

INTEGRATIVA

EMOCIONALNA INTELIGENCIJA U POSLU

DEJAN ŽIVKOVIĆ

O NAMA

Mi smo porodična firma koju vode dva psihologa, Dejan Živković i Biljana Rašković-Živković.

Za nas psihologija je više nego zanimanje, više od posla. Ona je naša ljubav i zato želimo da sa svima podelimo korisna i praktična znanja iz psihologije.

Radimo i sa kompanijama i sa pojedincima, a sve u skladu sa njihovim potrebama i ciljevima.

Bavimo se:

- Edukacijom kroz grupne i individualne treninge (online i uživo)
- Life i business coaching-om
- Psihološkim savetovanjem i psihoterapijom
- Objavlivanjem knjiga iz oblasti psihologije

Iz oblasti emocionalne inteligencije imamo u ponudi tri treninga:

1. Emocionalna inteligencija u poslu
2. Emocionalna inteligencija u prodaji
3. Liderstvo i emocionalna inteligencija

Putem ovo linka možete videti katalog naših treninga: Katalog

Za više informacije, posetite naš sajt: www.psiholognovisad.rs

Možete nam i pisati na: office@psiholognovisad.rs ili nas pozvati na 069 1979 530.



SADRŽAJ

1. Šta je emocionalna inteligencija?
2. Emocije
3. Samosvesnost
4. Upravljanje emocijama
5. Uticaj na sebe
6. Empatija



ŠTA JE EMOCIONALNA
INTELEGENCIJA?

01

Opisi emocionalne inteligencije stari su koliko i objašnjenja ljudskog ponašanja. Od oba biblijska Zaveta do grčkih filozofa, Šekspira, Tomasa Džefersona i savremene psihologije, o emocionalnom aspektu razuma raspravlja se kao o fundamentalnom elementu ljudske prirode. Ljudi koji izbruse svoju emocionalnu inteligenciju poseduju jedinstvenu sposobnost da uspevaju tamo gde drugi padaju na ispitu.

Emocionalna inteligencija je ono „nešto“ neopipljivo u svakom od nas. Ona definiše kako upravljamo ponašanjem, prolazimo kroz društvene složenosti i donosimo lične odluke koje ostvaruju pozitivne rezultate. (Preuzeto iz: Emocionalna inteligencija, Trevis Bredberi i Džin Grevs)

Emocionalnu inteligenciju (EI) možemo definisati kao: sposobnost da prepoznamo i razumemo sopstvene emocije, ali i emocije drugih ljudi; sposobnost empatije; sposobnost da umemo pozitivno da utičemo na druge, ali i na sebe. I poslednje, ali ne i najmanje važno, sposobnost da spoznamo sebe, da bude svesni svojih osobina, kvaliteta i mana, ličnih vrednosti, uverenja, motivacije, kao i sposobnost da "shvatimo" kako nas drugi doživljavaju.

Na narednom grafikonu možete videti koje su ključne oblasti EI.



Za početak, evo kratkog opisa ovih oblasti, a u nastavku ebook-a ćete moći detaljno da se sa njima upoznate.

Samosvesnost podrazumeva našu sposobnost da sebe upoznamo i (u određenoj meri) objektivno procenimo sopstvene vrline i mane, naše lične vrednosti, ciljeve, glavne pokretače...

Da bi neko bio emocionalno inteligentan, ključno je da ume da prepozna svoje emocije, ali da pre toga bude svestan da uopšte nešto oseća, tj. Da je u kontaktu sa sopstvenim emocijama, da ih ne potiskuje, ali i da ih ne ispoljava "nekontrolisano". Povezano sa tim, važno je i da umemo da prepoznamo emocije kod drugih ljudi.

Upravljanje emocijama predstavlja našu sposobnost da kontrolišemo svoje ponašanje kada smo pod uticajem jakih neprijatnih, ali ponekad i prijatnih emocija.

Pored toga, upravljanje emocijama ima i svoju "naprednu" verziju a to je da umemo da utičemo na javljanje prijatnih emocija u nama.

Empatija podrazumeva sposobnost da razumemo, ali i da "osetimo" šta druga osoba oseća, kao i da razumemo šta oseća i zbog čega oseća. U poslovnom okruženju, veoma je važno i razumeti kako druga osoba razmišlja, koji je njezin "ugao gledanja", kao i zbog čega se ponaša na način na koji se ponaša.

Zbog čega je važna emocionalna inteligencija?

Brojna su istraživanja koja potvrđuju njezin značaj. Na primer, u jednom istraživanju dobijeni su rezultati da su se nakon odgledanog filma (koji je u sebi imao određene uznemirujuće sadržaje) lakše "oporavili" pojedinci koji su bili svesni emocija koje su doživeli.

Brojni stručnjaci smatraju da IQ nije dobar prediktor uspeha na poslu, tako da raspon njegove važnosti ide od 25% pa do samo 4%.

Uticaj jedne od komponenti EI (optimizma) na uspeh u radu prodavaca životnog osiguranja u Met Life-u je značajan – optimistični prodavci su za 37% bili uspešniji od svojih pesimističnih kolega.

Sposobnost upravljanja emocijama i nošenja sa stresom su još jedan aspekt EI koji je veoma važan za uspeh na poslu. U istraživanju koje je obavljeno sa menadžerima prodavnica jednom maloprodajnog lanca rezultati su pokazali da je veština upravljanja stresom direktno povezana sa profitom, prodaji po kvadratnom metru i prodaji po saradniku.

ŠTA POSLODAVCI ŽELE?



Rezultati jednog istraživanja među poslodavcima u SAD su nam dali uvid u to kako poslodavci doživljavaju zaposlene:

- 60% zaposlenih nema dovoljno motivacije za kontinuirano učenje i razvoj
- 4 od 10 zaposlenih nisu sposobni da adekvatno sarađuju sa svojim kolegama
- Samo 19% kandidata koji po prvi put stupaju u radni odnos imaju dovoljno samodiscipline
- Sve više i više poslodavaca se žale na to da zaposleni nemaju dovoljno razvijene socijalne i lične veštine

Sve navedeno je u bliskoj vezi sa emocionalnom inteligencijom. Ključno je da sve navedeno može da se nauči i unapredi.

EMOCIONALNA
INTELIGENCIJA I
ZDRAVLJE



Rezultati nedavnih istraživačkih studija nagoveštavaju važnu vezu između emocionalne inteligencije i podložnosti bolestima. Stres, anksioznost i depresija potiskuju imunološki sistem, stvarajući podložnost svemu, od običnog nazeba do kancera.

Snaga vašeg imunološkog sistema vezana je za vaše emocionalno stanje preko neuropeptida, složenih hemikalija koje deluju kao glasnici između uma i tela. Kad je vaš um preplavljen napetošću ili uznemirenošću, javlja telu da smanji količinu energije koju ono upotrebljava za borbu protiv bolesti. To povećava vašu podložnost bolestima, a medicinski fakulteti i programi stručnog usavršavanja namenjeni lekarima žure da dodaju ovo otkriće u svoje nastavne programe.

Novo medicinsko istraživanje pokazuje definitivnu vezu između emocionalne patnje i ozbiljnih oboljenja, poput kancera. Jedna od prvih dugoročnih studija merila je nivo stresa kod žena od 1968. do 1991. Istraživači su pratili stepen u kojem je svaka od žena doživljavala napetost, strah, anksioznost i poremećaje sna kao rezultat konfliktnih situacija na radnom mestu i kod kuće.

Kod žena koje su doživljavale više nivoa stresa tokom ovog perioda postojala je dva puta veća verovatnoća da obole od kancera dojke.

Emocionalna patnja koju su proživljavale ove žene bila je posledice nerazrešenih konflikata i nesnalaženja u upravljanju emocijama.

Emocionalna inteligencija ima snažan uticaj na ishode povezane sa zdravstvenim stanjem, jer umanjuje stres izazvan suočavanjem s teškim situacijama. Po život opasne bolesti naročito izazivaju intenzivan strah i zebnju kojima se pacijent, za svoje dobro, mora pozabaviti i razumeti ih.

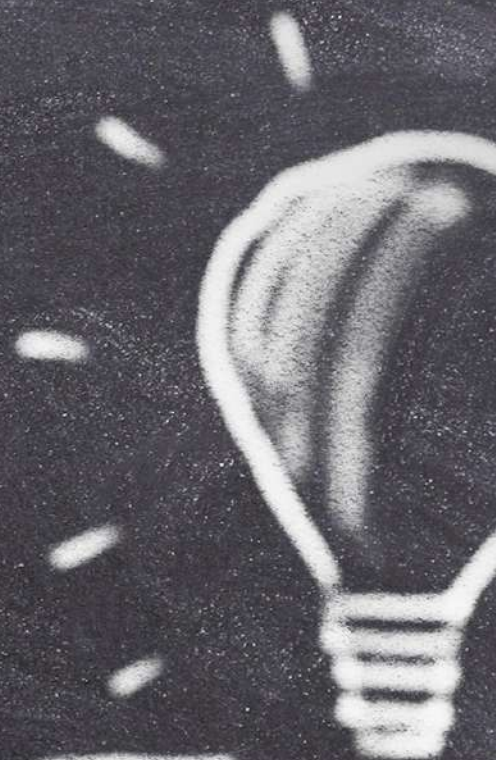
Fizički uticaj emocionalne inteligencije toliko je snažan da su istraživanja na Medicinskom fakultetu Harvardskog univerziteta doslovno mapirala fizičke razlike u mozgu zasnovane na promenama u emocionalnoj inteligenciji. U tim istraživanjima, ustanovljeno je da količina „saobraćaja“ između racionalnog i emocionalnog centra u mozgu ima stvaran uticaj na njihovu veličinu i strukturu. Emocionalna inteligencija povećava sposobnost vašeg mozga da izlazi na kraj s emocionalnom patnjom. Ova fleksibilnost čuva snagu vašeg imunološkog sistema i pomaže u vašoj zaštiti od bolesti. (Preuzeto iz: Emocionalna inteligencija, Trevis Bredberi i Džin Grevs)

Da sumiramo. Značaj EI leži u sledećem:

- Brže se oporavljamo od “teških i neprijatnih” emocija.
- Bolje se slažemo sa drugima.
- Bolje se nosimo sa stresom, a samim tim smo zdraviji i srećniji
- Uspešniji smo na poslu – EI je odgovorna za 60 odsto učinka na svim tipovima radnih mesta. Ona je najveći prediktor učinka na radnom mestu i najjači faktor isticanja u liderstvu i ličnom učinku.
- Uspešniji smo u životu

EMOCIJE

02



ŠTA SU EMOCIJE?

