



OCENITE SVOJO ČUSTVENO INTELIGENCO

*KAKO DOLOČITI
IN POVEČATI SVOJO
ČUSTVENO INTELIGENCO?*

Robert Wood • Harry Tolley

LISAC & LISAC



Vse pravice pridržane. Knjige ni dovoljeno razmnoževati na noben način,
brez pisnega dovoljenja založnika.

Izdal in založil:

Lisac & Lisac d.o.o., Dunajska 106, 1000 Ljubljana

Telefon: 080 1509, 01 568 28 76, faks: 01 541 22 06

www.Lisac-Lisac.si

Ljubljana, september 2004

Prevedla: Natalie Lisac

Lektorirala: Barbara Velušček

Grafično pripravil: Jože Gvajc

Uredil: Aleš Lisac

CIP – Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

159.942

WOOD, Robert, 1941-

Ocenite svojo čustveno inteligenco : kako določiti in povečati svojo
čustveno inteligenco? / Robert Wood, Harry Tolley ; prevod Natalie
Lisac. - Ljubljana : Lisac & Lisac, 2004

Prevod dela: Test your emotional intelligence

ISBN 961-6312-56-1

1. Tolley, Harry, 1936-

214796299

TEST YOUR EMOTIONAL INTELLIGENCE Copyright © 2003 Robert
Wood and Harry Tolley;

First published in Great Britain and the United States in 2003 by Kogan Page
Limited;

Slovenian edition licensed to Lisac & Lisac d.o.o., Ljubljana, Slovenia



Vsebina

Uvod.....	7
1 Kaj je čustvena inteligenca?	9
EQ in IQ; Naše vedenje še vedno usmerjajo čustva; Definicija čustvene inteligence; Ocenjevanje	
2 Samonadzor	33
Obvladovanje in nadzorovanje čustev; Pretirani samonadzor; Testi; Točkovanje odgovorov	
3 Samozavedanje	55
Pomembnost samozavedanja; Dejavniki, ki vplivajo na samozavedanje; Testi; Točkovanje odgovorov	
4 Motivacija	75
Spodbude in motivi; Zunanja in notranja motivacija; Dejavniki, ki vplivajo na motivacijo; Testi; Točkovanje odgovorov	
5 Empatija	93
Razumevanje sporočila: zaupanje lastnim občutkom; Dejavniki, ki vplivajo na sposobnost empatije; Testi; Točkovanje odgovorov	
6 Družabne veščine	113
Medsebojni odnosi; Družabne veščine in druge komponente čustvene inteligence; Dejavniki, ki vplivajo na družabne veščine; Testi; Točkovanje odgovorov	
7 Točkovanje, razlaga rezultatov, razmišljanje in post scriptum	131
Izboljšajte svojo čustveno inteligenco; Razmišljanje; Post scriptum	



2

Samonadzor

Neka pesem pravi: »... in moja čustva bodo izbruhnila ...«, vendar to še ne pomeni, da bi vrstice morali razumeti čisto dobesedno. Res pa je, da za opisovanje jeze in razburjenja zelo radi uporabljamo pripodobne z vulkanom: »izbruhnil je«, »prekipeva od jeze«, »bil je razžarjen« in »čisto je pobesnel«. A bodimo resni – delovanje vulkana nadzorujejo fizične sile in ko pride njihov čas, ti pač morajo izbruhati svojo vsebino. Ljudje pa smo razumna živa bitja in imamo moč, da se izbruhom izognemo, torej imamo nadzor nad lastnimi dejanji in vedenjem.

Obvladovanje in nadzorovanje čustev

Pri samonadzoru gre za sposobnost obvladovanja in nadzorovanja lastnega čustvenega stanja s poudarkom na besedah »obvladovanje« in »nadzorovanje«. Zgoraj citirana pesem se v nadaljevanju glasi takole: »... zadovoljen sem le, kadar je vse po moje ...«. Clive Sherlock, psihiater iz Oxforda, pa o tem pravi naslednje: »Če se naučimo sprejeti neko čustvo, se nekaj spremeni. Ne gre za to, da se vdamo, pač pa za pripravljenost popustiti pred mislijo: 'Moram narediti po svoje'.«.



Kaj misli s tem? Recimo, da po poroki ne morete in ne morete sprejeti nekega sorodnika vaše žene in se ga, ker se vam ne zdi prav nič simpatičen, raje izogibate in ga ignorirate. Nato pa se iz spoštovanja do svojega novega sorodstva ali morda celo na njegovo spodbudo vendarle odločite, da boste popustili in mu odprli svoja vrata. Odslej ravnate odkrito v skladu s svojo odločitvijo in seveda tako naredite veliko več, kot če bi se preprosto rečeno vdali v usodo. Še več; ko zavestno pozabite na sovražen odnos do določene osebe, ste s tem dokazali, da ste se pripravljene odpovedati želji, da mora biti po vaše.

Poezija nasploh ubeseduje veliko občutij, lastnih mnogim med nami. Pogosto opevanje veličine svobodnega duha se glasi takole: »... ni drugega življenja, ki bi ga bolj ljubil ...« in »... če sem popolnoma svoboden in se rad potepam, je temu kriva moja ciganska duša ...«. Sliši se odlično, a kaj ko moramo živeti drug z drugim, biti odgovorni do drugih in spoštovati bližnje. Svet, v katerem bi vsi ljudje počeli kar hočejo in le s tistim, s komer hočejo – pa k vragu z vsemi posledicami – bi bil do onemoglosti hedonističen. Določena ali pa kar precejšnja mera samonadzora je v današnjem svetu nujna za učinkovito delovanje družbe.

