

Emocionalna inteligencija samo ako se razvija i koristi može dovesti do velikog uspeha i profita

Izmerite svoju emocionalnu inteligenciju

Svi smo čuli da emocijama možemo pokrenuti svet. Da li nam onda emocije mogu pomoći da budemo uspešni? Ovoga puta možemo reći: da, to je moguće!

Svet marketinga je odavno shvatio da ukoliko u „naslov“ ubace reč inteligencija, skoro je izvesno da će privući pažnju većine. Međutim, ako tome pridružite i reč emocije, kupili ste publiku svih struktura, profesija, interesovanja. Zbog čega? Inteligencija je postala sinonim za uspeh, moć, zvanična i nezvanična priznanja, na svakom koraku se sugerše da je ona faktor koji istovremeno i pomaže, ali i plaši. Na svakom koraku nailazimo na razne načine procena i merenja, kako bismo imali „crno na belom“ informaciju o tome kakva nas budućnost čeka. A onda... emocije! Svi smo čuli kako njima možemo pokrenuti svet. Pa onda, kada već pokreću svet, da li nam one mogu pomoći u tome da budemo uspešni?

Poćemo od jedne svima dobro poznate kompanije, „Google“. Ova kompanija nije samo najprivlačnija „radnicima“, već i ogromnom broju naučnika koji žele da saznaju zašto je to baš tako. U jednom od bezbroj istraživanja rađenom u ovoj kompaniji, pokušali su da saznaju šta karakteriše osobe koje su uspele da dobiju priliku da tamo rade i po čemu se one izdvajaju od ostalih. Potvrđena su očekivanja da je koeficijent inteligencije bio daleko iznad svih proseka u odnosu na normalnu populaciju, dok su sami zaposleni po tome bili ujednačeni! Međutim, šta je to što ih je razlikovalo u samoj kompaniji?

One uspešnije među njima, od onih manje uspešnih razlikovala je sposobnost dobre komunikacije, razumevanja tuđih potreba i stavova,

želja i sposobnost samomotivacije, sposobnost da pokrenu ljude u svojim timovima, da ih prate i slede njihov primer, da pokažu razumevanje i podršku i da na prvom mestu vladaju sobom.

Kada inteligencija nije bila faktor na koji su mogli da se oslone, jer u ovakvom „društvu“ ona je samo ulazni čip (pot), za dalju igru potrebno im je bilo nešto više, njihov „ulog“, sada je predstavljala, pogađate, emocionalna inteligencije (EI).

Emocionalna inteligencija okuplja sve neophodne faktore i pokreće, sada nama važan, poslovni svet. Kako?

Koncept EQ, koeficijenta emocionalne inteligencije, pojavio se 1990. godine, kada su psiholozi John Mayer i Peter Salovey objavili članak pod nazivom Emocionalna inteligencija. Ipak, svoju svetsku afirmaciju pojam je doživeo 1995. godine, kada je Daniel Goleman objavio svoj bestseller sa istim naslovom.

Sve ono što se danas naziva soft skills bazirano je najvećim delom na emocionalnoj inteligenciji. Motivacija zaposlenih zavisi od toga koliko ćemo da razumemo šta je našim zaposlenima potrebno.

Kakva je osoba koja poseduje razvijenu emocionalnu inteligenciju?

Emocionalno inteligentna osoba se ne zbuni lako, retko žali za svojim odlukama ili postup-

„Zamislite da imate četiri godine i neko vam predloži sledeće: ako sačekate da on obavi neki posao, za nagradu ćete dobiti dva slatkiša. Ako do tada ne možete da sačekate, dobićete samo jedan slatkiš – ali odmah! To je izazov za svako četvorogodišnje dete, mikrokosmos večite borbe nagona i uzdržavanja, želje i samokontrole, nagrađivanja i odlaganja. Delotvornost testa je u tome što dete mora da napravi izbor; pomoću njega ne samo da se brzo otkriva vrsta karaktera, već i put kojim će dete najverovatnije u životu krenuti. Kada su ista deca testirana ponovo, po završetku srednje škole, oni koji su strpljivo čekali sa četiri godine, bili su bolji učenici od drugih, koji su se predali kapricu. Kako kažu njihovi roditelji bili su spremniji za školovanje, sa uspehom su ideje pretvarali u dela i reči, bili su u saglasnosti sa razumom, mogli su da se koncentrišu i prave i ostvaruju planove, i strastvenije su učili.“

- Goleman, 2008.

cima, te se vrlo dobro nosi sa stresom. Ona prihvata izazove i podnosi pritisak, vladu sobom i svojim impulsima, a sve to uz visoko samopouzdanje i samopoštovanje.

Svesna je svojih vrednosti i uticaja koje ima na druge ljude. Lako se smešta u „tuđe cipele“, pokušavajući da razume drugu osobu, u cilju ostvarenja efektivne komunikacije.

