



МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛОВДИВ
ФАКУЛТЕТ „ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ“

ЦЕНТЪР ЗА ДИСТАНЦИОННО ОБУЧЕНИЕ

Лекция №11

**СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ И
ЕМОЦИОНАЛНА
ИНТЕЛИГЕНТНОСТ**

доц. Макрета Драганова

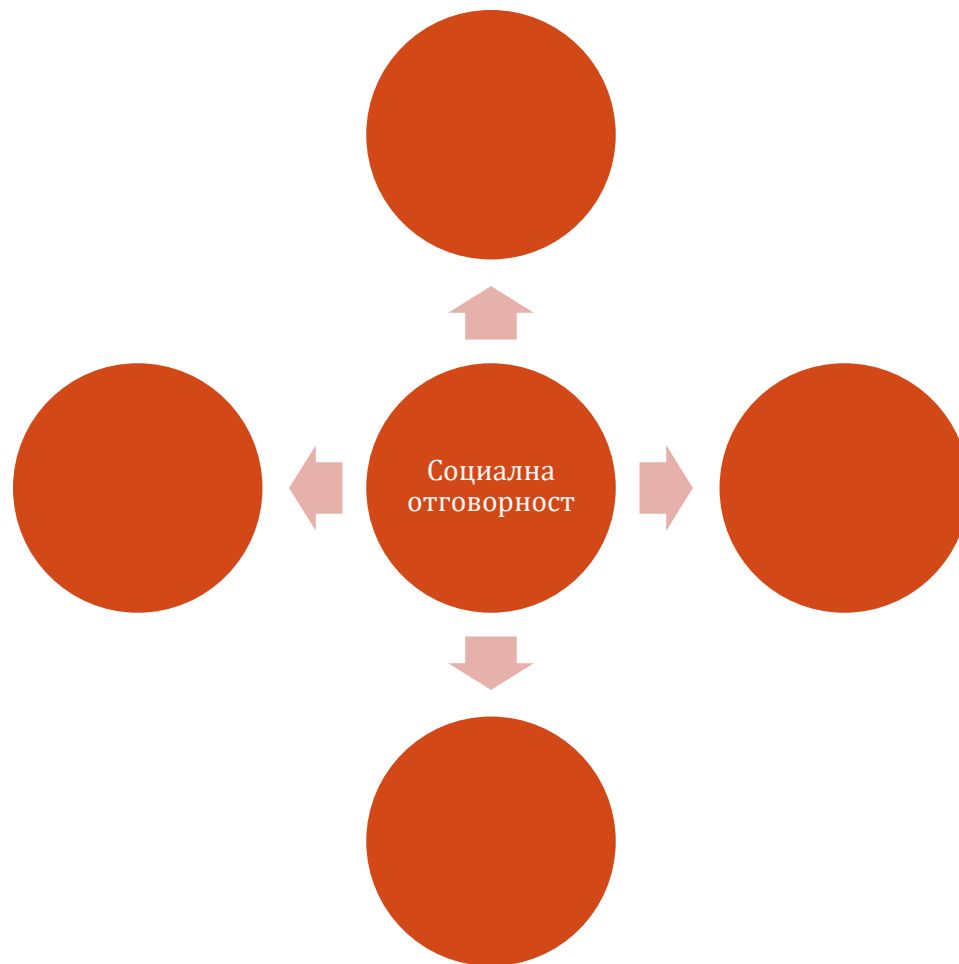


**ЗДРАВЕЙТЕ!
КАК СТЕ?**

Социална отговорност и емоционална интелигентност в мениджмънта

Доц. Макрета Драганова

Социална отговорност – що е то?



Социална отговорност – що е то?

- **Социалната отговорност** представлява съвкупност от **нагласи, решения, действия и резултати** на организацията, които са ориентирани към обществото.
- **Корпоративна социална отговорност** е понятие, което отразява качествата на отношения между организацията (чрез ръководителите) и обществото.

Социална отговорност – що е то?



Същност на социалната отговорност

Социалната отговорност на
организацията е **нещо, което се
оценява от другите.**

Какво се очаква от организацията за да е социално отговорна?

- Да изпълнява **социалните си задължения** - ако нейните нагласи, решения и действия са ориентирани към създаването на блага, срещу получаване на печалба, според установените от закона правила.;
- **Социална реакции** - съобразяване на организацията (нейните ръководители) със социалните норми, ценности и очаквания на обществото ;
- **Социална активности.**

Степен на социална отговорност

- социалната отговорност към потребителите се проявява най-ярко чрез:
- **пазарната философия на организацията;**
- **продукта, който тя произвежда**

Съвременна пазарна философия

- Маркетинговата пазарна философия има съвсем различна гледна точка – **потребителят е и следва да бъде основен ориентир в продуктовата, ценовата, рекламната и продажбена стратегия и политика.** Важният е той – потребителят.
- Целта на всеки бизнес не е директната печалба, а спечелването на потребителя.