Sposobnost samonadzora je pogojena s spretnostjo obvladovanja lastnih čustev in z izogibanjem predajanju vsaki najmanjši muhi, ki nas obsede. Vendar čustva niso »tirani«, ki jih je treba rutinsko zatreti, čeprav morda kdaj dobimo tak vtis. Obstaja več načinov, da se jim upremo. Namesto da razmišljamo: »To moram takoj imeti.« ali »To moram takoj urediti.«, se je bolj smiselno vprašati: »Ali to res želim doseči takoj?« oziroma »Ali si to zares želim?« ali »Kako visoko ceno bom plačal, če bom to želel doseči takoj?« Če se nekoliko manj prepustimo trenutnim impulzom, se imamo veliko bolj pod nadzorom in smo v prednostnem položaju pred vsemi drugimi, ki hipno podlegajo svojim nagnjenjem.



Ali si to zares želim?

Pomislite na nekaj, kar si želite ali kar ste si nekoč želeli in tudi dobili. Ali si in ste si to v resnici želeli? Bi bilo kaj drugače, če tega ne boste ali niste dosegli? Se lahko temu začasno odpoveste oz. bi se bili lahko odpovedali?

Mimogrede – ni nujno, da zanikate vsako od zgornjih trditev. Najina naloga ni omejevanje vaših želja, temveč postavljanje vprašanj, ki vas bodo spodbudila k razmišljanju o svojih odločitvah.

Pri samonadzoru gre za obvladovanje čustev oziroma poskus, da se vedemo okoliščinam primerno. Če naletimo na elemente, ki ovirajo naše delovanje, nam ta sposobnost omogoči brez razdražljivosti, potrnosti ali strahu, ki nas pri tem samo omejujejo, poiskati perspektive. Ljudje, ki te sposobnosti ne razvijejo dovolj, se večno bojujejo s čustvi stiske. Pomislite na primer na značaje oseb v tako imenovanih televizijskih limonadah, ki v skladu z zahtevami žanra niso sposobni obvladovati svojih čustev in jih postavljajo vsem na ogled. Življenje je v resnici bolj kompleksno. V njem najdemo tudi ljudi, ki so se sposobni izvleči iz vsake težke situacije. Predvsem uspešne politike in vrhunske športnike pogosto slišimo mirno reči: »Zgodilo se je pač. Glede tega ne morem narediti ničesar več; treba je gledati naprej.«

Dejstvo je, da se na delovnem mestu vedemo precej drugače kot v domačem okolju. Ker tam, kjer smo zaposleni, delamo v skupini, je potreba po urjenju samonadzora v tem primeru še večja. To pomeni, da moramo biti v teh okoliščinah svoja čustva sposobni obvladovati do te mere, da so nam pri delu prej v oporo kot pa v škodo. Le na ta način bomo na delovnem mestu odgovorni in skrbni ter se v krogu sodelavcev ne bomo vedli kot kakšna razvajena primadona.



Odnos do dela

Spomnite se osebe, za katero je očitno, da ne dela po vseh svojih zmogljivostih. Kaj po vašem mnenju počne? Zakaj se ne trudi? Se vam zdi, da bi ji lahko svetovali kaj, kar bi ji bilo v pomoč?

Kakšne zamisli ste dobili pri tej vaji? Ste se morda spomnili na pomanjkanje spoštovanja, valjenje krivde na druge, pritoževanje čez druge ljudi, odkrito kritiziranje drugih, še posebej vodilnih, na zamujanje, zgodnje odhode z dela, ugovarjanje, netenje preprirov, pomanjkanje spoštovanja do drugih, neupoštevanje pravil, pritoževanje nad dohodkom in tako naprej?

Vse naštetu spada v kategorijo, ki jo ponavadi imenujemo odnos do dela. Ljudje, ki se na delovnem mestu osredotočajo le na slabe stvari, so pogosto v vojni sami s seboj ali pa je nekaj narobe z njihovimi čustvi. Prepričani so, da so vedno po krivici prezrti in da jih nihče ne razume. Svoje osebne težave pogosto prinašajo s seboj na delovno mesto in dopuščajo, da le-te odvrtaajo od dela tudi druge.

Pogosto slišimo: »Ne zadržuj čustev v sebi.«, »Daj vse iz sebe, naj te ne teži.« Celo vrsto zdravstvenih težav, celo nastanek rakavih obolenj, pripisujejo zanikanju in zadrževanju čustev v sebi. Je torej izražanje lastnih občutij in čustev v vsakem primeru razumno ravnanje? Tako kot ponavadi je tudi tokrat odgovor »da in ne«. Osnovno pravilo je: če boste čustvom pustili prosto pot, potem tudi poskrbite, da bo to imelo pozitivne posledice. V primeru pa, da bo vaš čustveni izbruh sprožil vrsto negativnih učinkov, na to raje pozabite. Nekateri profesionalni igralci tenisa čustva večkrat uporabljajo v svoj prid. »Saj niste resni!« je nekoč neki ameriški tenisač zakričal sodniku wimbledonskega turnirja. Je s tem pridobil ali utrpel izgube? V vsakem primeru lahko tudi športniki, ko spustijo svoja čustva z vajeti, na koncu marsikaj izgubijo.

Urite se v samonadzoru in nikdar ne boste poraženi. Če se vam namreč zgodi, da vas preseneti neprijeten občutek vznemirjenosti in torej izgubljate nadzor nad seboj, ne veste, kaj bi rekli in kam bi s svojimi rokami ali nogami, nimate pravzaprav nobene rešitve več. Vaši načrti in želje splavajo po vodi, saj je vsa vaša energija usmerjena



navznoter; urediti morate namreč lastna čustva in se spopasti s posledicami svojih dejanj.

