



**EMOTIONAL QUOTIENT**

Prije dvadesetak godina područje emocionalne inteligencije bilo je nedovoljno istraženo, a za njen doprinos u upravljanju ljudskim resursima i šire nije se dovoljno znalo. Međutim, istraživanja su pokazivala da za pojedina radna mjesta (npr. rukovodeće pozicije) klasični testovi inteligencije nisu dovoljni. Upravo iz tog razloga, još za vrijeme poslijediplomskog studija psihologije, intenzivira se moj interes za EI.

Godine iskustva u području ljudskih resursa i brojni treninzi ukazali su mi da u uobičajenim načinima procjene nedostaju upravo procjene emocionalno-socijalnih vještina te da ljudi jako malo znaju o emocionalnoj inteligenciji. Prikupljajući znanja i iskustvo, a s ciljem pomoći drugima da što bolje osvijeste svoje prednosti i područja u kojima se mogu poboljšati, tijekom 2009. izradila sam prvu verziju EQ upitnika. Ujedno, takav pristup u treninzima polaznicima je olakšao osvjestiti vlastite prednosti i nedostatke, a pri tom im je omogućio bolji uspjeh u poslu i lakše prihvaćanje svakodnevnice.

Niz godina paralelno koristim različite upitnike i vlastiti EQ upitnik. No dostupni upitnici unatoč validacijama nisu pružali dovoljno detaljne informacije i kvalitetan uvid u prednosti i prioritetna područja poboljšanja. K tome, neki uključuju i niz nevažnih pitanja ili ona na koja se mogu dati „očiti“ odgovori. Stoga se odlučujem za reviziju i validaciju prvobitnog EQ upitnika. Provela sam niz empirijskih provjera i analiza za utvrđivanje ključnih pitanja kao i normi za usporedbu pojedinaca. Tako je nastao EQsmart upitnik.

EQsmart upitnik bazira se na pristupu samoprocjene koji je pokazao bolju prognostičku valjanost i povezanost s različitim područjima. Uključuje ukupno 110 pitanja grupiranih u šest osnovnih područja: samosvjesnost, emocionalna sloboda, emocionalna staloženost, emocionalna prilagodljivost, socijalna svjesnost te razvoj i održavanje odnosa. Statističke analize potvrdile su i mogućnost formiranja ukupnog rezultata: mjere opće emocionalne inteligencije.

Svrha i cilj mog dugogodišnjeg rada jest razvoj upitnika koji omogućuje drugima da koriste i razvijaju svoju emocionalnu kompetentnost te da im pomogne u poboljšanju produktivnosti i kvaliteti življenja.

*Barbara Ružić, prof. psih.*



Barbara Ružić, rodom iz Crikvenice, u Zagreb dolazi na Filozofski fakultet, Odsjek za psihologiju. Diplomirala je 1998. g. na Odsjeku za psihologiju, a iste godine na istom odsjeku upisuje i poslijediplomski studij.

Tijekom dosadašnje profesionalne karijere prolazi niz stručnih treninga iz upravljanja ljudskim resursima u inozemstvu (CIPD – London, IEDC – Bled, Achieve Global – Beč) i Hrvatskoj (CBA Business School) kao i brojne treninge za razvoj menadžerskih, komunikacijskih i prodajnih vještina te treninge s područja odnosa s kupcima, u izvođenju različitih predavača.

Višegodišnje iskustvo u korporativnom upravljanju ljudskim resursima započinje u bankarstvu (6 godina), a 2004. g. prelazi u sektor trgovine na poziciju Direktora sektora ljudskih resursa.

Za konzultantsku karijeru odlučuje se 2006. g. te osniva vlastitu tvrtku Artis Rei d.o.o. za upravljanje ljudskim resursima. Danas radi kao HR konzultant i trener.

U dosadašnjoj konzultantskoj karijeri uspješno provodi selekcije postupke (testirano više od 5.000 kandidata; provedeno više od 2.000 selekcijskih razgovora), 360\* procjene (on-line upitnik, uključujući i povratnu informaciju procjenjivanima), situacijska testiranja djelatnika u prodaji, radionice za razvoj menadžerskih vještina, HR procesa i alata te radionice osnovnih vještina koje bi svaki djelatnik trebao imati (održano više od 600 edukacijskih dana), razvija i implementira procese praćenja radnog učinka te sustava nagrađivanja bazirano na internoj i tržišnoj jednakosti (u organizacijama do 50 djelatnika, ali i većima od 500 djelatnika), izrađuje modele kompetencija, provodi istraživanja angažiranosti djelatnika i zadovoljstva djelatnika u radu te niz projekata za poboljšanje organizacijske klime i angažiranosti djelatnika.

U dosadašnjih skoro 10 godina rada surađuje s brojnim renomiranim tvrtkama poput: PwC, Zagrebačka banka, TDR, Karlovačka pivovara, Podravka, Pevec, Srce, Apis IT, OMV, Saipem, Istragrafika, Inker, Elektrokontakt, Marina Punat, Nova TV i brojni drugi.

S većinom klijenata surađuje dugi niz godina, a s nekima od samog početka rada tvrtke Artis Rei.

## O EMOCIONALNOJ INTELIGENCIJI

Već se desetljećima u ljudskim resursima naglasak stavlja na procjenu opće inteligencije (tzv. IQ) ili nekih specifičnih sposobnosti poput matematičkih, verbalnih ili spacijalnih.

No, iako IQ prognozira budući akademski uspjeh, istraživače je zbuñivala niska uspješnost predikcije za profesionalni i osobni uspjeh. Pojava brojnih pitanja ne čudi: „Kako je moguće da pojedinci koji imaju viši IQ ne uspijevaju ostvariti svoje životne ciljeve ili su neuspješni u profesionalnoj karijeri? Zašto pojedinci koji imaju visoki IQ nemaju nužno i visoku radnu produktivnost?“

Očigledno je da nije IQ uzrok neostvarenja osobnih ciljeva, neuspješnosti u poslu ili problematičnih odnosa s drugima. Prvobitno postavljenu jednadžbu uspjeha temeljenu na IQ potrebno je nadopuniti jer IQ ne govori o tome kako netko reagira na promjenjivost života niti ga priprema za krize ili prilike postavljene pred njega.

Tu jednadžbu možemo nadopuniti s emocionalnom inteligencijom (EI).

