

## Idź do

Przykładowy rozdział

Spis treści

## Katalog książek

Bestsellery

Nowe książki

Zapowiedzi

## Twój koszyk

Dodaj do koszyka

## Cennik i informacje

Zamów cennik

Zamów informacje o nowościach

# Inteligencja emocjonalna 2.0. Wydanie udoskonalone

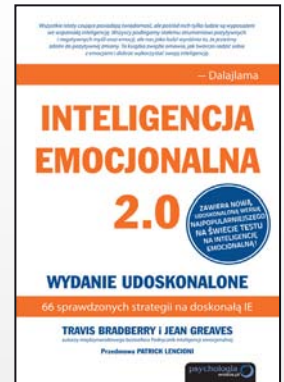
Autorzy: Travis Bradberry, Jean Greaves, Patrick M. Lencioni

Tłumaczenie: Przemysław i Karina Gancarczyk

ISBN: 978-83-246-3025-7

Tytuł oryginału: [Emotional Intelligence 2.0](#)

Stron: 224



### 66 sprawdzonych strategii na doskonałą IE

- Dowiedz się czegoś nowego o sobie
- Ujawnij swoje najlepsze cechy
- Doskonal swoje relacje z otoczeniem
- Poznaj tajemnice sukcesu towarzyskiego

### Zawiera nową, udoskonaloną wersję najpopularniejszego na świecie testu na inteligencję emocjonalną!

*To jest cudowna, praktyczna, pomocna książka, pełna narzędzi i technik, jakich możesz użyć, aby lepiej współpracować ze wszystkimi ludźmi spotkanymi w życiu.*

Brian Tracy

*Wszystkie istoty czujące posiadają świadomość, ale pośród nich tylko ludzie są wyposażeni we wspaniałą inteligencję. Wszyscy podlegamy stałemu strumieniowi pozytywnych i negatywnych myśli oraz emocji, ale nas jako ludzi wyróżnia to, że jesteśmy zdolni do pozytywnej zmiany. Ta książka zwięźle omawia, jak twórczo radzić sobie z emocjami i dobrze wykorzystać swoją inteligencję.*

Dalajlama

Praktyczne sposoby rozwijania Twojej inteligencji emocjonalnej Czy chcesz nauczyć się w pełni wykorzystywać bogate zasoby Twojej inteligencji, wykształcenia i doświadczenia? Dzięki zrozumieniu, czym jest inteligencja emocjonalna, i umiejętności wykorzystania jej zasobów na co dzień zdobędziesz klucz do prawdziwego zawodowego oraz osobistego sukcesu.

Ta książka zawiera program pozwalający Ci dokładnie oszacować, a następnie krok po kroku rozwijać swoją inteligencję emocjonalną, z wykorzystaniem czterech umiejętności IE — samoświadomości, samokontroli, świadomości społecznej i zarządzania relacjami.

Nowa, udoskonalona edycja najpopularniejszego na świecie testu na inteligencję emocjonalną, dostępna online, pokaże Ci, jaki poziom IE reprezentujesz teraz i co możesz zrobić, żeby natychmiast zacząć piąć się w górę, a także pozwoli Ci wziąć udział w teście po raz kolejny, abyś mógł sprawdzić, jak bardzo wzrosło Twoje IE dzięki wykonanej pracy. Niezależnie od tego, czy już od lat zagłębiasz się w tematykę inteligencji emocjonalnej, czy jesteś zupełnym laikiem w tej kwestii, ta książka może radykalnie zmienić sposób, w jaki myślisz o sukcesie.

*Wszystkie istoty czujące posiadają świadomość, ale pośród nich tylko ludzie są wyposażeni we wspaniałą inteligencję. Wszyscy podlegamy stałemu strumieniowi pozytywnych i negatywnych myśli oraz emocji, ale nas jako ludzi wyróżnia to, że jesteśmy zdolni do pozytywnej zmiany. Ta książka zwięźle omawia, jak twórczo radzić sobie z emocjami i dobrze wykorzystać swoją inteligencję.*

— Dalajlama

# INTELIGENCJA EMOCJONALNA

## 2.0

ZAWIERA NOWĄ,  
UDOSKONALONĄ WERSJĘ  
NAJPOPULARNIEJSZEGO  
NA ŚWIECIE TESTU  
NA INTELIGENCJĘ  
EMOCJONALNĄ!