Питър Дракър

- „Да се гневи е присъщо на всеки и е лесно, както и да дава пари и да прахосва средствата си, Но не на всекиго е присъщо, нито пък е лесно, да знае *за какво, колко, кога, заради кого и как трябва да го направи.*“

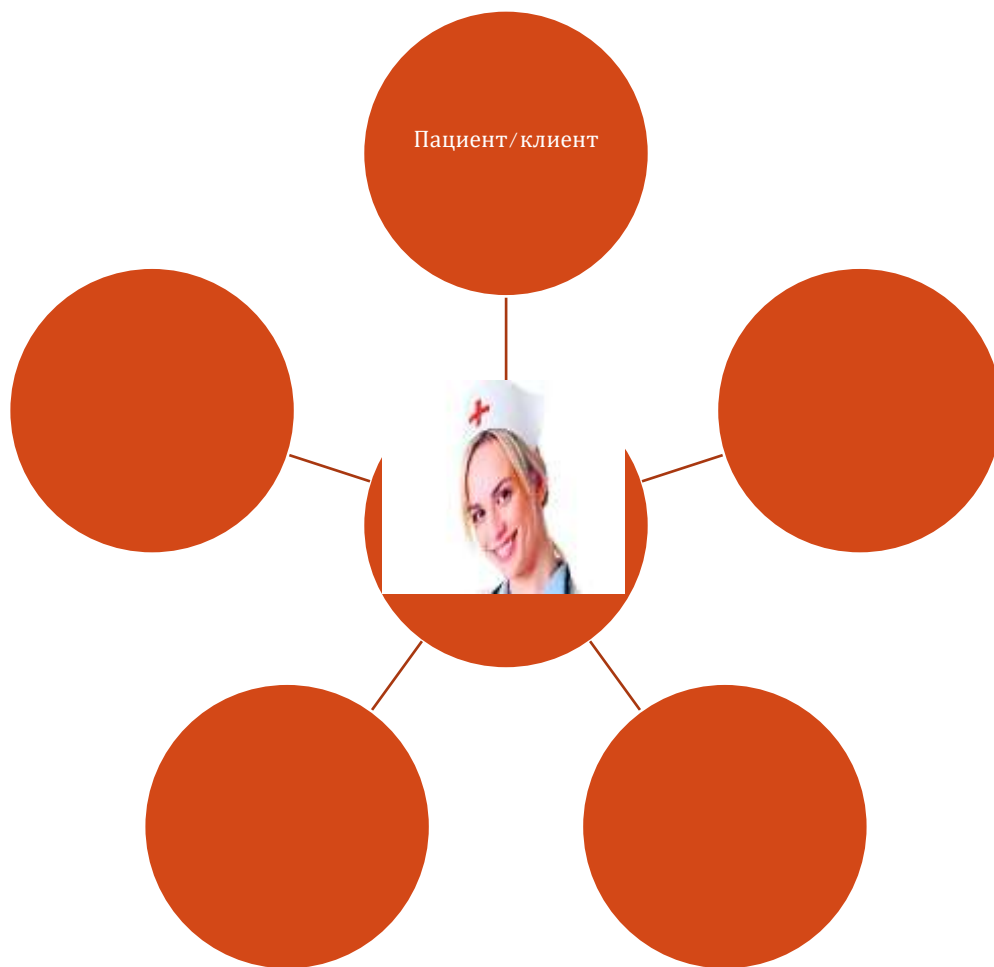
Аристотел, Никомахова етика

Въпроси за дискусия?



- Какво разбирате под термина „емоционална интелигентност“?
- Каква е връзката между емоционалната интелигентност и предоставянето и управлението на здравните грижи?

Взаимоотношения в здравните грижи



Емоционална интелигентност – защо?

- Защото „...в царството на болните и нуждаещите се ЕМОЦИЯТА е цар, а страхът – начин на живот!“
- Защото когато медицинският персонал отказва да обърне внимание на ЕМОЦИОНАЛНИТЕ реакции на пациентите/клиентите – възниква ПРОБЛЕМ, дори да се грижи добре за физическото им състояние!
- Защото съвременните медицински грижи страдат от значителна липса на емоционална интелигентност!

Емоционална интелигентност – защо?

- Защото личността е съвкупност от разум и емоции;
- Защото коефициент на интелигентност е единица само за „РАЗУМА“ на личността;
- Защото емоционалната интелигентност е единица за „ЕМОЦИИТЕ“ на личността.

Актуалност на проблема

- - Реформата в здравеопазването
- - Повишаване изискванията на пациента
- - Подобряване качеството на здравните грижи
- - Жалби в системата на здравеопазването;
- - Конфликти на работното място
- - Демотивацията за практикуване на специалностите от направление “Здравни грижи”;

Ще дискутираме:.....

- Същност на емоционалната интелигентност
- Понятиен апарат
- Области на въздействие на ЕИ
- Характеристики на ЕИ
- Признаци за висока ЕИ
- Значимостта на ЕИ за индивида и за организациите
- Повишаване на ЕИ
- Проверка на персоналната ЕИ



Задача в малки групи!

- Дефинирайте понятието

„ИНТЕЛИГЕНТНОСТ“

ДИСКУСИЯ

- „Интелект“ – лат. произход *“intellectus”*- термин, с който се определя човешката способност за разсъждаване, анализ и синтез на информация.
- Най-общо в разговорния език под **интелект** се разбира способността на човек да мисли, да възприема и осъзнава дадена информация, както и да си служи с нея

„ИНТЕЛИГЕНТНОСТ“

- 1. Потенциалната (вродена) способност на даден съзнателен индивид да прави изводи (умозакljučения) върху дадена информация. Степента на интелигентност не зависи от количеството информация (знания и опит) натрупана от индивида*
- 2. Умствена развитост, подготвеност към разбиране на теоретичните въпроси, към усвояване на научните познания; културност.*

