

## PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

**Ime in priimek:** Anamarija Tomažević

**Naslov naloge:** Socialna inteligenca v socialnem delu

**Kraj:** Ljubljana

**Št. strani:** 98

**Št. grafov:** 10

**Št. tabel:** 8

**Št. slik:** 3

**Št. prilog:** 2

**Leto:** 2013

**Mentorica:** as. dr. Nina Mešl

**Deskriptorji:** inteligenca, socialna inteligenca, socialna nevroznanost, socialne spretnosti, socialno delo, odnosi, empatija, čustva, vrednote, komunikacija.

**Povzetek:** Cilj mojega diplomskega dela je predstaviti novo konstrukcijo pojma socialne inteligence in predstaviti prednost socialne inteligence pri delu z ljudmi. V socialnem delu so strokovnjaki ves čas v odnosu z ljudmi, zato menim, da bi razvijanje in reflektiranje uporabe socialne inteligence pripomoglo k večji uspešnosti socialnega dela v praksi. V raziskavi sem se osredotočila na poznavanje socialne inteligence med študenti na Fakulteti za socialno delo. Zanimalo me je število socialnih spretnosti med študenti, stopnja socialnega kvocienta ter vprašanje, ali študenti vidijo priložnost za socialno inteligenco v socialnem delu.

**Typical words:** intelligence, social intelligence, social neuroscience, social skills, social work, relationships, empathy, emotions, values, communication.

**Summary:** The goal of my diploma thesis is to present the new construction of social intelligence and the advantage of social intelligence when working with people. Social workers are constantly in relation with other people, that is why I think developing and reflecting the use of social intelligence would contribute to prosperity of social work in practice. In the research, I focused on the knowledge of social intelligence among students of the Faculty of Social Sciences. I was interested in the number of social skills among students, the level of social quotient and the answer to the question whether students seize the opportunity for social intelligence in social work.

**UNIVERZA V LJUBLJANI**  
**FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO**

**DIPLOMSKA NALOGA**

**SOCIALNA INTELIGENCA V SOCIALNEM DELU**

**MENTORICA: as. dr. Nina Mešl**

**Anamarija Tomaževič**

**LJUBLJANA, MAJ 2013**

## **ZAHVALA**

*Zahvaljujem se svoji mentorici, as. dr. Nini Mešl, ki mi je s svojim strokovnim znanjem, nasveti in potrpežljivostjo pomagala pri nastajanju mojega diplomskega dela.*

*Zahvaljujem se tudi, profesorju, doc. dr. Milkotu Poštraku, ki mi s svojim strokovnim znanjem in nasvetom pomagal pri teoretskem delu diplome.*

*Zahvalila bi se tudi, profesorici, doc. dr. Liljani Rihter in profesorici, as. Tamari Rape Žiberna za pomoč in nasvete pri metodološkem delu diplome.*

*Zahvaljujem se še svoji družini, ki me je ves čas študija podpirala in mi stala ob strani. Posebej bi se rada zahvalila fantu Petru, ki me je ves čas pisanja diplomske naloge spodbujal in verjel, da mi bo uspelo!*

*Zahvalila bi se rada tudi Lili, Maji, Medeji in Manji za vso pomoč in podporo pri nastajanju moje diplome.*

*Posebno pa se zahvaljujem svojim prijateljicam, brez katerih danes ne bi bila to, kar sem. Hvala, ker mi ves čas stojite ob stani, me spodbujate in mi pomagate.*

*Lili, hvala za ves trud in podpro ter občutek, da se lahko vedno zanesem nate! Teja, hvala za vedno pravilno izbrane besede, ki me vsakič znova pomirijo in mi dajo energijo za nov zagon.*

*Ana, Liza, Natalija in Monika, hvala vam za tako čudovito in nepozabno izkušnjo študija, v vaši družbi sem neizmerno uživala. Podpirale in pomagale ste mi vedno, tudi v najhujših trenutkih življenja. Hvala, da ste ves čas verjele vame!*

*Hvala vsem!*

*Mami, uspelo mi je! Diplomo posvečam tebi v spomin ...*

## **PREDGOVOR**

Pri prebiranju literature sem se srečala s knjigo Daniela Golemana (2012) o socialni inteligenci, ki me je zelo navdušila. Skozi različne vire sem ugotovila, da je v Ameriki socialna inteligenca v zadnjem času precej priljubljena tematika. Zanimalo me je, kako je s to temo pri nas in predvsem, kako je vpeta v socialno delo. O tej temi je veliko manj govora v primerjavi s čustveno inteligenco, ki je večini bolj poznana. Socialna inteligenca prihaja v ospredje šele v zadnjem času, zato sem se odločila, da jo bom podrobneje raziskala in uporabila v svojem diplomskem delu. Pritegnila me je predvsem zato, ker temelji na medčloveških odnosih, ki so temelj socialnega dela.

Svoje delo sem pričela s teoretičnim uvodom, v katerem sem opisala, kaj je inteligenca in katere vrste intelligence poznamo. Nadaljevala sem z opisovanjem svojega razumevanja socialne intelligence, ki sem jo podrobneje raziskala - tako začetek njenega proučevanja kot izvirno definicijo. Raziskovala sem problem merjenja socialne intelligence v primerjavi z merjenjem ostalih inteligenc. Pri razvijanju socialne intelligence sem se osredotočila na vpliv okolja, genov in socialnih spretnosti. Nadaljevala sem s socialno nevroznanostjo, kjer sem opisala vidik znanstvene razlage za obstoj socialne intelligence ter pomen povezanosti med biološkim in socialnim delom posameznika. V poglavju elementi socialne intelligence v medčloveških odnosih, ki sem jih oblikovala sama s pomočjo predelane literature in virov, sem podrobno opisala empatijo, čustva, vrednote in komunikacijo. Zaključila sem s poglavjem o uporabi socialne intelligence v socialnem delu ter z raziskovanjem njega pomena med študenti Fakultete za socialno delo. V raziskovalnem delu diplome sem se osredotočila na poznavanje socialne intelligence med študenti na Fakulteti za socialno delo. Zanimalo me je število razvitih socialnih spretnosti med študenti, stopnja socialnega kvocienta ter vprašanje, ali študenti vidijo priložnost za socialno inteligenco v socialnem delu.

Pri opisovanju in razumevanju socialne intelligence v diplomski sem imela težave s terminologijo. Avtorji predelane literature so uporabljali različne pojme pri opisovanju sestave inteligenc kot so sestavine, komponente, področja in vidiki, sama pa sem v zadnjem poglavju uporabila še pojem elementi, ki se mi je zdel za izbrano tematiko najbolj primeren. Skozi vire so se prepletali tudi različni pojmi glede veščin, sposobnosti in spretnosti socialne intelligence. Odločila sem se, da bom skozi celotno diplomsko uporabljala pojem spretnosti, saj ta termin v večji meri uporabljamo tudi na fakulteti.

## KAZALO VSEBINE

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. TEORETIČNI UVOD.....</b>                                 | <b>7</b>  |
| 1.2 INTELIGENCA .....                                          | 7         |
| 1.3 KAJ JE SOCIALNA INTELIGENCA? .....                         | 10        |
| 1.3.1 ZAČETEK PROUČEVANJA SOCIALNE INTELIGENCE .....           | 13        |
| 1.3.2 MERJENJE SOCIALNE INTELIGENCE.....                       | 16        |
| 1.3.3 RAZVIJANJE SOCIALNE INTELIGENCE.....                     | 21        |
| 1.3.4 SOCIALNA NEVROZNANOST .....                              | 28        |
| 1.4 ELEMENTI SOCIALNE INTELIGENCE V MEDČLOVEŠKIH ODNOSIH ..... | 35        |
| 1.4.1 EMPATIJA.....                                            | 39        |
| 1.4.2 ČUSTVA .....                                             | 42        |
| 1.4.3 VREDNOTE .....                                           | 47        |
| 1.4.4 KOMUNIKACIJA .....                                       | 49        |
| 1.5 UPORABA SOCIALNE INTELIGENCE V SOCIALNEM DELU .....        | 52        |
| <b>2. PROBLEM.....</b>                                         | <b>57</b> |
| <b>3. METODOLOGIJA .....</b>                                   | <b>58</b> |
| 3.1 VRSTA RAZISKAVE .....                                      | 58        |
| 3.2 SPREMENLJIVKE .....                                        | 58        |
| 3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE .....                              | 59        |
| 3.4 MERSKI INSTRUMENT .....                                    | 60        |
| 3.5 ZBIRANJE PODATKOV .....                                    | 60        |
| 3.6 OBDELAVA PODATKOV .....                                    | 61        |
| <b>4. REZULTATI .....</b>                                      | <b>63</b> |
| <b>5. RAZPRAVA .....</b>                                       | <b>77</b> |
| <b>6. SKLEPI .....</b>                                         | <b>81</b> |
| <b>7. PREDLOGI.....</b>                                        | <b>82</b> |
| <b>8. LITERATURA IN VIRI .....</b>                             | <b>84</b> |
| <b>9. PRILOGA .....</b>                                        | <b>91</b> |
| 9.1 ANKETA ZA ŠTUDENTE.....                                    | 91        |
| 9.2 ZBIRNIK PODATKOV .....                                     | 94        |

## KAZALO GRAFOV

|                                                                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Graf 1: Spol anketiranih študentov .....                                                                                                                          | 63 |
| Graf 2: Smer študija anketiranih študentov .....                                                                                                                  | 64 |
| Graf 3: Primerjava poznavanja socialne inteligence med vsemi študenti, študenti smeri Kibernetika psihosocialne pomoči ter študenti drugih smeri (brez KPP) ..... | 65 |
| Graf 4: Poznavanje različnih vrst inteligenc anketiranih študentov .....                                                                                          | 67 |
| Graf 5: Višina socialnega kvocienta vseh anketiranih študentov .....                                                                                              | 68 |
| Graf 6: Primerjava mnenja študentov socialnega dela glede občutka empatije .....                                                                                  | 69 |
| Graf 7: Socialne spretnosti anketiranih študentov .....                                                                                                           | 72 |
| Graf 8: Uporabnost socialne inteligence v socialnem delu po mnenju študentov kibernetike psihosocialne pomoči in ostalih študentov socialnega dela .....          | 73 |
| Graf 9: Poznavanje različnih vrst inteligence .....                                                                                                               | 75 |
| Graf 10: Mnenje anketiranih študentov o ravnanju njihovih staršev in o svojem ravnanju .....                                                                      | 76 |

## KAZALO TABEL

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1: Poznavanje socialne inteligence med študenti .....                                                  | 66 |
| Tabela 2: Izračun hi-kvadrata za socialno inteligenco med študenti .....                                      | 66 |
| Tabela 3: Mnenje študentov o občutku empatije glede na stopnjo socialnega kvocienta .....                     | 70 |
| Tabela 4: Izračun hi-kvadrata za občutek empatije med študenti glede na stopnjo socialnega kvocienta .....    | 70 |
| Tabela 5: Socialne spretnosti študentov glede na stopnjo socialnega kvocienta .....                           | 71 |
| Tabela 6: Izračun hi-kvadrata za socialne spretnosti med študenti glede na stopnjo socialnega kvocienta ..... | 71 |
| Tabela 7: Uporabnost socialne inteligence v socialnem delu po mnenju študentov .....                          | 74 |
| Tabela 8: Izračun hi-kvadrata za uporabnost socialne inteligence v socialnem delu po mnenju študentov .....   | 74 |

## KAZALO SLIK

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Slika 1: Tri kategorije inteligentnosti .....                                                      | 17 |
| Slika 2: Vpliv socialnih spretnosti in pridobljeno znanje v šolah na posameznikovo uspešnost ..... | 19 |
| Slika 3: Glavna območja živčnega mrežja socialnih možganov .....                                   | 30 |

# 1. TEORETIČNI UVOD

## 1.2 INTELIGENCA

Med psihologi in različnimi znanstveniki kot so Thordike (1920 v Musek 2010: 262), Spearman (1904 v Marentič Požarnik 2003: 139), Thurstone (1938 v *ibid.*), Sternberg (1985 v *op.cit.*: 145), Gardner (1995), je skozi zgodovino dolgo prihajalo do velikih razprav o tem, ali inteligentnost sploh obstaja. Ali je to nekaj, kar so psihologi odkrili, ali nekaj, kar so skonstruirali.

Psiholog Musek (2000: 35) ugotavlja, da so sposobnosti, zlasti umske, v zgodovini človeštva velikokrat zanemarjali. Danes nam znanstveni dokazi in evolucija kažejo, da inteligentnost živih bitij realno obstaja ter da je ena najpomembnejših lastnosti za prilagoditev posameznih vrst. Izraza inteligentnost in inteligenca izvirata iz latinskega izraza *intelligentia*, ki naj bi ga prvič v rimskem času uporabil že Cicero (*ibid.*). Angleški psiholog Spearman (*ibid.*) je trdil, da se je beseda inteligentnost v smislu nečesa enovitega uporabljala že od 15. stoletja naprej. V psihologijo pa je v 19. stoletju izraz uvedel Herbert Spencer (*ibid.*), ki je poprej že v biologiji poudarjal vlogo inteligentnosti kot sposobnost prilagajanja živih bitij.

Unifaktorska teorija, katere začetnik je Spearman (1904 v Marentič Požarnik 2003: 139) poudarja, da je osnova inteligentnosti splošni G-faktor, ki kot nekakšna mentalna energija sodeluje pri reševanju problemskih nalog. Inteligentnost opredeli kot splošno sposobnost, ki v največji meri vsebuje zakonitosti sklepanja o odnosih ter sklepanja o odvisnosti ([psy.ff.uni-lj.si/priponke/gradiva/1500](http://psy.ff.uni-lj.si/priponke/gradiva/1500)). Thurstone (1938 v Marentič Požarnik 2003: 139), ki je začetnik multifaktorske teorije, poudarja, da inteligentnost sestoji iz vrste med seboj razmeroma neodvisnih sestavin, ki so pri posameznikih različno razviti in ki pri raznih umskih operacijah različno sodelujejo. Razvojni epistemolog Piaget (*op.cit.*: 141) je inteligentnost pojmoval drugače. Inteligentnost zanj ni merljiva poteza osebnosti, ampak struktura, ki se postopno razvija in ki človeku omogoča prilagajanje zunanjemu svetu. Ta teorija je imela močan vpliv na učne metode in postopke.

Pri proučevanju inteligentnosti ni dovolj, da se osredotočamo samo na produkt oziroma testni rezultat, ampak se je treba poglobiti v procese mišljenja in reševanja problemov, v to, kako posameznik do rezultatov pride. Pomembni raziskovalci tega področja so Newela, Simona in Miller (1956 v *op.cit.*: 144).

Raziskovalec na področju inteligence Pogačnik (1995: 19) v delu *Pojmovanje inteligence* definira inteligentnost kot »spodobnost živih bitij, da obdelujejo informacije na način, ki je zanje nov«. Inteligenco razume kot sposobnost živih bitij, ko si v določeni situaciji prizadevajo do jasnega cilja in obdelujejo informacijo na zanje nov, misleč način. Živim bitjem pripisujemo, da obdelujejo informacije, kar je bistvo inteligentnih procesov (ibid.).

Velika večina spoznanj o inteligentnosti je sad psiholoških raziskovanj. Pri tem se eksperimentalne in korelacijske študije dopolnjujejo. Sodobna teorija inteligentnosti upošteva tudi izsledke drugih ved in interdisciplinarno izvedenih študij. V znanosti nobeno znanje ni dokončno. Trditve, ki so do danes vzdržale vse kritične preizkuse, s tem niso dokazane kot večno veljavne. Ta spoznanja sistem znanja obdrži, ostale zavrže, toda za vsa spoznanja, ki danes še zdržijo, je treba dopustiti možnost, da jih bodo prihodnji preizkusi, temelječi na dejstvih, ki jih danes še ne poznamo, ovrgli. Torej mora vsa znanost, ki se posveča resnici, živeti s spoznanjem, da nobena njena resnica ni večna (Musek 2000: 2–7).

Da resnica ni večna in da dopuščamo možnost vedno novemu raziskovanju, je značilnost konstruktivistične epistemologije. Prav tako pa lahko na inteligentnost gledamo tudi z vidika objektivistične epistemologije, za katero velja, da je sodobna teorija inteligentnosti upoštevana kot znanost. Sooča se s kriteriji znanstvenosti, kot so nepristranskost, neodvisnost, zanesljivost, trivialnost in ponovljivost, napovedljivost in resnična vrednost dejstva (Šugman Bohinc 1996: 404).

Pojem inteligentnost je, kot smo omenili že prej, znanstveni pojem. Gre za znanstveni konstrukt, za abstraktni pojem, ki ga najdemo v vseh znanostih. Tako kot je v fiziki pojem »energija«, se v psihologiji pojem »inteligentnost« prav tako ne nanaša na nekaj konkretnega, otipljivega. Ne vidimo je z očmi, lahko pa vsepovsod vidimo njene učinke. S pojmom inteligentnosti lahko pojasnimo naše dosežke in medosebne razlike v dosežkih. Na podlagi tega je povsem razumljivo, da inteligentnosti ne moremo meriti povsem neposredno. Merimo jo lahko le preko njenih učinkov, tako kot lahko v fiziki merimo energijo ali silo (op. cit.: 194).

Osebnostno strukturo Musek (2010: 189–190) deli na dve veliki področji: konativno in kognitivno. V konativno področje osebnosti sodijo lastnosti, ki jih tradicionalno uvrščamo v temperament in značaj posameznika. To so področja, ki so prvenstveno povezana z načini našega emocionalnega in motivacijskega odzivanja. Kognitivno področje osebnosti pa zajema sposobnosti, pri čemer so za osebnostno delovanje pomembne umske sposobnosti, zmožnost



našega intelekta. Kognitivno področje sestavljajo kognitivne sposobnosti (inteligentnost, nadarjenost, ustvarjalnost) in kognitivni slogi. H kognitivni sposobnosti sodijo dispozicije, ki narekujejo našo uspešnost in naše dosežke na kognitivni ravni. H kognitivnim slogom pa sodijo relativno trajni načini predelovanja informacij, ki v nekaterih pogledih močno spominjajo na konativne lastnosti.

V splošnem naj bi bila inteligentnost temeljna umska sposobnost, vendar danes umsko delovanje lahko precej povežemo s fiziološkim delovanjem možganskih celic. Tako se v inteligentnosti zrcali učinkovitost živčnega delovanja. Po nekaterih strokovnih besedilih naj bi inteligentnost pomenila od izkustva neodvisno zmožnost nevropsihičnega sistema, da obdeluje informacije (op. cit.: 195).

Znanstveniki na področju psihologije so vedno verjeli, da uspeh in sposobnosti posameznika ne izvirajo iz ene splošne inteligence. Področje inteligentnosti so dolgo raziskovali, da so lahko dokazali, da obstaja več vrst posameznih inteligenc. Posameznik, ki je uspešen na enem področju, velja, da je inteligen na tem področju. Hkrati ima lahko dobro razvite sposobnosti na nekem drugem področju, za katerega prav tako velja, da je inteligen. To je dokaz, da med posameznimi inteligencami prihaja do veliko prekrivanja (Howe 2008: 2).

Sternberg (1985 v *ibid.*) je bil namreč navdušen nad ljudmi, ki so bili praktični (*practical intelligence*) ali socialno inteligentni, saj so se znašli v še tako nenavadni situaciji. Govori o »*miselni zmogljivosti avtomatizacije procesiranja informacij in posredovanja kontekstualno pravičnega vedenja v novi situaciji; inteligentnost naj bi tudi vsebovala metakomponente, komponente vedenja in komponente zajemanja znanja.*« (psy.ff.uni-lj.si/priponke/gradiva/1500).

Gardner (1995) v svoji knjigi *Razsežnost uma* pokaže, da obstaja najmanj sedem vrst inteligenc: logično-matematična, jezikovna, glasbena, prostorska, telesno-gibalna, interpersonalna in intrapersonalna. Predvideva namreč, da inteligenca ni enotna kognitivna sposobnost, ampak jih obstaja več. Vsaka od teh naštetih inteligenc je povezana z enim od treh osnovnih nevronskega sistema v možganih in vse inteligence, ki jih opisuje Gardner, so dejansko različice temeljnih inteligenc – razumske, čustvene in duhovne inteligence ter z njimi povezanih nevronskega sestav (Zohar in Marshall 2000: 14).

### 1.3 KAJ JE SOCIALNA INTELIGENCA?

Na začetku bi za lažje nadaljnje razumevanje socialne inteligence rada opozorila, da sprva temi o socialni in čustveni inteligenci nista bili razmejeni. Šele kasneje, leta 2000, so avtorji Salovey, Mayer in Caruso (v Avsec in Pečjak 2003: 43) bolj natančno skonstruirali in razmejili pojem čustvene in socialne inteligence.

Različni avtorji, kot so Goleman (2012), Musek (2010), Howe (2008), Sunderland (2008), Avsec in Pečjak (2003) danes dokazujejo obstoj socialne inteligence, ki ponuja nov, osupljiv vpogled v naš medosebni svet. Najpomembnejše razkritje te inteligence je, da smo ustvarjeni za stike. Nevroznanost je odkrila, da so možgani že zaradi same sestave družabni. Vsakič, ko smo s kom v stiku, možgane vleče v intimno medmožgansko povezavo. Ta živčni most omogoča, da vplivamo na možgane – in posledično tudi na telo – vsakogar, s komer smo v interakciji, in obratno (Goleman 2012: 8).

Odnos socialne inteligence do čustvene in drugih vrst inteligence je vzajemen. To nam pojasnjuje že Gardner (1995: 45), ki piše o tem, da v vsakdanjem življenju posamezne inteligence največkrat delujejo skladno. Ko uporabimo ustrezne opazovalne pripomočke, se posebnost vsake inteligence pokaže jasno. Danes vemo, da poleg splošne inteligentnosti na uspeh v življenju vplivajo tudi nekognitivni faktorji inteligentnosti (Avsec, Pečjak 2003: 42). Pod nekognitivne faktorje štejemo: zdravje, izkušnje, socialnoekonomski status, motivacijo, prehranjevalne in pivske navade oziroma razvade, kulturni vpliv, strategije spoprijemanja s stresi, družinska ozadja, mentalne težave, izobraževanje, osebnostno strukturo in podobno ([psy.ff.uni-lj.si/priponke/gradiva/1500](http://psy.ff.uni-lj.si/priponke/gradiva/1500)). Te faktorje so strokovnjaki večinoma proučevali v okviru socialne inteligence (Avsec, Pečjak 2003: 42).

Psiholog Thorndike (Howe 2008: 10) je leta 1920 prvi definiral koncept socialne inteligence. Mowrer (ibid.) je v šestdesetih letih prejšnjega stoletja znanosti o inteligenci dodal vidik čustev, ki so izrednega pomena pri zaznavanju in razumevanju sočloveka. Začetek konstruiranja pojma čustvene inteligence v psihologiji je leta 1985 podal Wayne Leon Payne (op.cit.: 11) v svoji doktorski nalogi. Nadaljevalo se je tudi raziskovanje na področju socialne inteligence, kjer sta Cantor in Kihlstron (Avsec, Pečjak 2003: 42) nadaljevala s konstruiranjem koncepta socialne inteligence. Salovey in Mayer (1990 v ibid.) sta v raziskovanju in koncipiranju čustvene inteligence izhajala iz Gardnerjevega pojmovanja

intrapersonalne inteligentnosti. V svojem seminarju o čustveni inteligenci sta dodala, da razumevanje čustev pomembno vpliva na socialne sposobnosti posameznika. To pa po mojem mnenju vpliva tudi na raziskovanje socialne inteligence. Kasneje, v začetku devetdesetih let, lahko pri Gardnerju (1993 v op.cit.: 12) zasledimo dva povezovalna vidika s socialno inteligenco: interpersonalno in intrapersonalno.

Avsec in Pečjak (2003: 43) razložita, da se »interpersonalna inteligentnost nanaša na posameznikovo sposobnost zaznavanja drugih ljudi, na razumevanje namer, motivov in želja drugih in posledično tudi na učinkovito sodelovanje z drugimi. Intrapersonalna inteligentnost pa se nanaša na posameznikovo sposobnost dostopa do lastnega emocionalnega doživljanja.« Interpersonalna inteligentnost ima že kar dolgo zgodovino v okviru socialne inteligentnosti.

Sredi devetdesetih let je ameriški psiholog in novinar Goleman (2010) v svoji knjigi *Emotional Intelligence* populariziral raziskave mnogih nevrologov in psihologov, ki so dokazovale, da je čustvena inteligenca enako pomembna kot vse ostale. Čustvena inteligenca nam omogoča zavedanje lastnih čustev in čustev drugih ljudi. V nas vzbuja empatijo, sočutje in motivacijo ter sposobnost primerne odzivanja na bolečino in užitek. Kot je poudaril Goleman, je čustvena inteligenca osnovni pogoj za učinkovito izrabo razumske inteligence. Če so prizadeti predeli možganov, s katerimi čutimo, tudi mislimo manj učinkovito (Zohar in Marshall 2000: 13).

Po mnenju Mayerja in Saloveya (1997 v op. cit.: 39), ki sta bila prva raziskovalca čustvene inteligence, gre pri čustveni inteligenci za sposobnost procesiranja informacij, povezanih z emocijami. Poudarjata namreč, da gre za kognitivne komponente, torej za sposobnosti, ki se jih lahko naučimo:

1. zaznavanje, ocenjevanje in izražanje emocij,
2. emocionalna sposobnost mišljenja,
3. razumevanje in analiziranje emocij, uporaba emocionalnega znanja,
4. reflektivna regulacija emocij za spodbujanje emocionalne in intelektualne rasti (ibid).

Goleman (2010) se je pri opisovanju čustvene inteligence tudi osredotočil na pomembne sposobnosti znotraj posameznika, na zmožnost, da obvladuje svoja čustva in notranji potencial za oblikovanje pozitivnih odnosov. Pri socialni inteligenci pa se avtor (Goleman 2012: 9) naslanja na vsa pomembna znanstvena odkritja, ki so se zgodila po letu 1995, po

objavi knjige *Emotional Intelligence*. Pri socialni inteligenci se po avtorjevem mnenju slika poveča in namesto psihologije ene osebe zajema psihologijo dveh: kaj se dogaja med njima, ko navezujeta stike.

Howe (2008: 10) pa trdi ravno obratno kot v prejšnjem odstavku Goleman. Pravi, da je koncept socialne inteligence predhodnik čustvene inteligence. Avtorja Salovey in Mayer (2003: 43) sta prav tako kot Howe uvrstila čustveno inteligenco v okvir socialne inteligence. Po eni strani menita, da je čustvena inteligenca ožji pojem od socialne inteligence, saj se socialna inteligenca po njunem mnenju nanaša na socialne in politične aspekte, čustvena, za razliko od socialne, pa na čustvene aspekte problemov. Po drugi strani pa naj bi bila čustvena inteligentnost širše opredeljena kot socialna, saj vključuje tudi notranja, samo posamezniku poznana čustva, ki so pomembna za njegovo osebno rast, in ne le tista čustva, ki so pomembna za njegovo socialno rast in prilagojenost.

Goleman (2012: 82) pa za razliko od drugih avtorjev trdi, da je socialna inteligenca del čustvene inteligence in jo konstruira kot novo znanost o medčloveških odnosih, ki nam pojasnjuje, kaj se dogaja v notranjosti naših možganov, ko smo z nekom v interakciji.

Menim, da so vsi zgornji avtorji prišli do pomembnih in zanimivih ugotovitev na področju raziskovanja socialne inteligence, zato prepuščam vsakemu bralcu moje diplomske naloge prosto pot glede interpretacije socialne inteligence. Meni osebno je bližje razumevanje, da je socialna inteligenca širši pojem od čustvene inteligence. Strinjam se z Golemanom, ko pravi, da je pri socialni inteligenci slika večja, saj gre za proces vsaj dveh oseb, ki sta med seboj v interakciji. Po mojem mnenju je razumevanje čustvene inteligence osnova za nadaljnje razumevanje socialne inteligence. Socialno inteligenco razumem kot nadgradnjo čustvene inteligence.

Za socialno inteligenco menim, da velja, da ni enotna sposobnost (Goleman 2012), temveč kombinacija različnih osebnostnih lastnosti. Vendar se za razliko od Golemana ne strinjam s pojmom sposobnosti, bolj primeren izraz se mi zdijo spretnosti in tudi na fakulteti smo več ali manj uporabljali omenjeni izraz.

Pod pojmom socialna inteligenca razumem namreč spretnosti, ki vplivajo na interakcije v medčloveških odnosih. Te spretnosti so: empatija za ljudi in okolico, znanje dobrega komuniciranja, poslušanje, ustvarjanje uglašenega odnosa s sogovornikom, občutek varne

osnove, sposobnost pogajanja in reševanje nesoglasij, sprejemanje lastnih čustev in refleksija, zavedanje občutkov in potreb drugih ter dovzetnost za čustvena sporočila. Za razvoj socialne inteligence so pomembni: vpliv okolja, genov in socialna spretnost posameznika. S socialno inteligenco lahko posamezniki dosežemo kvalitetnejše socialno življenje.

V socialnem delu so strokovnjaki ves čas v stiku z ljudmi, s katerimi vzpostavljajo različne vrste odnosov. Socialna inteligenca se ukvarja z razumevanjem odnosov med ljudmi, zato se mi zdi znanje o njej dobra priložnost za socialno delo. Menim, da socialni delavci z dobro razvitimi socialnimi spretnostmi bolj učinkovito vzpostavljajo delovni odnos pomoči (Čačinovič Vogrinčič idr.: 2005). Socialni delavci z razvitimi socialnimi spretnostmi sogovornike v procesu pomoči bolje razumejo, v pogovoru lahko dajo večji poudarek občutku empatije in čustvom. Socialni delavci se s sogovorniki lažje uglasijo, bolj se zavedajo občutkov in potreb drugih, znanje o dobrem komuniciranju pa jim pomaga pri raziskovanju sogovornikovih virov moči ter raziskovanju želenih dogovorjenih razpletov. Socialna inteligenca veliko govori tudi o spretnostih za pogajanje, ki socialnim delavcem omogoča hitrejše razreševanje nastalih konfliktov in soustvarjanje želenih ciljev v delovnem odnosu pomoči. Pri vsem tem se mi zdi pomembno tudi poglobljeno znanje o čustvih, ki ga poudarjajo zagovorniki čustvene inteligence. Menim, da je za učinkovite procese pomoči in podpore v socialnem delu pomembno prepletanje različnih vrst inteligenc.

