

Програма за обучение

Тема	Развитие на емоционалната интелигентност за по-добри възможности за работа	
Ключови думи	Емоционална интелигентност (ЕИ), социална интелигентност, самопознание, емоции, емпатия, взаимоотношения, саморегулиране	
Разработена от	IDP European Consultants	
Език	Български	
Цели	Да се подкрепят обучаемите в: - Разбирането на понятието за емоционална интелигентност, ... за да имат обучаемите по-добра теоретична подготовка. - Тестването на ЕИ в реални житейски ситуации. Обучаемите ще се запознаят с основните характеристики на емоционалната интелигентност, които ще им помогнат да се справят в различни ситуации в социалния живот. - Развитието на самопознанието чрез разглеждане на връзката между емоционалната интелигентност и EntreComp. ... за по-добро разбиране и управление на емоциите и постигане на положителна умствена нагласа. - Разбирането на ЕИ като част от социалната интелигентност. Под социална интелигентност определяме способността да се изграждат и поддържат положителни и стимулиращи междуличностни взаимоотношения.	
Очаквани образователни резултати	- Емоционална интелигентност в EntreComp: Ресурси - Самопознание и саморегулиране в EntreComp - Рамката на ЕИ: мотивация, емпатия и социални умения - Социалната интелигентност и междуличностните взаимоотношения - Моделът за способността: разбиране, използване и управление на емоциите	
Обучителна тема	Решаване на сложни проблеми	

	Критично мислене	
	Креативност	
	Управление на хора	
	Координиране с други хора	
	Емоционална интелигентност	X
	Преценка и вземане на решение	
	Ориентация към обслужване	
	Водене на преговори	
	Когнитивна гъвкавост	
Индекс на съдържанието	Наименование на модула: Развитие на емоционалната интелигентност за по-добри възможности за работа 1. Моделът EntreComp и ЕИ 1.1 Ресурси 1.2 Какво представлява емоционалната интелигентност? 1.3 Даниел Голман и популяризирането на понятието 1.4 Съвременни изследвания на ЕИ 1.5 Сравнение между двете рамки (ЕИ и EntreComp) 1.6 Развитие на самопознанието и по-добрите възможности за кариерно израстване 1.7 Основните съставни части на саморегулирането 1.8 Самопознаване и саморегулиране в EntreComp 2. Връзката между емоционалната и социалната интелигентност 2.1 Социална интелигентност 2.2 Петте измерения на социалната интелигентност 2.3. Относно емпатията ... 2.4 Взаимоотношения на основата на емпатията 3. Модел на способностите 3.1 Как да се справим в социалната среда с помощта на ЕИ 3.2 Възприемане на емоциите 3.3 Използване на емоциите 3.4 Разбиране на емоциите 3.5 Управление на емоциите	

Съдържание

Развитие на емоционалната интелигентност за по-добри възможности за работа

1. Моделът EntreComp и ЕИ

1.1 Ресурси

В модула за критично мислене имаше възможност да се запознаеш с образователната и обучителна рамка на ЕС за развитие на предприемачески компетенции (EntreComp) и как тя се ползва като стратегически ресурс от заетите на трудовия пазар.

Под ресурси разбираме компетенциите, чрез които придобиваме ключови личностни, материални и нематериални ресурси, които са основополагащи за професионалната ни реализация.

Посочените по-долу пет компетенции ще подобрят и увеличат твоята конкурентност на трудовия пазар. Всяка ще ти е полезна, тъй като всички те осигуряват най-ценните умения за успешен професионален живот и бизнес кариера.

- 1 Самопознание и саморегулиране
- 2 Мотивация и постоянство
- 3 Мобилизиране на ресурсите
- 4 Финансова и икономическа грамотност
- 5 Мобилизиране на околните

1.2 Какво представлява емоционалната интелигентност?

Емоционалната интелигентност (ЕИ) е вид социална интелигентност, която включва способността за управление на собствените и чуждите емоции, тяхното разграничаване и използването на информацията за насочване на мисленето и действията.