Ste pred kratkim izgubili nadzor nad seboj?

Spomnite se dogodka iz svojega življenja, ko vam je kaj »ušlo z vajeti«. Hoteli ste nekaj povedati, a sta vas jeza in občutek prevaranosti tako zelo vznemirila, da so vas povsem preplavila čustva, izgubili ste rdečo nit in ste si, še vedno prekipevajoči od besa, morali priznati poraz.

Sedaj pa se spomnite trenutka, ko vam je nad svojimi čustvi uspelo ohraniti nadzor. Ste se počutili podobno ali povsem drugače kot v prejšnjem primeru? Ste se tokrat bolj osredotočili na dogajanje? Ste se tokrat na dogodek bolje pripravili? Ste si o tem kaj zapisali?

Ste se takrat vprašali: »Kaj je najslabše, kar se mi lahko zgodi, če svoje misli izrazim mirno in jasno?« Če si v krizni situaciji postavite to vprašanje, boste ugotovili, da tisto najslabše za vas ni nujno tudi pogubno. Morda vas bodo ignorirali in oporekali vašim načelom, vendar boste vsaj povedali tisto, kar mislite, hkrati pa ostali mirni.

Pretiran samonadzor

Obstaja tudi slaba stran nadzorovanja čustev? Je mogoče, da nadzor preraste v pretiran nadzor? Vsi poznamo ljudi, ki ne zmorejo ali nočejo izražati svojih čustev. Zanje pogosto pravimo, da so »zapeti«, »hladni kot riba«, »ledeni«, »leseni«, »neomajni«, neka ameriška pisateljica pa je dejala, da »njihov čustveni razpon seže od črke a do črke b.«

Podobnemu zbadanju pa ne uidejo niti tisti, ki so nekoliko preveč solzavi – kot se na primer pogosto dogaja na podelitvah oskarjev. Kljub vsemu oba staviva na pravilo, da je ohranjanje čustev pod nadzorom, ne glede na to, kako težavno in utrudljivo je to za vas in dru-



ge, skoraj vedno boljša izbira. Svoja čustva je inteligentneje prikrivati kot jih razkazovati vsem in vsakomur. Če vam preide v navado, da ljudem vedno razkrijete svoje čustveno stanje, ste v nevarnosti, da boste postali preveč predvidljivi in vas bodo ljudje v vsakem trenutku zlahka »prebrali«. Ker bo vaše vedenje in reakcije zlahka napovedati, lahko postanete »žrtev čustvenega izsiljevanja«.

Zagotovo ste mnenja, da je svojim čustvom in občutkom treba dati prosto pot vsaj med ljudmi, za katere vam je vseeno, kaj si mislijo o vas. Vsekakor to storite, kadar ste na primer resnično strastni glede česa. Vendar pa se pretiranemu čustvovanju raje izogibajte v družbi prijateljev in sodelavcev na delovnem mestu.

Če povzameva, gre pri samonadzoru za nekakšno iskanje ravnotežja. Čeprav je po najinem mnenju nad čustvi potreben precejšen nadzor, bo za vas najbolje, da se odločate za srednjo pot. Ko boste predelali poglavje do konca, boste:

- jasno razumeli, kaj pomeni nadzorovati svoje vedenje;
- vedeli, kako dobro vam to uspeva;
- dobili nekaj zamisli o tem, kako nadgraditi tisto, kar ste v zvezi s samonadzorom že usvojili.

Posamezni dejavniki, ki vplivajo na samonadzor

Zagotovo se spominjate, da sva že v prvem poglavju v velelniški obliki navedla pet ključnih dejavnikov samonadzora:

- Uprite se predsodkom in brzdajte nenadzorovano odzivanje.
- Odmislite problem in nanj pogledite s primerne razdalje.
- Izražajte se odločno, a ne napadalno.
- Bodite prilagodljivi; zaplavajte s tokom; ne izsiljujte poteka dogajanja.
- Obvladujte svojo govorico telesa.

V nadaljevanju bova vse dejavnike natančneje opisala. Na koncu poglavja boste našli vprašalnik, s katerim jih boste lahko tudi ocenili.



Sami se lahko odločite, ali boste teste reševali sproti ali šele potem, ko boste prebrali celotno poglavje. Pri reševanju boste opazili, da so si nekatera vprašanja, ki se pojavljajo v različnih testih, podobna, kar je posledica prekrivanja med različnimi dejavniki posamezne komponente čustvene inteligence. V vsakem primeru pa vam bodo rezultati testov pokazali stopnjo vaše čustvene inteligence.

Uprite se predsodkom in brzdajte nenadzorovano odzivanje

Bolj ko ste nagnjeni k presojanju, več imate razlogov, da se boste razjezili. Če si na primer dovolite, da vas vznemirijo beli kombiji, hitri avtomobili, tuji avtomobili, stari avtomobili, novi avtomobili, umazani avtomobili, avtomobili z enim samim žarometom, tovornjaki, ki na cesti zapeljejo pred vaš avtomobil, seveda niste več daleč od besa. Čeprav je treba včasih hitro, celo bliskovito kaj presoditi, je življenje zagotovo lažje, če se presojanju čim večkrat preprosto izognete (glej tudi odstavek v tretjem poglavju »Spoštujte sami sebe«).