**Emocionalna inteligencija je vještina rezoniranja temeljem emocija i emocionalnih signala te korištenje tih informacija u upravljanju vlastitim emocijama i prilagodbi ponašanja kako bi se postigao željeni rezultat.**

- emocionalna inteligencija nije biti osjećajan, već biti svjestan svojih i tuđih emocija
- emocionalna inteligencija nije nemati negativne emocije, već biti umjeren u izražavanju emocija
- emocionalna inteligencija nije biti emocionalan, već biti mudar sa svojim emocijama

**Ljudi koji imaju višu EI uspješniji su u odnosu na one koji imaju nižu EI, čak i ako imaju prosječan IQ!**

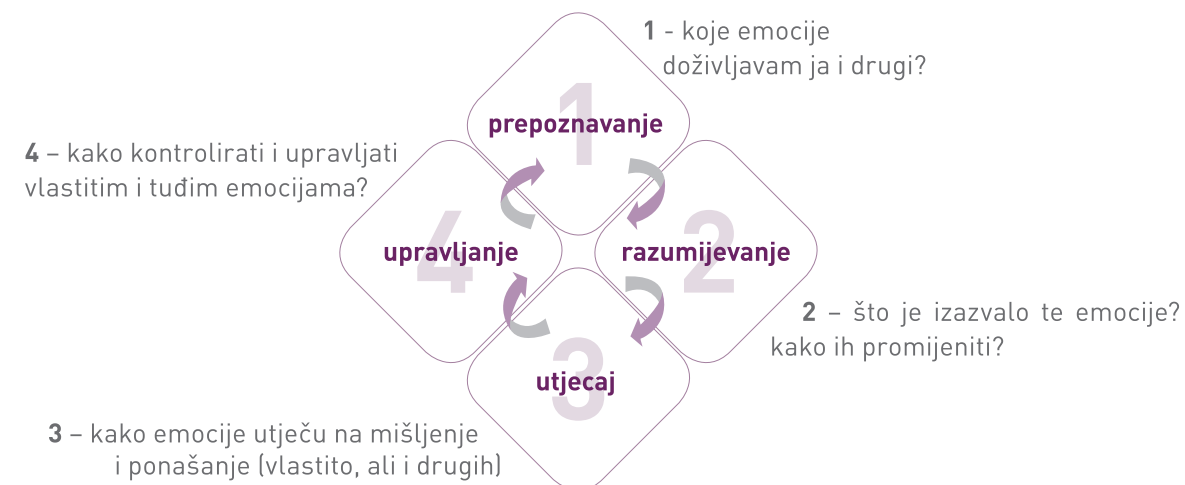
Biti emocionalno inteligentan ili emocionalno kompetentan znači spojiti emocije i inteligenciju. Mnogi će se pitati kakve veze imaju emocije s inteligencijom ili kako je moguće povezati dvije potpuno različite stvari kao što su emocije i racio? Jednostavno.



Turbulentne i brze situacije su izvor velike količine stresa i opterećene su različitim i snažnim emocijama.

Biti emocionalno kompetentan znači moći percipirati i koristiti emocije u tim specifičnim, ali i svakodnevnim situacijama s ciljem razvoja kvalitetnih odnosa i ostvarenja željenih ciljeva.

Drugim riječima, emocije nam mogu pomoći u našem razmišljanju i donošenju za nas kvalitetnijih odluka.



## 6 OSNOVNIH RAZLOGA ZA RAZVOJ EMOCIONALNE INTELIGENCIJE

Danas znamo da opća inteligencija (IQ) i stručna znanja nisu jedini preduvjet uspjeha već u velikoj mjeri na uspjeh utječe i emocionalna inteligencija (EQ).

Dok IQ uspjehu na poslu i životu doprinosi svega 4-25%, EQ doprinosi čak 27-45%!

Emocionalna inteligencija može se primjeniti u privatnom životu, odnosu s drugima, radnom mjestu i školi. Čak i kod djece je utvrđeno da emocionalna inteligencija doprinosi boljem školskom uspjehu, manjoj agresivnosti i manjoj sklonosti zloupotrebi droga i alkohola.

### Veće zadovoljstvo životom

Emocionalno kompetentne osobe iskazuju veće samopoštovanje, optimističnije su i iskazuju veće zadovoljstvo životom.

### Bolje upravljanje stresnim situacijama

Emocionalno kompetentne osobe bolje se nose s različitim stresnim situacijama. Istraživanja su pokazala da se osobe s višim EQ rezultatom brže oporavljaju od životnih neugodnosti i udaraca.

### Bolje zdravlje

Emocionalno kompetentne osobe znaju kako se smiriti kada su ljute, manje su depresivne i manje brinu o nebitnim stvarima. Oni koji to nisu, stalno se bore s negativnim emocijama te negativne emocije utječu i na njihovo zdravlje.

### Kvalitetniji odnosi s drugima

Emocionalno kompetentne osobe dobivaju više podrške od svojih prijatelja i imaju manje nesuglasica i konflikata s drugima.

### Bolji radni rezultati

Emocionalno kompetentne osobe bolje komuniciraju, iskazuju veći stupanj prilagodbe na promjene, bolje kontroliraju svoje emocije te stoga energiju i trud usmjeravaju na kvalitetu i rad.

### Bolji uspjeh u karijeri i veća vjerojatnost promocije

Emocionalno kompetentne osobe rade posao koji ih uistinu ispunjava, znaju što žele postići u profesionalnoj karijeri i više su otvorene na učenje. Ujedno, iskazuju i veće predispozicije za ključne menadžerske vještine.

Želite li uložiti u sebe...

...biti svjesniji svojih prednosti

...i kako ih iskoristiti?

Bolje odnose s drugima?

Kvalitetniju karijeru?

Razvijati se?



## ŠTO SE POSTIŽE U POSLOVNOM OKRUŽENJU?

Istraživanja pokazuju da u poslovnom okruženju EI posebice daje doprinos za djelatnike u direktnom kontaktu s klijentima te menadžerske pozicije svih razina. Drugim riječima, što su odgovornosti zahtjevnije i kompleksnije, emocionalna inteligencija ima snažniji doprinos!

„Menadžeri moraju razumjeti djelatnike, djelatnici moraju razumjeti menadžere“.

