

DR DRAGANA MALEŠEVIĆ

Veštine upravljanja
SVOJIM EMOCIJAMA
I RAZUMEVANJA
EMOCIJA DRUGIH
LJUDI u poslu

Vodič za razvijanje veština
sa praktičnim zadacima

Uduženje za razvoj profesionalnih veština „PROVENS”
Novi Sad, 2020

DVA VUKA

Jednom davno stari Čiroki Indijanac razgovarao je sa svojim unukom i rekao mu da se unutar svakog čoveka vodi borba poput borbe između dva vuka. Jedan vuk predstavlja ZLO. To su zavist, gnev, laž, inferiornost, samosažaljenje, greh, lažni ponos, samoživost, arogancija, ljubomora, pohlepa... Drugi vuk predstavlja DOBRO. To su ljubav, istinoljubivost, radost, nada, vedrina, ljubaznost, dobronamernost, darežljivost, saosećajnost, vera... Unuk se zamislio, pa je zapitao dedu:

- Koji vuk pobeđuje?
- *Pobeđuje onaj vuk kojeg hraniš* – odgovorio mu je stari Čiroki.

Nepoznati autor

Na osnovu ZAKONA O AUTORSKIM I SRODNIM PRAVIMA (Službeni glasnik Republike Srbije, broj 104/2009, 99/2011 i 119/2012) sva autorska prava su zadržana i zabranjeno je svako neovlašćeno umnožavanje, fotokopiranje ili reprodukovanje ovog izdanja, odnosno delova ovog izdanja.

Ovo izdanje se koristi kao radni materijal na obukama za lični razvoj zaposlenih u javnom i privatnom sektoru pod nazivom „Veštine upravljanja svojim emocijama i razumevanja emocija drugih ljudi u poslu” čiji je autor i realizator dr Dragana Malešević u organizaciji Udruženja za razvoj profesionalnih veština „PROVENS“.

Kontakt podaci sa Udruženjem:

Udruženje za razvoj profesionalnih veština „PROVENS“

Sajt adresa: www.provens.edu.rs

Telefon: +381 64 37 10 442

PREDGOVOR

Ova knjiga je vodič za razvijanje veština upravljanja svojim emocijama i razumevanja emocija drugih ljudi.

Kao što se ljudi razlikuju po svojim drugim karakteristikama, tako se razlikuju i u sposobnosti da *osećaju* emocije, *prepoznaju* ih, *priznaju sebi* koje emocije osećaju, *imenuju* ih u pravom značenju i *upravljaju* njima.

Sposobnost da prepoznamo, imenujemo i upravljamo svojim emocijama, kao i da prepoznamo emocije drugih ljudi, shvatanje uzroka nastanka njihovih emocija i saosećanje sa njima jeste emocionalna inteligencija. Ona se uči i razvija vežbanjem i primenom kako u privatnom, tako i u poslovnom životu. U ovoj knjizi najpre se možete upoznati sa pojmom emocionalne inteligencije, a potom i sa tim šta su emocije, kako se razvijaju, od čega zavise, te proceniti koje karakteristike vašeg temperamenta su poželjne, a koje nisu za posao koji obavljate. Na osnovu opisa visokog i niskog nivoa emocionalne inteligencije možete proceniti nivo razvijenosti svoje emocionalne inteligencije.

U vezi sa emocijama razmatraćemo uticaj emocija iz prethodnog životnog iskustva i baviti se usmerenošću emocija prema sebi i drugim ljudima. U okviru emocija prema sebi ponuđene su vam dve tehnike sa ciljem da usmerite sebe na aktivnosti koje vas čine zadovoljnim i srećnim osobama. Istaći ćemo značaj naših uverenja i emocija prema sebi. Za emocije prema drugima Pol Ekman tvrdi da menjaju naše viđenje sveta i naše tumačenje postupaka drugih ljudi. Bavićemo se i njima.

U poslu možemo da osetimo skoro sve vrste emocija kao u privatnom životu. Razvijanje svoje emocionalne inteligencije

moći ćete ostvarivati i kroz teme prepoznavanje, imenovanje i regulacija emocija. Od poželjnih emocija u poslu opisaćemo ljubav, empatiju, milostivost i emocije pri humoru, a od nepoželjnih strah, zavist i ljutnju (bes, gnev). Uradićemo to sa ciljem da bismo mogli razumeti, u sebi prepoznavati i u pravom značenju imenovati emocije koje osećamo.

