



**SOFTWARE ENGINEERING
CONFERENCE RUSSIA 2019**

November 14-15, Saint-Petersburg

**Эмоциональный
интеллект в работе
системного аналитика**

Олег Воронов

Банк ВТБ (ПАО)

HARD VS SOFT



Я мислю!



Я чувствую!

РОЛЬ EQ В SOFT SKILLS

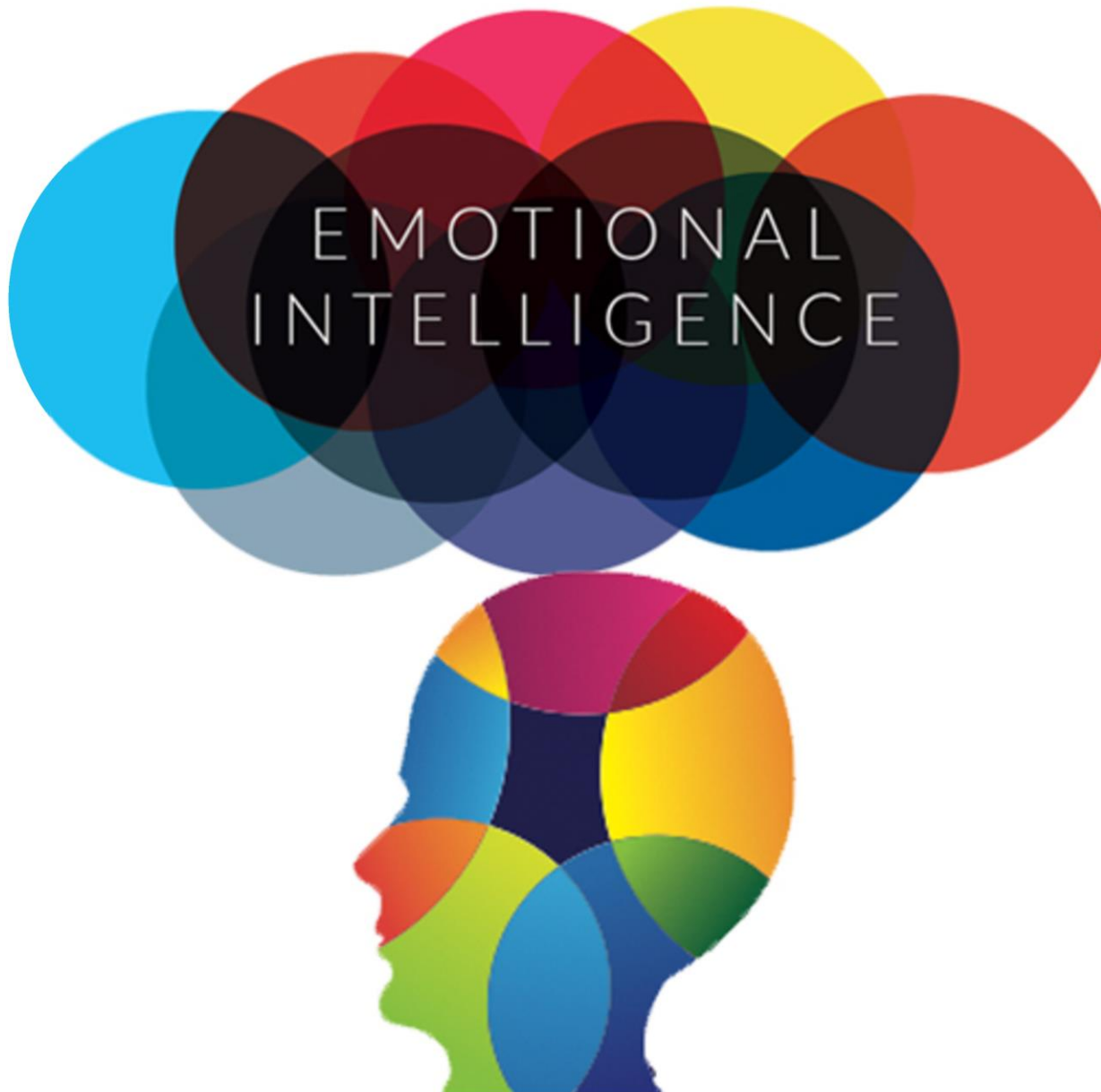


ОПРЕДЕЛЕНИЕ EQ

Wiki (Howard Gardner)¹:

Эмоциональный интеллект – это способность человека распознавать эмоции, **понимать** намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность **управлять** своими эмоциями и эмоциями других людей в целях **решения практических задач**.