Emocije su reakcije osobe na stimulus (događaj ili situaciju) koji je ocenjen kao značajan, a čiji je cilj da se osoba pripremi za adaptivno ponašanje. Dakle, emocije se osećaju samo u situacijama koje osoba procenjuje kao važne, a šta će neko proceniti kao važno zavisi od njegovog sistema vrednosti, odnosno od njega samog. Ta adaptacija se dešava na telesnom nivou, ali i na motivacionom i mentalnom nivou.

Prema Zoranu Milivojeviću, kada govorimo o emocijama, s obzirom da su naše emocije uvek reakcija na nešto, bolje je da koristimo izraz „emocionalne reakcije”. U ovom ebook-u ćemo koristiti i termin emocije i termin emocionalne reakcije.

Ono što je važno napomenuti jeste da je ključna svrha emocija preživljavanje jedinke. Jake neprijatne emocije kao što su strah ili bes nam daju snagu da se izborimo sa onim što nam se dešava.

S druge strane, prijatne emocije su u velikoj meri vezane za naše odnose sa drugim ljudima i indirektno takođe potpomažu naš opstanak, ali pre svega kroz povezivanje sa drugima.

Često se emocije dele na pozitivne i negativne, ali bi pravilnija podela bila na prijatne i neprijatne, i na adekvatne i neadekvatne.

Emocije same po sebi nisu pozitivne ili negativne, već njihove posledice, po naše stanje ili po naše ponašanje mogu biti takve. Iz tog razloga je bolje pričati o prijatnim i neprijatnim emocijama u slučaju kada govorimo o tome „kako se osećamo dok osećamo određenu emociju“, ali i o adekvatnim i neadekvatnim emocijama, odnosno koliko je emocija u skladu sa datom situacijom (npr. da li osoba oseća tugu dok je na sahrani bliske osobe ili oseća radost).

Razlika između raspoloženja i emocija?

Raspoloženje je hronična, dugotrajna emocija. Ono što je važno napomenuti jeste da i jedna kratkotrajna emocija može preći u raspoloženje i postati dugotrajna. Raspoloženje je izazvano našim načinom razmišljanja, a to se može desiti bilo svesno bili nesvesno, jer konstantno „vrtimo“ jedne te iste misli koje izazivaju dato raspoloženje.

ŽIVOT BEZ EMOCIJA?

Najslikovitiji prikaz života, ali i sveta bez emocija možemo videti u filmu „Equilibrium“. Radnja filma se odvija u budućnosti, ali ne bilo kakvoj budućnosti. To je budućnost u kojoj su emocije, umetnost i umetničko izražavanje zabranjeni.

Emocije se tretiraju kao bolest i cela populacija uzima lekove kako ne bi osećali ništa. Zašto su emocije zabranjene? Zašto što su vođe i naučnici došli do zaključka da su emocije izvor svih zala i da moraju biti iskorenjene.

I kakav je to onda svet? Siv, bez boja, bez izražaja, blatnjava slika potisnute realnosti.

Glavni lik u filmu, policajac Džon Prestona (koga tumači Kristijan Bejl), slučajno preskače svoju dnevnu dozu i korak po korak počinje da se menja, da uviđa nakaradnost celog sistema, počinju u njemu da se bude emocije i na kraju celo društvo vodi u revoluciju i pat postojećeg režima.

Suština je sledeće – emocije su integralni deo nas, bez njih život nema smisla, jer one život „boje“ smislom. Na kraju krajeva, da nema emocija danas ni nas ne bi bilo, već bismo odavno nestali sa lica Zemlje.

Emocije se javljaju na tri plana:

- **Fiziološkom**

(ubrzan puls, širenje zenica, ubrzano disanje, pojačano lučenje adrenalina, povećanje šećera u krvi..).

- **Subjektivnom**

(doživljaj specifičnog kvaliteta osećanja – sreće, prezira, tuge, ponosa...).

- **Bihevioralnom**

(spolja vidljive manifestacije emocija, tipične promene u ponašanju, stavu tela, gestovima, mimici...).

Emocija je, prema tome, složena kognitivno-fiziološko-bihevioralna reakcija koja ima dvojaku funkciju: adaptaciju i komunikaciju.

Važno je naglasiti i da emocije kod čoveka pobuđuju ne samo spoljašnji faktori, nego i same naše misli - prilikom sećanja ili zamišljanja, pri čemu ne moramo biti ni svesni celog procesa.

Vežba: Da li su ovo emocije?

U ovoj vežbi vaš zadatak je da procenite da li je osoba, koja je rekla da se oseća na neki od navedenih načina, tačno i precizno izrazila svoje osećanje, odnosno, kada osoba za sebe npr. kaže da se „oseća glupo“ da li ona ispravno procenjuje/izražava šta oseća.

1. Osećam se glupo
2. Naježio sam se
3. Ljut sam
4. Osećam se kao budala
5. Osećam se prevareno
6. Zadavio bi ga
7. Osećam se poniženo
8. Propao bih u zemlju
9. Strah me je
10. Osećam slabost

Ljudi često mešaju emocije i razmišljanje o samim emocijama, situacijama, brkaju emocije sa svojim ponašanjem ili (kao u slučaju izjave „zadavio bi ga“) sa željenim ponašanjem.

Takođe, ljudi često mešaju emocije sa osetima, odnosno sa različitim fizičkim i fiziološkim senzacijama, kao što je slabost ili naježenost.

Oseti mogu da prate emocije, ali mogu i nevezano od njih da se jave (kada smo gladni, bolesni, umorni...). Imajući u vidu sve što je rečeno, evo i tačnih odgovora – samo u 3. i 9. situaciji je emocija tačno izražena. U ostalim situacijama je emocija pomešana sa nečim drugim.

Vežba: Kako ste se osećali?

Da biste bolje osvestili vaše emocije i raspoloženja, napišite kako ste se osećali/kako se osećate u navedenim situacijama:

1. Dok se spremam za posao, uglavnom osećam....
2. Dok sam na poslu uglavnom osećam....
3. Na kraju radnog dana, uglavnom osećam...
4. U kontaktu sa mojim šefom, uglavnom osećam...
5. U kontaktu sa mojim kolegama, uglavnom osećam...
6. U kontaktu sa mojim klijentima (internim ili eksternim), uglavnom osećam...
7. Kada imam kratke rokove, uglavnom osećam...
8. Kada na poslu imam probleme, uglavnom osećam...
9. Kada razmišljam o smislu mog posla, osećam...
10. U slobodno vreme uglavnom osećam...

Pitanja za razmišljanje: Da li ste uspeali da navedete sve emocije? Da li se neke emocije ponavljaju? Kako vam se čini spisak vaših emocija? Šta vam one govore?



VEŽBA: NAJGORI I
NAJBOLJI ŠEF

Za početak navedite karakteristike najboljeg šefa za koga ste ikada radili, šefa za koga biste sve uradili – pod uslovom da je moralno i zakonski dozvoljeno.

- A sada zapišite kako se osećate kada radite sa najboljim šefom. Kako je raditi za nekog ko vam pruža podršku, ko je pravičan, ko ume da sluša, ko pomaže svojim saradnicima da se razviju, ko pohvaljuje itd. Zapišite sve emocije koje možete osećati kada radite sa takvim čovekom.
- Kada imate u vidu te emocije, za koje verujemo da su velikom većinom prijatne, zapišite i kako vi radite kada se tako osećate, koliko ste produktivni, efikasni, fokusirani.
- A sada navedite karakteristike najgoreg mogućeg šefa, nekoga za koga nikada ne biste želeli da radite. Ako niste imali loše iskustvo sa šefom, onda samo zamislite takvog šefa.
- Kako je raditi za najgoreg šefa? Za osobu koja je dvolična, licemerna, koja samo kritikuje, koja nema poverenje, koja je mikro menadžer, koja ne ume da komunicira, koja vređa... Koje emocije osećate kada radite sa takvom osobom?
- Kada imate u vidu te emocije, za koje verujemo da su velikom većinom neprijatne, zapišite i kako vi radite kada se tako osećate, koliko ste produktivni, efikasni, fokusirani.

Koje su lekcije iz ove vežbe?

1. Ponašanje drugih ljudi može da utiče na naše emocije.
2. Naše emocije mogu da utiču na to kako radimo.
3. Pozitivna ponašanja naših šefova mogu da unaprede naš radni učinak.
4. Emocije i sama emocionalna inteligencija su važan faktor, ali ne i jedini faktor, za uspeh na poslu.

| Dobar šef | | |
|--|-----------------|---------------------------------|
| Kako se ponaša | Kako se osećamo | Kako radimo |
| Pruža podršku | Optimistično | Ostajemo u kompaniji |
| Ima integritet | Zadovoljno | Dajemo svoj maksimum |
| Uliva poverenje | Srećno | Posvećeni smo |
| Pohvaljuje | Motivisano | Dajemo i više nego što se traži |
| Daje fidbek | Poštovano | Fokusirano |
| Inspiriše | Kreativno | |
| Nagrađuje i kažnjava u skladu sa zaslugama | | |
| Poštuje svoje saradnike | | |
| Otvoren za saradnju | | |
| Loš šef | | |
| Kako se ponaša | Kako se osećamo | Kako radimo |
| Samo kritikuje | Nezadovoljno | Tražimo drugi posao |
| Vređa | Tužno | Radimo onoliko koliko moramo |
| Licemeran | Depresivno | Otaljavamo posao |
| Ne poštuje svoje saradnike | Bespomoćno | Samo čekamo kraj radnog vremena |
| Zatvoren za saradnju | Ljutio | Često idemo na bolovanje |
| Mikro menadžuje | Besno | |
| Nema poverenja | Zabrinuto | |
| Stvara lošu atmosferu | Uplašeno | |
| | Umorno | |

SAMOSVESNOST

03



ŠTA JE SAMOSVESNOST?

