



Valerija Rodek,  
dipl. pedagog

Prema modelu psihologa Daniela Golemana **emocionalna inteligencija** objedinjuje sposobnost spoznavanja i upravljanja vlastitim emocijama, sposobnost motiviranja samoga sebe, sposobnost spoznavanja emocija drugih te sposobnost snalaženja u socijalnim interakcijama. Osim što nam je urođena, emocionalna inteligencija se može razvijati kroz edukaciju, vježbe i trening, te iskoristiti za ostvarenje života u suglasju sa samim sobom i ljudima koji nas okružuju.

## Osnove emocionalne inteligencije

**1 SPOZNAVANJE VLASTITIH EMOCIJA**  
Sposobnost spoznavanja te razumijevanja i uvažavanja vlastitih emocija, ali i potreba, motiva i ciljeva, te vlastitih prednosti i nedostataka predstavlja temelj emocionalne inteligencije. Spoznavanje vlastitih osjećaja nam omogućava objektivnu sliku o nama samima te tako i razumijevanje vlastite ličnosti i ponašanja, a s time i upravljanje vlastitim privatnim i profesionalnim životom. Primjerice, onaj tko dobro poznaje sebe može dobro procijeniti kako će reagirati u određenim situacijama, ali i odrediti koje su mu slabe točke, odnosno koje svoje osobine mora dodatno razvijati. Spoznavajući sebe putem unutarnjeg dijaloga, metodom introspekcije postajemo emocionalno osviješteni i svjesni svojega "ja" te puni povjerenja u sebe i zadovoljni sobom.

**2 UPRAVLJANJE VLASTITIM EMOCIJAMA**  
Sposobnost upravljanja vlastitim emocijama uveliko određuje našu emocionalnu inteligenciju. Upravljanje vlastitim emocijama podrazumijeva prepoznavanje osjećaja, te praćenje i svjesni utjecaj na njihov razvoj, odnosno njihovu kontrolu putem unutarnjeg dijaloga sa samim sobom. Primjerice, onaj tko je sposoban umiriti samoga sebe, tj. ciljano razgraditi i konstruktivno utjecati na svoje emocije (npr. svoj strah, potištenost ili uzbuđenje) brže se i lakše oporavlja od nenadanih udara, uzrujavanja, stresa ili općenito neuspjeha.

# Emocionalna inteligencija



Oni koji na testovima inteligencije postižu iznadprosječne rezultate nisu neminovno uspješni i sretni ljudi. Dokazano je da uspjeh i zadovoljstvo kako na profesionalnom, tako i privatnom planu mnogo više ovisi o našoj emocionalnoj inteligenciji (EQ), odnosno načinu na koji se odnosimo prema vlastitim i tuđim emocijama, nego o našoj općoj misaonoj inteligenciji (IQ).

**3 MOTIVIRANJE SAMOGA SEBE**  
Bez sumnje, oni koji umiju motivirati sami sebe, odnosno oni koji su u stanju uvijek iznova pronaći snagu i oduševiti se za nove izazove, životno su uspješniji. Naime, stavljanje emocija u službu motiviranja za postizanje vlastitih ciljeva osnovna je baza bilo kojeg uspjeha. Osoba koja svjesno kontrolira i usmjerava svoje osjećaje, sposobna je za izvanredna kako privatna tako i profesionalna postignuća. Sposobnost pronalaženja optimizma, inicijative i snage za nastavak, odnosno sposobnost motiviranja za ponovni angažman unatoč neuspjehu i frustraciji posebno je važna u teškim životnim i poslovnim fazama u kojima se stvari

ne odvijaju na način na koji smo to planirali ili priželjkivali.

**4 SPOZNAVANJE EMOCIJA DRUGIH**  
Sposobnost osjećaja drugih, predvjet je razumijevanja ljudi i njihovih postupaka, a time i osnova svakog uspješnog socijalnog odnosa. Empatičnost, odnosno sposobnost uživljavanja u emocionalna stanja drugih, tj. razumijevanja i uvažavanja onoga što drugi osjećaju, trebaju ili žele, omogućava reagiranje na primjeren, odmjeran i ispravan način. Primjerice, sposobnost uživljavanja u emocije drugih bitno nam olakšava uspostavljanje kvalitetnih privatnih i profesionalnih veza i odnosa. No, empatičan odnos prema drugima ne podrazumijeva

va i bezrezervno odobravanje tuđih osjećaja, želja i djelovanja, već se radi isključivo o uvažavanju i razumijevanju drugih.

