

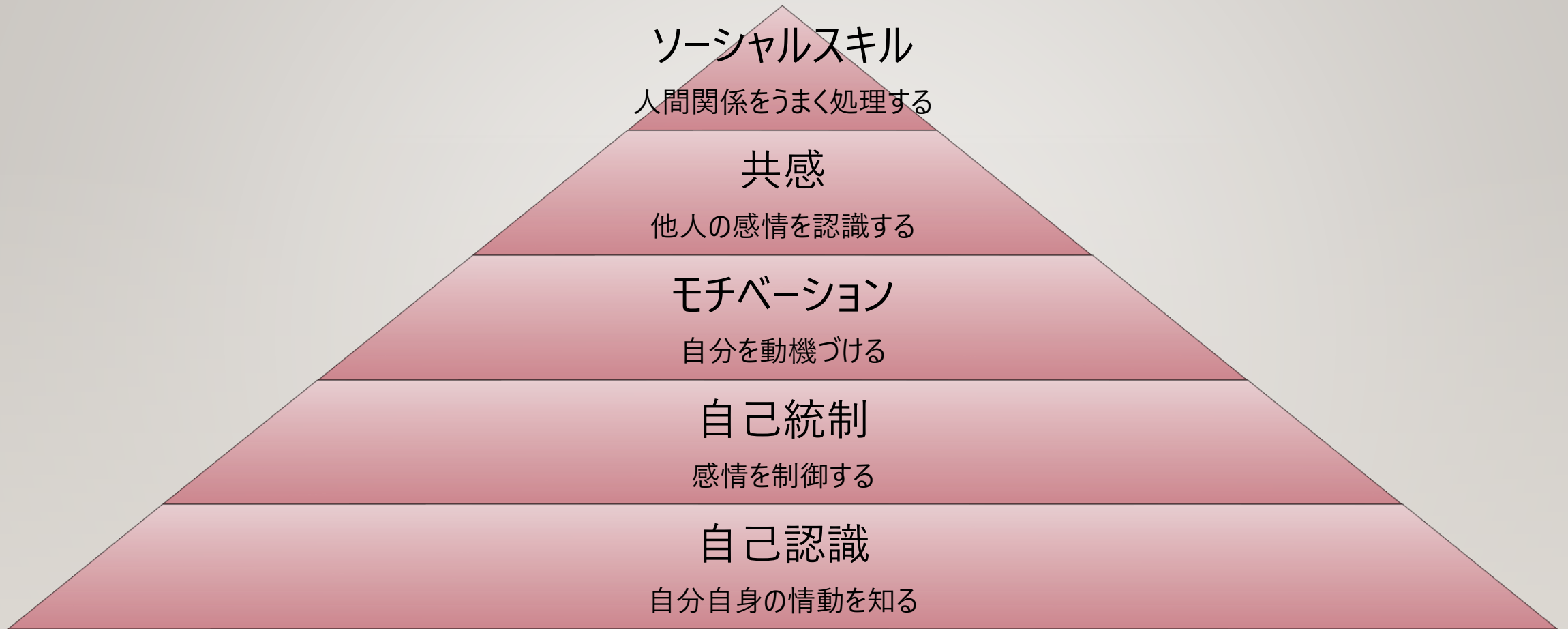
情動・感情の動き

情動はそれぞれ特定の行動パターンにつながっている。それは人類が幾多の困難や危機をくぐり抜けて進化してきた歴史の中で、サバイバルに有効な情動のレパートリーが神経に深く刻み込まれやがて、生得的（生まれつき）で自然な心の動きとなった結果

心の一番深いところから発する熱情や願望は人間を動かす根源的な力
危機に瀕した時、大切なものを失った時、挫折を克服しなければならない時、
夫と妻が心を結ぼうとする時、家庭を築いていく時、などのように
理性だけに任せておくわけにはいかない重大な局面において、情動が前面に出て、人間の行動を導く。