### **1.3.1 ZAČETEK PROUČEVANJA SOCIALNE INTELIGENCE**

Teoretske začetke o socialni inteligentnosti pripisujemo psihologu Thorndiku (1920 v Musek 2010: 262), ki deli inteligentnost na tri področja:

- Abstraktno - sholastično inteligentnost,
- mehansko in vidno - prostorsko inteligentnost in
- socialno oziroma praktično inteligentnost.

Abstraktno - sholastična inteligentnost zajema učinkovito obnašanje nasproti idejam, druga, mehanska in vidno - prostorska inteligentnost obnašanje nasproti konkretnim objektom in tretja, socialna oziroma praktična inteligentnost, obnašanje nasproti ljudem.

Kasneje je o inteligentnosti zunaj področja umskih sposobnosti pisal Wechsler (1950 v op. cit.: 262). V mislih je imel tri področja inteligentnosti: kognitivno, konativno in neintelektivno. Že v tem času sta se pojavila izraza praktična in socialna inteligentnost, v novem času pa se jima pridružijo še kategorije emocionalne, moralne in duhovne inteligentnosti. Že takrat so se strokovnjaki spraševali, katere značilnosti poleg inteligentnosti vplivajo na naše kognitivne dosežke (ibid.).

Socialna inteligentnost je torej že starejši termin, ki pa se ponovno pojavlja v novem času. Zajema tako sposobnosti razumevanja obnašanja in doživljanja drugih kot tudi sposobnost razumevanja in poznavanja samega sebe. Vključuje tako interpersonalno (medosebno) kot intrapersonalno (ponotranjeno) inteligentnost po Gardnerju iz leta 1995 (Avsec, Pečjak 2003: 43).

V dvajsetih letih prejšnjega stoletja, po prvem izbruhu navdušenja nad takratnimi inteligenčnimi testi, je psiholog Thorndike (v op. cit.: 42) oblikoval izvirno definicijo socialne inteligence. Opredelil jo je kot *»posameznikovo sposobnost razumevanja in ravnanja z drugimi ljudmi ter vključevanja v primerne socialne interakcije.«* Cantor in Kihlstrom (v ibid.) pa sta kasneje, leta 1987, socialno inteligenco opredelila kot *»posameznikovo znanje o socialnem svetu.«*(op. cit.: 42–43)

Prej omenjene sposobnosti čustvene inteligence so po mojem mnenju osnova za nadaljnje razumevanje socialne inteligence. Socialna inteligenca je po mnenju nekaterih avtorjev (Goleman: 2012) nadgradnja čustvene inteligence. Pomen čustvene inteligence najdemo tudi v znanosti socialnega dela. V socialnem delu je pomembno zaznavanje, sprejemanje in razumevanje ter reflektiranje tako lastnih kot tudi sogovornikovih čustev. Velik del čustvenih sposobnosti študenti Fakultete za socialno delo dobimo posredno tekom študija, ko se učimo vzpostavljanja spoštljivega delovnega odnosa pomoči (Čačinovič Vogrinčič idr.: 2005) in ostalih veščin ter elementov socialnega dela.

Sestavine socialne inteligence je Goleman (2012: 84) razdelil v dve veliki skupini:

- socialna zavest (kar čutimo o drugih),
- socialna sposobnost (kaj s to zavestjo naredimo).

Socialna zavest zajema lastnosti od takojšnjega čutenja notranjega stanja druge osebe do razumevanja njenih občutkov in misli ter dojemanja zapletenih družbenih situacij. Socialna zavest zajema:

- empatijo (čutenje z drugimi, zaznavanje nebesednih čustvenih signalov),
- uglasitev (poslušanje s polnim dojetjem),
- pravilnost empatije (razumevanje misli, čustev in namer druge osebe),
- poznavanje delovanja družbe (vedenje, kako družbeni svet deluje) (ibid.).

Socialna sposobnost govori o tem, da samo to, da čutimo, kar nekdo drug čuti, oziroma vemo, kaj misli ali namerava, ne zagotavlja uspešne interakcije v odnosu. Socialna sposobnost s pomočjo socialne zavesti omogoča gladke in učinkovite interakcije. Socialne sposobnost zajema:

- sinhronost (gladka interakcija na nebesedni ravni),
- samopredstavitel (učinkovito predstavljanje samega sebe),
- vpliv (oblikovanje izida socialne interakcije),
- skrb (upoštevanje potreb drugih in ustrezno ravnanje) (ibid.).

Področji socialne zavesti in socialne sposobnosti se raztezata od osnovnih sposobnosti spodnje poti možganov do bolj zapletenih povezav v zgornje poti možganov. Zagovornik socialne inteligence strokovnjak Ekman (Goleman 2012: 97) trdi, da lahko urimo spodnje poti tako, da zgornje dejavnike socialne inteligence izboljšujemo oziroma se jih naučimo.

Psihologi niso enotni o tem, katere človekove sposobnosti so socialne in katere emocionalne. Ti dve področji se namreč močno prepletata, tako kot se socialna območja možganov prekrivajo s čustvenimi središči. »*Vsa čustva so socialna*,« pravi Davidson (v op. cit.: 83) in: »*Vzroka za čustvo ni mogoče ločevati od sveta odnosov – naše družbene interakcije upravljajo z našimi čustvi*.« Vendar Goleman (ibid.) opozarja, da enačenje socialne inteligence s čustveno ovira sveže razmišljanje o človekovi nadarjenosti za odnose, ker ne upošteva tega, kar se dogaja v interakciji med ljudmi.

Poenostavljeno lahko rečemo, da je najvišja oblika socialne inteligence zavestno vplivanje na odnose: spreminjanje nezavednega odzivanja v zavedno ter negativnih občutkov v pozitivne.

Gre za doseganje usklajevanja s soljudmi za doseganje obojestranskih koristi ob upoštevanju okoliščin in ob predvidevanju posledic.

Strokovnjaki socialni inteligenci dajejo vedno večji poudarek. Potrditve opazimo zlasti v nevroznanosti, saj so strokovnjaki s tega področja začeli proučevati območje možganov, ki ureja medosebno dinamiko. Za globlje razumevanje socialne inteligence moramo vključiti »nekognitivne« sposobnosti, kot so na primer nadarjenost, zdravje, izkušnje, socialnoekonomski status, motivacija, kulturni vpliv ([psy.ff.uni-lj.si/priponke/gradiva/1500](http://psy.ff.uni-lj.si/priponke/gradiva/1500)). Socialna inteligenca je namreč znanje o spretnostih in sposobnostih, da uživamo oziroma živimo socialno življenje (Goleman 2010: 83).

### **1.3.2 MERJENJE SOCIALNE INTELIGENCE**

Za človeka je inteligentnost tako zelo pomembna, da je bilo skozi zgodovino vloženo veliko truda in sredstev v njeno merjenje. Merjenje je pridobivanje količinskih informacij o svetu in veljavno je takrat, kadar številčne vrednosti, ki jih pripišemo opazovanim pojavom, odražajo resnične razlike v opazovanih količinah (Pogačnik 1995: 227).

Proučevanje inteligentnosti je tesno povezano z merjenjem inteligentnosti. Pomemben mejnik v merjenju inteligentnosti je bila uspešna uvedba testov inteligentnosti. Odločilen uspeh na tem področju je v začetku dvajsetega stoletja dosegel Binet s sodelavci (v Musek 2010: 194), pomemben delež pa so prispevali tudi tisti raziskovalci, ki so predlagali IQ kot mero splošne inteligentnosti. Testno merjenje inteligentnosti se je nato razširilo na mnoge nove teste in prav hitro zajelo vse njene pomembne komponente (ibid.).

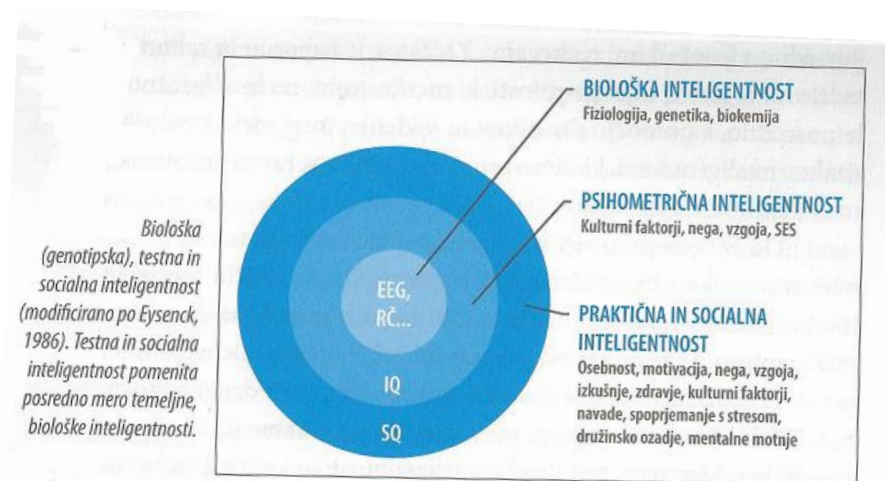
Od Binetovih (v op. cit.: 195–196) uspehov pri izdelovanju merske lestvice za inteligentnost pa vse do danes je ta posredni, testni način merjenja povsem prevladal. Psihometrična in testna inteligentnost je že precej oddaljen približek biološke inteligentnosti posameznika. Na testni dosežek vplivajo še številni drugi faktorji, kot so izkušnje posameznika, kulturno ozadje, motivacija in emocionalno stanje. Socialna in praktična inteligentnost pomenita še nadaljnje oddaljevanje od temeljne biološke inteligentnosti. Odvisni sta namreč od večjega



števila faktorjev kot testna inteligentnost. Tako govorimo o treh kategorijah inteligentnosti, s katerimi imamo opravka v znanstvenem raziskovanju:

- *biološka inteligentnost* (pomeni naravno, vrojeno inteligentnost);
- *psihometrična inteligentnost* (merimo jo s testi in vključuje vse faktorje, ki vplivajo na testni rezultat);
- *socialna in praktična inteligentnost* (kaže se v naši življenjski uspešnosti in vključuje še druge pomembne prediktorje življenjske uspešnosti).

Slika 1: Tri kategorije inteligentnosti



Vir: *Psihologija življenja* (2010: 196)

Od biološke inteligentnosti naprej pomeni vsaka od nadaljnjih kategorij le še približek temeljne inteligentnosti. Psihometrična je precej ustrezen približek, medtem ko je socialna inteligenca že veliko bolj oddaljena. Moramo pa poudariti, da socialna inteligentnost precej bolj napoveduje našo uspešnost v življenju kot vrojena umska inteligentnost, saj poleg nje vključuje še mnoge druge pomembne faktorje življenjske uspešnosti (op. cit.: 196).

Glede merjenja inteligentnosti je najbolj jasno merljiva psihometrična inteligentnost, saj jo definiramo na podlagi testnega merjenja. Veliko večje težave so pri socialni inteligenci, ker moramo za eno merjenje kombinirati mere psihometrične inteligentnosti z merami osebnosti, socialnih spretnosti, emocionalne inteligentnosti in še s čim (op. cit.: 197).

Sodobne raziskave in teoretične paradigme na področju inteligentnosti po dolgi prevladi testnega merjenja inteligentnosti vse bolj jasno kažejo na možnosti novih, bolj direktnih fizioloških meritev inteligentnosti. Obetajo se torej realne možnosti za bolj direktno ocenjevanje nevropsihične, »fiziološke« oziroma biološke inteligentnosti. S tem se odpirajo nove, revolucionarne možnosti v merjenju inteligentnosti, obenem pa se odpirajo tudi nova vprašanja. Takšno merjenje bi imelo v primerjavi s klasičnim testnim merjenjem nekaj velikih prednosti. Merjenje bi bilo veliko hitrejše, enostavnejše in manj zahtevno v več pogledih (op. cit.: 198).

Ena od pomembnih zahtev pri oblikovanju meril za merjenje socialne inteligence, ki sta jih postavila Ford in Tisak (v Avsec, Pečjak 2003: 43) pri operacionalizaciji konstrukta socialne inteligence, je, da naj bi vključevala in odražala vsaj nekaj bogastva vsakdanjega življenja.

Tu naletimo na problem določanja pravilnega odgovora, ki je odvisen od pomena socialne situacije posameznika in od kulturnih stereotipov določene skupine. Oblikovanih je bilo kar nekaj testov za merjenje socialne inteligentnosti, ki so vključevali naloge, kot so:

- ocenitev socialnih situacij,
- spomin za obraze,
- prepoznavanje mentalnih stanj na podlagi obraznih izrazov,
- razumevanje medsebojne povezanosti posameznih aktov vedenja ipd.

Vendar rezultati teh raziskav niso bili spodbudni, ker so kazali na preveliko prekrivanje predvsem z verbalno inteligentnostjo. Cronbach (v op. cit.: 43–44) je zato leta 1960 prišel do zaključka, da ostaja socialna inteligenca kljub večletnemu trudu nedefinirana in neizmerjena. Na žalost situacija danes glede merjenja socialne inteligence ni veliko boljša.

Precej pogosteje kot testi se za merjenje inteligentnosti uporabljajo najrazličnejši samoocenjevalni vprašalniki, vprašalniki socialne kompetentnosti in socialnih veščin, mere socialne in moralne zrelosti in predvsem vprašalniki empatije. Te mere se bolj kot na kognitivno razumevanje socialnih situacij nanašajo na vedenjsko kompetentnost, zato so tudi korelacije s standardnimi merami IQ zelo nizke. Zagotovo pa je glavni vzrok nizke povezanosti samoocenjevalnih vprašalnikov s testi inteligentnosti razlika v različnih metodah merjenja (op. cit.: 44).

Kot sem omenila že prej, se tudi pri merjenju socialne inteligentnosti raziskovalci soočajo z zelo pomanjkljivim instrumentarijem in pogosto zožijo merjenje socialne inteligentnosti kar

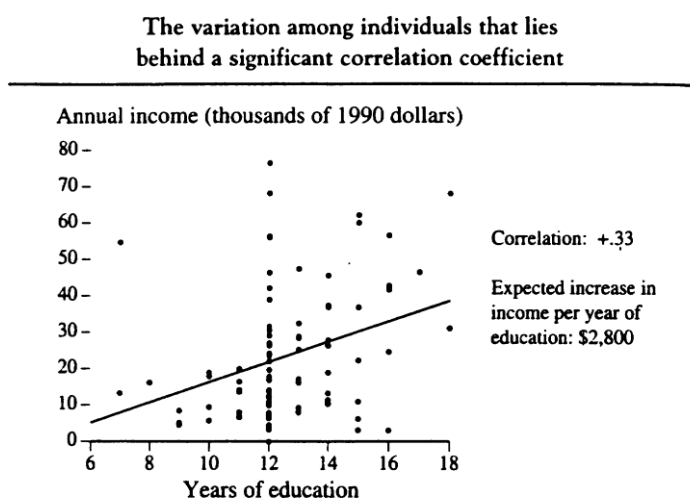
na merjenje empatije. Gre za samoocenjevalni pristop, za merjenje osebnostne lastnosti in ne za merjenje inteligence (Davies idr. 1998: 1011).

Socialni kvocient (*Social Quotient – SQ*) meri človeško sposobnost, v kolikšni meri se razume z drugimi. Je številka kot IQ (*Intelligence Quotient – inteligenčni kvocient*). Z inteligenčnim kvocientom merimo več različnih vrst človeških spretnosti, kot so vedenje, odnosi z drugimi itd. Skupaj inteligenčni kvocient in socialni kvocient obsegata okoli dve tretjini človekove uspešnosti, vsak po eno tretjino (<http://www.sq.4mg.com/conf.htm>).

Spodnji graf prikazuje primer, ko socialna inteligenca vpliva na uspešnost življenja posameznika. Graf prikazuje, da veliko ljudi s srednješolsko izobrazbo zasluži več kot diplomanti. To dokazuje, da na posameznikovo uspešnost v vsakdanjem življenju vplivajo bolj socialne spretnosti kot pa dolgoletno pridobljeno znanje v šolah (ibid.).

**Slika 2: Vpliv socialnih spretnosti in pridobljeno znanje v šolah na posameznikovo uspešnost**

68    *The Emergence of a Cognitive Elite*



Vir: <http://www.sq.4mg.com/r iq ei.htm#z>

Iz zgornjega grafa je razvidno, da ima najboljših 25 % posameznikov, ki so reševali test socialne inteligence, pogosto višjo plačo v primerjavi z drugimi. Polovica (50 %) posameznikov, ki so reševali test socialne inteligence, dobi povratno informacijo, da so enako dobri kljub nižjemu IQ-ju. Slabših 25 % pa ima po pričakovanju v realnosti tudi najnižje plače.

V primerjavi z razumsko inteligenco (IQ), ki postane po petem letu starosti konstantna, se rezultat oziroma stopnja socialne inteligence lahko skozi leta izboljšuje, če posameznik to želi. Vsi lahko delamo na socialnih spretnosti, kot so smehljanje, pozitivna naravnost, samozavest, odprtost in ostale socialne značilnosti, ki jih pogosto najdemo pri posameznikih z višjim socialnim kvocientom. Razvijanje socialne inteligence je tudi priložnost za sramežljive in zaprte ljudi, da se naučijo socialnih veščin in tako obogatijo svoje socialno življenje.

Sunderland (2008: 218) navaja, da moramo biti socialno inteligentni, če se želimo dobro razumeti z ljudmi. Vendar pa socialna inteligenca ni povezana z bistrostjo osebe. Veliko zelo bistrih ljudi je socialno precej neinteligentnih, zato težje sodelujejo v tehtnih pogovorih, ne znajo poslušati in ne morejo navezati trajnejših prijateljskih vezi. Ti ljudje se sporazumevajo na pust, dolgočasen način, brez vsakršnega humorja in se za človeka, s katerim se pogovarjajo, sploh ne zanimajo. Raziskave v poslovnem svetu kažejo, da najuspešnejši voditelji niso najbolj povzpetniški, ampak so to tisti ljudje, ki se najbolj zavedajo občutkov in potreb drugih.

Če povzamem, pri socialni inteligenci je odločilnega pomena dovzetnost za čustvena sporočila drugih.

Najpogostejši ameriški testi za merjenje socialne inteligence so oblikovani tako, da skupina ljudi, ki se pozna med sabo, naredi SQ raziskavo. Vsak v skupini dela po načelu vsi za enega, eden za vse. Vsak posameznik anonimno oceni vsakega člana skupine od 1 do 5, kjer 1 pomeni najnižjo oceno in 5 najvišjo. Ena ključnih razlik od ostalih raziskav oziroma psiholoških testov je v tem, da posamezniki ne ocenjujejo lastnega mnenja, ampak ocenjujejo ostale člane v skupini in od teh rezultatov je odvisna višina socialnega kvocienta. Na podlagi teh rezultatov raziskave posamezniki lahko izboljšajo svoje socialne spretnosti, saj nam mnenje drugih daje bolj jasno sliko o sebi in lastnem ravnanju (<http://www.sq.4mg.com/conf.htm>).

Osebnostnih spretnosti (self-skills), kot so iskrenost, prilagodljivost, vnema, točnost in tako dalje, največkrat ne moremo izmeriti s pomočjo SQ, vendar pa pomembno vplivajo na rezultate SQ testa. Osebnostne spretnosti in socialni kvocient pomembno vplivajo na posameznikov značaj in prav zato se je dobro posvetiti osebnostnim in socialnim spretnostim, ki jih lahko, za razliko od IQ, spreminjamo. Zaradi teh spretnosti smo lahko veliko bolj uspešni tako v osebnem kot v profesionalnem življenju. Na žalost pa danes temu področju posvečamo premalo pozornosti ([http://www.sq.4mg.com/w\\_ambition.htm#z](http://www.sq.4mg.com/w_ambition.htm#z)).

Menim, da bi se za kakovostno socialno življenje morali bolj posvečati socialni inteligenci kot splošni inteligenci. Pri splošni inteligenci na določeni točki preprosto obstanemo, socialno pa lahko s pomočjo socialnih spretnosti ves čas zavestno razvijamo. Posameznik s tem izboljša kakovost svojega življenja.

### **1.3.3 RAZVIJANJE SOCIALNE INTELIGENCE**

Iz različnih virov Avsec in Pečjak (2003), Sunderland (2008), Howe (2008) in Goleman (2012) razberemo, da za razvijanje socialne inteligence v življenju nikoli ni prepozno. Posamezniki se morajo le posvetiti razvijanju socialnih spretnosti, in sicer s pomočjo občutka empatije za sočloveka in okolico. Menim, da v neki meri na razvijanje socialne inteligence vplivata še socialni in kulturni kontekst vsakega posameznika. Mnogi pa se verjetno sprašujejo, ali za socialno inteligenco obstaja gen, ki vpliva na razvoj oziroma na stopnjo socialnega kvocienta.

#### **1.3.3.1 VPLIV GENOV**

Genetika je veja biologije, ki se ukvarja s proučevanjem dedovanja. Je proces, s katerim se posamezne lastnosti živih bitij prenašajo s staršev na potomce. Vedenjska genetika skuša odgovoriti na vprašanje, v kolikšni meri je posamezna vedenjska lastnost podedovana. Nekatere lastnosti so podedovane, druge pa so posledica vpliva oziroma delovanja okolja. Večina lastnosti pa nastane kot posledica delovanja obeh dejavnikov (Pogačnik 1995: 262).

Goleman (2012: 143) poudarja, da gena za socialno inteligenco ni. Razne raziskave so potrdile, da so geni dinamični, zato ni pomembno le, s katerimi geni se rodimo, ampak tudi njihovo izražanje. Da bi razumeli delovanje genov, moramo upoštevati razliko med tem, da imamo določen gen, in tem, v kolikšni meri ta gen izraža svoje značilne beljakovine.

Pri izražanju genov, delček DNK naredi RNK, ki nato ustvari beljakovino, zaradi katere se v našem biološkem delovanju nekaj zgodi. Epigenetika proučuje, kako doživetja spreminjajo

način delovanja genov, ne da bi se zaporedje DNK sploh spremenilo. Geni in okolje so odvisni drug od drugega, zato lahko dolgo razpravo o tem, kaj je prirojeno in kaj privzgojeno, končno ovržemo. Biološko je nemogoče, da bi gen deloval neodvisno od okolja: geni so ustvarjeni za to, da jih uravnavajo signali iz neposredne okolice, vključno s hormoni in živčnimi prenašalci v možgane – na nekatere od njih pa prav tako močno vplivajo socialne interakcije (op. cit.: 143).

Epigenetične raziskave proučujejo ravnanje staršev z otrokom in ugotavljajo, kako vzgoja oblikuje otrokove možgane. Družinsko življenje spremeni dejavnost genov za celo vrsto lastnosti. Eden od prevladujočih vplivov je ta, koliko tople ljubezni je otrok deležen. Življenjske izkušnje ljudi imajo moč, da spreminjajo genetsko »danost« vedenja. Življenjske izkušnje skupaj z odnosi določajo, katere povezave se ohranijo in oblikujejo možgane ter katere presežene nevrone možgani izgubijo, saj obdržijo le tiste, ki jih potrebujejo. Danes vemo, da možgani in hrbtenjača vsebujejo matične celice, ki se s hitrostjo tisoč na dan spreminjajo v nove nevrone. Res je, da se nevroni najhitreje tvorijo v otroštvu, vendar se tvorba nevronov nadaljuje v nekoliko bolj počasni obliki tudi kasneje v življenju, vse do starosti (op. cit.: 142– 151).

*»Socialna epigenetika je ena od naslednjih meja v genomiki,« pravi Crabble (v Goleman 2012: 145). »Nov tehnični izziv zajema upoštevanje vpliva okolja na razlike pri izražanju genov. To je še en udarec naivnemu stališču genskega determinizma, da izkušnje niso pomembne in da so geni vse.«*

Vretenaste celice povezujejo zgornjo in spodnjo pot ter nam tako pomagajo uskladiti čustva z odzivi. Ta živčna povezanost podpira vrsto ključnih socialnih spretnosti. Nevroznanstvenik Davidson (v op. cit.: 152) pojasnjuje: *»Potem ko možgani zabeležijo čustveno informacijo, nam prefrontalna skorja pomaga večje izpeljati odziv nanjo. Ko geni v povezavi z izkušnjami v našem življenju oblikujejo te krogotoke, se določi naš čustveni slog: kako hitro in močno se odzovemo na čustveni sprožilec ter kako dolgo traja, da si opomoremo. Pri učenju samouravnalnih veščin, ki so izjemno pomembne za gladke socialne interakcije, je v zgodnjem obdobju življenja veliko več možnosti za oblikovanje kot pozneje. Dokazi pri živalih kažejo, da so lahko nekatere posledice zgodnjih izkušenj nespremenljive, saj ko okolje v otroštvu oblikuje krogotok, ta postane dokaj stalen.«*

O vplivu socialnega in kulturnega konteksta govori tudi Lea Šugman Bohinc (1997: 293–296). Človek živi kot odnosno bitje, kjer socialni in kulturni kontekst pomembno dopolnjujeta

kompleksnost dejavnikov človeške zavesti oz. zaznave. Predvsem v zadnjem četrtnetju dvajsetega stoletja vse več avtorjev poudarja socialni konstrukt naše zavesti oz. zaznave: čas in prostor ter jezik, v katere se ljudje porodimo. Procesi socializacije, izobraževanja, osebna in družbena zgodovina naših interakcij z drugimi ljudmi (skupinami, skupnostmi, kulturami) tvorijo socialni kontekst, ki pomembno vpliva na to, kako zaznavamo sebe in druge ter svet, v katerem živimo, kako komuniciramo, razmišljamo, se odločamo in ravnamo v odnosih z drugimi.

Iz zgornjih zapisov lahko povzamem, da samega gena za socialno inteligenco ni, vendar na delovanje določenega gena skozi življenje lahko vplivamo in ga razvijamo v smeri socialne inteligence. Velik vpliv na razvoj socialne inteligence ima tudi okolje, v katerem posameznik živi. Pomemben je zlasti socialni in kulturni kontekst v otroštvu, kjer starši s svojo vzgojo otrok vplivajo na njihovo razvijanje socialne inteligence. Vendar tudi v odrasli dobi za razvijanje socialne inteligence ni prepozno, saj ljudje živimo kot odnosno bitje. Okolje, v katerem živimo, nam ponuja veliko priložnosti za spreminjanje ustaljenega načina življenja – če želimo, lahko zavestno razvijamo socialno inteligenco.

### **1.3.3.2 SOCIALNE SPRETNOSTI**

Socialne spretnosti temeljijo na sistemu stališč, interesov, vrednot in socialnih norm, ki posamezniku omogočajo, da razume samega sebe in svoje okolje ter se na podlagi tega odzove na dogajanje s strategijo v skladu s cilji, ki jih ima v danem trenutku ([www.cpi.si/files/cpi/userfiles/.../socialne\\_spretnosti.doc](http://www.cpi.si/files/cpi/userfiles/.../socialne_spretnosti.doc)).

Socialne spretnosti obsegajo vedenje, ki ga mora obvladati posameznik, da se lahko učinkovito in konstruktivno vključi v socialno okolje. Izhajajo iz realno izoblikovanega in bolj ozaveščenega odnosa do sebe, drugih ljudi in sveta, ki se izraža v sklopu posameznikovega ravnanja v medosebnih interakcijah in njegove komunikacije z drugimi ljudmi (ibid.).

Vključujejo modele spoznavanja, razumevanja in usmerjanja sebe, drugih ljudi in medosebnih interakcij ter odnos do dela v formalnih in neformalnih skupinah. Poudarek je na

medosebnem komuniciranju ter medosebnem vplivanju (v storilnostnih in odnosnih situacijah). Gre torej za bolj zavestno izbiro lastnih (učinkovitejših in bolj zadovoljivih) ravnanj v socialnih položajih, ob čemer kaže posebno pozornost nameniti čustveni dimenziji oz. pomenu čustev v socialnih interakcijah (ibid.).

Na temelju razumevanja socialnega položaja, v katerem je posameznik v danem trenutku, izbere vzorce interakcije in jih prilagodi v skladu z razumevanjem svojih možnosti. Pomembno je ozaveščeno izbiranje tistih ravnanj, ki ga z večjo verjetnostjo vodijo k boljšim medosebnim odnosom (v medosebne odnose usmerjeni cilji) ali k večji učinkovitosti (storilnostno usmerjeni cilji). Čim konstruktivnejše socialne spretnosti izbere iz množice različnih možnih strategij, tem večja je verjetnost, da bo svoj cilj dosegel (ibid.).

Se pravi, če želimo, lahko v življenju vedno izberemo socialne spretnosti, ki vodijo k razvijanju socialne inteligence. Za socialno inteligenco se mi zdijo pomembne naslednje socialne spretnosti, ki jih Sunderland (2008: 218–221) na široko opisuje v svojem delu *Znanost o vzgoji*:

- empatija za ljudi in okolico,
- znanje dobrega komuniciranja,
- poslušanje,
- ustvariti uglašen odnos s sogovornikom,
- občutek varne osnove oziroma zagotoviti varen prostor,
- sposobnost za pogajanje, reševanje nesoglasij,
- sprejemanje svojih čustev in reflektiranje,
- zavedanje občutkov in potreb drugih,
- dovzetnost za čustvena sporočila.

Rozman (2006: 29) govori o tem, da se socialne spretnosti posameznika dogajajo na treh ravneh: »na osebni ravni (te spretnosti potrebuje za graditev samopodobe, reševanje lastnih težav, izražanje svojih zamisli), na ravni odnosov (pogajanje in sodelovanje, sklepanje kompromisov, gradnja in vzdrževanje lastnih socialnih mrež) in na ravni širše družbe ali makrosistema (občutljivost za druge, prispevanje za dobrobit države).«



V tem citatu nam tudi Rozman lepo prikaže, kako na razvijanje socialne inteligence vplivajo posamezniki, ki se zanj odločijo, hkrati pa nanjo vplivajo tudi odnosi in okolje, v katere je posameznik vpel.