Podobno velja za brzdanje nenadzorovanega odzivanja; nasvet »štej do deset (ali celo do sto)« vam bo resnično koristil. Zakaj si torej ne bi vzeli nekaj časa za razmislek o svojem nekoliko preveč impulzivnem odzivanju in se nato poskusili spomniti še, kako takšno vedenje navadno vpliva na vas in ljudi okoli vas? Obstaja velika verjetnost, da boste ugotovili, da je bil vzrok številnim nenadzorovanim odzivom tako banalen, da je komaj omembe vreden. Drugače je s pomembnimi odločitvami, ki nas, če jih sprejmemo impulzivno, pogosto drago stanejo. Pravzaprav ne razumeva, zakaj tako veliko ljudi kljub temu, da so stroški nakupa astronomski, porabi tako malo časa za ogled hiše, ki jo nameravajo kupiti? Preseliti se na obalo le zaradi poletnih počitnic in nato ugotoviti, da je tam pozimi preveč mraz in samotno, se nama zdi predraga napaka. Nič drugače ni pri ostalih pomembnih odločitvah, kot je na primer kupovanje avtomobila; če se odločamo zgolj impulzivno, tvegamo grenko razočaranje. Najprimernejši nasvet se nama zdi: pazite se nenadzorovanih impulzov!

Seveda pa ne smete biti prestrogi sami s seboj (glej tudi tretje poglavje, razdelek »Spoštujte sami sebe«). Impulzivno odzivanje vam



namreč marsikdaj popestri življenje in vas lahko celo osreči, če ga znate seveda obrniti sebi v prid. Ko nas na primer z darilom v znak dolgoletnega druženja presenetijo najboljši prijatelji, smo pripravljene brez omahovanja odpreti steklenico, ki jo že dolgo časa hranimo za posebno priložnost. Sledi prijeten večer v dobri družbi, ki se je razvil zahvaljujoč našemu impulzivnemu odzivu. Težave nastanejo le v primeru, da nam nenadzorovano odzivanje in prav takšno sprejemanje odločitev preideta v navado.

Odmislite problem in nanj pogledite s primerne razdalje

Kadar se vznemirimo, nam pogosto kdo svetuje, naj na vse skupaj pozabimo in stvari, ki nam povzročajo toliko skrbi, za trenutek pustimo ob strani. Pravzaprav nam želijo povedati, da bi bilo za nas bolje, da se problemu, če bo to potrebno, posvetimo nekoliko pozneje, ko se bodo naša čustva pomirila in bomo v boljšem miselnem razpoloženju. Dogaja se na primer, da nas vznemirja sosed, ki živi nad nami in pozno v noč posluša glasno glasbo, zaradi česar ne moremo spati, ali pa nam ne gre iz glave sosedova visoka živa meja, ki nam jemlje vso svetlobo in ji sosed noče pristriči vrha. Resda so to le malenkosti, a vedite, da prav takšna nepomembna vznemirjenja lahko prerastejo v obsedeno stanje. Bi se v podobni situaciji znali odzvati čustveno inteligentno in če, kakšen bi bil ta odziv?

Najbolje se odzovemo, če vzrok vznemirjenja najprej za nekaj časa pustimo ob strani in ga poskusimo rešiti pozneje, ko smo nanj sposobni pogledati z razdalje. Seveda je to veliko lažje reči kot narediti, sploh pa problemov ne moremo kar tako odmisliti, saj se jih večina ne reši sama od sebe. Zato je v določenih situacijah najbolj primerno, da brez pretiravanja in glasno izrečemo svojo sodbo in tako ugotovimo, kako pomembna je v resnici. Vendar se moramo zavedati, da se sčasoma to, kar nas moti, lahko uredi tudi samo od sebe, brez našega posredovanja. In ponavadi celo ne traja dolgo, da se to zgodi – saj se nazadnje vsaka reka izlije v morje! To spoznanje nam lahko prinese občutek notranjega miru – stanje, ki bi ga lahko imenovali



»hladni optimizem«. Svetujeva, da si zanj prizadevate vsi, ki ste nagnjeni k impulzivnosti in se prehitro vznemirite.

Podobno idejo podpira tudi psiholog Andrew Steptoe, ki sicer ne govori dobresedno o odmišljanju problemov, ampak svetuje, da se moramo v trenutku vznemirjenosti ustaviti in stopiti korak nazaj. Tako le pravi:

»Precej stresa je izzvanega iz načina našega življenja – omejuje nas čas, obremenjeni smo s problemi, nanje gledamo z napačne strani, na nas vplivajo stvari, ki v svojem bistvu za nas sploh niso tako zelo pomembne ... Namesto da se trudimo opraviti vse naenkrat, si raje postavimo prioritete, in nad svojim življenjem bomo imeli večji nadzor.«

Ali si postavljate prioritete?

Ozrite se na svoje življenje in na tisto, za kar si v njem prizadevate. Si pri načrtovanju postavljate prioritete ali se trudite narediti vse naenkrat? Če je res zadnje; se zavedate, da ste pod stresom? Bi lahko izvzeli nekaj področij, s katerimi se ukvarjate, in jih za nekaj časa zanemarili? Bi bili katero od njih pripravljene brez slabe vesti odmisлити?

Vzemite si nekaj minut in razmislite, kaj lahko naredite za preražporeditev obveznosti v svojem življenju.

O svojih obveznostih pogosto veliko razmišljamo zaradi tega, ker poskušamo narediti preveč stvari naenkrat. Največkrat je prav to vzrok za našo vznemirjenost, stres in impulzivno odzivanje. Če si vzamemo čas za razmislek in med vsemi svojimi obveznostmi izločimo prioritete, bodo nekatere pristale na dnu lestvice pomembnosti, nekaj pa jih bomo lahko celo zanemarili. Ko si bomo priznali, da so določene stvari za nas relativno nepomembne, bomo prišli do spoznanja, da jih torej ni vredno jemati resno in si celo dovoliti, da slabo vplivajo na naša čustva. »Določite svoje prioritete« in »imejte občutek za težo posameznega problema« sta nasveta, o katerih je koristno razmisliti.



