

Copyright © 2003 by TalentSmart
Copyright © 2005 by Travis Bradberry, Ph.D.,
and Jean Greaves, Ph.D.
Copyright © Drugo izdanja Sezam Book, 2024

Travis Bredberi
i Džin Grivs

EMOCIONALNA INTELIGENCIJA

– PRIRUČNIK –

Sve što treba da znate da biste pokrenuli
sopstvenu emocionalnu inteligenciju

Sezam Book
Zrenjanin, 2024

Sadržaj

KRATKA NAPOMENA AUTORA	9
PREDGOVOR	11

I

ŠTA JE, U STVARI, EMOCIONALNA INTELIGENCIJA?

Glava 1..... 15

OTKRIĆE
FAJNS GEJDŽ

*Tragična nezgoda otkriva tajne emocionalne
inteligencije (EQ)*

DRUGA STRANA INTELIGENCIJE

Kako izgleda emocionalna inteligencija?

Glava 2..... 39

NEVEROVATNA EQ
POLA MILIONA IZVEŠTAJA

*Šta nam otkrivaju o potrebi za emocionalnom
inteligencijom?*

UTICAJ EMOCIONALNE INTELIGENCIJE

*Kako emocionalna inteligencija utiče na vaše zdravlje
i sreću*

II

OTKRIJTE SVOJU EMOCIONALNU INTELIGENCIJU

Glava 3..... 57

PROCENA EMOCIONALNE INTELIGENCIJE

TESTIRANJE NA EMOCIONALNU INTELIGENCIJU

PROCENA EMOCIONALNE INTELIGENCIJE

Kako funkcioniše i kako da je obavim?

Glava 4..... 65

VAŽNA PITANJA

SEDAM KLJUČNIH PITANJA

Kako da počnete

III

KAKO DA POVEĆATE SVOJU EMOCIONALNU INTELIGENCIJU?

Glava 5..... 75

KAKO DA PROMENITE UM

VAŠ MOZAK JE PLASTIČAN

Mogu li zaista da promenim svoj mozak?

ZNANJE KOJE TRAJE

Kako da od motivacije pređem do trajne promene?

Glava 6..... 83

GRADENJE VAŠIH VEŠTINA

LIČNA KOMPETENCIJA

Poboljšajte način na koji razumete i kontrolirate sebe

DRUŠTVENA KOMPETENCIJA

Slušati da bi ljudi govorili, i govoriti, da bi ljudi slušali

IV

ODLASCI

Glava 7.....103

PRIMENA EMOCIONALNE INTELIGENCIJE

PRELAZAK NA SLEDEĆI NIVO

Kako možete da upotrebite emocionalnu inteligenciju za unapređivanje svoje karijere?

KAKO DA ODVEDETE SVOJ TIM NA SLEDEĆI NIVO

Kako da vaš tim koristi emocionalnu inteligenciju da bi ostvario svoje ciljeve?

Glava 8.....123

EMOCIONALNA INTELIGENCIJA KOD KUĆE

EMOCIONALNO INTELIGENTNE VEZE

Produbite povezanost s partnerom

EMOCIONALNO INTELIGENTNO RODITELJSTVO

Podizanje srećnog deteta

Kratka napomena autora

Kad uradite profil više od pola miliona ljudi, u podacima se pojavljuje izrazit trend. Savršeno je logično pretpostaviti da ćete, prikupivši više odgovora, imati i dužu knjigu. Mi smo ustanovili upravo suprotno: što više podataka prikupite, stvari se same od sebe uklapaju i pojednostavljaju. Posredi je isti fenomen o kojem su nam naši profesori statistike predavali na postdiplomskim studijama. Otkrića na koja smo naišli u toj meri su sveprožimajuća da nismo imali drugu opciju do da napišemo knjigu koja odražava jezgrovitu, snažnu poruku koja se iskristalisala iz vrlo obimnog proučavanja emocionalne inteligencije.

Nekako je neobično priznati da su ljudi u početku morali da nas teraju da napišemo ovu knjigu, ali bilo je baš tako. Posvetivši se proučavanju oblasti emocionalne inteligencije, nismo se nikad trudili da napišemo više od početne procene. Istini za ljubav, knjiga (ili, bolje, knjige) o emocionalnoj inteligenciji već je bila napisana. Često držimo seminare i predavanja na temu emocionalne inteligencije. Naš akcenat je uvek bio na tome da uzmemo ovaj komplikovani fenomen i učinimo ga dostupnim i lakim za korišćenje, čak i onima koji nisu tipično zainteresovani za „samopomoć“. To je bio i nastavlja da bude posao koji nas istinski ispunjava. Međutim, što se više povećavao broj onih kojima smo se obraćali, to je bilo više onih koji su tražili (ponekad i zahtevali) da svoje ideje i jedinstveno istraživanje pretočimo u knjigu.