Източници: P. Salovey, John D. Mayer, 1990, Emotional Intelligence

Емоционалната интелигентност е предмет на много изследвания в областта на поведенческата психология, провеждани в организации и бизнеси и отнасящи се до управление, лидерство и човешки ресурси. От дълги години понятието е актуална тема за обсъждания в академическата и професионалната общност.

Рамката на EntreComp не препраща директно към емоционалната интелигентност, но много от областите на EntreCom имат връзка с нея.

Първите емпирични изследвания за ролята на „емоцията“ в ежедневието ни се провеждат през 20-те години на миналия век (Averile & Nunley, 1922), като предмет на проучване е как хората разбират и анализират емоциите.

През следващите 70 години няма съществен развой в изследванията на емоционалната интелигентност и „емоциите“. Промяната настъпва през 1990 г., когато двама автори (Джон Д. Майер и Питър Саловей) публикуват революционна статия, озаглавена простичко „Емоционалната интелигентност“, която има огромен отзвук в съвременните социални науки.

1.3 Даниел Голман и популяризирането на понятието

През 1995 г. понятието „емоционалната интелигентност“ става изключително популярно след като американският психолог и есеист, Даниел Голман, издава едноименния си бестселър.

Международният успех на тази книга за самопомощ позволява на понятието да се популяризира извънредно много, да излезе извън рамките на академичната общност и да достигне до широката аудитория.

Безброй автори, лектори и изследователи допълват и обогатяват идеите на Майер, Саловей и Голман.

1.4 Съвременни изследвания на ЕИ

Към днешна дата съществуват многобройни изследвания на емоционалната интелигентност, както в най-общ план, така и конкретно за ЕИ за бизнеса.

През годините понятието е формулирано по много различни начини. Основните елементи на ЕИ (т.е. рамката на емоционалната интелигентност) обаче си остават същите:

1. Самопознание → способността за разпознаване на собствените емоции и тези на околните
2. Саморегулиране → способността да се разпознава как собствените емоции и тези на околните въздействат на заобикалящата среда
3. Мотивация → способността да разпознаваме кои са движещите сили на нашите действия и да се възползваме от това познание

4. Емпатия → способността за установяване на смислена връзка с другите чрез разбиране на техните чувства/емоции
5. Социални умения → способността да се тълкува динамиката на отношенията около нечия екосистема

1.5 Сравнение между двете рамки (ЕИ и EntreComp)

От петте компетенции, част от Ресурсите, самопознанието и саморегулирането в най-голяма степен съответстват на „първоначалната“ рамка на емоционална интелигентност.

Самопознанието и саморегулирането като вид „интелигентност“ позволяват на хората да се самоусъвършенстват и да си поставят по-високи цели за изпълнение. На хората с развито самопознание и саморегулиране може да се разчита повече, те са по-уверени в своите действия, постигат целите си и въздействат позитивно на себе си и околните.

Самопознанието и саморегулирането са двете движещи сили на човешката упоритост и мисъл, които помагат за постигане на целите.

1.6 Развитие на самопознанието и по-добрите възможности за кариерно израстване

Самопознанието е вечно обсъждана тема и във философията, и в неврологията, теологията, философията, а напоследък и във физиката. Понятията „познание“ и „съзнание“ пораждат много размисли още от времето на древногръцките философи.

С течение на времето понятията придобиват различни значения, тъй като учени от различни области разглеждат явленията от гледна точка на своята дисциплина.

От многото възможни интерпретации, в контекста на този модул, ние изхождаме от теорията на социалната психология, предложена от двама автори през 1972 г.

Самопознанието е психологически процес на саморегулиране, който позволява на хората да ориентират поведението си към благоприятни и желани мисли и чувства.

Източници: Duval, Shelley; Wicklund, Robert A. (1972). A Theory of Objective Self Awareness

Познавателният процес протича във всички житейски сфери и представлява важен механизъм, който помага на хората да

поддържат (и затвърждават) дейности и да прилагат подходи, които водят до положително въздействие.