### Zašto razvijati emocionalnu inteligenciju?

- bolja produktivnost i učinkovitost
- niža stopa fluktuacije
- bolje prihvaćanje promjena (70% inicijativa propada zbog ljudskog faktora)
- bolja komunikacija s ostalim članovima tima
- manje konflikata na radnom mjestu: kvalitetniji odnosi, bolja kontrola emocija (čak 40% djelatnika nije dovoljno kooperativno)
- bolja suradnja sa zahtjevnim klijentima, dobavljačima, partnerima
- početna točka za razvoj i plan karijere
- kvalitetniji razvoj budućih menadžera
- veća otvorenost za učenje: čak 50% djelatnika ima manjak motivacija za učenje i razvoj

emotions

thoughts

behaviour

performance

## 10 RAZLOGA ZA RAZVOJ EMOCIONALNE INTELIGENCIJE U POSLOVNOM OKRUŽENJU

- **bolji prodajni rezultati** (bolje razumijevanje potreba kupaca, brže i učinkovitije rješavanje problema te lakše prihvaćanje negativnog odgovora kupaca)
- **bolje upravljanje ljutitim i frustriranim kupcima** (bolje upravljanje vlastitim emocijama i reakcijama na emocije nezadovoljnih kupaca te učinkovitije rješavanje problema)
- **bolji poslovni rezultati** (premašivanje ciljeva čak za 20%)
- brže i kvalitetnije donošenje **odluka** i pronalaženje **rješenja**
- bolja međusektorska **suradnja**
- bolja **komunikacija** i bolje smjernice za rad
- kvalitetniji **odnosi** s drugima
- bolja prilagodba promjenjenim uvjetima i manje otpora na **promjene**
- stvaranje manje stresnog radnog okruženja i razvoj **pozitivne atmosfere**
- **manja fluktuacija**



Razmislite: koje se sve menadžerske kompetencije oslanjaju na EI?

## EQ USLUGE I PROIZVODI



- on-line dostupnost u bilo koje vrijeme i na bilo kojem mjestu
- jednostavan način popunjavanja upitnika uz minimalan ulog vremena
- brza povratna informacija
- osigurana anonimnost i sigurnost podataka
- stručna povratna informacija

### Tko se može uključiti?

- pravne osobe za procjenu i razvoj emocionalne kompetentnosti svojih djelatnika
- svaki pojedinac zasebno, kao fizička osoba

### Što su korisnici rekli?

- „Vrijedne informacije, primjenjive na privatnom i poslovnom planu“.
- „Bolje upoznavanje sebe i stručna analiza prednosti i nedostataka“.
- „Osvještavanje područja za razvoj i mogućnost ostvarenja svog punog potencijala“.
- „Detaljna analiza s konkretnim smjernicama i prijedlozima stručnjaka što učiniti za sebe“.
- „Izvrstan alat za planiranje daljnjeg osobnog razvoja. Daje značajan doprinos osobnom i profesionalnom razvoju“.

### Zašto koristiti EQsmart? Po čemu smo drugačiji?

- provjerena metoda mjerenja EI
- stručno sastavljena pitanja, temeljena na iskustvu i istraživanju
- uključuje sve aspekte emocionalnog i socijalnog funkcioniranja
- pristup upitniku i rezultatima omogućen on-line (zaštita temeljem jedinstvene šifre)
- detaljnija povratna informacija s konkretnim prijedlozima i smjernicama poboljšanja
- usklađen s potrebama i specifičnostima naše regije
- lokalne norme, bazirane na radnoj populaciji
- podržano daljnjim mogućnostima razvoja kroz:
  - samostalno učenje (on-line osobna mapa razvoja)
  - ciljane treninge sukladno specifičnim potrebama
  - coaching

**bolji**

**drugačiji**

**brži**

Iako se već niz godina koristi na stranim tržištima, predstavlja jedinstveni proizvod u Hrvatskoj, prilagođen našoj populaciji i kulturološkim i socio-ekonomskim specifičnostima regije.

Za više informacija obratite se na [barbara@artis-rei.hr](mailto:barbara@artis-rei.hr).



## EQ SMART

EQ smart izvještaj je izvrstan alat ako želite procjenu općeg stupnja razvijenosti emocionalne inteligencije kao i stupnja razvijenosti pojedinih dimenzija.

### Što uključuje?

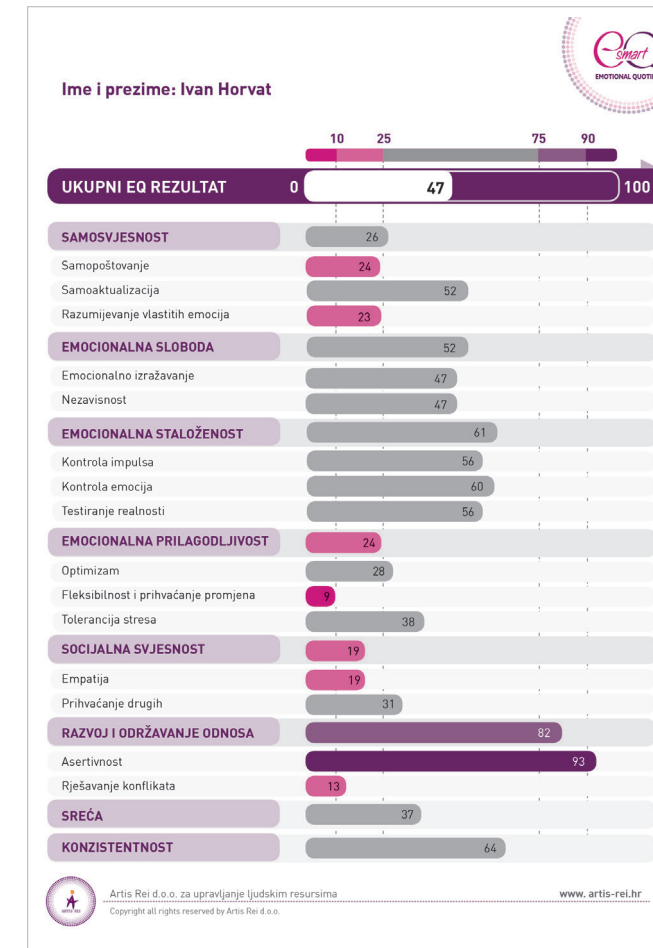
- procjenu emocionalne inteligencije pojedinca ili cijelog tima
- utvrđivanje prioriternih područja razvoja

### Kada koristiti EQsmart?

- za utvrđivanje trenutne razvijenosti emocionalne inteligencije
  - kao prvi korak za daljnji osobni rast i razvoj
- za utvrđivanje osnovnih prednosti i područja poboljšanja
  - osobni razvoj
  - razvoj menadžera
  - razvoj tima
  - coaching
  - upravljanje učinkom
  - upravljanje promjenama

Svi rezultati prikazani su skalom percentila.  
Što je rezultat viši upućuje na bolje emocionalno-socijalno funkcioniranje.

Primjer izvještaja



### Što znači pojedini rezultat?

**rezultat ispod 10** smatra se „**razvojnim prioritetom**“. To je područje u kojem je nužno potreban razvoj za poboljšanje funkcioniranja i vjerojatnosti uspjeha.

**rezultat između 10 i 25** smatra se „**potrebni razvoj**“. To je područje u kojem se ponekad iskazuje emocionalno inteligentno ponašanje, ali ne često.

**rezultat između 25 i 75** je prosječan rezultat. To je područje u kojem se odgovarajuće funkcionira, ali je i **poželjan razvoj**.

