

With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# ČUSTVENA INTELIGENCA





## Cilji:

- \*Opredelitev pojma družbenih veščin in njegove razvrstitve.
- \*Osredotočiti se na njihov pomen pri vodenju.
- \*Razvijanje samozavesti kot osrednje veščine pri vodji.
- \*Učenje predanosti preko razvijanja družbenih veščin.





# Družbene veščine

So veščine, ki jih uporabljamo za medsebojno komunikacijo in interakcijo, tako verbalno kot neverbalno, z gestami, govorico telesa in našim osebnim videzom.

Človeška bitja smo socialna bitja, zato smo razvili veliko načinov za izražanje naših misli, čustev in sporočil.





# Osnovne socialne veščine

To so prve veščine, ki jih ljudje pridobijo, in so temeljne za to, da lahko komunikacijo začnejo in vzdržujejo.



Osnovne  
socialne  
spretnosti

Poslušanje drugih

Pričetek komunikacije

Postavljanje vprašanj

Izrekanje zahvale

Predstavitev sebe

Predstavitev drugih

Dajanje komplimentov



## **Kompleksne socialne veščine**

Zahtevajo več truda, kot le to, da vemo, kako se opravičiti, prositi za pomoč, soočiti s kritiko, izražati mnenj in čustev.

Pri vodenju ljudi so socialne veščine bistvene, zato da so motivirani in predani ciljem.





## **Empatija**

To je sposobnost, da človek razume čustva drugih in se postavi v njihovo kožo.

## **Sočutje**

To je sposobnost razumeti čustveno stanje druge osebe.

## **Povezanost**

Nanaša se na povezavo, ki jo vzpostavljamo z drugimi - njihovimi vrednotami in njihovim načinom dojemanja življenja.

Empatija

Sočutje

Povezanost



# Razlika med tremi koncepti

- Empatija je sposobnost občutenja čustev drugih.
- Na primer, če vidite, kako si nekdo poškoduje prst, najbrž začutite njegovo bolečino.

Empatija



- Ko ste sočutni, čutite bolečino drugega (to je, empatija) ali prepoznate, da je oseba v bolečinah (to je povezanost), in potem se po najboljših močeh trudite, da ji ublažite trpljenje.

Sočutje



- Sposobni ste razumeti, kaj oseba čuti.
- Na primer, čeprav morda ne čutite iste žalosti, lahko razumete, zakaj bi lahko nekdo žaloval ob smrti njegovega prijatelja.

Povezanost





# Asertivnost

Sposobnost jasnega, odkritega in neposrednega izražanja, pri čemer povemo, kar želimo, ne da bi škodili drugim, ampak s tem zgolj branimo naše pravice. V tem primeru je naš komunikacijski pristop asertiven.

Pokličite osebo po imenu

Jasno izrazite zahtevo

Pojasnite razloge

Prisluhnite komentarjem

Vprašajte, ali potrebujete kaj za izpolnjevanje zahteve

Dogovorite se o podrobnostih



## Aktivno poslušanje

- Brez interpretacije.
- Ne razmišljajte o repliki.
- Ne prekinjajte ali končujte stavkov.
- Spoštujte tišino.
- Ne izigravajte pomembnosti.
- Ne dajajte mnenj ali nasvetov.