Ако си честен и откровен със себе си, отчиташ своя механизъм за самопознание, ти развиваш ума си, за да:

- реагираш на външната среда,
- бъдеш по-наясно със своите нужди, възжелания и дългосрочна визия,
- успяваш да оцениш силните си страни и външните възможности,
- се чувстваш комфортно със своите слабости и несигурности,
 - се справяш във враждебна външна среда,
 - си сигурен в потенциала си.

Посоченото до момента се отнася не само до професионалния ти живот, но може да ти е от полза и в твоите взаимоотношения със семейството и връстниците.

1.7 Основните съставни части на саморегулирането

Саморегулирането е отражение на вътрешните ни убеждения, движещи сили и мотивация, които ни водят към „извършването на действия, необходими за справяне с бъдещи ситуации“.

Източници: Bandura, Albert (1982). "Self-efficacy mechanism in human agency". American Psychologist. 37 (2): 122–147

Понятието „саморегулиране“ първо се въвежда от канадския психолог Албърт Бандура и се отнася до способността ни да регулираме социалните ни, познавателни и поведенчески компетенции, така че да постигнем конкретна цел възможно най-бързо, с най-добри резултати и с най-малко усилия.

Според Бандура саморегулирането при извършване на конкретна дейност е свързано с три типа убеждения:

- трябва да сме убедени какво е нужно да се направи, за да постигнем нещо,
- трябва да имаме вяра в собствените ни компетенции,
- трябва да сме убедени, че планираната задача ще доведе до желан резултат.

От друга страна, тези убеждения произтичат от четири източника:

- непосредствен опит,
- опосредстван опит (напр., сравнения с постиженията на околните и с техните действия в подобни ситуации),
- натиск от страна на околните,

- физиологични и емоционални състояния.

Обичайно саморегулирането е резултат от следния процес, който се състои от три етапа:

1. Образование и обучение за развиване на необходимите умения/компетенции чрез придобиване на непосредствен и опосредстван опит.
2. Тестване на предходното в „безопасна среда“ (т.е. в семейството и с връстниците).
3. Тестване на новопридобити умения/компетенции във „враждебна среда“ (и на работното място, и в личния живот).

Изграждането на това саморегулиране предполага и одобрението на околните. Търсенето на това одобрение би могло и да нарани нечие самочувствие, ако лицето прекомерно разчита на преценката на околните. Това ще попречи на достигането до полезни прозрения и индикатори за самоусъвършенстване.

1.8 Самопознание и саморегулиране в EntreComp

Саморегулирането на Бандура е практическото измерение на самопознанието. Двете концепции са взаимосвързани, тъй като саморегулирането се основава на самопознанието и обратно и тази свързаност се изразява чрез непрекъснати цикли от подобрения.

→ Самопознанието служи за пълна диагностика и води до окончателно определяне на най-критичните области за интервенция.

→ Саморегулирането е нелесен процес на възстановяване, тъй като преминава през грешки, корекции, стратегии за фина настройка и дълъг цикъл на тестване и валидиране.

2. Връзката между емоционалната и социалната интелигентност

2.1 Социалната интелигентност

След успеха на бестселъра си от 1995 година, Голман продължава изследванията си върху петото измерение от рамката на емоционалната интелигентност, а именно това, свързано със социалните умения и взаимоотношенията.

След поредица от успешни публикации в областта на емоционалната интелигентност, през 2006-та година новата

книга на Даниел Голман отново предизвиква голям отзвук. Тя е озаглавена „Социалната интелигентност. Новата наука за човешките взаимоотношения“.

Книгата разглежда в дълбочина социалните умения и човешките взаимоотношения, първоначално включени като част от петото измерение на рамката за емоционална интелигентност. Успехът на книгата отговаря на очакванията на читателите и от изводите ѝ се възползват различни видове организации, бизнеси и широката аудитория.

И все пак понятието за социална интелигентност е по-малко популярно в сравнение с понятието за емоционална интелигентност, главно защото се свързва с други явления.

Голман за пореден път има принос за популяризирането на понятието, но всъщност за социална интелигентност първи говори американския психолог Едуард Лий Торндайк в началото на 20 век.

