

Sesiune

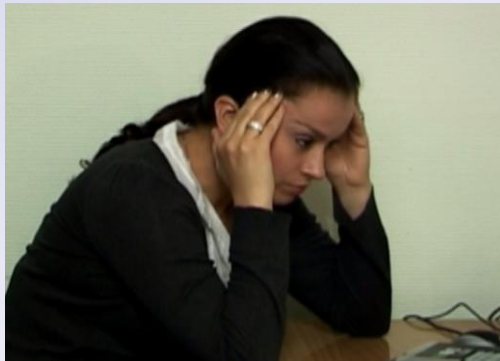
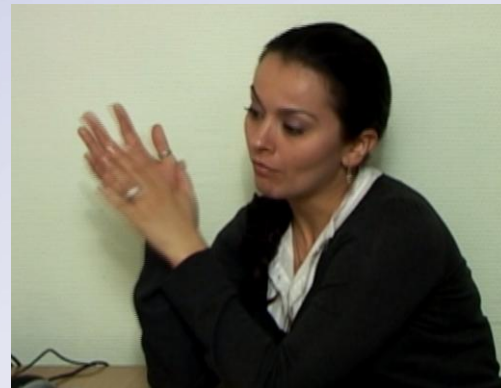
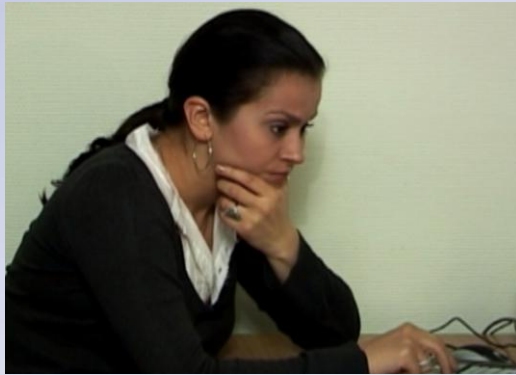
Dezvoltarea inteligenței emoționale