Ovo što držite u rukama rezultat je sad dobrodošlog pritiska da učinimo emocionalnu inteligenciju dostupnom u knjizi. Bilo je to čudesno iskustvo, prevođenje rezultata dobijenih od više od 500.000 ljudi u dokazane strategije koje svako može da upotrebi. Iako je

ovo neka vrsta „brzog kursa“, mi svoj rad shvatamo vrlo ozbiljno. Emocionalna inteligencija je izuzetno važno umeće koje su bezbrojni pojedinci naučili da koriste. Prema tome, svaka priča koju pročitate u ovoj knjizi više je od pukog dokazivanja poente. Sve su istinite, vrlo detaljne i pažljivo proučene. Emocionalna inteligencija je tako bitan deo svakodnevnog života da ne moramo daleko da tragamo da bismo našli dobru priču i sasvim izvesno ne moramo da ih izmišljamo.

Takođe nam je drago što možemo da vam pružimo dodatnu spoznaju o vašoj emocionalnoj inteligenciji kroz *Procenu emocionalne inteligencije*. Ovaj test može da vam posluži kao temelj za otkrivanje gde danas stojite i u kom pravcu bi trebalo da se krećete u primeni umeća emocionalne inteligencije naučenog iz ove knjige. Emocionalna inteligencija je dinamičan i ujedno praktičan koncept. Uz odgovarajuće razumevanje i usredsređenost, nove veštine daju se naučiti relativno brzo i s impresivnim rezultatima. Ako praktikujete i s vremenom izbrusite te veštine, obezbedićete svojim trudom trajnu promenu.

Emocionalna inteligencija – priručnik preduzima odvažan novi korak pružajući kratak pregled emocionalne inteligencije u poučnom i lako primenljivom formatu. Uživajte u putovanju. Ovaj prvi korak će biti brz, ali ono što ćete naučiti može da Vam promeni život.

Srdačno,
Travis i Džin
San Dijego, Kalifornija

P.S. Biće nam drago da nam se čitaoci jave sa svojim komentarima. Vaša pisma i i-mejlovi su jedini način da saznamo da li je knjiga od pomoći. Možete da nas kontaktirate putem priloženih adresa.

I-mejl: Dr Travis Bredberi: **tbradberry@talentsmart.com**
Dr Džin Grivs: **jgreaves@talentsmart.com**
Redovnom poštom: TalentSmart Quick Book Feedback – Suite G
11526 Sorrento Valley Road
San Diego, CA 92121

Predgovor

Nije obrazovanje. Nije iskustvo. Nije znanje, a ni intelektualne konjske snage. Ništa od ovoga nije dovoljno da objasni zašto neka osoba uspe, a neka ne. Postoji nešto drugo, što društvo kao da ne uzima u obzir.

Primere vidamo svakog dana, na radnom mestu, kod kuće, u crkvi, školi i komšiluku. Gledamo kako se navodno briljantni i dobro obrazovani ljudi muče, dok neki drugi, s manje očiglednih znanja ili atributa, prosto cvetaju. I pitamo se, zašto?

Odgovor gotovo uvek ima veze s ovim konceptom zvanim emocionalna inteligencija. I premda ga je teže identifikovati i izmeriti nego IQ ili iskustvo, a svakako mnogo teže uhvatiti nakon prekida, njegova se moć ne može poreći.

Sad više i nije neka tajna. Ljudi već neko vreme pričaju o emocionalnoj inteligenciji, ali nekako nisu kadri da zauzdaju njenu moć. Najzad, kao društvo nastavljamo da većinu energije koju posedujemo za poboljšavanje sebe ulažemo u potragu za znanjem, iskustvom, inteligencijom i obrazovanjem – što bi bilo sasvim u redu kad bismo mogli iskreno da kažemo da u potpunosti razumemo svoje emocije, da i ne govorimo o emocijama drugih, i načina na koji svakodnevno tako fundamentalno utiču na naš život.

Mislim da je razlog za ovaj jaz između popularnosti emocionalne inteligencije kao koncepta i njene primene u društvu dvojak. Prvo, ljudi je naprosto ne razumeju. Često brkaju emocionalnu inteligenciju s nekom vrstom harizme ili društvenosti. Drugo, ne vide je kao nešto što se može unaprediti. Ili je imaš ili je nemaš.