**rezultat između 75 i 90** je vrlo dobar rezultat. Radi se o **kompetentnom** emocionalnom funkcioniranju uz povremene neadekvatne reakcije.

**rezultat iznad 90** je **izvrstan**, izrazito iznadprosječan rezultat. Upućuje na izuzetno emocionalno funkcioniranje.



## EQ SMART +

EQ smart+ izvještaj je izvrstan alat ako uz procjenu općeg stupnja razvijenosti emocionalne inteligencije i razvijenosti pojedinih dimenzija želite i detaljno objašnjenje Vašeg rezultata te konkretne smjernice za daljnji razvoj.

### Što uključuje?

- procjenu emocionalne inteligencije pojedinca ili cijelog tima
- detaljno objašnjenje pojedinog rezultata uz personaliziranu interpretaciju
- utvrđivanje prioriternih područja razvoja
- konkretne smjernice za daljnji razvoj
- pristup on-line osobnoj razvojnoj mapi

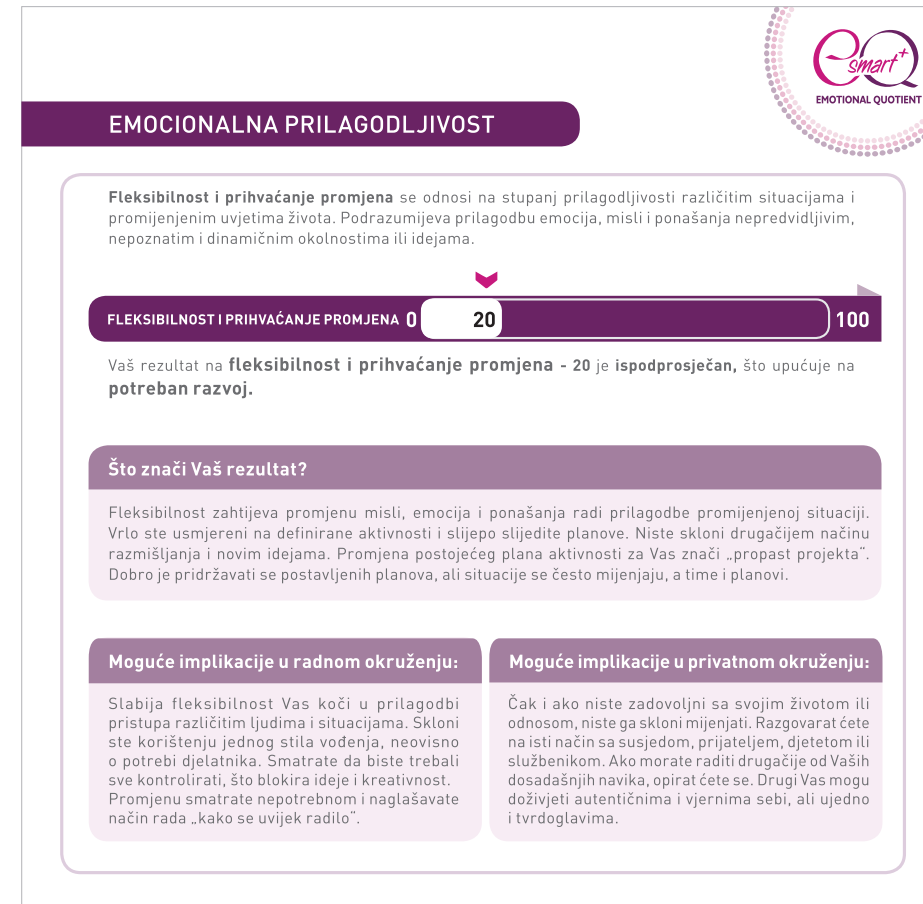
### Kada koristiti EQsmart?

- za utvrđivanje trenutne razvijenosti emocionalne inteligencije
- kao prvi korak za daljnji osobni rast i razvoj
- za utvrđivanje osnovnih prednosti i područja poboljšanja
  - osobni razvoj
  - razvoj menadžera
  - razvoj tima
  - coaching
  - upravljanje učinkom
  - upravljanje promjenama

## Personalizirani izvještaj i objašnjenje svih pojedinačnih rezultata

Sadržaj izvještaja kreiran je da biste bolje razumjeli kako Vaše emocionalno i socijalno funkcioniranje utječe na Vaša osobna, profesionalna ili akademska postignuća. Kreiran je kako bi Vam pomogao objektivnije utvrditi svoju emocionalnu inteligenciju i njezina specifična područja.


Uz osnovni prikaz rezultata svih dimenzija, za svaku pojedinu dimenziju dobit ćete i detaljnije objašnjenje što znači dobiveni rezultat te kakve ima posljedice u radnom i privatnom okruženju



- detaljno
- konkretno
- personalizirano



Za sve, a posebno slabije razvijene dimenzije, dobit ćete osnovne prijedloge što trebate učiniti da ih poboljšate.



## EMOCIONALNA SLOBODA

**Nezavisnost** je samostalnost u procjeni i donošenju odluka. Nezavisni pojedinci procjenjuju situacije temeljem vlastitih normi i nisu ovisni o vanjskim događajima, reakcijama i mišljenju drugih ljudi. Nezavisnost je povezana s asertivnosti, a nezavisni ljudi su i optimističniji.

NEZAVISNOST95
100

Vaš rezultat na nezavisnosti - 95 je iznadprosječan, što upućuje na izvrsnost.

### Strategija za poboljšanje



**Razmišljajte unaprijed**

- zapišite situacije u kojima ste neovisni o drugima; radi li se o privatnom ili poslovnom okruženju?
- radi li se o situacijama gdje Vas ne zanima kako drugi razmišljaju i kako će reagirati ili o situacijama gdje ne želite da se drugi „petljaju“?
- utvrdite što Vas potiče na nezavisnosti i eliminirajte barem jedan faktor


**Uključite druge**

Biti emocionalno neovisan važno je za vođenje tima, ali biti potpuno autonoman može usporiti razvoj tima i umanjiti uvažavanje drugih. Razmislite:

- ignorirate li argumente koje Vam iznose drugi i namećete li svoje?
- smatrate li da „znate sve“ te stoga ne trebate mišljenje drugih?
- štetite li odnosima i proaktivnosti drugih tako što ih ne uključujete?
- razdvaja li Vas nezavisnost od drugih?

Nakon analize rezultata, dostupni su Vam svi potrebni podaci za izradu individualnog razvojnog plana.



## PLAN EQ RAZVOJA

Više detalja o planu EQ razvoja možete naći ako kreirate Vašu EQ razvojnu mapu koja se nalazi na stranicama [www.artis-rei.hr](http://www.artis-rei.hr). Upute za pristupanje nalaze se u „Priručniku za EQ razvoj“.