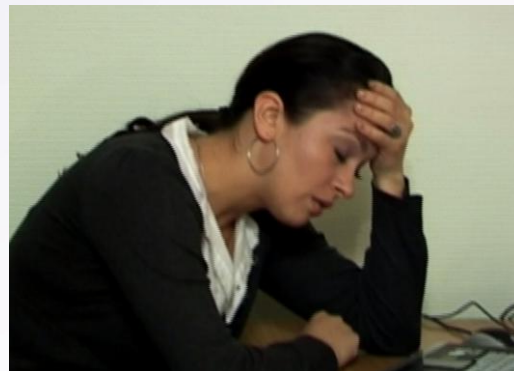
**Bine ați venit!**

Open Day 2011  
Open Day 2011  
Open Day 2011  
Open Day 2011  
Open Day 2011

*Performanța este o alegere  
personală*



**Cate emotii  
ne insotesc intr-o zi de lucru ?**



## Dezvoltarea inteligenței emoționale

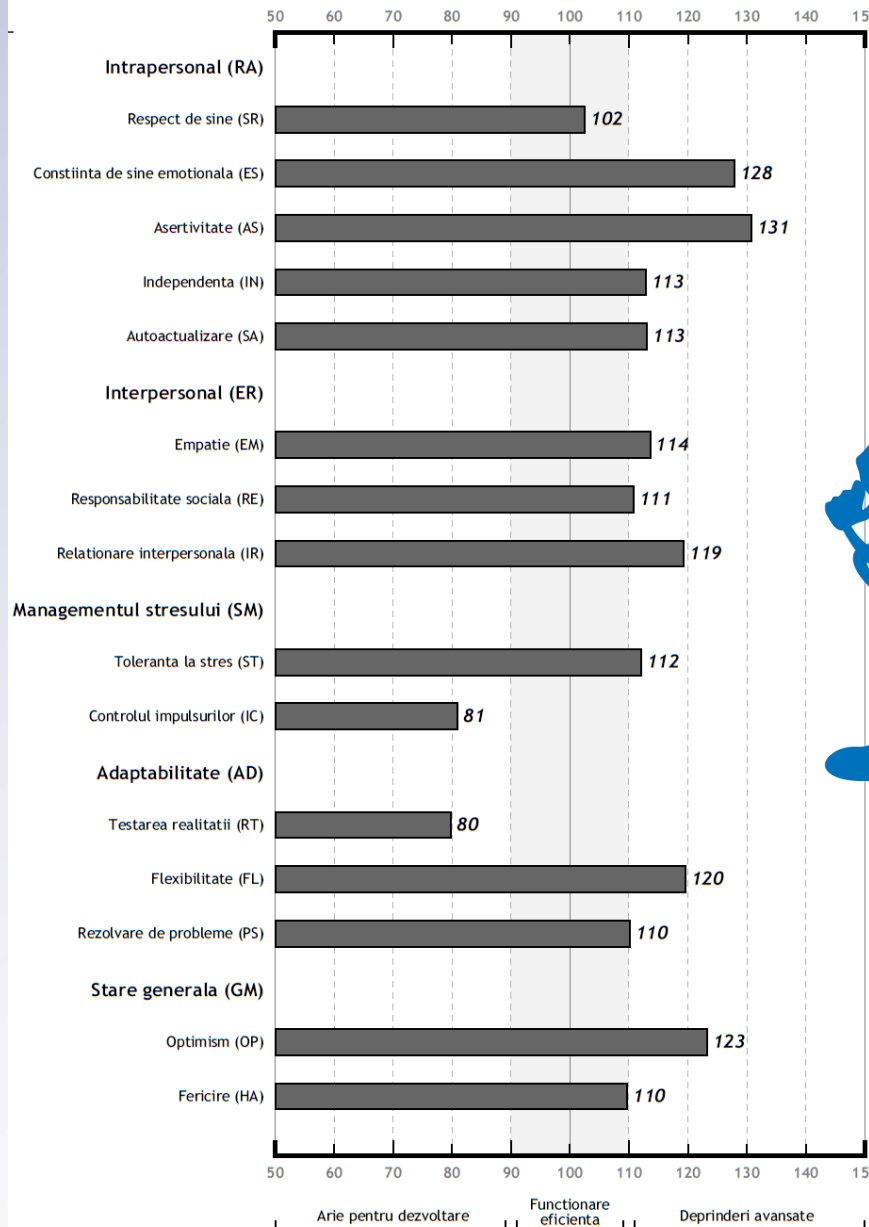


Prin metode de grup: training, workshop, teambuilding

Prin metode individuale: consiliere, coaching si mentoring



Cum măsurăm dacă o persoană și-a dezvoltat inteligența emoțională ?



Măsurarea IE prin  
instrumente validate  
științific: EQ-i™

Ce dimensiuni ale IE  
putem dezvolta prin  
training sau prin alte  
metode de grup?

