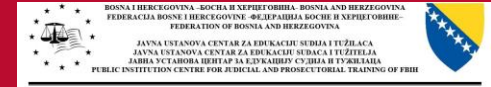




**USAID**  
OD AMERIČKOG NARODA

**PROJEKT PRAVOSUĐE PROTIV KORUPCIJE  
U BOSNI I HERCEGOVINI**



# Upravljanje emocionalnim ponašanjem u iznenadnim kriznim situacijama

Dženana Kalaš

prof. Psihologije i pedagogije  
psihoterapeut (TA), ICI life coach

# Cilj radionice:

## Upoznavanje sa konstruktima:

- uvjerenja – mišljenja - stavovi,
- emocije,
- ponašanja,
- upravljanja svojim izborima emocionalnog ponašanja u kriznim situacijama, sa ciljem sticanja informacija o alatima za praktičnu primjenu u različitim životnim situacijama.

# Mapiranje: vježba

- Centralni pojam ove vježbe je imenica „kriza”
- Na praznom papiru u sredini napišite pojam „kriza”
- Oko imenice „ kriza”, pomoću strelica upišite bar 10 pridjeva – kakva kriza (po jačini, složenosti, trajanju, pojavljivanju, efektima, posljedicama...), oko svakog pridjeva, pomoću strelica upišite po 2 glagola (šta radite kad je kriza takva).
- Razmjena i refleksije na vježbu

# Šta emocije jesu, a šta nisu?

- emocija ili osjećanje (od latinske **riječi** emovere, koja **znači** pokrenuti)
- emocije stičemo i učimo tokom života
- emocije su subjektivan doživljaj, izazvan vanjskom ili unutarnjom situacijom, koja može biti prijatna ili neprijatna.
- **emocije su naš specifičan odnos** prema sebi, konkretnim predmetima i pojavama i prema drugim ljudima.
- **emocije se javljaju kada je za nas nešto važno.**
- odgovorni smo za svoje emocije.
- nismo odgovorni za emocije drugih.
- emocije nisu osjet - senzacija.
- emocije nisu mišljenje, dio su mišljenja.
- emocije nisu ponašanje, dio su ponašanja.

# Emocije ili osjećanja se ne vrjednuju

- **osjećanja** su vrsta tjelesnog uzbuđenja bez vrjednovanja na pozitivne i negativne doživljaje,
- pozitivni ili negativni doživljaj jeste evaluacija (procjena, značenje) koje ste odabrali da pripisete doživljaju,
- **osjećanje samo po sebi je samo vid energije u pokretu**, kojoj treba dozvoliti da slobodno struji, nije korisno se sa njom boriti.
- Ako pustimo tu energiju da se slobodno kreće, neće stvarati neprijatne blokade i tjelesne senzacije.
- Ako se opiremo nekoj emociji(energiji) stvarat ćemo energetske i mišićne blokade, koje uzrokuju nelagodu, napetost, bol, otupljenost, apatiju, umor i sl.

# Prihvatite svoje emocije bezuslovno

- Svaka emocija je prolazno stanje,
- Svaka emocija je vaša reakcija ali niste Vi ta reakcija,
- Svaka emocija je energetsko kretanje i vrsta tjelesnog uzbuđenja bez obzira da li je vi opažate kao pozitivnu ili negativnu,
- Napravite razliku između situacije i vaše reakcije na tu situaciju,
- Emocije i misli su u vama a ne u vanjskoj realnosti.
- Situacije su samo okidači ali ne i uzroci vaših reakcija, odnosno emocija. Samo Vi imate moć da promijenite svoje reakcije jer one zavise od vas.
- Suočite se sa emocijama bez analiziranja i otpora, jer ako zanemarite vaše misli i značenja koja pridajete toj emociji, emocija je samo tjelesno pražnjenje i reakcija koja prolazi.

# Prihvatite svoje emocije bezuslovno

- Posmatrajte emocije kao tjelesna iskustva, ne analitički, bez stezanja, ograničavanja disanja,
- Budite u sadašnjem trenutku, ne dozvolite navici da Vas vraća u prošlost ili projekciju budućnosti, ne teglite prošle emocije,
- Analizirajte svoje ponašanje ili značenje emocionalne reakcije kada emocija prođe,
- Budite svjesni da misli koje Vam se javljaju zajedno sa emocijom nisu činjenice, to je Vaše subjektivno viđenje, uvijek postoji više perspektiva na istu situaciju
- Vaš način ponašanja ne mora biti u skladu sa emocijom koju doživljavate
- Vi birate kako ćete se ponašati, to je stvar vaše svjesne odluke koja se bazira na procjeni situacije. Nijedna emocija Vas ne može navesti da uradite nešto što inače ne biste.