Knjiga sadrži skalu procene emocionalne inteligencije u poslu. Iskrenim odgovorima i izračunavanjem zbira možete dobiti rezultate o svojoj emocionalnoj inteligenciji na poslu. Potom ćete izračunavanjem podzbirova dobiti detaljnije opise vaših emocionalnih odnosa: prema sebi (intimna emocionalna inteligencija), prema drugima (socijalna inteligencija) i prema životu (emocionalna inteligencija egzistencije).

Tekst knjige je zasnovan na naučno potvrđenim činjenicama, a jezički je izražen tako da ga svaki čitalac može razumeti. Ova knjiga se koristi i kao radni materijal na obukama za razvoj zaposlenih u javnom i privatnom sektoru pod nazivom „Veštine upravljanja svojim emocijama i razumevanja emocija drugih ljudi u poslu”.

Nadam se da će ova knjiga u vama podsticati preispitivanje i doprineti daljem razvoju vaših profesionalnih veština.

Autor

PODACI O AUTORU IZDANJA I REALIZATORU PROGRAMA OBUKE



Dr Dragana Malešević je dvostruki doktor nauka – doktor didaktičko-metodičkih nauka i doktor pedagoških nauka.

Rođena je i živi u Novom Sadu.

Ima bogato iskustvo u edukaciji kao profesor i prosvetni savetnik Ministarstva prosvete. Na visokoj školi sa studentima radi kao profesor, a edukaciju odraslih ostvaruje na mnogobrojnim specijalizovanim obukama za razvoj profesionalnih veština.

Kontakt: dragana.malesevic@provencs.edu.rs

SADRŽAJ

Predgovor	V
Veštine upravljanja svojim emocijama i razumevanja emocija drugih ljudi (emocionalna inteligencija)	1
Emocije	2
Karakteristike ljudi u zavisnosti od njihovog nivoa razvijenosti emocionalne inteligencije	6
Uticaj emocija iz prethodnih životnih iskustava	8
Usmerenost emocije	9
1. Emocije prema sebi	9
2. Emocije prema drugima	14
Prepoznavanje, imenovanje i regulacija emocija	17
1. Prepoznavanje emocija	17
1.1. Ljubav	18
1.2. Empatija i milosrdnost	20
1.3. Emocije pri humoru	20
1.4. Strah	21
1.5. Zavist	24
1.6. Ljutnja, bes, gnev	25
2. Imenovanje svojih emocija	27
3. Regulacija (upravljanje) svojim emocijama	27
Skala procene emocionalne inteligencije u poslu	30
1. Odnos prema sebi: Intimna emocionalna inteligencija u poslu	37
2. Odnos prema drugima: Socijalna inteligencija u poslu	39
3. Odnos prema životu: Emocionalna inteligencija egzistencije u poslu	41
Završna razmatranja	43
Literatura	44
Podaci o autoru izdanja i realizatoru programa obuke	45

Edicija

„Profesionalne veštine” – treća knjiga

Naslov izdanja:

Veštine upravljanja svojim emocijama i razumevanja emocija drugih ljudi u poslu

- Vodič za razvijanje veština sa praktičnim zadacima

Autor:

dr Dragana Malešević

Izdavač:

Udruženje za razvoj profesionalnih veština „PROVENS” - Novi Sad

Urednik: Nikola Malešević

Saradnik: Saša Ljubišić

Lektor: Milena Milović

Prelom teksta: Nenad Delibos

Štampa: MCO plus, Beograd

Tiraž: 1000 primeraka

ISBN-978-86-81816-01-1

CIP - Каталогизација у публикацији
Библиотеке Матице српске, Нови Сад
159.942:005

МАЛЕШЕВИЋ, Драгана, 1966-

Veštine upravljanja svojim emocijama i razumevanja emocija drugih ljudi u poslu : vodič za razvijanje veština sa praktičnim zadacima / Dragana Malešević.
- Novi Sad : Udruženje za razvoj profesionalnih veština “PROVENS”, 2020 (Beograd : MCO plus). - 43 str. : table ; 21 cm. - (Edicija “Profesionalne veštine” ; knj. 3)

Autorova slika. - Tiraž 1.000. - Bibliografija.

ISBN 978-86-81816-01-1

a) Емоционална интелигенција -- Пословни аспект

COBISS.SR-ID 18338569

Edicija „Profesionalne veštine”

