

EMOCIONALNA INTELIGENCIJA

2.0



TRAVIS BREDBERI
I DŽIN GRIVS

Prevela Sanja Bošnjak

alnari
PUBLISHING

Beograd, 2011.

POHVALE ZA *Emocionalnu inteligenciju 2.0*

„Sva živa bića poseduju svest, ali među njima ljudska bića poseduju veliku inteligenciju. Izloženi neprekidnom toku pozitivnih i negativnih misli i emocija, kao ljudska bića nas izdvaja to što smo sposobni za pozitivnu promenu. *Emocionalna inteligencija 2.0* jezgrovito objašnjava kako da se na kreativan način pozabavimo emocijama i korisno upotrebimo našu inteligenciju.“

DALAJ-LAMA

„Štivo koje se brzo čita, sa ubedljivim anegdotama i dobrim objašnjenjima, uz pomoć kojih možete da razumete i poboljšate svoj učinak.“

NJUZVIK

„Ispitivanje 500.000 ljudi o ulozi emocija u svakodnevnom životu omogućilo je autorima da sastave onlajn-test od 28 pitanja za procenu emocionalne inteligencije, koji može da se popuni za sedam minuta.“

VASHINGTON POST

„Strategije za unapređivanje veština emocionalne inteligencije čine ovo poučno štivo vrednim čitanja i našom knjigom nedelje. Lepo je znati da prosečan koeficijent inteligencije ne ograničava osobu na prosečno delovanje. I ko može da odoli onlajn-kvizu sa trenutnim povratnim informacijama?“

NJUZDEJ

„Ova knjiga pruža bogata praktična saznanja i uvide s naglaskom na razvoju emocionalne inteligencije. Istraživanja ubedljivo pokazuju da je EQ važniji od IQ-a na gotovo svakoj poziciji i mnogostruko važniji za poziciju lidera.“

STIVEN R. KAVI, AUTOR VEČITOG BESTSELERA,
SEDAM NAVIKA USPEŠNIH LJUDI

„Emocionalna inteligencija je izuzetno važna za lični i profesionalni uspeh. Ova knjiga je odlična i učenje uz besplatni onlajn-test je izvanredno. Toplo je preporučujem.“

KEN BLANČARD, AUTOR
NAJPRODAVANIJIH POSLOVNIH KNJIGA
SVIH VREMENA

„Moji klijenti su uglavnom veoma uspešni i izuzetno zaposleni. Ova knjiga nam pruža vredne uvide bez gubljenja vremena! Moji treneri i ja obavljamo izvanredan posao pomoću ove knjige i testa emocionalne inteligencije koja uz nju ide. Fantastična kombinacija za učenje veština koje su ključne za uspešno obavljanje posla.“

MARŠAL GOLDSMIT, AUTOR BESTSELERA
ONO ŠTO IMAŠ OVDE NEĆE TE ODVESTI TAMO,
I VODEĆI EDUKATOR RUKOVODILACA
PO *VOL STRIT DŽURNALU, FORBSU, HARVARD BIZNIS RIVJU*
I *FAST KOMPANIJU*

„Konačno knjiga koja nam objašnjava *kako* umesto samo *šta*. Ne treba nas više ubeđivati da je emocionalna inteligencija ključna za uspeh u životu. Potrebni su nam praktični načini da je poboljšamo. Sjajna nova knjiga Bredberija i Grivsove je dar od Boga. Promeniće vam život.“

DŽOZEF GRENI, KOAUTOR *KLJUČNIH RAZGOVORA,*
BESTSELERA *NJUIK TAJMSA*

„Ova knjiga je ispunjena mudrošću, nadahnućem i praktičnim savetima, a utemeljena je na revolucionarnom istraživanju. Pozitivne strategije autora su neizmerno upečatljive i promeniće način na koji gledate na život, posao i svet.“

KAPETAN D. MAJKL ABRAŠOF,
AUTOR BESTSELERA *OVO JE TVOJ BROD*

„Ako se pitate zašto vam karijera posustaje ili nazaduje, ili ako jednostavno želite da se brzo popnete na sledeći nivo, obavezno pročitajte ovu knjigu. Emocionalna inteligencija je *sine qua non** uspeha na poslu i ova knjiga vam pomaže da brzo razvijete bitne veštine i ponašanje i dopunite svoju tehničku stručnost.“