¹ Howard Gardner - Howard Gardner and multiple intelligences», The Encyclopedia of Informal Education

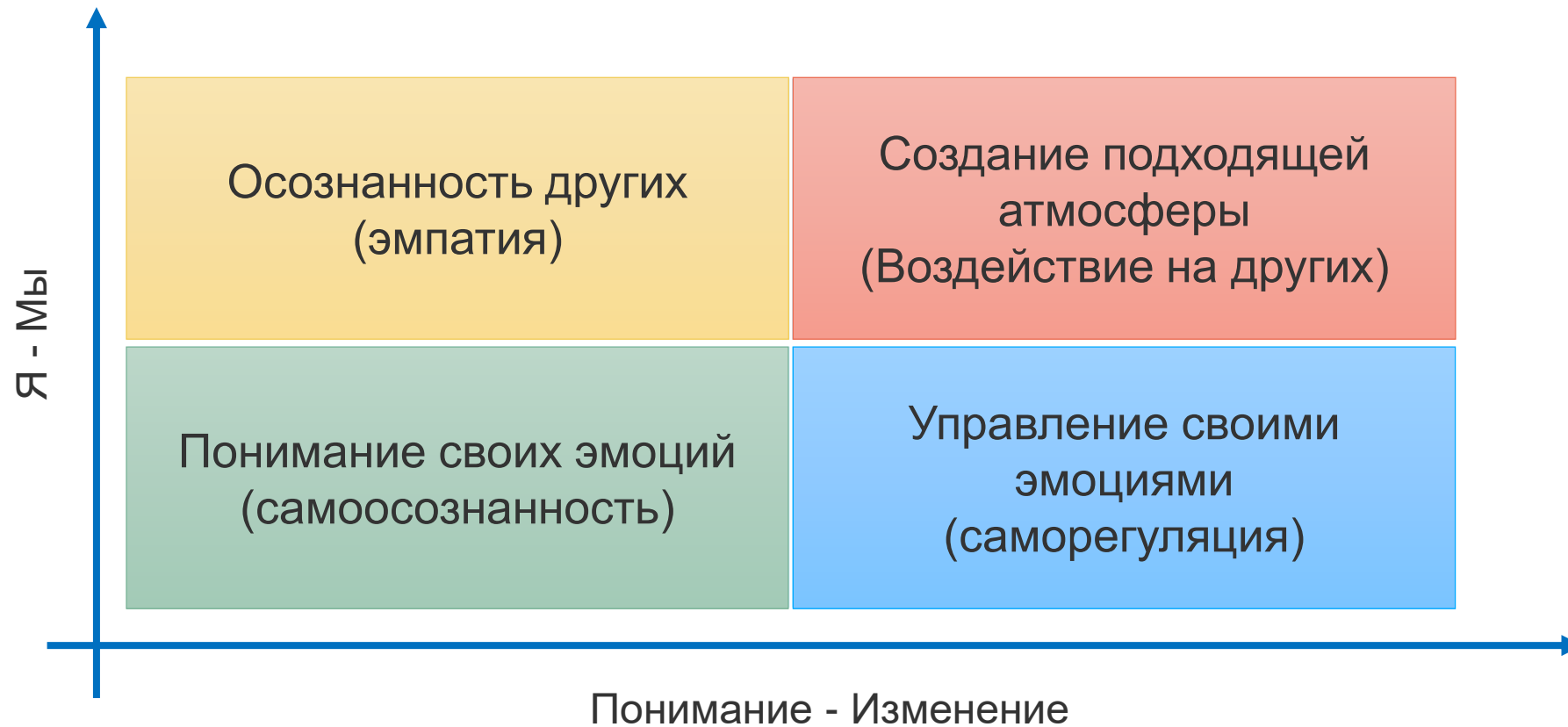


Джилл Хэссон²:

Эмоциональный интеллект – это понимание того, как с помощью эмоций **донести какую-то информацию** до разума и как использовать разум для понимания эмоций и управления ими.