## WYDANIE UDOSKONALONE

66 sprawdzonych strategii na doskonałą IE

**TRAVIS BRADBERRY i JEAN GREAVES**

autorzy międzynarodowego bestsellera Podręcznik inteligencji emocjonalnej

Przedmowa **PATRICK LENCIONI**

psychologia  
sensus.pl

# SPIS TREŚCI

Przedmowa	13
1. Podróż	15
2. Pełny obraz	25
3. Czym jest inteligencja emocjonalna — cztery umiejętności	33
4. Startujemy: plan działania w zakresie rozwijania inteligencji emocjonalnej	59
5. Strategie dotyczące samoświadomości	67
6. Strategie dotyczące samokontroli	91
7. Strategie dotyczące świadomości społecznej	123
8. Strategie dotyczące zarządzania relacjami	157
Epilog	193
Fakty: rzut oka na ostatnie odkrycia w dziedzinie inteligencji emocjonalnej	193
Pytania do dyskusji	211
Przypisy	215

## 2

# PEŁNY OBRAZ

**W** następnym rozdziale poznasz bardziej szczegółowo każdą z czterech umiejętności EQ, ale najpierw powinieneś posiadać wiedzę o samej inteligencji emocjonalnej jako takiej. W ciągu minionej dekady przebadaliśmy ponad pół miliona osób, aby sprawdzić, jaką rolę emocje odgrywają w życiu codziennym. Dowiedzieliśmy się, jak ludzie postrzegają samych siebie oraz jak ich samych postrzegają inni, i mieliśmy okazję się przekonać, jak różne czynniki wpływają na sukces w życiu prywatnym i zawodowym.

Choć EQ staje się coraz powszechniej znanym i coraz częściej brany pod uwagę elementem, nie zmienia się to, iż generalnie ludzie nie rozumieją swoich emocji i nie potrafią nimi kierować. Tylko 36 procent ludzi, którzy brali udział w naszych badaniach, było zdolnych do poprawnego zidentyfikowania własnych emocji w momencie, gdy ich doświadczali. To oznacza, że dwie trzecie z nas z reguły poddaje się odczuwanym emocjom i nie potrafi ich zidentyfikować i wykorzystać. Świadomości i umiejętności identyfikowania emocji nie można nauczyć się w szkole. Wkraczamy w życie zawodowe wyposażeni w umiejętność czytania, pisania i operowania wiedzą, ale zbyt często brakuje nam umiejętności kierowania swoimi emocjami w chwili, gdy mamy do czynienia z problemem. Podejmowanie dobrych decyzji wymaga czegoś więcej niż tylko wiedzy o faktach. Potrzeba do tego samoświadomości i umiejętności panowania nad swoimi emocjami.

Biorąc pod uwagę zakres emocji, jakich doświadczamy, nie można się dziwić, że zyskują one nad nami przewagę. Mamy bardzo

**Tylko 36 procent ludzi, którzy brali udział w naszych badaniach, było zdolnych do poprawnego zidentyfikowania własnych emocji w momencie, gdy ich doświadczali.**

wiele określeń służących do opisania uczuć, jakich doświadczamy w życiu, jednak wszystkie emocje to odmiany pięciu podstawowych odczuć: szczęścia, smutku, gniewu, strachu i wstydu. Gdy wykonujesz codzienne czynności — niezależnie od tego, czy pracujesz, spędzasz czas z rodziną czy przyjaciółmi, jesz, podróżujesz, relaksujesz się czy nawet śpisz — stale przepływa przez Ciebie strumień emocji. Niezależnie od tego,

czy zauważamy nasze reakcje emocjonalne, łatwo zapominamy o tym, że pojawiają się one w odniesieniu niemal do wszystkiego, co wydarza się w naszym życiu. Złożony charakter emocji odzwierciedla się w tym, z jak różną intensywnością mogą przejawiać się na co dzień.

## WYZWALACZE I PORWANIA EMOCJONALNE

Gdy Butch Connor walczył z atakującym go rekinem, doświadczył kilku „porwań emocjonalnych” — momentów, w których jego emocje przejęły kontrolę nad jego zachowaniem i w których reagował bez zastanowienia. Z reguły jest tak, że im bardziej intensywne są Twoje emocje, tym bardziej stają się prawdopodobne, iż będą rządziły Twoimi zachowaniami. Sytuacja na granicy życia i śmierci — taka jak atak ludojada — jest przykładem wyzwacza chwilowego porwania emocjonalnego.

