



Projekt ESS - Strokovna podpora informativno svetovalni dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016–2022

Podaktivnost 1: Razvoj strokovnih gradiv, programov, pristopov

Svetovalni pripomoček Samoocena čustvene inteligentnosti z vodili za uporabo

1. Kratka predstavitev Svetovalnega pripomočka Samoocena čustvene inteligentnosti

Namen in cilji uporabe: Samoocena čustvene inteligentnosti je dobrodošla, kadar odrasli v svojem delovnem ali življenjskem okolju doživlja čustvene napetosti in težave, ki jih ne zmore razreševati, kadar doživlja trenja v medsebojnih odnosih, kadar nima občutka nadzora nad svojimi čustvenimi reakcijami, kadar se počuti pogosto utrujen ipd. S pripomočkom odrasli odkrivajo svoj lastni profil čustvene inteligentnosti in v njem prepoznajo svoja močna področja in tudi šibke točke, ki se jih je smiselno zavedati in jih krepiti. Ker gre za samooceno, imajo rezultati za odraslega pomembno vrednost, saj mu omogočajo raziskovanje konkretnih področij, kjer doživlja težave.

Pripomoček se lahko uporabi tudi v delovnih skupinah ali timih, kjer je zaradi delovnih nalog zelo pomembno dobro medsebojno razumevanje in sodelovanje. Ne gre za to, da bi člani tima ali sodelavci med sabo ocenjevali razvitost čustvene inteligentnosti, saj je samoocena ključna za konstruktivno nadaljevanje svetovalnega procesa. Če pripomoček uporabimo v skupini, individualnemu reševanju vprašalnika in individualnim ugotovitvam o močnih in šibkih področjih sledi pogovor v skupini, v katerem vsak deli z drugimi tiste ugotovitve, za katere sam presodi, da so pomembne za dobro sodelovanje.

Pred uporabo pripomočka je potrebno vzpostaviti dober odnos in svetovancu zagotoviti popolno zaupnost. Svetovalec z vprašanji usmerja pogovor, odrasli pa naj s pomočjo zapisane interpretacije ob koncu vprašalnika izlušči ugotovitve sam. Vprašalnik v e-obliki se lahko uporabi tudi pri svetovanju na daljavo.

Tip: vprašalnik za samooceno v tiskani in e-obliki z vodili za svetovalca

Koraki za izvedbo:

- Svetovalec predstavi namen dejavnosti in vprašalnik. Izbere tisto obliko, ki je za odraslega in za izvedbo svetovalnega procesa bolj primerna – tiskano ali digitalno.
- Odrasli prebere trditve, razmisli o njih in označi raven strinjanja z vsako od njih.
- Točkovanje odgovorov in prenos točk v tabelo: če se uporablja tiskani pripomoček, se ta aktivnost izvede ročno, če se uporablja e-vprašalnik, pa se točkovnik ustvari avtomatsko.
- Pogovor o ugotovitvah in občutkih na podlagi rezultatov in zapisanih izhodišč za interpretacijo.
- Čas za izvedbo: vsaj 30 min.

Rezultat: Odrasli prepozna svoje močne in šibke točke na področju ravnanja s svojimi čustvi in razumevanja čustev drugih ter ve, katera področja njegove čustvene inteligentnosti je smiselno okrepiti. Svetovalec mu predstavi možnosti za krepitev čustvene inteligentnosti, ki so na voljo v okolju in v različnih verodostojnih virih. Pomembno je, da odrasli razume, da lahko čustveno inteligentnost razvijamo vse življenje.

Avtorji/vir: Rutar Ilc, Z., Tacer, B., Žarkovič Adlešič, B.: Kolegialni coaching. Priročnik za strokovni in osebni razvoj. Zavod RS za šolstvo. Ljubljana, 2014.

Priloga 1: O čustveni inteligentnosti

Čustvena inteligentnost je vrsta spretnosti, ki nam pomagajo bolje zaznati, razumeti in obvladovati svoja čustva ter zaznati in razumeti čustva drugih. Pomaga nam, da se razumno odzivamo na čustva in jih izražamo konstruktivno.

