



UŽU – MDM

DATUM: _____

ČUSTVENA INTELIGENCA

V zadnjih letih psihologi vse pogosteje omenjajo čustveno inteligenco. Prišli so namreč do ugotovitve, da slavni inteligenčni kvocient (IQ) oziroma akademska inteligenca ni merilo za inteligentno obnašanje ali iznajdljivost v vsakdanjih življenjskih situacijah. Ljudje kljub visokemu IQ-ju pogosto doživljajo neuspeh na delovnem mestu, v družabnih stikih, pri ohranjanju zrelih in stabilnih odnosov ter soočanju s težavami in krizami.

Raziskave so pokazale, da IQ sestavlja le 20 % dejavnikov, ki določajo življenjski uspeh, preostalih 80 % pa sodi na t. i. področje čustev. Drugače povedano, človek uporablja dve vrsti uma: racionalni in emocionalni. Racionalni razmišlja, analizira, sklepa na podlagi objektivnih dejstev, je logičen in prizemljen. Čustveni del je hiter, impulziven, intuitiven, sili k delovanju, še preden utegnemo razmisliti. Včasih daje popačeno sliko realnosti, pri čemer ga vodi selektivni spomin, včasih pa je vir opravičevanja samega sebe in racionalizacije. Vendar dobro voden čustveni um daje energijo za velika dela. Tista, za katera nam racionalni um govori, da se »ne splačajo«. Zato lahko rečemo, da v njem prebivajo najlepše človeške vrline: požrtvovalnost, nesebičnost, plemenitost, velikodušnost. Inteligentno obnašanje je odvisno od usklajenosti teh dveh umov. V vsakdanjih situacijah je med njima ravnovesje, toda nepredvidene življenjske okoliščine v prvi plan izvržejo čustveni um.

Značilnosti čustvene inteligence so psihologi razvrstili v pet temeljnih področij: zavest o sebi, samokontrola, samomotivacija, empatija in iznajdljivost v družabnih stikih. Vse te značilnosti se kažejo v dveh tipih odnosov, ki ju človek razvija skozi življenje: odnos do samega sebe in odnos do drugih.

Čustvena inteligenca v praksi

Čustvena inteligentnost je izredno pomemben dejavnik uspešnosti posameznika v vsakodnevnih poslovnih in osebnih odnosih. Izraz »čustvena inteligenca« je nasproten izrazu umska inteligenca in je to v bistvu človekov značaj. Čustvena inteligenca pokaže, kaj so človekove čustvene potrebe, kako upravlja s svojimi čustvenimi stanji in kakšne so njegove dejansko živete vrednote. Čustvena inteligenca se navzven izraža kot vedenje.

Nekoč je bilo za zaposlenega dovolj, da je imel ustrezno izobrazbo in strokovno usposobljenost. V današnjih časih, ko je poudarjeno timsko delo, pa so pomembne tudi osebne kakovosti delavca. Visok inteligenčni kvocient ni več odločilno merilo uspešnosti, je pa res, da je marsikje temeljni pogoj za vstop v visoko storilnostno naravnano okolje.

Pri delu v skupinah oz. timih je posameznik lahko uspešen, če se zaveda svojih zmogljivosti. Tako fizičnih, umskih kot tudi psihičnih. Bolj, kot je delo zahtevno, bolj je čustvena inteligentnost odločilna in pomembna. Sploh, če delovno mesto vključuje še delo z ljudmi. Čustveno odzivanje v odnosu do sodelavcev, strank, oz. vseh tistih, s katerimi stopamo v medsebojne odnose, odločilno vpliva na učinkovitost in rezultate.



Vsa negativna čustva, ki se kopičijo v nas – od jeze, žalosti, zavisti, razočaranja, strahu, ...so sicer normalna, a ko ta čustva v duševnosti začnejo prevladovati, postane počutje manj prijetno. To seveda vpliva na zmanjšano ustvarjalnost, učinkovitost, pojavi se pesimizem, okrnjeno pa je tudi odprto sodelovanje s sodelavci.