IQ として測定できる知能の価値や重要性ばかり強調されているが、
結局のところ感情が人間を支配している時には理性など手も足も出ない

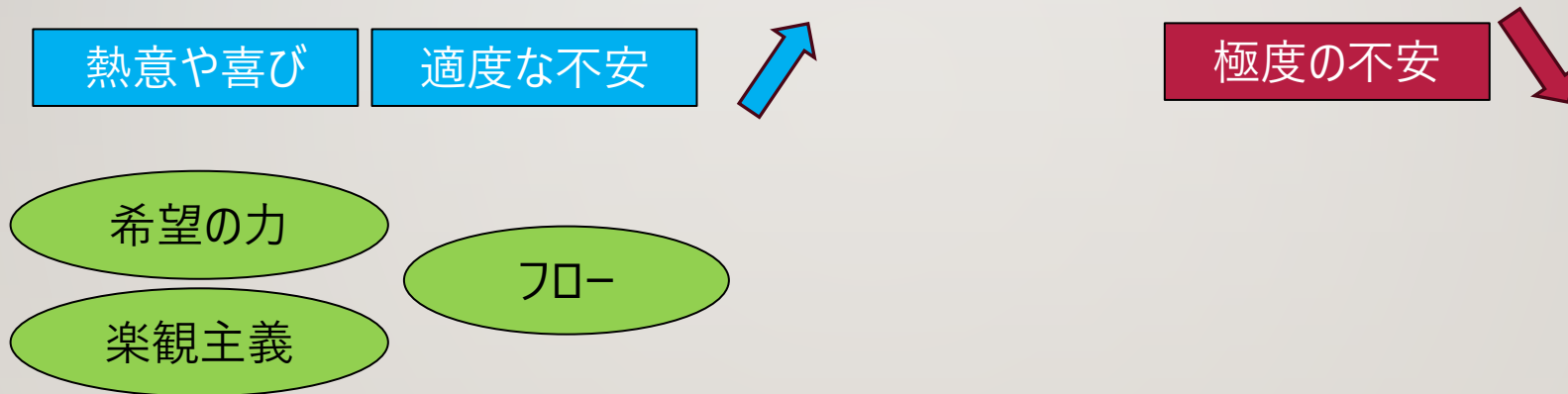
EQの5つのレベル



才能を生かすEQ

人間が活躍し幸せに生きていくうえで、IQが役に立つのは2割、
あとはEQで決まる

思考し計画を立てる、高い目標に向かって訓練を続ける、問題を解決する

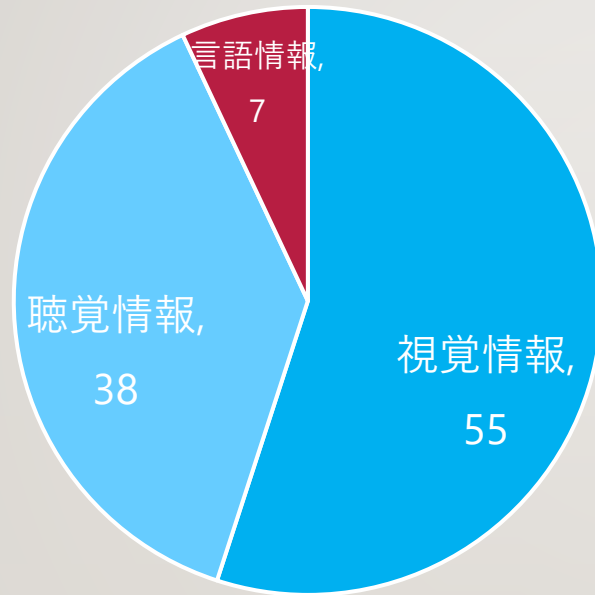


情動を生産的な目標に向けて活用していく力こそ才能の総本締め

共感のルーツ

共感は情動の自己認識の上に成り立つ
自分の情動に心を開ける人ほど、他人の気持ちを理解できる

自分自身の感情さえよくわからない人は、周囲の人間が何を感じているかと問われると全く途方にふてしまう



理性

言語モード

情動

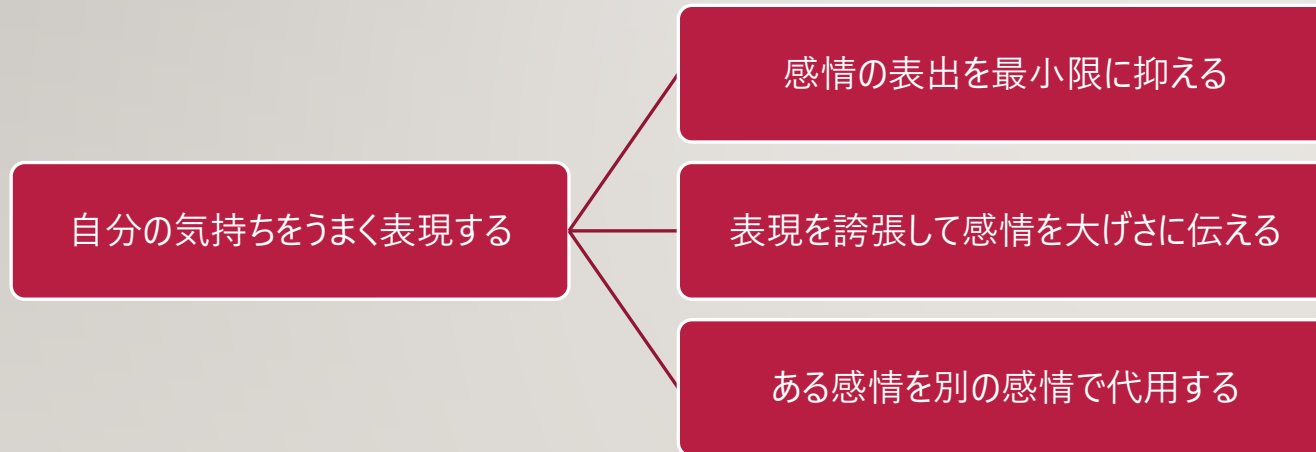
非言語モード

感情のメッセージは9割以上が非言語的手段によって伝えられる
共感能力に優れている人は他人の欲求を表す社会的信号を敏感に受け止めることができる

社会的知性

自己管理と共感の基礎の上に対人能力は成熟する
⇒他人とうまくやっていくために必要な能力が社会的知性

情動は伝染する・・・表現力あるいは力の強い人間の情緒がもう一方を同調させる



これらの能力は詰まるところ洗練された人間関係を営むのに必要な要素

- ①他人との人間関係をスムーズに築く、②相手の反応や気持ちを敏感に読み取る、
③人々を組織して先頭に立つ、④人間社会につきものの紛争を上手に処理する

職場のEQ

[ユナイテッド航空173便燃料切れ墜落事故 - Wikipedia](#)

マクブルームが着陸装置の調整に没頭している間に、残りの燃料はどんどん0に近づいていく。しかし、副操縦士たちはマクブルームを激怒させるのが恐ろしくて、大事故が近づいているの言うことができない。飛行機は墜落し、10人が死亡した。