² Джилл Хэссон - Развитие эмоционального интеллекта: Подсказки, советы, техники

СОСТАВЛЯЮЩИЕ EQ



EQ В РАБОТЕ АНАЛИТИКА

1. Генерация решений

- **Обработка требований**
- **Выработка решения**
- **Анализ обращений**
- ...



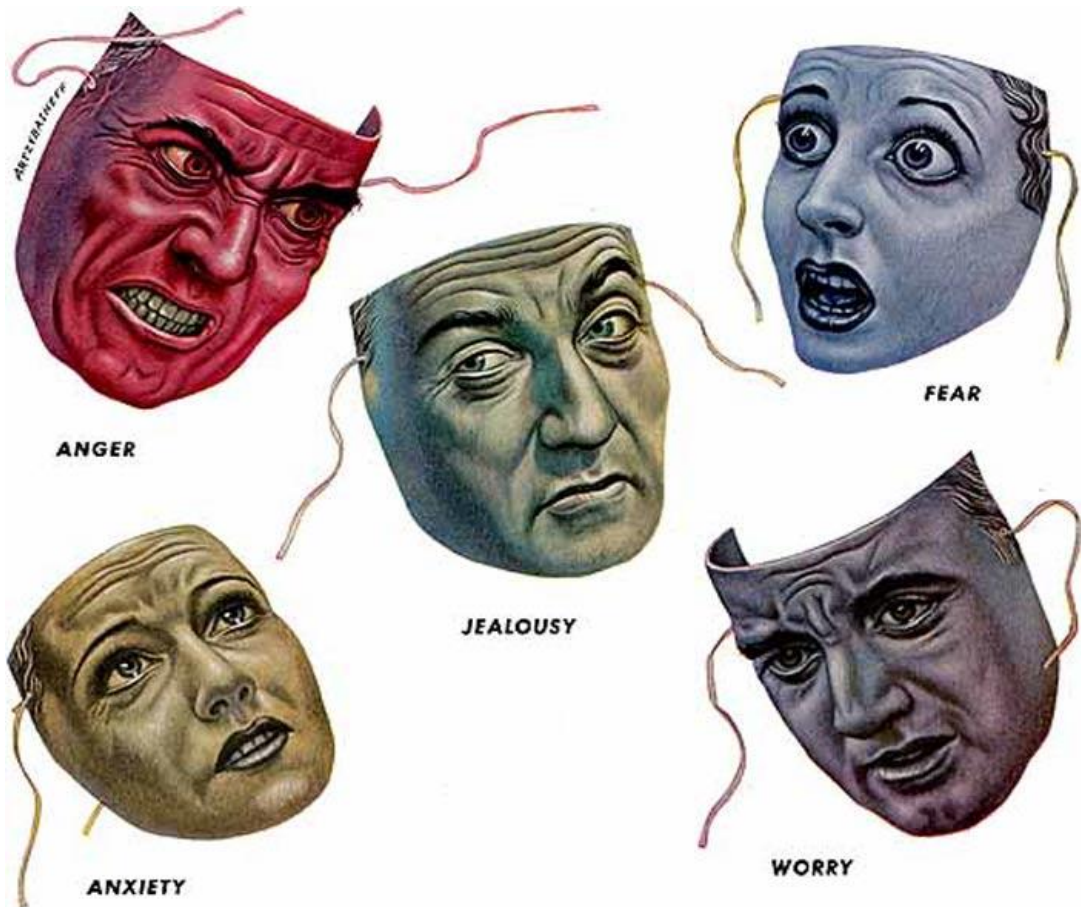
06.022

08.037

2. Работа с людьми

- **Сбор требований**
- **Презентации**
- **Консультирование**
- **Обучение**
- **Presale**
- ...

ВАЖНОСТЬ САМОСОЗНАНИЯ



Направление влияния:

- Ваше восприятие
- Поведение и действия
- Восприятие вас

Методы развития:

1. Ведение эмоциональных дневников

Дата	Эмоция	Событие	Отношение	Ощущение
10.08 15:20	Страх Гнев	Вышел из себя в разговоре с коллегой	Почувствовал угрозу своему статусу	Замедление дыхания; Сжата челюсть;

2. Занятия с коучем

3. Ментальные техники (медитация и т.д.)