DR LOIS P. FRENKEL, AUTOR BESTSELLERA *NJUJORK TAJMSA*,
DOBRE DEVOJKE NE DOBIJAJU KANCELARIJU NA UGLU

„Ova knjiga je poziv za buđenje svima koji žele da drastično unaprede svoj poslovni život i ojačaju međuljudske veze. Doktori Bredberi i Grivs nude moćno istraživanje, praktične strategije i upečatljivu priču koja će promeniti način na koji razmišljamo o sebi i kako komuniciramo sa onima do kojih nam je najviše stalo.“

DŽIM LOR, AUTOR BESTSELLERA *NJUJORK TAJMSA*,
MOĆ POTPUNOG ANGAŽOVANJA

„Podelila sam knjigu čitavom mom timu. Shvatili smo da nam je veoma korisna u međusobnim i odnosima sa važnim klijentima. Uz sve nove krilatice tokom proteklih nekoliko godina, srce i dušu kulture naše kompanije čini način na koji podržavamo i unapređujemo emocionalnu inteligenciju. Oni dalekovidi već shvataju da je emocionalna inteligencija ta koja će iz mnoštva dobrih izdvojiti sjajne kompanije. Ova knjiga je predivan instrument osnovnog političkog pristupa. Ako želite da budete istinski upečatljivi lideri, kojima će ljudi verovati i koje će slediti, ovo je prilika koja ne

* Bez čega se ne može (prim. prev.).

samo da vam može promeniti profesionalnu karijeru već i vaše lične odnose.“

REŽINA SAŠA, POTPREDSIEDNICA, LJUDSKI RESURSI,
FEDEKS KASTOM KRITIKAL

„U današnjem užurbanom poslovnom životu, ljudi provode više vremena za kompjuterskim tastaturama, *blekberijima* i konferencijskim pozivima nego u otvorenom razgovoru licem u lice. Od nas se očekuje da sklopimo prekinute razgovore, šifrovane govorne pošte i poruke pune skraćenica da bismo shvatili kako treba da postupimo. U ovoj sve složenijoj mreži, emocionalna inteligencija je važnija nego ikada ranije. Knjiga je prepuna neprocenjivih uvida i podataka, koje niko ne bi smeo da zanemari.“

RADŽIV PEŠAVARIJA, IZVRŠNI DIREKTOR,
GOLDMAN SAKS INTERNACIONAL

„Doktori Bredberi i Grivs stvorili su dragulj koji je izuzetan i jednostavan za čitanje. Ova knjiga pruža privlačan pogled na najvažnije stvari u životu. Uspeh u Holivudu težak je kao i u bilo kojem drugom poslu, a veštine emocionalne inteligencije su presudne. Toplo preporučujem ovu knjigu.“

MET OLMSTED, IZVRŠNI PRODUCENT
SERIJA *BEKSTVO IZ ZATVORA* I *NJUJORŠKI PLAVCI*

„Ovo je predivna, praktična i korisna knjiga, puna instrumentata i tehnika koje možete upotrebiti da biste se bolje slagali sa svim ljudima u vašem životu.“

BRAJAN TREJSI, AUTOR BESTSELERA *POJEDI ŽABU*

„Doktori Bredberi i Grivs uspeli su da stvore praktičan pregled emocionalne inteligencije. Bez pojednostavljivanja, ova knjiga je dostupna menadžerima i zaposlenima kojima je potrebno brzo, a ipak detaljno, razumevanje teme. Ova knjiga i internet edukacija TalentSmarta® važne su komponente Nokijinog razvojnog programa za upravu i zaposlene.“

DŽENIFER CULOS, MAGISTAR, LJUDSKI RESURSI,
NOKIJA MOBILNI TELEFONI

„Izvadite penkala i pripremite se da hvatate obimne beleške. Ovaj predivni dragulj od knjige prepun je dragocenih uvida i neverovatno korisnih predloga, koji su potkrepljeni čvrstim naučnim dokazima. Od početka do kraja, ovo je najvrednija knjiga koju sam pročitao za mnogo godina. Daću je svim prijateljima i klijentima kao nešto što moraju da pročitaju ove sezone.“

