



softconsulting

Značaj EI za socijalne performanse

Autor: Lejla Softić, dipl.oec.
Konsultant za poslovni razvoj

Agenda

- **I MODUL (9,00 - 10,30): Značaj EI za socijalne performanse**
 - Uvod i definicija osnovnih pojmova
 - Šta je emocionalna inteligencija (EI)?
 - Korporativne socijalne performanse
- Pauza za osvježenje (10,30 - 10,45)
- **II MODUL (10,45 - 12,15): Emocionalna i socijalna inteligencija**
 - Emocionalna inteligencija i uspješno vođenje
 - EI (EQ) kao sposobnost
 - Socijalna inteligencija i poslovna komunikacija
- Pauza za ručak (12,15 – 13,00)
- **III MODUL: (13,00 – 14,30): Upravljanje socijalnim performansama**
 - Mjerenje socijalnih performansi
 - Indikatori 'zdravlja' organizacije
 - Indikatori socijalnog i ekonomskog uticaja
- Pauza za osvježenje (14,30 – 14,45)
- **Praktične vježbe (14,45 – 16,45)**
- **Zaključak (16,45 – 17,00)**

Uvod i definicija osnovnih pojmova



- Emocionalna inteligencija se odnosi na sposobnost:
 - percipiranja
 - kontroliranja i
 - vrednovanja emocija.
- Različiti stavovi: EI se može naučiti i ojačati vs. urođena osobina.
- Socijalna inteligencija podrazumijeva vrline kao što su: ljubaznost, obazrivost i aktivno slušanje.
- Socijalne performanse mjere koliko uspješno je organizacija svoje socijalne ciljeve pretvorila u akciju.
- Suvremena preduzeća proširuju koncept poslovnih performansi i na praćenje socijalnih (i okolišnih) performansi.
 - Poseban značaj: korporativne socijalne performanse.

Šta je emocionalna inteligencija?



- Emocionalna inteligencija (EI) uključuje nekoliko važnih komponenti:
 - poznavanje vlastitih emocija
 - kontrola intenziteta emocija
 - motiviranje samoga sebe
 - prepoznavanje emocija kod drugih ljudi (empatija)
 - uspostavljanje i održavanje zdravih odnosa sa drugim ljudima.
- Osobe s visokom EI u pravilu odlično upravljaju svojim emocijama, jasno i izravno govore o njima, te znaju obrazložiti svoje emocije.
 - Ne dopuštaju da ih savladaju negativne emocije (strah, ljutnja, bijes, tuga, krivnja), jer su u stanju razumjeti uzroke takvih emocija i iskoristiti ih za pozitivno djelovanje.
- Ljudi koji imaju razvijeniju EI uspješniji su (u životu i poslovanju).

Korporativne socijalne performanse

- Socijalne performanse kao artikulacija i interakcija između:
 - različitih kategorija socijalne odgovornosti
 - specifičnih problema povezanih sa tim odgovornostima
 - filozofije odgovora.
- Socijalne performanse kao fundamentalna interakcija između:
 - principa socijalne odgovornosti
 - procesa socijalnog odgovaranja
 - razvijenih politika za bavljenje socijalnim problemima.
- Socijalne performanse kao konfiguracija:
 - principa socijalne odgovornosti
 - procesa i politika socijalnog odgovaranja
 - mjerljivih ishoda.
- Sposobnost upravljanja i zadovoljavanja različitih korporativnih dionika.

EI i uspješno vođenje



- Nova paradigma u vođenju prepoznala je važnost emocija u poslu.
- Vođenje kao emotivni proces: uspjeh vođe uveliko je određen EI, mnogo više nego kognitivnom inteligencijom.
- Konvencionalni, kognitivni pristup poslovanju odbacivao je emocije u poslu, kao nešto loše i nepoželjno, jer se vjerovalo da emocije sprečavaju racionalno razmišljanje i onemogućuju učinkovito donošenje odluka.
- Suvremeni pristup: pored kognitivne inteligencij prepoznaje se i važnost socijalne inteligencije (interpersonalne i intrapersonalne).
- EI ne jamči sama po sebi uspjeh u poslu (i životu).
 - Razvijanje emocionalnih kompetencija potrebnih za uspjeh.
 - Čak 67% vještina koje se smatraju potrebnim za uspješnost u poslu zasniva se na emocionalnim sposobnostima.

EI (EQ) kao sposobnost

- Jedna od specifičnosti vezanih uz EQ jeste pretpostavka da se, za razliku od IQ, emocionalna inteligencija može razvijati.
- Cilj razvijati socijalne i emocionalne vještine, poput:
 - rješavanja problema
 - donošenja odluka
 - komunikacijskih vještina
 - prepoznavanja vlastitih i tuđih emocija (i nošenje s njima na primjeren način)
 - regulacije emocija
 - upravljanja vlastitim ponašanjem
 - itd.
- Bez ciljanog ulaganja napora, pojedinci ne mogu postići povećanje vlastite emocionalne inteligencije.