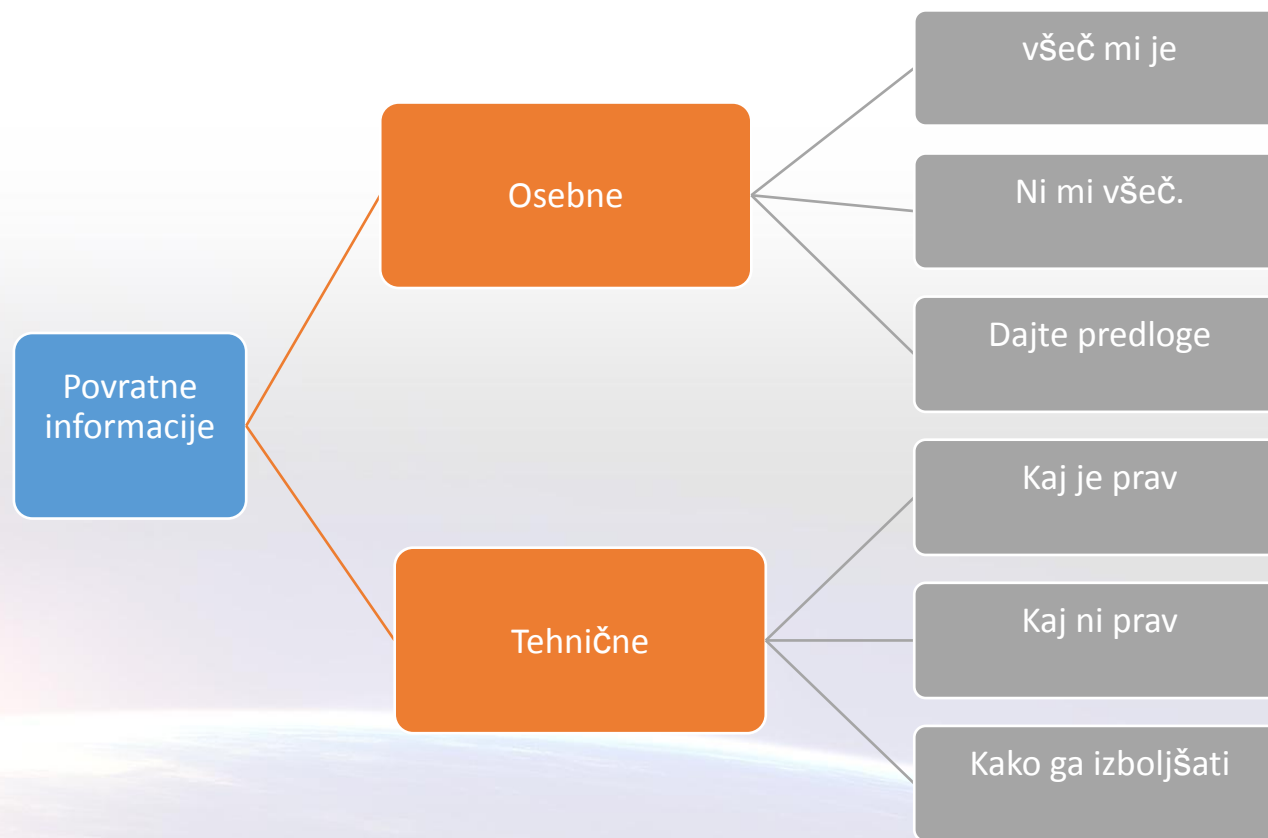
## Aktivno poslušanje

Sposobnost  
poslušanja. Da bi  
lahko poslušali z  
razumevanjem tistega,  
kar nam oseba želi  
povedati.



# Povratne informacije

Ko dajemo povratne informacije, dajemo informacije drugi osebi, da bi izboljšali odnos, izvajanje naloge ali dela, vedenje oziroma prispevali k njihovi uspešnosti.





# Kako komunicirati čustva

Da bi lahko na pravilen način izrazili svoja čustva drugim ljudem, ne glede na to, ali so pozitivna ali negativna. Zahteva samokontrolo za obvladovanje jeze in frustracij v zvezi z ekipo. Gre za komuniciranje našega stanja duha tako, da smo trdni v ozadju in nežni v načinu.