Izražajte se odločno, a ne napadalno

Če bi med pogovorom ali na sestanku radi nekaj povedali, a raje molčite, ker vas je sram in ste nesproščeni, potem nimate nadzora nad svojimi čustvi. Da bi v takih situacijah ravnali drugače, se morate uriti v njihovem obvladovanju. Ena izmed možnosti je, da si prizadevate biti čim bolj pogumni in odločni ter se prepričate, da plahosti in nesproščenosti ne boste podlegali. Vendar v preveliki želji po odločnosti lahko postanete napadalni, ali pa se ob ponovnem neuspehu, ki si ga zaradi vloženega napora niste zaslužili, zaprete vase.

Zapomnite si torej, da je pomembno razlikovati med odločnim in napadalnim vedenjem. Odločni ste takrat, kadar neposredno in odkrito izražate svoje misli, čustva in prepričanja in s tem ne posiljujete integritete drugih ljudi. Biti odločen torej pomeni spoštovati in upoštevati tako lastne kot tuje potrebe in občutke. Nasprotno pa se vedete agresivno, kadar svoje misli, čustva in prepričanja izražate na način, ki ponižuje, degradira in podcenjuje druge ljudi. Pogosta in prav posebej strahopetna oblika napadalnosti, katere cilj je ponižanje ne glede na posledice, so boleče opazke na račun soljudi. Povedano drugače, napadalnost pomeni, da nismo sposobni spoštovati mnenj in občutkov drugih ljudi. Takšno vedenje nakazuje tako na pomanjkanje samonadzora kot empatije (glej peto poglavje).

Odločitev je vaša. Navsezadnje se vam ni treba spreminjati – ostane neodločni in ne boste se obremenjevali z neposrednim in odkritim izražanjem svojih čustev, misli in prepričanj, ali pa jih boste še vedno podajali tako slabo, da jih bodo drugi zlahka spregledali. Iz tega sledi – in tega kar ne moreva dovolj poudariti – da tako neodločno kot napadalno vedenje nakazujeta na neustrezno nadzorovanje svojih čustev, kar je seveda zelo daleč od čustveno inteligentnega vedenja.

Zakaj smo torej nekateri ljudje tako neodločni? Ponavadi je razlogov za to več. Nekateri ljudi ovira strah pred ukrepi vodilnih in pred tem, da se ne bi po nepotrebnem izpostavljali, drugi spet raje dajejo prednost drugim, tretjim pa manjka samospoštovanja in samozavesti. Za to, da v javnosti prvič izrazimo nezadovoljstvo ali izzovemo stališča naših vodilnih, je zanesljivo potrebna velika odločnost, ko pa to storimo nekajkrat, sposobnost hitro preraste v navado, za katero kmalu ugotovimo, da nam pravzaprav koristi. Zakaj bi morali biti



vedno z vsem zadovoljni in na primer trpeti drugorazredno postrežbo ali neutemeljena mnenja? Včasih je koristno, da komu mirno in vljudno poveste, kaj si mislite. Verjemite nama; ko boste to storili, se boste počutili čustveno močnejše.

Bodite prilagodljivi; zaplavajte s tokom; ne izsiljajte poteka dogajanja

Togo oklepanje osebnih stališč in vztrajanje v priučenem vedenju ne glede na to, kaj počnejo drugi, vodi k čustvenim stiskam – ne le pri vas, temveč tudi pri drugih. Če se vam zgodi, da greste na primer na sprehod ali kolesarski izlet s skupino, v kateri ni tekmovalnih ljudi, bo verjetno zelo nesmiselno, če se boste želeli ves čas kosati z ostalimi. V primeru, da boste to v resnici počeli, boste iz skupine izstopali in ljudje bodo na vas hitro našli veliko napak. Opažanja si bodo prehitro izmenjali in kmalu boste postali žrtev neprijaznih pripomb, ki bodo, razen če niste tako neobčutljivi, da za vas lahko rečemo, da imate »debelo kožo«, vzrok vaši stiski.

Včasih pa se lahko znajdete v situaciji, v kateri je nemogoče doseči zastavljen cilj. Takrat je zaradi vašega dobrega čustvenega počutja najbolje, da si priznate neuspeh in se z njim sprijaznite. Bolj ko boste v takih okoliščinah vztrajali, bolj boste razočarani – »zaletavanje z glavo v zid« oz. izsiljevanje poteka dogajanja kdaj preprosto ni smiselno. Edino, kar vam v teh okoliščinah preostane, je, in to je hkrati tudi edini čustveno inteligenten odziv, da na novo proučite svoje cilje in sredstva, s katerimi le-te poskušate doseči. Kot boste ugotovili, ko boste več izvedeli o motivaciji (glej četrto poglavje), podvajanje navora za dosego istih ciljev z istimi sredstvi ni nujno najboljša rešitev; obstaja veliko različnih načinov, kako »odreti zajca«, zato je sprememba načrta, kako priti do zastavljenega cilja, morda najboljša možnost.

Ves čas morate poskušati obdržati tudi občutek za težo problema. V življenju se vsak dan srečujemo z množico odločitev, od katerih je v resnici odvisno zelo malo. Zato se ni vredno vznemirjati, če ta ni vedno pravilna in ni prinesla rezultatov, ki smo jih pričakovali. Naj navedeva nekaj primerov: »Bomo danes zvečer jedli svinjino ali ribe? Naj zavijemo desno ali levo? Naj jajca skuhamo ali spečemo?«. Komu



mar? Verjetno vam, če ste oseba, ki mora o vsem imeti svoje mnenje in stališče in ki se razjezi, če ne obvelja vedno njena beseda. V tem primeru poskusite biti nekoliko bolj spontani in če vam to uspe, boste ugotovili, koliko stisk in čustvenih pretresov ste si prihranili. Tudi če ste človek, pripravljen na račun svoje škode vztrajati v kljubovanju komu drugemu, bi morali slej ko prej razmisliti o tem, da bi kdaj poskusili »zaplavati s tokom«.