## 5 SNALAŽENJE U SOCIJALNIM INTERAKCIJAMA

Sposobnost uspostavljanja, ali i očuvanja te njegovanja kontakta, veza i odnosa s drugim ljudima predstavlja osnovu za uspješnu socijalnu interakciju i na privatnom i na profesionalnom planu. Da bi uspješno funkcionirao u društvu, odnosno bio prihvaćen, ali i imao utjecaj, te živio i radio mirno i bez sukoba, pojedinac mora biti socijalno kompetentan. Snalaženje u socijalnim interakcijama se između ostalog temelji na vještini uspješne komunikacije i upravljanja interakcijskim odnosima, te vještini funkcioniranja u timu i upravljanja konfliktima.

## Najčešće pogreške u emocionalnom funkcioniranju

Emocionalno neinteligentno ponašanje gotovo uvijek proizlazi iz netočnih interpretacija realnosti koje za posljedicu imaju neadekvatne osjećaje koji rezultiraju neprikladnim, krvim i naravno neuspješnim postupcima.

### 1 PREUVELIČAVANJE I PRETJERIVANJE

Sklonost preuveličavanja, odnosno neosnovanim konstatacijama primjerice kao što su: "Bez te osobe ne mogu živjeti", "To neću moći postići", "Moj posao nema nikakva smisla" odraz je emocionalno nerazumnog ponašanja.

### 2 PREUZIMANJE ODGOVORNOSTI ZA OSJEĆAJE DRUGIH

U situaciji u kojoj primjerice, na naš pozdrav kolega odgovara tišinom i namrgođenim licem, emocionalno će nerazumna osoba odmah preuzeti odgovornost za tuđe osjećaje te zaključiti da ga je ona sama nečim povrijedila uslijed čega će je preplaviti neugodni osjećaji koji će pokvariti i njeno vlastito raspoloženje. Naprotiv, emocionalno inteligentna osoba će samo konstatirati da je kolega loše volje, a kako ona za to sama nije odgovorna loše raspoloženje nekog drugog je neće ni ugroziti.

### 3 OPSJEDNUTOST ILUZIJAMA

Primjerice, nakon zaljublivanja u osobu koja nam ne uzvraća ljubav, odnosno neuspjeha u željenom zanimanju umjesto realnog prihvaćanja te činjenice, gubimo se u neosnovanim maštanjama pa iluzija ustupa mjesto realnosti. Osoba se proglašava idealnom prilikom, a posao poslom iz snova. Inteligentno ponašanje naprotiv

Nivo naše emocionalne inteligencije izrazito je važan jer samo onaj tko je emocionalno inteligentan, odnosno onaj tko dobro poznaje sebe, ali i druge, može ostvariti kvalitetan odnos s drugim ljudima na kojem se temelji uspješan, harmoničan i ispunjen privatni i profesionalni život.

isključuje iluzije i uključuje realnost. Prekidanjem maštanja o dotičnoj osobi, odnosno poslu, već na samom početku, briše se tuga kao posljedica raskoraka između želja i realnosti, a rezultat je realno prihvaćanje činjenice da s osobom koja nas ne voli, odnosno s poslom koji nije za nas nikad niti nećemo moći biti sretni i ispunjeni.

### 4 GENERALIZIRANJE

Generaliziranje odnosno označavanje osoba ili situacija pridjevima "dobro" ili "loše" vrlo je štetno jer se njime ograničava spoznavanje. Naime, ništa nije ili "crno" ili "bijelo", odnosno svaka osoba i svaki posao ima svoje dobre i loše strane. Jednako su pogubna i generaliziranja tipa "nesposoban sam", "beskoristan", "vječni sam gubitnik" koja mogu rezultirati osjećajem manje vrijednosti, ali i depresijom. Opasna su i pozitivna generaliziranja. Da bi se očuvala slika o sebi kao najboljoj ili najpametnijoj osobi neminovno je bježanje od svake situacije koja bi tu sliku mogla narušiti i trošenje silne energije na njeno očuvanje. Naprotiv, diferencirano prihvaćanje samoga sebe, drugih ljudi i životnih situacija pokazatelj je visoke emocionalne inteligencije.