Sunderland (2008: 218–221) navaja, da se moramo najprej naučiti socialnih spretnosti, če se želimo razviti v socialno človeško bitje. Pot do tja pa je precej zapletena. Višje človeške funkcije so možne samo, če so se človeku v možganih razvile potrebne povezave za nastanek kompleksnih kemičnih reakcij, poleg tega pa se mora človek znati primerno telesno odzvati. Ta razvoj je možen samo na podlagi posebnih izkušenj z medčloveškimi stiki. Tu lahko omenimo, da so zelo dobro začetno izhodišče odrasli, ki se znajo primerno čustveno odzivati na otroke. S primerno vzgojo lahko močno vplivajo na otroke, da se razvijejo v socialno človeško bitje. Socialna inteligenca namreč zahteva, da povezave med zgornjimi in spodnjimi možgani delujejo usklajeno. Ključna področja za razvijanje socialne inteligence so tri:

- umetnost komuniciranja,
- sposobnost za pogajanje, reševanje nesoglasij in biti dober član skupine,
- sposobnost za sočutje in zanimanje za druge.

Če želimo kot posamezniki oziroma socialne delavci, zvišati svoj socialni kvocient, moramo razvijati oziroma delati na zgornjih treh spretnostih socialne inteligence.

Prva spretnost socialne inteligence opisuje, da moramo osvojiti umetnost dobrega komuniciranja z drugimi (Sunderland 2008: 219). To pomeni, da v interakciji z drugim človekom znamo natančno razumeti njegovo govorico telesa in njegova socialna sporočila. V tem procesu je pomembna množica odzivov, reakcij in odločitev, sprejetih v delčkih sekunde, medtem ko »skeniramo« obraz in telo drugega človeka. Pri dobrem komuniciranju s sogovornikom moramo prepoznati njegovo duševno stanje, izmeriti svoj vpliv na drugega človeka in temu znati prilagoditi vedenje. Pozorni moramo biti na svoje čustvene odzive in hkrati na čustvene odzive drugega človeka. Med pogovorom moramo skrbeti za pravo ravnotežje med govorjenjem in poslušanjem, med zanimanjem za drugega in zaupanjem dejstev o sebi. Imeti moramo primerno telesno govorico, ne smemo stati preblizu ali predaleč stran od drugega človeka. In ne nazadnje znati moramo presoditi, kdaj je najprimernejši čas za odgovor, izjavo in odziv. Odgovoriti ne smemo prehitro, niti ne z odgovorom zavlačevati ter se ne smemo preveč oddaljiti od teme pogovora.

Druga spretnost socialne inteligence opisuje, da se moramo znati pogajati, reševati nesoglasja in biti dober član v skupini (op. cit.: 219–220). To pomeni, da v primeru interakcije z drugim človekom dajemo in sprejemamo ter ne vztrajamo, da mora biti vse po naši volji. Poleg tega moramo znati slediti in voditi sogovornika, moramo biti sposobni slišati zamisli drugih ljudi in se strinjati z njimi ter tudi znati izraziti svoje mnenje. Dobro moramo obvladovati svoja čustva, da odnosov ne kvarimo z izbruhom jeze, razdražljivostjo ali anksioznostjo. To počnemo na neagresiven način in brez obtoževanja povemo, kaj nam je všeč in česa ne maramo, kaj hočemo in česa ne želimo. V primeru spora ali nesoglasja se moramo znati pogajati in pretehtati druge možnosti. Zavzemati se moramo za rešitev, namesto da obtožujemo.

Tretja spretnost socialne inteligence opisuje, da moramo biti sočutni, se zanimati za druge in to znati tudi pokazati (op. cit.: 220–221). Stiska in trpljenje vseh ljudi nam lahko pride do živega, ne glede na kulturno, rasno ali versko prepričanje sogovornika. Upamo si občutiti svojo bolečino in trpljenje, pa tudi trpljenje drugih, namesto da vsa ta občutja zanikamo in smo do sogovornika čustveno odrezani. Sposobni smo pomirjati in tolažiti drugega človeka v stiski, ne samo deliti nasvete.

V socialni inteligenci ima velik pomen neverbalna komunikacija, ki ji posvečamo premalo pozornosti. Družba poudarja le verbalno govorico in se prereka okoli besed, kaj je nekdo rekel in česa ne. Menim, da premalokrat pogledamo širše na določeno trditev. Če bi posameznik v pogovoru znal vključiti še širši kontekst, bi v družbi prihajalo do manj nesporazumov.

Socialni delavci morajo biti kot strokovnjaki v pogovoru pozorni tudi na sogovornikovo neverbalno govorico telesa, na njegova čustva, vedenje in kontekst okolja, v katerega je sogovornik vpet. Le tako bodo v pogovoru pomoči lahko razumeli sogovornike, se z njimi uglasili in znali ustvariti občutek varne osnove (Goleman 2012) oziroma (v jeziku socialnega dela) varen prostor, ki je pogoj za raziskovanje in soustvarjanje želenih rešitev v procesu pomoči (Čačinovič Vogrinčič: 2006).

Sunderland (2008: 221) dodaja še, da ima vzgoja zelo močan vpliv na otrokove socialne možgane. Pomembne izkušnje v odnosih v poznejšem obdobju življenja odraslega človeka lahko razvijejo sisteme v možganih, ki so odločilni za socialno inteligenco, vendar samo, če je otrok, ko odraste, sposoben to dopustiti. Težava nastane v tem, da načini komuniciranja, ki se uveljavijo v otroštvu, pogosto postanejo utrjeni. Če je imel otrok v prvotni družini večinoma površinske čustvene stike, je lahko pozneje v življenju zaprt pred globljimi stiki z ljudmi

(morda preprosto ne zna navezati globljih stikov). Če je interakcija med starši in otrokom velikokrat potekala v strahu, sramovanju ali bolečini, je lahko otrok v odrasli dobi izjemno nezaupljiv in zavrne vse poizkuse zbliževanja z morebitnimi prijatelji, ki so mu naklonjeni in se zanj zanimajo. Doživlja jih kot ogrožajoče. S takim prepričanjem potem vstopa v odnose.

Zgornje razumevanje se mi zdi za socialne delavce pomembno. V praksi se socialni delavci velikokrat srečujejo z ljudmi, ki so v stiski in je sami niso zmožni razrešiti. Strokovnjakom, ki v pogovoru gledajo na celotni kontekst stiske sogovornika, pride prav tudi razumevanje, da lahko določeni vzorci iz otroštva posameznika tako močno zaznamujejo, da so posledice vidne tudi kasneje, ko odraste. Takrat imajo socialni delavci priložnost, da podelijo svojim sogovornikom še drugačne izkušnje ravnanja, ki bi jim mogoče lahko pomagale pri rešitvi.

Čačinovič Vogrinčič in drugi avtorji (2005: 22) poudarjajo, da v socialnem delu socialni delavci poznajo dve vrsti pogovora, ki prispevata k uspešnejšemu razgovoru pomoči. Prvi pogovor je usmerjen v dobre izide in soustvarjanje rešitve, pri drugem pogovoru pa je želen izid en sam – da se lahko pogovor nadaljuje. Ravno v pogovoru, katerega želen izid je, da se pogovor nadaljuje, lahko socialni delavci pomagajo svojim sogovornikom tako, da jim podelijo zgodbe o drugačnem ravnanju - tako se proces lahko nadaljuje proti želenemu razpletu.

V procesu pomoči pri reševanju kompleksnih socialnih problemov je v središču osebnega vodenja soustvarjanje rešitev, raziskovanje sprememb za dobre izide. Vendar se v socialnem delu v pogovoru strokovnjaki pogosto srečajo s situacijo, ko se ustvari konsenz o izidu, rešitve pa ni. To lahko pomeni, da je prišlo do motenj v komunikaciji ali do neskladne komunikacije, zato morajo najprej delati na razvidni komunikaciji in šele po tem »ovinku« nadaljevati delo na zastavljeni rešitvi (op.cit.: 22-23). Včasih pa tudi delo na komunikaciji ne pomaga, zato morajo socialni delavci preseči še korak naprej na tako imenovano drugo raven v delovnem odnosu, v ubeseditev odnosov. Šele ko se odnosi spremenijo toliko, da je delo na rešitvi mogoče, nadaljujejo delo (op.cit.: 23). Za uspešno socialno delo je za socialne delavce pomembno, da razlikujejo med pogovoroma, ki prispevata k uspešnejšemu razgovoru pomoči in da znajo v dialogu, v delovnem odnosu ubesediti razliko med njima (op.cit.: 22).

### 1.3.4 SOCIALNA NEVROZNANOST

Znanstvene razloge za obstoj socialne inteligence sem iskala na področju nevroznanosti. To znanje se mi je zdelo zanimivo tudi za področje socialnega dela, saj odpira marsikatera vprašanja in razlage, kaj se dejansko dogaja v možganih posameznika, ko vstopa v interakcije s soljudmi. Že kot posamezniki smo ves čas izpostavljeni interakcijam med ljudmi, še bolj pa so temu izpostavljeni socialni delavci v praksi socialnega dela, ko vstopajo in vedno na novo vzpostavljajo stike z najrazličnejšimi ljudmi.

Socialna nevroznanost je interdisciplinarno področje, namenjeno razumevanju, kako biološki sistem vpliva na socialne procese in vedenje. Ljudje smo v osnovi socialna bitja, ne individualisti (<http://psychology.uchicago.edu/people/faculty/cacioppo/lab.shtml>).

Področje socialne nevroznanosti je predmet raziskovanja treh področij:

- biologije (genski temelji arhitekture možganov in uniformnega odzivanja na ravni vrste),
- psihologije (nevronski temelji učenja o sebi in drugih na nezavedni, zavestni in samozavedajoči ravni učenja) in
- družboslovja (socialna psihologija, sociologija, antropologija itd., ki raziskujejo oblike in vsebine vzpostavljanja in ohranjanja socialnega ozadja z delovanjem posameznikov)

(<http://www2.pef.uni-lj.si/urban.kordes/KZvLjubljani.pdf>).

Cacioppo in Berntson (v Goleman 2012: 13) se štejeta za zakonita očeta socialne nevroznanosti, saj sta leta 1990 prva uporabila ta izraz. Cacioppo (v ibid.) pravi: *»Nevroznanstveniki so zelo dvomili o preučevanju česar koli zunaj lobanje. Nevroznanost dvajsetega stoletja je menila, da je socialno vedenje preprosto preveč zapleteno za preučevanje. Danes pa začnemo razumeti, kako možgani upravljajo socialno vedenje in, po drugi strani, kako socialni svet vpliva na možgane ter delovanje telesa.«*

Področje nevroznanosti je postalo ena najpomembnejših znanstvenih tem enaindvajsetega stoletja. Za nevroznanost je značilno raziskovalno sodelovanje med psihologi in nevroznanstveniki. Skupaj uporabljajo magnetno resonanco, napravo za slikanje možganov, ki s pomočjo močnih magnetov ustvari presenetljivo natančno sliko možganov (op. cit.: 12).

Take raziskave odgovarjajo na vprašanja o tem, kaj se dogaja v človeških možganih, ko gleda ljubljeno osebo ali nekoga, ki načrtuje, kako zmagati na tekmovanju.

Menim, da je dobro, da socialni delavci kot strokovnjaki spremljajo tudi druga področja znanosti pri rezultatih raziskovanja, saj lahko pomembno vplivajo na potek dela v socialnem delu. Za socialno delo je značilno, da so socialni delavci sposobni sodelovati in se povezovati z različnimi strokovnjaki iz interdisciplinarnih in multidisciplinarnih področij – vse v dobro njihovih sogovornikov v procesu pomoči.

#### **1.3.4.1 SOCIALNI MOŽGANI IN SOCIALNA INTELIGENCA**

Področje nevroznanosti se ukvarja s preučevanjem in raziskovanjem človeških možganov. Nevroznanstveniki 21. stoletja začenjajo razumevati, kako delujejo socialni možgani in kakšen vpliv imajo na ljudi, ko ti vstopajo v medosebne odnose. Nevroznanstveniki razumevajo, kako možgani upravljajo socialno vedenje ter kako okolje vpliva na možgane in delovanje posameznikovega telesa.

Socialni možgani so vsota živčnih mehanizmov, ki upravljajo interakcije, misli in čustva o ljudeh in odnosih. Najbolj zanimivo je zagotovo to, da so edini biološki sistem v telesu, ki nas nenehno uglašuje na notranje stanje ljudi, s katerimi smo v interakciji. Vsi drugi biološki sistemi, od limfnih žlez do vranice, svojo dejavnost uravnavajo v skladu s signali, ki prihajajo iz telesa in ne iz sveta zunaj njega. Tokovi socialnih možganov so edinstveni glede občutljivosti za svet nasploh. Vedno, ko smo z nekom v stiku, s pogledom ali glasom ali kožo pride do prepletanja socialnih možganov. Družbene interakcije imajo pomembno vlogo pri nevroplastičnem preoblikovanju možganov, kar pomeni, da ponavljajoče izkušnje določijo obliko, velikost in število nevronov ter sinaptičnih povezav med njimi. Naši najpomembnejši odnosi postopoma oblikujejo določeno živčno mrežje (Goleman 2012: 12–14).

Možgani delujejo tako, da prevzemajo signale iz socialnega okolja, da spremenijo lastna notranja stanja. Naše duševno stanje se pojavlja iz te medsebojne odvisnosti možganov in medosebnih odnosov. Možgani so genetično programirani, da so socialni in se ne pojavijo kar naenkrat. Ta zapleten sistem je rezultat nevrorazvoja – dolgega procesa, ki organizira milijarde kompleksnih kemičnih transakcij. Te so osnova za duševne procese (Cvetek 2009: 59).

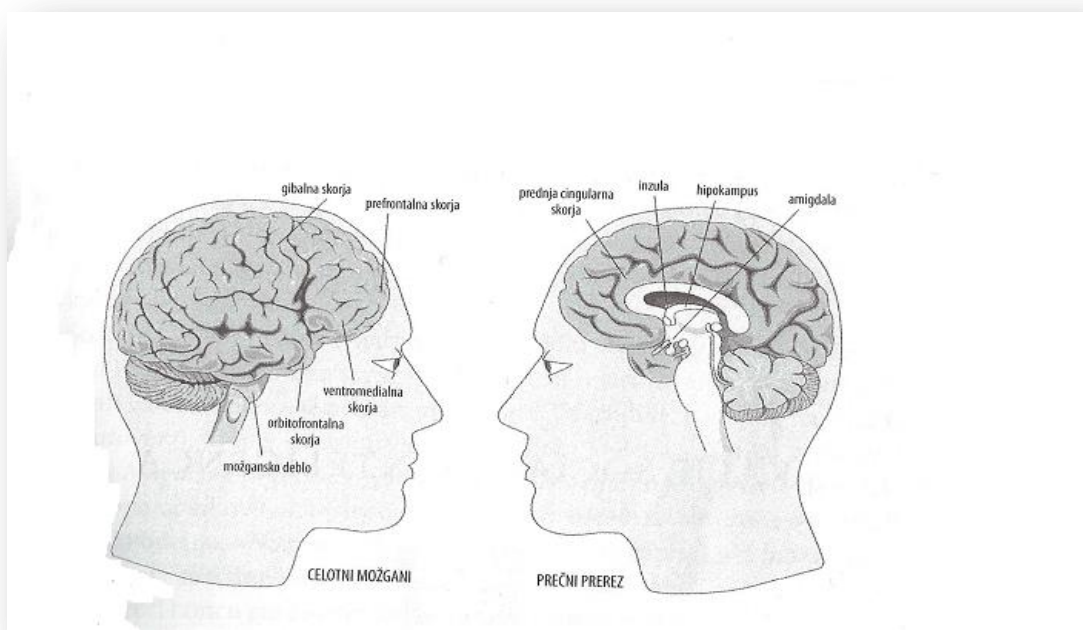
V možganih je več delov, ki odločilno vplivajo na socialno inteligenco. Če starši otroka vzgajajo tako, da upoštevajo njegove čustvene potrebe, se v teh območjih možganov razvijajo nove povezave (Sunderland 2008: 222). Te povezave so osnova, da se otroci pozneje razvijejo v odraslega, ki ima dobro razvito socialno inteligenco.

Prvo pomembno območje v zgornjih možganih za socialno inteligenco je ventromedialni korteks. Povezave, ki se vzpostavijo takoj, so ključne za samozavedanje in za sposobnost pogajanja, odločanja, reševanje sporov in sodelovanje v raznih skupinah, timih. Prav tako lahko močne povezave med ventromedialnim korteksom in spodnjimi možgani pomirijo silovita občutja ter omogočajo razmišljanje o njih, namesto da jih človek poskuša sprostiti z izbruhi besa, razburjenosti in anksioznosti (ibid.).

Drugo pomembno območje v človeških možganih, natančneje v čelnem režnju, ki je pomembno za socialno inteligenco, je orbitofrontalni korteks. Tako se imenuje, ker je tik nad očesno votlino (orbito), kar lepo prikazuje slika 3 na naslednji strani (ibid.). Orbitofrontalno območje povezuje tri glavna možganska območja:

- skorjo ali razmišljajoče možgane,
- amigdalo (sprožilno točko za številne čustvene reakcije),
- možgansko deblo (»plazilske« cone za samodejno odzivanje).

**Slika 3: Glavna območja živčnega mrežja socialnih možganov**



Vir: *Socialna inteligenca* (Goleman 2012: 81)

Za lažje nadaljnje razumevanje besedila in za lažjo predstavo, kakšna je celotna oblika človeških možganov in kakšen je njen prečni prerez, je prikazana zgornja slika. Prikazani so pomembni deli v možganih, ki vplivajo na delovanje in razumevanje socialne inteligence.

Korpus kalozum je osupljiv snop vlaken, ki omogoča komunikacijo med desno in levo stranjo zgornjih možganov. Ta snop tkiva je sestavljen iz živčnih vlaken. V zrelih možganih odraslega človeka jih je približno tristo milijonov in deluje kot informacijska avtocesta med obema polovicama možganov (op. cit.: 231).

Ključen je pri socialni inteligenci, saj lahko v nekaj tisočinkah sekunde prenese informacijo o tem, kaj doživljamo, iz ene strani naših zgornjih možganov v drugo. Človeku pomaga jasno razmišljati o vseh stvareh, ki se mu dogajajo, pa tudi razločno čuti, kaj prestaja.

Ta živčna »avtocesta« zvrtni skupaj vhodne podatke spodnje poti iz čustvenih centrov, telesa in čutil ter steze zgornje poti, ki v teh podatkih najdejo smisel, tako da se oblikujejo hoteni načrti, ki vodijo naše ravnanje (Goleman 2012: 65).

Z razumevanjem informacij sogovornikov se socialni delavci ukvarjajo ves čas strokovnega dela. Zato se mi zdijo zgornje ugotovitve nevroznanstvenikov zanimive in uporabne za socialno delo. Omogočajo poglobljen vpogled poteka informacije od oddajnika informacije do prejemnika.

Študenti socialnega dela smo se na predavanju Šugman Bohinc (2011) ukvarjali z razumevanjem poteka informacije in oblikovanjem njenega pomena. Natančneje smo o tem razpravljali, ko smo se srečali s kibernetiskim in epistemološkim strokovnim okvirjem opisovanja.

Bateson (v Šugman Bohinc 1997: 289–292) je razložil temelj kibernetikega razumevanja pojma informacije. Spoznavanje se namreč začne z dvojnostjo, en del ima lastnosti samozavedanja, drugi del pa ima lastnost materije, okolja, objekta. Med enim in drugim obstaja stik oziroma most. Orodje stika so pri tem čutila, reagiranje in nagon. Ta proces poteka vzajemno oziroma obojestransko. Podlaga spoznavanju je razlikovanje. Naša zaznava se sproži z zaznavanjem razlike, se pravi, da razlikujemo sebe (subjekt) od drugega (objekt). Koncept v realnosti torej pomeni, da opazujemo, razlikujemo (spoznavamo) nekaj kot sebe, kot drugega, kot predmet, dogodke, kot svet, kot resničnost. Vsaka resničnost je izraz opazovalčevega (načina, navade) opazovanja (razlikovanja, spoznavanja). Šele z razlikovanjem neke razlike spoznavamo in vsako razlikovanje, spoznavanje »poraja« svet,

resničnost. Ko se soočimo oziroma pridemo v stik s potencialno razliko, ki je za nas učinkovita razlika, se zgodi informacija. Vsak posameznik na isto razliko reagira oziroma jo interpretira na svoj način, zato je za nekoga določena razlika lahko informacija, za drugega pa ne. V kibernetškem pogledu je informacija potencialna razlika, ki v prejemniku oziroma sogovorniku povzroči (učinkovito) razliko. Torej je pomen informacije izraz, konstrukcija interpretira. Tu lahko opazimo razliko konstruktivističnega pogleda od realističnega, kjer je informacija fiksna enota sporočanja, ki potuje po komunikacijskem kanalu od oddajnika do prejemnika.

Nekateri znanstveniki menijo, da je odločilen dejavnik pri pomanjkanju sočutja in občutljivosti za druge to, da njihov korpus kalozum čustvenih informacij med obema stranema možganov ne prenaša učinkovito. Raziskave kažejo, da ljudje, ki so čustveno odrezani od bolečin drugih, pogosto predelujejo svoje izkušnje veliko bolj v levi polovici možganov kot v desni. V tem primeru je posameznik veliko manj socialno občutljiv in se veliko manj zaveda čustev. Številni psihologi so prepričani, da je takšno pomanjkanje sočutja posledica tega, da oseba v otroštvu ni bila deležna dovolj sočutja do svojih bolečih občutkov (Sunderland 2008: 232).

Nevroznanost danes razlaga, da so oči okno v dušo: omogočajo namreč pogled v posameznikova najbolj zasebna čustva. V očeh je živčna projekcija, ki vodi naravnost v ključno možgansko strukturo za empatijo in podobna čustva, imenovano orbitofrontalno območje prefrontalne skorje. Zrenje v oči nas zazanka, pravi Goleman (2012; 65). Ko si dva zreta v oči, se njuni orbitofrontalni območji, ki sta posebej dovzetni za iztočnice, kot je očesni kontakt, povežeta. Te socialne poti igrajo ključno vlogo pri prepoznavanju čustvenega stanja druge osebe. Orbitofrontalno območje zavzema strateško mesto, križišče najvišjega dela čustvenih centrov in najnižjega dela razmišljajočih možganov (ibid.).

Sunderland (2008: 222) dodaja, da nam povezave v tem delu možganov omogočajo dober odziv na ljudi, sposobni smo natančno razbrati socialna in čustvena sporočila in se tankočutno odzivati nanje. Zanimivo je, da je ta del možganov manj dejaven pri odraslih in otrocih, ki so depresivni, zato imajo več težav s socialno občutljivostjo. Poleg tega lahko nove povezave med orbitofrontalnim korteksom in spodnjimi možgani človeku omogočajo pomiriti svoje impulze strahu in jeze ter uravnavati stanje skrajne telesne vzbujenosti. Temu pravijo znanstveniki možganske povezave »od zgoraj navzdol«.



Te možganske povezave »od zgoraj navzdol« smo omenjali tudi na predavanju leta 2011 pri Šugman Bohinc, ko smo govorili o procesu spoznavanja v socialnem delu. Strokovnjakom socialnega dela in socialni inteligenci je skupno kibernetsko razumevanje »top-down« (od zgoraj navzdol). Delujoči procesi v možganih človeka, preko katerih sprejema informacije, vplivajo na oblikovanje njegove zaznave in posledično na dobro odzivanje ljudi v procesu pomoči. To so procesi, ki označujejo vpliv preteklih izkušenj in rekurzivni odnos med sogovornikoma. Gre namreč za spiralo krožnega odnosa med procesom in proizvodom z vsakokratnim novim izhodiščem (Šugman Bohinc 1997: 291–292). Tudi za socialno delo lahko rečem, da se vedno bolj opira na znanje iz socialne nevroznanosti in iz njega tudi črpa ugotovitve, ki so pomembne za postmoderno socialno delo.

*»Ko se možganska skorja razvija, se veliko živčnih mrež, ki potekajo od zgoraj navzdol, poveže z območjem pod možgansko skorjo. Te mreže, ki potekajo od zgoraj navzdol, zagotavljajo informacijske prehode za zaviralne reflekse in skrbijo za to, da pridejo funkcije območja pod možgansko skorjo pod nadzor možganske skorje. Zelo pomembna plat razvoja možganske skorje je torej zaviranje. V prid tej teoriji govorijo učinki poškodbe možganske skorje pri odraslih. Posamezniki z Alzheimerjevo boleznijo na primer doživljajo pospešeno odmiranje celic v svoji možganski skorji.«* (Sunderland 2008: 278).

To ugotovitev socialne nevroznanosti lahko uporabimo tudi v socialnem delu pri psihosocialni podpori in pomoči sogovorniku. V socialnem delu se socialni delavci srečujejo z različnimi ljudmi in zato se morajo zavedati širšega konteksta podpore in pomoči, saj ima njihovo delo tako sociološke kot biološke posledice. Ko se socialni delavci v praksi srečujejo s starejšimi ali z ljudmi, ki imajo možganske poškodbe (kap, prometna nesreča), morajo odgovarjati tudi na te razmere. Najnovejše raziskave na biološki ravni ugotavljajo, da pri odraslih živčne celice še vedno rastejo, se obnavljajo. Če je pri sogovorniku določen korelat poškodovan, na primer zaradi kapi, in ne more več razmišljati, čutiti kot prej, ga mora socialni delavec kot strokovnjak znati usmerjati in spodbujati, da nepoškodovani deli nevronov počasi opravljajo naloge nevronov, ki so poškodovani (Šugman Bohinc 2010: 3–4). Naloga socialne delavke je, da skupaj s sogovornikovo družino v delovnem odnosu soustvari izvirni delovni projekt pomoči, ki bo ustvarjal varen prostor, kjer bo lahko socialna delavka skupaj s sogovornikom in njegovo družino raziskovala vire moči in iskala nove še ne izkoriščene vire sogovornika. Sogovorniku bo tako omogočeno lažje življenje po možganski poškodbi, saj ga bo družina razumela, lažje podpirala in usmerjala pri njegovem okrevanju. Sodelovanje z družino omogoča varovanje še tako onemoglega človeka, saj družina kot delovna skupina s seboj

prinaša raziskovanje prispevka posameznih članov družine v vsakdanjem življenju in odpira pot za spreminjanje vlog, za nova pravila, drugačno organiziranost (Čačinovič Vogrinčič 2008: 77-79).

Izguba možganskih celic oziroma nevronov je del naravnega »oblikovanja« možganov, ki se dogaja vse življenje. Pri krepitevi ključnih povezav v možganih, nepotrebne in premalo uporabljene celice preprosto odmrejo. *»Vse to se dogaja zaradi tako imenovanega redčenja sinaps – podobno, kot bi obrezovali grm vrtnice, da bi dobro uspeval.«* (Sunderland 2008: 20).

Če povzamem, orbitofrontalni in ventromedialni korteks sta dela čelnih režnjev, ki odločilno vplivata na razvijanje posameznikove socialne inteligence.

## 1.4 ELEMENTI SOCIALNE INTELIGENCE V MEDČLOVEŠKIH ODNOSIH

Pod pojmom socialne inteligence, kot sem omenila že prej, razumem spretnosti, ki vplivajo na interakcije v medčloveških odnosih. Te spretnosti so empatija za ljudi in okolico, znanje dobrega komuniciranja, poslušanje, ustvarjanje uglašenega odnosa s sogovornikom, občutek varne osnove za odnos, sposobnost pogajanja in reševanje nesoglasij, sprejemanje lastnih čustev in refleksija, zavedanje občutkov in potreb drugih ter dovzetnost za čustvena sporočila. V nadaljevanju teksta jih bom predstavila v sklopu štirih elementov in vsakega posebej opisala ter razložila, zakaj menim, da je pomemben za socialno inteligenco.

Elemente socialne inteligence sem oblikovala s pomočjo predelane literature in virov, ki so uporabljeni v mojem diplomskem delu. Našteti elementi so se skozi različne vire večkrat pojavljali, saj so jim avtorji kot so Thorndike (1920), Cantor in Kihlstrom (1987), Avsec in Pečjak (2003), Goleman (2012) pripisovali velik pomen v socialni inteligenci. Menim, da so ti elementi v socialni inteligenci pomembni predvsem zato, ker nanje kot posamezniki lahko v veliki meri vplivamo in jih razvijamo, če si želimo kvalitetnejšega socialnega življenja. Med elemente socialne inteligence sem umestila empatijo, čustva oziroma emocije, vrednote in komunikacijo, ki se pojavljajo v medčloveških odnosih. Medčloveške odnose pa razumem kot osnovni prostor, kjer lahko kot posamezniki te posamezne elemente razvijamo, zato v nadaljevanju najprej nekaj besed o tem.

V sodobni psihologiji se poudarja dejstvo, da smo rojeni z induktivnim nagnjenjem za razvoj odnosov z drugimi. Od rojstva smo gnani, da razvijamo odnose s skrbniki in izkušamo medosebno subjektivnost, saj je to pomembna osnova za naše biološko, psihološko in kulturno preživetje (Cvetek 2009: 59).

Medosebni in intersubjektivni vidik človekovega bivanja je še posebno poudarjen v relacijski teoriji osebnosti. Po mnenju Mitchella in Arona (v Musek 2005: 78) je človekova primarna težnja želja po odnosnosti. Človek stremi k temu, da ohranja odnose za vsako ceno – in včasih mora za to plačati tudi visoko ceno, npr.: motnje v psihičnem delovanju. Odnosne teorije gredo korak dlje od klasične egopsihološke zahteve po utrjevanju in prilagajanju jaza. V nekem smislu jaz nikoli ne more biti zares avtonomen, kajti človek ne deluje nikoli kot ena oseba. Vedno je tukaj odnos, ne le naše obnašanje, celotno doživljanje stvarnosti je interaktivno in subjektivno. Človekov način eksistence je neločljiv od medosebne stvarnosti

in ta stvarnost je dvoosebna. Tudi socialni delavec mora slediti tej temeljni značilnosti človeške narave. Pomembno pa je, da se hkrati zaveda, da naš jaz prav tako določajo odnosi. Zlasti kdo sem jaz, ko sem v odnosu s partnerjem, prijateljem, učiteljem ipd. V vsakem odnosu sem nekaj drugega, vendar vedno resnični jaz. Ljudje smo že po naravi odnosna bitja, zato prek celotnega življenja iščemo odnose z drugimi in živimo z njimi v soodvisnosti.