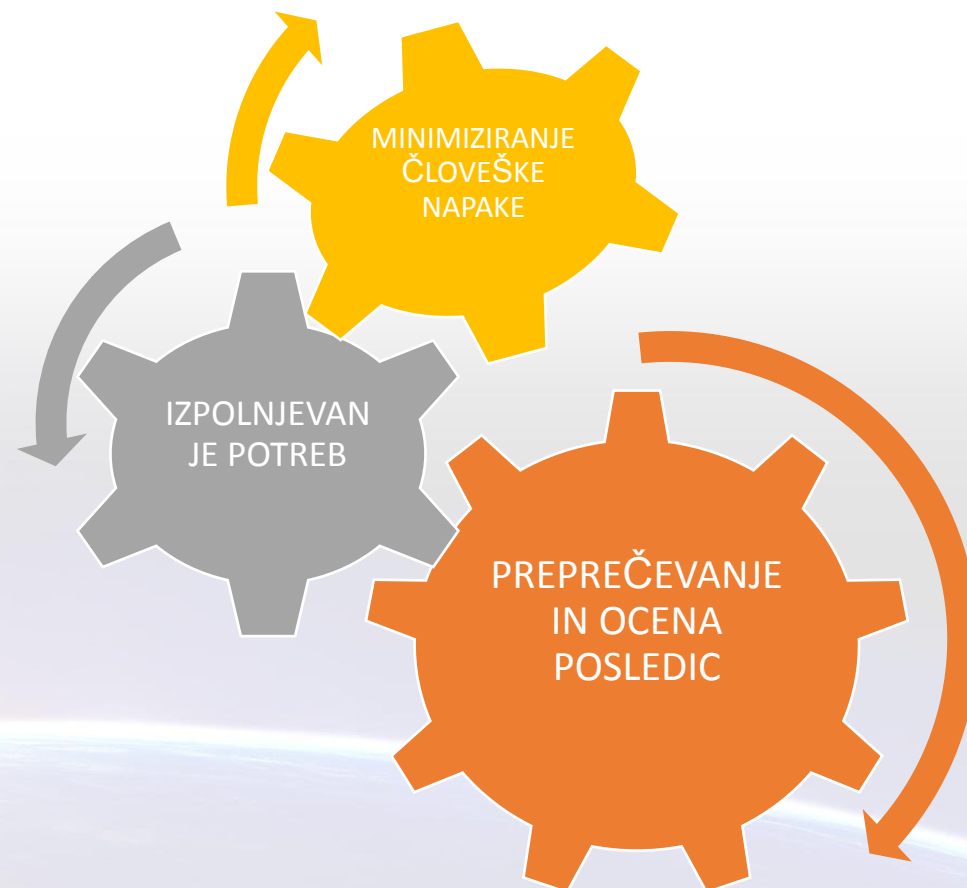




# Opredelitev težave in vrednotenje rešitev

Družbena sposobnost osebe za analizo stanja ob upoštevanju objektivnih elementov, pa tudi občutkov in potreb vsake osebe.

Ko predlagamo možne rešitve problema, moramo upoštevati tri načela, predstavljena v ilustraciji.





# Pogajanja.

To znanje je sestavljeno iz tega, da lahko vemo, kako najti rešitev za navzkrižje interesov, ki se zgodi med eno ali več strankami s sporazumom. Do navzkrižja interesov pride, ko udeležene strani želijo ali morajo nekaj dobiti, a tega ne morejo dobiti na želen način.

Sporazum je rešitev pri navzkrižju interesov, ki jo lahko sprejmejo vse strani.

Da bi lahko potekala pogajanja, je potrebno

Navzkrižje  
interesov.