Za uspešno poklicno in osebno življenje je čustvena inteligentnost enako pomembna kot intelektualne sposobnosti. Visoko razvita sposobnost razumevanja in obvladovanja lastnih čustev ter zavedanje njihovega vpliva na naše počutje, vedenje in odnose z drugimi nam pomagata k večjemu zadovoljstvu v osebem življenju in uspešnejšemu poklicnemu delovanju.

O čustveni inteligentnosti obstaja več definicij, opisuje in analizira jo vrsta strokovnih in poljudnih del. V svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih je pomembna ugotovitev, da lahko čustveno inteligentnost razvijamo vse življenje. To je še posebej pomembno pri delu z odraslimi, ki se v osebem ali poklicnem življenju soočajo s težavami zaradi šibkosti na določenih področjih, ki jih zajema čustvena inteligentnost.

Priloga 2: Vodila za uporabo pripomočka Samoocena čustvene inteligentnosti

1. Svetovalec odraslemu predstavi, kaj je čustvena inteligentnost in kakšen je njen pomen za zadovoljstvo v osebem in poklicnem življenju. Predstavi namen vprašalnika: prvi korak h krepitvi čustvene inteligentnosti naredimo s tem, da ugotovimo, kako razvito imamo v sedanjem trenutku in na katerih področjih jo lahko še nadgradimo. Odraslemu zagotovi popolno zaupnost in pojasni, da gre za samooceno, ki da usmeritve za nadaljnje svetovanje.
2. Odrasli reši vprašalnik v tiskani ali e-obliki.
3. Pri reševanju vprašalnika v tiskani obliki mora na koncu odgovore točkovati sam v skladu z navodili in točke po stolpcih sešteti. Seštevki v posameznih stolpcih pomenijo število točk po posameznih področjih čustvene inteligentnosti, ki so predstavljena v preglednici. Za vizualno ponazoritev rezultatov lahko svetovalec in odrasli dosežene točke narišeta v obliki grafa.
4. Pri reševanju vprašalnika v e-obliki se rezultat s številom točk po posameznih področjih čustvene inteligentnosti ustvari avtomatsko. Ob točkovniku je objavljena preglednica področij čustvene inteligentnosti. Prikazan je tudi graf, ki predstavlja dosežene točke po posameznih področjih čustvene inteligentnosti.
5. E-oblika vprašalnika ponuja možnost izpisa rezultatov v PDF. Izpis zajema dosežene točke po posameznih področjih čustvene inteligentnosti s kratko predstavitevjo teh področij in pomen doseženih točk. Posameznik lahko ta izpis shrani, natisne in opremi s svojim imenom, lahko ga pošlje svetovalcu po e-pošti. Če reši vprašalnik samostojno, ne na svetovalnem srečanju, je izpis podlaga za izpeljavo svetovalnega pogovora, ki sledi. Če reši vprašalnik na svetovalnem srečanju, se pogovor nadaljuje neposredno po zaključku reševanja.

6. Vprašalnik opredeljuje in vrednoti čustveno inteligentnost na petih področjih.

Preglednica področij čustvene inteligentnosti

področja čustvene inteligentnosti	predstavitev značilnosti čustvene inteligentnosti na tem področju
K - kreativna napetost	Ravnanje z napetostjo med trenutnim delovanjem in ustvarjanjem prihodnosti: koliko negotovosti lahko prenese posameznik pri ukvarjanju z dejavnostjo, ki mu bo prinesla želene rezultate v prihodnosti, in ne obupa, in koliko napora je pripravljen vložiti v neko dejavnost ter se pri tem odpovedati določenim ugodnostim in užitek v sedanjosti, da bi dosegel svoje dolgoročne cilje.
A - aktivna izbira	Biti proaktiven in ne odlašati ali skrbeti v zvezi z izbranimi odločitvami: sposobnost ohranjanja pozornosti posameznika na dejavnostih, ki so zanj resnično pomembne, njegova usmerjenost v uresničevanje odločitev, zmožnost samodiscipliniranja in samomotiviranja, prevzemanje odgovornosti za odločitve v negotovih situacijah.
O - odpornost na pritiske	Pozitivno ravnanje s pritiski: konstruktivno reševanje konfliktov, ohranjanje optimistične perspektive v težavnih situacijah, zmožnost preokvirjanja neprijetnih doživetij, obvladovanje čustev pri delovanju pod časovnim pritiskom, zmožnost postaviti se zase na konstruktiven način.
E - empatični odnosi	Razvoj odnosov, temelječih na zaupanju in verodostojnosti: zmožnost aktivnega poslušanja, razumevanje počutja in čustvenega doživljanja drugih ljudi, dajanje povratnih informacij na spoštljiv način, sposobnost vzpostavljanja bližine in zaupanja ter negovanja dobrih medsebojnih odnosov.
S - samozavedanje in samonadzor	Zavedanje tega, kaj posameznik čuti, in njegov zavesten vpliv na lastne notranje odzive: sposobnost vzpostavljanja stika s svojim doživljanjem, zavedanje lastnega čustvovanja in telesnega počutja, obvladovanje burnih čustvenih odzivov, negovanje spodbudnih misli in čustev, ohranjanje samospoštovanja in čustvenega ravnovesja v zahtevnih situacijah.