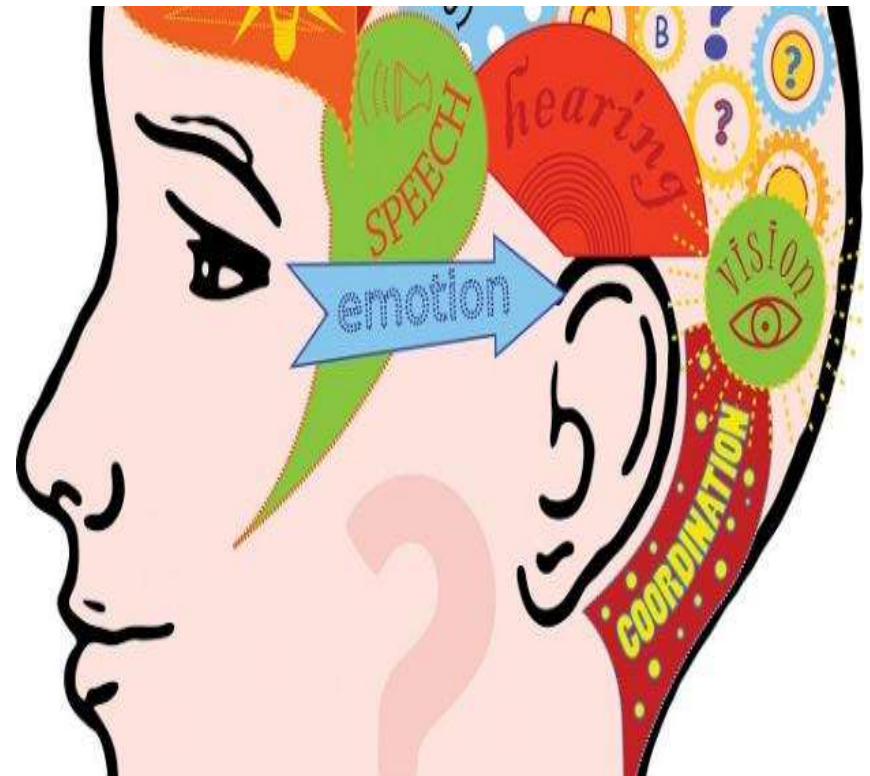
Изт: <https://bg.wiktionary.org>

Базови понятия

- **ЕМОЦИЯ** – лат. “emoveo“, „вълнувам се“, понятие, изразяващо психичното състояние на индивида, повлияно от различни субекти и обстоятелства
- **Емоциите** - определено действие, мигновени команди за управление на живота, които еволюцията е инсталирала вътре в нас.
- **Интелект** - човешката способност за разсъждаване, анализ и синтез на информация

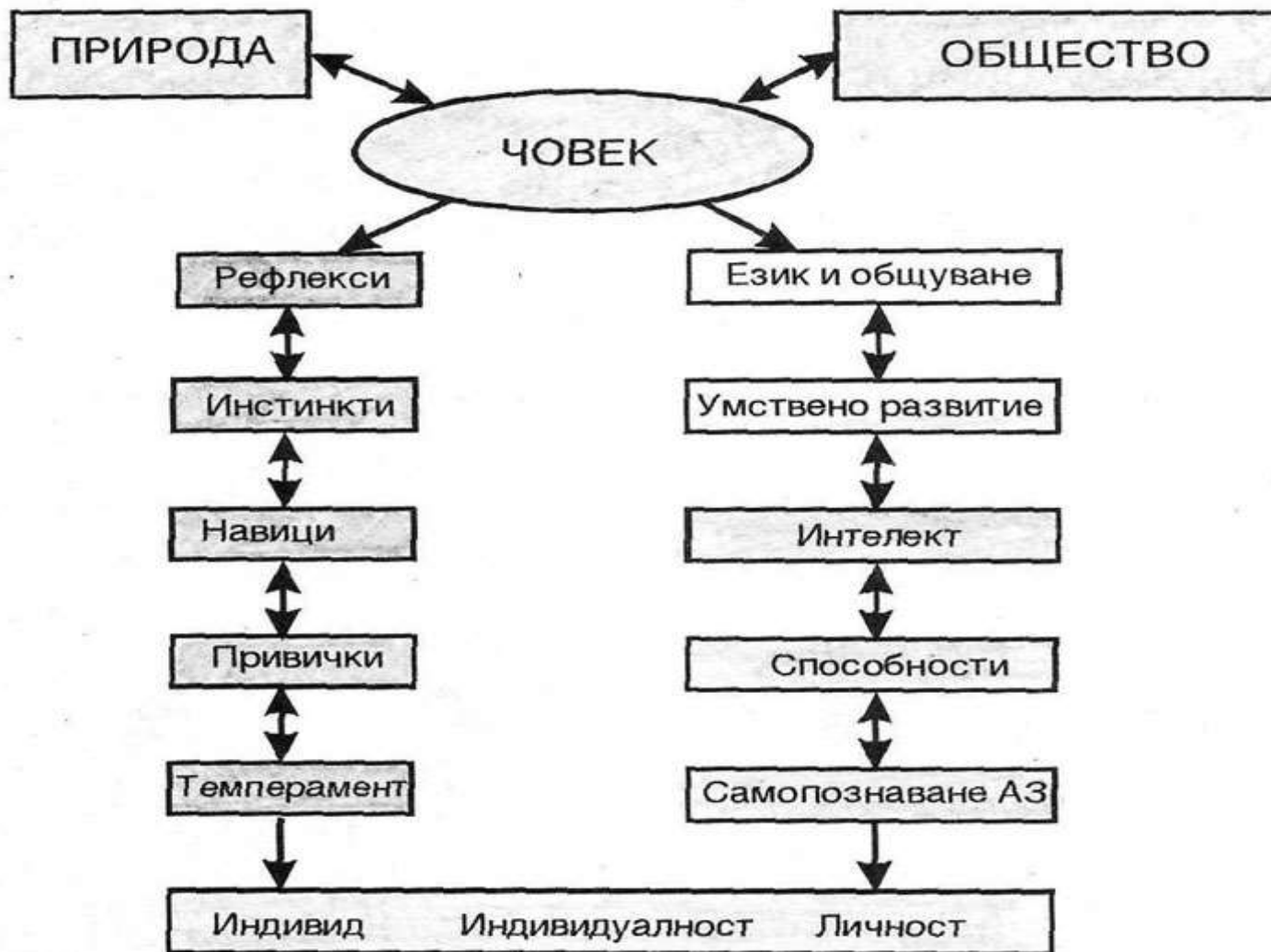
Базови понятия

- коефициент на интелект (IQ) – интелектуална интелигентност
- Коефициент на емоциите (EQ) – емоционална интелигентност



ВИДОВЕ ИНТЕЛИГЕНТНОСТ (НАЧАЛОТО НА 20В.)