Samosvesnost je jednostavna fraza koja označava kompleksan sklop informacija. Odnosi se na našu svesnost o nama samima na različitim nivoima: svesnost našeg tela i telesnih reakcija; naših emocija; interesovanja i namera; naših ciljeva i vrednosti; našeg znanja o tome kako nas drugi doživljavaju.

Kakva je samosvesna osoba?

Biti samosvestan znači jasno i precizno poznavati sebe. Samosvesnost obuhvata svesnost o svojim snagama i slabostima, vrednostima i uverenjima. Ona podrazumeva i svesnost o sopstvenim emocijama kao i mogućnost predviđanja sopstvenih emocionalnih reakcija na različite situacije.

Samosvesna osoba skoro nikada nije iznenađena svojim emocionalnim reakcijama. Samosvesnost takođe omogućava da utvrdimo i okidače emocionalnih reakcija. Samosvesna osoba procenjuje sebe tačno i traži feedback od drugih kako bi unapredila sebe i svoj rad. Ona uči na osnovu svog iskustva, otvorena je za nove poglede, kontinuirano učenje i rad na sebi.

Samosvesna osoba ume da se šali na svoj račun. Ono što je veoma interesantno jeste da takva osoba iza „zdravo“ samopouzdanje, a sa druge strane se nalaze ljudi koji su često veoma nekompetentni, a imaju visoko samopouzdanje. Za njih je u stvari nesamosvesnost izlaz, jer se ne suočavaju sa sobom i žive u iluziji koju su za sebe stvorili

(Samo)svesna osoba je cela ovde i potpuno svesna. Njen um i telo reaguju složno na sada i ovde; telo ne radi jednu stvar dok je um usredsređen na drugu.

Ova osoba:

- ne koristi ljutite reči dok se smeška,
- ne mršti se i ne mrgodi kada situacija poziva na smeh,
- ne smandrlja izlet da bi se vratila da radi nešto "stvarno važno",
- ne piše u mislima važno poslovno pismo dok vodi ljubav,
- ne razmišlja o onome što se desilo prošle noći dok piše važno poslovno pismo u kancelariji,
- ne nosi ružičaste naočare da bi izbegla surove činjenice u životu, ne svira violinu dok Rim gori.

Zbog čega je samosvesnost važna?

- Ako ne poznajemo sebe ne možemo se adekvatno razvijati i napredovati – ne možemo iskoristiti naše snage i prevazići naše slabosti
- Ako ne poznajemo sebe ne možemo se adekvatno motivisati
- Ako ne poznajemo sebe ne možemo upoznati ni druge
- Ako ne poznajemo sebe, kako onda drugi da nas upoznaju?
- I poslednje, ali ne i najmanje važno - što smo samosvesniji, to ćemo lakše da prilagodimo svoje ponašanje drugima, ali ćemo i lakše tražiti od drugih ono što nama od njih treba.

Na poslu, ali i generalno u životu:

- Neophodno je da smo svesni svojih mana i slabosti kako bi smo radili na njima
- Neophodno je da smo svesni svojih snaga kako bismo ih maksimalno iskoristili
- Neophodno je da smo svesni okidača naših emocionalnih reakcija
- Neophodno je da smo svesni svojih emocija i njihovog uticaja na naš rad
- Neophodno je da smo svesni svojih emocija i njihovog uticaja na ljude sa kojima radimo



VEŠTINE IZ OBLASTI
SAMOSVESNOSTI

Prema Danijelu Golemanu, najpoznatijem autoru na temu emocionalne inteligencije, sledeće tri veštine koje potpadaju pod samosvesnost :

Emocionalna svesnost: prepoznavanje sopstvenih emocija i njihovog uticaja:

- Znati koje emocije osećate i zašto
- Uviđati vezu između emocija i toga što kažemo, radimo i mislimo
- Uviđati uticaj emocija na radnu uspešnost
- Imati uvid u lične vrednosti i ciljeve

Precizna samoprocena: poznavati sopstvene snage i ograničenja:

- Biti svestan ličnih snaga i slabosti
- Biti sposobni da učite na osnovu iskustva (grešaka)
- Otvorenost ka konstruktivnom feedback-u, novim mogućnostima i ličnom razvoju

Samopouzdanje:

- Imati vere u sebe i svoje sposobnosti
- Sposobnost zalaganja za stavove koji su drugačiji/nepopularni
- Sposobnost donošenja odluka uprkos nejasnim okolnostima

Autorka Taša Jurik, u svojoj knjizi pod nazivom "Insight" (Uvid) zastupa tezu da postoje dva aspekta samosvesnosti – unutrašnja i spoljašnja samosvesnost.

Unutrašnja samosvesnost se odnosi na našu sposobnost da „jasno“ vidimo sebe. To je razumevanje naših ličnih vrednosti, težnja, motiva, obrazaca ponašanja, reakcija i našeg uticaja na druge.

Spoljašnja samosvesnost je nešto sasvim drugačije od unutrašnje, to je sposobnost da shvatimo kako nas drugi ljudi vide i doživljavaju.

Taša u svojoj knjizi navodi i sledeće podatke koji govore u prilog značaja samosvesnosti: „Ljudi koji poznaju sebe, ali su i svesni toga kako ih drugi vide, su srećniji. Donose pametnije odluke. Imaju bolje odnose sa drugim ljudima, kako na poslu, tako i u privatnom životu. Oni su pametniji, bolji studenti koji biraju bolje karijere. Kreativniji su, imaju više samopouzdanja i bolji su u komunikaciji. Manje su agresivni i manje su šanse da će lagati, varati i krasti. Bolji su na poslu i češće bivaju unapređeni. Kao lideri, oni su efikasniji, a njihovi saradnici imaju više entuzijazma. Kompanije koje vode su profitabilnije.“

VEŽBA: SNAGE I SLABOSTI

Zapišite vaše snage i slabosti, imajući u vidu i vaš privatni i poslovni život.

Snage:

Slabosti:

Nastavak vežbe: Zamolite osobu koja vas dobro poznaje da vam kaže ili napiše šta ona misli koje su vaše snage, a koje su slabosti.

Plan akcije: Uporedite dva spiska i odlučite šta možete da uradite kako biste dodatno usavršili svoje snage i umanjili negativan efekat svojih slabosti.

UPITNIK O UVERENJIMA

Ako biste pitali ljude da li su ikada seli i razmišljali o svojim uverenjima i emocijama, verovatno bi većina rekla da ne. A to je jedan veoma jednostavan način da unapredimo svoju emocionalnu inteligenciju.

Pročitajte dole navedena pitanja i odgovorite na njih.

- Verujem da sam dobar u...
- Verujem da sam loš u...
- Verujem da moraš da..... da bi bio uspešan.
- Verujem da moraš da..... da bi bio srećan.
- Verujem da bi moj život bio bolji ako.....
- Ukratko zapišite vaša uverenja o poslu, vašoj sposobnosti da razumete druge ljude, vašoj da se suočavate sa izazovima i nedaćama u životu.
- Pitajte ljude koji Vas dobro poznaju da daju umesto vas odgovore na prvih šest tačaka. Proverite da li vam se odgovori poklapaju. Da li imate određenih slepih tačaka?
- Da li vidite način na koji Vaša uverenja oblikuju vaš život? Koja uverenja biste promenili (i zašto)? Zamislite kako bi bilo kada biste neko od tih uverenja promenili, makar na jedan dan, jednu nedelju, jednu godinu. Kako bi ta promena uticala na vaš život?

O ČEMU RAZMIŠLJATE?

Tokom jednog dana, obratite pažnju na to kada budete doživeli veoma pozitivan i veoma negativan samogovor.

Identifikujte okidače za taj samogovor.

Na koji način češće možete doživljavati pozitivan a ređe negativan samogovor?

Ovakva analiza vas stavlja u poziciju kontrole. Počecete da uvidate modele u ponašanju. S druge strane, ako otkrijete negativne modele onda ste u mogućnosti da počnete da ih menjate. Nikada nemojte da zaboravite da vi njih kontrolišete, ali kontrolišu i oni vas.