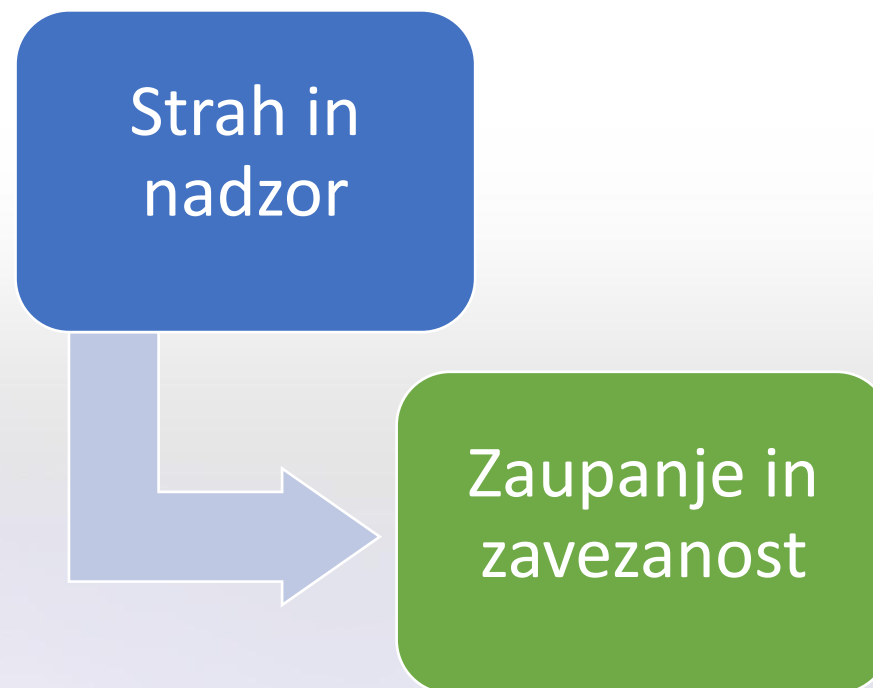
Možnost  
podelitve in  
izmenjave  
mnenj,  
dajanja in  
prejemanja.



## Druge socialne veščine

Sprememba pri izražanju čustev:  
To je sposobnost, da svoje predoge  
prilagodimo okolju.

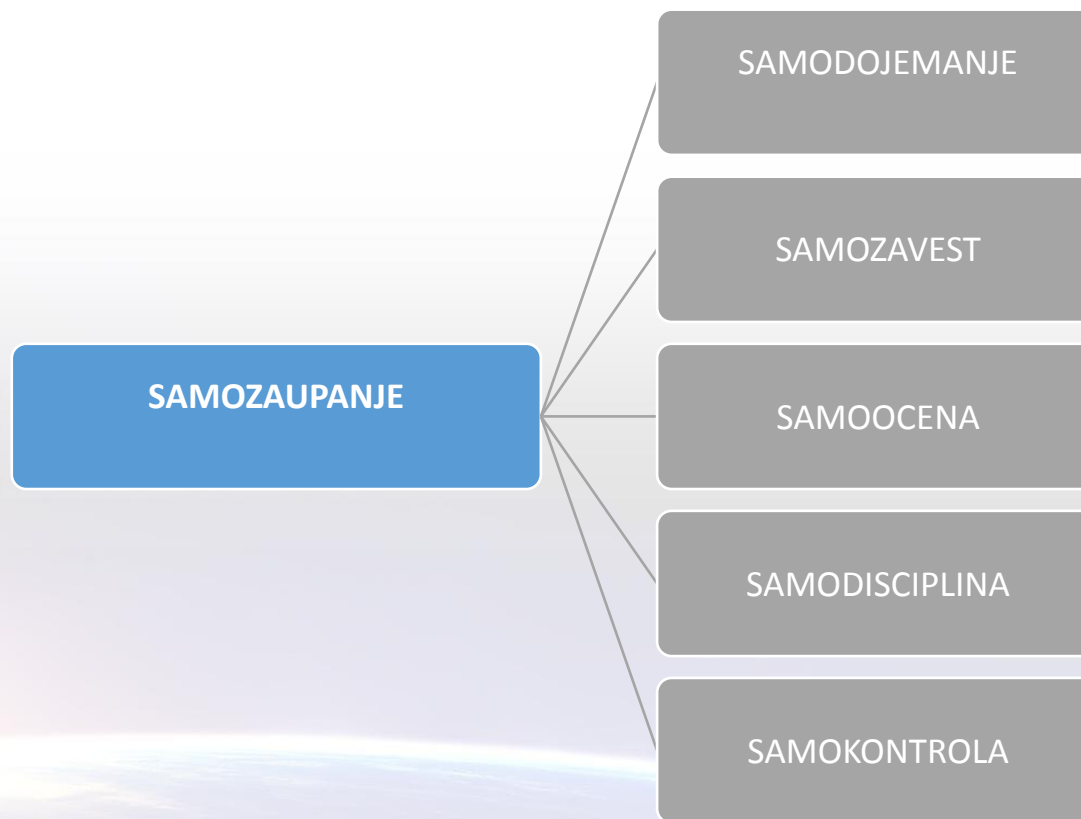
Sposobnost opravičila: to je  
sposobnost, da se zavedate napak, ki  
ste jih storili in tudi prepoznali.  
Na ta način lahko vodja ekipo vodi in  
pri tem gradi zaupanje.





