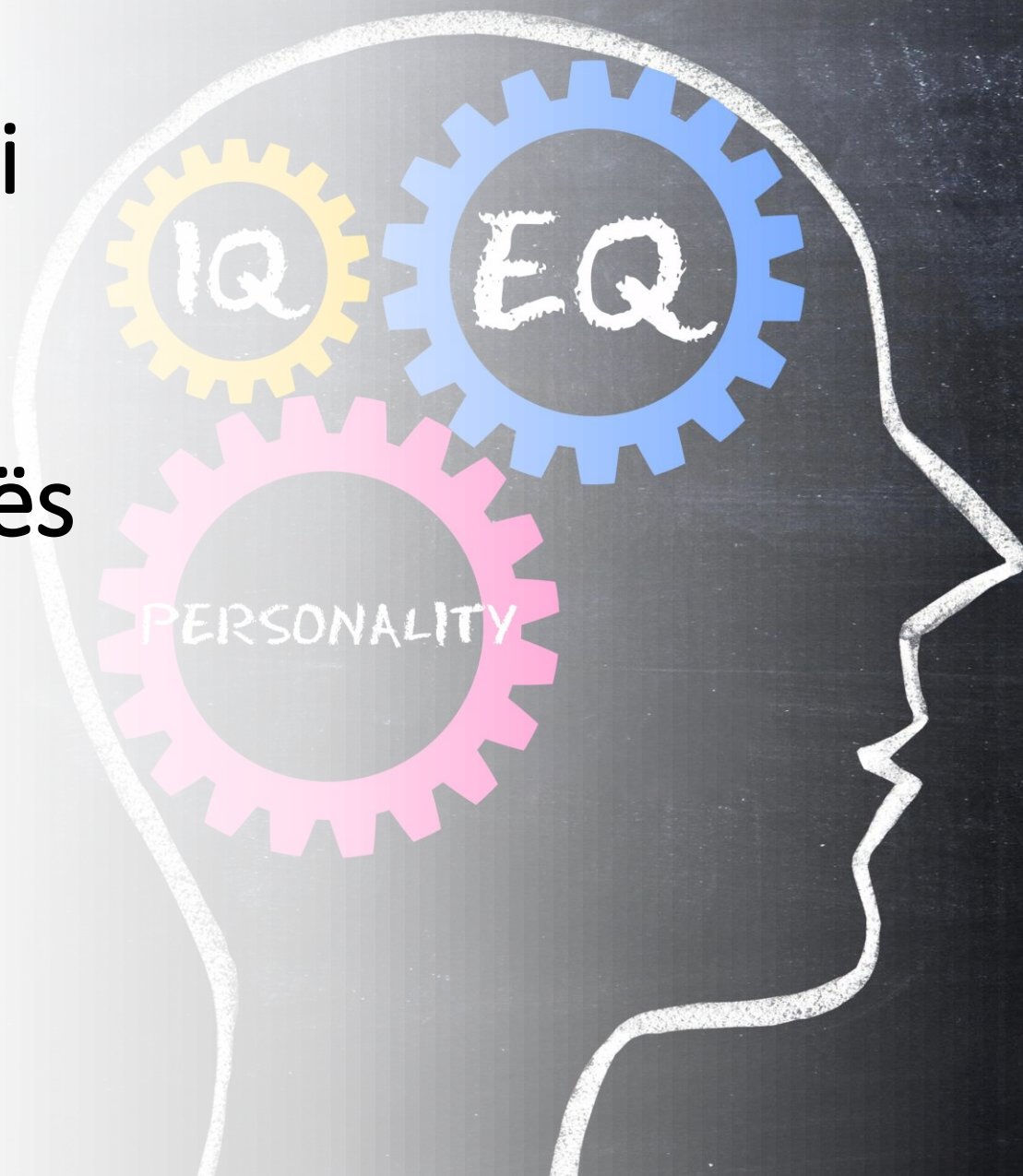


Menaxhimi i konflikteve, konflikti i shëndetshëm dhe bashkëpunimi ndërmjet inteligjencës emocionale

Prof. Asoc. Dr. Brunilda Zenelaga
Dr. Blerina Hamzallari
Departamenti i Sociologjisë
Univerisiteti i Tiranës



Çfarë është inteligjenca emocionale?

aftësia për të njohur,
kuptuar dhe menaxhuar
emocionet tuaja, si dhe
aftësia për të kuptuar dhe
ndikuar në emocionet e të
tjerëve

të qenit i vetëdijshëm se
emocionet drejtojnë
sjelljet dhe ndikojnë te
njerëzit pozitivisht ose
negativisht

aftësia për të vërejtur,
interpretuar dhe përgjigjur
emocioneve të të tjerëve

PSE DUHET TË KUJDESEMI PËR INTELIGJENCËN EMOCIONALE NË VENDIN E PUNËS?