Čačinovič Vogrinčič (1998: 27–31) govori o sistemski teoriji, kjer se avtorji ukvarjajo z odnosi oz. interakcijami med posameznikom in njegovim socialnim okoljem, vzorci, organizacijo vedenja in načini disfunkcionalnosti družinskega delovanja. V socialnem delu smo priča prehodu od razlaganja vzrokov k opisovanju delovanja, od umeščanja problema v posameznika k umeščanju problema v komunikacijo, interakcijo, medosebne odnose, od logike rešitve problema z uvidom posameznega družinskega člana k logiki rešitve problema z ustrezno spremembo načina komuniciranja, delovanja družine, od problemov k reševanju problemov.

Še bolj pa temo o odnosih v socialnem delu razvija socialni konstruktivizem. V socialnem delu konstruktivisti naredijo premik iz objektivizma h konstruktivizmu in gledajo na odnos med sogovornikoma kot razgovor. Način komunikacije v razgovoru poteka z rekurzivnimi izmenjavanjem in podeljevanjem interpretacija sogovornikov. Po Pasku (1992 v Šugman Bohinc 2010/11: 56) je v razgovoru potrebna konverzacija med sogovornikoma, za katero veljajo trije pogoji in sicer, v delavnem odnosu sogovorniki bogatijo svoje interpretacije in razvijajo nove, sklepajo dogovor o skupnih interpretacijah in ohranjajo svojo medosebno interpretativno različnost.

Socialni konstruktivizem naredi v znanosti premik od pojma duševnih procesov (individualizem) k odnosnim procesom (relacionizem). V odnosu procesa pomoči se zagovarja in upošteva sogovornikovo skupinsko življenje z drugimi ljudmi. Odnosi dobijo generativno moč, prek katerih socialni delavci ustvarjajo razumsko in čustveno stvarnost sogovornika (Gergen in Gergen, 2006 v op.cit: 53) in poudarjajo družbene interpretacije in intersubjektino vplivanje jezika, družine in kulture (Hoffman, 1999 v ibid.). Se pravi, da socialni delavec s pomočjo konstruktivizma poskuša razumeti sogovornikove družinske procese in vzorce prepričanj, skozi prizmo širših kulturnih vprašanj v delavnem odnosu pomoči.

Tukaj lahko potegnem vzporednico med socialnim delom in socialno inteligenco. Tako socialno delo kot socialna inteligenca poudarjata interakcije v odnosu in upoštevata vpliv socialnega in kulturnega konteksta sogovornika.

Posameznik ima pomembne sposobnosti znotraj sebe, zmožnost, da obvladuje svoja čustva in notranji potencial za oblikovanje pozitivnih odnosov. Pri socialni inteligenci se slika poveča in namesto psihologije ene osebe zajema psihologijo dveh: kaj se dogaja med njima, kadar navezujeta stike (Goleman 2012: 11). Za socialne delavce je pomembno, da imajo socialno inteligenco, ker so ves čas v stiku z ljudmi in z njimi vzpostavljajo različne odnose.

Goleman (2012: 15) na socialno inteligenco gleda kot na jednat izraz za to, da smo pametni, tako glede naših odnosov kot v njih. Tako koncept razširi pozornost socialne inteligence na odnos dveh oseb: kaj se zgodi med nami, ko se vpletemo v odnos. Omogoči nam pogled onkraj posameznika, da razumemo, kaj se v resnici dogaja, ko ljudje navezujemo stike – in pogled onkraj ozkega lastnega interesa h koristim drugih. Ta širši pogled nas vodi k razmišljanju v okviru socialnih spretnosti, kot sta empatija in naklonjenost, ki bogatijo osebne odnose. Tudi Thorndiku (v *ibid.*) je bližje širše načelo, zato je predlagal za opis družbenih veščin: *»preudarno ravnanje v medčloveških odnosih«*.

Družbene veščine razumem kot socialne spretnosti, na katere lahko posamezniki vplivajo in jih razvijajo tekom življenja, da postanejo socialno inteligentnejši. V vsakdanjih interakcijah je dobro razvijati in uporabljati socialne spretnosti, saj nam te prinašajo močne in bolj poglobljene odnose z našimi sogovorniki.

Socialna odzivnost možganov od nas zahteva, da smo premišljeni in da se zavedamo, kako drugi ljudje v našem življenju upravljajo in oblikujejo, ne le naše razpoloženje, ampak tudi naše biološko delovanje. Po drugi strani pa zahteva, da razmislimo, kako mi vplivamo na čustva in biološko ravnanje drugih (*ibid.*).

Proces pomoči v socialnem delu je danes uspešnejši, ker se socialni delavci zavedajo, da tudi sami vplivajo nanj in da so prav tako kot njihovi sogovorniki enakovredno soudeleženi v procesu pomoči. To postmoderno razumevanje socialnega dela se vidi v krožnem odnosu med strokovnjakom in sogovornikom, ki s pogovorom soustvarjata želeni razplet (Šugman Bohinc 1998).

V zgornjem besedilu o socialni odzivnosti možganov se prav tako kaže vidik postmodernega razumevanja odnosa med človekoma. Tudi socialno inteligentni posameznik se zaveda

krožnega procesa v odnosih z drugimi, ki je značilen za konstruktivistično epistemologijo razumevanja. Zaveda se, da ljudje v pogovoru vplivajo drug na drugega. Po eni strani socialna inteligenca od sogovornika zahteva, da razmisli, kako vpliva na čustva in biološko ravnanje drugega. Po drugi strani pa se zaveda vpliva sogovornika nanj, ki v njegovem življenju oblikuje razpoloženje in tudi biološko delovanje. Socialna inteligenca lahko socialnim delavcem pomaga v procesih pomoči, da lažje vzpostavljajo in raziskujejo odnos s sogovornikom. S svojim obnašanjem, čustvi in vedenjem namreč močno vplivajo na sogovornika.

To, da nas oseba, s katero vsak dan preživljamo čas, nenehno muči ali jezi ali nas čustveno zadovoljuje, lahko sčasoma preoblikuje naše možgane. Ta nova odkritja kažejo, da imajo odnosi komaj opazen, vendar močan in dolgoročen vpliv na nas. Ugotovitve kažejo, da si lahko s pomočjo pozitivnih odnosov v življenju kadar koli opomoremo in obratno. Ta novica ni najbolj prijetna za tiste, ki imajo bolj slabe, površinske medčloveške odnose (Goleman 2012: 12–14). Včasih socialni delavci težko razumejo sogovornike glede tega, kako lahko tako dolgo vztrajajo v slabih odnosih. S pomočjo socialnih spretnosti, ki so značilne za socialno inteligenco bi se socialni delavci lažje zavedali in bolj razumeli sogovornikove občutke, čustva in potrebe. Pomembno je, da socialni delavci kot strokovnjaki spodbujajo in usmerjajo svoje sogovornike v zdrave pozitivne odnose, kjer imajo priložnost za kvalitetno življenje.

Odnose lahko pokvari serotonin. To je kemična snov v možganih, ki uravnava razpoloženje in je prav tako zelo pomemben dejavnik pri socialni in čustveni inteligenci. Optimalna raven serotonina lahko stabilizira razpoloženje, zmanjša agresivnost in ima zato pomembno vlogo pri krepitvi odnosov. Nizka raven serotonina v možganih je povezana z impulzivnim vedenjem. Če ljudje ne morejo obvladati svojih primitivnih impulzov, lahko s pogostimi izbruhi jeze in anksioznosti poslabšajo svoje odnose. Veliko verjetneje tudi trpijo zaradi slabe volje. Ljudje, ki imajo nizko raven serotonina, težko mirno in diplomatsko izrazijo negativne občutke. Na raven serotonina zelo vplivajo človeški odnosi, tako pozitivni kot negativni (Sunderland 2008: 223). Tudi ta podatek se mi zdi zanimiv za socialno delo, saj socialnim delavcem omogoča razumevanje sogovornikovega ponavljajočega se vzorca ravnanja v odnosih, tako negativnega kot pozitivnega. Hkrati pa zgornje besedilo pojasnjuje, da se kot socialno inteligentni posamezniki zavedamo, da s svojim obnašanjem, ravnanjem vplivamo na druge, zato je pomembno, da gradimo pozitivne odnose, ki so drugim za zgled.

### 1.4.1 EMPATIJA

Skozi različne vire in literaturo o socialni inteligenci sem zasledila zelo velik poudarek na občutku empatije. Občutek empatije za človeka in okolico pomeni osnovno socialno spretnost v socialni inteligenci. Veliko je raziskovanja o njenem vplivu v odnosu. Zagovorniki socialne inteligence govorijo o možnih spremembah, ki jo prinaša, če jo znamo vnesti v interakcije odnosa.

Empatijo definiramo kot sposobnost posameznika, da se postavi v mesto drugega, pri čemer zazna in razume oziroma se vživi v sočutja in misli druge osebe, vendar se z njo za razliko od simpatije in sočutja do drugega ne poistoveti. Empatija je zavedanje in deljenje čustev ter misli z drugo osebo. To omogoča opazovalcu videti stanje tako, kakor ga vidi druga oseba. Razumevanje druge osebe nam omogoča spoznati, kaj je vsebina določenega doživljanja druge osebe v tem stanju (misli, čustva) ter kaj to doživljanje v tem stanju pomeni za to drugo osebo. V stiku z drugo osebo smo torej sposobni tako razumeti misli druge osebe kot čutiti občutja s to drugo osebo. Empatija pomeni brez sodbe razumeti tako pozitivne kot negativne izkušnje drugih ljudi (Simonič 2010: 42).

Med avtorji empatije se vedno bolj utrjuje prepričanje, da proces empatije ni samo enosmerna cesta, ki bi vodila od opazovalca k drugi osebi. To je precej ozek pogled, ki razumevanje empatije dokaj osiromaši. Zato je pomembno, da se ozremo širše in da vključimo odnos kot celoto, pri čemer ne moremo spregledati tega, kar se dogaja tudi pri drugem posamezniku. Pomembno je, da vključimo dejstvo, da je med obema udeležencema vzpostavljen stik, da sta pristno povezana, kar je za ljudi izredno pomembno (op. cit.: 148).

V pogovoru, kjer imata sogovornika občutek za empatijo zasledimo postmoderno razumevanje komunikacije, saj gre prav tako za krožni proces. Enako je v socialnem delu z empatijo, kjer poteka proces pomoči vzajemno, na sodelovalnem pristopu, z upoštevanjem sogovornikove perspektive, kar je značilnost epistemološke postmoderne prakse (Šugman Bohinc 2003: 378–382).

Empatija je odzivno prepoznavanje tega, kar doživlja drugi, in je temeljna za občutek povezanosti med osebami. Brez empatije bi imel posameznik občutek, da živi v osami. Kohut (v Simonič 2010: 149) pravi, da človek psihično ne more preživeti v okolju, ki se ne odziva empatično nanj, prav kakor ne more fizično preživeti v ozračju, ki ne vsebuje kisika.

Empatija postavlja odnos dveh, ki sta v procesu soudeležena, v njem rasteta in v medsebojnem izmenjavanju različnih čustvenih in miselnih vsebin poglobljata odnos. Oba hkrati dajeta in prejemata (op. cit.: 148).

Če povzamem empatije ne moremo opisati kot čisto preprost in enoznačen proces. Vključuje različne razsežnosti in jo razumemo kot vzajemen proces, ki poteka med sogovornikoma v odnosu.

Empatija je torej univerzalen človeški odziv, ki ima nevrobiološke osnove, pod vplivi okolja in odnosov pa se lahko naprej razvija ali pa zakrni. Čeprav je zelo kompleksen pojav, pa temelji na zelo temeljnih bioloških procesih. Nekatere odgovore glede naše sposobnosti branja misli in čustev drugih je prispevalo zlasti nedavno odkritje nevronov, tako imenovanih zrcalnih nevronov. Zrcalni nevroni so vrsta možganskih celic oziroma nevronov, ki se odzivajo enako v primeru, ko izvedemo neko dejanje, ali v primeru, ko opazujemo nekoga drugega izvesti enako dejanje (op. cit.: 151).

Nekateri avtorji socialne inteligence pravijo, da je empatija najpomembnejša veščina socialne inteligence. Psiholog Ickes (v Goleman 2012: 88) trdi, da ta sposobnost odlikuje najbolj tenkočutne svetovalce, najbolj diplomatske uslužbence, najučinkovitejše pogajalce, najbolj izvoljene politike, najbolj uspešne trgovce in učitelje ter najprodornejše terapevte. Empatija je zasnovana z razumevanjem čustvovanja in razmišljanjem druge osebe. Ti kognitivni koraki povzročajo dodatno dejavnost v neokorteksu, zlasti v prefrontalnem območju.

Zrcalni nevroni so biološki temelj empatije. Omogočajo, da se lahko poistovetimo z nekom, ki ga le opazujemo, poslušamo ali pa o njem beremo. Ker se prek zrcalnih nevronov v možganih sprožijo enaki procesi, kot bi se takrat, če bi sami izvajali enako dejanje, lahko to povzroči v nas takšne odzive, kot če bi bili naši možgani vgrajeni v telo tistega, ki ga opazujemo ali o njem razmišljamo. Zrcalni nevroni tako zagotavljajo potrebno nevrobiološko osnovo za branje misli in namer drugih, za medsebojno čustveno ujemanje in uglašenost, empatijo, sočutje, poistovetenje, torej za vzpostavljanje in utrjevanje intersubjektivnega stika. Lahko si samo predstavljamo, kako bi se bilo v družbi in okolju težko znajti, če te organske osnove za vzpostavljanje stika ne bi imeli. Delen odgovor lahko dobimo pri ljudeh z avtizmom. Po eni izmed hipotez o avtizmu naj bi bil le-ta posledica nepravilnega delovanja ali celo nedelovanja zrcalnih nevronov (Simonič 2010: 155).



Ljudje, ki nas zaznamujejo edinstveni razvoj neokorteksa in funkcije jezika, nismo samo sposobni čustvene uglašenosti z drugimi in zavedanja njihovih duševnih stanj, sposobni smo tudi predvidevati namere drugih. Zagotovo stojijo za to sposobnostjo kompleksni nevromehanizmi, ki omogočajo tako neverjetne socialne funkcije. Zato se je treba ozreti na možgane in na njihovo delovanje kot na izrazito kompleksen sistem, ki je živ, dinamičen in odprt. Možganski sistem je funkcionalno povezan z drugimi sistemi, tudi z možgani druge osebe, in je nenehno v stalnem stiku s spreminjajočim se okoljem in spreminjajočimi se stanji lastne dejavnosti. Možgani so kompleksen sistem, kar pomeni, da so sestavljeni iz več plasti, ki so med seboj povezane. Za kompleksna čustvena stanja je potrebno, da so dejavni še mnogi drugi možganski procesi, kot so spominjanje, avtonomno zaznavanje in čustvena uglašenost. Ker pri teh procesih postanejo dejavne številne med seboj povezane mreže nevronov, ni samo enega mesta v možganih, za katero bi lahko rekli, da se odvija proces empatije. Za kompleksen empatičen proces je tako potrebnih več živčnih struktur (op.cit.: 156–157).

V socialnem delu se pojem empatija veliko uporablja in pomeni po Barkerju (v Miloševič Arnold, Poštrak 2003: 124) »*sprejemanje, razumevanje, doživljanje in odziv na emocionalno stanje in misli druge osebe.*« Po Cournoyerju (v ibid.) empatija predstavlja eno od temeljnih kvalitet, ki jih mora po njegovem mnenju imeti socialni delavec, da lahko osvoji spretnosti in potrebe za kvalitetno opravljanje svojega dela. Empatija socialnemu delavcu pomaga pridobiti spoštovanje in občutljivost za ljudi, s katerimi dela. Empatična povezanost s sogovorniki v procesu pomoči poveča možnosti za razvoj uspešnega odnosa, ki bo prevedel do zelenih rešitev (ibid.).

## 1.4.2 ČUSTVA

V socialni inteligenci so izrednega pomena tudi čustva. V odnosu prepoznamo posameznika, ki je socialno inteligen, ko se zaveda občutkov in potreb drugega, saj je dovzeten za čustvena sporočila drugega, hkrati sprejema lastna čustva in jih zna reflektirati. Najprej si bomo poglobljevali, kaj čustva so, kako se kažejo v odnosih in kako nanje kot socialno inteligentni socialni delavci vplivamo v procesu pomoči.

Milivojević (2008: 20) definira čustva kot *»odziv subjekta na dražljaj, ki ga je le-ta ocenil za pomembnega in ki visceralno, motorično, motivacijsko in mentalno pripravlja subjekt na prilagoditveno dejavnost.«* Čustva doživljamo vsakodnevno in vsi jih poznamo iz lastnih izkušenj: vemo, kaj so veselje, žalost, strah, upanje, ljubezen, sovraštvo, jeza, presenečenje, gnus ipd. Težje pa čustva natančno opredelimo z besedami. Čustva so nekaj, pri čemer občutimo telesno vznemirjenost, povezano z določenimi fiziološkimi telesnimi spremembami (Musek 2001: 68).

Ko Goleman (2010: 445) omenja čustvo *»...posredno vključuje občutek in zanj vse značilne misli, duševna in biološka stanja ter pripravljenost na dejanje. Čustev je več kot sto, skupaj s sestavljenimi čustvi, njihovimi različicami, preoblikovanji in odtenki. V čustvih je več pretanjenosti, kot imamo besed zanje.«*

Čustvo je duševni proces ali stanje, s katerim izražamo odnos do vsega, kar nas obdaja. Čustva se kažejo v telesnih znakih (pospešen srčni utrip, povišana telesna temperatura, potenje), v vedenju (glasno govorjenje, mimika obraza, gibi rok, pogled) in v zavestnem doživljanju (svojega stanja se zavedamo in ga vrednotimo kot prijetnega oziroma neprijetnega) (<http://www.posvet.org/?p=44>).

Pomembno je, da so socialni delavci občutljivi na sogovornikovo neverbalno komunikacijo in na ta način prej prepoznajo čustva. Čustva se največkrat kažejo v vedenju in telesnih znakih, redko oziroma težje pa jih sogovorniki izrečejo. Socialni delavci se bodo z razvijanjem socialnih spretnosti naučili primernejšega izražanja čustev, kar jim bo omogočalo graditi kvalitetnejše odnose z drugimi. Prepoznavanje čustev je kompleksen proces, ki vključuje znanje in način mišljenja (ustvarjanje in preverjanje predpostavk, primerjava s preteklimi izkušnjami) o pomenu čustvenih izrazov. Pomembno je, da čustva sprejmemo in o njih razmišljamo.

Goleman (2012: 40) pri socialni inteligenci omenja še pojem »protokonverzacija«, kjer gre za komunikacijo na najosnovnejši ravni. Ti pogovori so neverbalni in se k besedam zatekajo le zaradi zvočnega učinka. Primer protokonverzacije poteka s pogledi, dotikom, smehom med dojenčkom in materjo. Protokonverzacija je otrokova prva lekcija o interakciji. Čustvene sinhronizacije se učimo veliko prej, preden znamo z besedami izraziti ta čustva. Tako kot so bila v času zelo zgodnjega otroštva osnovna tema protokonverzacije čustva, ostajajo osnova komunikacije tudi v odrasli dobi. Ta nemi dialog o čustvih je podlaga, na kateri se gradijo vsi ostali stiki in ki je v ozadju vsake interakcije, zato je pomembno, da se je strokovnjaki v socialnem delu zavedajo.

Razlikovanje med čustvi, mislimi in dejanji ima v socialnem delu pomembno vlogo. Težko popolnoma jasno med njimi razlikujemo v procesu pomoči, je pa koristno pri sprejemanju čustev ljudi in pri zavzemanju stališča, da ljudje niso odgovorni za čustva, so pa odgovorni za svoje misli, besede in dejanja. Čustva lahko ovirajo človekovo sposobnost razmišljanja, govorjenja in delovanja, vendar so kljub temu odgovorni, da imajo nad seboj vsaj nekaj kontrole. Socialni delavci so dolžni spoštovati čustva ljudi in poslušati o njih, vendar moramo nanje gledati kot del nečesa, del neke situacije. Čustva niso ločena entiteta, ki lahko preplavi človeka. Dobro je, da se strokovnjaki v procesu pomoči skupaj s sogovornikom poskušajo premakniti in da jih vprašajo, kako so mogli shajati z njihovo težko situacijo in na ta način poskušajo identificirati moči ter vzpodbuditi spremembo, ki bo prinesla nova čustva (Mešl 2007: 256).

Pomembno je vedeti, da v odnosih niso problematična konfliktna čustva, problematično je zgolj njihovo zanikanje. Pristajanje na čustva drugega pomeni pristajanje na avtonomijo drugega. To pomeni zagotoviti vsakemu posamezniku pravico do vseh njegovih čustev. Takšna, kot jih čuti, so zanj utemeljena, stvarna (Čačinovič Vogrinčič 1992). Socialno inteligentni socialni delavci bodo v procesu pomoči čustva sogovornikov sprejeli, se nanje znali primerno odzivati in jih poskušali razumeti, nikakor pa jih ne bodo poskušali zanikati. Sogovorniku bodo dali možnost, da mu je to, kar resnično čuti, omogočeno izraziti, pojasniti, predelati. O čustvih ni mogoče razpravljati, treba pa je razpravljati o tem, kaj sledi takšnemu ali drugačnemu čustvenemu doživetju. Seveda pa ima vsak možnost, da se ravnanja s čustvi, ki jih ni obvladal v družini, nauči izven nje (Poljšak Škraban 2002: 29). Tu se pokaže priložnost za socialno delo, ko socialni delavec vzpostavi delovni odnos z osebo, ki v življenju še vedno ne zna ravnati z določenimi čustvi in mu s pomočjo socialnih spretnosti

pomaga v procesu pomoči ta čustva sprejeti, da jih bo sogovornik sčasoma lahko reflektiral in predelal.

Pogosto so čustva, bolj kot s samimi dogodki, povezana z našimi interpretacijami dogodkov. Čeprav mislimo, da se odzivamo na dogodke v življenju, se pravzaprav odzivamo na to, kako te dogodke razumemo ali jih presoјamo. Interpretacije se zgodijo hitro - tako hitro, da niti ne vemo, kdaj. Imajo pa ključno vlogo v našem čustvovanju (<http://www.posvet.org/?p=44>).

Šugman Bohinc (1998: 417–420) govori o tem, da tudi spominjanje lahko razumemo kot konstruiranje oziroma rekonstruiranje, kot interpretiranje neke interpretacije. Maturana in Varela (v op. cit.) pravita, da je »*spomin na doživetje novo doživetje*«.

Verjetno se enako zgodi tudi s čustvi. Ko pripovedujemo o nekem dogodku, se hote ali nehotе spominjamo tudi čustev, ki smo jih takrat občutili. Lahko se zgodi, da ob tem določenem dogodku podoživljamo še vedno enake občutke kot v preteklosti. Če pa smo dogodek iz preteklosti preboleli oziroma predelali, obstaja veliko večja verjetnost, da bomo občutili popolnoma druge občutke.

Skynner pokaže, kako pomembno je človekovo čustvovanje povezano z izkušnjami, ki jih je dobil v družini: ali so njegova čustva sprejemljiva, možna, dobra ali vsaj razumljiva. Le če je tako, jih bo lahko spoznal in obvladal. Tudi ko odraste, odnese iz družine način ravnanja s čustvi, ki se ga je v družini naučil. Da mu je v odnosih ugodno, pa si tudi v prihodnjih stikih z ljudmi išče prijatelje, partnerja, ki čustvujejo podobno (Skynner, Cleese 1994). Razumevanje Skynnerja se mi zdi za socialno inteligenco pomembno - tako bomo s pomočjo socialnih spretnosti še lažje razumeli in razrešili morebitne konflikte na čustvenem področju, zlasti v naših odnosih s partnerji in družino, saj imamo pogosto podoben način ravnanja do čustev.

Anderson in Goolishian (1994 v Šugman Bohinc 2003: 382) opredelita pripovedovanje zgodbe, ki vključuje spominjanje preteklosti, kot »*re-prezentacijo doživetja*«, s čimer mislita dobesedno na »*ponovno usedanjanje izkustva*«, na »*konstruiranje zgodovine v sedanjosti*«. Pripovedovanje osebne zgodovine v sedanjosti je pripovedovanje nove zgodbe, postavljanje stare zgodbe v nov kontekst, nov pomenski okvir in ima prav tako izjemne posledice za socialno delo.

Racionalno mišljenje in čustvovanje sta med seboj močno povezana in neločljiva procesa, ki večji del tesno sodelujeta in skupaj oblikujeta naše duševno stanje. Razum in čustva delujejo povezano, vplivajo drug na drugega in ne morejo obstajati drug brez drugega. Čustva s svojimi podatki dajejo smernice in podporo, brez katerih razum ne more delovati, in obratno, racionalni, kognitivni procesi utemeljujejo čustveno doživljanje oziroma omogočajo obstoj čustev (Šadl 1999: 192).

Goleman (2010: 449-456) pa govori o modelu čustvenega uma, o tem, da imamo dve vrsti razuma - prvega, ki misli in drugega, ki čuti. Z njim je postalo znano, koliko od vsega, kar počnemo, povzročajo čustva. Takšen primer je, ko oseba razlaga o neki stvari in trdi, da ji zanj ni mar, hkrati pa vidimo solze v njenih očeh. To se zgodi, ko na eni strani deluje čustveni um, na drugi pa razumni um. Čustveni razum je veliko hitrejši kot razumni in vskoči v dogajanje brez časa za premislek. Razumni um potrebuje trenutek ali dva več kot čustveni, da zabeleži dogodke in se odzove nanje. Prva reakcija v čustveno napeti situaciji prihaja iz srca. Čustveni um v svoje prepričanje absolutno zaupa in tako zavrže vsako dokazovanje, ki je njegovemu prepričanju nasprotno. Ravno zato se je tako težko pogovarjati z nekom, ki je čustveno razburjen. Vendar Goleman (ibid.) poudarja, da se obe, v osnovi zelo različni veji spoznavanja, med seboj prepletata in oblikujeta naše mišljenje.

Socialno inteligen ten posameznik se zaveda povezave procesa razuma in čustev, ki se dogaja v posamezniku in se kasneje kaže v medosebnih interakcijah. Socialno inteligen ten socialni delavec se zna na ta proces odzvati in ga sprejeti. Skozi pogovor v procesu pomoči s sogovornikom raziskuje in ga usmerja k želeni rešitvi.

Čustvenost ali afektivnost ima posebne razsežnosti človekove eksistence. Do nedavnega nismo imeli ustrezne znanstvene in strokovne konceptualizacije. Čustva imajo pomembno vlogo v življenju posameznika, prav tako tudi na vseh družbenih področjih. Da bi razumeli, kako so čustva pomembna, si najlažje predstavljamo tako, da si zamislimo, kakšno bi bilo življenje brez čustev. Dokler človek ne dojame svojih čustev, ne bo mogel razumeti sebe in drugih okoli sebe. Ravno zato v zadnjem času prihajajo v ospredje novi pojmi, kot so čustvena pismenost ali čustvena in socialna inteligen ca (Milivojević 2008: 9–13). V tem odstavku nam tudi Milivojević prikaže, kako pomembno vlogo imajo čustva pri socialni inteligen ci.

Socialna inteligen ca pa govori tudi o nevroloških posledicah čustev. Vsaka čustvena interakcija v odnosu je nalezljiva. S svojimi dejanji lahko drug drugemu izboljšamo počutje

ali pa ga pokvarimo. V medosebnih odnosih, kadar smo v družbeni interakciji, pride do prenosa čustev. Tako lahko v socialni inteligenci govorimo o socialni spretnosti, da vplivamo na razpoloženje druge osebe, in obratno. Kazanje čustev je samodejno in nezavedno, zato skrivanje čustev, kot sta strah, jeza, od nas zahteva velik napor in le redko uspe. Zanimivo je tudi to, da kadar smo v odnosu, se v nekoga vživimo, neizogibno začutimo z njim, pa čeprav je to skoraj neopazno. Tako se uglasimo z njim, da čustva druge osebe prodrejo v nas – tudi takrat, ko si tega ne želimo (Goleman 2012: 19-30).

S pomočjo socialne inteligence lahko čustva še bolj razumemo, saj se bolj zavedamo njihove nalezljivosti in posledic. To je zanimiv podatek zlasti za socialno delo, da kot socialno inteligentni strokovnjaki razumemo, kako lahko v dani čustveni situaciji vplivamo tudi na bolje.

Milivojević (op.cit.: 27–32) pa nas opozarja, da občutki niso čustva. Občutki oziroma senzacije sodijo na telesno področje osebnosti, čustva pa na psihično področje osebnosti. Pogosto se zgodi, da sogovornika vprašamo, kakšna čustva čuti, dobimo pa poročilo o občutku, o vedenju in kako določeno čustvo vrednoti.

Za socialne delavce se mi zdi pomembna Milivojevićeva trditev, da občutki niso čustva. V procesu pomoči se socialni delavci s sogovorniki večkrat srečajo s to dilemo. Pri svojem delu morajo biti zelo pozorni in s sogovornikom toliko časa raziskovati, da pridejo do pravega poročila o čustvih.

S pomočjo socialne inteligence dobijo čustva v socialnem delu večjo vrednost in omogočajo lažjo pot proti želenemu razpletu pomoči. V vsaki socialni situaciji ljudje neprestano izražamo čustva in opazujemo čustvene izraze drugih, drugi ljudje pa naše. Socialni delavci lahko to vzamejo na znanje in poskušajo s svojo pozitivno naravnostjo v odnosu vplivati na sogovornike in s pomočjo socialnih spretnosti, ki so povezane s čustvi, pripomorejo k učinkovitejšemu socialnemu delu.