# Samozaupanje

Prepričanje, da je oseba sposobna doseči cilj, uspešno opraviti nalogo, izbrati pravi pristop ali rešiti težavo. Razvija se, če delamo na tem, kar je navedeno na desni strani.

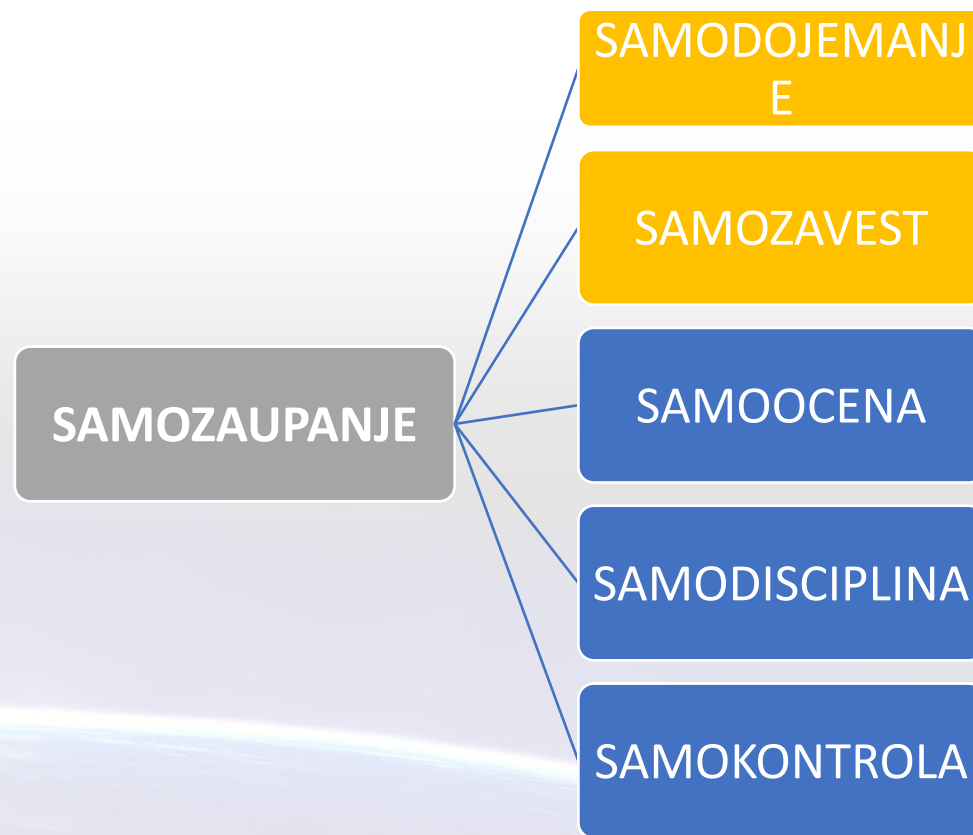




# Samodojemanje in samozavest

**Samodojemanje** je mnenje, ki ga ima oseba o sebi. Samodojemanje in samozavest sta tako zelo blizu in enega ne bi mogli razumeti brez prisotnosti drugega.