Jeśli chodzi o przypadek Butcha, porwanie emocjonalne sprawiło, że sparaliżował go strach, ale nawet w obecności rekina był w stanie wykorzystać swoje myśli do tego, aby z powrotem przejąć kontrolę nad emocjami. Butch przemawiał sam sobie do rozsądku, dopóki paraliż nie ustąpił i póki on sam nie stał się wystarczająco

Poziom intensywności uczuć	SZCZĘŚLIWY	ŚMIUTNY	ZŁY	WYSTRASZONY	ZAWSTYDZONY
<b>WYSOKI</b>	<p>Podskicywany Podniecny Przepelniony radością Rozemogionowany Pełen energii Zachwycony Pełen entuzjazmu Pełen pasji</p>	<p>Pogrążony w depresji Udręczonej Samotny Ciepłoty Przygnębony Zrozpaczonej Pełen smutku Nieszczęśliwy</p>	<p>Wściekły Rozjuszonej Wzburzonej Rozgniewany Zirytowany Oburzony Pełen odrzuty Czujący się zdradzonym</p>	<p>Prerażony Oszałały ze strachu Skamieniały ze strachu Struchlały Pełen strachu Spanikowany Nieprzytomny ze strachu Zaszokowany</p>	<p>Pełen smutku Pełen wyrzutów sumienia Zniesławiony Pobawiony wartości Zhanbiony Okruty wstydem Zażenowany Upokorzony</p>
<b>ŚREDNI</b>	<p>Pogodny Usatysfakcjonowany Grzeczny Czujący ulgę Zaspokojony Nastawiony przychylnie</p>	<p>Zalany Pospolny Zagubiony Zmartwiony Zawiedzony Zasmucony</p>	<p>Zmartwiony Rozdrażniony Wycofany Śrustomwany Poruszony Pełen niesmaku</p>	<p>Pełen obaw Wyłknyony Czujący zagrożenie Niepewny Pełen niepokoju Zastraszony</p>	<p>Skruszony Mający poczucie małej wartości Zmieszany Winny Zażenowany Wycofany</p>
<b>NISKI</b>	<p>Zadowolony Ulkontentowany Mily Czuby Pogodny Łagodny</p>	<p>Nieszczęśliwy Markoty Przygnębony Zmartwiony Rozczarowany Niezdowolony</p>	<p>Zaniepokojony Zirytowany Spięty Oporny Podenerwowany Przewrażliwiony</p>	<p>Pełen rezerwy Zdenerwowany Zaniepokojony Bojaźliwy Niepewny Niespokojny</p>	<p>Wstydlivy Śmieszny Odczuwający żal Skrepowany Odczuwający skłębę Zachowujący się nierozsądnie</p>

W nagłówku tabeli wymieniono pięć podstawowych uczuć. W kolumnach znajdują się odmiany tych uczuć w zależności od poziomu ich intensywności

Tabela emocji zamieszczona za zgodą Julii West

spokojny, aby płynąć do brzegu. Choć to myślenie nie spowodowało, że Butch przestał odczuwać strach czy przerażenie, *pozwołilo* mu powstrzymać emocje od kierowania jego zachowaniem.

Jako że nasze mózgi są zaprogramowane tak, aby uczynić z nas istoty emocjonalne, Twoja pierwsza reakcja na wydarzenie zawsze

jest emocjonalna. Nie masz kontroli nad tą częścią procesu. *Możesz* kontrolować myśli, które pojawiają się po zaistnieniu emocji, i masz wiele do powiedzenia, jeśli chodzi o to, jak zareagujesz na emocję — jeżeli jesteś tego świadomy. Niektóre doświadczenia wyzwalają emocje, które z łatwością zauważasz, natomiast czasami emocje pojawiają się niepostrzeżenie. Kiedy jakaś sytuacja wyzwała przedłużoną reakcję emocjonalną, nazywamy ją „wydarzeniem wyzwalającym” lub „wyzwalaczem”. Twoje reakcje na wyzwalacze są ukształtowane przez Twoją osobistą historię, w tym Twoje doświadczenia wiążące się z podobnymi sytuacjami w przeszłości. W miarę rozwijania swoich umiejętności EQ nauczysz się identyfikować swoje „wyzwalacze” i ćwiczyć się w produktywnych sposobach reagowania, tak abyś wykorzystywał je automatycznie.