7. Reševanju vprašalnika in prvi seznanitvi z rezultatom sledi svetovalni pogovor.

V celotnem svetovalnem pogovoru je pomembno, da ima odrasli avtonomno vlogo, da izlušči ugotovitve sam in sam predlaga svoja konkretna konstruktivna ravnanja in svoje želene odzive v situacijah, kjer doživlja težave. Svetovalec vodi pogovor tako, da ga pri tem usmerja in podpira, pri čemer si poleg spodaj navedenih primerov vprašanj lahko izbere tudi druga strokovna izhodišča, ki so mu blizu, npr. coaching.

- Pogovor začnemo z refleksijo odraslega ob vprašanju, kako mu je bilo pri reševanju, ali so mu posamezna vprašanja povzročala dvome, težave, ali so ga nekatera vznemirila ipd.
- Svetovalec podrobneje predstavi odraslemu razlago doseženih točk: kaj pomeni posamezno področje čustvene inteligentnosti oz. s kakšnim čustvovanjem, mišljenjem in vedenjem se izraža. V pomoč pri tem so opisi značilnosti čustvene inteligentnosti v preglednici in konkretne trditve v vprašalniku.
- Skupaj pogledata tista področja, kjer je čustvena inteligentnost odraslega šibkejša. Obravnavata posamezne trditve v vprašalniku, kjer je odrasli označil odgovor »redko« ali »skoraj nikoli« - to so področja, ki jih je smiselno krepiti. Pri tem ni nujno, da odrasli začne z načrtovanjem zelenih sprememb na področju, kjer je dosegel najnižje število točk. Kajti če se posamezniku področje, kjer dosega najnižje število točk, ne zdi pomembno, ne bo motiviran za spremembo vedenja. Zato je pomembno, da sam prepozna, na katerem področju je pripravljen začeti delati na spremembi vedenja, in da ob vprašanjih razmisli, s katerimi koraki lahko začne.
- Vprašanje za spodbujanje odraslega h krepitvi šibkih področij čustvene inteligentnosti:

Kaj bi pridobili, če bi vložili čas in energijo v razvoj tega področja (oz. konkretnega ravnanja, ki je opisano v posamezni izjavi)?

Npr.

- I. Kaj bi pridobili, če bi vložili čas in energijo v povečanje svoje odpornosti na zunanje pritiske?*
- II. Kaj bi pridobili, če bi vložili čas in energijo v vzpostavljanje zaupanja v timu?*
- III. Kaj bi pridobili, če bi vložili čas in energijo v dobro organiziranje svojega učenja?*

- Z nadaljnjimi vprašanji skupaj raziskujeta, kako, s katerimi dejavnostmi oz. ravnanji bi lahko odrasli začel uresničevati spremembo, ki jo želi.

I.

Kaj bi vam pomagalo ohraniti pozitiven, optimističen pogled, ko začutite časovni pritisk?

Kako boste poskrbeli zase naslednjič, ko boste začutili časovni pritisk?

Kako boste vedeli, da vam je uspelo poskrbeti zase?

II.

Kaj bi vam pomagalo narediti prvi korak k vzpostavljanju zaupanja v timu?

Kako bi lahko to uresničili?