Upravo zbog toga je ova knjiga tako korisna. Shvativši šta je, u stvari, emocionalna inteligencija i kako možemo da se snalazimo u životu pomoću nje, možemo konačno da počnemo da koristimo svu tu silnu inteligenciju, obrazovanje i iskustvo koje smo godinama nagomilavali.

Stoga, bez obzira na to da li pojam emocionalne inteligencije već godinama pobuđuje vaše interesovanje ili o njoj ne znate baš ništa, ova knjiga može drastično da promeni način na koji razmišljate o uspehu. Možda ćete čak poželeti da je dvaput pročitate.

Patrik Lensioni

I

Šta je, u stvari,
emocionalna
inteligencija?

Glava 1

OTKRIĆE

Fajns Gejdž

TRAGIČNA NEZGODA OTKRIVA TAJNE EMOCIONALNE
INTELIGENCIJE (EQ)

*Ako mislite da su ovi komentari dovoljno važni da
zaslužuju mesto u vašem Žurnalu, stoje vam na
raspolaganju.*

Dr DŽON HARLO,
Bostonskom medicinskom i hirurgskom
žurnalu, 1848.

Bilo je ledeno i vlažno praskozorje poslednjeg dana kad je Fajns Gejdž stigao na posao na vreme. Zabivši ruke u džepove jakne i probijajući se kroz hladnoću, prebiraio je u mislima po teškoćama koje su predstojale u izgradnji Barlingtonove železničke pruge kroz Vermont. Za osamnaest meseci koliko je radio kao predradnik na gradilištu, ekipa je znatno napredovala, ali teren koji su sad morali da osvoje bio je stenovit i surov. Svetlost rane zore, omekšana vlagom u vazduhu, oskudno je osvetljavala vijugavu stazu koja je vodila do gradilišta. Udaljeni ritam gvozdениh maljeva koji je ravnomerno odzvanjao delovao je umirujuće na Fajnsa, izmamivši mu prvi ranojutarnji osmeh s usana. Njegovi ljudi su uveliko radili, iako je nedostajalo čitavih petnaest minuta do početka radnog vremena. Fajns je zaradio reputaciju najefikasnijeg i najsposobnijeg predradnika u kompaniji. Disciplina i posvećenost poslu koju je donosio na gradilište obezbeđivala je blagovremeno završavanje projekata, a ljubazno ophođenje učinilo ga je omiljenim među radnicima. „Oštrouman i pametan biznismen“, izražavao se odmereno, izbegavao primamljivu poročnost lokalnog kafea i bio čuven po lepom odnosu prema porodici i prijateljima.

Dan je proticao uobičajeno efikasno. Metar za metrom, Fajns i njegovi građevinci polagali su šine i dizali u vazduh stene koje su ih ometale u njihovom nastojanju da ubrzaju putovanje užurbanih ljudi. Kad je u pola pet popodne bacio pogled na sat, železnička pruga bila je za pola milje duža nego prethodnog dana. Vešto gurajući gvozdени nabijač u četvrtastu rupu s eksplozivom, razmišljao je o danu kad je nabavio tu specijalnu šipku kod lokalnog kovača. Mišićavi zanatlija je, s nekarakterističnom veselošću, objasnio Fajnsu da ovo gvožđe ne liči ni na jedno koje je dotad video.