### 1.4.3 VREDNOTE

Sam izvor in nastanek vrednot ter vrednotenja je še vedno precej zavito v temo. Vrednote so kompleksen pojav, saj se povezujejo tako s čustvenim kot z motivacijskimi in kognitivnimi procesi. Vrednote v pravem pomenu besede se pri posamezniku verjetno oblikujejo kasneje, v najstniških letih, čeprav že veliko prej vrednotimo različne pojave in objekte. Zrelo pojmovanje vrednot zahteva oblikovane zmožnosti abstraktnega mišljenja, to pa sovpada z leti pubertete in zgodnje adolescence (Musek 2000: 75).

Vrednote so smernice posameznikov in kultur kot splošno veljavna življenjska vodila. Lahko rečemo, da so vrednote ključ do razumevanja posameznika, njegove življenjske orientacije in tudi izhodišče za raziskovanje. Najpomembnejše vrednote in vrednostne usmeritve so prisotne v vseh kulturah in so univerzalne, različne kulture in posamezniki razlikujejo pogled na pomembne kategorije. Vrednote pomenijo smerokaz, so vodila, po katerih naj bi uravnavali svoje življenje in odnose z njimi (Musek 2010: 473).

Vrednote torej zajemajo sam vrhunec naših motivov. Musek (2000) jih je v svojem delu *Nova psihološka teorija vrednot* opredelil kot, posplošena in relativno trajna pojmovanja o ciljih in pojavih, ki jih visoko cenimo, se nanašajo na široke kategorije podrejenih objektov in odnosov in ki usmerjajo naše vedenje kot življenjska vodila (op.cit.: 474).

Socialni delavec mora razumeti tudi vrednote in etiko socialnega dela. Z vrednotami, etiko in obveznostmi je prepleteno vse profesionalno življenje socialnega delavca (Cournoyer v Milošević Arnold, Poštrak 2003: 125). Socialni delavec z razvito socialno inteligenco ima jasno izoblikovane osebne vrednote. Številne profesionalne situacije so takšne, da se v njih preverjajo vrednote socialnega delavca. Včasih se zgodi, da težko loči med osebnimi in profesionalnimi vrednotami oziroma težko ohrani tiste, ki so pomembne zanj (op.cit.: 126).

Vrednote postmodernega razumevanja socialnega dela, ki so za praktično delo socialnih delavcev osrednjega pomena po Toseland, Rivas (2009: 7–8 v Šugman Bohinc 2010: 4 ) so:

1. udeležnost v procesu pomoči in pozitivni odnos,
2. vrednota sodelovanja in vzajemnega sprejemanja odločitev,
3. pomembnost individualne iniciative znotraj delovnega odnosa,
4. pomembnost svobodne udeležnosti,
5. vrednota visoke individualizacije v odnosu,

6. spoštovanje in dostojanstvo,
7. solidarnost in vzajemna pomoč,
8. krepitev moči,
9. razumevanje, spoštovanje in tovarištvo med ljudmi iz raznolikih socialnih, kulturnih okolij.

Socialna inteligenca vpliva na zgornje omenjene vrednote postmodernega socialnega dela, saj jih s pomočjo razvitih socialnih spretnosti kot strokovnjaki v delovnem odnosu pomoči lažje uresničimo. Z razvito socialno spretnostjo o dobrem komuniciranju dosežemo razumevanje, spoštovanje in tovarištvo med ljudmi iz različnih socialnih in kulturnih okolij. Poudarimo pomembnost svobodne udeležbe v procesu pomoči, spoštovanje in dostojanstvo, solidarnost in vzajemno pomoč ter krepimo visoko individualizacijo v odnosu. Sposobni smo se pogajati in reševati nesoglasja. V uglašenem odnosu in varnem prostoru krepimo moč, gradimo vzajemnost in pozitiven odnos z občutkom empatije za ljudi in okolico. Hkrati pa kot socialno inteligentni strokovnjaki znamo sprejemati čustva in jih reflektirati, se zavedamo občutkov in potreb sogovornika ter smo ves čas procesa pomoči dovzetni za čustvena sporočila sogovornika.

Z razvito socialno inteligenco dosežemo, da se dobro razumemo z ljudmi v interakcijah. Če to sposobnost prenesemo v socialnodelovni okvir, lahko pomeni, da se strokovnjaki v procesu pomoči dobro razumejo s sogovorniki v delovnem odnosu pomoči. Znajo spoštovati kulturni kontekst svojih sogovornikov in jih ne obsojajo, temveč jim nudijo podporo in pomoč. V procesu pomoči oba sogovornika oblikujejo osebne vrednote, ki se kažejo skozi posameznikovo obnašanje.



#### 1.4.4 KOMUNIKACIJA

Pri socialni inteligenci je komunikacija v odnosu med ljudmi osrednjega pomena. S pomočjo socialne inteligence se posameznik trudi, da v interakciji ne prihaja do trenj in nesporazumov. Če do njih pride, jih socialno inteligenten posameznik zna uspešno razrešiti s socialno spretnostjo dobrega komuniciranja.

Tema komunikacije in komuniciranja je ena tistih, ki sodi med transdisciplinarne teme, pravi Lea Šugman Bohinc (2003: 81). Raziskovalni predmet postane samo znanstveno razumevanje, ko uporabljamo nov skupni jezik, ki presega ožjo discipliniranost in si ga delijo predstavniki različnih znanstvenih področij. Če želimo raziskovati komuniciranje, razpravljati o njem in o tem, katero proučevanje vključuje uporabo istih konceptov, to raziskovanje imenujemo koncepti drugega reda. Enak primer so še mišljenje o mišljenju, zavedanje zavedanja ali razgovor o razgovoru. To velja za raziskovanje vsega dogajanja, ki je povezano z delovanjem možganov, pri katerem kot raziskovalci nujno uporabljamo možgane. Ko v razgovoru pokomentiramo, kako se pogovarjamo, s tem vplivamo na način pogovarjanja (ibid.).

Kibernetika, znanost o komuniciranju, poda predlog krožne vzročnosti, ki pomeni paradigmatški premik iz linearne, enosmerne epistemologije v cirkularno, dvosmerno epistemologijo s pomembno vlogo pojma povratne informacije, se pravi uporablja rezultate dosedanjega delovanja sistema za njegovo nadaljnje delovanje (op.cit.: 82).

Po kibernetškem pojmovanju je komunikacija vselej krožna oziroma rekurzivna, kot pravi von Foerster (v ibid.). To pomeni, da postanejo proizvodi procesa komunikacije izhodišče za nadaljnje procese komunikacije.

Tudi pri socialni inteligenci lahko opazimo premik h konstruktivističnemu razumevanju komunikacije, ko poudarja pomen dvosmernega, rekurzivnega procesa med sogovornikoma. Goleman (2012: 36) pravi, da vsak pogovor teče na dveh ravneh, po zgornji in po srednji poti. Zgornja pot skrbi za razumnost, besede in pomen, spodnja pot pa izraža empatijo, ki teče za besedami in drži interakcijo skupaj. Občutek povezanosti med sogovornikoma ni toliko odvisen od izrečenega kot od bolj neposredne in intimne neizgovorjene čustvene povezanosti. Ta povezanost se kaže tako, da čustva o nečem vedno kažemo s spontanimi izrazi na obrazu, gibi, pogledom in podobno. Na tej subtilni ravni nenehno teče v rekurzivnem procesu nebesedni pogovor. Kot pravijo avtorji Watzlawick, Beavin in Jackson (v Šugman Bohinc

2003: 82) je eno ključnih razumevanj, ki se je porodilo v okviru kibernetских, sistemskih pristopov, da ljudje ne moremo ne komunicirati.

Temeljno vprašanje je, kako komunicirati oziroma vzpostaviti odnos, ki omogoča konverzacijo. Uspešen in učinkovit razgovor ima delovni fokus na raziskovanju virov za uspešno razreševanje problemov in uresničevanje želenih ciljev. Ključen je premik od posameznika na sistem njegovih medosebnih odnosov, od individualnih patologij k patologiji odnosov. Danes obstaja vse več pristopov pomoči, ki udejanjajo paradigmatški premik od objektivističnega pojmovanja patologije h konstruktivističnemu razumevanju patologije. Brooks (1996 v Šugman Bohinc 2003: 84) meni, da pri vzpostavljanju in ohranjanju ugodnih komunikacijskih okoliščin, za razvoj uspešnega in učinkovitega razgovora v socialnem delu, obstajajo številni postopki, ki so prav tako značilni za socialno inteligenco. Ti postopki oziroma socialne spretnosti konstruktivizma so pridruževanje sogovorniku oziroma vzpostavljanje čim bolj neposrednega stika s sogovornikom, prek zrcaljenja njegove telesne govorice in njegovih besednih metafor.

Po Pasku (v *ibid.*) je vsaka konverzacija komunikacija, ni pa vsako komuniciranje razgovor. Metoda takšne komunikacije je hermenevtična in je značilna tudi za socialno inteligenco, saj temelji na rekurzivnem procesu interpretiranja interpretacij in vodi k izčiščevanju nesporazumov in zbliževanju sogovornikov.

Uspešno dialoško prakso v socialnem delu dosežemo z razvitimi socialnimi spretnostmi, da lahko prispevamo k rešitvi obstoječega komunikacijskega konflikta. Uspešna dialoška praksa vključuje metakomuniciranje in hermenevtični postopek, v katerem se sogovorniki učijo razumeti razumevanje drugega, ne da bi pri tem izgubili lastno interpretativno različnost. Medosebni interpretativni konflikt pomeni izhodišče, ki nas vabi k izmenjavi lastnih interpretacij z drugimi (*ibid.*). Tudi socialno inteligentni socialni delavci stremijo k uspešni dialoški praksi, kjer jim morebitni konflikt pomeni izhodišče pogovora in kjer se s pomočjo socialnih spretnosti s sogovorniki pogajajo (raziskujejo), da rešijo nesoglasje oziroma konflikt.

Čačinovič Vogrinčič (2008: 51) v svoji knjigi *Soustvarjanje v šoli: učenje kot pogovor*, povzema Wittgensteina, ki pravi: »Vrsta pogovora, ki ga imamo drug z drugim, informira in formira vrsto odnosa, ki ga imamo drug z drugim, in nasprotno.« Koncept delovnega odnosa v socialnem delu je vrsta odnosa, ki raziskuje, nudi odprt prostor za dialog, za pogovor, ki je namenjen soustvarjanju in razumevanju. V dialogu se lahko zgodi soustvarjanje, ki zajema

soraziskovanje, opazovanje, preverjanje, preizpraševanje, reflektiranje, dogovarjanje (op.cit.: 52). Takšen dialog pa socialni delavci dosežejo hitreje, če so socialno inteligentni, saj imajo dobro razvite socialne spretnosti, s katerimi se lažje soraziskujejo, opazujejo, preverjajo, preizprašujejo, reflektirajo in se dogovarjajo s svojimi sogovorniki v delovnem odnosu.

Skozi študij se študenti socialnega dela učimo, kako pomembno je povzemanje v dialogu, saj na ta način sogovorniku in sebi odpiramo prostor, v katerem se dialog resnično zgodi (op.cit.: 53). Ravno to znanje pa zasledimo tudi pri socialni inteligenci, ki prav tako poudarja spretnost dobrega komuniciranja. V dialogu socialno inteligenten posameznik zna izbrati varen prostor za pogovor, ima primerno telesno govorico, zna presoјati, kdaj je primeren čas za odgovor, izjavo, odziv, razume govorico sogovornikovega telesa in njegova socialna sporočila, se zna uglasiti s sogovornikom in ima empatijo za sočloveka (Sunderland 2008: 219).

Dobra vzgoja lahko ustvari nove povezave med čelnima režnjema in malimi možgani ter pripomore k razvijanju socialne spretnosti komunikacije. Mali možgani so umeščeni za možganskim deblom v najnižjem delu možganov. Povezave med tem delom in zgornjimi možgani omogočajo, da se naučimo, kdaj točno naj se odzovemo na sogovornikove besede, omogočajo pa tudi, da svoj odziv izrazimo s primernim ritmom in ustreznimi čustvi. Zaradi teh povezav pozornost spretnije preusmerjamo z enega vidika pogovora na drugega. Znanstveniki so nedolgo nazaj odkrili, da so mali možgani pomembni za socialno vedenje (op.cit: 222).

Vzgoja, pri kateri se starši odzivajo na čustva otroka, lahko pomaga ustvariti pomembne nove povezave med temenskima in čelnima režnjema. Temenska režnja sta pomembna za občutek gibanja in premikanja v prostoru. Te povezave so odgovorne za presojo o pravilni razdalji do drugega človeka. Na ta način ne vdramo v zasebni prostor drugega in se ne zadržujemo na preveliki razdalji od njega (op.cit: 223).

Na socialno spretnost komunikacije vplivajo starši s svojo vzgojo in primernim čustvenim odzivanjem v otroštvu. Socialno inteligenten posameznik se zaveda pomena dialoga v medčloveških odnosih, zato razvija komunikacijske spretnosti, ki mu zagotavljajo kvaliteto socialno življenje. Socialno inteligentni socialni delavci lažje sodelujejo v razgovoru, saj se zavedajo pomena rekurzivnega procesa komunikacije. S sogovornikom vzpostavijo takšen delovni odnos, ki omogoča konverzacijo. Skozi dialog poskušajo čim bolj povzemati, pozorni so na sogovornikovo neverbalno komunikacijo in morebitni konflikt v odnosu označujejo kot izhodišče pogovora.

## 1.5 UPORABA SOCIALNE INTELIGENCE V SOCIALNEM DELU

Razvijanje in uporaba socialne inteligence v socialnem delu vidim, kot dobro priložnost za uspešnejše in učinkovitejše socialno delo. Socialna inteligenca je namreč priložnost za boljše medčloveške odnose. Če gledamo na ožji kontekst, socialna inteligenca lahko pomaga izboljšati vsakodnevne odnose z našimi partnerji, družinami, prijatelji, sodelavci in znanci, s katerimi prihajamo vsakodnevno v stik. Če pa gledamo vpliv socialne inteligence v širšem kontekstu socialnega dela, ga najdemo v socialno delovnih storitvah in socialnovarstvenih ustanovah, kot so centri za socialno delo, domovi za stare, vzgojno-varstveni domovi, zapori in povsod tam, kjer se strokovnjaki oziroma socialni delavci ukvarjajo s svetovanjem (Goleman: 2012: 266–278). Uporaba socialne inteligence je prav tako pomembna za ljudi, ki so na različnih vodstvenih položajih organizacij, tako v javnem kot zasebnem sektorju.

Pod pojmom socialna inteligenca razumem socialne spretnosti, ki so lahko pomembne in uporabne na različnih ravneh socialnega dela. Strokovnjaki socialnega dela praktično ves čas svojega dela prihajajo v stik z različnimi sogovorniki in z njimi vzpostavljajo odnose. Menim, da strokovnjaki z dobro razvito socialno inteligenco lažje in učinkoviteje vzpostavljajo koncept delovnega odnosa.

Temeljni koncept socialnega dela je namreč koncept delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič idr. 2005: 5–9). Osrednji prostor, kjer poteka proces pomoči v socialnem delu, je pogovor. Odnos med socialnim delavcem in njegovim sogovornikom definiramo kot delovni odnos. V njem gre za sodelovanje med njima, z nalogo, da soustvarjata deleže rešitve. Socialnemu delavcu omogoča oporo v pogovoru, da vzpostavlja pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. Naloga strokovnjaka v socialnem delu je, da vzpostavi in varuje prostor za delo, v katerem je zaupanje in spoštovanje med sogovornikoma (Čačinovič Vogrinčič 2006: 18).

Elementi delovnega odnosa so dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev, osebno vodenje (Čačinovič Vogrinčič idr. 2005: 9). Postmoderna paradigma socialnega dela daje dodatne štiri elemente delovnega odnosa, ki so teoretski koncepti za prakso socialnega dela v delovnem odnosu (op. cit.: 11). Ti štirje sodobni koncepti so: perspektiva moči, etika udeležnosti, znanje za ravnanje, ravnanje s sedanostjo in koncept sonavzočnosti (op.cit.: 9).

Temeljni koncept delovnega odnosa bi socialno inteligentni socialni delavec v praksi lažje izvajal, saj so mu v pomoč socialne spretnosti, ki omogočajo učinkovitejši način vzpostavljanja delovnega odnosa. Spretnosti socialne inteligence so jim v pomoč skozi težko delo, s katerim se soočajo v procesu pomoči. Te spretnosti v delovni odnos pomoči prinašajo empatijo za ljudi in okolico, znanje dobrega komuniciranja, poslušanje, prispevajo k ustvarjanju uglašenega odnosa s sogovornikom, omogočajo občutek varne osnove, sposobnost pogajanja in reševanje nesoglasij, sprejemanje lastnih čustev in refleksijo, zavedanje občutkov in potreb drugih ter dovzetnost za čustvena sporočila. Socialna inteligenca prinaša s seboj tudi elemente, ki poudarjajo komunikacijo, čustva, empatijo in vrednote, ki so v socialnem delu osrednjega pomena za uspešno in učinkovito delo.

Daniel Goleman (2012: 264) pri opisovanju socialne inteligence poudari kako pomembno je, da imajo ljudje v odnosu občutek varne osnove. Varno osnovo razumem kot varni prostor, ki ga strokovnjaki v socialnem delu poskušajo zagotavljati v delovnem odnosu. Le v takih medčloveških odnosih se ljudje dobro počutimo. Ta občutek nam lahko vzbudijo prijatelji, sodelavci, delovne skupine in celo sama organizacija. Že to, da se v stiski lahko na koga obrnemo, nam daje pomirjujoč občutek.

Ko so ljudje v različnih situacijah jezni ali v stiski, jim pomaga oseba, ki ima občutek za empatijo, jim prisluhne, pokaže skrb in vsaj poskuša obrniti stvari na bolje. Ne glede na to, ali bo uspel rešiti problem ali ne, s trdom naredi nekaj čustveno pozitivnega. Poskrbi za čustva osebe, mu pomaga, da jih predela, tako da gre lahko naprej in se ne razburja več.

Vse te našteje spretnosti socialne inteligence so za socialno delo pomembne. Strokovnjaki se v procesu pomoči znajo odzvati na stisko sogovornika. Pri tem jim je v pomoč in oporo koncept delovnega odnosa, ki predstavlja okvir socialnega dela. V tem okvirju pa je vedno prostor za različna znanja, ki so strokovnjakom omogočajo lažje delo. Socialno delo je interdisciplinarna veda, ki zna povezovati različna znanja in teorije, vse v dobro sogovornikov, da jih lahko čim bolj strokovno podprejo v procesu pomoči. Mednje zagotovo sodi tudi znanje s področja socialne inteligence, ki odpira zanimive poglede na medčloveške odnose. Socialna inteligenca prinaša s seboj pogled na odnose še iz drugega zornega kota, kateremu danes socialno delo še ne posveča take pozornosti.

Menim, da bi socialno delo lahko posvečalo nekoliko več pozornosti čustvom. Socialno inteligentni ljudje se že danes dobro zavedajo, kakšen vpliv imajo čustva v medčloveških odnosih. Zato jih znajo bolje izkoristiti, kar se kaže v dobrih vsakdanjih odnosih, ki prinašajo

posameznikom kvalitetno socialno življenje. Pri občutku povezanosti, ki nastane v odnosu, ne gre toliko za prijaznost, temveč za konkretne čustvene vezi pravi Daniel Goleman (op. cit.: 267). Močne čustvene vezi med sogovorniki lahko nastanjajo tudi v socialnem delu, ko vzpostavljajo delovni odnos v procesu pomoči. Strokovnjaki v socialnem delu bi tem čustvenem vezem lahko dali večji pomena. Učinkovit način za pospeševanje teh vezi v socialnem delu je ustvarjanje uglašenega odnosa med sogovornikoma, ki lahko postane varna osnova za delo. Strokovnjakom mora uspeti vzpostaviti takšen uglašen delovni odnos, da bo zagotavljal uspešno nadaljevanje dela v procesu pomoči. Socialni delavci z razvito socialno inteligenco v socialnem delu znajo okrepiti občutek empatije in s tem je koncept delovnega odnosa še učinkovitejši.

V medosebnih odnosih socialna inteligenca poudarja čustva. Socialno inteligentni posamezniki se zavedajo pomembnosti zavedanja občutkov in potreb sogovornika ter dovzetnosti za čustvena sporočila drugih. V socialnih situacijah neprestano izražajo čustva in opazujejo čustvene izraze drugih, drugi ljudje pa njihove. Zato je pomembno, da so socialni delavci občutljivi na sogovornikovo neverbalno komunikacijo, saj na ta način prej prepoznajo čustva. Čustva se morajo naučiti primerno izražati, še posebej na način, s katerim lahko gradijo boljše odnose z drugimi ljudmi.

Strokovnjaki z razvito socialno inteligenco znajo ponuditi varno osnovo za delovni odnos, ki posledično ustvarja varno okolje, v katerem možgani sogovornika najbolje delujejo. Ta osnova postane varen prostor, območje moči, iz katerega se sogovornik skupaj s socialnim delavcem podaja raziskovat nekaj novega, kar mu pomaga doseči dogovorjeni želeni uspeh. Varna osnova se ponotranji, ko se sogovorniki naučijo bolje obvladati svojo anksioznost in bolje usmerjati svojo pozornost. Socialno ali čustveno učenje poteka tako, da se učimo socialnih spretnosti, kot so samozavedanje in obvladovanje neprijetnih čustev, empatija in dobro shajanje v odnosih (op. cit.: 268).

Koncept delovnega odnosa podarja tudi osebno vodenje, ki je eden od osnovnih elementov delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič 2005: 9). Pri osebnem vodenju gre za Vriesov (1995 v *ibid.*) koncept. Naloga socialnega delavca je osebno vodenje skozi proces pomoči. Socialni delavec vodi sogovornika k postopnemu oblikovanju zaželenih izidov.

Uspešno vodenje se začne s polno pristnostjo in usklajenostjo vodje, ki je socialno inteligen. Socialni delavec, ki je socialno inteligen se postavi v vlogo vodje in se zna

vklopiti, stopiti v odnos s sogovornikom. Hkrati je pomembno, da vključi celo paleto spretnosti socialne inteligence, od zaznavanja, kako ljudje čutijo in zakaj, do omogočanja gladkih interakcij, ki sogovornike spravijo v pozitivno razpoloženje. Socialni delavci kot vodje procesa pomoči, se znajo zavedati, da so čustva nalezljiva ter da z njimi vplivajo na situacijo, bodisi jo izboljšajo ali poslabšajo.

V nadaljevanju bom predstavila področja dela, kjer bi socialni delavci z razvito socialno inteligenco lahko pripomogli k večji uspešnosti in učinkovitosti socialnega dela. Menim, da je na teh področjih še veliko prostora za razvijanje socialnega dela, saj bi socialni delavci z razvito socialno inteligenco dobili dobro priložnost, da pokažejo svoje strokovne kompetence in sposobnosti.

Za strokovne delavce v šolah je prav tako pomembno, da so socialno inteligentni. Tako lažje pomagajo vzpostavljati in spodbujati močne vezi med učitelji in učenci, saj to pomeni močno orodje za spodbujanje učenja. Vse več raziskav dokazuje, da so učenci uspešnejši, če se čutijo povezane s šolo. Mladostniki se s pomočjo socialne inteligence znajo bolje upirati nevarnostim sodobnega odraščanja, kot so: nasilje, ustrahovanje, vandalizem, anksioznost, depresija, zloraba mamil, neopravičeno izostajanje od pouka.

Socialna inteligenca je pomembna tudi pri socialnem delu s skupino. Priložnost za njeno razvijanje vidim v raznih vzgojnih zavodih in domovih za starejše. Socialno delo v skupinah je dobro, ker lahko člani skozi skupinsko dinamiko ves čas preverjajo svoje občutke in razumevanje ter obenem takoj dobijo povratno informacijo o tem, kako jih vidijo preostali člani skupine. Kot socialni delavci oziroma vodje z razvito socialno inteligenco v skupini znajo preverjati počutje članov, krepijo tovarštvo, sodelovanje, empatijo, pravilno medosebno zaznavanje, komunikacijske veščine in zaupanje med člani skupine. Vse to ustvarja varno osnovo in privzgaja članom skupine socialne spretnosti, ki jih potrebujejo za kvalitetno socialno življenje. Ozračje varnosti je pomembno, ker omogoča članom, da odkrito spregovorijo o svoji težavi. Zaupanje je ključ skupine, saj člani skozi pripovedovanja svojih življenjskih zgodb delijo svoje izkušnje ostalim članom skupine.

Priložnost za socialno inteligenco je zagotovo tudi v zaporih, kjer bi morali strokovno delo z zaporniki usmeriti v učenje socialnih in čustvenih spretnosti. Ti tečaji bi nudili osnovne lekcije, kot so obvladovanje jeze, sporov in spodbujanja občutka empatije. Krogotoka socialnih možganov za empatijo in uravnavanje čustvenih impulzov, ki anatomsko dozorita med zadnjimi deli možganov, sta največji pomanjkljivosti pri zaporniški populaciji v Ameriki.

Ameriške raziskave kažejo, da je približno četrtnina zapornikov stara manj kot petindvajset let, kar pa ni prepozno, da bi ta krogotoka spravili v vzorec za večje spoštovanje zakonov. Ocene teh rehabilitacijskih programov v zaporih kažejo, da je ravno te mlade z odklonskim vedenjem možno uspešno odvrniti od povratka h kriminalu (op. cit.: 278). Te podatki so zanimivi tudi za socialno delo z mladimi, ko se strokovnjaki srečujejo s kompleksnimi psihosocialnimi problemi otrok in mladostniki z odklonskim vedenjem (Čačinovič Vogrinčič 2006: 96). Dobro je vedeti, da lahko kot strokovnjaki z razvito socialno inteligenco vplivamo na razvijanje možganov otrok in mladostnikov. Mlade lahko usmerjamo v učenje socialnih in čustvenih spretnosti, ki jim omogočajo boljše možnosti za razvoj in socialno življenje.



## **2. PROBLEM**

Za pričujočo raziskavo sem se odločila, ker bi rada izvedela, v kolikšni meri so študenti kibernetike psihosocialne pomoči in študenti ostalih smeri socialnega dela seznanjeni s pojmom socialna inteligenca in ali obstajajo razlike med njimi. Zanimalo me je, ali med njimi prihaja do kakršnih koli razlik glede stopnje socialnega kvocienta, izračunanega po Sloan (<http://www.sq.4mg.com/SELF.htm>) testu, katere socialne spretnosti imajo bolj razvite in katere manj, vpliv čustvenega odzivanja njihovih staršev skozi vzgojo ter ali prepoznajo pomen socialne inteligence v socialnem delu. Delo socialnega delavca zahteva nenehen stik z ljudmi in vzpostavljanje odnosov z njimi, zato menim, da bi poznavanje socialne inteligence lahko še izboljšalo učinkovitost in uspešnost socialnega dela v praksi.

Z raziskavo bom preverila poznavanje socialne inteligence med študenti socialnega dela in raziskala razvitost socialnih spretnosti, ki sem jih v teoretičnem delu opredelila kot elemente socialne inteligence in so pomembna opora pri delu z ljudmi. Pri raziskavi sem izhajala iz naslednjih hipotez:

**H1: Študenti smeri kibernetika psihosocialne pomoči v večji meri poznajo socialno inteligenco kot ostali študenti socialnega dela.**

**H2: Študenti socialnega dela imajo visok socialni kvocient.**

**H3: Študenti socialnega dela, ki imajo višji socialni kvocient po izračunu testa po Sloanu, menijo, da so zmožni empatije do ljudi in okolice bolj kot ostali študentje.**

**H4: Tisti študenti, ki imajo po izračunu testa po Sloanu višjo stopnjo socialnega kvocienta, imajo razvitih več socialnih spretnosti kot ostali študentje.**

**H5: Študenti socialnega dela imajo socialne spretnosti, vendar jih ne reflektirajo kot socialno inteligenco.**

**H6: Študentom smeri kibernetika psihosocialne pomoči se zdi socialna inteligenca bolj uporabna v socialnem delu kot ostalim študentom socialnega dela.**

**H7: Večina študentov socialnega dela pozna poleg socialne inteligence vsaj še eno vrsto inteligence.**

**H8: Po mnenju študentov socialnega dela so se njihovi starši nanje v otroštvu znali primerno čustveno odzvati.**

### **3. METODOLOGIJA**

#### **3.1 VRSTA RAZISKAVE**

Raziskava je deskriptivna. Namen te raziskave je količinsko (kvantitativno) opredeliti ali oceniti osnovne značilnosti preučevanega pojava ali ugotoviti obstoj in jakost zveze med dvema ali več pojavi (Mesec 1997: 38). Raziskava je tudi kvantitativna, saj se v raziskavi zbirajo podatki, ki jih nato preštavamo in kvantitativno analiziramo. V kvantitativnih raziskavah zbiramo številčne podatke o pojavih, ki nas zanimajo (ibid.).

#### **3.2 SPREMENLJIVKE**

##### **Odvisne spremenljivke:**

- poznavanje definicije socialne inteligence,
- občutek za empatijo in okolico,
- socialne spretnosti,
- poznavanje vrst inteligenc,
- uporabnost socialne inteligence,
- razvijanje socialne inteligence,
- reflektiranje socialnih spretnosti (pod pojmom socialna inteligenca),
- odnos s soljudmi,
- stopnja socialnega kvocienta na tristopenjski lestvici.

##### **Neodvisne spremenljivke:**

- spol,
- smer študija,
- čustven odziv staršev.

### 3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo zajemajo vsi študenti četrtega letnika in absolventi Fakultete za socialno delo v študijskem letu 2012/2013. Po podatkih iz poslovnega poročila Fakultete za socialno delo za leto 2012 ([www.fsd.uni-lj.si/mma/FSD%20.../2013041012430922](http://www.fsd.uni-lj.si/mma/FSD%20.../2013041012430922)) je bilo skupaj redno in izredno vpisanih 380 študentov četrtega letnika in absolventov. V raziskavi me zanima, koliko ti študenti poznajo socialno inteligenco in katere morebitne vzporednice vidijo s socialnim delom.