- <https://youtu.be/n9h8fG1DKhA>
- Mund të mos duket e nevojshme të mendojmë për inteligjencën tonë emocionale kur gjërat po shkojnë mirë, por a do jetë njëlloj në një ditë të keqe?
- Kur ndjehemi në pozita të vështira në punën tonë kemi më shumë se kurrë nevojë për të!
- Përmirësimi i inteligjencës emocionale do të na ndihmojë të pëlqejmë më shumë punët tona, të pëlqejmë më shumë kolegët tanë, të pëlqehemi më shumë nga ata dhe të jemi më efektivë në punët tona.



PSE DUHET TË KUJDESEMI PËR INTELIJENCËN EMOCIONALE NË VENDIN E PUNËS?

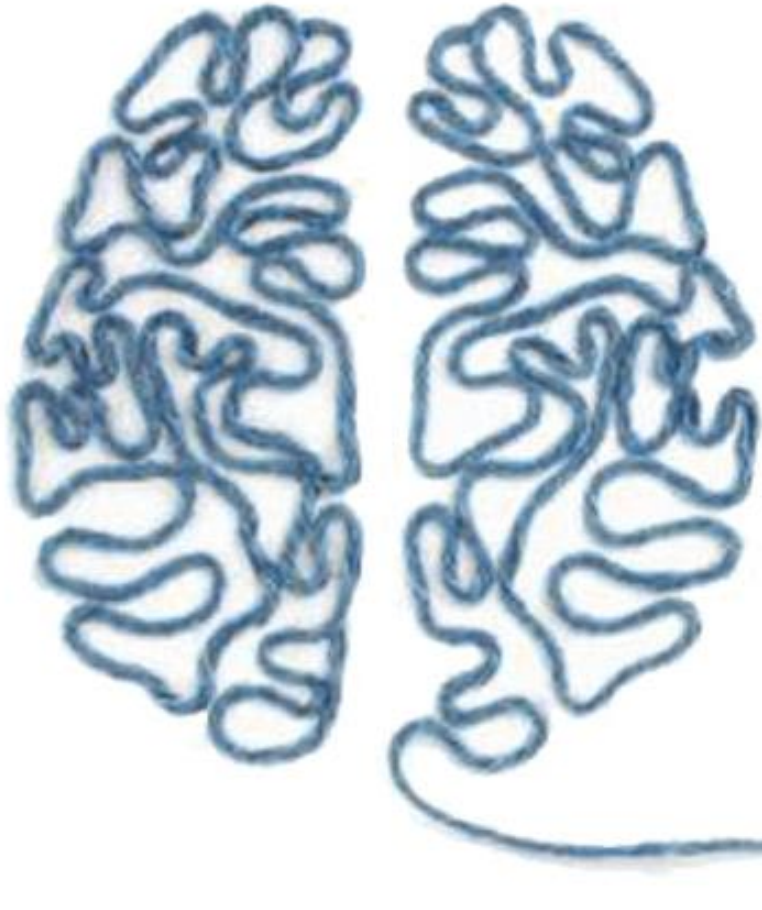
- Emocionet mund t'ju bëjnë të veproni pa menduar.
- Të kesh inteligjencë emocionale mund t'ju ndihmojë të shmangni ato situata kur mund të veproni sipas impulsit dhe jo faktit.
- Kuptimi dhe menaxhimi i emocioneve tuaja dhe atyre të të tjerëve mund t'ju ndihmojë të jeni më të suksesshëm në jetën tuaj personale dhe profesionale.



Komponentët e inteligjencës emocionale në punë

(Daniel Goleman, 1990)

<https://youtu.be/8pQlfw7AtEI>



1. Vetëdija

2. Vetërregullimi

3. Motivimi

4. Empatia

5. Aftësitë sociale

Komponentet e Goleman dhe kuptimi

1- Vetëdija- aftësia që ju lejon të jeni më të vetëdijshëm për pikat tuaja të forta dhe të dobëta. Vetëdija kërkon të keni një perceptim të qartë të gjendjeve tuaja mendore dhe emocionale

2- Vetërregullimi - aftësia për të kontrolluar dhe rregulluar emocionet tuaja për të krijuar një efekt më pozitiv dhe për të shmangur përfshirjen emocionale në mjediset e punës.

3- Motivimi- nxitja dhe dëshira për të bërë diçka, mund të ndihmojë drejt suksesit, sepse: a) Rrit produktivitetin; b) Nxit inovacionin dhe kreativitetin; c) Përmirëson kënaqësinë e punonjësve

4- Empatia - aftësia për të identifikuar dhe kuptuar ndjenjat e një personi tjetër, që ju lejon të trajtoni situatat në vendin e punës në mënyrë më efektive

5- Aftësitë sociale- janë mjetet që përdoren për të komunikuar dhe ndërvepruar me njerëzit e tjerë si: komunikimi dhe respekti efektiv - ju lejon të dëgjoni, flisni dhe zgjidhni konfliktet në mënyrë më efektive. Aftësitë sociale quhen gjithashtu si aftesi "ndërpersonale" ose "aftësi të buta"(soft skills).