S čim se boste spodbudili?

III.

Kaj bi vam pomagalo, da bi svoje učenje organizirali na najboljši način?

Kako boste obvladovali zunanje motnje?

S čim se boste nagradili, ko vam bo uspelo?

8. Zaključek pogovora:

- Povzetek rezultatov vprašalnika in ugotovitev, katero področje čustvene inteligentnosti je smiselno okrepiti in na kakšen način, pa tudi, s čim je najboljše začeti.
- Svetovalec odraslemu razloži, da je krepitev čustvene inteligentnosti dolgotrajen proces učenja, ne enkratno dejanje, vanj je potrebno vložiti čas in energijo. Pojasni mu tudi pomembno zakonitost delovanja čustvene inteligentnosti: ko posameznik začne spreminjati vedenje na enem področju, to spodbudi spremembe (nezavedno ali zavedno) tudi na drugih področjih čustvene inteligentnosti. Najpomembneje je torej začeti.
- Odrasli zapiše konkretne ukrepe, ki jih namerava vpeljati na podlagi ugotovitev v pogovoru.

Npr. »Nočem več samo poslušati drugih in stalno odlašati s svojo iniciativo. Mislim, da je moja ideja dobra in hočem jo predstaviti sodelavcem. Do ponedeljka bom pripravil kratko predstavitev in poskrbel za to, da bo res zanimiva. V ponedeljek bom poklical vodjo in vprašal, kdaj lahko predstavim idejo celotnemu timu. Verjamem, da bom imel veliko tremo, ampak zame je pomembno, da končno dam pobudo. Trema bom obvladal tako, da se bom dobro pripravil na predstavitev, vadi bom doma, za svojo družino bom uprizoril pravo simulacijo. In pred začetkom predstavitve sodelavcem bom izvedel dihalne vaje.«

- Svetovalec se lahko z odraslim dogovori za spremljanje njegovih korakov pri krepitevi čustvene inteligentnosti.

Npr.

Odrasli lahko pošlje svetovalcu sporočilo vsakič, ko mu uspe uresničiti želeno spremembo (obvladati izbruh jeze, ozavestiti naraščanje napetosti v določeni situaciji, spoštljivo zavriniti dodatno delovno nalogo, ki presega pogodbene obveznosti itd.).

Lahko se dogovorita za sprotno beleženje korakov, s katerimi odrasli uspeva krepiti svojo čustveno inteligentnost, v obliki preprostega dnevnika, morda s pomočjo enega od spletnih orodij na pametnem telefonu.

Odrasli lahko k opazovanju sprememb v svojem odzivanju na dogodke, pri obvladovanju stresa, krepitevi vztrajnosti, usmerjanju pozornosti na počutje soljudi itd. povabi tudi druge ljudi (družinske člane, prijatelje, sodelavce). Lahko jih prosi, da mu povedo, ali gre v pravo smer oziroma kako njegovo spremembo vidijo oni.

- Lahko se dogovorita za ponovno srečanje, na katerem bo odrasli predstavil vse svoje uspele korake razvijanja določenega področja čustvene inteligentnosti, nato se lotita naslednjega.

Priloga 3: Vprašalnik Samoocena čustvene inteligentnosti za uporabo v tiskani obliki

Pozdravljeni!

Za uspešno delovanje v večini poklicev, seveda pa tudi za aktivno družbeno življenje nasploh, potrebujemo dobro razvito čustveno inteligentnost. Pomembno je vedeti, da jo lahko krepimo vse življenje, ne glede na to, s kako visoko razvito smo stopili na svojo pot.

Vprašalnik vam lahko pomaga odkriti profil vaše čustvene inteligentnosti, prepoznati vaša močna področja in tudi šibke točke, ki se jih je smiselno zavedati in jih krepiti. To je lahko še posebej dobrodošlo, kadar v svojem delovnem ali življenjskem okolju doživljamo čustvene napetosti in težave, ki jih ne zmoremo razrešiti sami, kadar doživljamo trenja v medsebojnih odnosih, kadar nimamo občutka nadzora nad svojimi čustvenimi reakcijami, kadar se počutimo utrujeni brez posebnega razloga itd.