## OCENA CAŁEJ OSOBY

Inteligencja emocjonalna to Twoja zdolność do rozpoznania i zrozumienia emocji, jakie odczuwasz Ty sam i inni ludzie, a także Twoja umiejętność wykorzystania tej świadomości do kierowania swoim zachowaniem i relacjami z innymi ludźmi. Inteligencja emocjonalna to „coś” w każdym z nas, właściwość nie do końca uchwytna. Wpływa ona na to, jak efektywnie kierujemy swoim zachowaniem, jak radzimy sobie ze skomplikowanymi relacjami społecznymi i dokonujemy osobistych wyborów, dzięki którym osiągamy sukcesy.

Inteligencja emocjonalna opiera się na fundamentalnym elemencie ludzkiej natury, który jest czymś zupełnie innym niż Twój intelekt. Nie wiadomo, czy istnieją jakieś związki pomiędzy IQ i EQ; nie możesz po prostu przewidzieć, jakie ktoś ma EQ, bazując na tym, jak bardzo jest inteligentny. Inteligencja kognitywna, czyli IQ, nie jest plastyczna. Twoje IQ, z wyjątkiem traumatycznych doświadczeń, takich jak uraz mózgu, jest niezmiennie od chwili

urodzenia. Nie stajesz się bardziej inteligentny, ucząc się nowych rzeczy czy zdobywając nowe informacje. Inteligencja to Twoja zdolność do uczenia się i jest ona taka sama, gdy masz lat 15 i 50. Z drugiej strony, EQ jest umiejętnością, którą można modelować i rozwijać. Choć prawdą jest, że niektórzy ludzie z natury są bardziej inteligentni emocjonalnie niż inni, możesz osiągnąć wysoki poziom EQ także dzięki ćwiczeniom.

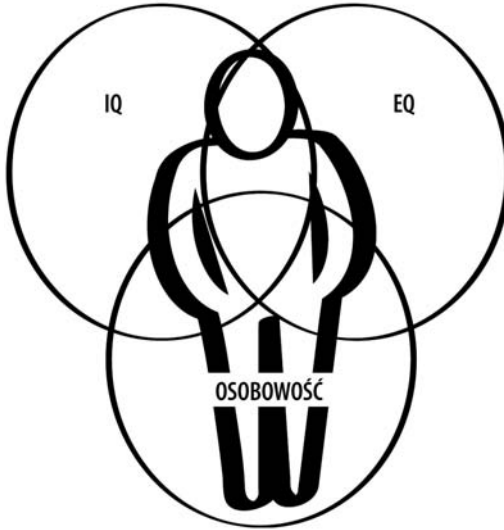
Osobowość to ostatni element układanki. Jest to niezmienny „styl”, który definiuje każdego z nas. Twoja osobowość to wypadkowa Twoich preferencji, takich jak skłonność do introwersji czy ekstrawersji. Mimo to, tak jak w przypadku IQ, na podstawie osobowości nie można wyrokować o czyjejś inteligencji emocjonalnej. Cechy osobowości ujawniają się w początkowym okresie życia i nie zanikają. Ludzie często zakładają, że dane cechy osobowości (jak na przykład ekstrawersja) wiążą się z wysokim poziomem EQ, ale osoba, która lubi przebywać wśród ludzi, nie jest bardziej inteligentna emocjonalnie niż ta, która wybiera samotność. Twoja osobowość może być pomocna w rozwijaniu EQ, ale inteligencja emocjonalna nie jest od niej zależna. EQ jest plastyczną umiejętnością, podczas gdy osobowość się nie zmienia. Określenie czyjegoś IQ, EQ i osobowości to najlepszy sposób na otrzymanie pełnego obrazu danej osoby. Gdy analizujesz te cechy w odniesieniu do jednostki, okazuje się, że nie mają zbyt wielu punktów wspólnych. W zamian za to każda z nich pozwala opisać specyficzny obszar, który pomaga wyjaśnić, jakie są motywy działania danej osoby.

## ZNACZENIE INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ

Jak duży wpływ na Twój sukces zawodowy ma EQ? Odpowiedź jest krótka: *ogromny!* To bardzo efektywny sposób ukierunkowania Twojej energii na cel i osiągnięcie niesamowitych rezultatów.