Социалната интелигентност се разглежда като специфично измерение от модел за интелектуално развитие, който се състои от три области:

- абстрактна интелигентност
- механична интелигентност
- социална интелигентност

Социалната интелигентност може да се определи по различен начин в зависимост от областите, в които концепцията намира приложение. Затова и можем да определим социална интелигентност като:

- Социални влияния, засягащи (за добро или лошо) човешката интелигентност
- Групова интелигентност
- Способност за разбиране на начина на изграждане и поддържане на положителни и стимулиращи междуличностни взаимоотношения

В контекста на този модул за обучение ще ползваме последното определение.

2.2 Петте измерения на социалната интелигентност

С оглед на връзката си с емоционалната интелигентност, социалната интелигентност обичайно се разглежда като част от модел с пет измерения, а именно:

1. Познание за ситуацията – средата, която споделяме с други хора и тяхното желание да взаимодействат и участват с нас в „социални“ дейности
2. Присъствие – прозрения и сигнали, които показват емоционалните състояния (тон на гласа, поза на тялото и др.)
3. Автентичност – това, което другите хора възприемат от нас
4. Разбираемост – способността ни да споделяме ясно и подробно идеи, информация и мнения, с което да спечелим доверието на околните
5. Емпатия – процес на определяне на емоционалните състояния и чувства на другите

2.3. Относно емпатията ...

Емпатията представлява най-сложното измерение на рамката, тъй като предполага голямо познание и владение на самата рамка.

Създаването на връзка, основана на емпатия, изисква усилия в две посоки:

- Добро самопознание и саморегулиране
- Добра автентичност и ясни намерения

Всяко несъответствие или погрешно тълкуване може да предизвика противоположния ефект и да навреди както на взаимоотношенията, така и на репутацията и идентичността ни.

2.4 Взаимоотношения на основата на емпатията

Има три ключови елемента, които помагат за установяване на отношения на основа емпатия:

- Грижа – полагаме истински грижи за психическото и физическото благополучие на околните,
- Признание – оценяваме и признаваме мненията на другите, като същевременно изразяваме нашето несъгласие (ако има такова) по спокоен и приемлив начин,
- Приемане – подкрепяме хората около вас, упражняваме активно слушане и поддържаме диалогичност.

3. Модел на способностите

3.1 Как да се справим в социалната среда с помощта на ЕИ

Преди рамката на емоционалната интелигентност на Голман, своя референтна рамка за емоционална интелигентност

предлагат Саловей и Майер. Тя представлява така наречения модел на способностите, който предполага наличие на способност да се обработват емоциите.

В публикация от 2004 г. двамата автори определят емоционалната интелигентност като:

...способността да се разсъждава за емоциите с цел подобряване на мисловния процес. ЕИ включва способностите за точно възприемане на емоциите, достигане до емоциите, създаване на емоции, с цел подпомагане на мисловния процес, разбиране на емоциите и емоционалното познание, рефлексивното регулиране на емоциите, за да се насърчи емоционалното и интелектуално израстване.

Източници: Mayer JD, Salovey P, Caruso DR (юли 2004). „Емоционална интелигентност: теория, констатации и изводи“. Психологическо проучване. 15 (3): 197–215.

Емоционалната интелигентност е социалният „компас“, който дава на хората насока за тяхното поведение, действия и реакции към външни и вътрешни стимули.

Тази способност за „ориентиране“ се изявява подобно на процеса на саморегулиране, който видяхме в действие, когато обсъждахме понятията самопознание и саморегулиране. Моделът на способностите се основава на четири различни способности:

- Възприемане на емоции
- Използване на емоции
- Разбиране на емоциите
- Управление на емоциите

3.2 Възприемане на емоциите

Способността за възприемане на емоции предполага разкриване и разпознаване на чертите, в които се проявяват емоциите.

Възприемането на емоциите е първият градивен елемент на емоционалното познание, тъй като е ключово за функционирането на всички други познавателни процеси, които се основават на емоции.

По-висшите състояния на осъзнаване на възприятието включват и културни фактори, които могат да послужат като допълнителни носители на значения и социални артефакти с големи последици за развитието на взаимоотношенията.