DŽIM BELASKO, KOAUTOR BESTSELERA *NJUJORK TAJMSA*,
FLIGHT OF THE BUFFALO

„Knjiga je sjajan izvor za sve nas koji smo zaduženi za pružanje hitnih javnih usluga. Kroz jednostavne i delotvorne korake navedene u knjizi, mogao sam da naučim i kasnije primenim veštine emocionalne inteligencije da se bolje povežem sa sagovornicima za vreme kriznih situacija. Ova knjiga je sredstvo koje većini nadzornika može biti korisno u rukovođenju timskim radom i unapređivanju timskog duha.“

DOMINIK ARENA, VATROGASNI KAPETAN,
ESKONDIDO, KALIFORNIJA, VATROGASNA BRIGADA

„Emocionalna inteligencija je odlučujući faktor za uspeh ili neuspeh lekara. Doktori Bredberi i Grivs pogodili su pravo u centar ovim pravovremenim istraživanjem. Predajem emocionalnu inteligenciju na našem fakultetskom razvojnom programu za lidere, a takođe sam i mentor studentima medicine. Već vidim kako je ova knjiga utkana u plan i program medicinskog fakulteta.“

DR DIKSI FIŠER, DOCENT,
MEDICINSKI FAKULTET KEK, UNIVERZITET
JUŽNE KALIFORNIJE

„Uspeh u mom poslu je merljiv, a pružanje podrške najuspešnijim generalnim direktorima u našim potkompanijama je ključno. Uopšte ne sumnjam da ova knjiga pogađa pravo u centar. Emocionalna inteligencija kod pojedinca utiče na rezultat više nego ijedan drugi činilac, a najmanje je razumljiva. Ovu knjigu obavezno treba da pročitaju menadžeri, kako bi stekli uvid i stvorili plan za poboljšanje sopstvene efikasnosti i uspeha organizacije.“

RIK HOSKINS, GENERALNI DIREKTOR,
GENSTAR KAPITAL, LLC

*Odanim ovlašćenim trenerima iz TalentSmarta® i
svima koji su pohađali njihova okupljanja.
Vaša strast je udahнула život ovoj knjizi.*

SARADNICI

Sledeći pojedinci dali su veliki doprinos ovoj knjizi:

Mr Su Delazaro

Dr Melisa Mandej

Doktorant Džin Rajli

Doktorant Lak D. Su

Mr Nik Tasler

Mr Erik Tomas

Mr Lindsi Zan

PREDGOVOR

Ni obrazovanje. Ni iskustvo. Ni znanje ni sirova intelektualna snaga. Ništa od navedenog nije odgovarajući pokazatelj zašto je neko uspešan, a neko nije. Postoji nešto drugo, što društvo, izgleda, ne uzima u obzir.

Takve primere vidamo svakog dana na radnom mestu, kod kuće, u crkvama, školama i komšiluku. Posmatramo kako se obdareni i obrazovani muče, dok drugi, sa manje vidljivim sposobnostima ili osobinama, cvetaju. I pitamo se zašto?

Odgovor gotovo uvek ima neke veze s pojmom zvanim emocionalna inteligencija. Iako je nju teže prepoznati i izmeriti od koeficijenta inteligencije ili iskustva, a svakako da je teško ugurati je u sažetak, njena moć je neporeciva.

A ona sad više nije tajna. Ljudi već neko vreme govore o emocionalnoj inteligenciji, ali nekako nisu bili u stanju da savladaju njenu energiju. Na kraju krajeva, kao društvo smo i dalje usredsređeni uglavnom na samopoboljšanje sticanjem novih znanja i iskustava, inteligencijom i obrazovanjem. To bi bilo dobro kada bismo mogli iskreno da kažemo kako u potpunosti razumemo svoje emocije, a da i ne pominjemo osećanja drugih, i da razumemo kako emocije svakodnevno veoma mnogo utiču na naše živote.

Razlozi za veliki jaz između popularnosti emocionalne inteligencije kao pojma i njene primene u društvu su dvojaki. Najpre, ljudi je jednostavno ne razumeju. Često smatraju emocionalnu inteligenciju vrstom harizme ili društvenosti. Drugo, ne vide je kao nešto što može da se poboljša. Ili je imamo, ili je nemamo.