Obvladujte svojo govorico telesa

Govorica telesa je tako sporočilna, da pogosto pove marsikaj o resničnem stanju našega notranjega počutja. Ne glede na to, ali gre le za nepremično zazrtost skozi okno, nemirnost, norčije, podrsavanje z nogami, gledanje na uro, nagibanje telesa, bo takšno vedenje tistemu, ki nas opazuje, nekaj povedalo o nas. Čeprav ni vse odvisno le od govorice našega telesa, obstaja možnost, da si bo naše vedenje razlagal kot posledico dolgčasa, strahu ali nesposobnosti, da bi se zbrali.

Naj nam je to všeč ali ne, ljudje bodo, upravičeno ali ne, naše čustveno razpoloženje vedno najprej presojali na podlagi govorice našega telesa. Zato moramo pazljivo razmisliti ne le o tem, kaj bomo povedali, ampak tudi o neverbalnih sporočilih, ki spremljajo govor in povedo marsikaj o naših čustvih. Če jim ne posvečamo dovolj pozornosti, je zelo verjetno, da bo naše vedenje določenemu trenutku neprimerno. Pretirano gibanje rok in kimanje z glavo si na primer zlahka razlagamo kot znak napadalnosti. Lahko pa te geste delujejo celo tako zelo vsiljivo, da pozornost preusmerjajo nase in motijo, ali pa celo preglasijo besedno sporočilo. Na televiziji je nekoč nastopal priljubljeni znanstvenik, ki je imel tako izrazito telesno govorico, da smo kljub njegovemu zanimivemu pripovedovanju v spominu vedno ohranili le gibe njegovih rok.

Vendar ni res, da je govorica telesa nevljudna in da dosega le negativen učinek. Če se potrudimo, jo lahko uporabimo zelo konstruktivno in z njo podkrepimo svoje pripovedovanje. V resnici lahko kmalu opustimo neverbalni jezik in raje govorimo o enotnem avditoriju in vizualni komunikaciji. Eden izmed naju se zaveda (glej tretje poglavje), da pretirava z njeno uporabo, kadar se pogovarja z nizo-



zemskim kolegom. Čeprav ta govori angleško in je to torej precej nepotrebno, svoje besede z željo, da bi čim bolj povečal njihovo razumljivost, rad podkrepil s precej močnimi gestami in gibi glave. Zavedati se morate, da med različnimi kulturami obstajajo prefinjene razlike v načinu sprejemanja in uporabe telesne govorice. Da bi torej povečali razumljivost v komunikaciji med člani različnih kultur (glej šesto poglavje), nadzorujte govorico telesa.

Pazite na svojo telesno govorico

Svojo telesno govorico je, razen če ne uporabljate kamere, v resnici zelo težko opazovati – že sam naslov te vaje pa nakazuje na pomembnost, da poskrbite za njeno nadzorovano rabo. Prvi korak boste storili, če se boste poskusili bolj zavedati, kdaj in kako vi sami in tudi drugi ljudje uporabljate različne vrste nebesedne komunikacije. V ta namen sva sestavila spodnji seznam različnih gibov in če se tudi vi domislite kakšnega, si ga zabeležite. Nato razmislite o položajih, v katerih jih uporabljate, ali ste opazili, da jih uporabljajo drugi. Jih uporabljajo trenutku primerno? Kako ste prišli do takih zaključkov?

Če želite izboljšati govorico svojega telesa, se izogibajte predvsem naslednjim gibom:

- gomazenje s prsti;
- prekrižane roke, kadar se s kom pogovarjate na štiri oči;
- stiskanje pesti za glavo;
- nemirno presedanje;
- pritajeno zehanje;
- na videz napadalni in drugi premiki rok;
- nagibanje telesa nazaj;
- polaganje nog na mizo;
- poigravanje s sponkami, pisalom, lasmi, očali ali kakšnim drugim predmetom;
- žvečenje med pogovorom;
- pisanje sporočil drugim;
- drugo (dodajte še svoje predloge).



Testi

Pri vsaki opisani situaciji v vsakem testu se odločite za en sam odgovor, tako da obkrožite možnost A, B, ali C. Da bo ocena vaše čustvene inteligence čim natančnejša, se potrudite izbrati odgovor, ki najbolje opiše vaše vedenje in reakcije v opisanih okoliščinah. Ne obkrožite odgovora, za katerega mislite, da je najprimernejši in bo ocenjen najbolje. Navsezadnje želja po tem, da bi se na vsak način dobro odrezali, ni preveč čustveno inteligenten način odzivanja. Ključ, s pomočjo katerega boste lahko točkovali svoje odgovore, najdete na koncu testov.