Nastavno možete naći pripremu za izradu svog plana EQ razvoja.

Zapišite **tri karakteristike / kvalitete** koje biste željeli imati (npr. integritet, timska suradnja, jasan komunikator...).

Ciljevi koje ćete postaviti u svom razvojnom planu bi trebali jačati upravo te karakteristike koje ste ovdje naveli.

- 1.
- 2.
- 3.

Zapišite **tri EQ ponašanja** koja biste željeli dalje razvijati (npr. „više slušati druge“ za razvoj empatije, „ne izreći sve što mi je na umu kada sam ljut/a“ za razvoj kontrole emocija, „osvijestiti svoje misli“ za podizanje realnosti procjene...).


SMART ciljevi koje ćete postaviti u svom razvojnom planu bi trebali jačati upravo ta ponašanja.


- 1.
- 2.
- 3.

### MOJ RAZVOJNI PLAN

Što želim razvijati i što ću poduzeti?

Razvojni ciljevi	Razvojne aktivnosti (programi)	Planirani period	Potrebna podrška i resursi	Mjere uspjehnosti/ očekivani rezultati	Potencijalne prepreke
Koje su moje razvojne potrebe? Što su mi prioritetna područja poboljšanja?	Koje akcije ću poduzeti? Što ću raditi drugačije?	Kada ću započeti? Kada očekujem ostvariti cilj?	Što mi je još potrebno da bih ostvario/la ciljeve? Koja moja tražiti za pomoć?	Kako ću znati da sam ostvario/la cilj? Što ću drugi primijetiti? Što ću ja dobiti?	Što me može spriječiti u ostvarenju mojih ciljeva?
Raditi na razvoju asertivnosti.	Ikazati asertivnost kada tuđem razgovor sa šefom o svojim rezultatima.	Sutra, nakon sastanka šefa s Upravnim odborom.	Tražiti povratna informaciju od kolega u momu radu. Raspitati se o raspoloženju šefa.	Nisam više tako popustljiva u udovoljavanju samo tuđim željama. Povratna povratna informacija za moj asertivni pristup.	Sastanak šefa i Upravnog odbora je loše raspoređen. Uvijek mi je sam se.


 Artis Rei d.o.o. za upravljanje ljudskim resursima  
 Copyright all rights reserved by Artis Rei d.o.o.


 Artis Rei d.o.o. za upravljanje ljudskim resursima  
 Copyright all rights reserved by Artis Rei d.o.o.

[www.artis-rei.hr](http://www.artis-rei.hr)

Čak i iznadprosječni rezultati mogu imati „drugu stranu medalje“.

Stoga objašnjene su moguće kontraindikacije i dane su smjernice poboljšanja.

Osobnoj mapi razvoja možete pristupiti i u elektronskom obliku na [www.artis-rei.hr](http://www.artis-rei.hr).



### EQ 360

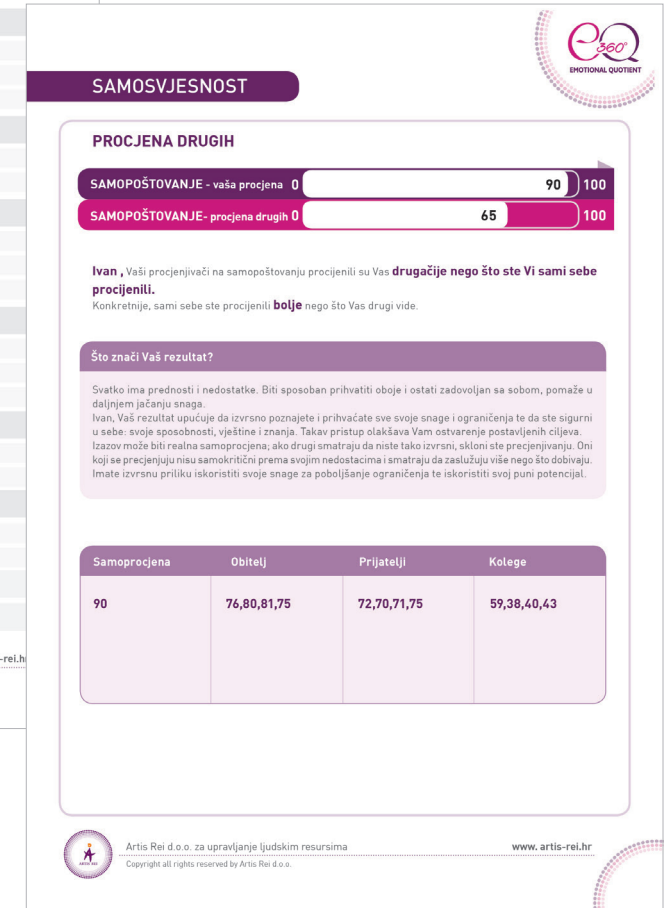
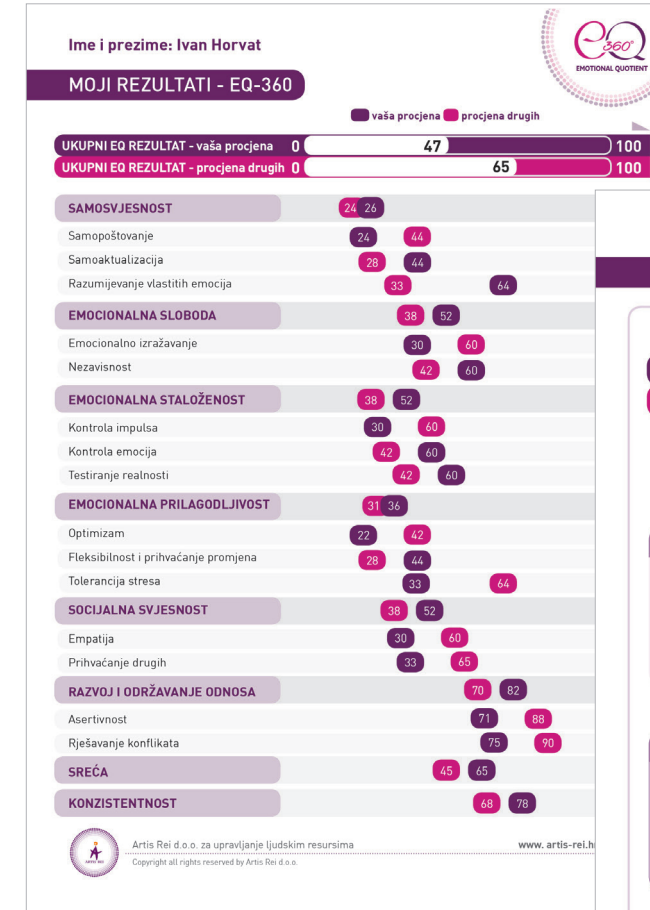
Ponekad su ljudi svjesni samo dijela svog ponašanja kao i načina kako svojim ponašanjem utječu na druge. Pri tom, neki su skloni podešavati (uljepšavati) svoje odgovore. Budući da se ljudi prema drugima ponašaju u skladu sa svojim mišljenjima i stavovima koje imaju o njima, **zašto jednostavno ne biste pitali druge kako Vas vide i što misle o Vama?**