## Kako postati emocionalno inteligentniji?

### 1 OSVIJESTITE SVOJE JA!

Iako to nije nimalo lako, da bi postali emocionalno inteligentniji morate imati objektivnu sliku o sebi. Da bi u tome uspjeli postavite si bezbroj različitih pitanja te potražite maksimalno iskrene odgovore na njih. Metodom introspekcije, odnosno unutarnjeg dijaloga doznajte tko ste i što ste zaista. Utvrdite koje vas osobine određuju i razlučite ih na pozitivne i negativne. Odredite koje uloge igrate u privatnom i profesionalnom životu, te utvrdite u kojima se dobro osjećate jer ste to zaista vi, a u kojima samo glumite. Pozabavite se i svojim potrebama i ciljevima, kako onima koji vas vesele tako i onima koji su puste obaveze. Zapitajte se u što vjerujete i koji su vaši ideali, te odredite tko i što određuje vaša djelovanja, osjećaje, misli i htijenja...

### 2 NAUČITE KONTROLIRATI SVOJE EMOCIJE!

Osobe koje su u stanju kontrolirati svoje


emocije uspješnije su, samopouzdanije, odgovornije, poduzetnije i zadovoljnije svojim životom. Umijeće spoznavanja, a potom kontroliranja i upravljanja vlastitim emocijama čini nas racionalnijima, odnosno oslobađa nas straha od posljedica vlastitih i tuđih emocionalnih stanja. Uspostavljanjem dijaloga sa svojim emocijama u trenutku njihova pojavljivanja te preuzimanjem odgovornosti za svoje emocionalne reakcije postat ćete jači i samopouzdaniji.

Kada se nađete u situaciji koja bi mogla rezultirati vašim neželjenim emocionalnim reakcijama, duboko udahnite, suzdržite se od provale emocija i koncentrirajte se na problem zbog kojeg je do toga došlo (i riješite ga!) a ne na osobu koja je tu situaciju izazvala, odnosno s kojom ste došli u konflikt.

### 3 PROFITIRAJTE OD ODNOSA S DRUGIM LJUDIMA!

Što prije shvatite da su ljudi različiti to ćete ih moći bolje razumjeti i prihvatiti njihov način razmišljanja, te od toga vrlo često i profitirati. Naime, emocionalno inteligentne osobe razmišljanja drugačija od vlastitih ne doživljavaju kao prijetnju nego kao nešto zanimljivo, a vrlo često i kao šansu da nauče nešto novo. Stoga se što više bavite drugim ljudima, budite empatični, odnosno pokušajte shvatiti njihove postupke te učite od njih, kako na negativnim tako i pozitivnim primjerima. Uvažavajte druge i budite otvoreni za njihova stajališta i iskustva. Da bi u tome uspjeli poboljšajte svoje komunikacijske vještine, te posebno sposobnost razumijevanja neverbalne komunikacije i vještinu upravljanja konfliktima.

### 4 POSTANITE IMUNI NA NEGATIVNE POSLJEDICE KRITIKE!

Naučite prihvaćati kritike otvoreno, bez da se pritom osjećate zbunjeno i nesigurno ili još gore, poniženo i uništeno. Umjesto da padate u očaj, uspostavljanjem unutarnjeg dijaloga utvrdite opravdanost svake kritike koja vam je upućena. U slučaju da je neosnovana odmah je zaboravite, a ako utvrdite da je opravdana iskoristite je za vlastito dobro, odnosno uvedite neke pozitivne promjene ili primjerice naučite nešto novo. Jednako tako učite i konstruktivno kritizirati sami sebe, ali i druge, bez da pritom obeshrabrite ili povrijedite sami sebe, odnosno druge. Da bi uspjeli u konstruktivnom kritiziranju drugih nikad ne kritizirajte osobu u cjelini nego isključivo njene postupke, te pritom što više koristite "ja" rečenice. 

Visoki kvocijent inteligencije ne garantira uspjeh u pregovorima s poslovnim partnerom ili u motiviranju suradnika na veće postignuće, niti ne spašava od ljubavnog brodoloma ili prekida velikog prijateljstva.