- Понятийна интелигентност/когнитивна;
- Практическа интелигентност;
- Социална/емоционална интелигентност;
- **ГЕНЕРАЛНА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ!**



Емоционална интелигентност

- **Емоционална интелигентност (ЕИ) –**

способност, умение:

- да се възприемат, оценяват и управляват собствените емоции;

- да се разграничават различните емоции;

- да се назовават и определят правилно;

- да се използва емоционалната информация, за да бъдат ръководени чрез това мисленето и поведението;

- да се внесе интелигентност в емоциите!

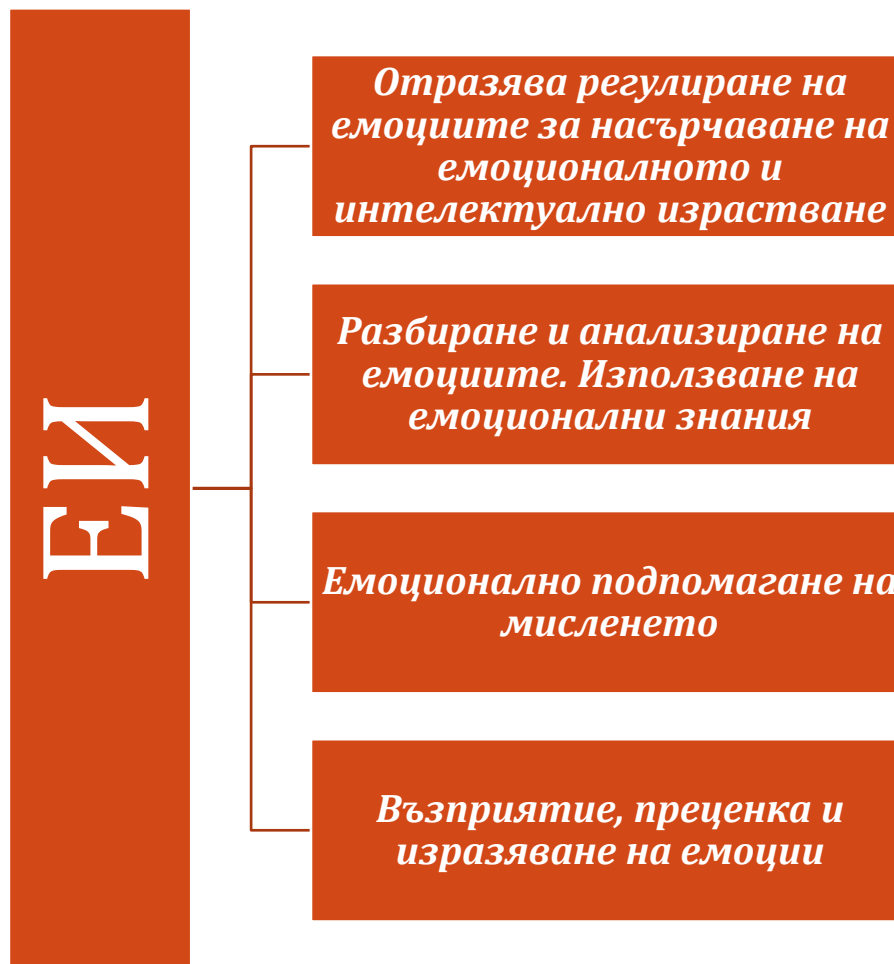
Какво означава да внесем
интелигентност в емоциите?



Отговор.....

- Да развием способности за:
- - **самоконтрол,**
- - **усърдие,**
- - **настойчивост,**
- - **самомотивиране!**
- Още Дарвин е посочил, че емоционалното изразяване е от съществено значение за оцеляването!
- **Даниъл Голман** – 1995 г. развива като концепция ЕИ;

Области на въздействие на ЕИ



Помислете и отнесете всяка от изброените способности към съответната област на ЕИ

1. Определяне и регулиране на емоциите;
 2. Разбиране и анализиране на емоциите;
 3. Емоционално подпомагане на мисленето;
 4. Възприятие, преценка, изразяване на емоции
1. **Способността** емоциите да приоритизират мисленето чрез насочване на вниманието към важна информация;
 2. **Способност** да разграничаваш емоцията в зависимост от нейната информативност и полезност;
 3. **Способност** да се определи емоцията на други хора
 4. **Способност** да разбираш сложни чувства:
едновременно чувство на любов и омраза или смесени чувства (страхопочитание като комбинация от страх и изненада);

Изводи относно областите на ЕИ

ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ ИЗИСКВА:

1. Познаване на собствените емоции;
2. Управление на собствените емоции;
3. Лична мотивация;
4. Разпознаване и разбиране на чуждите емоции;
5. Управление на взаимоотношения (Управление на чужди емоции)

Елементи на ЕИ

- 1. **Самосъзнание** – висока ЕИ – високо ниво на самосъзнание
- 2. **Саморегулация** – не си позволяват да се ядосат и да взимат импулсивни решения. Мислят преди да действат!
- 3. **Мотивация** – висока ЕИ – висока степен на мотивация. Обичат предизвикателствата!
- 4. **Емпатия** – разбираш желаниа, нужди и различни гледни точки на другите
- 5. **Социални умения** – добри комуникатори