士気の低下や怯えた労働者や横柄な上司がもたらす破壊的影響

⇒生産性の低下、納期の遅れ、欠陥品や事故の発生、優秀な社員の流出

心理的に動揺すると、人間は記憶や集中力や学習能力や判断力が低下する

⇒「ストレスは人間をバカにする」

リーダーシップは他人を支配する技術ではなく、共通の目標に向かって力を発揮できるよう他人を説得する技術

職場の人々が効率よく、気持ちよく、生産的に働くためには
聞きたくない話をうまく伝えるフィードバックする技術が大切

職場のEQ フィードバックの技術

失敗の原因が自分自身の改善不能な欠点にあると思えば、改善の希望も士気もなくなってしまう。
うまくいかないのは状況のせいだ、状況を変えるのは不可能ではないと思えば、楽観が生まれてくる。

批判するときの秘訣

- 具体的にいうこと
- 解決策を示すこと
- 直接伝えること
- 気持ちを察すること

批判を受ける側へのアドバイス

- 個人攻撃だと思えない
- 改善のための貴重な情報
- 自己弁護に走らず責任を取る
- 冷静さを取り戻す時間を設ける
- 批判してくれた人と一緒に問題解決にあたる機会とみる

職場のIQを高めるEQ

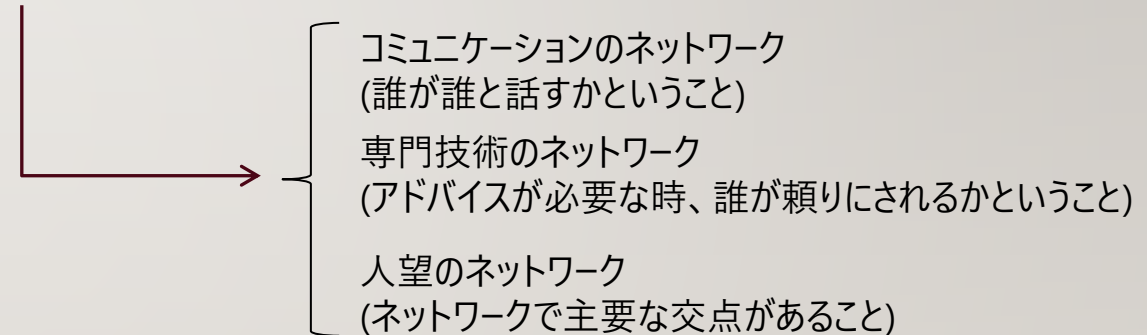
知識労働者の技能は高度に専門化しており、彼らの生産性は
チームの一員としていかに周囲との関係を調整できるかにかかっている
知識労働者の場合、「個人ではなくチームがワークユニットになる」(ピーター・ドラッカー)

企業組織図に描き出されたヒエラルキー
⇒ 企業の骨格

← フォーマルな組織は容易に予想できる問題に対処する目的で作られている

人間同士の接点
⇒ 企業の中樞神経

⇒ 予想していなかった問題が起きた時がインフォーマルな組織の出番



高いグループ IQ を発揮する鍵は人間関係のハーモニー

企業にとって知識集約型サービスや知的資本が重要度を増していく時代
社員相互の協力体制を改善する努力は企業競争力の決定的な差につながる