Inteligjenca emocionale në vendin e punës

Inteligjenca emocionale mund të luajë një rol të madh kur ju jeni:

Duke zhvilluar biseda të vështira dhe nuk dëshironi të lëndoni të tjerët

Të stresuar ose të mbingarkuar dhe duhet të menaxhoni emocionet tuaja për të mos shfaqur (psh. Ne vendin e punës) gjendjen tuaj të vërtetë

Duke u përpjekur për të përmirësuar marrëdhëniet me të tjerët

Duke trajtuar një konflikt me synim zgjidhjen e tij

Duke motivuar të tjerët ose nxitur për të avancuar (psh ne nje projekt)

Duke synuar të krijoni një mjedis bashkëpunues

Në raporte ndërveprimi ku duhet të merrni dhe të jepni komenteve (psh rreth punes)

Duke kerkuar ndryshim

Duke punuar ne afate kohore me deadline te percaktuara dhe nen presion

Duke punuar përmes pengesave dhe dështimeve

Ballafaqimi me marrëdhënie sfiduese

- Si ta përdorim inteligjencën emocionale për të zgjidhur konfliktet?

- *Zgjidhni alternativën e sakte:
Konflikti në vendin e punës është:
(a) i shmangshëm,
(b) i parandalueshëm,
(c) i nevojshëm,
(d) të gjitha sa më sipër.*



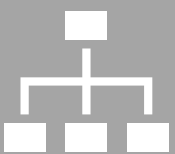
Konflikti dhe inteligjenca emocionale



1- Konflikti I pazgjidhur ose I patrajtuar ne pmenyre efektive= stres+ulje motivimi + ulje performance në punë



2- Njerëzit me inteligjencë të lartë emocionale janë empatikë dhe të ndjeshëm ndaj ndjenjave të të tjerëve. Peter J. Jordan dhe Ashlea C. Troth, autorë të "Inteligjencës Emocionale dhe Zgjidhja e Konflikteve: Implikimet për Zhvillimin e Burimeve Njerëzore", studiuin lidhjen midis inteligjencës emocionale dhe stileve të preferuara të zgjidhjes së konflikteve. Rezultatet treguan vazhdimisht se individët me inteligjencë të lartë emocionale preferonin të kërkonin zgjidhje bashkëpunuese kur përballeshin me konflikt



3- Situatat e konfliktit kërkojnë kombinim të komponenteve të inteligjences emocionale në mënyrë që të mos çenohet marrëdhënia midis bashkëpunëtorëve në vendin e punës, por edhe të trajtohet konflikti në mënyrë konstruktive.

Testi i inteligjencës emocionale (Metoda N.Hall)

Udhëzime

- Më poshtë do t'ju ofrohen deklarata që, në një mënyrë apo tjetër, pasqyrojnë aspekte të ndryshme të jetës suaj. Ju lutemi shënoni me yll ose ndonjë shenjë tjetër kolonën me pikën përkatëse në të djathtë, e cila mbi të gjitha pasqyron shkallën e pajtimit tuaj me deklaratën.

- **Emërtimi i pikës:**

Plotësisht nuk pajtohem (-3 pikë).

Kryesisht nuk pajtohem (-2 pikë).

Pjesërisht nuk pajtohem (-1 pikë).

Pjesërisht dakord (+1 pikë).

Kryesisht dakord (+2 pikë).

Plotësisht dakord (+3 pikë).

- **Shkallët e teknikës N. Hall**

Nivelet e inteligjencës emocionale të pjesshme sipas shenjës së rezultateve:

14 dhe më shumë - i lartë;

8–13 - e mesme;

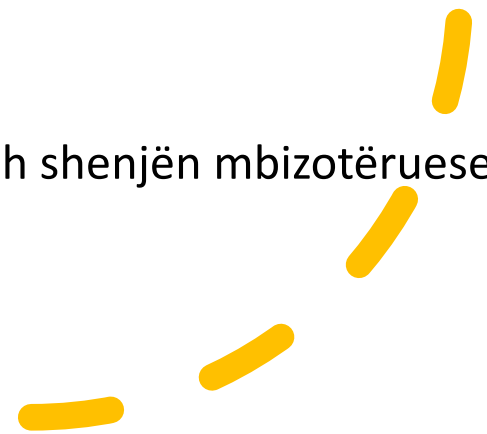
7 ose më pak Është i ulët

- Niveli integruar i inteligjencës emocionale, duke marrë parasysh shenjën mbizotëruese, përcaktohet nga treguesit e mëposhtëm sasiorë:

70 e më shumë - e lartë;

40–69 - e mesme;

39 ose më pak Është i ulët.