Характеристики на ЕИ

- Емоционалната интелигентност подлежи на тренинг;
- Емоционалната интелигентност ни прави по-мъдри;
- Висока ЕИ → високи нива на ОПТИМИЗЪМ

Характеристики на ЕИ

- Няма правопрпорционална зависимост между коефициента на интелигентност (IQ) и нивото на ЕИ;
- ЕИ е един от аспектите на мъдростта;
- ЕИ няма нищо общо с когнитивните познания на личността;

Преимущества на хора с висока ЕИ

- трезво оценяват конкретната ситуация, запазват емоционалния си баланс, самоуважението;
- не се чувстват наранени от несъгласието или негативния отклик на околните към себе си;
- могат да контролират настроенята си;

Преимущества на хора с висока ЕИ

- могат да са съпричастни към емоциите на близките си, без да изпадат в «депресивното море»
- откриват силните страни на различните хора;
- По-мотивирани, по-успешни, по-продуктивни с влияние върху хората;

Емоционално интелигентния човек:

- - е майстор в управлението на емоциите си;
- - не губи контрол върху себе си в стресови ситуации;
- - „отличник“ във вземането на решения;
- - знае кога да се довери на интуицията си;
- - независимо от силните си страни, гледа на себе си трезво;
- - приема критиките добре и ги използва конструктивно, за да подобри ефективността си

ЕИ и организациите

- Организациите, които са „емоционално интелигентни“ са по-стабилни и имат по-лоялни служители и клиенти;
- Служителите с високо ниво на емоционална интелигентност работят по-добре в екип, постигат по-добри резултати и имат по-ниска склонност да напуснат компанията.

Повишаване на ЕИ

- Разпознаваме и изразяваме чувствата си;
- Проявяване на заинтересованост към емоциите на другите;
- Овладяваме и управляваме гнева и агресивността си;
- Отстояваме собственото си мнение без страх от това, че ще бъдем отхвърлени.

По какво пациентите оценяват медицинските професионалисти???

(изследване на Жак Депре, френски психолог)

- **КАК ПОСРЕЩАТЕ ПАЦИЕНТА;**
- **КАК ИЗСЛУШВАТЕ ОПЛАКВАНИЯТА;**
- **КОЛКО ВРЕМЕ ОТДЕЛЯТЕ НА ПРЕГЛЕДА;**
- **РАЗЯСНЯВАТЕ ЛИ НА ПАЦИЕНТА НАЗНАЧЕНИЯТА СИ;**
- **ВНИМАТЕЛНО ОТНОШЕНИЕ ПО ВРЕМЕ НА МАНИПУЛАЦИИ И ДИАГНОСТИЧНИ ПРОЦЕДУРИ;**
- **КАК ИЗГЛЕЖДАТЕ И КАК ИЗГЛЕЖДА РАБОТНОТО ВИ МЯСТО!**



Как да се справим с „ТРУДНИ“ клиенти, пациенти и техните семейства???

1. Слушайте активно – замълчете, слушайте и се опитайте да разберете какво ви казват!
2. Провеждайте семейно-центрирани разговори!
3. Задавайте въпроси!
4. Социалната история е важна за всеки индивид!
5. Ангажирайте пациента, клиента и семейството му!

Как да се справим с „ТРУДНИ“ клиенти, пациенти и техните семейства???

6. БЪДЕТЕ ПРОФЕСИОНАЛИСТИ:

- не подхранвайте разногласията с неадекватно отношение и непрофесионално поведение;
- при грубо поведение от страна на пациента/клиента, да се отговори по подобен маниер е непристойно!
- Не подхранвайте агресията на срещната страна!
- Ако почувствате, че излизате от емоционално равновесие, поемете дълбоко дъх няколко пъти, напуснете стаята, ако можете и се върнете когато вече сте се овладели!

Етичен кодекс

Министерство на здравеопазването София

брой: 45, от дата 19.6.2015 г. Неофициален раздел / ДЪРЖАВНИ ВЕДОМСТВА, УЧРЕЖДЕНИЯ И ОБЩИНИ

Заповед № РД-01-102 от 11 май 2015 г.

**МИНИСТЕРСТВО
НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
ЗАПОВЕД № РД-01-102
от 11 май 2015 г.**

На основание чл. 11, ал. 1, т. 2 от Закона за съсловната организация на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти нареждам:
Утвърждавам Кодекс за професионална етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти, приет на Първия конгрес на Българската асоциация на професионалистите по здравни грижи, състоял се на 4 декември 2005 г., съгласно приложението.

Министър:
П. Москов
Приложение

**КОДЕКС
за професионална етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински
специалисти**

Из Етичния кодекс.....

Етиката на професионалистите по здравни грижи е съвкупност от норми на поведение, които служат изцяло на живота и здравето на индивида и обществото.

Етичните норми регулират поведението на професионалистите по здравни грижи и отношенията им с пациента и неговите близки, колегите, лекарите и обществото.

Правилата на професионалната етика, регламентирани чрез този кодекс, са **ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ** за всички професионалисти по здравни грижи

- **Чл. 7.** Професионалистът по здравни грижи има право да откаже изпълнение на професионални задължения в случаи на пряка заплаха за здравето и живота му.

Раздел III

Отношения между професионалистите по здравни грижи

Чл. 20. (1) Професионалистите по здравни грижи си дължат морална и професионална помощ.

(2) Забранява се оклеветяването на колега, злословенето и разпространяването на неверни и недоказани обвинения срещу него.

(3) Лични разногласия между професионалисти по здравни грижи не могат да бъдат предмет на публични полемки.

