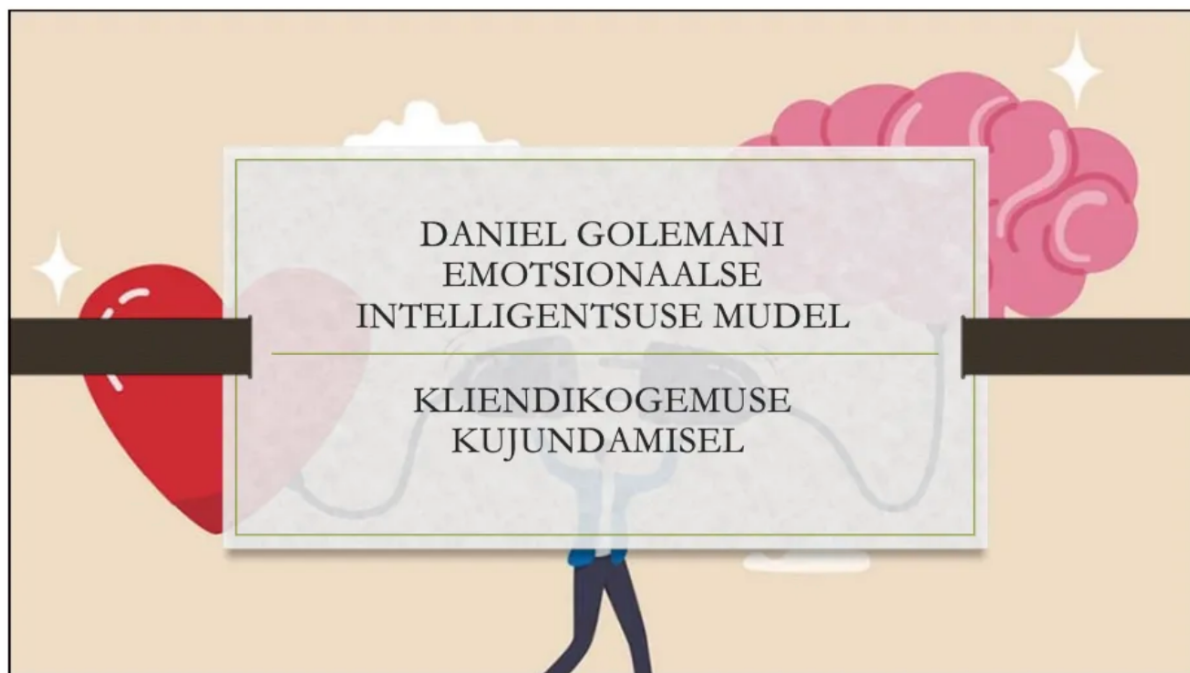




81

ENESETEADLIKKUS (Self-Awareness)

- Oskus märgata ja mõista enda tundeid. Saan aru, miks ma selles olukorras niimoodi reageerin.
- Näited: „Tunnen, et hakkan ärrituma“, „Mõistan, et olen väsinud ja see mõjutab mu tooni“.

ENESEJUHTIMINE (Self-regulation)

- Oskus oma emotsioone kontrollida ja suunata, mitte lasta neil üle võtta.
- Püüan jääda rahulikuks, talitsen oma impulsse ja püüan olla muutustes paindlik.
- Näited: sügav hingamine enne vastamist, viisakas reaktsioon kliendi pahameelele.

MOTIVATSIOON (Motivation)

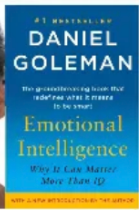
- Sisemine tahe ja otsus pühenduda ja pingutada, isegi raskustes. Sean eesmärgiks hoida positiivset suhtumist.
- Näited: leida mõte ja tähendus oma töös, võtta raskusi kui väljakutset.

EMPAATIA (Empathy)

- Oskus tajuda ja mõista teiste inimeste tundeid ja vajadusi. Kuulan aktiivselt, arvestan kliendi tunnetega.
- Näiteks ütlen: „Mõistan, et see olukord on teile väga ebamugav.“

SOTSIAALSED OSKUSED (Social Skills)

- Oskus luua ja hoida häid suhteid, lahendada konflikte, mõjutada ja koostööd teha.
- Näited: sõbralik suhtlus, konfliktide leevendamine, meeskonnatöö.



Allikas: Goleman, D. (1995). Emotsionaalne intelligentsus: miks see võib tähtsam olla kui IQ. Tallinn: Väike Vanker.