Cele 5 aspecte  
ale EQ



Exemple de abilități dezvoltate prin metode de grup



Asertivitatea

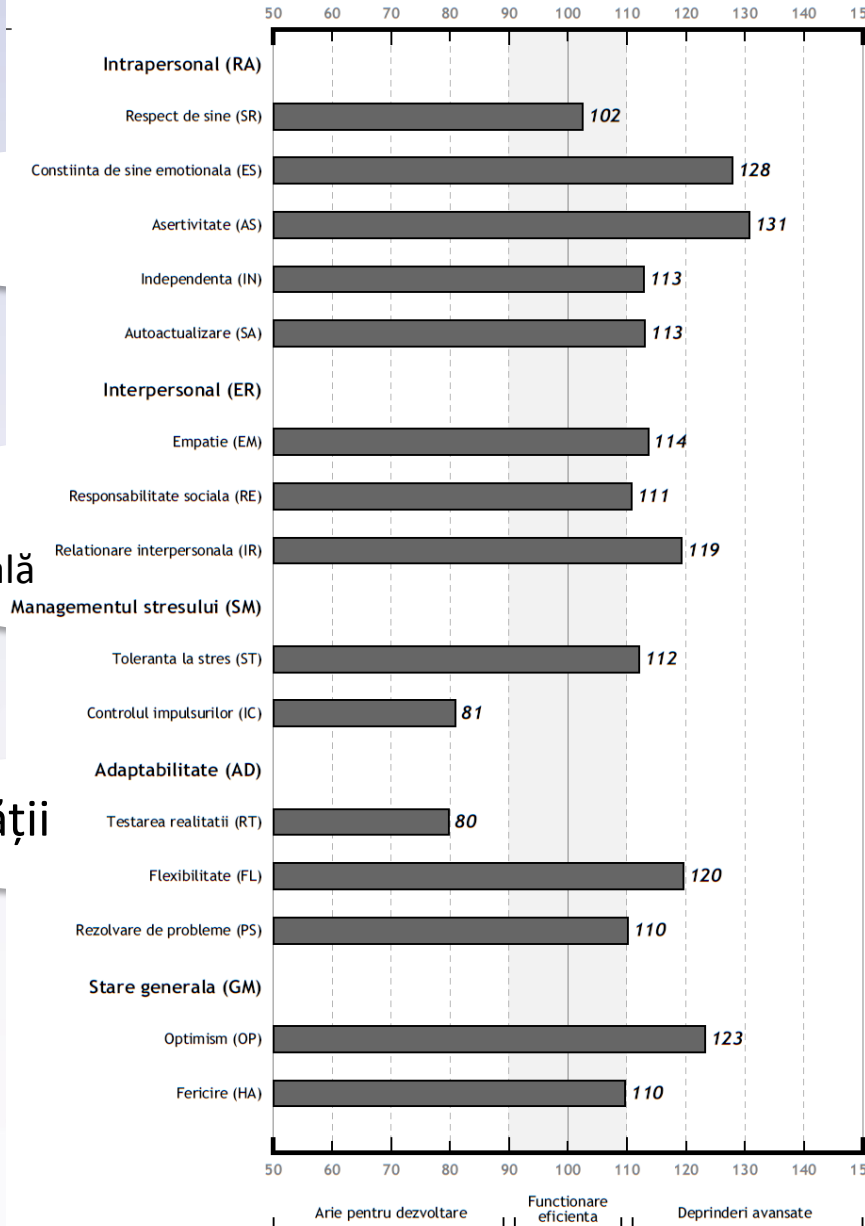


Relaționarea interpersonală



Testarea realității

SCALE DE CONTINUT



Dezvoltarea abilităților  
la nivel interpersonal...