- izuzetno vrijedne i korisne informacije o tome kako Vas drugi vide
- detaljniji uvid u to kako Vas drugi doživljavaju
- objektivniji i realniji rezultati jer uključuju mišljenja drugih koji Vas poznaju
- jednostavna mogućnost usporedbe i provjere realnosti samoprocjene
- utvrđivanje neotkrivenih prednosti i područja poboljšanja

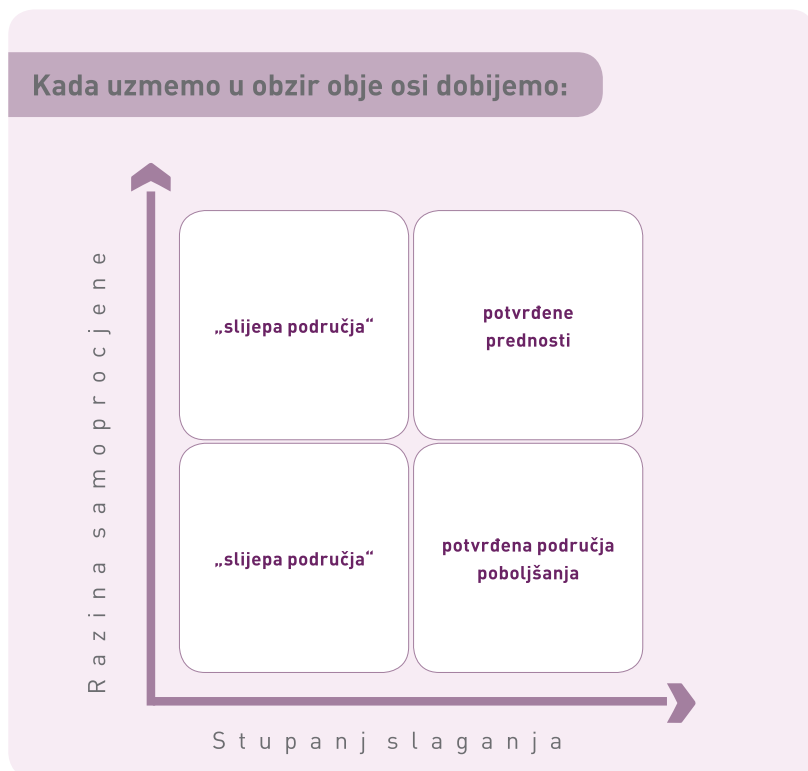
Kako funkcionira? Jednostavno: upisom mail podataka procjenjivači koje ste Vi odabrali automatski dobivaju poziv za davanje povratne informacije (možete pozvati neograničeni broj osoba). Svoju procjenu daju na istim tvrdnjama i istoj skali kao i Vi pri samoprocjeni.

- anonimnost procjenjivača (grupni prikaz za sve procjenjivače)
- zasebni prikaz pojedine kategorije procjenjivača (obitelj, prijatelji ili kolege)
- minimalno 3 procjenjivača iz pojedine kategorije

EQ 360\* izvještaj uključuje sve elemente kao i EQ smart+ izvještaj, ali i povratnu informaciju drugih.



Vrijednost 360\* procjene jest bolje razumijevanje Vaših (potvrđenih) prednosti i područja poboljšanja. Ali prava vrijednost sastoji se u osvještavanju „slijepih područja“, odnosno neutvrđenih prednosti i nedostatke.



**VAŠI REZULTATI**

**LEGENDA**

- SP – samopoštovanje
- SA – samoaktualizacija
- RE – razumijevanje vlastitih emocija
- EI – emocionalno izražavanje
- NE – nezavisnost
- KI – kontrola impulsa
- KE – kontrola emocija
- TR – testiranje realnosti
- OP – optimizam
- FPP – fleksibilnost i prihvaćanje promjena
- TS – tolerancija stresa
- EM – empatija
- PD – prihvaćanje drugih
- AS – asertivnost
- RK – rješavanje konflikata

**Što tražiti**

„slijepa područja“ → potvrđene prednosti

„slijepa područja“ → potvrđena područja poboljšanja

Koncentracija na lijevom dijelu prikaza ukazuje na „slijepa područja“ odnosno nesvjesnost o stvarnim prednostima i nedostacima.

Koncentracija na desnom dijelu prikaza ukazuje na realnu i zdravu samopercepciju.

Vrijednost 360\* procjene jest da bolje razumijemo koje su naše „potvrđene prednosti“ i „potvrđena područja poboljšanja“. Ali prava vrijednost se sastoji u tome da detaljnije istražimo „slijepa područja“; učenjem i razumijevanjem kako utječemo na druge i njihovo doživljavanje nas.

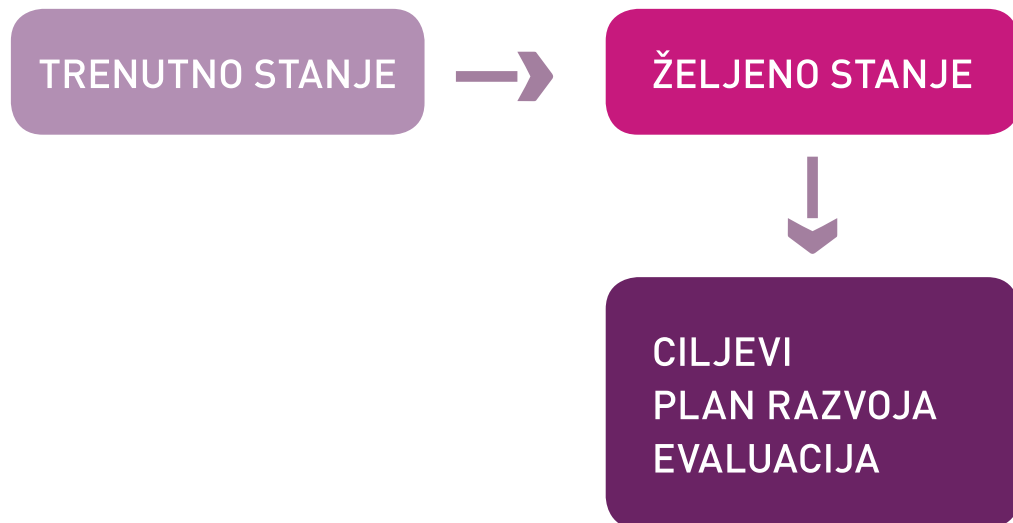
Artis Rei d.o.o. za upravljanje ljudskim resursima  
www.artis-rei.hr  
Copyright all rights reserved by Artis Rei d.o.o.