РАБОТА СО СВОИМИ ЭМОЦИЯМИ

1. Физические

- Дыхание
- Ходьба
- Вода/еда
- Физ. упражнения



- Ритуалы

2. Ментальные

- Рефрейминг
- Маркировка
- Утрирование
- Перевод проблемы в цели



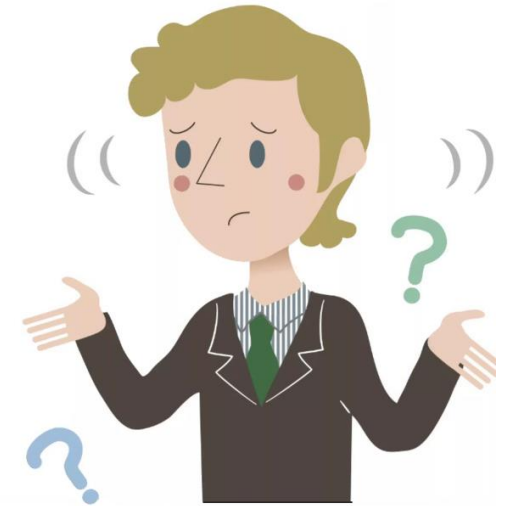
ВЛИЯНИЕ ЧУЖИХ ЭМОЦИЙ



Эмоциональное состояние группы



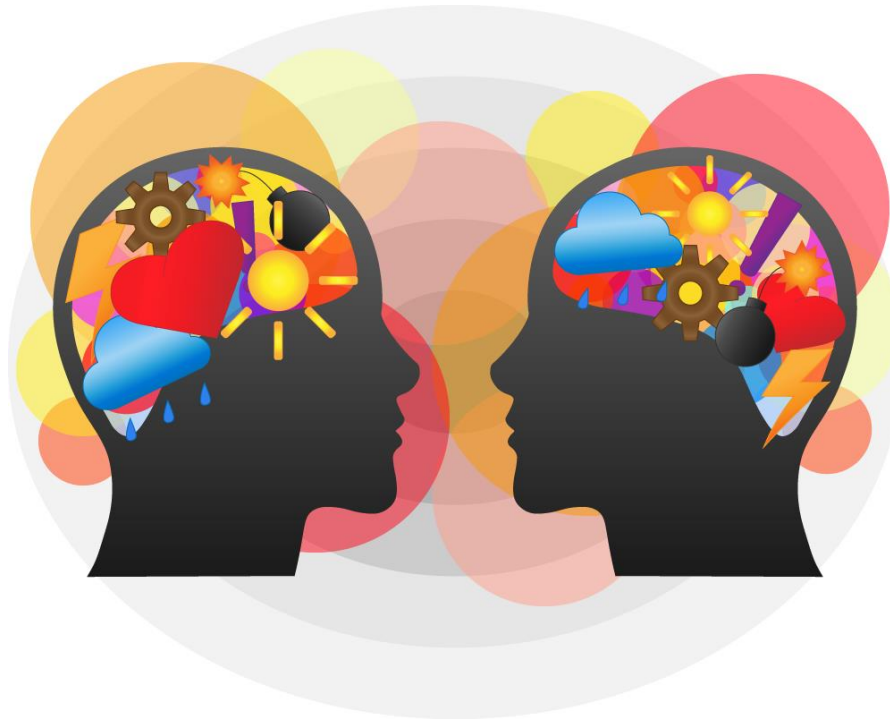
Качество коммуникации



ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЧУЖИХ ЭМОЦИЙ

Спонтанное взаимодействие

- Вербальный
- Наблюдение за изменениями



Постоянные группы

- Анализ записей
- Приглашенный наблюдатель



КОРРЕКТИРОВКА ЧУЖИХ ЭМОЦИЙ

1. «Заткнись и слушай»

- Просим рассказать о причине состояния
- Не перебиваем и не противоречим
- Не пытаемся успокоить
- Не сравниваем со своим опытом
- Не приуменьшаем важность

2. Фиксация поинтов

- Просим сформулировать проблему
- Записываем результат (на бумагу)