	Deklaratë	Nota (shkalla e marrëveshjes)					
		-3	-2	-1	+1	+2	+3
1	Për mua, si emocionet negative ashtu edhe ato pozitive shërbejnë si burim njohurish se si duhet vepruar në jetë.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
2	Emocionet negative më ndihmojnë të kuptoj se çfarë duhet të ndryshoj në jetën time.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
3	Jam i qetë kur jam nën presion nga jashtë.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
4	Unë jam në gjendje të vëzhgoj ndryshimin në ndjenjat e mia.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
5	Kur është e nevojshme, mund të jem i qetë dhe i fokusuar për të vepruar në përputhje me kërkesat e jetës.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
6	Kur është e nevojshme, unë mund të ngjall një gamë të gjerë emocionesh pozitive tek vetja, si argëtimi, gëzimi, ngritja dhe humori.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
7	Unë shikoj se si ndihem.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
8	Pasi diçka më mërzit, mund të përballem lehtësisht me ndjenjat e mia.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
9	Unë jam në gjendje të dëgjoj problemet e njerëzve të tjerë.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
10	Nuk ndalem te emocionet negative.	-3	-2	-1	+1	+2	+3

11	Unë jam i ndjeshëm ndaj nevojave emocionale të të tjerëve.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
12	Mund të kem një efekt qetësues te njerëzit e tjerë.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
13	Unë mund ta detyroj veten të përballem me pengesa përsëri dhe përsëri.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
14	Përpiqem të jem krijues në problemet e jetës.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
15	Unë u përgjigjem në mënyrë adekuate disponimeve, impulseve dhe dëshirave të njerëzve të tjerë.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
16	Mund të hyj lehtësisht në një gjendje qetësie, vigjilence dhe fokusi.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
17	Kur koha e lejon, unë trajtoj ndjenjat e mia negative dhe kuptoj se cili është problemi.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
18	Unë jam në gjendje të qetësohem shpejt pas një shqetësimi të papritur.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
19	Njohja e ndjenjave të mia të vërteta është e rëndësishme për ruajtjen e "formës së mirë".	-3	-2	-1	+1	+2	+3
20	Unë i kuptoj mirë emocionet e njerëzve të tjerë, edhe nëse ato nuk shprehen hapur.	-3	-2	-1	+1	+2	+3

21	Unë jam i mirë në njohjen e emocioneve nga shprehjet e fytyrës.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
22	Unë lehtë mund t'i lë mënjanë ndjenjat negative kur nevojitet veprim.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
23	Unë jam i mirë në marrjen e shenjave në komunikim që tregojnë se çfarë kanë nevojë të tjerët.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
24	Njerëzit më konsiderojnë si njohës të mirë të përvojave të njerëzve të tjerë.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
25	Njerëzit që janë të vetëdijsëm për ndjenjat e tyre të vërteta janë më të mirë në menaxhimin e jetës së tyre.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
26	Unë jam në gjendje të përmirësoj disponimin e njerëzve të tjerë.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
27	Ju mund të konsultoheni me mua për çështjet e marrëdhënieve midis njerëzve.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
28	Unë jam i mirë në përshtatjen me emocionet e njerëzve të tjerë.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
29	Unë i ndihmoj të tjerët të përdorin motivimet e tyre për të arritur qëllimet e tyre.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
30	Mund të shkëputem lehtësisht nga përjetimi i telasheve.	-3	-2	-1	+1	+2	+3

Menaxhimi i konflikteve në vendin e punës dhe rëndësia e të punuarit një një mjedis miqësor

- "Si është gjithmonë ai/ajo në kontroll të plotë të gjërave?"- PWRDOR INTELIGJENCEN EMOCIONALE

- SHEMBULL:

1- Një koleg është qortuar nga shefi mund të dëshirojë të ndajë ndjenjat e tij me ju. Ju dëgjoni me empati, pastaj shpjegoni në mënyrë objektive arsyet e mundshme të zemërimit të shefit dhe këshilloni kolegun tuaj se si ta shmangni këtë në të ardhmen. Dhe të gjitha këto i bëni pa e mërëzitur apo ofenduar kolegun tuaj.

2- në një takim zyre, kur një person flet, të tjerët dëgjojnë. Kjo ndodh në mënyrë spontane dhe sjellje të tilla janë shembuj të inteligjencës emocionale në vendin e punës.

- ❖ Perdorimi i inteligjences emocionale sjell mjedise me bashkepunuese, me miqesore, me motivuese, qe favorizojnë punen ne ekip, pranimin e diversitetit dhe perfshirjen, komunikimin e mirw, punonjës të lumtur, produktivë, kreativë dhe inovativë

Ju faleminderit!