PITANJA O VAŠEM ŽIVOTU

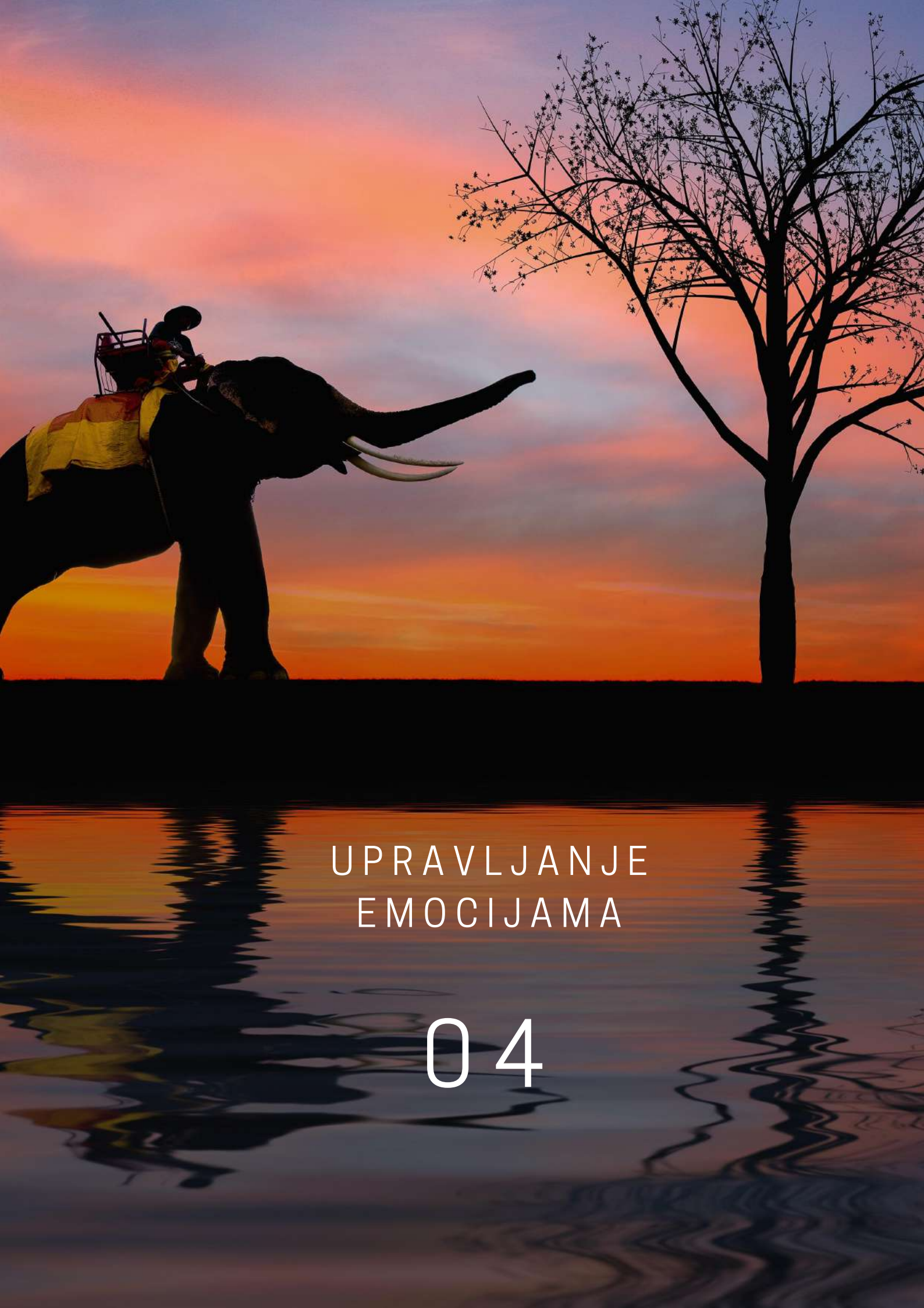
Ako ste počeli da razmišljate na dubljem nivou o tome ko ste vi zaista, zašto ste ovde, šta zaista činite sa svojim životom i kuda će vas odvesti sadašnji načini ponašanja, onda unapredite svoju samosvesnost uz pomoć ovih pitanja.

- Šta osećam: ko sam ja?
- Šta verujem: ko sam ja?
- Šta mislim: ko sam ja?
- Da li me drugi ljudi tretiraju kao odraslu osobu i smatraju da sam OK? (muž, žena, deca, prijatelji, kolege)
- Ko želim da budem? (danas, za pet godine, za deset godina, za dvadeset godina)
- Koje sposobnosti imam da postanem takav?
- Koje su prepreke?
- Šta ću uraditi u vezi s tim mogućnostima i preprekama?
- Da li cenim ono što razvija moje mogućnosti?
- Da li cenim ono što pomaže drugima da razviju svoje mogućnosti?
- Kako bih mogao više postati pobednik koji sam rođen da budem?

SAVETI ZA UNAPREĐENJE SAMOSVESNOSTI

Slušanje vašeg unutrašnjeg glasa je najsigurniji put do samosvesnosti, a evo šta još može da vam pomogne na tom putu:

- Psihološko testiranje – psihološki testovi nam mogu biti od koristi da otkrijemo ono što o nama ne znamo i da dopune našu sliku o nama samima.
- Tražite neformalni fidbek od vaših kolega/prijatelja.
- Uzmite tokom dana nekoliko minuta samo za sebe. Iskoristite ih za razmišljanje, planiranje, reflektovanje...
- Vodite dnevnik – neki ljudi to rade pred spavanje, kada razmišljaju o svojim mislima, postupcima, osećanjima, planovima i ciljevima...



UPRAVLJANJE
EMOCIJAMA

04

Šta znači upravljati emocijama? Upravljati emocijama znači da nismo „žrtve” naših emocija, da one nisu naši gospodari, već da umemo da na adekvatan način kontrolišemo naše ponašanje i kanališemo neprijatne emocije.

Upravljati emocijama ne znači da potiskujemo naše emocije, jer potiskivanje emocija može u nama izazvati kako mentalne tako i fizičke probleme.

S druge strane, upravljati emocijama ne znači niti da sve emocije pokazujemo u svakoj situaciji i na način koji je nama najprirodniji/najlakši. To bi za nas, barem u datom momentu bilo najprijatnije (npr. da kažemo šefu sve što mislimo o njemu), ali s obzirom da smo socijalna bića, na duže staze bismo sebi napravili velike probleme.

I zato, pravo upravljanje emocijama znači sledeće:

- Biti svestan svojih emocija.
- Biti svestan uzroka tih emocija, kao i toga kako naše misli utiču na naše emocije.
- Biti svestan toga kako emocije utiču na nas i na naše ponašanje.

- Biti svestan toga kako naše emocije utiču na ljude oko nas.
- Umeti da kontrolišemo svoje ponašanje tako da ne dozvolimo jakim emocijama da preuzmu kontrolu nad nama, odnosno da ne dozvolimo da nam se desi „emocionalna otmica“.
- Umeti da na konstruktivan način kanališemo i ispoljimo emocije – na način koji nije negativan kako po nas, tako i po naše okruženje.
- Predvideti situacije (ljude?) koji u nama „izazivaju“ neprijatne emocije i pripremiti se za njih, kako se te emocije ne bi javile, ili ako se jave da budu manjeg intenziteta.

VEŽBA: EMOCIONALNA OTMICA



Francuski fudbaler Zinedin Zidan izvinio se na francuskoj televiziji "Kanal plus" zbog toga što je u finalu Svetskog prvenstva u fudbalu glavom udario italijanskog fudbalera Marka Materacija jer je "uvredio njegovu majku i sestru". "Izvinjavam se deci koja su to gledala. Moj postupak je neoprostiv... Naravno da to nije trebalo da učinim. Želim to da kažem jasno i glasno pošto je to videlo dve do tri milijarde ljudi i nekoliko miliona dece", rekao je Zidan.

Francuski fudbaler je rekao da se izvinjava svim ljudima i vaspitačima, koji deci treba da "pokazuju šta sme ili ne sme da se radi". Upitan da kaže šta mu je Materaci rekao, Zidan je rekao da je to "veoma lične prirode i da se odnosi na majku i sestru". "Izgovarao je te reči, koje su veoma teške, i to je ponavljao. To čujete jednom i pokušate da se sklonite. To sam i učinio. Onda to čujete drugi put, treći put...", rekao je Zidan.

Francuski fudbaler, koji je napustio fudbal posle ovog prvenstva, rekao da je "ne žali" zbog udarca glavom. "Ne mogu da žalim zbog svog postupka, jer bi to značilo da je tačno ono što je rekao. To zaista ne mogu reći. I nije bio u pravu što je to rekao", ispričao je Zidan.

U drugom produžetku finalne utakmice, Zidan i Materaci su, posle jedne neuspele akcije Francuske, nešto razgovarali, posle čega je Zidan počeo da se udaljava. Materaci je, međutim, nastavio da priča, a Zidan se potom vratio do njega i udario ga glavom u grudi. Francuski kapiten je dobio crveni karton zbog tog postupka, a u finalu je na kraju pobedila Italija boljim izvođenjem penala (5:3). Zidanov potez je zapanjio fudbalski svet i bacio senku na finalni meč. U medijima širom sveta kao najvažnije pitanje nametnulo se zašto je Zidan to učinio u poslednjoj utakmici svoje igračke karijere. Neki posmatrači spekulisali su da je Materaci na rasnoj osnovi uvredio Zidana čiji su roditelji iz Alžira. Materaci je priznao da je uvredio Zidana, ali je odbacio tvrdnje da ga je nazvao teroristom što su naveli neki stručnjaci za čitanje sa usana.

(Tekst je preuzet sa sajta: www.politika.rs)

Stavite se u ulogu Zidana i analizirajte situaciju

Šta ga je navelo da to uradi (o čemu je u tom momentu razmišljao, šta ga je povredilo, da li su neke njegove vrednosti bile ugrožene...)?

Kako se nakon tog incidenta osećao?

Iz ove pozicije šta bi (ako bi) drugačije uradio?

Kao posledica drugačijeg postupka, kako bi njegov život izgledao?

Kako biste vi u njegovoj poziciji postupili - vi sa vašim životnim iskustvom, temperamentom, osobinama?

Ko je iz cele situacije izašao kao pobednik? Ko je ostvario svoj cilj u vezi samog meča?

Šta drugačije je Zidan mogao da uradi?

Nastavak vežbe

U kojim situacijama su emocije vaši otmičari?

Navedite nekoliko situacija u kojima se desilo da su emocije kontrolisale vas a ne vi njih. Dodajte i koju ste emociju tada osećali.

- 1.
- 2.
- 3.

Da li se situacije ili emocije ponavljaju? Šta na osnovu ove vežbe možete da zaključite o sebi?

NAČINI NEADEKVATNOG IZRAŽAVANJA EMOCIJA NA POSLU

Izlivi besa

Bilo na poslu, na javnom mestu ili kod kuće, svi smo videli kako je neko “eksplodirao” od besa i iskalio ga na drugoj osobi (ili stvari). Verovatno svi poznajemo i po neku osobu koja je sklona takvim ispadima. Važno je za nas da možemo sa njima da se nosimo, ali je još važnije da budemo svesni toga da smo možda mi sami ta osoba

Lupanje vratima

U situaciji kada oseća da ne može više da podnese situaciju, osoba napušta prostoriju i lupa vrata za sobom.

E-mail bomba

Moderne tehnologije nam olakšavaju slanje e-mail bombi. To može biti i način da se osoba “izventilira”, to jest da iz sebe izbaci nagomilane emocije. Sigurno se svakome od nas desilo da je barem jednom poslao e-mail zbog koga se kasnije pokajao.