3. Отказ от обобщений

- Отказываемся от «Все», «Всегда» и т.д.
- Рассматриваем проблемы обезлично

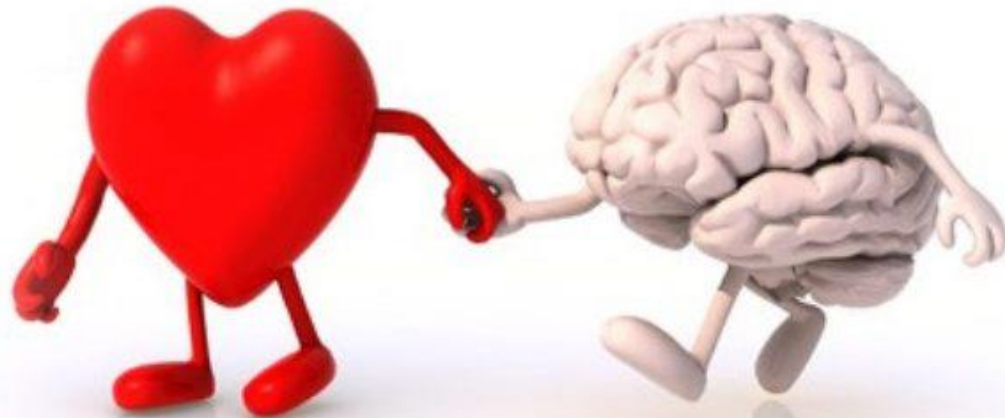
4. Перевод проблемы в цели

- Формулируем цель
- Планируем первый шаг

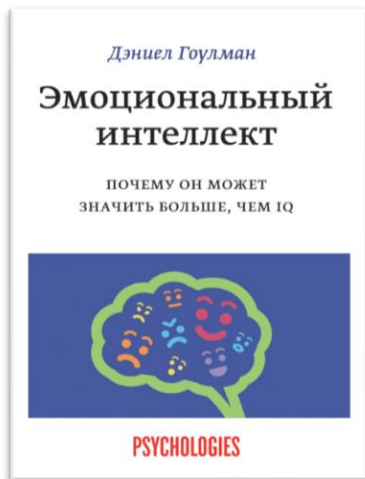


ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. EQ **дополняет** IQ
2. EQ начинается с **самоосознания**
3. Развитие EQ улучшает **качество** ежедневной работы



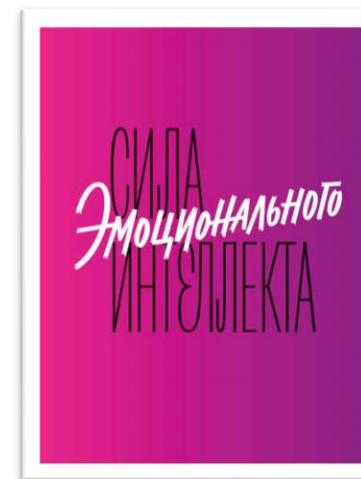
ЛИТЕРАТУРА



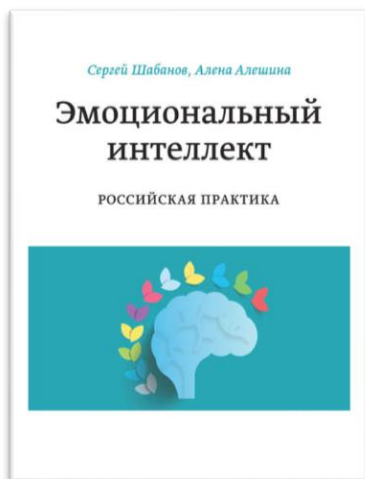
1. Д. Гоулман - Эмоциональный интеллект



2. Д. Гоулман - Эмоциональный интеллект в бизнесе



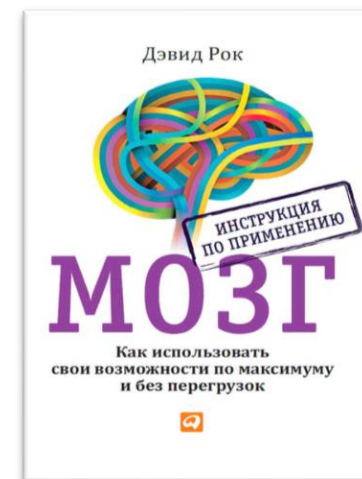
3. А. Линн - Сила эмоционального интеллекта



4. С. Шабанов - эмоциональный интеллект. Российская практика



5. Д. Хэссон – Развитие эмоционального интеллекта



6. Д. Рок – Мозг. Инструкция по применению.

Спасибо!

Олег Воронов

Контакты:

email: olegvoronovmsk@gmail.com

Skype: olegvoronov

FB: <https://www.facebook.com/oleg.voronov.71>

Linked In: <https://www.linkedin.cn/olegvoronov>