Чл. 21. Недопустимо е професионалист по здравни грижи да злепоставя колегата си чрез преценка и критика на неговата професионална дейност или чрез изказвания срещу неговата личност.

Чл. 22. Интересът на пациента, както и колегиалността изискват доверие в отношението между членовете на терапевтичния екип.

Чл. 23. Професионалистът по здравни грижи трябва да е в коректни отношения с колегите си, като оставя настрана различията си с тях в името на интересите на пациента. Той трябва да уважава и да отдава внимание на колегите си независимо от ранга, образованието или квалификацията им и да уважава йерархията.

Чл. 24. (1) Споровете от етичен и деонтологичен характер между професионалисти по здравни грижи се отнасят към комисиите по професионална етика към регионалните колегии на БАПЗГ.

(2) Професионалистът по здравни грижи трябва да информира своевременно регионалните комисии по професионална етика и когато установи злоупотреба с обема на работа и натовареността на своите колеги.



ПРАВИЛА ЗА ЕТИЧНО ПОВЕДЕНИЕ НА РАБОТНОТО МЯСТО

I. Правила относно външния вид и работното място:

1. Бъди чист и спретнат на работното си място и в адекватен външен вид;
2. Не пуши и не пий алкохол на работното място;
3. Спазвай работния график / работното време;
4. Прилагай утвърдените нововъведения в практиката;
5. Използвай консумативите по предназначение;
6. Имайте предвид, че сте винаги на някой „ЛИЧЕН ПРИМЕР“;
7. Оставайте работното си място чисто и подредено;
8. Работете икономически ефективно;
Здравето и живота на всеки са по – важни от комерсиалните интереси!!!



II. Правила относно взаимоотношения с колеги

1. Коректно отношение / уважение към колеги;
2. Учтивост и добър тон на работното място;
3. Критикувай колега винаги на „НЕТИРИ ОЧИ“;
4. Не злепоставяй колегите си;
5. Зачитай достойнството на всеки;
6. Не повишавай тон на работното място по никакъв повод;
7. Поздравявай всеки;
8. Забранено е да се коментира личния живот на колеги;
9. Цени труда на всеки от екипа;
10. Не се натрапвай на колегите си с лични телефонни разговори;
11. Помислете нещо два пъти, преди да го кажете веднъж;
12. Не давайте гласност на мислите си от личен характер;
13. Работете така, че да не пречите на работата на околните;
Грижете се за личните си вещи, никой не е длъжен да отговаря за тях вместо Вас!

III. Правилата са част от нас и ние сме част от правилата

1. Ние се отнасяме с уважение един към друг при предоставяне на грижи за пациентите;
2. Ние сме отговорни за нашите действия;
3. Ние сме учтиви, вежливи и професионални в нашите взаимоотношения;
4. Ние говорим ясно, слушаме внимателно и използваме подходящи думи, тон и език на тялото;
5. Отнасяме се с толерантност към всички и говорим правилно български език;
6. Предоставяме навременна информация и помощ един на друг;
7. Ние ценим различните мнения и търсим съдействие при вземане на решения;
8. Ние ценим и признаваме ролята, професията и приноса на всеки един от нас;
9. Ние осъществяваме конструктивен диалог и разрешаваме конфликтите с уважение;
10. Ние уважаваме поверителността на личната информация;
11. Ние се извиняваме за грешките си и се учим от тях!

IV. Правилата относно взаимоотношенията с пациенти

1. На всеки пациент да се говори на „ВИЕ“
2. Задължително да се представяме на пациентите;
3. Усмихвайте се на пациентите;
4. Търпеливо изслушвайте пациентите;
5. Не потъпквайте достойнството на пациентите;
6. Спазвайте правилата за добра медицинска практика;
7. Не изключвайте вероятността в утрешния ден и Вие да сте пациент ;
8. Полагайте грижи за пациента така, че да не му вредите – физически и емоционално;
9. Съвестно изпълнявайте професионалните си задължения!

АКО ПРАВИЛАТА СЕ СПАЗВАТ ОТ ВСИЧКИ ТО ТОГАВА НИЕ ЩЕ БЪДЕМ:

- Е – ПО - емпатични
- Т – ПО - толерантни
- И – ПО - инициативни
- К – ПО - конфиденциални
- А – ПО - автономни



Тест за емоционална интелигентност (Кристоф Андре – френски психиатър)

- **1. Често съм тъжен(-на) или съм в лошо настроение, без да знам защо точно.**
абсолютно вярно – 1 т.
по-скоро да – 2 т.
по-скоро не – 3 т.
нищо подобно – 4 т.
- **2. В състояние съм да отпусна юздите и да не опитвам да контролирам постоянно всичко в живота си.**
абсолютно вярно – 4 т.
по-скоро да – 3 т.
по-скоро не – 2 т.
нищо подобно – 1 т.

- **3. Когато съм на кино, лесно плача или смея, докато гледам филма, и това ми харесва.**
абсолютно вярно – 4 т.
по-скоро да – 3 т.
по-скоро не – 2 т.
нищо подобно – 1 т.
- **4. В ежедневието емоциите често ми пречат.**
абсолютно вярно – 1 т.
по-скоро да – 2 т.
по-скоро не – 3 т.
нищо подобно – 4 т.
- **5. Когато съм много ядосан(-а), съм в състояние да троша чинии и дори да зашлевя някого.**
абсолютно вярно – 1 т.
по-скоро да – 2 т.
по-скоро не – 3 т.
нищо подобно – 4 т.

6. Лесно улавям опитите да бъда излъган(-а).

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

7. Обръщам внимание на малките наслади и дребните радости в ежедневието.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

8. Емоциите ми могат да ме накарат да се разболея физически.