Dakle, ako želite da za sebe kažete da imate razvijenu emocionalnu inteligenciju:

- Naučite da prepoznate svoja osećanja - trudite se da stalno sebi pojašnjavate šta je to što osećate. Što češće se zapitajte „kako se osećam?“, a ako osećate čitav niz različitih emocija, razložite ih i rangirajte. Nemojte ih preuveličavati, te svakako ni umanjivati.

- Preuzmite odgovornost za svoja osećanja - ne tražite opravdanja za ono što osećate, prepoznajte šta osećate i pokušajte da razumete zbog čega je to tako. To je važno kako biste u budućnosti uspevali da predvidite kako ćete reagovati nakon nekog događaja ili akcije, kao i da izbegnete mogućnost da budete povređeni, povredite druge i kajete se zbog nečega.

- Naučite da kontrolišete svoje reakcije – težite da ostanete pozitivni, smireni i spokojni u teškim trenucima. To će vas nužno voditi ka tome da budete inovativni i kreativni, pronalazite nove načine reagovanja i izbegnete neprijatnost kajanja, koja nas često prati nakon što odreagujemo impulsivno i ishitreno. Ali isto tako, trudite se da budete otvoreni, jasni i u skladu sa svojim osećanjima.

- Naučite da odložite zadovoljenje svojih potreba – težite da budete kao deca iz našeg primera, ponekad se odreknite malih zadovoljstava koja mogu da Vam budu prepreka da kasnije postignete viši cilj. S druge strane, vežbajte sebe i u izražavanju svojih potreba. Otvoreno kažite ljudima šta vam je od njih potrebno i prihvatite rizik da druga strana neće možda biti u prilici da vam izađe u susret, ali ćete barem znati na čemu ste.

- Postavljajte pitanja drugima – posredstvom empatije imamo tu mogućnost da razumemo kako se neka druga osoba oseća, ali je važno da, ukoliko smo u mogućnosti, svoje utiske i zaključke proverimo sa tom osobom, jer ona je ipak ta koja zna, mi pretpostavljamo. U tim

Emocionalna inteligencija je sposobnost prepoznavanja osećanja, njihovog jasnog identifikovanja, razumevanja, sposobnosti kontrole i korišćenja za izražavanje misli. Samo po sebi je razumljivo koliku ulogu emocije imaju u izlaženju na kraj sa svakodnevnim situacijama, komunikaciji s drugim osobama i, najvažnije, koliku one ulogu imaju u donošenju odluka.

situacijama je takođe važno da ih aktivno slušamo, bez predrasuda. To ne znači da ćemo se nužno slagati sa tom osobom, ali znači da ćemo razumeti njenu poziciju.

Tipičan primer osobe koja je uspeła da unovči svoju EI je Opra Vinfri, američka voditeljka talk show programa. Na početku svoje voditeljske karijere otkrila je na koji način može da iskoristi svoju osetljivost na tuđe brige, interesovanja, oduševljenja, radosti i patnje i to pretvori u veliki broj emisija, koje će ljudi gledati bez daha i pronalaziti deo sebe u njima. I verujemo da bi njena jednačina glasila nekako ovako:

$EI \Leftrightarrow \text{težnja da je razvijamo} = \$\$\$$

- Aktivno tražite “feedback” – skoro sam sigurna da ste bar jednom poželeli da imate ogledalo koje vam govori šta drugi misle o vama (kao u bajci Snežana i 7 patuljaka). Ukoliko jeste, počnite da koristite “feedback” i na taj način se ogledate u drugim ljudima, koji mogu da vam daju upravo takve informacije, kako izgledate u njihovim očima. Koristite te informacije da biste unapredili svoje funkcionisanje, da “porastete” i menjate se u pravcu koji vi odaberete. Obazrivo, na samom početku možda dobijete želju da „razbijete“ ogledalo, ali znamo da to donosi nesreću, pa je tako i u ovom slučaju.

- Postavljajte sebi ciljeve – preuzmite inicijativu, osvrnite se oko sebe i realno sagledajte svoje mogućnosti, prepreke i ono čemu težite, a onda postavite sebi cilj koji je malo veći nego što vam se u tom trenutku učini moguće. Nemojte čekati da vam se ciljevi dodele, jer samo ako ih vi odaberete, oni će vas sami voditi do ispunjenja.

- Pronađite izvore samomotivacije – ona će Vas odvesti pravo do cilja. Onda kada naučimo da nagrađimo sebe, nećemo zavisiti od nagrade drugih.

- Kada vršimo uticaj na druge – to mora biti obazrivo i sa svesću da možemo skloniti u manipulaciju. Kako bismo to izbegli, trudite se da budete transparentni u svojim namerama i postupcima.■

Bojana Šinžar
hr saradnik i trener
H.ART people and companies
development center
www.hart.rs
bojana.sinzar@hart.rs