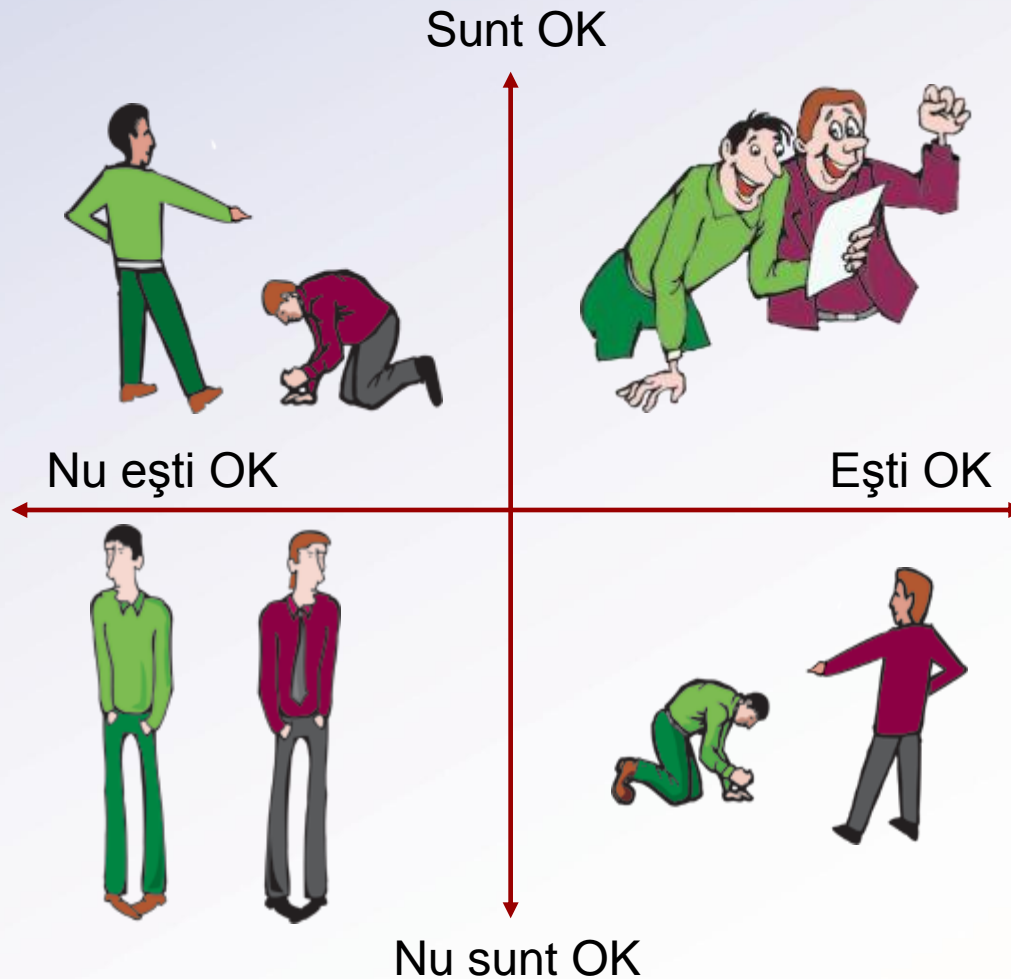
... are o condiție:



Eu sa fiu OK cu mine insumi !

# Tipuri de relații

În funcție de modul în care fiecare parte se poziționează și percepe poziția celeilalte, există patru tipuri de relații:



## Exercițiu – Întrebarea 1

“Este o pierdere de timp să introduci toate aceste date în aplicație înainte de a le verifica.”

Declarația de mai sus contribuie sau nu la crearea unei relații de tipul  
“Eu sunt OK – Tu ești OK”?

Da, contribuie

Nu contribuie



## Exercițiu – Întrebarea 2

“Atunci când mă anunți cu întârziere de semnarea unui nou contract, simt o mare presiune și îmi imaginez că nu voi putea respecta termenele clientului. Te rog să mă anunți de acum înainte imediat ce ați semnat. “

Declarația de mai sus contribuie sau nu la crearea unei relații de tipul “Eu sunt OK – Tu ești OK”?



Da, contribuie

Nu contribuie

## Exercițiu – Întrebarea 3

Mă simt frustrat și cred că nu sunt bun de nimic, atunci când țipi la mine și mă acuzi că greșesc fără a-mi arăta care este greșeala și cum ar fi trebuit să procedez. Te rog când mai constăți că am greșit să-mi spui în ce constă eroarea și cum ar fi trebuit să acționez fără a ridica vocea.

Declarația de mai sus contribuie sau nu la crearea unei relații de tipul “Eu sunt OK – Tu ești OK”?



- Da, contribuie
- Nu contribuie

## Exercițiu – Întrebarea 4

“Iar vii la mine cu cereri de acest gen. Ești neatent și delăsător și ajungi mereu în ultima clipă. Mă stresezi. “

Declarația de mai sus contribuie sau nu la crearea unei relații de tipul “Eu sunt OK – Tu ești OK”?