I zato je ovo veoma korisna knjiga. Kad razumemo šta je u stvari emocionalna inteligencija i kako njome da upravljamo, moći ćemo, kao polugom stenu, da pokrenemo intelekt, obrazovanje i iskustvo koje smo s godinama skupljali.

Dakle, bilo da već godinama razmišljate o emocionalnoj inteligenciji, ili ne znate ništa o njoj, ova knjiga može drastično da promeni vaš način razmišljanja o uspehu. Možda ćete poželeti da je pročitate i dva puta.

PATRIK LENČONI,
AUTOR *PET DISFUNKCIJA TIMA*,
PRESEDNIK TEJBL GRUPE

1

PUTOVANJE

Toplo kalifornijsko sunce pozdravilo je Buča Konora kad je iz svog kamioneta zakoračio na pesak plaže u Salmon Kriku. Bio je prvi dan produženog vikenda i savršeno jutro da uzme svoju dasku i krene na surfovanje. Tog jutra je i većina lokalnih surfera došla na istu zamisao i Buč je nakon tridesetak minuta odlučio da se udalji od gužve.

Čim je odveslao dobrih četrdesetak metara od ostalih surfera, seo je na dasku i plutao gore-dole, uživajući dok čeka onaj pravi talas iz njegove mašte. Predivan talas počeo je da se podiže i da se približava obali. Kad se Buč spustio na dasku da ga uhvati, pažnju mu je privuklo glasno pljuskanje iza njega. Buč je pogledao preko desnog ramena i zaledio se od straha na prizor sivog leđnog peraja od četrdesetak centimetara, koje je prosecalo vodu ka njemu. Bučovi mišići su se ukočili i ležao je tako u paničnom strahu, boreći se za vazduh. Postao je hiperfokusiran na svoje okruženje; čuo je kako mu srce lupa dok je posmatrao presijavanje sunca po vlažnoj površini peraja.

Nadolazeći talas podigao se uvis i na svetlucavoj, poluprovodnoj površini otkrio Buču najgoru surfersku noćnu moru – ogromnu belu ajkulu koja je od njuške do repa bila dugačka oko četiri metra. Ukočen od straha koji mu je strujao venama, propustio je talas, a sa njim i brzu vožnju do sigurnosti obale. Sada su ostali samo ajkula i on; plivala je u polukružno i očigledno mu se približavala. Lagano mu je prilazila s leve strane, a on je bio toliko zapanjen blizinom ogromne ribe da nije primetio kako mu leva noga opasno visi sa daske u ledenoj, slanoj vodi. „Velika je skoro kao moj *folksvagen*“, pomisli Buč kad mu se leđno peraje približilo. Osetio je iznenadnu potrebu da ispruži ruku i dodirne ajkulu. „Svejedno će me ubiti. Zašto je ne bih dodirnuo?“

Ajkula mu nije pružila priliku. Uz škljocanje masivne vilice, podigla je glavu ispod Bučove noge. Noga mu je ostala iznad ajkule, na njenoj glavi velikoj kao stena, ali van dubokih usta, a on se prevrnuo preko daske u mutnu vodu. Bučov pad u more raspomamio je ajkulu. Besno je mahala glavom dok je otvarala i zatvarala čeljust. Velika bela nije ništa pogodila: prskala je vodu na sve strane dok se bacakala unaokolo. Buču nije promakla ironija da bez ijedne ogrebotine pluta kraj mašine za ubijanje, teške hiljadu i trista kilograma. Kao ni ozbiljna verovatnoća da ova vrhunska

Nadolazeći talas podigao se uvis i na svetlucavoj, poluprovodnoj površini otkrio Buču najgoru surfersku noćnu moru – ogromnu belu ajkulu koja je od njuške do repa bila dugačka oko četiri metra.

grabljivica neće ponovo promašiti. Razmišljanja o begu i preživljavanju su mu brzo i u potpunosti preplavila um, baš kao pre nekoliko trenutaka strah.