Vprašalnik obsega 30 trditev. Pri vsaki označite, v kolikšni meri velja za vas. Če želite, da bo rezultat za vas uporaben, odgovarjajte iskreno.

Prosimo, označite, v kolikšni meri trditev velja za vas.

Trditev	Skoraj vedno	Po navadi	Včasih	Redko	Skoraj nikoli
1. Vem, katere stvari iz preteklosti vplivajo na moje čustvene reakcije danes.					
2. Kadar delamo v tesnih časovnih rokih, se lahko sprostim in tudi druge pripravim do tega, da uživajo in so produktivni.					
3. Če vidim, da nekdo deluje kontraproduktivno, mu dam odkrito, neposredno in spoštljivo povratno informacijo.					
4. Vzamem si čas, da pohvalim ljudi, kadar so dali dober prispevek.					
5. Pazljivo poslušam druge z namenom, da razumem njihov pogled in občutja.					
6. V primeru nesoglasja lahko zadržim svoje sovražne misli, čeprav bi sogovorniku najraje »dal vetra«.					
7. Z veseljem delim svoje izkušnje in znanja s kolegi.					
8. Zgradim lahko dobro mrežo stikov, ki mi pomagajo v različnih strokovnih in osebnih razmerah. Tudi prosim za pomoč, ko jo potrebujem.					
9. Konflikte rešujem z iskanjem skupnih točk. Ne dovolim si kasnejših slabih občutkov.					
10. Pripravljen sem se odpovedati trenutnim nagradam, da bom lahko uresničil cilje v prihodnosti.					
11. Pripravljen sem se učiti in opustiti stare zamisli in načine dela.					
12. Lahko nadzorujem tesnobo.					

13. Imam uravnotežen življenjski slog.					
14. Čutim, kadar mi telo govori, da potrebujem sprostitev in novo energijo. Takrat si to tudi privoščim.					
15. Negativne, malodušne misli lahko zamenjam s pozitivnimi, ki me motivirajo.					
16. Tudi v primeru ponavljajočih se razočaranj ostanem optimističen.					
17. Redno se distanciram od trenutnih nujnih zadev in opomnim samega sebe, kje želim biti in kaj potrebujem, da bom prišel tja.					
18. Z jezo ravnam tako, da postavim stvari v neko perspektivo in ohranjam mirno kri.					
19. V stresnih okoliščinah se izognem občutju nemoči, s tem, da se osredinim na stvari, na katere lahko vplivam.					
20. Prepričan sem, da vedno lahko izberem drugačno pot. »Takšen pač sem« zame ne velja.					
21. Lahko razberem besedne in nebesedne znake, ki mi povedo, kako se ljudje počutijo v resnici.					
22. Lahko prenesem zavrnitev, ker je moje samospoštovanje močno.					
23. Slabo izkušnjo lahko preokvirim in najdem alternativni način gledanja nanjo.					
24. Drugi bi me opisali kot osebo z veliko mero zagona.					
25. Če me izključijo, izpostavim svoje skrbi brez jeze in pasivnosti.					
26. Moja osebna vizija in vrednote mi pomagajo, da ostanem osredinjen v času težav.					
27. Izogibam se odlašanja. Ko preučim možnosti, grem odločno v akcijo.					
28. Najdem in raziskujem priložnosti.					
29. Lahko prevzamem premišljeno tveganje, ne da bi skrbel, ali sem se pravilno odločil.					
30. Ne sedim in čakam na dogodke, ampak si aktivno prizadevam za boljšo prihodnost.					

Točkujte svoje odgovore po lestvici:

- Skoraj vedno 4
Po navadi 3
Včasih 2
Redko 1
Skoraj nikoli 0

Točke vpišite v spodnjo preglednico v bela polja. Na koncu seštejte točke v vseh stolpcih.