- Da, contribuie
- Nu contribuie



# Mesaje Capcană

## Mesaje cu potențial conflictual

### Imperativele

“Trebuie” și “Nu trebuie”

### Amenințarea sau șantajul

“Dacă tu...Atunci eu...”

### Culpabilizarea

“mă obosești”, “mă enervezi”,

### Devalorizările

“nu înțelegi nimic”,  
“niciodată nu finalizezi nimic”,



# Poziționare OK-OK

Poziționarea “Eu sunt OK – Tu ești OK” în comunicare OPINII, SENTIMENTE, NEVOI, CERERI:

Pasul 1:

Atunci când spui / faci...

Atunci când mă anunți cu  
întârziere de semnarea unui  
nou contract



# Poziționare OK-OK

Poziționarea “Eu sunt OK – Tu ești OK” în comunicare OPINII, SENTIMENTE, NEVOI, CERERI:

Pasul 1:

Atunci când spui / faci...

Atunci când mă anunți cu întârziere de semnarea unui nou contract

Pasul 2:

Mă simt / Mă gândesc / Îmi imaginez...

simt o mare presiune și îmi imaginez că nu voi putea respecta termenele clientului



# Poziționare OK-OK

Poziționarea “Eu sunt OK – Tu ești OK” în comunicare OPINII, SENTIMENTE, NEVOI, CERERI:

Pasul 1:

Atunci când spui / faci...

Atunci când mă anunți cu întârziere de semnarea unui nou contract

Pasul 2:

Mă simt / Mă gândesc /  
Îmi imaginez...

simt o mare presiune și  
îmi imaginez că nu voi  
putea respecta termenele  
clientului

Pasul 3:

Aș prefera / Am nevoie /  
Mă aștept să.../ Decid să  
Te rog să mă anunți de  
acum înainte imediat ce  
ați semnat.

# Poziționare OK-OK

Poziționarea “Eu sunt OK – Tu ești OK” în comunicare OPINII, SENTIMENTE, NEVOI, CERERI:

Pasul 1:

Atunci când spui / faci...

Separare context,  
comportament  
de persoană

Pasul 2:

Mă simt / Mă gândesc /  
Îmi imaginez...

Asumare  
opinii, gânduri,  
sentimente

Pasul 3:

Aș prefera / Mă aștept  
să.../ Am hotărât să...  
Afirmarea nevoilor  
și cererilor



# 1. Separare comportament de persoană

## 2.1. Separarea comportamentului de persoană

Referire la persoană

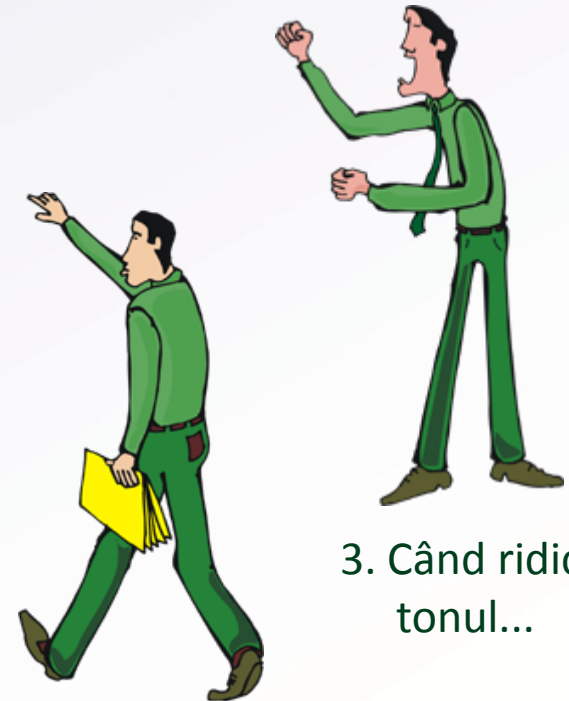


1. Ești leneș.
2. Nu ești capabil să planifici...
3. Ți-ai ieșit din fire...

Referire la comportament



1. Văd că stai.



2. Atunci când vii în ultimul moment...



3. Când ridici tonul...

## 2. Asumare gânduri, opinii

Exprimarea la persoana "I" a propriilor percepții, opinii, idei, evaluări, gânduri despre fapte, evenimente, oameni



### Exprimare fără asumare

- Ești
- Crezi că..
- Ai impresia că...
- Îți imaginezi că...
- Se cere...
- Trebuie...
- E bine să....