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

- **9. Трудно променям вече създаденото си мнение за хората. Едни и същи хора са ми симпатични или антипатични и това винаги е така.**

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

- 10. Бързо се успокоявам, ако нещо ме е изнервило.**

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

- **11. Не изпитвам страх от това да говоря пред хора.**

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

**12. Трая си дълго, ако нещо ме изнервя, но
избухвам неудържимо, когато чашата прелее.**

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

13. Често се сърдя или се цупя.

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

**14. Лесно мога да поведя разговор с човек за
проблем, който имам с него.**

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

- **15. Като дете бях много капризен(-на).**

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

16. Умея да привличам вниманието и да бъда харесван(-а).

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

17. Интуицията ми в отношенията с хората работи много добре.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

• **18. Лесно си вменявам вина.**

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

19. Хората ми се доверяват лесно.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

20. Често действам против интересите си под влияние на някаква емоция.

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

21. Когато не съм в настроение, пращам всички да вървят по дяволите.

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

22. Много трудно понасям критика, пък била тя конструктивна и добронамерена.

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

23. Дипломатичен(-а) съм.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

24. За да се чувствам добре, имам нуждата да се изразявам на езика на изкуството (да рисувам, да свиря на инструмент...)

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

25. Не мога да спя, ако съм превъзбуден(-а) от хубава новина.

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

26. Работя прекалено много за сметка на забавленията си.

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

27. Медитирам или често се моля.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

28. Винаги ми е било трудно да казвам “обичам те”.

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

29. Често имам нужда да изляза сред природата.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

30. Когато бях дете, родителите ми не се съобразяваха с емоциите ми.

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

31. Мога дълго да се сърдя на хора, които са ме наранили.

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

32. Обръщам внимание на качеството си на живот.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

33. Приемам, както за себе си, така и за другите, че не мога да знам, да разбера или да обясня всичко.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

34. Когато съм тъжен(-на), се опитвам да си повдигна духа, а не да затъвам все по-надолу.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

35. Когато предлагам нещо на група хора или говоря по време на събрание, обикновено ме слушат с внимание.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

36. Чувствам се зле, когато виждам престорени емоции, каквито ни заливат примерно от телевизионния екран.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

37. Харесвам повече романи, отколкото есета.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

38. Когато си спомням най-хубавите си моменти, изживявам същата силна емоция както преди.

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

**39. Често си давам сметка, че съм нервен(-на),
дълго, след като емоцията се е породила.**

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

**40. Мога да слушам събеседника си и да
разбера гледната му точка, дори и да не съм
съгласен с нея.**

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

- **41. Понякога не разбирам защо реагирам по определен начин.**

абсолютно вярно – 1 т.

по-скоро да – 2 т.

по-скоро не – 3 т.

нищо подобно – 4 т.

- **42. Когато взимам решения, се доверявам преди всичко на интуицията си.**

абсолютно вярно – 4 т.

по-скоро да – 3 т.

по-скоро не – 2 т.

нищо подобно – 1 т.

Коефициент на емоционална интелигентност между 121 и 168 точки – ВИСОК.

Вашата емоционална интелигентност е отвъд обикновеното себепознание, дошло вследствие на самонаблюдение и самоанализ. Вие сте човек с голямо самообладание и вашето настроение най-често е стабилно и позитивно. Взаимоотношенията ви с хората са пълноценни, хармонични и общуването носи удоволствие както на вас самите, така и на тях. За да разберете заобикалящата ви действителност в цялата ѝ пъстрота, използвайте преди всичко интуицията си.

Коефициент на емоционална интелигентност между 81 и 120 точки – СРЕДЕН

Вие сте в най-често срещаната група. Вашето умение да изслушвате другите и да управлявате емоциите си е добро, но при желание можете да го усъвършенствате. Като всяко умение, то става все по-добро с практиката. Наблюдавайте повече себе си от момента на зараждането на емоцията. Намерете причината за появата ѝ. Развийте креативността и духовността си. Не се опитвайте на всяка цена да се наложите, изслушвайте другите и приемайте, че и те са прави (за себе си) и уважавайте техните истини, дори да са различни от вашите. Бъдете толерантни, особено към себе си, и не водете ежедневни битки с отрицателните емоции.

Коефициент на емоционална интелигентност между 42 и 80 точки – НИСЪК

Този резултат не означава, че не сте емоционални, а че не използвате емоциите си. Не искате или не смееете да познаете онази своя част, която ги създава и управлява, смятате я за нещо не толкова важно, дори се дразните от нея. Това внася напрежение в общуването ви със самите вас и оттам – с останалите. Това е по-скоро от незнание, отколкото от неспособност. Обикновено вследствие на травми в миналото човек си слага определена маска – тип поведение, зад което се крие с цел (криворазбрано) оцеляване. Има достатъчно хора, източници и средства, чрез които можете да запознаете с чудото на емоционалната интелигентност. И ако започнете да прилагате малко по малко нейните “тайни” в ежедневието си, ще откриете удоволствието от това да използвате не само главата, а и сърцето си.

За да проверите какво е
отношението ви към самите вас,
сумирайте точките от
отговорите на следните въпроси:
1, 4, 5, 8, 10, 11, 12, 18, 20, 25, 31, 34,
39 и 41.

Между 36 и 56 точки:

Вие не сте от хората, които дълго трупат емоции в себе си и ги оставят да преливат. Съумявате по-скоро да ги накарате да работят за вас. Познавате себе си много добре и сте способни да идентифицирате отрицателните си емоции още в зародиш, да откривате причините за тяхната поява и да действате гъвкаво според ситуацията. А умението ви да познавате и използвате силата на положителните си емоции ви позволява да изживявате всеки миг. Вие сте от хората господари на емоциите си, давате им правото на съществуване и изява. А това ви прави истински и пълноценни.