Ajkula je prestala da se bacaka i zapliva oko Buča u malim krugovima. Umesto da se popne na dasku za surfovanje, ležao je na stomaku s rukama prebačenim preko nje. Okretao je dasku kako je ajkula kružila, koristeći je

kao privremenu prepreku između sebe i ljudoždera. Dok je čekao da zver napadne, strah se pretvorio u bes. Ajkula je ponovo krenula na njega i Buč odlučio da je vreme da se suprotstavi. Uperio je oštar istureni vrh daske u ajkulu dok se približavala. Kad je podigla glavu iz vode da ga ugrize, udario je vrhom u ajkuline proreze na škrgama. Ona je od udarca ponovo počela uznemireno da se bacaka. Buč se popeo na dasku i povikao grupici surfera duž obale: „Ajkula!“ Bučovo upozorenje i prizor uzburkanog kotla zapenjene vode oko njega nateralo je surfere da pojure ka kopnu.

I Buč je veslao prema bezbednosti, ali ajkula ga je zaustavila nakon samo nekoliko zamaha. Pojavila se na njegovom putu do obale i opet počela da kruži oko njega. Došao je do užasnog zaključka da je njegova taktika izvrđavanja samo odlaganje neizbežnog i ponovo ga je obuzeo parališući strah. Ležao je drhteći na dasci dok je ajkula kružila. Skupio je volju da drži uperen vrh daske u pravcu ajkule, ali bio je previše prestravljen da bi se spustio u vodu i opet upotrebio dasku kao prepreku.

Bučove misli letele su između straha i tuge. Pitao se šta će njegova tri deteta raditi bez njega i koliko će trebati njegovoj devojci da nastavi sa životom. Želeo je da živi. Želeo je da pobegne ovom čudovištu i morao je da se smiri kako bi u tome i uspeo. Ubedio je sebe da ajkula može da oseti njegov strah kao besan pas; rešio je da *mora* da se pribere jer je njegov strah podstrekivao ajkulu na napad. Na Bučovo iznenađenje, telo ga je poslušalo. Drhtanje je prestalo i krv mu se vratila u ruke i noge. Osetio se snažnim. Bio je spreman da vesla. I zaveslao je – pravo ka obali. Zbog snažne vodene struje, njegovo putovanje ka kopnu pretvorilo se u izluđujuće petominutno veslanje rukama, uz stalan osećaj da mu je ajkula negde iza leđa i da će ga napasti svakog trena. Kad je stigao do plaže, sačekala ga je zaprepašćena grupa surfera i drugih posetilaca. Surferi su mu oduševljeno zahvalili za upozorenje i

potapšali ga po ledima. Buč Konor se nikad nije bolje osećao stojeći na zemlji.

KAD SE SUKOB E RAZUM I OSEĆANJA

Buč i velika bela ajkula nisu jedini vodili bitku tog jutra u vodi. Duboko u Bučovom mozgu, pod navalom snažnih emocija, njegov razum se borio da preuzme kontrolu nad telom. Osećanja su prevladavala veći deo vremena, što je uglavnom bilo na njegovu štetu (parališući strah), ali povremeno i na korist (besom pokrenut udarac daskom za surfovanje). Uz veliki napor, uspeo je da se smiri i – pošto je shvatio da ajkula neće otići – upustio se u opasno veslanje ka obali, što mu je spaslo život. Iako većina nas nikad nećemo morati da se rvemo sa velikom belom ajkulom i naši mozgovi se svakoga dana bore baš kao i Bučov.

Svakodnevni izazov uspešnog bavljenja emocijama presudan je za ljudsko stanje zato što je ljudskom mozgu svojstveno da prednost daje emocijama. Evo kako to izgleda: sve što vidite, namirišete, čujete, okusite ili dodirnete putuje kroz telo u vidu električnih signala. Ti signali prelaze iz ćelije u ćeliju, sve dok ne stignu do krajnjeg odredišta – mozga. Ulaze u mozak kroz njegovu osnovu, blizu kičmene moždine, ali moraju da otputuju do prednjeg režnja (iza čela) pre nego što stignu do mesta gde počinje racionalno, odnosno logično razmišljanje. Nevolja je u tome što usput prolaze kroz limbički sistem – mesto gde se stvaraju emocije. Zbog ovakvog putovanja, stvari najpre doživite emocionalno, a tek onda se razum ubaci u brzinu.

Racionalna oblast ljudskog mozga (prednji deo mozga) ne može da spreči emociju koju *oseća* vaš limbički sistem, ali te dve oblasti utiču jedna na drugu i održavaju neprestanu komunikaciju.