1. test

1. V katalogu ali na spletni strani zagledate izdelek, ki si ga zelo želite, a si ga ne morete privoščiti. Kaj naredite?
 - A. Vseeno ga kupite.
 - B. Za nekaj časa odložite nakup.
 - C. Dolgo se obotavljate, nato pa se odločite za nakup in si ob tem prigovarjate: »Izdelek še vedno lahko vrnem.«

2. Nekje preberete: »Otrok pogoltnil kos igrače in se zadušil«. Kako se odzovete na tragično novico?
 - A. »Igrače so dandanes tako nekakovostne; stavim, da je bila kitajska.«
 - B. »Le kaj so mislili starši?«
 - C. »Kakšna tragedija za starše.«

3. Zelo si želite kupiti nek izdelek, čeprav ga v resnici še nekaj časa ne boste potrebovali. Kaj storite?
 - A. Nemudoma se odpravite v trgovino in kupite izdelek.
 - B. Telefonirate v trgovino in prosite, naj izdelek za vas shranijo.
 - C. Trgovino obiščete šele, ko utegnete.



4. Izveste za dogodek, ki na nekoga meče slabo luč – na primer na rokero zvezdo, ki je na čezoceanskem poletu pregloboko pogledala v kozarec. Kako se odzovete?
 - A. Rečete si: »Ni dima brez ognja.«
 - B. Počakate na več dejstev.
 - C. Verjamete v najhuje.

5. Na sestanku se sprete z neko osebo. Kaj storite po prepiru?
 - A. Osebo takoj pokličete po telefonu in se z njo pogovorite.
 - B. Na list papirja poskusite napisati, zakaj je prišlo do spora.
 - C. Počakate, da se z osebo spet srečata in takrat z njo razčistite.

6. Javna oseba, ki se vam sicer ne zdi preveč simpatična, naredi nekaj pozitivnega. Kako se odzovete?
 - A. Rečete si: »Počakajmo, kaj bo sledilo.«
 - B. Rečete si, da se je osebi slučajno posrečilo.
 - C. Sami sebi priznate, da je to za vas prijetno presenečenje.

2. test

1. Ste na počitnicah, kjer dežuje, čeprav naj bi bilo lepo vreme. Kako se odzovete?
 - A. Tarnate vsakomur, ki vas je pripravljen poslušati.
 - B. Na razglednice napišete, da bi bile račke zelo zadovoljne z vremenom.
 - C. Počnete kaj, pri čemer dež ne more pokvariti vaših užitkov.

2. Nekdo se na vas vztrajno obrača z imenom, ki vam ni všeč, na primer z vzdevkom, za katerega ste upali, da so nanj že pozabili. Kako se odzovete?
 - A. Vse skupaj se vam zdi otročje.
 - B. Ne da bi se obrnili neposredno na osebo, a tako, da lahko sliši, na njen račun izrečete kakšno opazko.
 - C. Osebo pokličete z imenom, za katerega veste, da ji ne bo všeč.



48 Ocenite svojo čustveno inteligenco

3. Vozite se po dvopasovni cesti, kjer tovornjaki kar naprej vozijo po prehitevalnem pasu in tako upočasnjujejo promet in ovirajo druga vozila.
 - A. Sprejmete situacijo in vozite naprej.
 - B. Ko pridete ob bok tovornjakom, jim glasno zatrobite.
 - C. Z gestami daste vsem vedeti, da niste zadovoljni.

4. Nekdo, čigar delo vam je všeč, vam pove, da zaradi prezaposlenosti tri mesece ne bo mogel opraviti naročenega dela za vas. Kako se odzovete?
 - A. Pregovarjate ga, da bi delo opravil prej.
 - B. Počakate tri mesece.
 - C. Poiščete koga drugega, ki bo delo opravil namesto njega.

5. Na letališkem avtobusu vas pustijo čakati zaradi potnika, ki zamuja. Kako se odzovete?
 - A. Nprestano sprašujete voznika, koliko časa boste morali še čakati.
 - B. Usedete se in berete svojo knjigo.
 - C. Ko prispe zamudnik, na njegov račun izrečete nekaj zbadljivih opazk in se potrudite, da jih slišijo tudi drugi potniki.

6. Stojite v eni od dveh vrst. Videti je, da se sosednja premika hitreje. Kako se odzovete?
 - A. Vztrajate v svoji vrsti.
 - B. Ostanete v svoji vrsti, a zelo očitno in neprestano gledate na svojo ročno uro.
 - C. Premaknete se v drugo vrsto in s tem zmotite tudi druge.

3. test

1. Vaš sodelavec svojega dela ne opravlja dobro in to mu je treba povedati. Kaj storite?
 - A. To prepustite komu drugemu, na primer šefu.
 - B. Jasno mu poveste, da ne boste delali namesto njega in da se bo moral bolj potruditi.
 - C. Pogovorite se z njim, izpostavite problem in predlagate rešitev.

2. Ste v veleblagovnici in stojite v dolgi vrsti pred edino blagajno. Kako se odzovete?
 - A. Blagajniku od daleč zavpijete, naj vendar pokliče več osebja.
 - B. Ko pridete do blagajne, delavca vljudno vprašate, zakaj ob taki gneči ne dela več osebja.
 - C. Ko pridete do blagajne, zbadljivo pripomnite, da ste zaradi dolge vrste in čakanja mislili, da se v tej veleblagovnici plačuje le z evri.

3. V restavraciji vam natarkar prinese hrano, ki je niste naročili. Poleg tega je to jed, ki vam ni všeč. Kako se odzovete?
 - A. Pojeste, kar vam je všeč, ostalo pa žaljivo potisnete vstran in nato natarkarju poveste, da s hrano niste bili zadovoljni.
 - B. Pokličete natarkarja in ga mirno seznanite z njegovo napako.
 - C. Svoje nezadovoljstvo izrazite tako, da vas lahko vsi slišijo.

4. Ste v kinu. Nekaj ljudi v vrsti za vami neprestano šepeta, kar vas seveda moti. Kaj storite?
 - A. Glavo rahlo obrnete vstran in glasno rečete: »Pst!«
 - B. Obrnete se in jih prosite za tišino, saj vam kvarijo užitek ob gledanju filma.
 - C. Ne rečete ničesar in upate, da bodo čim prej utihnil.