Между 14 и 35 точки:

Вашите емоции са главните виновници за душевния ви дискомфорт. Предпочитате да ги потискате, но в момента, в който чашата прелее, избухвате неудържимо. Това говори за тяхното непознаване или неразбиране и води до невъзможността ви да ги контролирате. Това поведение вреди най-вече на вас самите. Негативните емоции изяждат отвътре своя “собственик”. Опитайте да разпознавате знаците, които те ви подават, обръщайте им внимание от момента, в който ги усетите, а не когато стане безвъзвратно късно и изригнат като вулкан. Вярно и навреме разчетената емоция винаги подсказва правилното действие.

За да проверите какво е **отношението ви към другите**, сумирайте точките от отговорите на следните въпроси:

6, 9, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 21, 22, 23, 28, 35 и 40.

Между 36 и 56 точки:

Емоциите са ваш съюзник в междуличностните ви отношения. Умеете да слушате отвъд думите, да разберете и съпреживеете емоциите на хората. Имате добри комуникативни умения, добре изразявате чувствата си, знаете как да поискате нещо, без да накарате другите да се усещат притиснати. Личните послания, които отправяте към своите събеседници, били те комплименти или критика, ги кара да се чувстват специални, защото са убедителни и добре формулирани. Приемате отхвърлянето без това да ви дестабилизира емоционално.

Между 14 и 35 точки:

- Вероятно представата, която оставяте у другите, е за объркан, докачлив, дръпнат, немотивиран човек. Това се дължи на силовия подход, който използвате при комуникацията си с хората и на това, че емоциите по-скоро ви пречат да се изразявате. Вместо да потискате останалите, опитайте по-често да казвате какво ви харесва, от какво сте доволни, кои неща ви пречат, кое ви е досадно. Чували сте израза: *Поеми дълбоко въздух, брой до 10 и тогава действай!*, нали? Опитайте да го прилагате по-често, преди да отрежете категорично: Няма за какво да говорим!

За да проверите какво е **отношението ви към живота**, сумирайте точките от отговорите на следните въпроси:

2, 3, 7, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 33, 36, 37, 38 и 42.

Между 36 и 56 точки:

Балансът на личността като житейски приоритет ви е добре познат и се стараете да го прилагате. Знаете, че прекрачването на границата на физическите и психическите ви възможности е “подсъдимо”. Вие сте отговорни и креативни. Знаете как да “срежете лентата” и да презаредите. Благодарение на доброто ниво на емоционална интелигентност успявате да си осигурите добър стандарт на благоденствие и лично щастие.

Между 14 и 35 точки:

Съзнавате ли, че сте си оставили благоденствието на последно място сред приоритетите (ако изобщо сте го включили там)? Забравили сте за себе си? Това вероятно е следствие от невъзможността да слушате тялото си (физическо, емоционално и рационално) и неговите нужди. Лесно се поддавате на стрес, често въртите на празни обороти, склонни сте към свръхнатоварване до степен пълно изтощение. От какво бягате, компенсирайки с всички тези вредни действия? Заемете се по-внимателно със себе си. Научете се да слушате емоциите си. Отпуснете юздите, конят си знае пътя, няма нужда да е под вечен контрол, което пък на вас да ви носи постоянен стрес. Опитайте поне веднъж да не планирате, оставете си пространство за импровизация. Това е безценна инвестиция в качеството на живота ви. Трудничко е в началото, но се учи и с прилагането му, това ще ви носи само дивиденди.

14 признака за висока ЕИ (д-р Тревис Бредбъри)

- 1. Богат емоционален речник
- 2. Интерес към хората
- 3. Положителна нагласа към промени
- 4. Познаване на собствените силни и слаби страни
- 5. Разбиране на другите
- 6. Неуязвимост на обиди
- 7. Умението да се казва „не“ на себе си и на другите
- 8. Балансирано отношение към грешките

14 признака за висока ЕИ (д-р Тревис Бредбъри)

- 9. Умение да даваме
- 10. Умение за абстрахиране
- 11. Неутрализиране на вредните хора
- 12. Контролиране на амбициите
- 13. Позитивизъм
- 14. Самооценка – когато емоционално интелигентните хора са доволни от това, което са направили, никакви ехидни забележки и иронични коментари не могат да им отнемат удовлетворението!

ДАНИЪЛ ГОЛМАН

ЕМОЦИО-
НАЛНАТА
ИНТЕЛИГЕНТНОСТ

Превод от английски
Петьо Ангелов



... може да
... начин

Кредото на ОПТИМИСТА

БЪДИ

Толкова голям, че да надрастваш тревогите,
Толкова почтен, че да не се гневиш,
Толкова силен, че да не се страхуваш;
И Толкова щастлив, че да прокуждаш
неприятностите.

Имай високо мнение за себе си и го прокламирай
пред света - не с гръмки думи, а с
ВЕЛИКИ ДЕЛА!

Нека да обобщим.....

Да си РЪКОВОДИТЕЛ

Туй не е шега!

Много, много грижи имаш ти сега!

Но със знанията в главата

И с **УСМИВКА НА УСТАТА,**

Ще успееш да планираш, хората да мотивираш,
ефективно да контролираш и резултати за
организацията да реализираш!

УСМИВКАТА
Е НАЙ-МАЛКОТО
ДОБРО.
ПОСЛЕ ВСИЧКО Е
ПО-ЛЕСНО.

Усмивката не
винаги означава, че
си щастлив!
Понякога означава,
че си **СИЛЕН!!**

*Почти винаги
усмивката е
породена от друга
усмивка !*



Благодаря за вниманието!
Успешна сесия !