Vzorec raziskave predstavljajo vsi študenti četrtega letnika in absolventi, ki so v celoti pravilno izpolnili anonimni vprašalnik in s tem sodelovali v anketi. Statistični podatki na spletni strani Ika so mi prikazali, da je bilo od 21. 2. 2013 do 25. 2. 2013, ko je bila anketa aktivna, zabeleženih 207 klikov na moj vprašalnik. Od tega je bilo v celoti izpolnjenih 138 vprašalnikov.

Vzorec je neodvisni, neslučajnostni, priročni, saj so anketiranci študenti, ki so odgovarjali na vprašanja med časom od 21. 2. 2013 do 25. 2. 2013 preko elektronske strani Ika. Vprašalnik je bil poslan študentom četrtega letnika in absolventom Fakultete za socialno delo v študijskem letu 2012/2013 na njihov elektronski naslov. Mesec (1997: 81) pravi, da so neslučajnostni vzorci tisti, *»ki ne temeljijo na načelu, da mora imeti vsaka enota populacije pri izboru enako možnost, da pride v vzorec«*. Priročni vzorec pa se najpogosteje uporablja v družboslovnih raziskavah. Mesec (ibid.) dodaja za priročni vzorec, da so *»številne raziskave izvedene na skupinah ljudi, ki so raziskovalcem najbolj dostopne.«*

### **3.4 MERSKI INSTRUMENT**

Za merski instrument sem uporabila anonimni anketni vprašalnik, sestavljen iz enajstih vprašanj. Četrto, šesto in enajsto vprašanje je bilo odprtega tipa. Šesto vprašanje je bilo zastavljeno v obliki lestvice odgovorov, pri čemer je črka **a** pomenila več kot drugi, črka **b** enako kot drugi in črka **c** manj kot drugi, v primerjavi sebe s svojimi prijatelji in kolegi s fakultete. Ostalih sedem vprašanj pa je bilo zaprtega tipa.

Vprašalnik sem sestavila sama, s pomočjo literature, ki sem jo uporabila v svojem diplomskem delu. Prvo, drugo, četrto, deveto in deseto vprašanje sem oblikovala sama. Pri tretjem vprašanju sem glede definicije socialne inteligence uporabila vira Goleman 2010 in Goleman 2012. Pri merjenju stopnje socialne inteligence, šesto vprašanje, sem prevedla in uporabila Sloanov (<http://www.sq.4mg.com/SELF.htm>) test za merjenje socialne inteligence. Peto, sedmo in osmo vprašanje pa temelji na Sunderland 2008.

### **3.5 ZBIRANJE PODATKOV**

Podatke sem zbrala tako, da sem najprej samostojno oblikovala anonimni vprašalnik v elektronskem programu 1ka. Potem sem elektronski naslov z anketo o socialni inteligenci poslala predstavnici študentov na Fakulteti za socialno delo, ki ima zbrane vse elektronske naslove študentov. Prosila sem jo, naj četrtem letnikom in absolventom fakultete v mojem imenu posreduje anketo in jih prosi za sodelovanje. Tako sem na hiter način pridobila želene podatke v raziskavi.

Anketiranje je potekalo od 21. 2. 2013 do 25. 2. 2013 preko elektronske strani 1ka. Vprašalnik je bil poslan študentom četrtega letnika in absolventom Fakultete za socialno delo v študijskem letu 2012/2013 na njihov elektronski naslov.

### 3.6 OBDELAVA PODATKOV

Podatke sem v veliki meri obdelala ročno, s programom Microsoft Word in Excel. Nekatere podatke sem obdelala tudi elektronsko, s pomočjo programa 1ka, kjer sem izdelala anketo. Polovico odgovorov sem dobila preko zbirnika podatkov 1ka, drugo polovico pa sem obdelala ročno in odgovore prav tako zbrala v zbirniku podatkov. Rezultate sem prikazala z grafičnim in tabelarnim prikazovanjem podatkov.

Uporabila sem stolpčni in tortni grafikon. Prav tako sem uporabila tabele in neparametrični preizkus hi-kvadrat test ( $\chi^2$ ), kjer sem primerjala poznavanje socialne inteligence in število razvitih socialnih spretnosti med študenti.

Uporabila sem enačbo za neparametrični preizkus, hi-kvadrat test:  $\chi^2 = \sum (f_o - f_t)^2 / f_t$ .

Stopnjo socialnega kvocienta sem določala s pomočjo šestega vprašanja, ki sem ga zastavila v anketi. Študenti so v anketi odgovarjali na deset zastavljenih trditev tako, da so primerjali sebe s svojimi prijatelji in kolegi s fakultete. Odgovor pod črko **a** je pomenil *več kot drugi*, **b** *enako kot drugi* in **c** *manj kot drugi*. Vsak **a** odgovor je prinesel 10 točk, vsak **b** odgovor 5 točk in **c** odgovor 0 točk. Za vsakega študenta posebej sem seštel točke. Če je študent dosegel 80 točk ali več, pomeni, da ima visok socialni kvocient (SQ), pravi Sloan (ibid.), in to lahko iz njih naredi uspešno osebo. Med 50 in 80 točk je zmeren oziroma povprečni socialni kvocient (SQ). Postavi jih ob bok svojim sovrstnikom in obstaja še vedno možnost za izboljšanje višine socialnega kvocienta. Manj kot 50 točk pomeni nizek socialni kvocient (SQ). To pomeni, da bi bilo dobro začeti delati na svojih socialnih spretnostih, saj v nasprotnem primeru posamezniki tvegajo neuspeh na različnih ravneh življenja. Za vsakega študenta posebej sem seštel točke in izračunala, v katero kategorijo spada. Rada bi opozorila, da je to le eden od načinov določanja stopnje socialnega kvocienta, vzet po Sloanu (ibid.). Zdi se mi najbolj zanesljiv in zanimiv glede na ostale pregledane teste za določanje stopnje socialnega kvocienta.

Pri hipotezi 1 in hipotezi 6 sem se osredotočila le na študente kibernetike psihosocialne pomoči, ker predpostavljam, da imajo ti študentje v primerjavi z ostalimi študenti socialnega dela višjo socialno inteligenco. To predpostavljam na podlagi študijskega programa, v katerem ti študentje spoznavajo več tem, povezanih s socialno inteligenco. Ta študij je

zastavljen tudi izkustveno, tako da študentje že razvijajo socialne spretnosti, ki jih razumem pod pojmom socialna inteligenca.

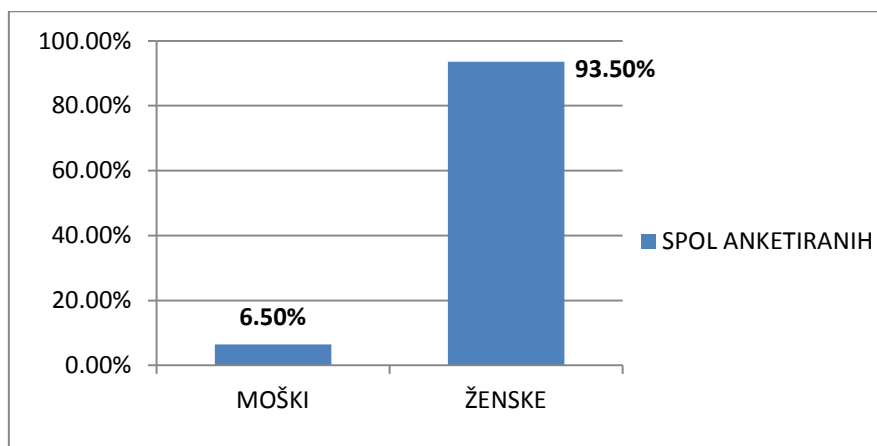
Pri hipotezi 5 sprašujem študente socialnega dela po razvitosti socialnih spretnosti, vendar predpostavljam, da jih ne reflektirajo pod pojmom socialna inteligenca, ker ga v večini ne poznajo. V primeru, da imajo študenti dobro razvite socialne spretnosti, pomeni, da so socialno inteligentni, vendar se tega dejansko ne zavedajo.

Prve tri trditve v grafu 10: *so mi znali prisluhniti in me tudi slišali, so me znali potolažiti in znali so sprejeti moja čustva in vedenje*, v strokovni literaturi o razvijanju socialne inteligence po Sunderland (2008) označujejo starše, ki se na svoje otroke primerno čustveno odzivajo. Zato pri hipotezi 8 pod pojmom primerno čustveno odzivanje staršev razumem zgoraj naštete trditve. Zastavila sem si cilj, da se mora s temi značilnostmi staršev strinjati vsaj 50 % vprašanih študentov, da lahko potrdim primerno čustveno odzivanje.

## 4. REZULTATI

### Spol anketiranih študentov

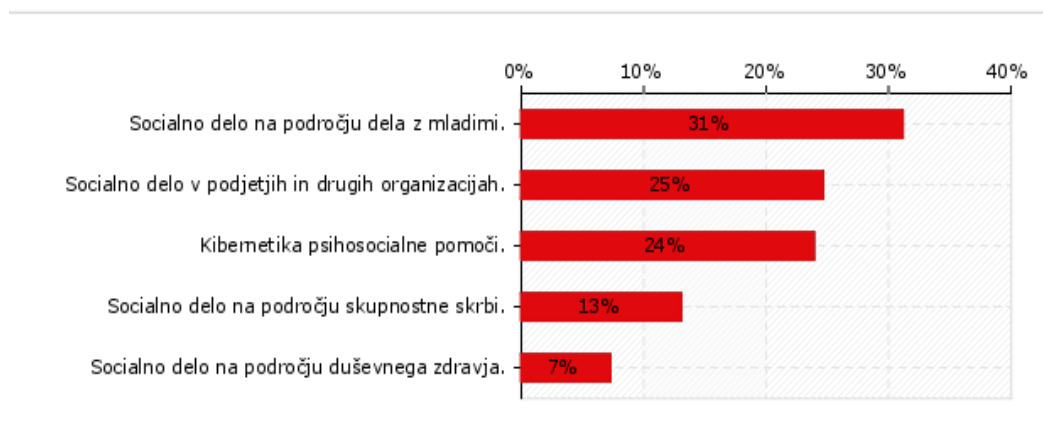
Graf 1: Spol anketiranih študentov



Interpretacija grafa 1: Iz zgornjega grafa je razvidno, da je bila večina anketiranih študentov Fakultete za socialno delo ženskega spola. Skupaj je bilo anketiranih 138 študentov, od tega kar 129 (93,5 %) žensk in le 9 (6,5 %) moških. Takšno razliko v populaciji sem pričakovala, saj tudi Fakulteto za socialno delo obiskuje veliko več študentk kot študentov.

## Smer študija

Graf 2: Smer študija anketiranih študentov



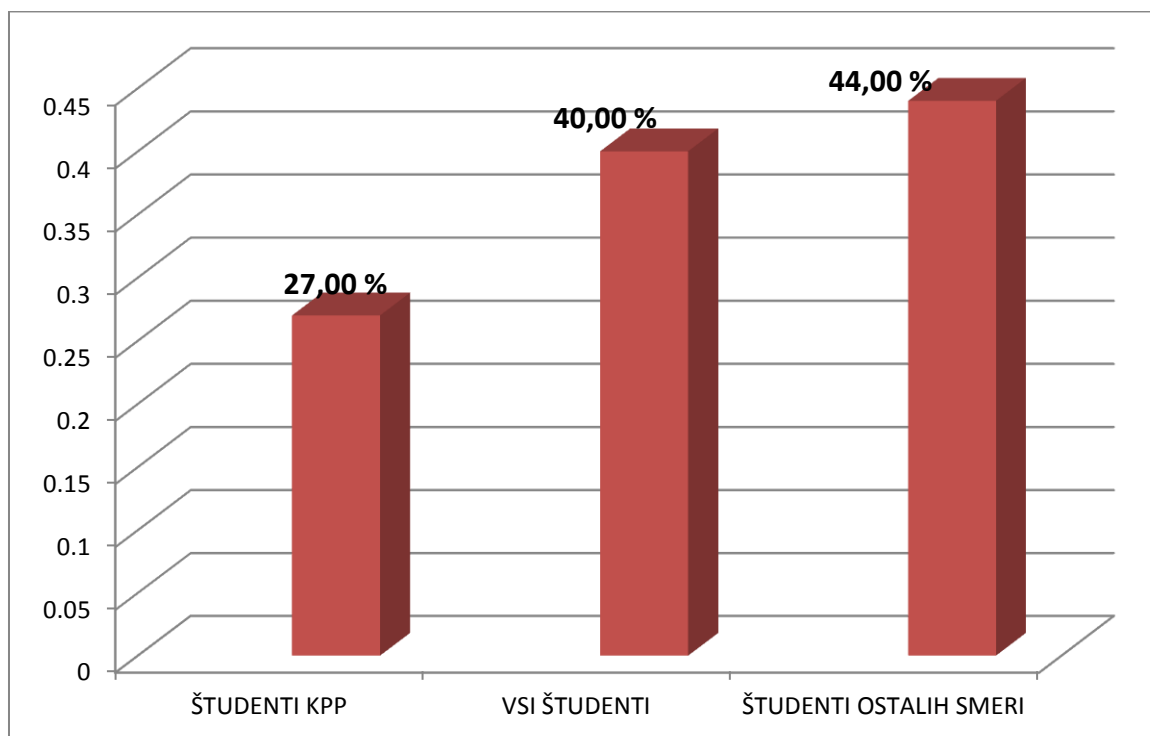
Interpretacija grafa 2: V anketi je sodelovalo največ študentov smeri socialno delo na področju dela z mladimi – 31 %, potem sta sledili smeri socialno delo v podjetjih in drugih organizacijah – 25 % in Kibernetika psihosocialne pomoči – 24 %. Nekoliko manj jih je bilo iz smeri socialno delo na področju skupnostne skrbi 13 % in le 7 % iz smeri socialno delo na področju duševnega zdravja.



**H1: Študenti smeri kibernetike psihosocialne pomoči v večji meri poznajo socialno inteligenco kot ostali študenti socialnega dela.**

**H<sub>0</sub> Vsi študenti Fakultete za socialno delo poznajo socialno inteligenco v enaki meri.**

**Graf 3: Primerjava poznavanja socialne inteligence med vsemi študenti, študenti smeri Kibernetika psihosocialne pomoči ter študenti drugih smeri (brez KPP)**



Interpretacija grafa 3: Iz grafa je razvidno, da študenti kibernetike psihosocialne pomoči ne poznajo dobro socialne inteligence. Le 27 % študentov iz te študijske smeri je odgovorilo pravilno na vprašanje, kaj je socialna inteligenca. Velik odstotek študentov (73 %) je socialno inteligenco zamenjal s čustveno inteligenco.

Tabela 1: Poznavanje socialne inteligence med študenti

| SOCIALNA INTELIGENCA | ŠTUDENTI KPP |       | ŠTUDENTI OSTALIH SMERI |       | SKUPAJ |       |
|----------------------|--------------|-------|------------------------|-------|--------|-------|
| Poznajo              | 9            | 27 %  | 46                     | 44 %  | 55     | 40 %  |
| Ne poznajo           | 24           | 73 %  | 59                     | 56 %  | 83     | 60 %  |
| SKUPAJ               | 33           | 100 % | 105                    | 100 % | 138    | 100 % |

Tabela 2: Izračun hi-kvadrata za socialno inteligenco med študenti

| X | $f_0$ | $f_t$ | $f_0 - f_t$ | $(f_0 - f_t)^2$ | $(f_0 - f_t)^2 / f_t$ |
|---|-------|-------|-------------|-----------------|-----------------------|
| A | 9     | 13,15 | -4,15       | 17,22           | 1,31                  |
| B | 46    | 41,85 | 4,15        | 17,22           | 0,41                  |
| C | 24    | 19,85 | 4,15        | 17,22           | 0,87                  |
| D | 59    | 63,15 | -4,15       | 17,22           | 0,27                  |
|   |       |       |             |                 | $\Sigma 2,86$         |

$$df = (2 - 1) \times (2 - 1) = 1$$

vrednost  $\chi^2_{0,05}$  iz tabele = 3,841

$$Sp = 1$$

Stopnja tveganja: 0,05

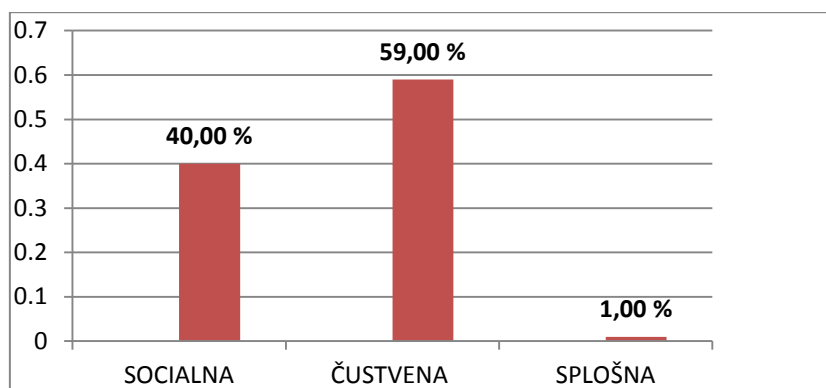
$$\chi^2 = \Sigma (f_0 - f_t)^2 / f_t = 2,86$$

$$\chi^2 = 2,86 < \chi^2_{\alpha=0,05} = 3,84$$

Interpretacija rezultatov: Vrednost hi-kvadrata je pri stopnji tveganja 0,05 in 1sp manjša od zahtevane, zato z manj kot 5-odstotnim tveganjem ničelne hipoteze ne morem zavrniti in trdim, da vsi študenti Fakultete za socialno delo poznajo socialno inteligenco v enaki meri.

## Ali študentje socialnega dela poznajo pojem socialna inteligenca?

Graf 4: Poznavanje različnih vrst inteligenc anketiranih študentov

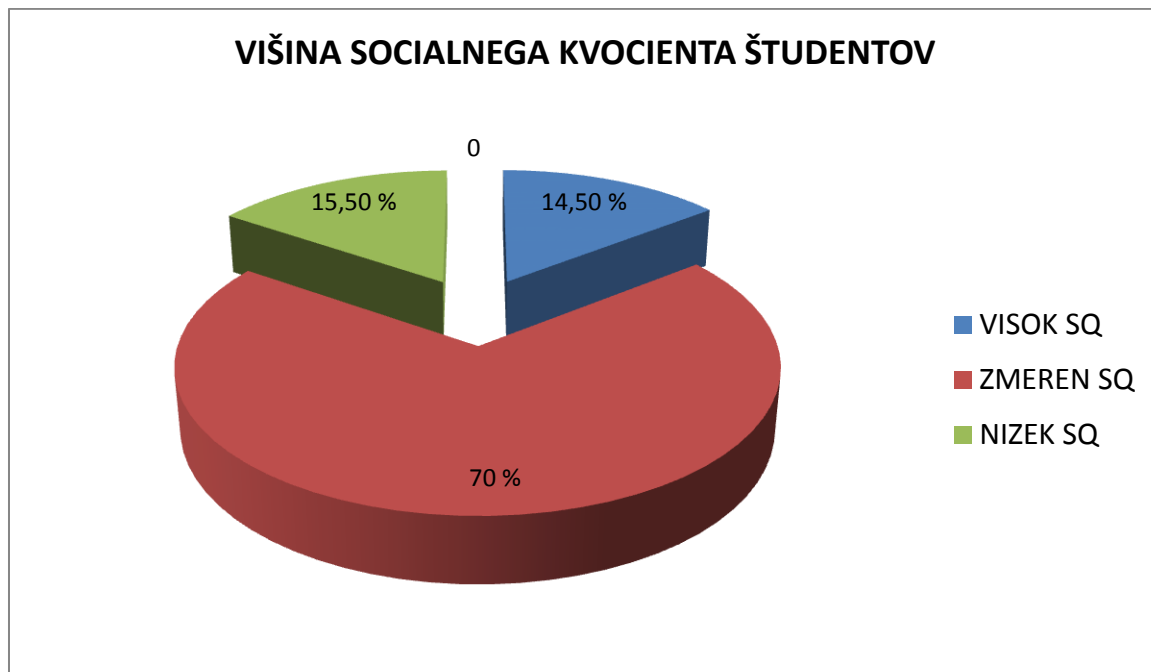


Interpretacija grafa 4: Iz grafa je razvidno, da je skoraj polovica anketiranih študentov poznala pojem socialna inteligenca, saj je pravilno odgovorilo kar 40 % vseh anketirancev. Nekaj več kot polovica anketirancev je socialno inteligenco zamenjala s pojmom čustvena inteligenca.

Hipotezo 1 na podlagi danih rezultatov ovržem in obdržim ničelno hipotezo, ki pravi, da vsi študenti Fakultete za socialno delo poznajo socialno inteligenco v enaki meri.

## H2: Študenti socialnega dela imajo visok socialni kvocient.

Graf 5: Višina socialnega kvocienta vseh anketiranih študentov



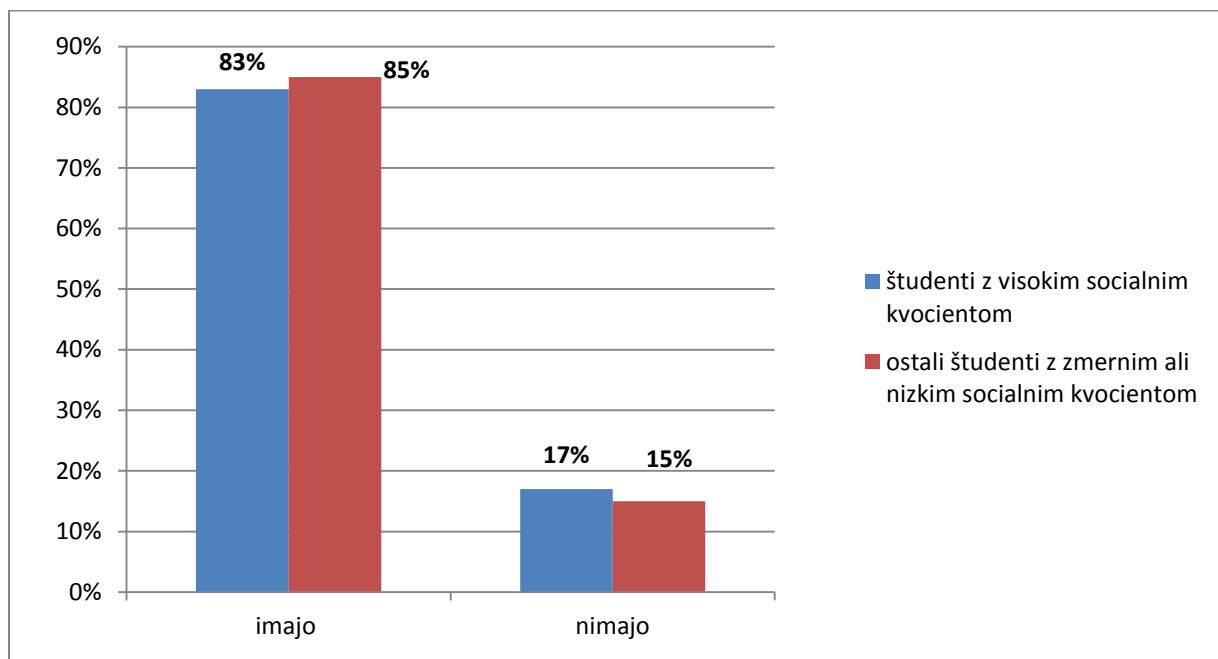
Interpretacija grafa 5: Iz grafa razberemo, da je visok socialni kvocient po izračunu testa po Sloanu (ibid.) imelo le 14,5 % vseh anketiranih študentov. Največ, in sicer 70 %, je bilo študentov z zmernim oz. povprečnim socialnim kvocientom. Nekaj (15,5 %) pa je bilo tudi študentov z nizkim socialnim kvocientom.

Hipotezo 2 na podlagi dobljenih rezultatov zato lahko ovržem.

**H3: Študenti socialnega dela, ki imajo višji socialni kvocient po izračunu testa po Sloanu, menijo, da so zmožni empatije do ljudi in okolice bolj kot ostali študentje.**

**H<sub>0</sub> Med študenti Fakultete za socialno delo ni razlik glede občutka za empatijo glede na višino socialnega kvocienta.**

**Graf 6: Primerjava mnenja študentov socialnega dela glede občutka empatije**



Interpretacija grafa 6: Zgornji graf nam prikazuje primerjavo občutka empatije za ljudi in okolico med vsemi študenti socialnega dela in tistimi študenti, ki imajo visok socialni kvocient. Večina, tj. 85 %, študentov z visokim socialnim kvocientom meni, da imajo občutek empatije za ljudi in okolico. Le 15 % teh študentov jih meni, da občutka empatije nimajo. Zelo podobne rezultate sem dobila, ko sem po občutku empatije spraševala vse ostale študente.

**Tabela 3: Mnenje študentov o občutku empatije glede na stopnjo socialnega kvocienta**

| OBČUTEK<br>EMPATIJE | ŠTUDENTI<br>Z VISOKIM<br>SOCIALNIM<br>KVOCIENTOM |       | OSTALI<br>ŠTUDENTI |       | SKUPAJ |       |
|---------------------|--------------------------------------------------|-------|--------------------|-------|--------|-------|
| <b>Imajo</b>        | 17                                               | 85 %  | 98                 | 83 %  | 115    | 40 %  |
| <b>Nimajo</b>       | 3                                                | 15 %  | 20                 | 17 %  | 23     | 60 %  |
| <b>SKUPAJ</b>       | 20                                               | 100 % | 118                | 100 % | 138    | 100 % |

**Tabela 4: Izračun hi-kvadrata za občutek empatije med študenti glede na stopnjo socialnega kvocienta**

|             |       |       |             |                 |                       |
|-------------|-------|-------|-------------|-----------------|-----------------------|
| Tabela 4: X | $f_0$ | $f_t$ | $f_0 - f_t$ | $(f_0 - f_t)^2$ | $(f_0 - f_t)^2 / f_t$ |
| <b>A</b>    | 17    | 16,67 | 0,33        | 0,11            | 0,01                  |
| <b>B</b>    | 98    | 98,33 | - 0,33      | 0,11            | 0,001                 |
| <b>C</b>    | 3     | 3,33  | - 0,33      | 0,11            | 0,03                  |
| <b>D</b>    | 20    | 19,67 | 0,33        | 0,11            | 0,01                  |
|             |       |       |             |                 | <b>Σ 0,05</b>         |

$$df = (2 - 1) \times (2 - 1) = 1$$

$$\text{vrednost } \chi^2_{0,05} \text{ iz tabele} = 3,841$$

$$Sp = 1$$

Stopnja tveganja: 0,05

$$\chi^2 = \Sigma (f_0 - f_t)^2 / f_t = 0,05$$

$$\chi^2 = 0,05 < \chi^2_{\alpha=0,05} = 3,84$$

Interpretacija rezultatov: Izračunana vrednost hi-kvadrata je manjša od zahtevane pri stopnji tveganja 0,05 in 1sp, zato z manj kot 5-odstotnim tveganjem ničelne hipoteze ne moremo zavrniti. Trdim, da med študenti Fakultete za socialno delo ni razlik glede mnenja za občutek empatije glede na višino socialnega kvocienta.

Hipotezo 3, ki pravi, da študenti socialnega dela, ki imajo višji socialni kvocient po izračunu testa po Sloanu (ibid.), menijo, da so zmožni empatije do ljudi in okolice bolj kot ostali študentje, glede na dobljene rezultate obdržim. Ničelne hipoteze pa tudi ne morem zavrniti.

**H4:** Tisti študenti, ki imajo po izračunu testa po Sloanu višjo stopnjo socialnega kvocienta, imajo razvitih več socialnih spretnosti kot ostali študentje.

**H<sub>0</sub>** Med študenti Fakultete za socialno delo ni razlik v številu socialnih spretnosti glede na izračunano stopnjo socialne inteligence.

Tabela 5: Socialne spretnosti študentov glede na stopnjo socialnega kvocienta

| Socialne spretnosti | Študenti visok SQ |       | Študenti nižji SQ |       | Skupaj |       |
|---------------------|-------------------|-------|-------------------|-------|--------|-------|
| 1–4                 | 7                 | 35 %  | 45                | 38 %  | 52     | 38 %  |
| 5–9                 | 13                | 65 %  | 73                | 62 %  | 86     | 62 %  |
| Skupaj              | 20                | 100 % | 118               | 100 % | 138    | 100 % |

Tabela 6: Izračun hi-kvadrata za socialne spretnosti med študenti glede na stopnjo socialnega kvocienta

| X | $f_0$ | $f_t$ | $f_0 - f_t$ | $(f_0 - f_t)^2$ | $(f_0 - f_t)^2 / f_t$ |
|---|-------|-------|-------------|-----------------|-----------------------|
| A | 7     | 7,54  | 0,54        | 0,29            | 0,04                  |
| B | 45    | 44,46 | – 0,54      | 0,29            | 0,01                  |
| C | 13    | 12,46 | 0,54        | 0,29            | 0,02                  |
| D | 73    | 73,54 | – 0,54      | 0,29            | 0,00                  |
|   |       |       |             |                 | $\Sigma 0,07$         |

$$df = (2 - 1) \times (2 - 1) = 1$$

$$\text{vrednost } \chi^2_{0,05} \text{ iz tabele} = 3,841$$

$$Sp = 1$$

Stopnja tveganja: 0,05

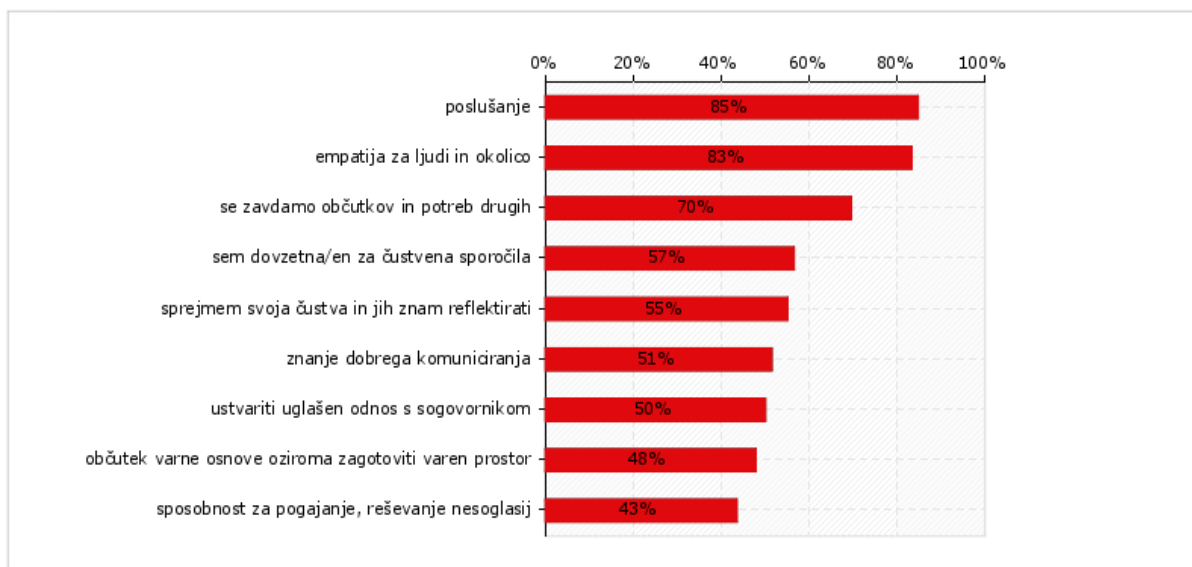
$$\chi^2 = \Sigma (f_0 - f_t)^2 / f_t = 0,07$$

$$\chi^2 = 0,07 < \chi^2_{\alpha=0,05} = 3,84$$

Interpretacija rezultatov: Izračunani hi-kvadrat je manjši od zahtevanega pri stopnji tveganja 0,05 in 1sp, zato z manj kot 5-odstotnim tveganjem ničelne hipoteze ne morem zavrniti. Trdim, da med študenti Fakultete za socialno delo ni razlik v številu socialnih spretnosti glede na izračunano stopnjo socialne inteligence.