### Asumare

- Eu văd / observ că....
- Eu cred că...
- Am impresia că...
- Îmi imaginez că...
- Eu înțeleg că...
- Sunt de acord cu...
- Mi se pare potrivit să...
- Consider că e greșit să...

## 2. Asumare sentimente

Exprimarea la persoana "I" a propriilor sentimente, emoții, trăiri în legătură faptele, evenimentele, oamenii



### Exprimare fără asumare

- Mă faci să mă simt prost...
- Îmi dai senzația că...
- Mă sperii...
- Mă enervezi...
- Mă stresezi...

### Asumare

- Simt.../ Eu mă simt...
- Trăiesc un sentiment de....
- Am senzația că...
- Mi-e teamă ....
- Mă bucur....

în legătură cu... / legat de...  
față de...  
în raport cu...  
în relație cu...  
vis-a-vis de...

# 3. Asumare nevoi și cereri

A exprima la persoana "I" propriile nevoi, exigențe, așteptări, dorințe și limite.

Exemple:

Am nevoie să...  
E important pentru mine să...  
Mă aștept să...  
Îmi doresc să...  
Vreau să...



# Afirmarea în situații de presiune

## 1. Clarifică-ți mai întâi ce vrei să obții

să clarifici o situație,  
să ceri ceva,  
să exprimi o nemulțumire,  
să exprimi un refuz,  
să informezi,  
să stabilești o relație etc.



# Afirmarea în situații de presiune

1. Clarifică-ți mai întâi ce vrei să obții
2. Transmite-le celor din jur nivelul tău de presiune.



# Afirmarea în situații de presiune

1. Clarifică-ți mai întâi ce vrei să obții
2. Transmite-le celor din jur nivelul tău de presiune.
3. Exprimă-te cu tact și fermitate
  - 3.1. Transmite calm și încredere
  - 3.2. Folosește afirmații deschise și clare

# Afirmarea în situații de presiune

1. Clarifică-ți mai întâi ce vrei să obții
2. Transmite-le celor din jur nivelul tău de presiune.
3. Exprimă-te cu tact și fermitate

“Nu voi...”

“Te rog...”

“Aș prefera să...”

“Pentru mine e cel mai bine când / dacă...”

“Am hotărât să...”



# Afirmarea în situații de presiune

1. Clarifică-ți mai întâi ce vrei să obții
2. Transmite-le celor din jur nivelul tău de presiune.
3. Exprimă-te cu tact și fermitate
  - 3.1. Transmite calm și încredere
  - 3.2. Folosește afirmații deschise și clare
  - 3.3. Explică-ți motivația... pe scurt!
4. Reafirmă-ți poziția cu calm

# Afirmarea propriei poziții

## 4. Reafirmă-ți poziția cu calm

“Este posibil..”. “Vedem lucrurile în mod diferit.”

“Este adevărat. Și / Totuși ...(în loc de “Da, dar”)

“Înțeleg cât de important este acest lucru pentru tine, și...”



Față de inteligența cognitivă, inteligența emoțională are o proprietate clar distinctă:



# RADIAZĂ !

Emoțiile sunt ușor transmisibile !

Starea generală a unui grup este dependentă de EQ-ul persoanelor cheie din cadrul grupului.

## *Care este impactul radierii la nivel*

- *individual*
- *de echipă*
- *companie ?*

## *Ce consecințe ale radierii identificăm în*

- *leadership*
- *managementul performanței*
- *managementul schimbării ?*





Marius Merlușcă  
Tiberius Budulea