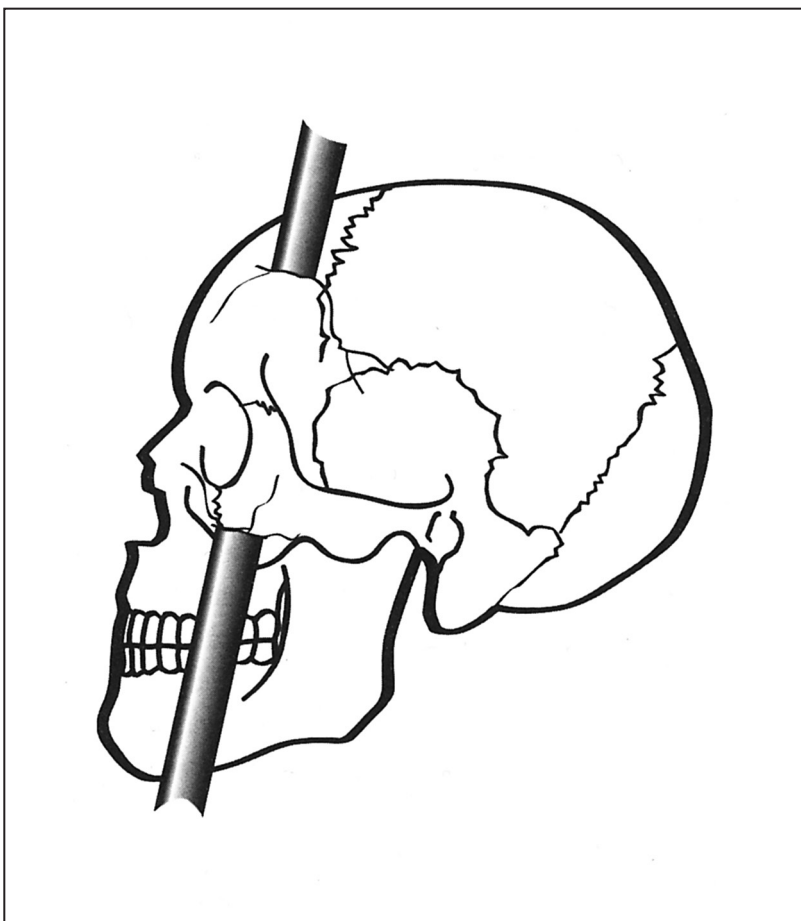
Pre narednog zakretanja u svojoj svakodnevnoj primeni geometrije i snage, Fajns je svom pomoćniku dao znak da sipa pesak u rupu za eksploziv. Sloj peska osiguravao je da ne dođe do prevremene eksplozije barutnog praha za vreme sabijanja

gvozdanim nabijačem. Zabacivši gornji deo tela da bi napravio još jedan zaokret, Fajns se trgao začuvši strahovitu lomljivu. Zgledajući preko desnog ramena, video je da je ekipa u jami preturila veliku gomilu kamenja koja je, uz pomoć dizalice, upravo trebalo da bude prebačena na vagon-platformu. Kratko je uzdahnuo, žaleći zbog zastoja u poslu, i potom dovršio zakretanje nabijača, sasvim smetnuvši s uma činjenicu da je i njegovom pomoćniku buka takođe načas odvrtila pažnju. Pomoćnik nije usuo pesak u rupu i struganje Fajnsove gvozdene šipke o kamenu ivicu šupljine proizvelo je varnicu dovoljno veliku da zapali nezaštićeni barutni prah na njenom dnu. Strahovita snaga eksplozije lansirala je Fajnssov gvozdeni nabijač kao raketu. Šipka mu je probila lice ispod levog oka i izbila kroz potiljak, proletevši mu celom dužinom kroz glavu. Zaustavila se u visokoj travi, nekih stotinu stopa od mesta na kojem je Fajns stajao.

Udar je odbacio predradnikovo telo unazad i čovek je na trenutak ležao bez glasa, trzajući se od šoka. Strašnu želju da krikne prikrrio je tanušni pramičak šušketavog vazduha – bio je to jedini zvuk koji je uspeo da istisne iz pluća. Mogao je da oseti ranu ispod levog oka, tamo gde mu je gvozdeni nabijač, težak šest kilograma – dužine jedan metar i prečnika više od tri centimetra – probio lice. Nije, međutim, osećao veliku rupu koju je šipka napravila tamo gde mu je izbila iz glave. Svet kakav je poznavao tog se popodneva zauvek izmenio. Fajnsovi odani ljudi sjatili su se pored svog predradnika, tražeći u njegovim očima bilo kakav znak života. Sa zebnjom su se nasmejali kad je uperio pogled u njih i jeknuo: „Mislim da ću morati da skoknem do doktora Harloa.“ Sa još uvek očuvanim smislom za humor, Fajns je dozvolio svojim ljudima da ga natovare na zaprežna kola i odvezu u grad. Sedeći na kolima uspravno, bez ičije pomoći, primetio je svog pomoćnika koji je sumorno hodao pored njega. Nagnuo se preko i izneo zahtev tipičan za predradnika koji napušta gradilište: „Molim te, dodaj mi knjigu.“ Poput dečkića koji posmatraju oca koji izvodi poduhvat za koji je potrebna herkulovska snaga,

ošamućeni radnici stajali su puni strahopoštovanja dok je Fajns beležio u radni dnevnik svoj odlazak s gradilišta.

U sredu, 13. septembra 1848, u pola šest popodne – svega jedan sat posle užasne nesreće koja ga je snašla – Fajns Gejdž stajao je bez ičije pomoći na verandi svoje kuće.