## PEŁNY OBRAZ CZŁOWIEKA



Inteligencja (IQ), osobowość i inteligencja emocjonalna (EQ) to odrębne strefy składające się na obraz człowieka. Wszystkie razem określają to, w jaki sposób myślimy i działamy. Nie jest możliwe, aby przewidzieć parametry jednej na podstawie drugiej. Ludzie mogą być inteligentni, ale nie inteligentni emocjonalnie, a ludzi o wszelkich możliwych typach osobowości może charakteryzować wysoki poziom EQ i (lub) IQ. Z tych trzech właściwości tylko EQ podlega zmianom i można ją doskonalić.

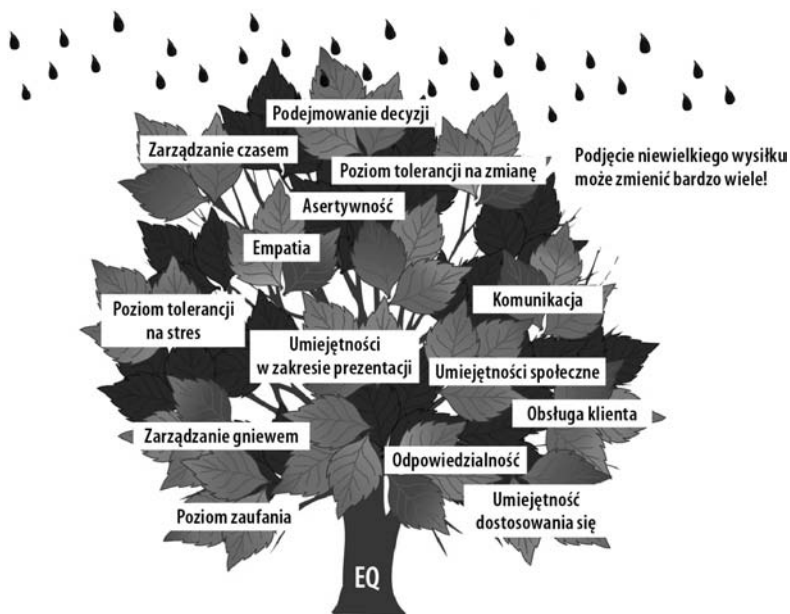
Badaliśmy inteligencję emocjonalną, porównując ją do 33 innych ważnych zachowań zawodowych, i okazało się, że większość z nich jest ściśle związana z EQ, włączając w to zarządzanie czasem, podejmowanie decyzji i komunikację.

Twoja inteligencja emocjonalna to źródło bardzo wielu istotnych umiejętności — wpływa niemal na wszystko, co mówisz i robisz każdego dnia.

Poziom inteligencji emocjonalnej jest tak istotny, jeśli chodzi o sukces, że odpowiada za 58% wyników w każdej pracy. To najbardziej przewidywalny element mający wpływ na osiągnięte wy-

**Poziom inteligencji emocjonalnej jest tak istotny, jeśli chodzi o sukces, że odpowiada za 58% wyników w każdej pracy.**

niki w miejscu pracy, najważniejszy czynnik, jeśli chodzi o przywództwo i rozwój osobisty.



Inteligencja emocjonalna to źródło bardzo wielu istotnych umiejętności. Podjęcie niewielkiego wysiłku na rzecz rozwijania EQ może wpłynąć pozytywnie na wiele aspektów Twojego życia.

Niezależnie od tego, jak wysoki czy niski poziom EQ prezentują poszczególne osoby, mogą pracować nad tym, aby go podnieść na taki poziom, jaki prezentują ich współpracownicy. Badanie przeprowadzone na University of Queensland w Australii wykazało, że ludzie, którzy mają niski poziom EQ i słabe wyniki w pracy, mogą dorównać swoim kolegom, którzy celują w obu tych obszarach — wyłącznie dzięki rozwinięciu swojej EQ.

Śpośród wszystkich osób, jakie badaliśmy w środowisku pracy, 90 procent tych, którzy osiągnęli świetne wyniki, miało także wysoki poziom EQ. Z drugiej strony, tylko 20 procent tych, którzy mieli

**Związek pomiędzy EQ i zarobkami jest tak bezpośredni, że każdy punkt więcej w poziomie EQ przekłada się na dodatkowe 1300 dolarów w poziomie rocznych zarobków.**

słabe wyniki, miało wysoką EQ. Możesz być świetnym pracownikiem, nie mając zbyt rozwiniętej EQ, ale szanse na to są nikłe. Ludzie, którzy rozwijają swoją inteligencję emocjonalną, zwykle osiągają sukcesy w pracy, ponieważ te dwie właściwości idą ze sobą w parze. Oczywiście, ludzie o wysokim EQ zarabiają więcej pieniędzy — średnio o około 29000 dolarów rocznie więcej niż ludzie z ni-

skim poziomem inteligencji emocjonalnej. Związek pomiędzy EQ i zarobkami jest tak bezpośredni, że każdy punkt więcej w poziomie EQ przekłada się na dodatkowe 1300 dolarów w poziomie rocznych zarobków.