Goleman:

„Danas smo procjenjivani temeljem novih kriterija. Ne više samo koliko smo pametni, kakvo obrazovanje ili stručna znanja imamo, već koliko smo sposobni upravljati vlastitim emocijama i reakcijama, ali i emocijama i reakcijama drugih“.

## KAKO POBOLJŠATI SVOJU EMOCIONALNU INTELIGENCIJU?

Za razliku od IQ, koji se može razvijati u određenoj dobi i do određenih granica, EI se može razvijati neovisno o godinama. Svi koji žele i tome posvete dovoljno pažnje mogu naučiti vještine potrebne za uspješan timski rad, adekvatno izražavati i kontrolirati svoje emocije i sl.



- ▶ Prvi korak u tome može biti dodatna osobna interpretacija Vaših rezultata. Svoj coaching sastanak možete dogovoriti preko on-line razvojne mape ili direktno putem maila ([info@artis-rei.hr](mailto:info@artis-rei.hr)).

interakcija

osobni pristup

stručna interpretacija

## SVJETSKI TRENDOW NA PODRUČJU RAZVOJA EI

Rezultati brojnih istraživanja idu u prilog učinkovitosti treninga EI kod menadžera, djelatnika pa čak i djece. Programi dovode do značajnog poboljšanja na minimalno dvije dimenzije EI, smanjenju doživljaja stresa i razvoju menadžerskih vještina. Kod djece je vidljiv napredak u rješavanju socijalnih problema, impulzivnosti i razini problematičnog ponašanja. U pojedine škole u USA, program razvoja EI integriran je u školski kurikulum!

### Što su polaznici rekli?

- ▶ „Razvojem i radom na sebi jačamo samopoštovanje.“
- ▶ „Ulaganje u sebe je neprocjenjivo!“
- ▶ Uključivanjem drugih i oni postaju svjesni potrebe rada na sebi, te time dobrobit ima i cijela zajednica jer stvaramo društvo kvalitetnijih pojedinaca.“



## ŠTO MOGU UČINITI VEĆ DANAS?

- sagledati dobivene rezultate, uključiti i povratnu informaciju drugih
  - razumjeti „trenutno stanje“ i postaviti razvojne planove za „željeno stanje“
  - povećati razumijevanje uloge emocija
  - povećati razumijevanje emocionalne inteligencije i pojedinih vještina
  - posvetiti veću pažnju i promatrati vlastite emocije i reakcije te utjecaj na druge
  - kontinuirano tražiti povratnu informaciju od drugih
  - „razbiti“ dosadašnje navike i razvijati nove vještine
- 
- postaviti svoj razvojni plan na on-line razvojnoj mapi ([www.artis-rei.hr](http://www.artis-rei.hr)) i uključiti predložene smjernice u svakodnevno funkcioniranje
  - priključiti se treninzima za razvoj emocionalne inteligencije
  - uključiti se u coaching program

**Ludost je**  
činiti stvari na isti način  
i očekivati drugačiji rezultat.

## PROGRAMI RAZVOJA EI U ORGANIZACIJI ARTIS REI

Da bi se emocionalna inteligencija razvila u potrebnoj mjeri potrebno je usvojiti znanje i vježbati nove vještine dok ne postanu navika.

Ovisno o prioritetnom području razvoja, uključivanjem u razvojne programe dobiva se:

- veća vjerojatnost ostvarenja željene karijere
- bolja učinkovitost u ispunjenjenju dnevnih obaveza i zahtjeva
- veća uspješnost u ostvarenju ciljeva
- kvalitetniji odnos s drugima
- poboljšanje emocionalnog funkcioniranja i zdravlja općenito

### On-line razvojna mapa ([www.artis-rei.hr](http://www.artis-rei.hr))

- otvaranjem osobne razvojne mape možete temeljem konkretnih smjernica poboljšanja izraditi osobni plan aktivnosti i dnevno pratiti njegovo ostvarenje te se on-line prijaviti na željene treninge ili coaching

### Treninzi

- EI – osnova uspjeha u privatnom i poslovnom životu
- EI u teškim situacijama s klijentima
- EI za menadžere
- U koš(tac) sa stresom
- Jačanje otpornosti na stres

**Razvoj onoga što je bitno!**

### Coaching

- odabir stručnjaka i termina

360\* alat omogućava procjenu kompetencija te utvrđivanje prednosti i prioriternih područja poboljšanja na kompetencijama ključnima za individualnu, timsku i organizacijsku učinkovitost.

## Koga se može procijeniti?



## Koje kompetencije koristiti u 360\*?

- odabir Artis Rei kompetencija
- model kompetencija Vaše tvrtke

Bez povratne informacije drugih, razvijaju se „slijepa područja“ koja umanjuju učinkovitost.

Naši klijenti rekli su nam da je Artis Rei 360\* potaknuo znatne promjene: poboljšao moral, otvorenost na učenje i promjenu te organizacijsku učinkovitost.

## Jednostavno za primjenu.

- temeljeno na provjerenom i pouzdanom modelu kompetencija koji razlikuje izvrsne
- mogućnost prilagodbe definicije i opisa pojedine kompetencije sukladno Vašim potrebama

## Jednostavno za korištenje

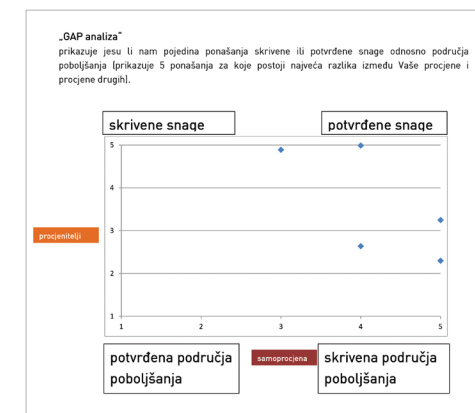
- on – line
- brzo i šteti Vaše vrijeme
- fleksibilnost (izvještaja, načina odabira procjenjivača)



## Jednostavno za razumijevanje

Posebno smo ponosni na naše izvještaje. Za interpretaciju izvještaja nije potreban dodatan trening i korisnik može lako utvrditi svoje prednosti i područja poboljšanja.