Trajektorija jedan metar dugog gvođenog nabijača koji je 13. septembra 1848. prošao kroz glavu građevinskog predradnika Fajnsa Gejdža. Gvozdена šipka uklonila je ceo prednji deo njegovog mozga. Gejdžova lobanja i šipka koja ju je probila izložene su i dan-danas u Vorenovom anatomskom muzeju pri Medicinskom fakultetu Univerziteta Harvard u Bostonu, u Masačusetsu.

Ne očekujući da će od njega čuti nešto suvislo, lokalni lekar je zatražio od radnika da mu ispričaju šta se dogodilo. „Doktore, ima da se naradite oko mene“, umešao se Fajns pre no što je iko od njih stigao da progovori. „Šipka je ovde ušla, a ovde mi je izbila iz glave.“ Uprkos tome što mu je prednji deo mozga bio sastrugan s lobanje, u mnogome kao kad za doručkom odvajate dinju od kore, Fajns je bio u stanju da razmišlja i govori isto kao i pre nesreće. Dr Harlo ga je narednih nedelja intenzivno lečio i njegove fizičke povrede su naposljetku zacelile. Izgledalo je da nema drugih posledica sem ožiljaka i oslabljenog vida na desnom oku.

Činjenica da je Fajns uopšte preživeo, kao i njegov brz oporavak, zbunjivali su njegovu porodicu i prijatelje. Međutim, kad je pokušao da se vrati svom uobičajenom poslu, shvatili su da je nešto primetno drugačije. Prva upečatljiva nova navika bila je plahovitost. Psovao je kao kočijaš i izdavao protivrečne naloge koji su se menjali s njegovim raspoloženjem. Čoveku koji ranije nije dozvoljavao sebi ni najmanje kašnjenje, bilo je sad sasvim svejedno hoće li se posao obaviti. Građevinska kompanija koja ga je nekad proglašavala za svog najpouzdanijeg predradnika bila je primorana da ga otpusti.

Tokom jedanaest godina koliko je živio posle nesreće, Fajns je bio drugi čovek. Detaljne beleške dr Harloa opisuju sveprožimajuću promenu u njegovom ponašanju koja se mogla objasniti, doslovno, samo nedostajućim delovima njegovog uma.

Dejstvo povrede je, kako se čini, uništilo ravnotežu između njegovih intelektualnih sposobnosti i animalnih poriva. Postao je ćudljiv, nestalan, bezočan, neodmeren, kolebljiv... U fizičkom pogledu se potpuno oporavio, ali oni koji su ga znali kao oštroumnog, pametnog, energičnog i upornog poslovnog čoveka, prepoznali su promenu njegovog mentalnog karaktera. Ravnoteža njegovog uma je nestala.

Jednostavnije rečeno, onog jutra kad se dogodila nesreća, Fajnsova emocionalna inteligencija otišla je zauvek iz njegove glave. Odnoseći prednji deo njegovog mozga, gvozdeni nabijač odneo je sa sobom njegovu sposobnost da pretvara svoje porive i emocije u razumne postupke. Fajns je i dalje ostao biće koje je hodalo, razgovaralo i osećalo, ali s vrlo malo samokontrole. Njegov intelekt je, nekim čudom, ostao netaknut. Mogao je da rešava komplikovane matematičke probleme i razume logistiku gradnje železničke pruge. Živeo je samostalno, isto kao i pre eksplozije. Njegovi novi poznanici pretpostavljali su da je burno ponašanje prosto deo njegove ličnosti, ali oni koji su ga od ranije poznavali znali su da nije tako. Ustanovili su da se novi Fajns ponaša iracionalno i grozničavo. Kao da su svaka potreba i osećanje generisali impulsivan postupak, što je uglavnom imalo katastrofalne posledice po kvalitet njegovog života.

Putanja između osećanja i razuma

Fajnsova jeziva nesreća i danas nastavlja da nas zbunjuje. Pravo je čudo što je uopšte preživeo, a iz promena u njegovom ponašanju možemo da naučimo o mozgu više nego uz pomoć najsofisticiranije tehnologije. Savremeni uređaji mogu da mapiraju mozak i pokažu koje su regije najvažnije za različite tipove misli, ali nikakve medicinske sprave ne mogu da pokažu kako se ponaša ljudska volja bez pomoći prednjeg dela mozga. Fajnsova nezgoda je više od fascinantne priče za pripovedanje pored logorske vatre; ona nam pokazuje neke važne stvari u vezi s načinom na koji ljudi razmišljaju. Svakodnevni izazov efikasnog izlaženja na kraj s emocijama jeste kritično važan deo ljudskosti. Čak i ljudi s kompletnim mozgom mogu da postanu žrtve iracionalnog ponašanja.