Št. trditve	K	A	O	E	S
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					
Vsota					

področja čustvene inteligentnosti	doseženo število točk
K – kreativna napetost	
A – aktivna izbira	
O – odpornost na pritiske	
E – empatični odnosi	
S – samozavedanje in samonadzor	

Priloga 4: Interpretacija rezultatov za udeleženca svetovanja

K – kreativna napetost	Ravnanje z napetostjo med trenutnim delovanjem in ustvarjanjem prihodnosti: koliko negotovosti lahko prenesete pri ukvarjanju z dejavnostjo, ki vam bo prinesla zelene rezultate v prihodnosti, in ne obupate, in koliko napora ste pripravljeni vložiti v neko dejavnost ter se pri tem odpovedati določenim ugodnostim in užitek v sedanjosti, da bi dosegli svoje dolgoročne cilje.
A – aktivna izbira	Biti proaktiven in ne odlašati ali skrbeti v zvezi z izbranimi odločitvami: spodobnost ohranjanja pozornosti na dejavnostih, ki so za vas resnično pomembne, usmerjenost v uresničevanje odločitev, samodisciplino, sposobnost samomotiviranja, prevzemanje odgovornosti za odločitve v negotovih situacijah.
O – odpornost na pritiske	Pozitivno ravnanje s pritiski: konstruktivno reševanje konfliktov, ohranjanje optimistične perspektive v težavnih situacijah, zmožnost preokvirjanja neprijetnih doživetij, obvladovanje čustev pri delovanju pod časovnim pritiskom, zmožnost postaviti se zase na konstruktiven način.
E – empatični odnosi	Razvoj odnosov, temelječih na zaupanju in verodostojnosti: zmožnost aktivnega poslušanja, razumevanje počutja in čustvenega doživljanja drugih ljudi, dajanje povratnih informacij na spoštljiv način, sposobnost vzpostavljanja bližine in zaupanja ter negovanja dobrih medsebojnih odnosov.
S – samozavedanje in samonadzor	Zavedanje o tem, kaj čutimo, in vpliv na notranje odzive: sposobnost vzpostavljanja stika s svojim doživljanjem, zavedanja lastnega čustvovanja in telesnega počutja, obvladovanje burnih čustvenih odzivov, negovanje spodbudnih misli in čustev, ohranjanje samospoštovanja in čustvenega ravnovesja v zahtevnih situacijah.

Kaj pomenijo seštevki točk po posameznih kategorijah?

18 do 24 točk 	Na tem področju je vaša čustvena inteligentnost dobro razvita.
12 do 17 točk 	Dobra osnova. Poglejte posamezne trditve, kjer ste dobili 2 točki ali manj. To so vaše priložnosti za krepitev čustvene inteligentnosti.
0 do 11 točk 	To področje čustvene inteligentnosti še ni dobro razvito. Poglobite se v trditve, kjer ste izbrali »redko« ali »skoraj nikoli«. Pomislite, kaj bi pridobili, če bi investirali čas in energijo v razvoj področja, ki se nanaša na trditev.

Kako boste okrepili področje čustvene inteligentnosti, kjer želite doseči spremembo na bolje?

S čim boste začeli?

Kaj vam bo pri tem pomagalo?

Kako boste vedeli, da ste napredovali?

Krepitev čustvene inteligentnosti je dolgotrajen proces učenja, ne enkratno dejanje. Razvijamo jo lahko vse življenje in naredimo pri tem velike korake, s katerimi izboljšamo življenje sebi in svojim bližnjim ter dosežemo uspehe v svojem poklicu in družbenem življenju. Da bi izboljšali svojo čustveno inteligentnost, je potrebno v njen razvoj vložiti čas in energijo.

Če boste kdaj potrebovali pri tem podporo, vam bomo z veseljem prisluhnili. Želimo vam veliko uspehov in zadovoljstva pri krepitvi vaše čustvene inteligentnosti!

Svetovalec/svetovalka:

Svetovalno središče:

Predloga za grafično ponazoritev doseženih točk

Označite doseženo število točk na vsakem področju čustvene inteligentnosti. Za boljšo ponazoritev lahko stolpce pobarvate do dosežene vrednosti.

Obarvani sta vrstici pri točkah 12 in 18, ki predstavljata meje med šibko, srednje in visoko razvito čustveno inteligentnostjo.

točke					
24					
23					
22					
21					
20					
19					
18					
17					
16					
15					
14					
13					
12					
11					
10					
9					
8					
7					
6					
5					
4					
3					
2					
1					
področja ČI	kreativna napetost	aktivna izbira	odpornost na pritiske	empatični odnosi	samozavedanje in samonadzor