# Vrste emocija:

Emocije ka sebi:  
doživljaji uspjeha ili neuspjeha  
osjećanje ponosa  
osjećanje stida  
osjećanje krivice  
osjećanje kajanja

Emocije ka drugima:  
osjećanje ljubavi  
osjećanje nježnost  
osjećanje ljutnje  
osjećanje ljubomore  
osjećanje zavisti  
osjećanje mržnje



# Uvjerenja, mišljenja, stavovi

*Da li je bolje biti u pravu ili biti zadovoljna/zadovoljan?*

- Misli su naš proizvod, naša uvjerenja su subjektivna.
- Kritičko mišljenje je ključno u provjeri svojih uvjerenja i stavova.
- Uvjerenja su pod utjecajem emocija i iskustava.
- Uvjerenja su podložna predrasudama, stereotipima i krutim stavovima.
- Mijenjanjem uvjerenja možemo mijenjati ponašanja.

# Da li pratimo, znamo uzroke ponašanja?

- Ponašanja za odraslog čovjeka su mogućnost izbora, ne bi trebala biti spontane reakcije.
- Ako biramo svoj način ponašanja onda imamo kontrolu.
- Ako samo reagiramo, upadamo u mamac drugih i oni imaju kontrolu.
- U potpunosti smo odgovorni za svoj izbor ponašanja.
- Nikako nismo odgovorni za ponašanja drugih, kao što ni drugi nisu odgovorni za naša ponašanja.

# Cjelokupno ponašanje

- Emocije su samo DIO ponašanja, cjelokupno ponašanje se sastoji od:
  - **AKTIVNOSTI**: šta radim – sjedim, hodam, ležim, pričam...
  - **MIŠLJENJE**: misli koje prolaze kroz glavu
  - **EMOCIJE**: ljutnja, tuga, sreća, ravnoteža...
  - **FIZIOLOGIJA**: otkucaji srca, disanje, tlak, hormoni...

# Šta možemo kontrolirati?

- pod direktnom kontrolom su samo aktivnosti i misli
- emocije i fiziologiju ne možemo direktno kontrolirati
- preusmjeravanjem aktivnosti i mišljenja (distrakcija), emocije automatski slijede preusmjerene aktivnosti i ponašanja

# Vježba: kako sa svojim emocijama?

- Izaberite konkretnu emociju u konkretnoj situaciji krize,
- Opišite tu kriznu situaciju,
- Opišite uzrok svoje emocije - koja potreba vam je ugrožena,
- Opišite svoj izbor ponašanja,
- Opišite željeni izbor ponašanja,

Ko je „izvršna“ vlast u vašim odlukama (nagon, emocija, uvjerenje...?)

# Prijedlozi za upravljanje emocionalnim ponašanjem

- Naučite se da emociji date ime: šta sad osjećam, verbalizirajte
- Dišite duboko, stomakom, 5 do 7 puta
- Brojte do 10: toliko sekundi treba da se spusti nivo adrenalina,
- Ne primajte svaku situaciju lično,
- Razdvojite svoje socijalne uloge, možete imati samo jednu sada i ovdje,
- Odgodite svoju reakciju: ne morate odmah odgovoriti, reagirati, planuti, zaplakati...odgoda smiruje, pitajte se „šta ću dobiti ako uradim ili kažem to i to...“,
- Preusmjerite aktivnost: šetnjom, slaganjem stvari, plesom...dajte si vremena,
- Odredite koje boje su Vaše emocije, npr.: ljutnja crvena, radost plava, vizualizirajte kako je plava prebojila crvenu potpuno ili to uradite na papiru bojama,

# Prijedlozi za upravljanje emocionalnim ponašanjem

- Promijenite značenje - emocija ovisi o značenju koje smo sami dodijelili određenom događaju, nije sve ni crno ni bijelo, iz svake situacije naučimo nešto novo.
- Položajem tijela emocija se mijenja: ispravite ramena i dignite bradu vodoravno, dozvoli da kisik nesmetano prolazi, taj položaj podiže samopouzdanje i donosi smirenost
- Oči dignite prema čelu ne spuštajte pogled 20 sec., i ili razvucite usne u osmijeh (20 sec.), neprijatna emocija će nestati.
- **Obzirom na to da su um i tijelo dio istoga sistema i utiču jedno na drugo, Vaš mozak će putem određene pozicije motornih živaca pokrenuti isti hemijski proces kao da ste doista smirena osoba, što će rezultirati opuštenošću.**

# Vježba:

- Cilj: upoznavanje sa komponentama EQ i sticanje uvida u to kako se vi koristite njima
- Zadatak: U navedenim situacijama, na narednom slajdu, opišite:
  - Kako biste se u toj situaciji osjećali, šta biste mislili?
  - Kako biste se ponašali, šta biste rekli?
  - Šta mislite zašto je to ta osoba uradila, kako se osjećala, šta je mislila?



