтобы изо всех сил пытаться избежать конфликта на рабочем месте, проявите себя, примите конструктивный конфликт и найдите решения со своими коллегами.

Повышение самосознания

Вы можете развить свое самосознание, обращаясь за регулярной обратной связью к наставникам, руководителям и коллегам. Также важно прислушиваться к себе и периодически наблюдать и размышлять над своим эмоциональным состоянием. Если вы можете предвидеть, как вы реагируете или как другие люди реагируют в различных обстоятельствах, вы с большей вероятностью разовьете сильное чувство эмоционального интеллекта в долгосрочной перспективе.

Воздержание от вынесения судебного решения

Разные люди по-разному справляются с эмоциональным стрессом. Вместо того, чтобы осуждать их за то, что они не соответствуют вашим ожиданиям, проявляйте сочувствие и терпение. Воздержание от суждений дает вам время для более глубокого рассмотрения различных ситуаций, что помогает вам реагировать пропорционально и адекватно.

Развитие культуры командной работы и сотрудничества

Также неплохо развивать сильную культуру командной работы и сотрудничества на работе. Когда вы работаете с людьми и чувствуете себя частью команды, вам становится легче считывать человеческие сигналы и понимать их эмоциональное выражение. В конце концов, это поможет вам развить эмпатию и самосознание.

Практика активного слушания

Наконец, невероятно важно учиться и практиковать активное слушание на работе — другими словами, слушать, чтобы понять, а не слушать, чтобы ответить. Когда вы слушаете людей и их взгляды, легче понять, что они чувствуют. Это поможет вам действовать соответствующим образом.

Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта чаще всего проявляются как лучшие сотрудники в организациях и зарабатывают больше. Эмоционально умные сотрудники лучше справляются со стрессом, способствуют улучшению командной динамики и часто выступают в роли лидеров. Они обладают такими ключевыми навыками, как самосознание, саморегуляция, эмпатия, мотивация и социальные навыки.

Имея высокий уровень эмоционального интеллекта, сотрудники могут эффективнее управлять своими эмоциями, взаимодействовать с коллегами и решать проблемы на рабочем месте. Развитие эмоционального интеллекта может быть ключевым фактором для успешной карьеры и личного роста.

Эмоциональный интеллект играет значительную роль в современном рабочем окружении и является важным компонентом успешной профессиональной деятельности. Развитие навыков эмоционального интеллекта может принести значительные выгоды как для сотрудников, так и для организаций в целом, способствуя повышению производительности, улучшению взаимоотношений в коллективе и достижению организационных целей.

Использованная литература

1. Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
2. Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2002). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) user's manual*. Multi-Health Systems.

3. Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select For, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations*. Jossey-Bass.