Prikrivena ljutnja i osvetoljubivost

Ovo se može desiti u situacijama kada osoba neadekvatno reaguje na po nju nepovoljnu odluku, kritiku ili nepravdu. Ovakva situacija može dovesti do toga da osoba želi da se osveti onome koji ju je povredio. Ovakav vid problema može biti posebno štetan jer može biti tajan i može trajati veoma dugo.

Sarkazam i neadekvatan humor

Sarkazam i neadekvatan humor se često dešavaju u situacijama kada ne umemo da se na adekvatan način izrazimo i izraz je pasivne agresije.

Glumljenje žrtve

Kada neko uđe u ulogu žrtve, ponaša se kao da je nemoćan i da nije odgovoran za svoje postupke. Okrivljivati će nekog drugom (ili ceo svet) za svoju situaciju i svoje postupke. Ovakvo ponašanje najviše šteti njima samima, ali i timu u kome se nalaze.

Neadekvatna kritika

Neadekvatna kritika je često upućena u cilju povređivanja kritikovane osobe. Takva kritika može biti upućena od strane osoba koje se osećaju nesigurno, ugroženo ili emocionalno ranjivo. Kritika često može biti posledica bola koji osećamo ili besa.

Povlačenje i izolacija

Ovo se dešava u situacijama kada se ljudi povlače, izbegavaju sastanke ili određene ljude.

EMOCIONALNI RAD

Šta je emocionalni rad? Emocionalni rad je upravljanje sopstvenim emocijama na poslu i to pre svih u industrijama u kojima zaposleni dolaze u direktan kontakt sa kupcima i klijentima. U takvim situacijama, od zaposlenih se očekuje da kontrolišu emocije koje nisu adekvatne za radno mesto, ali i da sa druge strane „projektuju“, odnosno pokazuju, poželjne emocije.

U praksi to znači npr. da se od njih u kontaktu sa nezadovoljnim klijentom očekuje da potiskuju osećanje ljutnje, a da pokazuju ljubaznost i uslužnost. Sam čin izražavanja jedne emocije, koju ne osećamo, i potiskivanje one koju stvarno osećamo, može imati veoma negativne posledice po nas.

Ako zaposleni koji rade na takvim pozicijama nemaju sistem koji im omogućava da na adekvatan način izraze svoje emocije, ono što se može desiti jeste da se u njima nakupi ozlojeđenost, da im se desi emocionalni ispad, da zadovoljstvo poslom opadne, ali i da potiskivanje emocija dovede do urušavanja imunog sistema, samim time čineći zaposlenog podložnijim raznim oboljenjima – računajući one ozbiljnije kao što su hipertenzija i kancer.

Emocionalan rad može dovesti i do pojave hroničnog stresa i nikako ga ne treba posmatrati kao „običan“ deo posla već treba zaposlenima osmisliti sistem podrške koji će im pomoći da te emocije „izbace“ iz sebe.

S druge strane, ako dobrobit zaposlenih kompanijama nije u interesu, onda će sledeći podaci sigurno biti. Zaposleni od kojih se stalno traži da prikrivaju svoja prava osećanja mogu izgubiti sposobnost da izražavaju svoja iskrena osećanja. Samim tim, uspostavljanje kvalitetnog odnosa sa klijentima je ugroženo, jer će klijenti pre ili kasnije primetiti neiskrenost u ponašanju zaposlenih. Što je najgore, u takvim situacijama od zaposlenih se traži da se „dodatno potrude“ i da „bude ljubazni“ što ima kontra efekat jer oni mogu samo da još više glume i samim tim onemogućavaju sebe da ostvare kvalitetan, ljudski odnos sa klijentima.

Kompanije, ako žele da imaju kvalitetnu uslugu, bi trebalo da se prema svojim zaposlenima odnose onako kako žele da se oni odnose prema klijentima. Na taj način, pozitivna atmosfera u kompaniji će olakšati emocionalni rad zaposlenima.



STRATEGIJE ZA UPRAVLJANJE EMOCIJAMA

Upoznajte sebe, jer samosvesnost = odgovornost

Što smo svesniji sebe, to smo sposobniji da pratimo i kontrolišemo naše reakcije u različitim situacijama, kao i da ih predviđamo. Što smo svesniji naših snaga i slabosti, našeg raspoloženja i osećanja, našeg ponašanja i uticaja na druge to smo sposobniji da pratimo i kontrolišemo naše reakcije u različitim situacijama. Što smo svesniji to lakše predviđamo naše reakcije.

Utičite na nastanak emocija

Mi možemo uticati na nastanak naših emocija tako što utičemo na naše misli, kao i na način na koji doživljavamo situaciju koja u nama izaziva emocije. U "kritičnim" situacijama obratite pažnju na vaše misli, na vaš doživljaj situacije i ako oni izazivaju u vama neprijatne emocije - promenite ih. Nađite drugačiji, adekvatniji način razmišljanja, odnosno doživljavanja date situacije.

Imenujte svoje emocije

Naučno je dokazano da ako u momentu kada osećamo neku neprijatnu emociju, tu istu emociju imenujemo, sam intenzitet emocije će se umanjiti. Zato, kada sledeći put budete na primer besni, kažite sebi - "Osećam bes". Imenovanjem emocija aktiviramo deo mozga koji kontroliše impulse i omogućavamo sebi da naša reakcija bude primerena situaciji.

Emocionalna revizija

Dok brojite do deset postavite sebi sledeća pitanja:

- O čemu sada razmišljam?
- Šta osećam?
- Šta želim da postignem?
- Kako sam sebi pravim probleme?
- Šta je najpametnije što u ovoj situaciji mogu da uradim?

Na ovaj način vi "budite" racionalni deo mozga, ali i odlažete primarnu reakciju i samim tim preuzimate kontrolu nad vašim ponašanjem.

Otkrijte vaše okidače

Vežba koja može da vam pomogne da unapredite kako upravljanje emocijama tako i vašu samosvesnost jeste da identifikujete vaše glavne okidače. Okidač je nešto što vas uznemirava, iritira, što u trenu može da vam "pokvari raspoloženje". To uglavnom mogu biti stvari koje drugi ljudi rade a vas nerviraju, ili što je dosta ređe, nešto što vi sami sebi radite. Drugi način da gledate na to jeste da se pitate: "Koje su stvari koje ne samo da me nerviraju već i crpu moju psihičku energiju?"

Napišite pismo koje nikada nećete poslati

Tehnika koju je američki predsednik Abraham Lincoln često praktikovao jeste da napiše pismo koje nikada neće poslati. Logika iza ove tehnike jeste da se kroz iskazivanje emocija putem pisanja izbaci emocionalni naboj koji osoba oseća. U našem slučaju i e-mail može biti od koristi, ali je važno da ne kliknemo da dugme send :)

Dodatne tehnike

Trenutna rešenja

- Duboko disanje
- Odložite vašu reakciju (npr. ako vas je kolegin e-mail iznervirao, odgovorite mu nakon sat ili dva – kada se smirite i možete da razmišljate hladne glave)
- Razgovor sa "sutrašnjim" ja (upitajte se šta ćete sebi sutra reći ako ovo trenutno ne iskontrolirate emocije)
- Tajm – out (fizički se izmestite iz trenutnog prostora)
- Crtanje - škrabanje po papiru
- Fizička aktivnost – što pre je potrebno sprovesti je da se efekat neprijatnih emocija ne bi produžavao
- Cepanje papira
- Kafa (sok, čaj)

Dugoročne strategije

- Redovna fizička aktivnost
- Pričanje o emocijama
- Slušanje muzike koja nas opušta
- Meditacija i joga
- Vođenje dnevnika
- Work-life balans
- Priroda
- Psihoterapija

Kako izazvati pozitivne emocije?

Fokusirajte se na vaše ciljeve, na ono što želite, a ne na ono što ne želite, jer ciljevi bude energiju, entuzijazam, kao i pozitivne emocije. Kada god da se loše osećate samo se podsetite na svoje ciljeve.

Motion creates emotion – ako se osećate loše, pokrenite se – ustanite, protegnite se, prošetajte se. Uradite neku vežbu. Kada smo u pokretu i fizički aktivni automatski se osećamo bolje i zato nemojte da sedite već se pokrenite.

Motivišuća pitanja. Motivišuća pitanja su baš to što i njihov naziv kaže – pitanja koja mogu da nam podignu nivo motivacije i izazovu prijatne emocije. U nastavku možete naći primer takvih pitanja a možete i sami da napišete svoja i da ih uvek imate pri ruci: Šta je ono što vas pokreće? Zbog čega se svakog jutra ustajete iz kreveta? Za šta ste u životu zahvalni? Čemu ste posvećeni u životu? Zbog čega ćete istrajati? Šta daje vašem životu smisao? Zbog čega je vaš život dobar i vredan življenja? Šta vam daje snagu? Čemu se radujete svakog dana?

Podsetnik na uspeh – pred važan zadatak, ako vam treba dodatne mentalne energije podsetite se momenta kada ste bili u sličnoj situaciji i kada ste bili veoma uspešni. Prizovite osećanja koja ste tada osećali. Kažu da se olimpijci pripremaju za takmičenje tako što se prisećaju toga šta su i kako radili kada su poslednji put pobeđivali. Ako to pomaže olimpijcima, onda sigurno vredi da i vi probate.

Afirmacije – budite svoj navijač. Šaljite sebi pozitivne poruke, mislite pozitivne misli jer kakve su vam misli takav vam je i život; kako mislite tako se i osećate. Moguće afirmacije: Osećam se odlično. Ja verujem u sebe. Ja sam vrhunski profesionalac. Ja sam pobednik. Ovaj sastanak će biti savršen. Pravo je zadovoljstvo raditi sa mojim klijentima. Moji klijenti su sjajni. Ja volim moj posao. Ovaj posao me ispunjava. Idem iz uspeha u uspeh. Moju stazu čini niz stepenika koji vode ka većem uspehu. Uspeh je svuda oko mene. Ja sam rođen da uspem. Ja sam rođeni pobednik.

Relaksacija – bilo šta od tehnika relaksacije vam može biti od koristi: meditacija, joga, slušanje umirujuće muzike, spa, masaža...

