



Javni štipendijski, razvojni,
invalidski in preživninski
sklad Republike Slovenije



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI
SOCIALNI SKLAD
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

5. konferenca o razvoju kadrov »Skupaj nad izzive jutrišnjega dne«

ČUSTVENA INTELIGENTNOST NA DELOVNEM MESTU

mag. Franka Bertoncelj, univ.dipl.psih.

 **EGOFORMA**

poslovno in psihološko svetovanje

www.egoforma.si

franka.bertoncelj@egoforma.si

25. maj 2017, Laško

STROKOVNOST

PROFESIONALNOST



IQ vs. EQ

Image: Shutterstock, Canva.com (2018)

RATIO vs. EMOTIO ali zablode o čustvih

1. Popredmetenje čustev
2. Pasivizacija
3. Kvazikavzalnost
4. Branje misli

Je naša resničnost resnična?



Percepcija zunanje realnosti poteka preko t.i. referenčnega okvirja (RO). RO je posameznikov zaznavni filter na katerem sloni celoten sistem doživljanja in prepoznavanja realnosti v kateri živi.

RO ni objektivna preslikava zunanje realnosti, temveč subjektivna slika, nastala pod vplivom socializacije in samoaktivno preko življenjskih izkušenj. Razliko med zunanjo stvarnostjo (objektivna realnost) in posameznikovo sliko te stvarnosti (subjektivna realnost) lahko ponazorimo z razliko med ozemljem (objektivno dogajanje) in zemljevidom tega ozemlja (subjektivno doživljanje). Čeprav gre za jasno razliko med realnim svetom in subjektivnim dojetjem sveta, ljudje običajno te razlike ne uvidimo, za nas je to edina resničnost, skozi katero nas RO vodi kot avtomatski pilot.



Zaradi delovanja RO-ja smo selektivni v zaznavanju. Hitreje zaznamo tisto, kar potrjuje naš RO in spregledamo tisto, kar z njim ni v skladu. Sčasoma postaja RO vedno bolj toga struktura s samopotrjevalno funkcijo, ki večino časa deluje na nezavednem nivoju.

Posameznikovo vedenje je funkcija njegovega RO-ja, to pomeni, da je vedno logično. Vendar gre za notranjo subjektivno logiko posameznika, ki jo iz vidika zunanje objektivne realnosti, lahko iracionalna. Zakaj se neka oseba obnaša tako, kot se obnaša, bomo razumeli, ko bomo razumeli logiko njenega RO-ja.

ČUSTVA

1. Kaj so čustva
2. Funkcija čustev
3. Vrste čustev
4. Intenziteta čustev

REŠEVANJE KONFLIKTOV



5 KORAKOV KONSTRUKTIVNEGA REŠEVANJA KONFLIKTOV:

1. **Razmislimo kaj hočemo in zakaj**

Nobena teorija reševanja konfliktov nam ne pomaga, če v resnici konflikta nočemo rešiti!

Tako je prvi korak k reševanju zavestna odločitev, da želimo rešiti konflikt. Ko naredimo prvi korak, nas ta samodejno vodi k naslednjemu, kjer razmišljamo o tem, kaj moramo za to narediti, namesto da čakamo kaj bodo drugi naredili in kaj bomo od njih dobili.

2. **Zavzemimo sodelovalen pristop**

Tekmovalno stališče predvideva, da je konflikt rešen samo takrat, ko nekdo „izgubi“, drugi pa „zmaga“. Pri sodelovalnem pristopu k reševanju konfliktov gre za to, da se ne bojujemo, ampak sodelujemo. Zato z drugo stranjo aktivno sodelujemo pri iskanju rešitve in se zavedamo da lahko nekaj dobimo in nekaj izgubimo, hkrati pa se zavedamo, da velja enako tudi za drugo stran. S pripravljenostjo na sodelovanje pokažemo, da nam ni vseeno za potrebe drugih, hkrati pa ne pozabimo na svoje potrebe. Tako smo asertivni.

3. Sprejmimo konflikt kot normalen del življenja

Nekateri ljudje gledajo negativno na vsak konflikt in se mu poskušajo bodisi izogniti ali pa želijo v vsakem konfliktu zmagati. Niso se pripravljani pogovarjati o konfliktu, kaj šele iskati rešitve. Vendar so konflikti neizogibni. Potrebno jih je razumeti kot probleme h katerim lahko pristopimo ali konstruktivno ali destruktivno. Pri konstruktivnem pristopu se ne bomo obnašali impulzivno in emotivno, ampak bomo pripravljani vložiti napor v iskanje najboljših rešitev.

4. **Izberimo pravi trenutek**

Za reševanje konflikta je pravi trenutek tisti, ki najbolj ustreza nam in drugim. Če smo mi ali druga oseba še vedno jezni ali čustveno vznemirjeni, bo to reševanje otežilo, zato je bolje počakati, da se strasti pomirijo. Lahko pa pravi trenutek tudi ustvarimo tako, da najprej pomirimo sebe, nato pa še drugega. To lahko naredimo samo takrat, ko to hočemo narediti – torej takrat, ko smo usmerjeni k reševanju in ne k vztrajanju pri svojem.

5. **Izboljšajmo svojo komunikacijo**

poslušanje brez prekinjanja

preverjanje razumevanja

analiziranje

učinkovito sporočanje

Polja vpliva in kontrole (Covey, 1992)



Pravilno razlikovanje področij kjer

- imamo popolni nadzor (kaj lahko upravljamo, manageriramo) od področij,
- kjer imamo delni nadzor (na kaj lahko vplivamo ne moremo pa kontrolirati) in področij,
- kjer nimamo nobenega nadzora (izven naše kontrole)

nam prihrani nepotrebno izgubljanje časa in energije zaradi neučinkovitih angažiranj na napačnem področju.

To pomeni, da razumemo in sprejmemo, da lahko neposredno upravljamo le s sabo, da imamo na druge ljudi in situacije le vpliv, tisto kar pa je izven naše kontrole, pa lahko le sprejmemo.

KAJ POMENI BITI ČUSTVENO
INTELIGENTNA OSEBA?

5 SPRETNOSTI ČUSTVENE INTELIGENTNOSTI:

(J. Mayer in P. Salovey, 1990)

1. Zavedanje in prepoznavanje lastnih čustev
2. Ravnanje z lastnimi čustvi (management lastnih čustev)
3. Samomotivacija
4. Zavedanje in prepoznavanje čustev drugih
5. Urejanje odnosov





poslovno in psihološko svetovanje

[www. egoforma.si](http://www.egoforma.si)

Hvala 😊