

— Начнём с того, что есть такое всем известное понятие, как IQ или коэффициент интеллекта. Так вот, IQ-тесты, которые многие знают и проходили, измеряют уровень информационного интеллекта человека, то есть количество информации, которое человек может запомнить, воспринять и при необходимости апеллировать к ней.

EI или эмоциональный интеллект – это совсем молодое понятие. В России его раньше называли «социальный интеллект», что, наверное, более правильно. Это способность осознавать свои эмоции, управлять ими, а также понимать и управлять эмоциями других людей.

— **То есть, всё-таки речь идёт о некой манипуляции?**

— И да, и нет. Эмоции другого человека, как бы вы ни хотели, вам не принадлежат, но влиять на них всё-таки можно. Красивый, подлинный эмоциональный интеллект – это способность создавать доброжелательную атмосферу вокруг себя. Этого вполне можно добиться своей энергией и своим отношением к окружающим.

— **Мне кажется, эмоциональный интеллект во многом основан на интуиции, которая хорошо работает далеко не у всех. Можно ли этому научиться, или это, скорее, врождённое качество?**

— Раньше считалось, что человек – это существо биологическое и социальное. То есть, предполагалось, что у человека с рождения есть определённые задатки и способности, темперамент и характер, и с этим придётся смириться, нравиться ему это или нет.

Однако человек живёт не сам по себе, а в социуме, и в зависимости от того, в какую среду он попадает, с какими людьми он общается, что ему приходится переживать, в нём воспитывается эмоциональный интеллект. Формируется его способность к эмпатии, умение понимать и сопереживать другим людям, чувствовать их и предугадывать их поведение. То есть, в одном человеке всегда есть биологические качества, заложенные в нём от природы, и есть социальные – те, которые он приобретает с опытом.

— **Есть ли сейчас запрос на развитие эмоционального интеллекта среди топ-менеджеров?**

— Эмоциональный интеллект – это хобби на всю жизнь. Это то, над чем нужно и над чем интересно работать. В современных тренингах запрос на это, безусловно, присутствует. Неважно, какой теме мы учим – управление персоналом, мотивация, контроль, делегирование, постановка задач или что-то ещё. Качество присутствия руководителя играет очень важную и ценную роль. Поэтому в свои тренинги я всегда последней темой стараюсь включить управление стрессом, позитивное мышление, способность ладить с самим собой и самомотивацию. Последнее действительно очень важно для топ-менеджеров: если человек не может мотивировать себя, то как он может мотивировать других?

— **В СМИ эмоциональный интеллект преподносится поистине как ключ успеха во всех сферах жизни. Но как людям, которые действительно хотят улучшить этот навык, не налететь на профанацию? Сейчас в этой сфере предложение опережает спрос: тренеров уже больше, чем людей, готовых учиться. Как не прогадать со специалистом?**

— Когда-то давно я работала директором по персоналу, и мой начальник говорил мне, что самая главная черта успешного сотрудника – это умение нравиться другим людям. Хороший специалист, задающий в коллективе негативный тон, будет менее востребован, чем человек, который способен обучаться, быть гибким и открытым.

Я спросила: как узнать, что человек способен нравиться другим людям? Он мне ответил мне просто: если человек тебе нравится – бери. Так вот, если рядом с человеком вы чувствуете лёгкость, если чувствуете, что становитесь лучше – перед вами хороший специалист. Выбирайте сердцем.

— **В нашем климате быть весёлым тяжело. Люди, живущие в России, мало улыбаются, они угрюмы, а в Нижнем Новгороде, как мне лично кажется, особенно. Не сталкивались ли вы с**

**людьми, которые используют свой эмоциональный интеллект наигранно: льстят, пытаются быть добрыми и радушными, а на самом деле «за спиной держат фигу»?**

— Человек, который улыбается не сердцем, на самом деле не улыбается, а оскаливается. В моей жизни был такой пример: однажды я как тренер, должна была «научить улыбаться» операторов АЗС, которые работают далеко в области. На тренинге я спросила их, хотели бы они возвращаться домой с работы в хорошем настроении? Ответ был утвердительный. Тогда я спросила: хотели бы они, чтобы люди на это настроение тоже откликались? В ответ – снова «да». И я сказала, что, если они будут улыбаться водителям, которые приезжают на заправку, те с меньшей вероятностью попадут в аварию и передадут своё хорошее настроение другим. Важно осознать ценность улыбки на работе, и тогда она будет искренней. Это не значит, что нужно улыбаться всем с утра до вечера, но если улыбаться хочется – это обязательно нужно делать.

— **Какие из ваших тренингов на сегодняшний день пользуются наибольшей популярностью? Что является «хитом»?**

— Я хотела найти этот «хит» ещё десять с лишним лет назад, и до сих пор не нашла. Наверное, «хит» в том, что мы откликаемся на реальные потребности и запросы. Если нам говорят, что нужен, например, тренинг по продажам – ещё не факт, что на самом деле нужен именно он.

— **А что больше всего увлекает лично вас? Чему вы сами любите учиться?**

— Тема, которая вдохновляет лично меня и, как мне кажется, является очень важной – это корпоративная социальная ответственность.

— **Сейчас популярность тимбилдингов и тренингов в России снижается: бытует мнение, что в целом они не нужны и не эффективны. Что бы возразили не это?**

— Если вы не хотите тратить деньги на повышение грамотности сотрудников – их придётся потратить на безграмотный персонал.

45%

составил рост стоимости тренинговых услуг в Нижнем Новгороде за год.