Ljudi – okružite se pozitivnim ljudima. Ako ste u društvu depresivnih ljudi, sigurno da nećete imati pozitivne energije, Ako se svi oko vas žale, pa i vi ćete, ili ćete trošiti energiju da se odbranite od njihove negativnosti umesto da energiju usmerite na ono što je važno u vašem životu.



UTICAJ NA SEBE

05

ŠTA JE UTICAJ NA SEBE?

Uticaj na sebe podrazumeva našu sposobnost da ostvarimo pozitivan uticaj na nas same. On obuhvata našu sposobnost da motivišemo sebe, da postavljamo izazovne ali i ostvarljive ciljeve, da imamo pozitivna očekivanja i pozitivan stav.

Uticaj na sebe je sposobnost da se posvetimo aktivnostima koje su važne za: naše ciljeve, naše veze sa drugim ljudima i našu životnu misiju.

Osoba sa izraženim uticajem na sebe ne odustaje pri preprekama, već ih prevazilazi i zadržava realni nivo optimizma.

U ovom ebook-u ćemo se najviše baviti optimizmom i pozitivnim mentalnim stavom.

Sa čim je uticaj na sebe povezan?

- Lokus kontrole (lokus kontrole je dilema da li smo mi kovači svoje sreće ili je sve splet slučajnih okolnosti ili sudbonosne predodređenosti).
- Optimizam i pozitivan mentalni stav
- Samopouzdanje
- Samopoštovanje

Zašto je važno da umemo da (pozitivno) utičemo na sebe?

- Ljudi koji umeju da utiču na sebe su prilagodljiviji
- Lakše se nose sa stresom
- Optimisti su i lakše prevazilaze poraze
- Kreativnije i fleksibilnije prilaze rešavanju problema
- Spremnije dočekaju svaki problem
- Uspešni su zato što su istrajni
- Osoba sa izraženim ličnim uticajem pokazuje motivaciju za ostvarivanje sopstvene vizije, misije i vrednosti.
Samim time, uticaj ide u dva smera, put sebe i put drugih

A close-up, profile view of tennis player Novak Đoković. He is wearing a green Lacoste polo shirt with white stripes on the sleeve. The shirt features the text 'Ultimate SOFTWARE' and the Lacoste crocodile logo. He has a white wristband on his left wrist and is raising his left fist in a celebratory gesture. The background is a dark, blurred stadium setting.

NOVAK ĐOKOVIĆ I
UMETNOST STANJA UMA

U poslednje dve godine (tekst je iz 2016. godine), najbolji teniser sveta Novak Đoković je praktično nedodirljiv, a sam je rekao da igra najbolji tenis svog života. Znači da bi Đoković mogao da dominira svetom tenisa pojavili su se 2011. godine, kada je posle istorijskog trijumfa u Dejvis kupa sa reprezentacijom Srbije upisao 41 trijumf zaredom i sedam titula. Zaustavio ga je tek Švajcarac Rodžer Federer u polufinalu Rolan Garosa. Bio je to najbolji niz na početku sezone još od 42 pobeda Džona Mekinroa 1984. godine, a od tada je Novak postao sve snažniji. Beograđanin trenutno ima duplo više bodova od svog najbližeg rivala na ATP listi Endija Marija, a prošle godine ga je u pohodu na kalendarski Gren slem zaustavio Stan Vavrinka u finalu Rolan Garosa. Upravo trofej sa najprestižnijeg turnira na šljaci je jedini koji fali u kolekciji srpskog tenisera. Međutim, pred početak sezone na šljaci, Novak ističe da nije opsednut uspehom u Parizu.

„Ne volim reč 'opsesija', zato što je ne stvaraju prave emocije. Rolan Garos je moja velika želja i cilj. Iskreno, nisam imao nikakve probleme u svom razmišljanju da bih sebi to zaista rekao. Osećam da sam u poslednjih nekoliko godina uspeo da istreniram svoj um da ostane koliko je god to moguće u sadašnjem trenutku i fokusira se na ono što je sledeće.“

„Naravno, kao i svi ostali teniseri, razmišljam unapred i pokušavam tako i da planiram. Ali, kada morate da funkcionišete kao ljudska mašina, morate da radite to samo u sadašnjem trenutku. Kada dođe vreme, Razmišljaću o tome mnogo više nego što je slučaj sada“, istakao je Đoković. Umesto toga, pred Masters u Monte Karlu, koji je počeo u nedelju, objasnio da mu vera u moć uma i holistički pristup kako tenisu, tako i životu, omogućavaju da stalno bude na visokom nivou i izdrži veliki pritisak koji donosi to što je najbolji na svetu. „Verujem u moć uma, i to mnogo. Kada bismo svi trenirali svoje umove kao što treniramo svoje mišiće i telo, smatram da bismo postigli svoj maksimalni potencijal. Ne znamo koliko bismo Mogli da postignemo sve dok nemamo takav pristup da uvek želimo da evoluiramo i napredujemo“, naglasio je Novak. Srpski teniser je takođe istakao da veruje u snagu svog uma i vizualizacije u svakodnevnom životu. „Znam da ne mogu fizički da utičem na naredni dan ili ono što će se desiti u narednim Nedeljama ili mesecima. Ali, mogu da pošaljem dobre vibracije budućnosti i onda uradim sve što je u mojoj moći da bih se spremio. Onda, kada dođe trenutak, pokušaću da iskoristim svoju priliku“, rekao je Novak, „To je stanje uma, holistički pristup životu koji mi omogućava da ispunim svoj potencijal kao ljudsko biće, kroz svaki aspekt mog bića, ne samo fizički, već mentalno, emotivno, spiritualno.

„Pokušavam da budem disciplinovan po pitanju različitih vežbi koje radim na dnevnom nivou, koje čine da se osećam dobro, mirno i srećno. Na kraju dana, to je i svrha života, imati unutrašnju mirnoću, biti srećan, raditi ono što voliš i uživati u svakom trenutku ovog života“.

(Tekst je preuzet sa sajta www.b92.net)

Pitanje za vas: Šta sve možemo da naučimo od Novaka?

NAUČENI OPTIMIZAM



Način na koji razmišljamo direktno može da utiče na to kako se osećamo, kako radimo, kakve odnose sa drugim ljudima imamo i kakve rezultate ostvarujemo. Ovde ne želimo da banalizujemo priču o mentalnom stavu i da zagovaramo stav da je dovoljno da nešto veeooooommmmaaaa jako želimo (vizualizujemo, afirmišemo..) i da će se to dogoditi. Jednostavna istina je sledeće – tako nešto do sada nije naučno dokazano. Oni koji su uspeli na taj način su samo oni koji su drugima prodavali priču o tome 😊.

Ono što mi želimo da naglasimo u ovom ebook-u jeste da je važno da naučimo da mislimo pozitivno, ali i da to samo po sebi nije dovoljno da bismo bilo šta u životu i na poslu postigli. U svakom slučaju, pozitivan način razmišljanja će doprineti da se osećamo bolje, a samim tim ćemo i ostvarivati bolje odnose sa drugim ljudima.

Naučeni optimizam

Naučeni optimizam je definisao i popularisao u svojoj istoimenoj knjizi psiholog Martin Selidžmen. U knjizi on navodi sledeće razlike između optimista i pesimista: "Optimisti ostvaruju bolje rezultate, istrajniji su i generalno su zdraviji, pesimisti su skloniji odustajanju i češće pate od depresije (depresija = pesimizam + neuspeh). Naučeni optimizam je poruka za pesimiste da i oni mogu da nauče da budu malo više optimističniji, ako obrate više pažnje na svoj misaoni tok."

Ključna razlika, koji čini pravu razliku jeste kako se jedni i drugi nose sa neuspehom, odnosno kako ga doživljavaju i šta sebi kažu kada se neuspeh desi.

Trajnost nasuprot privremenosti: optimisti smatraju da je neuspeh privremen, a pesimisti da je trajan, optimisti se mnogo brže oporavljaju od neuspeha, dok pesimistima treba duže vremena – pod uslovom da se uopšte i oporave.

S druge strane, optimisti smatraju da je njihov uspeh trajan i da će nastaviti da ostvaruju uspeh.

Unutrašnji uzrok nasuprot spoljašnjeg: optimisti smatraju da je njihov neuspeh plod loših (spoljašnjih) okolnosti, dok pesimisti uzroke neuspeha traže u sebi. U najgorem slučaju optimista će sebi reći da se nije dovoljno pripremio, dok će pesimista sebi reći da je on za sve kriv.

Specifično nasuprot univerzalnog: optimisti smatraju da je njihov neuspeh vezan samo za jedan aspekt života (tu gde se neuspeh desio), dok pesimisti proširuju osećanje neuspeha na kompletan život.

A što se tiče uspeha, optimisti su skloniji da ga objasne unutrašnjim uzrocima (njima samima) dok pesimisti će češće uzrok uspeha naći u „srećnim“ okolnostima.

Pesimisti ako žele da nauče da budu optimističniji trebaju iz ova tri ugla da sagledaju svoju reakciju na neuspeh i da nađu adekvatnije načine za objašnjavanje istog.

KAKO RAZVITI I ODRŽATI POZITIVAN MENTALNI STAV

Eliminisati što više negativnosti iz svog života, izbegavati negativne teme koje stvaraju loše emocije u nama, tj. emocije koje ne želimo da se umnožavaju.

Prepoznajte svoj negativan samogovor i terajte mu kontru, to jest zamenite ga pozitivnim. Ako se samo prepustite negativnom govoru u vašoj glavi i ne pružite mu otpor to je isto kao da ste u bokserski ring ušli vezanih ruku. Oterajte negativan glasi, kažite mu: Mrš; Začepi; Ućuti... Ključno je da se borite protiv tog glasa (a često puta to je glas našeg oca ili majke).

Afirmacije - pozitivne poruke koje upućujete sebi tokom dana, u svim momentima (kada se probudite, dok se tuširate, dok se vozite do posla...). Na taj način ćete ispuniti i svoj svesni i svoj nesvesni um pozitivnim mislima. Naravno, da bi ovo dalo efekta važno je da budete istrajni – barem 21 dan, a onda da to sve primenjujete do kraja života :)

Unositi u svoj život teme i ljude koji su pozitivni i inspirišući. Čitati inspirativne knjige i članke i gledati filmove koji izazivaju prijatne emocije. Emocije su vam barometar čega se treba držati.