### H5: Študenti socialnega dela imajo socialne spretnosti, vendar jih ne reflektirajo kot socialno inteligenco.

Graf 7: Socialne spretnosti anketiranih študentov



Interpretacija grafa 7: Iz grafa je razvidno, da imajo anketirani študenti razvite socialne spretnosti. Anketirani študenti menijo, da imajo izmed socialnih spretnosti najbolj razvito poslušanje (85 %) in empatijo za ljudi in okolico (83 %), dobro pa se zavedajo tudi občutkov in potreb drugih (70 %). Tudi ostale socialne spretnosti imajo študenti dobro razvite, saj se vse vrednosti gibljejo okoli 50 %.

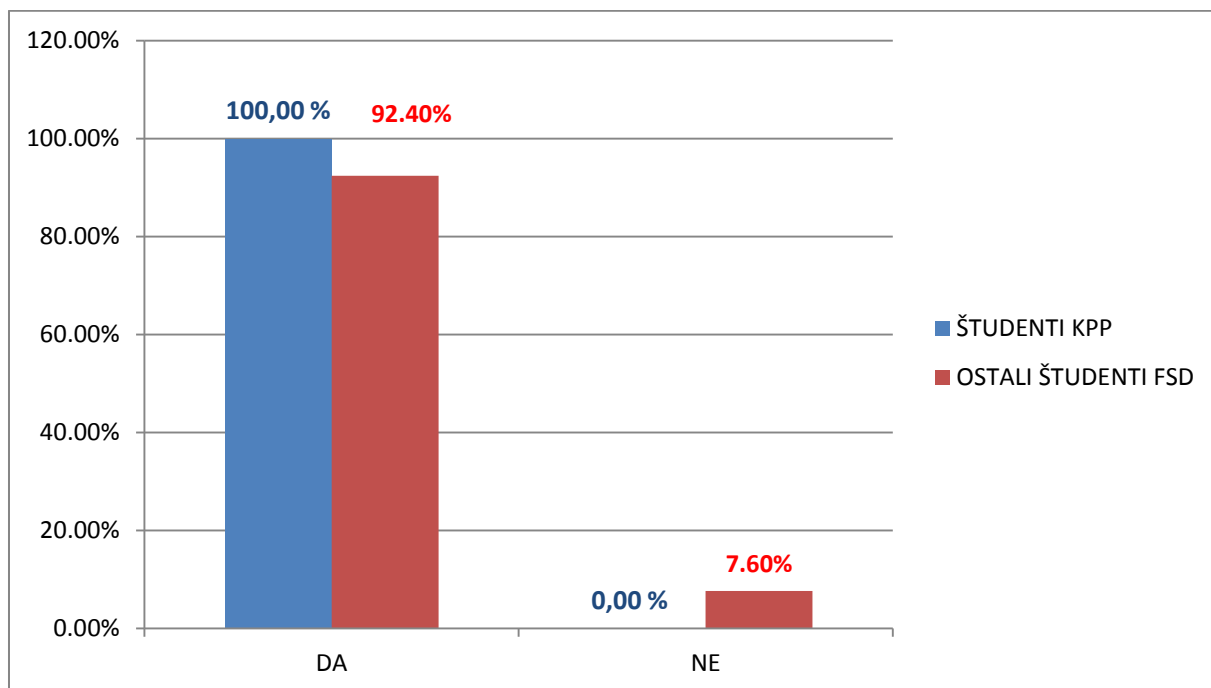
Študentje socialnega dela socialnih spretnosti ne reflektirajo kot socialno inteligenco. To sklepam na podlagi slabega poznavanja definicije socialne inteligence oziroma zamenjave pojma socialne inteligence s čustveno inteligenco (glej graf 3).



**H6: Študentom smeri kibernetika psihosocialne pomoči se zdi socialna inteligenca bolj uporabna v socialnem delu kot ostalim študentom socialnega dela.**

**H<sub>0</sub> Vsem študentom Fakultete za socialno delo se zdi socialna inteligenca uporabna v socialnem delu.**

**Graf 8: Uporabnost socialne inteligence v socialnem delu po mnenju študentov kibernetike psihosocialne pomoči in ostalih študentov socialnega dela**



Interpretacija grafa 8: Velika večina (92,4 %) študentov ostalih smeri socialnega dela meni, da je socialna inteligenca uporabna v socialnem delu. Le 7,6 % študentov ni odgovorilo pritrdilno na vprašanje. Vsi študenti kibernetike psihosocialne pomoči pa prav tako menijo, da je socialna inteligenca uporabna v socialnem delu.

Tabela 7: Uporabnost socialne inteligence v socialnem delu po mnenju študentov

| UPORABA<br>SOCIALNE<br>INTELIGENCE | ŠTUDENTI<br>KPP |       | ŠTUDENTI OSTALIH<br>SMERI |        | SKUPAJ |        |
|------------------------------------|-----------------|-------|---------------------------|--------|--------|--------|
| DA                                 | 33              | 100 % | 97                        | 92,4 % | 130    | 94,2 % |
| NE                                 | 0               | 0 %   | 8                         | 7,6 %  | 8      | 5,8 %  |
| SKUPAJ                             | 33              | 100 % | 105                       | 100 %  | 138    | 100 %  |

Tabela 8: Izračun hi-kvadrata za uporabnost socialne inteligence v socialnem delu po mnenju študentov

| X | $f_0$ | $f_t$ | $f_0 - f_t$ | $(f_0 - f_t)^2$ | $(f_0 - f_t)^2 / f_t$ |
|---|-------|-------|-------------|-----------------|-----------------------|
| A | 33    | 31,09 | 1,91        | 3,65            | 0,12                  |
| B | 97    | 98,91 | -1,91       | 3,65            | 0,04                  |
| C | 0     | 1,91  | -1,91       | 3,65            | 1,91                  |
| D | 8     | 6,09  | 1,91        | 3,65            | 0,60                  |
|   |       |       |             |                 | $\Sigma 2,67$         |

$$df = (2 - 1) \times (2 - 1) = 1$$

vrednost  $\chi^2_{0,05}$  iz tabele = 3,841

$$Sp = 1$$

Stopnja tveganja: 0,05

$$\chi^2 = \Sigma (f_0 - f_t)^2 / f_t = 2,67$$

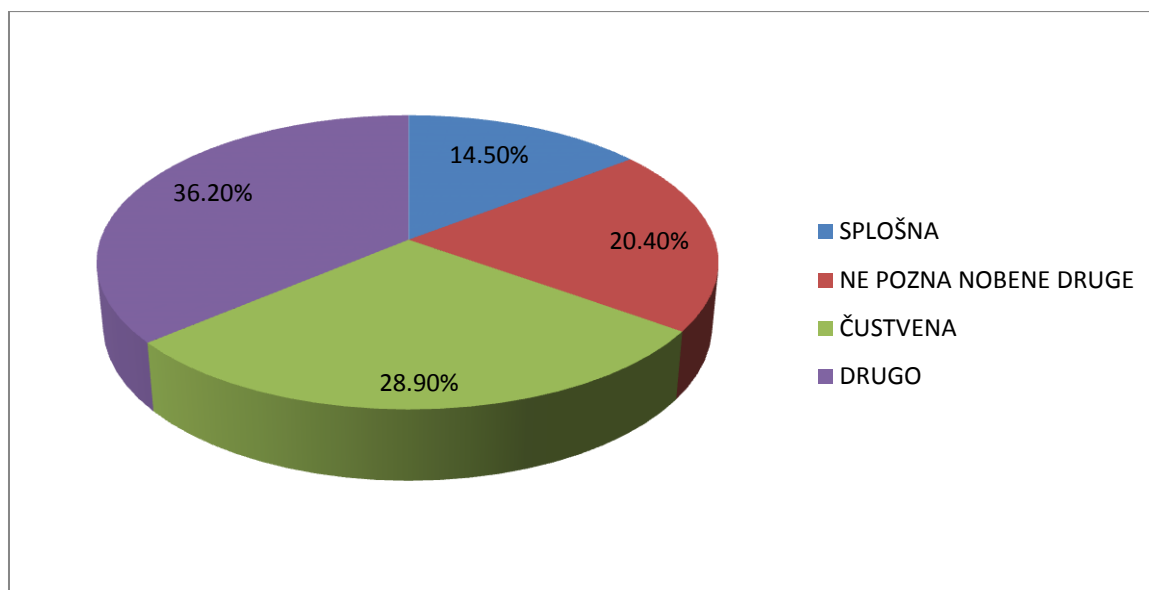
$$\chi^2 = 2,67 < \chi^2_{\alpha=0,05} = 3,84$$

Interpretacija rezultatov: Izračunani hi-kvadrat je manjši od zahtevanega pri stopnji tveganja 0,05 in 1sp, zato z manj kot 5-odstotnim tveganjem ničelne hipoteze ne morem zavrniti. Trdim, da se vsem študentom Fakultete za socialno delo zdi socialna inteligenca uporabna v socialnem delu.

Hipotezo 6, ki pravi, da se študentom smeri kibernetika psihosocialne pomoči zdi socialna inteligenca bolj uporabna v socialnem delu kot ostalim študentom, potrdim. Ničelne hipoteze pa prav tako z manj kot 5-odstotnim tveganjem ne morem zavrniti.

**H7: Večina študentov socialnega dela pozna poleg socialne inteligence vsaj še eno vrsto inteligence.**

Graf 9: Poznavanje različnih vrst inteligence

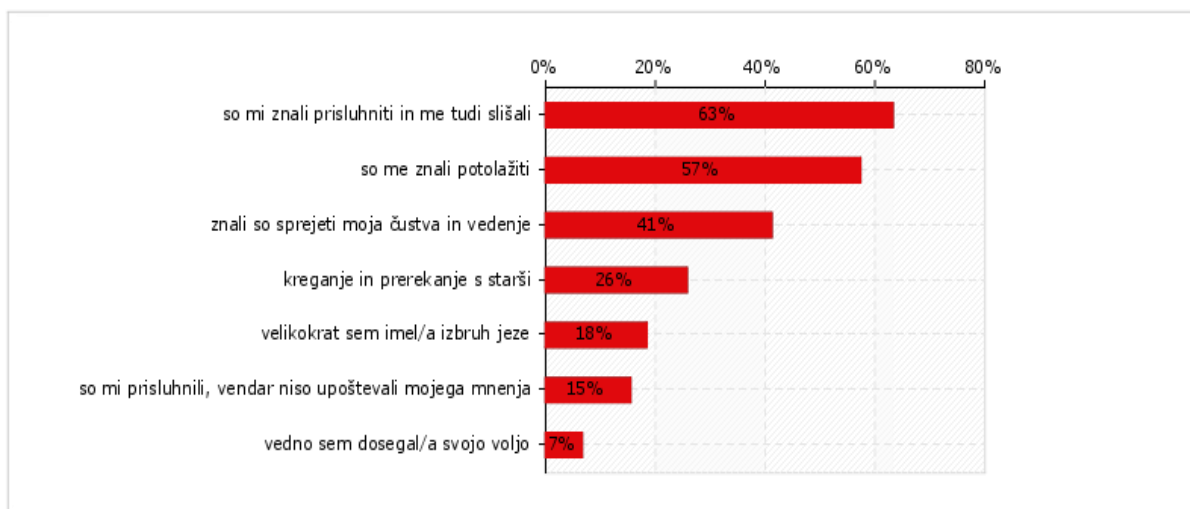


Interpretacija grafa 9: Iz gornjega grafa je razvidno, da večina (79,6 %) anketiranih študentov poleg socialne inteligence pozna vsaj še eno inteligenco. Le 20,4 % ne pozna nobene druge vrste inteligence. Čustveno inteligenco pozna 28,9 % vseh vprašanih, splošno 14,5 % vprašanih, ostalih 36,2 %, ki sem jih združila pod oznaka »drugo«, pa pozna drugo vrsto inteligence, ki v zgornjem grafu ni podana ali pa so napisali skupaj več različnih vrst inteligenc.

Hipotezo 7 na podlagi dobljenih rezultatov lahko potrdim.

**H8: Po mnenju študentov socialnega dela so se njihovi starši nanje v otroštvu znali primerno čustveno odzvati.**

**Graf 10: Mnenje anketiranih študentov o ravnanju njihovih staršev in o svojem ravnanju**



Interpretacija grafa 10: Več kot dobra polovica študentov je mnenja, da je imela v otroštvu starše, ki so jim znali prisluhniti in jih tudi slišali (63 %) ter jih znali potolažiti (57 %). Skoraj polovica (41 %) študentov je imela starše, ki so znali sprejeti njihova čustva in vedenja. Slaba tretjina anketiranih študentov (26 %) se je v otroštvu kregala in prerekala s starši, 18 % vprašanih je imelo veliko izbruhov jeze v otroštvu, 15 % vprašanim so starši prisluhnili, vendar niso upoštevali njihovega mnenja, le majhen odstotek (7 %) študentov pa je v otroštvu vedno dosegel svojo voljo.

Prve tri trditve v zgornjem grafu: *so mi znali prisluhniti in me tudi slišali*, *so me znali potolažiti* in *znali so sprejeti moja čustva in vedenje*, v strokovni literaturi o razvijanju socialne inteligence po Sunderland (2008) označujejo starše, ki se na svoje otroke primerno čustveno odzivajo. V takih okoliščinah imajo lahko otroci večjo možnost, da se razvijejo v socialno inteligentna bitja. Prav tako pa v prid socialni inteligenci staršev in njihovih otrok govorijo zadnje štiri trditve, saj so jih študentje označili v manjši meri.

Hipotezo 8 na podlagi dobljenih rezultatov lahko potrdim.

## 5. RAZPRAVA

Raziskavo sem oblikovala in izpeljala s pomočjo spletnega programa 1ka. Statistični podatki na spletni strani 1ka so mi prikazali, da je bilo od 21. 2. 2013 do 25. 2. 2013, ko je bila anketa aktivna, zabeleženih 207 klikov na moj vprašalnik. Od tega je bilo v celoti izpolnjenih 138 vprašalnikov. S številom vrnjenih vprašalnikov sem bila zadovoljna, saj je preseglo moja pričakovanja. Način anonimnega anketiranja preko spletnega programa 1ka se mi zdi enostaven in hiter ter priročen tako za raziskovalca kot za anketiranca.

Glede na populacijo je v raziskavi sodelovala velika večina študentk socialnega dela, študentov pa je bilo le slabih šest odstotkov vseh anketiranih. Kljub temu da na Fakulteti za socialno delo prevladuje ženska populacija, sem pričakovala malo več moških udeležencev – na začetku raziskave sem namreč želela primerjati višino socialnega kvocienta glede na spol anketirancev. Goleman (2012) v svojem delu o socialni inteligenci namreč trdi, da imajo v povprečju ženske nekoliko višji socialni kvocient kot moški. Kasneje sem to hipotezo ravno zaradi tako velike razlike števila med spoloma opustila, saj rezultati tako ne bi bili smiselni.

Na Fakulteti za socialno delo študenti obiskujemo pet različnih smeri študija. Študenti iz vseh smeri so imeli enake možnosti za sodelovanje, saj je bila anketa poslana celotnemu letniku. Zadovoljna sem z raznolikostjo smeri anketiranih študentov. Pričakovala sem le, da bo največ študentov iz smeri kibernetika psihosocialne pomoči, ker sem jo obiskovala tudi sama. Na koncu se je izkazalo, da je v anketi sodelovalo največ študentov s področja dela z mladimi, najmanj pa je bilo študentov s področja duševnega zdravja.

V raziskavi me ni presenetilo, da so študenti socialnega dela mešali pojem socialne inteligence s pojmom čustvena inteligenca. Prvi vzrok je gotovo v tem, da je večini čustvena inteligenca bolj poznana kot socialna. Drugi vzrok vidim v tem, da so se študenti zaradi njunega tesnega prepletanja zmedli pri odgovorih. To se je v preteklosti dogajalo tudi samim strokovnjakom s tega področja. Tudi sama sem se naprej srečala s čustveno inteligenco, kasneje pa skozi prebiranje različne literature spoznala še socialno.

Zanimiv se mi je zdel rezultat, da le slaba tretjina študentov kibernetike psihosocialne pomoči pozna socialno inteligenco. Pričakovala sem večji odstotek, ker sem predvidevala, da so jim psihološke teorije bližje kot ostalim študentom socialnega dela. Vendar pa drži, da na smeri kibernetike psihosocialne pomoči študentje pri snovi nismo nič slišali o socialni inteligenci, z razliko od podiplomskega študija v socialnem delu, kjer jim profesor Poštrak

([http://www.fsd.uni-lj.si/podiplomski\\_studij/doktorski/izbirni\\_predmeti/](http://www.fsd.uni-lj.si/podiplomski_studij/doktorski/izbirni_predmeti/)) pri predmetu Koncept čustev v socialnem delu, predava o čustveni inteligenci, kjer se dotakne tudi teme o socialni inteligenci.

Iz istega razloga sem pričakovala, da bodo večje razlike glede mnenja o uporabnosti socialne inteligence v socialnem delu med študenti kibernetike psihosocialne pomoči in ostalimi študenti. Moram pa poudariti, da so študenti kibernetike psihosocialne pomoči veliko bolje definirali uporabnost socialne inteligence v socialnem delu. Z razliko od ostalih študentov so bolj na široko in podrobno napisali, zakaj se jim zdi socialna inteligenca pomembna za socialno delo. Socialna inteligenca se jim zdi pomembna, ker se socialni delavci v svojem poklicu srečujejo z različnim spektrom ljudi. Zato se jim s socialnimi spretnostmi, kot so občutek empatije, poslušanje, zagotavljanje varnega prostora, prepoznavanje in upoštevanje čustev sogovornika, lahko bolj približajo. Menijo, da bi socialni delavci v odnosu pomoči s pomočjo socialnih spretnosti bolje razumeli sogovornika in socialno delo bi se opravljalo bolj kakovostno. Še bolj podrobne rezultate pa si lahko preberemo v zbirniku podatkov v prilogi diplome.

Pričakovala sem, da bo imela več kot polovica študentov Fakultete za socialno delo visok socialni kvocient. To sem predvidevala zato, ker se bomo kot bodoči strokovnjaki v svojem poklicu srečevali z ljudmi in z njimi vzpostavljali različne oblike odnosov. Zato se mi zdi pomembno, da smo kot strokovnjaki v socialnem delu socialno inteligentni. Po drugi strani menim, da je povprečno visok socialni kvocient realnost današnjega časa, saj ljudje vse manj vlagamo v odnose in smo čedalje bolj vzgojeni v individualiste. Premalo se zavedamo pomembnosti socialnih interakcij.

Stopnjo socialnega kvocienta sem določala s pomočjo šestega vprašanja, ki sem ga zastavila v anketi. Vprašanje, ki ga je oblikoval Sloan (<http://www.sq.4mg.com/SELF.htm>), sem prevedla iz angleščine v slovenščino. Verjamem, da ta način merjenja socialne inteligence ni najbolj verodostojen, vendar do sedaj v literaturi nisem našla boljšega merila za merjenje socialnega kvocienta. Veliko je zapisov o tem, da obstajajo različni načini merjenja socialne inteligence, vendar sem po dolgem iskanju po različnih virih našla le Sloanovo merilo za merjenje socialne inteligence. Tu bi rada opozorila, da bi bili rezultati tega vprašanja še bolj verodostojni, če bi študenti namesto sebe ocenjevali svojega prijatelja oziroma kolega s fakultete in obratno. Na ta način bi dobljene podatke združili in tako prišli do bolj verodostojnih rezultatov.

Ni me presenetilo dejstvo, da ima velika večina študentov socialnega dela občutek empatije za okolico in ljudi. Menim, da je razlog v populaciji študentov socialnega dela. Velika večina se je študiju posvetila, ker jih zanima pomoč in podpora ljudem v stiski. Študenti, ki se odločijo za študij socialnega dela, imajo že na začetku študija dobro razvito socialno sposobnost empatije, ki bi jo bilo dobro v nadaljevanju študija še bolj izkoristiti in razvijati.

Podatki pri hipotezi 5 prikazujejo, da imajo anketirani študentje razvite socialne spretnosti, vendar jih ne reflektirajo kot socialno inteligenco. S tem mislim, da imajo socialne spretnosti in jih po vsej verjetnosti tudi uporabljajo, vendar jih ne prepoznajo (reflektirajo) pod pojmom socialna inteligenca. Iz rezultatov vidim, da bi bilo dobro, če bi v anketi dodala še vprašanje »V kolikšni meri uporabljate posamezne socialne spretnosti?«. Odgovore bi rangirala v štiristopenjsko lestvico (vedno, pogosto, občasno, nikoli). Tako bi pridobila podatke o tem, kako pogosto uporabljajo posamezne socialne spretnosti. Posledično bi lahko trdila, da študentje socialne spretnosti dejansko uporabljajo v vsakdanjem življenju, vendar jih ne reflektirajo kot socialno inteligenco.

Ko sem študente spraševala, ali poznajo še katero inteligenco, jih je presenetljivo malo odgovorilo, da poznajo splošno inteligenco. Bila sem prepričana, da je najbolj prepoznavna vrsta inteligence. Mogoče jih je pojem socialna inteligenca nekoliko zbegal in oddaljil od nje. Najpogostejša odgovora sta bila čustvena in splošna inteligenca. Ostala tretjina študentov je pokazala svojo razgledanost o temi in mi podala več različnih vrst inteligenc. Te sem v rezultatih podatkov združila pod oznako »drugo«. Pod to oznako sem zajela vse druge vrste inteligence. Med odgovori se je pojavljala moralna, duhovna, glasbena, umetna inteligenca ipd.

Prve tri trditve v grafu 10: *so mi znali prisluhniti in me tudi slišali, so me znali potolažiti in znali so sprejeti moja čustva in vedenje*, v strokovni literaturi o razvijanju socialne inteligence po Sunderland (2008) označujejo starše, ki se na svoje otroke primerno čustveno odzivajo. Zato sem tudi jaz zgornje tri trditve opredelila kot primerno čustveno odzivanje staršev. V takih okoliščinah imajo lahko otroci večjo možnost, da se razvijejo v socialno inteligentna bitja. Prav tako pa v prid socialni inteligenci staršev in njihovih otrok govorijo zadnje štiri trditve, saj so jih študentje označili v manjšem obsegu. Zastavila sem si cilj, da mora zgornje tri značilnosti obkrožiti vsaj 50 % vprašanih študentov. Rezultati kažejo v prid socialni inteligenci, saj smo imeli študenti socialnega dela večinoma dobre odnose s starši. Strokovna literatura o razvijanju socialne inteligence (ibid.) veliko piše o vplivu staršev in njihove

vzgoje na oblikovanje posameznikove socialne inteligence v otroštvu. Zato na podlagi te literature lahko domnevamo, da imajo študenti socialnega dela zaradi primerne čustvenega odzivanja staršev danes dobro razvite socialne spretnosti.

Pričakovala sem, da bodo študenti z višjim socialnim kvocientom imeli razvitih več socialnih spretnosti. Skozi predelano literaturo namreč razumem, da ima posameznik, ki ima visoko stopnjo socialnega kvocienta, tudi dobro razvite socialne spretnosti. Tu se gotovo kaže težava glede merjenja socialnega kvocienta, saj očitno nisem našla dobrega načina za merjenje tega. Rezultati testa bi bili bolj verodostojni, če bi študenti namesto sebe ocenjevali svojega prijatelja oziroma kolega s fakultete in obratno. Na ta način bi odgovore obojih združili in tako prišli do bolj verodostojnih rezultatov. Zanimivo bi bilo raziskati, če bi se potem videla povezava med višino socialnega kvocienta in številom razvitih socialnih spretnosti pri posameznikih.



## 6. SKLEPI

- Študentje socialnega dela imajo razvite socialne spretnosti, vendar jih ne reflektirajo kot socialno inteligenco.
- Skoraj polovica študentov na Fakulteti za socialno delo pozna socialno inteligenco. Druga, nekoliko večja polovica študentov jo zamenjuje s čustveno inteligenco.
- Študenti smeri kibernetika psihosocialne pomoči ne poznajo socialne inteligence bolj kot študenti ostalih smeri Fakultete za socialno delo.
- Več kot dobra polovica študentov socialnega dela je mnenja, da je imela starše, ki so se znali nanje primerno čustveno odzivati.
- Študenti Fakultete za socialno delo po merskem instrumentu po Sloanu (<http://www.sq.4mg.com/SELF.htm>) nimajo visokega socialnega kvocienta. Večina študentov (70 %) ima zmeren oziroma povprečno visok socialni kvocient, kar pomeni, da ima večina še vedno dobre možnosti za izboljšanje stopnje socialnega kvocienta.
- Vsi študenti socialnega dela imajo empatijo za ljudi in okolico, ne glede na njihovo višino socialnega kvocienta, izračunanega po Sloanu (ibid.).
- Med študenti socialnega dela glede stopnje socialnega kvocienta po Sloanu (ibid.) ne prihaja do razlik v številu razvitih socialnih spretnosti.
- Študenti na Fakulteti za socialno delo poznajo poleg socialne inteligence vsaj še eno vrsto inteligence.
- Študentom socialnega dela se zdi socialna inteligenca uporabna v socialnem delu, saj so skoraj vsi podali tak odgovor.

## 7. PREDLOGI

- Stopnjo socialnega kvocienta bi bilo bolje meriti tako, da bi se študenti razdelili v manjše skupine, kjer bi namesto sebe ocenjevali svojega prijatelja oziroma kolega s fakultete in obratno. Ta način in način, ki sem ga uporabila v diplomski nalogi bi bilo najbolje kombinirati, da bi dobili bolj verodostojne podatke.
- Študijski program socialnega dela bi lahko še bolj prilagodili razvijanju socialnih spretnosti, da bi študentje še bolj razvijali svojo socialno inteligenco. Te spretnosti so:
  - empatija za ljudi in okolico,
  - znanje dobrega komuniciranja,
  - poslušanje,
  - ustvarjanje uglašenega odnosa s sogovornikom,
  - občutek varne osnove,
  - sposobnost pogajanja in reševanje nesoglasij,
  - sprejemanje lastnih čustev in refleksija,
  - zavedanje občutkov in potreb drugih ter
  - dovzetnost za čustvena sporočila.
- Študijski program bi bil lahko še bolj praktično usmerjen, zlasti v razvijanje komunikacijskih spretnosti, da bi študentje socialnega dela lahko lažje raziskovali ter se pogajali in reševali morebitna nesoglasja s svojimi sogovorniki.
- Večinoma imajo študenti socialnega dela občutek za empatijo, kar bi na Fakulteti za socialno delo lahko še bolj izkoristili. Občutek za empatijo veliko pripomore k poslušanju in slišanju sogovornika ter zagotavljanju varnega prostora v procesu pomoči delavnega odnosa, čemur na fakulteti dajejo velik poudarek. Menim, da bi študentje socialnega dela lahko še bolj izkoristili empatijo, če bi na fakulteti izvedeli

več o tem, kako ustvariti osebni stik, ki bi temeljil na uglasitvi s sogovornikom, o kateri govorili Goleman (2012). Uglasitev s sogovornikom bi v procesu pomoči pripomogla k še večjemu zaupanju med sogovornikoma, s tem pa k ustvarjanju takšnega prostora, kjer bi se oba sogovornika dobro počutila. To bi omogočalo še bolj učinkovit pogovor, usmerjen v želene rešitve ali pogovor, usmerjen v nadaljevanje (Čačinovič Vogrinčič idr. 2005: 22).