- kvalitetna obrada rezultata temeljena na statističkim načelima
- jasni, usmjereni i lako razumljivi izvještaji
- moguća prilagodba individualnog i grupnog izvještaja
- priprema svih uključenih u 360\*
- priručnik s uputama
- individualna stručna interpretacija i savjetovanje



### ➤ Prepoznaj – otkrij DNK talent

- ▼ psihologijsko testiranje
- ▼ kompetencijsko – motivacijski razgovor
- ▼ situacijska procjena (assessment centri)
- ▼ 360\* procjena

### ➤ Razvij – poboljšaj DNK talent

- ▼ modeli kompetencija
- ▼ upravljanje talentima
  - sukcesivne mape
  - individualni razvojni planovi
- ▼ treninzi
  - menadžerske vještine
  - osnovne vještine...
  - HR procesi
  - prodajna izvrsnost
- ▼ razvoj i supervizija internih trenera

### ➤ Nagradi – pokreni DNK talent

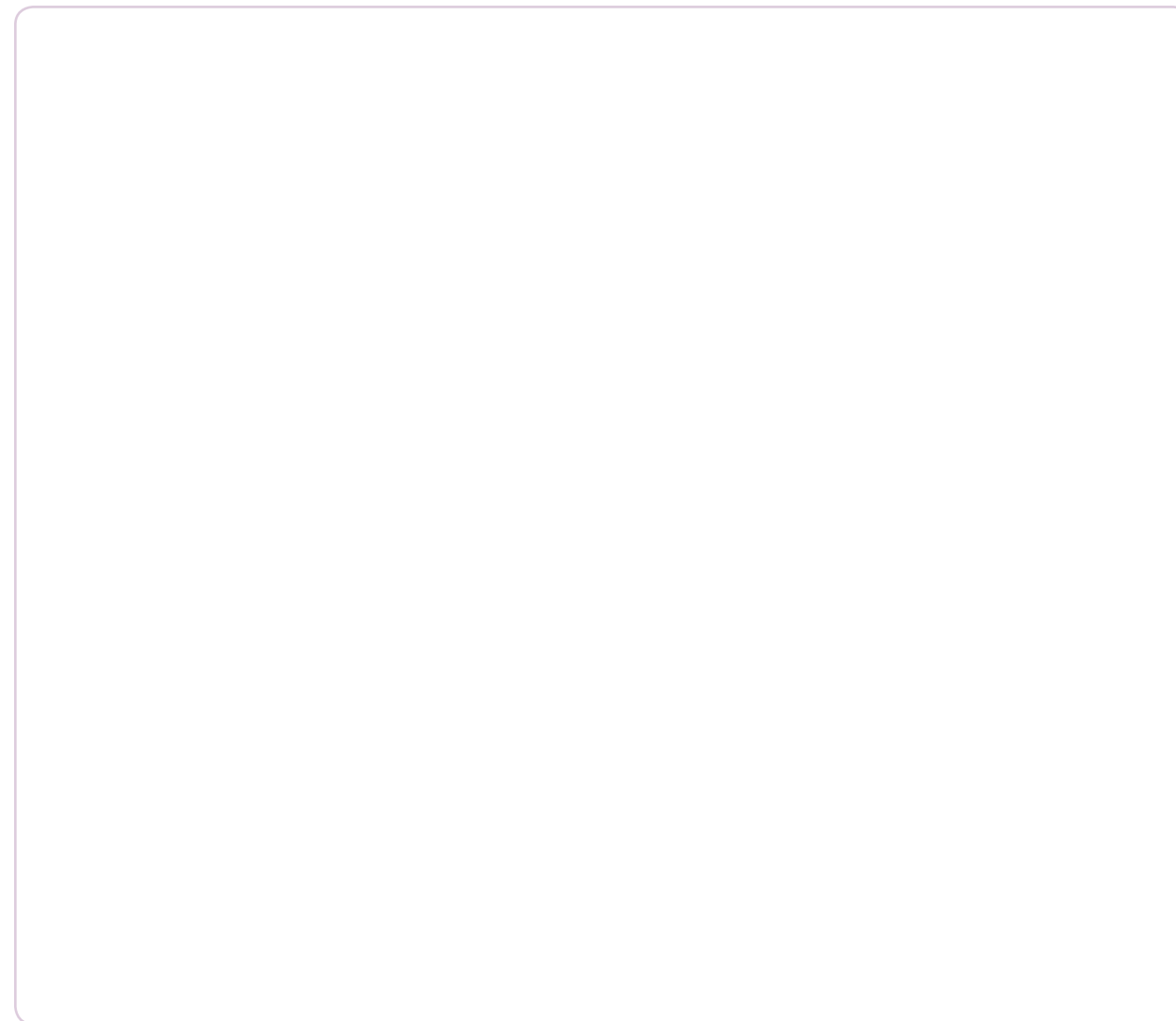
- ▼ razvoj i implementacija procesa upravljanja radnim učinkom
- ▼ modeli nagrađivanja i motivacije
  - platni razredi, bonus sheme i beneficije
  - interna usporedba radnih mjesta
  - nagrađivanje menadžerskih / ključnih pozicija

### ➤ Komuniciraj – uskladi DNK talent

- ▼ HR konzalting – izrada HR strategije
- ▼ pretvaranje strategije u stvarnost
- ▼ razvoj organizacijske strukture
- ▼ istraživanje organizacijske klime i angažiranosti djelatnika
- ▼ projekti za poboljšanje organizacijske komunikacije i jačanje osjećaja pripadnosti

### HR paket za male poduzetnike – vaš HR konzultant

- Karlovačka pivovara (Heineken)
- TDR
- Kraš
- Mlinar
- Kaufland
- Sonik
- Podravka
- Pevec
- Getro
- Pricewater House Coopers
- Zagrebačka banka
- Erste banka
- RBA
- Apis IT
- Srce
- Combis
- Mack grupacija
- Belupo
- Phoenix Farmacije
- Major Internacional (Egasa casino)
- Ugo grupa / Ugo hoteli / Solaris
- OMV
- Castrol / British Petrol
- Saipem (Eni group)
- Adria maziva (Repsol)
- Istragrafika
- Inker (Roca grupacija)
- Rona trade
- Alukoenigstahl
- Elektrokontakt
- Elektroda
- Parnad
- Prolight
- Lošinjska plovidba
- Marina Punat
- Nova TV
- Digitel grupa
- Premisa
- Spona komunikacije
- OmicomMediaGroup (BBDO grupa)
- Textum







Copyright all rights reserved by Artis Rei d.o.o.

Artis Rei d.o.o. za upravljanje ljudskim resursima  
II. gajnički vidikovac 20,  
10000 Zagreb  
e-mail: [info@artis-rei.hr](mailto:info@artis-rei.hr)

[www.artis-rei.hr](http://www.artis-rei.hr)