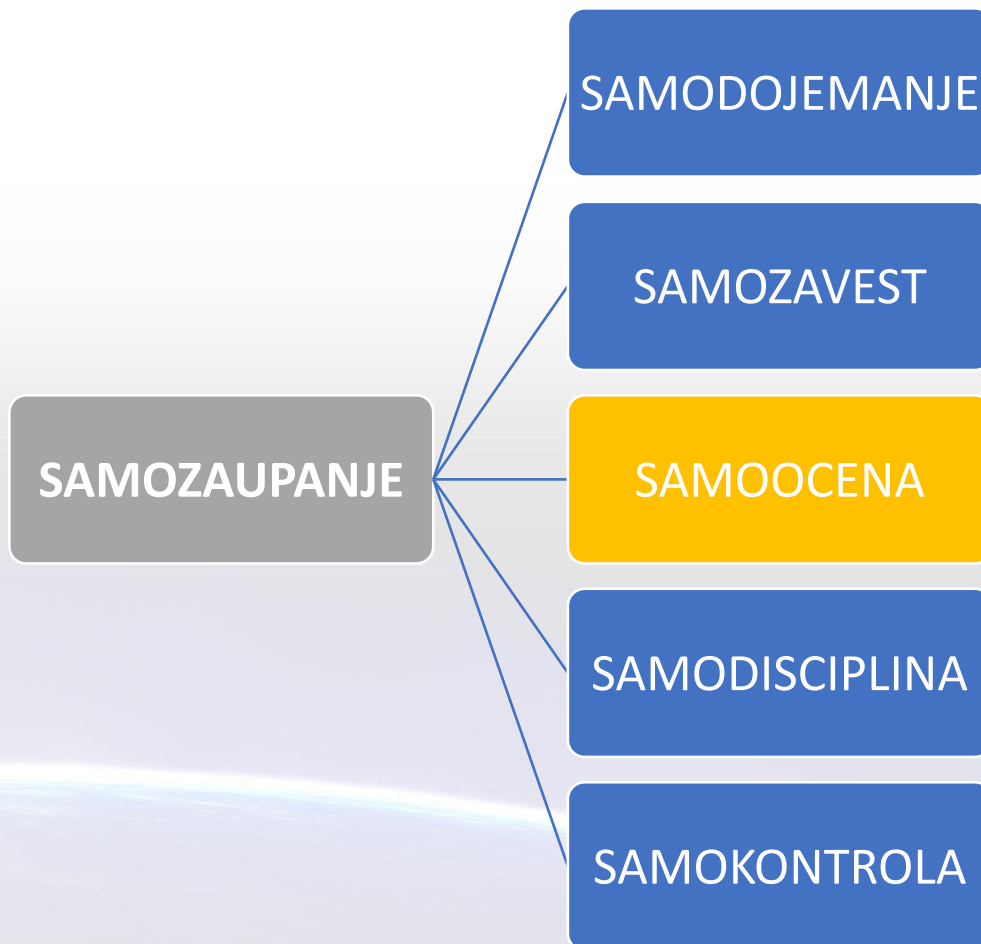
**Samozavest** je sklop dojemanj, misli, evalvacije, občutkov in vedenjskih teženj, usmerjenih k našemu načinu bivanja, ter k lastnostim našega telesa in našega značaja.