U problematičnoj situaciji pitajte se: Kako bi razmišljala (šta bi uradila) najoptimističnija osoba koju poznajete? Neka vam ta osoba bude model za razvijanje pozitivnog stava.

Uvesti pitanje „Kako nešto može?“ umesto izjave „Ne može“ za sve što vam se pojavi kao izazov u životu ili u svakodnevnici. Rešenje uvek postoji za sve. Samo ga treba pronaći. Izjava: „ne može!“ kreira neprobojni zid koji je blokada ka traženju rešenja. Pitanje “kako može?” aktivira deo našeg mozga koji počinje da traži rešenja i na podsvesnom nivou. Na ovaj način ćemo više postizati i doprinostiti pozitivnim iskustvima koja utiču na naš mentalni stav.

Svesna promena fokusa na pozitivno kad god primetimo da smo fokusirani na negativnost ili se na nešto žalimo. Jednostavno pomislite na nešto lepo.

Živite u ovom trenutku. Svi mi naravno učimo na greškama iz prošlosti i planiramo budućnost, najbolje što možemo. Ali prošlost je iza nas. A budućnost još nije stigla. Sigurno je samo ono što je sada, što je danas. Svi oni koji postanu svesni toga nemaju vremena za pesimističke misli i loša razmišljanja.

Reagujte drugačije. Pretpostavimo da voz kasni. Šta u takvim slučajevima uradi većina ljudi? Iznervira se. Od danas probajte da se potpuno svesno suprotstavite tome. Kažite sebi: „Nije baš prijatno, ali i to ima svojih prednosti. Konačno imam malo vremena da čitam na miru.” Za takve slučajeve optimisti uvek imaju kod sebe neku knjigu, časopis ili novine.

Napravite listu srećnih događaja. Svake večeri zapišite tri ili četiri dobre stvari koje su vam se tog dana dogodile. Psihološka istraživanja su otkrila da pisanje u vezi pozitivnih iskustava i to samo u trajanju od tri dana za redom imaju trajan pozitivan efekat na raspoloženje.



UPITNIK:
KAKO RAZMIŠLJATE?

Ovaj upitnik osmišljen je da vam pomogne u razumevanju načina na koji posmatrate svet. Pri svakom pitanju pokušajte da zamislite situaciju o kojoj je reč i uz njega zapišite bodove od jedan do 10, zavisno do toga u kolikoj meri neka izjava opisuje vašu reakciju. Upitnik je u celosti preuzet iz knjige „Gimnastika uma“.

Ako odgovor A najbolje dogovara vašem stavu, B i C u određenim situacijama, a D nikako, mogli biste da odgovorite ovako:

A 6

B 2

C 2

D 0

Jedino je pravilo da ukupan rezultat za svaku situaciju mora biti 10, što znači da u određenim situacijama vaši odgovori mogu izgledati i ovako:

A 0

B 0

C 10

D 0

1. Neko je grub prema meni bez ikakvog očiglednog razloga.

- A Ima loš dan
- B Inače je gruba osoba
- C Jedva da sam to i primetio
- D Mora da sam nešto pogrešio

2. Odbijen je moj predlog za novi projekat

- A Iz toga mogu nešto da naučim
- B Zabrljao sam
- C Šef ne bi prepoznao značajnu ideju ni da ga lupi po nosu
- D Izgubio sam šansu za unapređenje

3. Telefonom pokušavam da rezervišem sto u svom omiljenom restoranu, ali sve je već puno

- A Mogao bih da pronađem i nešto bolje
- B Pogrešio sam što nisam nazvao ranije
- C Zašto ja uvek moram da rezervišem sto u restoranu
- D Uništio sam čitavo veče

4. Pripremio sam ukusnu večeru za prijatelje i mada su rekli da je ukusna, jedva da su je i dotakli

- A Ubuduće ću isprobati novo jelo pre nego što ga priprelim za goste
- B Sramota – grozan sam domaćin
- C Rekli su da je ukusna i nema razloga da sumnjam u njihove reči
- D Moji prijatelji više nikada neće poželeti da dođu kod mene

5. Izgubio sam se putem idući u posetu kod prijatelja

- A Znam gde sam pogrešio; sledeći put biće mi jednostavnije
- B Uopšte nemam osećaj za orijentaciju
- C Prijateljeva uputstva bila su potpuno beskorisna
- D Prijatelj će se iznervirati što kasnim

6. U novinama sam pročitao članak sa informacijama koje su mi potrebne da ostavim utisak na klijenta ili važnog poznanika

- A Dobro što sam neprestano u toku najnovijih dešavanja
- B Kakva sreća
- C Događaju mi se lepe stvari
- D Klijent i očekuje da imam najnovije informacije

7. Pobedio sam u teniskom turniru u parovima

- A Nas dvoje smo sjajan tim
- B Protivnici nam nisu bili bogzna šta
- C Fantastičan sam teniser
- D Za sve je zaslužan moj partner

8. Mom bliskom prijatelju stvarno se dopada rođendanski poklon koju sam mu kupio

- A Uvek dobro odaberem poklon
- B Hvala bogu što mi je slavljenik dao do znanja šta želi
- C Kladim se da nema mnogo prijatelja koji bi odabrali tako dogovarajući poklon
- D Nikada neću uspeti da mu kupim nešto tako dobro za sledeći rođendan

9. Pripremio sam večeru za prijatelje i hvalili su moje kulinarske veštine

- A Dobar sam kuvar
- B Lako je udovoljiti mojim prijateljima
- C Kad se nečeg prihvatim, to uvek ispadne dobro
- D To jelo ni po čemu nije bilo posebno – nakon poslednjeg obroka kod mene sigurno nisu mnogo ni očekivali

10. Dobio sam kompliment za moju novi garderobu

- A Izgledam dobro u ovoj odeći
- B Ta osoba očigledno ni sama nema pojma o lepom oblačenju
- C Sviđam joj se
- D Lepo je to što je rekla

Saberite svoje rezultate za svaku opciju u upitniku:

A: B: C: D:

Da biste videli koliko ste skloni optimizmu, odnosno pesimizmu, obradite rezultate u skladu sa formulom:

$$(A+C) - (B+D) =$$

Ako vam je zbir pozitivan, skloni ste optimističnom razmišljanu, a ako je negativan, skloni ste da pesimistično posmatrate stvari. Što je zbir većim skloniji ste određenoj vrsti razmišljanja (najveći mogući zbir na obe strane je 100).

U kojoj ste meri pažljivi optimista - da li je kod vas skor na A veći od skora na C?

A odgovor predstavlja tipičnu reakciju pažljivog optimiste, a C reakciju zanesenog optimiste. Ako je vaš ukupni zbir pod C veći od zbira pod A, to znači da verovatno trebate da obuzdate vaš optimizam jer bi mogao da postane kontra produktivan. Niste dovoljno pažljivi.



EMPATIJA

06

Jedna od najboljih priča o empatiji i njezinom značaju za kvalitetne međuljudske odnose može se naći u knjizi „7 navika uspešnih ljudi” od Stivena Kavija. U toj priči, Stiven opisuje šta mu se desilo jednog jutra dok se vozio metroom.

„Ljudi su mirno sedeli - neki su čitali novine, neki bili udubljeni u misli, neki su se spokojno vozili sklopljenih očiju. Sve u svemu, smirujući prizor. Onda je na sledećoj stanici metroa ušao čovek sa decom. Deca su bila toliko glasna i nemirna da se atmosfera u vagonu momentalno promenila. Čovek je seo pored mene i zatvorio oči, očigledno nesvestan situacije koja je vladala oko njega. Deca su vrištala, trčala po vagonu, saplitala se o tuđe noge i šutirala stvari oko sebe. Vrlo uznemirujuće. Ali čovek koji je sedeo do mene nije preduzimaو ništa.

Bilo mi je veoma teško da ostanem smiren. Nisam mogao da verujem da čovek može da bude tako neosetljiv i dopusti da njegova deca divljaju ne čineći ništa po tom pitanju, ne preuzimajući nikakvu odgovornost. Odmah mi je bilo jasno da su i ostali putnici bili podjednako iznervirani. Naoružan neobičnim strpljenjem, skupio sam hrabrost i okrenuo se ka njemu: Gospodine, vaša deca uznemiruju putnike. Da li biste mogli samo malo da ih smirite?

Čovek je podigao glavu kao da je tek tada postao svestan situacije i tiho mi odgovorio: U pravu ste. Pretpostavljam da bi trebalo nešto da preduzmem. Upravo se vraćamo iz bolnice gde im je pre sat vremena umrla majka. Ne znam šta da mislim; a izgleda da ni oni ne znaju kako da se nose s tim."

Šta mislite, da i bi se razgovor završio na ovaj način, da mu se Stiven nije na kulturni način obratio? Verovatno ne bi. Da li sada Stiven ima potrebu da ga osuđuje, da smatra da je otac neosetljiv? Naravno da ne. Sada može da ga razume. Ova priča je jednostavan, ali veoma važan primer značaja empatije.

Šta je empatija? Na početku da razgraničimo, empatija nije isto što i saosećanje ili sažaljenje. Kada se sa nekim saosećamo ili ga sažaljevamo, mi našom emocijom reagujemo na nešto što se toj osobi desilo (ili na emociju koju oseća). U tom momentu nama uopšte ne mora biti jasno kako se ta osoba oseća. Ona može biti tužna, a mi možemo biti ljuti zbog nepravde koja je u njoj izazvala tu tugu.

Empatija nam pomaže da razumemo šta druga osoba oseća, čak i da mi osetimo to što ona oseća, ali uz jasne granice. Kada se empatišemo sa osobom, mi se nećemo rasplakati zajedno sa njom ako ona plače, već ćemo zadržati određenu distancu.