# Situacije:

- Pretrpani ste rasporedom predmeta i rokova, saradnici nisu dostavili tražene podatke, izbjegavaju se suočiti s Vama,... a Vi?
- Zakazali ste ročište, stiže naredba „odgodi“,?
- Planirali ste da organizirate sastanak radne grupe, najavili ste ga i poslali dnevni red. Razgovor se poveo o drugim temama, nekoliko njih je s mobitelom, prekidaju vas....?
- Pravite važan izvještaj, nadređeni vrši pritisak da izmjenite nešto što vam se ne dopada...?
- Imate timski zadatak, neke osobe se stalno izvlače od posla...
- Mediji Vas bombarduju pitanjima, nemate jasan odgovor?

## Emocionalna inteligencija

- to je **umijeće življenja**
- Sposobnost da usaglasimo (a ne da razdvajamo) svoje misleće i osjećajno biće,
- da razvijemo i ovladamo socijalnim, životnim, komunikacijskim vještinama

Emocionalna inteligencija je skup vještina kojima upravljamo svojim ponašanjem i odnosima s drugima.



# HVALA NA PAŽNJI!

## **IZJAVA O ODRICANJU OD ODGOVORNOSTI:**

Informacije i mišljenja izneseni u ovoj prezentaciji ne predstavljaju nužno stavove i mišljenja USAID-a ili Vlade Sjedinjenih Američkih Država.

# Napomene za kasnije: EQ i profesionalni uspjeh

- Postoji pozitivna povezanost EQ i radnog učinka.
- Vještine EQ su potrebne za: dobru radnu atmosferu, liderstvo, timski rad i funkcionalnost.
- EQ menadžera djeluje na zaposlene utičući na motivaciju, emocije i raspoloženja saradnika.
- Emocionalna inteligencija je interpersonalna inteligencija koja omogućava stvaranje dobrih odnosa i zadovoljstva u svim socijalnim i životnim ulogama.

# EQ je set vještina koje se razvijaju u procesu cjeloživotnog razvoja čovjeka

- Svijest o sebi - prepoznavanje, imenovanje i razumijevanje uzroka vlastitih emocija.
- Upravljanje emocijama - razvoj samokontrole u raznim situacijama-odgoda
- Motivacija – znači planiranje i rješavanje problema, zadržavanje optimizma i nade u uspjeh.
- Empatija – prepoznavanje i razumijevanje tuđih emocija
- Socijalne i komunikacijske vještine

# I. Razvijanje emocionalne inteligencije:

- Postanite emocionalno pismeni. Umjesto etiketiranja drugih ljudi i situacija verbalizirajte Vaša osjećanja. “Osjećam se povrijeđeno” umjesto “Ti si kriv!” ...
- Pravite razliku između misli i osjećanja. Mišljenje: “Osjećam se „glupo”, emocija: “Osjećam se tužno.”
- Preuzmite veću odgovornost za svoja osjećanja. “Ljuti me što dopuštam.., ” umjesto “ti me ljutiš”. Analizirajte svoja osjećanja umjesto akcija i motiva drugih.
- Koristite osjećanja da Vam pomognu pri donošenju odluka. Zapitajte se: “Kako ću se osjećati ako uradim ovo?” Kako ću se osjećati ako to ne uradim.
- Koristite osjećanja da podesite i ostvarite ciljeve. Razmislite o tome kako želite da se osjećate i kako želite da se drugi osjećaju.

## 2. Razvijanje emocionalne inteligencije:

- Osjećajte se energično, ne bijesno. Koristite “bijes” da Vas pokrene na produktivnu akciju.
- Provjerite osjećanja drugih ljudi. Pokažite empatiju, razumijevanje i prihvatanje emocija drugih osoba.
- Koristite osjećanja da Vam pomognu da iskažete poštovanje prema drugima. Pitajte ih kako se osjećaju i uzmite njihova osjećanja u obzir prilikom donošenja odluka.
- **Ne savjetujte, ne komandujte, ne sudite i ne držite lekcije drugima. Umjesto toga, saslušajte sa empatijom i bez procjenjivanja.**
- Izbjegavajte ljude koji vas omalovažavaju, iako to nije uvijek moguće, pokušajte bar da provodite manje vremena sa njima i ne dozvolite da imaju psihološku moć nad Vama.