To odkrycie odnosi się do ludzi pracujących we wszystkich branżach, na wszystkich szczeblach, w każdej części świata. Nie zdołaliśmy jeszcze znaleźć pracy, w której wyniki i zarobki nie byłyby ściśle związane z inteligencją emocjonalną.

Aby odnosić sukcesy i być człowiekiem spełnionym, musisz nauczyć się maksymalnie wykorzystywać swoje umiejętności w zakresie inteligencji emocjonalnej. Odpowiednie wykorzystywanie i rozum, i uczuć gwarantuje najlepsze rezultaty. W dalszej części tej książki pokażemy Ci, jak to zrobić.

To jest cudowna, praktyczna, pomocna książka, pełna narzędzi i technik, jakich możesz użyć, aby lepiej współpracować ze wszystkimi ludźmi spotkanymi w życiu.

Brian Tracy

## PRAKTYCZNE SPOSOBY ROZWIJANIA TWOJEJ INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ

Czy chcesz nauczyć się w pełni wykorzystywać bogate zasoby Twojej inteligencji, wykształcenia i doświadczenia? Dzięki zrozumieniu, czym jest inteligencja emocjonalna, i umiejętności wykorzystania jej zasobów na co dzień zdobędziesz klucz do prawdziwego zawodowego oraz osobistego sukcesu.

Ta książka zawiera program pozwalający Ci dokładnie oszacować, a następnie krok po kroku rozwijać swoją inteligencję emocjonalną z wykorzystaniem czterech umiejętności IE – samoświadomości, samokontroli, świadomości społecznej i zarządzania relacjami.

Nowa, udoskonalona edycja najpopularniejszego na świecie testu na inteligencję emocjonalną, dostępna online, pokaże Ci, jaki poziom IE reprezentujesz teraz i co możesz zrobić, żeby natychmiast zacząć piąć się w górę, a także pozwoli Ci wziąć udział w teście po raz kolejny, abyś mógł sprawdzić, jak bardzo wzrosło Twoje IE dzięki wykonanej pracy. Niezależnie od tego, czy już od lat zagłębiasz się w tematykę inteligencji emocjonalnej, czy jesteś zupełnym laikiem w tej kwestii, ta książka może radykalnie zmienić sposób, w jaki myślisz o sukcesie.

- Przekonaj się, jak wysoki poziom IE może zmienić Twoje życie.
- Dowiedz się, jak zjednywać sobie ludzi i zdobywać przyjaciół.
- Poznaj tajniki skutecznej komunikacji werbalnej i niewerbalnej.
- Naucz się obserwować siebie i rozumieć swoje emocje.
- Sprawdź, co warto w sobie zmienić, a co pielęgnować.

**dr Travis Bradberry** i **dr Jean Greaves** to obsypani nagrodami autorzy i założyciele TalentSmart, wiodącego ośrodka badawczego i konsultacyjnego na świecie, z którego usług korzysta ponad 75% firm z listy Fortune 500. Od lat zajmują się testowaniem i szkoleniami w zakresie inteligencji emocjonalnej. Ich bestseller *Podręcznik inteligencji emocjonalnej* został przetłumaczony na dwadzieścia trzy języki i jest sprzedawany w ponad 150 krajach.

**OSOLOWOŚĆ ODNOWA**

Nr katalogowy: 6145

 Księgarnia internetowa:  
<http://sensus.pl>

 Zamówienia telefoniczne:  
**0 801 339900**  
 **0 601 339900**

 **sensus**

Sprawdź najnowsze promocje:  
• <http://sensus.pl/promocje>  
Książki najchętniej czytane:  
• <http://sensus.pl/bestsellery>  
Zamów informacje o nowościach:  
• <http://sensus.pl/nowosci>

Helion SA  
ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice  
tel.: 32 230 98 63  
e-mail: [sensus@sensus.pl](mailto:sensus@sensus.pl)  
<http://sensus.pl>

Cena 37,00 zł

ISBN 978-83-246-3025-7



9 788324 630257