Da li je empatija „kada sebe zamislimo u tuđim cipelama”? Prema Zoranu Milivojeviću nije. On to naziva „naivnom empatijom“. Zašto to nije prava empatija? Pa zato što ako sebe zamislimo kako bismo se osećali u koži druge osobe, to nam samo daje odgovor na pitanje kako bismo se mi u toj situaciji osećali, ali još uvek nemamo odgovor na pitanje kako se ta osoba oseća u toj situaciji. Milivojević navodi i sledeće: „Prava empatija je moguća samo onda kada osoba polazi od pretpostavke da su ljudi različiti i kada pokušava da otkrije tu različitost drugoga. Tek kada je osoba u stanju da otkrije osnovnu logiku drugoga, njegova uverenja o sebi, o drugima i o svetu, ona može da zamisli da je drugi, i približno doživeti ono što drugi doživljava. U tom smisli, sposobnost empatije sa osobom koja oseća neko osećanje je dobar ključ za razumevanje i dešifrovanje ne samo njenih emocija, već i njezinog referentnog okvira.“

Suština empatije je sledeće – ona je veština razumevanja emocija, razmišljanja i ponašanja drugih ljudi. Ključno je da razumemo „ugao gledanja“ druge osobe, i da iz tog ugla sagledamo situaciju u kojoj se ta osoba nalazi. Važno je tada da naše sopstvene predrasude i uverenja ostavimo po strani jer nas one ometaju da zakoračimo u svet druge osobe.

Empatija je ključna za vrhunsko liderstvo, za kvalitetnu komunikaciju, za dobar odnos sa kupcima i klijentima. Ona je alat koji nam pomaže da se povežemo sa drugim ljudima, ona sprečava nepotrebne konflikte i gradi odnos poverenja.

Blokatori empatije

Umesto empatije, skloni smo snažnom porivu davanja saveta ili uveravanja i pojašnjavanja naše pozicije ili osećanja. Empatija, s druge strane, zahteva usmeravanje potpune pažnje na poruku druge osobe. Dajemo im vreme i prostor koji im je potreban kako bi se mogli potpuno izraziti i osetiti shvaćenim. Postoji budistička izreka koja vešto opisuje tu sposobnost: “Nemoj samo raditi nešto, stoj tu.” Često je frustrirajuće za osobu kojoj treba empatija kada mi pretpostavljamo da želi podršku ili savet kako nešto popraviti.

Slede primeri takvih prepreka:

- Davanje saveta: “Mislim da bi trebao/la ... ” “Kako to da nisi ... ?”
- Nadigravanje: “To nije ništa; čekaj samo da čuješ što se meni dogodilo.”
- Podučavanje: “Ovo bi moglo postati vrlo pozitivno iskustvo za tebe kada bi ti samo
- Tešenje: “Nisi ti kriva, učinila si najbolje što si mogla.”
- Pričanje priča: “To me podsetilo na vreme kada ... ”
- Zataškavanje: “Razvedri se. Nemoj se osećati tako loše.”
- Sažaljevanje: “Oh, jadna ti ... ”
- Ispitivanje: “Kada je to počelo?”
- Pravdanje: “Htela sam te nazvati, ali ... ”
- Ispravljanje: “Nije se tako dogodilo.”

Šta empatična osoba radi:

1. U potpunosti posvećuje svoju pažnju sagovornika
2. Sluša sagovornika dok priča i ne razmišlja o tome šta će sledeće reći
3. Odgovara tako što reflektuje sagovornikove najvažnije brige/teme
4. Održava razgovor na sagovornikovim brigama, temama i potrebama
5. Sumira sve što je sagovornik rekao
6. Verbalno i neverbalno pokazuje da razume sagovornika
7. Obraća pažnju na kompletan spektar komunikacije - i reči, i način na koji sagovornik priča i govor tela

Ako želite da budete empatičniji, onda se pridržavajte gore navedenih preporuka. Ono šta još možete da uradite je sledeće:

- Ako se nervirate zbog ponašanja neke osobe, pitajte se koji je razlog njezinog ponašanja. Pitajte se šta bi navelo nekog ko je pristojan i fin da se tako ponaša.
- Budite uvek svesni da se ljudi razlikuju i da svako ima pravo da na različite situacije reaguje na sopstven način. Svako ima svoju logiku, svoje iskustvo, specifičnu ličnost i sve to doprinosi različitim reakcijama i uglovima gledanja.

**DODATAK: ŠTA LIDERI MOGU DA
URADE U CILJU RAZVOJA EI?**



Da budu svesni značaja EI za uspeh na poslu, ali i za stvaranje vrhunskih timova.

Da oni budu primer emocionalno inteligentnog ponašanja. Pre svega da adekvatno upravljaju sopstvenim emocijama, da izbegavaju emocionalne ispade, da komuniciraju asertivno i da pokažu empatiju prema svojim saradnicima. Ljudi se razlikuju u svoji reakcijama na različite događaje, ali da bismo bolje razumeli druge, možemo se prisetiti situacije u kojoj smo se slično osećali. To može pomoći da ostvarimo bolje razumevanje i pokažemo sagovorniku da se empatišemo sa njim.

Da obrate na pažnju kako njihove emocije, pre svih "negativne" utiču na emocije članova tima. Loše raspoložen lider u tren oka može da upropasti atmosferu među zaposlenima, a samim time da direktno utiče kako na njihovo zadovoljstvo i nivo motivisanosti, tako i na njihovu produktivnost.

Da oni prvi rade na ličnom i profesionalnom usavršavanju, jer će na taj način poslati poruku svom timu da je važno raditi na sebi.

Da pomognu ljudima da razviju svoju EI - kroz direktan rad jedan na jedan, kroz grupne treninge, preporuke za čitanje korisnih knjiga...

Da obraćaju pažnju na atmosferu u timu. Da obraćaju pažnju na to kako se ljudi u timu osećaju i kako razmišljaju.

Da priznaju svoje greške. Priznavanje grešaka, ali i učenje na njima je znak karaktera i integriteta. Sa druge strane, to šalje poruku ljudima da je prirodno da se greši i da imaju slobodu da tu grešku priznaju. Pored toga, to pokazuje i ljudsku stranu menadžera i može doprineti još većem, nivou poverenja na radnom mestu.

Da pažljivo slušaju svoje saradnike. Kada pažljivo slušamo ljude mi im šaljemo poruku da nam je važno njihovo mišljenje, ali i da su nam oni sami po sebi važni.

Da svojim saradnicima daju fidbeka u vezi njihovog ponašanja na poslu. Taj fidbek mora biti pravovremen (da se da neposredno nakon situacija koja je povod za davanje fidbeka), konkretan (sa navedenim opisanim ponašanjem ili incidentnom), dobronameran (da zaposlenome bude jasno da je cilj fidbeka unapređenje kvaliteta njegovog rada, a ne napad na njega); konstruktivan (u smislu da se odnosi na ono što zaposleni može da unapredi i da eventualno da predlog zaposlenom šta da radi u sličnim situacijama – a idealno bi bilo da sam zaposleni da predlog promene).

Da odaju priznanje svojim saradnicima, da slave njihove uspehe i da im kažu "hvala".

Da svojim saradnicima objasne da nije samo rezultat važan već i način na koji se do rezultata dolazi.

Da podstaknu članove tima da se bolje upoznaju – pre svega kroz zajedničke zadatke i saradnju, ali i kroz različite tim building aktivnosti

Da promovišu asertivnu komunikaciju među članovima tima, tokom koje svako ima prilike da iznese svoje mišljenje.

I na kraju, da sve ovo rade iskreno, jer će ih u suprotnom zaposleni prozreti i doživeti sve to kao glumu, manipulaciju i licemerstvo.

REFERENCE

to Rebel. I couldn't resist
and why he was here.

and as he looked at the
shirt right off his back.
ear him laughing and crying and
I was gone.
375

391 said. "Go on, then."

thought. A press and
estal held an open Bible as big as his
407

- Emocionalna inteligencija, Danijel Goleman
- Emocionalna inteligencija u poslu, Danijel Goleman
- Emocionalna inteligencija, Trevis Bredberi i Džin Grevs
- Emocionalna inteligencija 2.0 Travis Bredberi i Džin Grivs
- Emocije – psihoterapija i razumevanje emocija, Zoran Milivojević
- Emotional Intelligence at Work, Dalip Singh
- EQ Edge Emotional Intelligence and Your Success, Steven J. Stein i Howard E. Book
- EQ Difference, Adele B. Lynn
- Gimnastika uma, Oktavijus Blek i Sebastijan Bejli
- Insight, Tasha Eurich
- Leading with Emotional Intelligence, Reldan S. Nadler
- Nenansilna komunikacija: Jezik života, Marshall B. Rosenberg
- The State of the Heart: Emotional Labor as Emotion Regulation Reviewed and Revised, Alicia A. Grandey i Robert C. Melloy
- Životni pobednik, Mjuriel Džems i Doroti Džongvard
- 7 navika uspešnih ljudi, Stiven Kavi
- <https://www.theguardian.com/careers/2016/jun/13/a-managers-guide-to-improving-emotional-intelligence-at-work>
- <https://www.nytimes.com/guides/year-of-living-better/how-to-be-more-empathetic>

O NAMA

Mi smo porodična firma koju vode dva psihologa, Dejan Živković i Biljana Rašković-Živković.

Za nas psihologija je više nego zanimanje, više od posla. Ona je naša ljubav i zato želimo da sa svima podelimo korisna i praktična znanja iz psihologije.

Radimo i sa kompanijama i sa pojedincima, a sve u skladu sa njihovim potrebama i ciljevima.

Bavimo se:

- Edukacijom kroz grupne i individualne treninge (online i uživo)
- Life i business coaching-om
- Psihološkim savetovanjem i psihoterapijom
- Objavlivanjem knjiga iz oblasti psihologije

Iz oblasti emocionalne inteligencije imamo u ponudi tri treninga:

1. Emocionalna inteligencija u poslu
2. Emocionalna inteligencija u prodaji
3. Liderstvo i emocionalna inteligencija

Putem ovo linka možete videti katalog naših treninga: Katalog

Za više informacije, posetite naš sajt: www.psiholognovisad.rs

Možete nam i pisati na: office@psiholognovisad.rs ili nas pozvati na 069 1979 530.



DO SADA OBJAVLJENO...