Socijalna inteligencija i komunikacija



- Socijalna inteligencija se definira kao sposobnost mudrog ponašanja u međuljudskim odnosima.
- Osobama sa visokim kvocijentom socijalne inteligencije nije potrebna potvrda drugih ljudi.
- Socijalno inteligentni ljudi ne kažu: “To je krivo/pogrešno”.
 - Socijalno inteligentna osoba će reći: “Ne razumijem ili ne slažem s tim”.
- Pri raspravi sa drugim ljudima, socijalno inteligentni ljudi će reći: “Ja osjećam” ili “Meni se čini” umjesto “Ti si”.
 - Važno je birati riječi i način govora, koji neće zvučati prijeteće ili optužujuće.
 - Na taj način sugovornik je voljniji sagledati drugu perspektivu i stvoriti dijalog koji će dovesti do željene promjene.
 - Slušate da biste čuli, a ne odgovarali.

Mjerenje socijalnih performansi

- SIA (Social Impact Assessment) odnosno procjena društvenog uticaja uključuje procese: analize, monitoringa i upravljanja namjernim i nenamjernim društvenim posljedicama, i pozitivnim i negativnim, planiranih intervencija (politika, programa, planova, projekata) i bilo koje promjene društvenog procesa koje su rezultat tih intervencija.

<i>Tip indikatora</i>	Okolišna dimenzija	Društvena dimenzija	Ekonomska dimenzija
Razina 1(Direktan ili nezavisan)	Količina ugljičnog dioksida koja je emitirana	% računa dobavljačima plaćenih na vrijeme	Profitabilnost
Razina 2(Indirektni)	Računi potrošnje energije	% upita od strane dobavljača	Produktivnost
Razina 3(Indirektni)	Predanost borbi s klimatskim promjenama	Stupanj povjerenja dobavljača	Kvaliteta menadžmenta

Indikatori 'zdravlja' organizacije



<i>Financijska održivost</i>	<ul style="list-style-type: none">- \$ iznos prihoda, troškova i neto dobiti (gubitka)- % godišnjih rashoda proračuna pokriveni trenutnim financiranjem- % razlike između planiranih i ostvarenih prihoda i rashoda- # mjeseci novca na raspolaganju po trenutnoj stopi potrošnje- % mješavina prihoda (pojedinci, zaklade, vlada, zarađeni prihodi, itd)- donatori na različitim razinama financiranja, \$ iznos i % pridonosenih prihoda
<i>Kapacitet tima</i>	<ul style="list-style-type: none">- # full i part time osoblje- # članovi odbora- # volonteri- # sati osoblja posvećeni svakom programu- razina zadovoljstva osoblja i volontera
<i>Efektivnost implementacije</i>	<ul style="list-style-type: none">- % ostvarenih miljkaza- % ostvarenih ciljeva

Indikatori socijalnog i ekonomskog uticaja



	<i>Direktna usluga</i>	<i>Advokatura/Politika</i>	<i>Društvo/Mreža</i>	<i>Jačanje kapaciteta</i>
Ishod	#korisnici koji doživljavaju ciljane ishode %razina uspjeha	# implementirane promjene u politici # stvorene nove koalicije	# članovi koji indiciraju da su iskusili ciljane ishode % razina uspjeha	# klijeti koji demonstriraju poboljšanje u glavnim područjima % razina uspjeha
Trošak ishoda	\$ trošak po uspješnom ishodu	\$ trošak po uspješnom ishodu	\$ trošak po uspješnom ishodu	\$ trošak po uspješnom ishodu
Generirani utjecaj	\$ iznos ušteđen od troška socijalnih usluga \$ iznos generiran u novoj ekonomskoj aktivnosti	\$ iznos ušteđen od troška socijalnih usluga \$ iznos generiran u novoj ekonomskoj aktivnosti	\$ iznos ušteđen od troška socijalnih usluga \$ iznos generiran u novoj ekonomskoj aktivnosti	\$ iznos ušteđen od troška socijalnih usluga \$ iznos generiran u novoj ekonomskoj aktivnosti

Zaključak

OKVIR EMOCIONALNIH KOMPETENCIJA:

	Usmjerenost na sebe Osobne kompetencije	Usmjerenost na druge Društvene kompetencije
Priznanje	Samosvijest <ul style="list-style-type: none">- Emocionalna samo-svjesnost- Točna samo-procjena- Samopouzdanje	Društvena spoznaja <ul style="list-style-type: none">- Empatija (razumijevanje emocija drugih)- Orijentacija prema uslužnosti- Organizacijska svjesnost
Regulacija	Samoregulacija <ul style="list-style-type: none">- Samokontrola- Pouzdanost- Savjesnost- Prilagodljivost- Želja za postignućem- Inicijativa	Upravljanje odnosima <ul style="list-style-type: none">- Razvijanje drugih- Utjecaj- Komunikacija- Upravljanje konfliktima- Vodstvo- Poticanje promjena- Stvaranje veza- Timski rad i suradnja

Izvor: Goleman (2001., str. 28)



Hvala na ukazanom povjerenju !

► Kontakt:

- lejla.softic@savjetnik.ba
- www.savjetnik.ba