- Menim, da je znanje o čustvih na Fakulteti za socialno delo zastavljeno v dobri smeri, saj se študentje socialnega dela učijo sprejemati svoja čustva in reflektiranja. Vendar pa bi bil lahko študijski program veliko bolj usmerjen v razvijanje čustvenih spretnosti. Dobro bi bilo obravnavati nekoliko več snovi glede razumevanja čustvenih sporočil sogovornika, saj menim, da se študentje socialnega dela še vedno v premajhni meri zavedajo občutkov in potreb drugih. Ta pomanjkljivost se pokaže zlasti takrat, ko socialni delavci prihajajo v stik z ljudmi, ki se niso sami oziroma prostovoljno odločili za pogovor. Zlasti v takšnih primerih so prisotna močnejša sogovornikova čustva kot sicer. Na močna čustva v procesu pomoči pa strokovnjaki v praksi velikokrat niso dobro pripravljeni. Menim, da bi socialni delavci s poglobljenim znanjem o čustvih lažje pristopili k sogovornikom in bolje odgovarjali na njihovo dano situacijo (Šugman Bohinc 2006). Socialna inteligenca nas opominja, da v socialnih situaciji neprestano izražamo čustva in opazujemo druge čustvene izraze, drugi ljudje pa naše. Socialni delavci z razvito socialno inteligenco so občutljivi na sogovornikovo neverbalno komunikacijo, se bolj zavedajo občutkov in potreb sogovornika ter so dovzetni za njegova čustvena sporočila. S svojo pozitivno naravnostjo v odnosu vplivajo na sogovornike in s pomočjo socialnih spretnosti, ki so povezane s čustvi, pripomorejo k učinkovitejšemu socialnemu delu.
- Predlagam, da bi se družba bolj posvečala socialni kot splošni inteligenci. Pri splošni inteligenci na določeni točki posamezniki preprosto obstanemo, socialno pa lahko s pomočjo socialnih spretnosti ves čas zavestno razvijamo. Posameznik s tem izboljša kakovost svojega življenja, saj zmore uspešno komunicirati, poslušati in slišati sogovornike, zna se pogajati in reševati nesoglasja v odnosu, sprejema svoja čustva ter jih uspešno reflektira, se zaveda občutkov in potreb drugih ter je zanje dovzeten.

## 8. LITERATURA IN VIRI

1. Avsec, A. in Pečjak, S. (2003), *Emocionalna inteligentnost kot kognitivno-emocionalna sposobnost*. Ljubljana: Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani, Oddelek za psihologijo.
2. Avsec, A. (2007), *Psihodiagnostika osebnosti*. Ljubljana: Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani, Oddelek za psihologijo.
3. Cvetek, R. (2009), *Bolečina preteklosti: Travma, medosebni odnosi, družina, terapija*. Celje: Celjska Mohorjeva družba: Društvo Mohorjeva družba.
4. Čačinovič Vogrinčič, G. (1992), *Psihodinamski procesi v družinski skupini*. Ljubljana: Advance.
5. Čačinovič Vogrinčič, G. (1998), *Psihologija družine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
6. Čačinovič Vogrinčič, G. (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
7. Čačinovič Vogrinčič, G. (2008), *Soustvarjanje v šoli: učenje kot pogovor*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
8. Davies, M., Strankov, L., Roberts, R. D. (1998), *Emotional intelligence: In search of an elusive construct*. Journal of Personality and Social Psychology, 75, 989–1015.
9. Gardner, H. (1995), *Razsežnosti uma: teorija o več inteligencah*. Ljubljana: Tangram.
10. Goleman, D. (2010), *Čustvena inteligenca: Zakaj je lahko pomembnejša od IQ*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
11. Goleman, D. (2012), *Socialna inteligenca*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
12. Howe, D. (2008), *The Emotionally Intelligent Social Worker*. New York: Palgrave Macmillan.
13. Kožuh, B. (2003), *Statistične metode v pedagoškem raziskovanju*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za pedagogiko in andragogiko.
14. Marentič Požarnik, B. (2003), *Psihologija učenja in pouka*. Ljubljana: DZS.

15. Marjanovič Umek, L. in Zupančič, M. (2011), *Razvojna psihologija*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
16. Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Visoka šola za socialno delo, Ljubljana (skripta).
17. Mesec, B. (2002), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II*. Fakulteta za socialno delo, Ljubljana (skripta).
18. Mešl, N. (2007), *Teorije ravnanja in uspešnost procesov pomoči v socialnem delu z družinami – doktorska disertacija*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
19. Milivojević, Z. (2008), *Emocije: Razumevanje čustev v psihoterapiji*. Novi Sad: Psihopolis institut.
20. Milošević Arnold, V. in Postrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
21. Možina, M., Kordeš, U. (1998), *Obiranje sadov z Drevesa spoznanja*. Spremná beseda k: Maturana, H. R., Varela, F. J. Drevo spoznanja. Ljubljana: Studia humanitatis. 219–248.
22. Musek, J. (1997), *Znanstvena podoba osebnosti*. Ljubljana: Educey.
23. Musek, J. (2000), *Nova psihološka teorija vrednost*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti: Educey.
24. Musek, J. in Pečjak, V. (2001), *Psihologija*. Ljubljana: Educey.
25. Musek, J. (2005), *Psihološke dimenzije osebnosti*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za psihologijo.
26. Musek, J. (2010), *Psihologija življenja*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti.
27. Novak Škarja, B., Trtnik, B., Krapež, B., Orehovec, D., Ivandič, L., Leskovar, N., Bokan, R., Grdina, R., Rebolj, S., Periček Krapež, V. (2004), *Od čustvene inteligence do modrosti srca*. Ljubljana: CDK, Zavod za izobraževanje, vzgojo, razvoj in kulturo.
28. Pogačnik, V. (1995), *Pojmovanje inteligentnosti*. Radovljica: Didakta.

29. Poljšak Škraban, O. (2002), *Vloga staršev in interakcij v družinskem sistemu pri oblikovanju identitete študentk socialne pedagogike*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
30. Rape Žiberna, T., Rihter, L. (2009), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
31. Rape Žiberna, T., Rihter, L. (2011), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave z osnovami informatike*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
32. Rozman, U. (2006), *Trening socialnih veščin*. Nova Gorica: Educa, Melior.
33. Simmons, S. in Simmons, J. (2000), *Merjenje čustvene inteligence*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
34. Simonič, B. (2010), *Empatija: Moč sočutja v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Brat Frančišek: Frančiškanski družinski inštitut.
35. Skynner, R., Cleese, J. (1994). *Družine in kako v njih preživeti*. Ljubljana: Tangram.
36. Sunderland, M. (2008), *Znanost o vzgoji*. Radovljica: Didakta.
37. Šadl, Z. (1999), *Usoda čustev v zahodni civilizaciji*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
38. Študijsko gradivo (2002), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II. Rešene naloge iz statistike II*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
39. Šugman Bohinc, L. (1996), *Socialno delo – znanost?* Socialno delo 35, 5: 403–405.
40. Šugman Bohinc, L. (1997), *Epistemologija socialnega dela*. Socialno delo 36, 4: 289–308.
41. Šugman Bohinc, L. (1998), *Epistemologija socialnega dela II*. Socialno delo 37, 6: 417–440.
42. Šugman Bohinc, L. (2003), *Od nezmožnosti ne komunicirati k uspešnemu komuniciranju*. Emzin XIII, 3–4: 81–85.
43. Šugman Bohinc, L. (2003), *Pripovedovanje zgodb v socialnem svetovanju in psihoterapiji*. Socialno delo 42, 6: 377–383.

44. Šugman Bohinc, L. (2006), *Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki*. Socialno delo 45, 6: 345-355
45. Šugman Bohinc, L. (2010), *Epistemologija socialnega dela I, študijsko gradivo – slajdi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
46. Šugman Bohinc, L. (2010), *Skupinsko delo in kibernetika drugega reda I, študijsko gradivo – slajdi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
47. Šugman Bohinc, L. (2010–2011), *Epistemologija socialnega dela II, študijsko gradivo – slajdi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
48. Tomc, G. (2011), *Geni, nevroni in jezik*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
49. Toseland, R. W., Rivas, R. F. (eds.) (2009), *An Introduction to Group Work Practice*. Boston, New York: Pearson Education, Inc., 1–127.
50. Zohar, D. in Marshall, I. (2000), *Duhovna inteligenca*. Tržič: Učila.
51. Žvelc, G. (2011), *Razvojne teorije v psihoterapiji: Integrativni model medosebnih odnosov*. Ljubljana: Založba IPSA.

## INTERNETNI VIRI

1. Analiza čustvene inteligence:

[http://www.cek.ef.uni-lj.si/u\\_diplome/spanja3492.pdf](http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome/spanja3492.pdf) (30. 12. 2012).

2. Čustva:

<http://www.posvet.org/?p=44> (22. 11. 2012).

3. Čustvena inteligenca:

<http://www.custvena-inteligenca.org/> (22. 11. 2012).

4. Daniel Goleman posnetek Ali si socialno inteligenten?

[http://www.youtube.com/watch?v=nZskNGdP\\_zM](http://www.youtube.com/watch?v=nZskNGdP_zM) (12. 11. 2012).

5. Daniel Goleman posnetek intervjuja o čustveni in socialni inteligenci:

<http://sciencestage.com/v/18413/emotional-and-social-intelligence-how-you-can-use-emotional-and-social-intelligence-to-improve-your-.html> (22. 11. 2012).

6. Daniel Goleman posnetek o pomembnosti socialne inteligence za vodje podjetji :

<http://www.youtube.com/watch?feature=endscreen&v=7Qv0o1oh9f4&NR=1>

(12. 11. 2012).

7. Emocionalna inteligenca:

<http://psy.ff.uni-lj.si/iGuests/Obzorja/Vsebina1/Vol12-2/Avsec&Pecjak.pdf>

(25. 10. 2012).

8. Graf socialne inteligence: [http://www.sq.4mg.com/r\\_iq\\_ei.htm#z](http://www.sq.4mg.com/r_iq_ei.htm#z) (5. 1. 2013).

9. Gregor Tomc: Socialno doživljanje:

<http://druzboslovnerazprave.org/clanek/pdf/2008/59/1/> (15. 12. 2012).

10. Inteligentnost in merjenje inteligentnosti:

[psy.ff.uni-lj.si/priponke/gradiva/1500](http://psy.ff.uni-lj.si/priponke/gradiva/1500) (3.3. 2013).

11. Merjenje inteligence: <http://www.eqhelp.com/> (25. 10. 2012).



12. Merjenje socialne inteligence:

<http://musek.si/Kurikuli/Pdf/KOGN%20OSEB%2010%20Merjenje%20in%20pomen%20intelligentnosti.pdf> (30. 12. 2012).

13. Merjenje socialne inteligence: <http://www.sq.4mg.com/SELF.htm> (5. 1. 2013).

14. Nevroznanost:

<http://www.arhivo.com/branje-misli-prihodnost-ali-znanstvena-fantastika>  
(15. 12. 2012).

15. Osebnostne spretnosti: [http://www.sq.4mg.com/w\\_ambition.htm#z](http://www.sq.4mg.com/w_ambition.htm#z) (5. 1. 2013).

Poslovno poročilo Fakultete za socialno delo 2012:

[www.fsd.uni-lj.si/mma/FSD%20.../2013041012430922](http://www.fsd.uni-lj.si/mma/FSD%20.../2013041012430922) (5.5.2013)

16. Poštrak Milko: Koncept čustev v socialnem delu

[http://www.fsd.uni-lj.si/podiplomski\\_studij/doktorski/izbirni\\_predmeti/](http://www.fsd.uni-lj.si/podiplomski_studij/doktorski/izbirni_predmeti/) (5.5.2013)

17. Psihologija osebnosti:

[http://musek.si/Kurikuli/Psihologija\\_osebnosti/05c%20Onstran%20IQ.pdf](http://musek.si/Kurikuli/Psihologija_osebnosti/05c%20Onstran%20IQ.pdf)  
(12. 11. 2012).

18. Socialna inteligenca:

[http://ist-socrates.berkeley.edu/~kihlstrm/social\\_intelligence.htm](http://ist-socrates.berkeley.edu/~kihlstrm/social_intelligence.htm) (25. 10. 2012).

19. Socialna nevroznanost študije iz Chicaga :

<http://psychology.uchicago.edu/people/faculty/cacioppo/lab.shtml> (30. 12. 2012).

20. Socialne spretnosti:

[www.cpi.si/files/cpi/userfiles/.../socialne\\_spretnosti.doc](http://www.cpi.si/files/cpi/userfiles/.../socialne_spretnosti.doc) (29.1.2013).

21. Socialni kvocient: <http://www.sq.4mg.com/conf.htm> (5. 1. 2013).

22. Spletna stran 1ka: [www.1ka.si](http://www.1ka.si) (15.12.2012)

23. Teorija o socialni inteligenci:

<http://www.karlalbrecht.com/siprofile/siprofiletheory.htm>

(12. 11. 2012).

24. Urban Kordež in Olga Markič (2007), Kognitivna znanost v Ljubljani, Možnost za študij in raziskovalno delo. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

<http://www2.pef.uni-lj.si/urban.kordes/KZvLjubljani.pdf> (15. 12. 2012).

## 9. PRILOGA

### 9.1 ANKETA ZA ŠTUDENTE

#### ANKETA

1. Spol: M    Ž
2. Smer študija:
  - a) Kibernetika psihosocialne pomoči,
  - b) Socialno delo na področju dela z mladimi,
  - c) Socialno delo na področju skupnostne skrbi,
  - d) Socialno delo v podjetjih in drugih organizacijah,
  - e) Socialno delo na področju duševnega zdravja.
3. Kaj je socialna inteligenca?
  - a) Sposobnosti znotraj posameznika, zmožnost, da obvladuje svoja čustva in notranji potencial za oblikovanje pozitivnih odnosov; omogoča zavedanje lastnih čustev in čustev drugih ljudi.
  - b) Sposobnost živih bitij, da obdelujejo informacije na način, ki je zanje nov; je potrebna za reševanje logičnih in strateških vprašanj.
  - c) Posameznikova sposobnost razumevanja in ravnanja z drugimi ljudmi ter vključevanja v primerne socialne interakcije. Znanost o medčloveških odnosih, ki nam pojasnjuje, kaj se dogaja v notranjosti naših možganov, ko smo z nekom v interakciji.
4. Ali poleg socialne inteligence poznate še katero vrsto inteligence?  
\_\_\_\_\_
5. Kako shajate s soljudmi? Možnih več odgovorov.
  - a) Imam težavo z obvladovanjem jeze.
  - b) Večinoma imam dobre odnose z ljudmi.
  - c) V pogovoru znam dobro presoditi o pravilni razdalji do drugega človeka.
  - d) Po naravi sem večinoma dobre volje.
  - e) Težko na miren način izrazim svoje občutke.
  - f) Znam se odzvati na čustva drugih.

6. Primerjajte sebe s svojimi prijatelji in kolegi s fakultete ter označite naslednje trditve z:

- (A) več kot drugi
- (B) enako kot drugi
- (C) manj kot drugi

- a) \_\_\_ Sem optimističen/optimistična in imam pozitiven odnos do drugih.
- b) \_\_\_ Na splošno se imam za inteligentno osebo.
- c) \_\_\_ Razumem se z novimi ljudmi.
- d) \_\_\_ Potrudim se, da sem vpljuden/vpljudna.
- e) \_\_\_ Smehljam se.
- f) \_\_\_ Ni mi težko izraziti svojih čustev in idej verbalno.
- g) \_\_\_ Sem srečna oseba.
- h) \_\_\_ Sem uspešen/uspešna v dejavnostih in aktivnostih, ki zadevajo skupinsko delo.
- i) \_\_\_ Všeč mi je poslušati druge ljudi.
- j) \_\_\_ Ni se mi težko prilagoditi novi situaciji.

Točkovanje: vsak A odgovor vam da 10 točk; vsak B 5 in vsak C 0 točk.

Če dobite 80 točk ali več, to pomeni, da imate visok SQ, pravi Sloan (<http://www.sq.4mg.com/SELF.htm>), in to vas lahko naredi uspešno osebo v življenju. Med 50 in 80 točk vas postavi ob bok svojih sovrstnikov, čeprav je še vedno prostor za izboljšanje. Pod 50 točk pomeni, da morate začeti delati na svojih socialnih spretnostih ali pa tvegati, da postanete neuspešni.

7. Katere socialne spretnosti imate razvite? Možnih več odgovorov.

- a) Empatija za ljudi in okolico.
- b) Znanje dobrega komuniciranja.
- c) Poslušanje.
- d) Ustvariti uglašen odnos s sogovornikom.
- e) Občutek varne osnove oziroma zagotoviti varen prostor.
- f) Sposobnost za pogajanje, reševanje nesoglasij.
- g) Sprejemem svoja čustva in jih znam reflektirati.
- h) Se zavedamo občutkov in potreb drugih.
- i) Sem dovzetna/en za čustvena sporočila.

8. Za trenutek se poskušajte spomniti svojega otroštva. Kakšnega odnosa s starši se spominjate? Možnih več odgovorov.
- a) Kreganje in prerekanje s starši.
  - b) Vedno sem dosegal/a svojo voljo.
  - c) So mi prisluhnili, vendar niso upoštevali mojega mnenja.
  - d) So mi znali prisluhniti in me tudi slišali.
  - e) So me znali potolažiti.
  - f) Velikokrat sem imel/a izbruh jeze.
  - g) Znali so sprejeti moja čustva in vedenje.
9. Ali menite, da študijski program na Fakulteti za socialno delo zastavljen tako, da študenti lahko razvijajo socialno inteligenco?
- a) Da.
  - b) Ne.
10. Ali se vam zdi socialna inteligenca uporabna oz. zaželena v socialnem delu?
- a) Da. \_\_\_\_\_
  - b) Ne. \_\_\_\_\_

Hvala za sodelovanje!

## 9.2 ZBIRNIK PODATKOV

| <b>STRUKTURA:</b> | <b>Št.</b> | <b>%</b> |
|-------------------|------------|----------|
| Število moških    | 9          | 6,5      |
| Število žensk     | 129        | 93,5     |

| <b>SMER ŠTUDIJA:</b>                              | <b>Št.</b> | <b>%</b>   |
|---------------------------------------------------|------------|------------|
| Kibernetika psihosocialne pomoči                  | 33         | 24         |
| Socialno delo na področju dela z mladimi          | 43         | 31         |
| Socialno delo na področju skupnostne skrbi        | 18         | 13         |
| Socialno delo v podjetjih in drugih organizacijah | 34         | 25         |
| Socialno delo na področju duševnega zdravja       | 10         | 7          |
| <b>Skupaj</b>                                     | <b>138</b> | <b>100</b> |

| <b>Kaj je socialna inteligenca?</b>                                                                                                                                                                                                              | <b>Št.</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Sposobnosti znotraj posameznika, zmožnost, da obvladuje svoja čustva in notranji potencial za oblikovanje pozitivnih odnosov; omogoča zavedanje lastnih čustev in čustev drugih ljudi.                                                           | 55         |
| Sposobnost živih bitij, da obdelujejo informacije na način, ki je zanje nov; je potrebna za reševanje logičnih in strateških vprašanj.                                                                                                           | 1          |
| Posameznikova sposobnost razumevanja in ravnanja z drugimi ljudmi ter vključevanja v primerne socialne interakcije. Znanost o medčloveških odnosih, ki nam pojasnjuje, kaj se dogaja v notranjosti naših možganov, ko smo z nekom v interakciji. | 82         |
| <b>Skupaj</b>                                                                                                                                                                                                                                    | <b>138</b> |

|                           | <b>ŠTUDENTI KPP</b> |            | <b>OSTALI<br/>ŠTUDENTI FSD</b> |            |
|---------------------------|---------------------|------------|--------------------------------|------------|
| <b>Uporabnost SI v SD</b> | <b>Št.</b>          | <b>%</b>   | <b>Št.</b>                     | <b>%</b>   |
| DA                        | 33                  | 100        | 97                             | 95         |
| NE                        | 0                   | 0          | 8                              | 0          |
| <b>SKUPAJ</b>             | <b>33</b>           | <b>100</b> | <b>105</b>                     | <b>100</b> |

| POZNAVANJE RAZLIČNIH<br>VRST INTELIGENC |            |            |
|-----------------------------------------|------------|------------|
| VRSTA<br>INTELIGENC                     | Št.        | %          |
| IQ                                      | 20         | 14,5       |
| Čustvena                                | 40         | 28,9       |
| Drugo                                   | 50         | 36,2       |
| Ne                                      | 28         | 20,4       |
| <b>SKUPAJ</b>                           | <b>138</b> | <b>100</b> |

| VRSTA<br>INTELIGENCE | VSI ŠTUDENTI |            | SMER KPP  |            | ŠTUDENTI<br>OSTALIH<br>SMERI |            |
|----------------------|--------------|------------|-----------|------------|------------------------------|------------|
|                      | Št.          | %          | Št.       | %          | Št.                          | %          |
| SOCIALNA             | 55           | 40,00 %    | 9         | 27,00 %    | 46                           | 44,00 %    |
| ČUSTVENA             | 82           | 59,00 %    | 24        | 73,00 %    | 58                           | 55,00 %    |
| IQ                   | 1            | 1,00 %     | 0         | 0,00 %     | 1                            | 1,00 %     |
| <b>SKUPAJ</b>        | <b>138</b>   | <b>100</b> | <b>33</b> | <b>100</b> | <b>105</b>                   | <b>100</b> |

| MNENJE         | Študenti<br>socialnega<br>dela z<br>visokim<br>kvocientom<br>socialne<br>inteligence |            | Vsi<br>anketirani<br>študenti<br>socialnega<br>dela |            |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------|------------|
|                | Št.                                                                                  | %          | Št.                                                 | %          |
| DA             | 17                                                                                   | 85         | 115                                                 | 83         |
| NE             | 3                                                                                    | 14         | 23                                                  | 17         |
| <b>SKUPAJ:</b> | <b>20</b>                                                                            | <b>100</b> | <b>138</b>                                          | <b>100</b> |

| Kako shajate s soljudmi?                                                | Št. |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| Imam težavo z obvladovanjem jeze.                                       | 5   |
| Večinoma imam dobre odnose z ljudmi.                                    | 112 |
| V pogovoru znam dobro presoditi o pravilni razdalji do drugega človeka. | 57  |
| Po naravi sem večinoma dobre volje.                                     | 65  |
| Težko na miren način izrazim svoje občutke.                             | 13  |
| Znam se odzvati na čustva drugih.                                       | 81  |

|                                                                                                                                             |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Ali menite, da je študijski program na Fakulteti za socialno delo zastavljen tako, da študenti lahko razvijajo socialno inteligenco?</b> | <b>Št.</b> |
| DA                                                                                                                                          | 104        |
| NE                                                                                                                                          | 33         |

| <b>Primerjajte sebe s svojimi prijatelji in kolegi s fakultete ter označite naslednje trditve.</b> | <b>Odgovori</b>   |                     |                    |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------|--------------|
|                                                                                                    | (a) več kot drugi | (b) enako kot drugi | (c) manj kot drugi | Skupaj       |
| Sem optimističen/optimistična in imam pozitiven odnos do drugih.                                   | 55<br>40 %        | 71<br>51 %          | 12<br>9 %          | 138<br>100 % |
| Na splošno se imam za inteligentno osebo.                                                          | 19<br>14 %        | 113<br><b>82 %</b>  | 6<br>4 %           | 138<br>100 % |
| Razumem se z novimi ljudmi.                                                                        | 34<br>25 %        | 90<br><b>65 %</b>   | 14<br>10%          | 138<br>100 % |
| Potrudim se, da sem vljuden/vljudna.                                                               | 74<br><b>54 %</b> | 60<br>43 %          | 4<br>3 %           | 138<br>100 % |
| Smehljam se.                                                                                       | 46<br>33 %        | 80<br>58 %          | 12<br>9 %          | 138<br>100 % |
| Ni mi težko izraziti svojih čustev in idej verbalno.                                               | 42<br>30 %        | 63<br>46 %          | 33<br>24 %         | 138<br>100 % |
| Sem srečna oseba.                                                                                  | 39<br>28 %        | 89<br><b>64 %</b>   | 10<br>7 %          | 138<br>100 % |
| Sem uspešen/uspešna v dejavnostih in aktivnostih, ki zadevajo skupinsko delo.                      | 29<br>21 %        | 101<br><b>73 %</b>  | 8<br>6 %           | 138<br>100 % |
| Všeč mi je poslušati druge ljudi.                                                                  | 61<br>44 %        | 69<br>50 %          | 8<br>6 %           | 138<br>100%  |
| Ni se mi težko prilagoditi novi situaciji.                                                         | 57<br>41 %        | 70<br>51 %          | 11<br>8 %          | 138<br>100 % |

| <b>ŠTUDENTI KIBERNETIKE<br/>PSIHOSOCIALNE POMOČI</b> |            |            |
|------------------------------------------------------|------------|------------|
| <b>VIŠINA SOCIALNEGA KVOCIENT - SQ</b>               | <b>Št.</b> | <b>%</b>   |
| VISOK SQ                                             | 6          | 18         |
| ZMEREN SQ                                            | 23         | 70         |
| NIZEK SQ                                             | 4          | 12         |
| <b>SKUPAJ:</b>                                       | <b>33</b>  | <b>100</b> |



| <b>Katere socialne spretnosti imate razvite?</b>       | <b>Št.</b> | <b>%</b> |
|--------------------------------------------------------|------------|----------|
| Empatija za ljudi in okolico.                          | 115        | 83       |
| Znanje dobrega komuniciranja.                          | 71         | 51       |
| Poslušanje.                                            | 117        | 85       |
| Ustvariti uglašen odnos s sogovornikom.                | 69         | 50       |
| Občutek varne osnove oziroma zagotoviti varen prostor. | 66         | 48       |
| Sposobnost za pogajanje, reševanje nesoglasij.         | 60         | 43       |
| Sprejemem svoja čustva in jih znam reflektirati.       | 76         | 55       |
| Se zavedam občutkov in potreb drugih.                  | 96         | 70       |
| Sem dovzetna/en za čustvena sporočila.                 | 78         | 57       |

| <b>Kakšnega odnosa s starši se spominjate?</b>           | <b>Št.</b> | <b>%</b> |
|----------------------------------------------------------|------------|----------|
| Kreganje in prerekanje s starši.                         | 35         | 26       |
| Vedno sem dosegal/a svojo voljo.                         | 9          | 7        |
| So mi prisluhnili, vendar niso upoštevali mojega mnenja. | 21         | 15       |
| So mi znali prisluhniti in me tudi slišali.              | 86         | 63       |
| So me znali potolažiti.                                  | 78         | 57       |
| Velikokrat sem imel/a izbruh jeze.                       | 25         | 18       |
| Znali so sprejeti moja čustva in vedenje.                | 56         | 41       |

| <b>Socialna inteligenca je uporabna oz. zaželena v socialnem delu.</b> | <b>Št.</b> | <b>%</b>   |
|------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| DA                                                                     | 130        | 94,2       |
| NE                                                                     | 8          | 5,8        |
| <b>SKUPAJ:</b>                                                         | <b>138</b> | <b>100</b> |

| <b>Socialne spretnosti</b> | <b>Študenti visok SQ</b> |          | <b>Študenti nižji SQ</b> |          |
|----------------------------|--------------------------|----------|--------------------------|----------|
|                            | <b>Št.</b>               | <b>%</b> | <b>Št.</b>               | <b>%</b> |
| <b>1–4</b>                 | 7                        | 35       | 45                       | 38       |
|                            |                          |          |                          |          |
| <b>5–9</b>                 | 13                       | 65       | 73                       | 62       |
| <b>SKUPAJ:</b>             | 20                       | 100      | 118                      | 100      |

|                       | <b>Ali se vam zdi socialna inteligenca uporabna oz. zaželena v socialnem delu? Zakaj?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <b>odgovori</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Študenteje KPP</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• potrebna je zaradi širokega spektra različnih ljudi, ki jih srečamo na naši poslovni poti</li> <li>• se mi zdi zelo pomembna, saj mora socialna delavka imeti občutek empatije do uporabnika, mora znati poslušati in slišati, zagotoviti varen prostor, da se uporabnik počuti sproščenega in da lahko odkrito govori o svojih težavah. znati mora razbrati čustva iz sogovornikovega vedenja, saj je to včasih ključnega pomena.</li> <li>• mislim, da je zelo pomembna za vzpostavljanje odnosa z uporabnikom in njegovo okolico. pomembno je da socialni delavec zna prepoznati svoja čustva in čustva ostalih ljudi ter jih usmerjati k produktivnemu odnosu.</li> <li>• da, socialna inteligenca je v socialnem delu bistvena. ker gre za socialno ozaveščenost, nekakšno spretnost razumevanja (med)človeških odnosov in modificiranja le-teh v pozitivnejše, kjer je to - v socialnem delu pogostokrat - potrebno. kot del socialne inteligence je visokega pomena tudi sposobnost empatije, ki je prav tako ključnega pomena v socialnodelavskem odnosu z uporabniki.</li> <li>• zdi se mi zelo potrebna in zaželjena. v delu z ljudmi potrebuješ socialno inteligentnost.</li> <li>• socialna inteligenca je za socialnega delavca nuja, saj gre za delo z ljudmi, z ljudmi ki so v stiski.</li> <li>• seveda je zaželena, če ne celo nujna. za delo z ljudmi je potrebno razvijati tovrstne inteligence, da bi bili zmožni čim boljšega poslušanja in empatije, a hkrati dobrega zavedanja samih sebe in svojih čustev.</li> <li>• ker se moramo zavedati in znati sprejeti svoja čustva in občutja, da se lahko vživimo v drugega človeka in mu znamo pomagati.</li> <li>• ker socialno inteligenco razumem kot zmožnost razumevanja misli, želja, namer in čustev v sebi in v drugih, to pa je osnova v socialnem delu.</li> <li>• socialna inteligenca je ključen del za opravljanje kakovostnega socialnega dela. brez nje težko vzpostavimo delovni odnos in ga vodimo v smeri dobrotitev sogovornika. menim, da brez socialne inteligence, socialni delavec ni usposobljen za socialnega dela, ki pogosto zahteva ogromno občutljivosti, pogajanj, uglaševanja, ter predvsem gradnje zaupljivega medsebojnega odnosa.</li> <li>• s pomočjo socialne inteligence se lahko lažje in uspešneje približamo našim uporabnikom, jim pomagamo, razvijemo odnos z njimi. pridobljena znanja pa lahko uporabimo tudi v vsakdanjiku.</li> <li>• da, socialna inteligenca je v socialnem delu bistvena. ker gre za socialno ozaveščenost, nekakšno spretnost razumevanja (med)človeških odnosov in modificiranja le-teh v pozitivnejše, kjer je to - v socialnem delu pogostokrat - potrebno. kot del socialne inteligence je visokega pomena tudi sposobnost empatije, ki je prav tako ključnega pomena v socialnodelavskem odnosu z uporabniki.</li> </ul> |