Ko govorimo o čustveni inteligentnosti, se moramo zavedati, da imamo vsi dobre strani, pa tudi tiste, ki nas omejujejo. Nihče ni popoln in idealen. Lastnosti, ki so v kakšnem poklicu in okolju moteče, so lahko v drugem primeru povsem sprejemljive.

Čustvena inteligenca je za delavca osnovni pogoj za učinkovito izrabo razumske inteligence. Razum brez čustvene inteligence ne deluje optimalno, temveč omejeno. Zavedanje lastnih in tujih čustev je del miselnih procesov in s pravilnim razumevanjem tega, je človek bolj sposoben primernega odzivanja na določene situacije. Čustveno mišljenje je nekakšna povezava med čustvi, telesnimi občutki in okoljem. Lahko mu rečemo tudi povezovalno mišljenje. Delavec z dobro razvitim povezovalnim mišljenjem vodi svoj dialog z izkušnostjo, se med procesom uči s poslušanjem, dobro pa se znajde tudi v neznani situaciji

Komponente čustvene inteligence

Znotrajosebna (intrapersonalna) inteligenca

Sem sodi emocionalno samozavedanje, asertivnost – sposobnost sprejemanja in izražanja lastnih čustev, prepričanj in misli, zavzemanje za svoje pravice na nedestruktiven način, samospoštovanje, samoaktualizacija ter neodvisnost.

Medosebna (interpersonalna) inteligentnost

Sem sodi empatija, sposobnost ustvarjanja in vzdrževanja vzajemno zadovoljnih medosebnih odnosov ter družbena odgovornost – sposobnost biti konstruktiven član skupine.

Prilagodljivost

Bistveni sestavini čustvene inteligence sta prilagodljiva sposobnost reševanja problemov ter realno ocenjevanje situacij.

Upravljanje s stresom

Čustva v veliki meri sooblikujejo sposobnost aktivnega in pozitivnega spoprijemanja z neprijetnimi dogodki ter vplivajo na kontrolo impulzov.

Splošno razpoloženje in življenjska filozofija



Kdor se zavestno odloči da so njegove zelo bistvene vrednote sreča, ljubezen, osebna rast in razvoj, ter se na tem področju dodatno usposablja, ima večje sposobnosti za uživanje v življenju in za optimizem.

Čustveno inteligentni ljudje se zavedajo samih sebe, razumejo svoje razpoloženje, poznajo svoja čustva in motivacijske vzvode ter učinke svojega delovanja na druge ljudi. Tudi svoje sposobnosti ocenjujejo realno. Takšen delavec je sposoben nadzorovati impulzivne izbruhe, je vreden zaupanja in v svojem okolju deluje pošteno. Spremembam se zlahka prilagaja ter pri sprejemanju odločitev upošteva tudi čustva sodelavcev. Ponavadi so takšni ljudje bolj prepričljivi, znajo bolje motivirati, delati v timu in hitro navezovati družabne stike. Predvsem za delavce, ki veliko delajo z ljudmi, je tovrstna inteligenca ključna, sicer se jim njihovo delo lahko zdi prezahtevno, stresno in morda tudi kot neprimerno.

Čustvene inteligence se učimo vse življenje, ko se učimo razumeti, upoštevati in izražati lastna čustva ter sodelovati z drugimi. Pri delavcih z visoko razvito čustveno inteligenco prevladuje optimizem, v okolje pa se sproščajo pozitivna čustva...

vir: www.vodja.net, www.akropola.org;

VAŠA NALOGA

V skupini si zamislite nek realen vsakdanji dogodek/problem (služba, odnosi z bližnjimi, med prijatelji, na banki, na davčni ...) in razmislite, kako bi ga inteligentno rešili. Zapišite si ključne besede dogodka/problema: kje dogaja, kdo sodeluje, kaj dogaja, kako bomo problem čustveno inteligentno rešili. Čas za pripravo 10', čas za izvedbo 3 do 5'.

KJE?

KDO?

KAJ?

REŠITEV