5. V hotelski recepciji takoj po prihodu ugotovite, da je osebje sicer zabeležilo, a pozneje spregledalo vašo rezervacijo. Receptor vam najprej zatrdi, da vas ne morejo namestiti, pozneje pa vam ponudi sobo v nekoliko oddaljenem prizidku. Kaj storite?
 - A. Rečete, da ste nad njimi razočarani in da v tem hotelu zagotovo ne boste več nočevali.
 - B. Rečete, da ste sobo rezervirali in vam zato po pravici pripada.
 - C. Najamete sobo v prizidku.

6. Prepričani ste, da vam je nadrejeni v prisotnosti vaših sodelavcev storil krivico. Kaj storite?
 - A. Ko ste naslednjič skupaj, nadrejenega ostro grajate.
 - B. Pozabite na krivico, ki se vam je zgodila, saj verjamete, da se kaj podobnega ne bo ponovilo.



50 Ocenite svojo čustveno inteligenco

- C. Nadrejenemu pojasnite napako, ki jo je storil, in ga opomnite, da od njega pričakujete opravičilo.

4. test

1. Utrujeni ste, skupina, ki je z vami, pa se namerava zabavati pozno v noč. Kako se odzovete?
 - A. Prepustite se zabavi in odidete spat skupaj z drugimi.
 - B. Poskusite zaspati s čepi v ušesih.
 - C. Greste v posteljo, a se, ker ne morete zaspati, ves čas pritožujete zaradi hrupa.

2. Zanima vas lepotna operacija, vendar vam povedo, da je njen izid vprašljiv in da je zato ne priporočajo nikomur, ki ni pripravljen tvegati. Kako se odzovete?
 - A. Odločite se za operacijo in se ob njenem neugodnem izidu pritožujete.
 - B. Počakate, dokler verjetnost uspešnega izida operacije ni večja.
 - C. Vprašate se, ali res potrebujete operacijo.

3. Ste s skupino, ki se odloči za prigrizek v kitajski restavraciji. Vi pa niste ravno ljubitelj kitajske hrane. Kaj storite?
 - A. Odločno nasprotujete odločitvi, da bi jedli v kitajski restavraciji.
 - B. Goreče poskušate prepričati preostali del skupine, da bi odšli v drugo restavracijo.
 - C. Odločite se, da boste tokrat pač potrpeali, s skupino pa se dogovorite, da boste naslednjič restavracijo izbrali vi.

4. V neki vasi nameravate kupiti čudovito hišo, a ste pravkar ugotovili, da je ogrevana na olje in ne na plin. Niste povsem prepričani, da vam to ustreza, saj kurilno olje onesnažuje okolje. Kako ravnate?
 - A. Posestvu se odpoveste.
 - B. Zaradi načina ogrevanja se poskusite ponovno pogajati za ceno.



- C. Še enkrat razmislite o svojih razlogih za nakup hiše in o pomenu ter možnih alternativah načina ogrevanja.
5. Želite se udeležiti prireditve v južni Grčiji, a vas pri tem ovira strah pred letenjem. Kaj storite?
- A. Opustite misel na prireditvev.
B. Znebite se strahu pred letenjem in odletite v Grčijo.
C. Kljub temu, da bo potovanje daljše in manj udobno, se v Grčijo odpeljete z avtom.
6. S skupino ste na potovanju z vnaprej pripravljenim programom. Vi pa bi med potovanjem želeli nekaj časa izkoristiti tudi zase. Kaj boste storili?
- A. V prisotnosti vseh izrazite nestrinjanje z nekaterimi točkami iz programa.
B. Držite se programa in se odločite, da se boste v ta kraj vrnili brez organizirane skupine.
C. Združite program in svoje aktivnosti, čeprav s tem ovirate vodjo skupine in nekatere njene člane.

Točkovanje odgovorov

V tabelah pri vsakem vprašanju označite svoj odgovor, razmislite o njem in na koncu vsakega testa zabeležite število obkroženih odgovorov v vsakem stolpcu.



52 Ocenite svojo čustveno inteligenco

1. test	Čustveno najinteligentnejši odgovor	Čustveno najmanj inteligenten odgovor	Vmesni odgovor
1. vprašanje	B	A	C
2. vprašanje	C	B	A
3. vprašanje	C	A	B
4. vprašanje	B	C	A
5. vprašanje	C	A	B
6. vprašanje	A	B	C
Skupni rezultat			

2. test	Čustveno najinteligentnejši odgovor	Čustveno najmanj inteligenten odgovor	Vmesni odgovor
1. vprašanje	C	A	B
2. vprašanje	A	B	C
3. vprašanje	A	B	C
4. vprašanje	B	C	A
5. vprašanje	B	C	A
6. vprašanje	A	C	B
Skupni rezultat			

3. test	Čustveno najinteligentnejši odgovor	Čustveno najmanj inteligenten odgovor	Vmesni odgovor
1. vprašanje	C	B	A
2. vprašanje	B	A	C
3. vprašanje	B	C	A
4. vprašanje	B	A	C
5. vprašanje	B	A	C
6. vprašanje	C	A	B
Skupni rezultat			



4. test	Čustveno najinteligentnejši odgovor	Čustveno najmanj inteligenten odgovor	Vmesni odgovor
1. vprašanje	A	C	B
2. vprašanje	C	A	B
3. vprašanje	C	A	B
4. vprašanje	C	A	B
5. vprašanje	B	A	C
6. vprašanje	B	C	A
Skupni rezultat			