# Samoocena

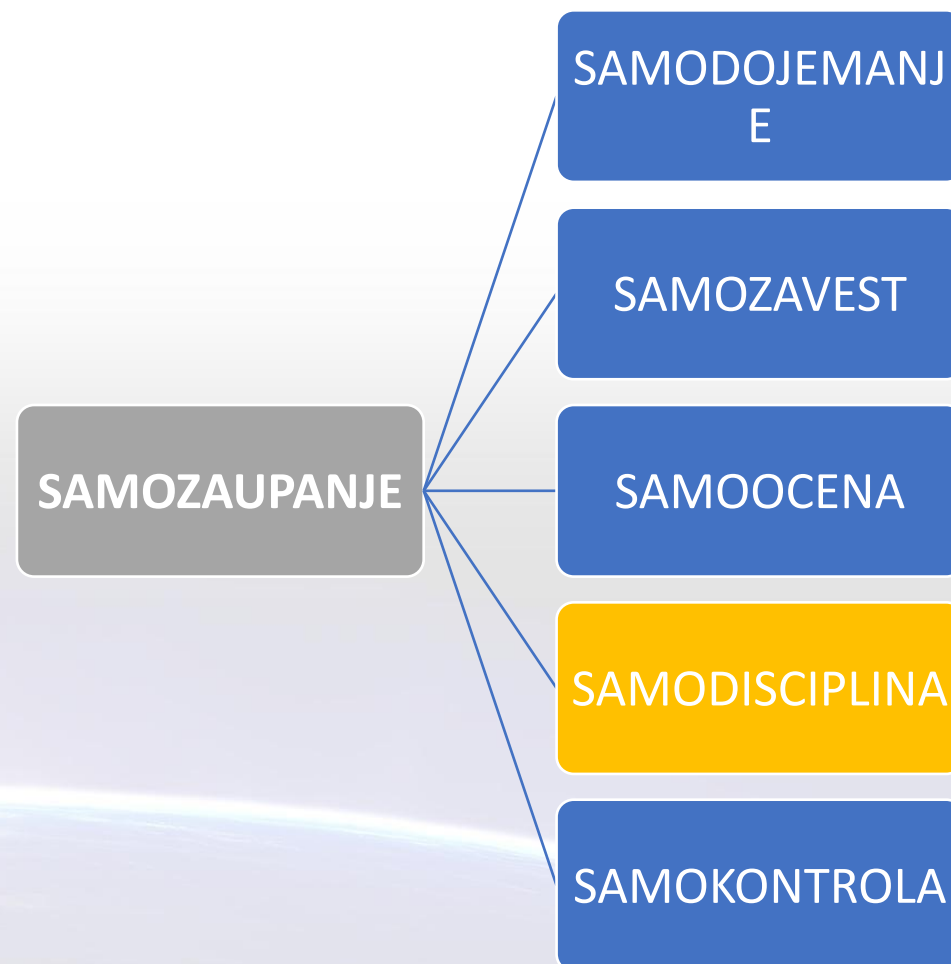
To je samoocena, ki jo lahko na podlagi dejanj in vedenj naredi vsak izmed nas. Ta ocena je lahko konstruktivna ali destruktivna. Konstruktivna je, ko služi pozitivnemu namenu. Ljudje z močno in zdravo samopodobo so sposobni te vrste samokritik, ko so naredili napako ali ko so se zmotili. To je dokaz psihološke zrelosti.





# Samodisciplina

Zaveza osebe je, da bo opravila vrsto dejavnosti, ki jih je načrtovala z namenom izpolnitve cilja. Je v povezavo z voljo. Na splošno si prizadevamo biti učinkovitejši in doseči konkretne rezultate, ki nas privedejo do izboljšanja tako na osebni kot strokovni ravni.





# Samokontrola

To je zmogljivost, ki jo imamo za usmerjanje naših dejanj. Pri tem so naša čustva in občutja pod kontrolo, da lahko vzpostavimo lastno voljo. To nam pomaga, da ostanemo mirni in se kot vodje bolje odločamo.

SAMOZAUPANJE

SAMODOJEMANJE

SAMOZAVEST

SAMOOCENA

SAMODISCIPLINA

SAMOKONTROLA



## Viri in reference:

- García, M. (s.f.). Habilidades sociales en niños y niñas con discapacidad intelectual.
- Roca, E. (2014). Cómo mejorar tus habilidades sociales. Valencia: ACDE.
- Tea Ediciones. (s.f.). Escala de Habilidades Sociales.
- Villasana, N., y Dorrego, E. (2007). Habilidades sociales en entornos virtuales de trabajo colaborativo. RIED, 10(2), 45-74.  
[https://www.youtube.com/watch?v=nY4tmuudw\\_M](https://www.youtube.com/watch?v=nY4tmuudw_M)  
<https://www.youtube.com/watch?v=D0MdZlXTyIQ>  
<https://www.youtube.com/watch?v=PZuSrV0hsnA>  
<https://www.youtube.com/watch?v=JbT2DFFFeoE>

With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