3.3 Използване на емоциите

„Използването“ на емоциите предполага способността те да се свързват в мрежа и да се декодира тяхното значение, за да се поддържат други познавателни способности – като креативност, странично и критично мислене.

С други думи, използването на емоции означава използване на пълния им потенциал за генериране на смислени идеи, мисли и решения.

От друга страна, за да се справят с разрушителни чувства (т.е. гняв, ревност и т.н.), хората трябва да използват емоциите като механизъм за справяне, за да „прекъснат цикъла“ и да възстановят отново спокойствието си.

3.4 Разбиране на емоциите

Докато възприемането на емоциите се отнася до способността да се „откриват“ емоции, разбирането на емоциите се отнася до способността да се улавя откъде идват те, да се разчита и декодира връзката между тях, да се разбират нюансите и как те се развиват във времето.

Разбирането на емоциите изисква голяма чувствителност и бърза реакция към външната среда, тъй като лесно бихме пропуснали прозренията, чрез които осмисляме ситуациите.

Например, невербалната комуникация дава много повече информация отколкото думите могат да изразят ...

3.5 Управление на емоциите

Управлението на емоциите представлява крайната фаза в модела на способностите.

Хората, които успяват да усъвършенстват своята емоционална интелигентност, се отнасят към заобикалящата среда по начин, който им позволява да се справят изключително успешно (както в професионалното си развитие, така и в личностните си отношения и т.н.).

Тук не става дума за манипулация и в този процес няма нищо злонамерено, „емоционално осъзнатите“ хора разпознават и оценяват чувствата на другите, като същевременно ги подкрепят в техните нужди и път на развитие.

Речник	Емоционалната интелигентност Вид социална интелигентност, която включва способността за управление на собствените и чуждите емоции, тяхното разграничаване и използването на информацията за насочване на мисленето и действията. Емпатия Процес на идентифициране на емоционалното състояние и чувства на околните Самопознание Психологически процес на саморегулиране, който позволява на хората да ориентират поведението си към благоприятни и по-желани мисли и чувства. Саморегулиране Отражение на вътрешните ни убеждения, движещи сили и мотивация, които ни водят към извършване на действия, необходими за справяне с бъдещи ситуации. Социална интелигентност Способността да се изграждат и поддържат положителни и стимулиращи междуличностни взаимоотношения
Тест за самооценка	1. Коя компетенция НЕ е част от ресурсите в EntreComp: A) управление на идентичност и репутация B) мобилизиране на околните C) финансова и икономическа грамотност 2. Емоционалната интелигентност е: A) способността да се разпознават и управляват въпроси, свързани с доверието B) способността за управление на собствените и чуждите емоции, тяхното разграничаване и използването на информацията за насочване на мисленето и действията. C) способността да се поддържат положителни дискусии и обмяна на мнения 3. Самопознанието в контекста на трудовата заетост и намиране на работа предполага: A) да оценяваме по-добре нашите силни страни и заобикалящите ни възможности B) да сме по-несигурни за нашите несигурности C) да приемаме повече различността на околните 4. Кое НЕ е съставна част на саморегулирането: A) психологическите и емоционални състояния B) опосредстваният опит



	С) трудовият опит 5. Кое твърдение се отнася до Модела на способностите: А) разбирането и управлението на емоциите е все същото В) Модела на способностите включва 4 различни способности и има връзка с ЕИ С) Голман използва Модела на способностите, за да илюстрира социалната интелигентност Отговори: 1a, 2b, 3a, 4c, 5b
Библиография	• P. Salovey, John D. Mayer, 1990, Emotional Intelligence • Duval, Shelley; Wicklund, Robert A. (1972). A Theory of Objective Self Awareness • Bandura, Albert (1982). "Self-efficacy mechanism in human agency". American Psychologist. 37 (2): 122–147 • Mayer JD, Salovey P, Caruso DR (July 2004). "Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications". Psychological Inquiry. 15 (3): 197–215
Ресурси (полезни линкове и видеа)	РРТ Емоционална интелигентност Добри практики: 1, 2, 3, 4 Казуси: 1, 2, 3