



RUBRICA PSIHOLOGULUI



Svetlana ȘIȘCANU

formator, C.E. PRO DIDACTICA

Inteligența emoțională – despre viață sau viața însăși?

Rezumat: Inteligența emoțională este definită ca fiind abilitatea de a identifica și gestiona propriile emoții, dar și pe ale celorlalți, pentru a le putea exprima într-un mod potrivit și eficient. Conștientizarea propriilor sentimente în momentul în care ele apar este un lucru esențial. Autoconștientizarea înseamnă să fim conștienți atât de dispoziția noastră, cât și de gândurile pe care le avem despre această dispoziție. Îmbunătățim inteligența emoțională evaluându-ne și autoeducându-ne. Planificarea și implementarea schimbării dorite poate fi

realizată în baza unui plan eficient de creștere personală. Dezvoltarea inteligenței emoționale este un drum lung, care presupune mult efort și multe provocări.

Cuvinte-cheie: inteligență emoțională, emoție, schimbare, gestionare, succes, fericire, viață.

Abstract: Emotional intelligence is defined as the ability to identify and manage one's own as well as other people's emotions in order to express them in an appropriate and efficient manner. It is essential to acknowledge one's feelings as soon as they emerge. It is important to be aware of both the mood we are in and the thoughts we have concerning this mood. We may improve our emotional intelligence through self-assessment, self-improvement and by applying changes to our behavior. The planning and the conscious implementation of the desired change may be achieved based on an efficient personal development plan. The development of one's emotional intelligence is a long road involving much effort and many challenges.

Keywords: emotional intelligence, emotion, change, management, success, happiness, life.

O veche poveste japoneză relatează despre un samurai care l-a provocat pe un călugăr să-i explice ce înseamnă raiul și iadul. Călugărul însă nu l-a băgat în seamă: "Nu are rost să-mi pierd timpul cu unul ca tine!". Simțindu-se ofensat, samuraiul s-a înfuriat, a scos sabia din teacă și a țipat: "Te-aș putea ucide pentru obrăznicia asta!". "Asta e iadul", a răspuns calm călugărul. Mirat să constate realitatea în spusele maestrului, care își îndreptase atenția asupra mâniei ce-l cuprinsese, samuraiul s-a liniștit, și-a băgat sabia în teacă, a făcut o plecăciune și i-a mulțumit călugărului. "Iar asta e raiul", a spus călugărul [13]. Conștientizarea de către samurai a stării agitate care îl cuprinsese ilustrează diferența covârșitoare între a fi cuprins de un sentiment și a realiza că poți fi "înghițit" de el.

Îndemnul lui Socrate "Cunoaște-te pe tine însuți", actual și în zilele noastre, exprimă chintesența inteligenței emoționale: conștientizarea propriilor sentimente în momentul în care ele apar. Autoconștientizarea înseamnă să fim conștienți atât de dispoziția în care suntem, cât și de gândurile pe care le avem despre această dispoziție. Reușita în viață este determinată de inteligența intelectuală (IQ) în proporție de 20%, iar restul – 80% – ține de inteligența emoțională (EQ), adică de capacitatea de a putea să te motivezi și să perseverezi în pofida frustrărilor; abilitatea de a-ți stăpâni impulsurile și de a amâna satisfacțiile imediate; de a-ți regla starea de spirit, a păstra o minte limpede, clară; de a avea o atitudine pozitivă și de a privi cu speranță în viitor [5]. Chiar dacă o persoană este inteligentă și posedă suficiente cunoștințe, dacă nu își cunoaște și nu reușește să-și gestioneze emoțiile și sentimentele, poate întâmpina dificultăți în a intra în contact și a stabili relații cu ceilalți sau a construi o carieră profesională de succes. Or, persoanele cu un grad înalt de autocunoaștere își dau seama că sentimentele avute le afectează atât pe ele însele, cât și pe cei din jur.

EQ-ul și IQ-ul sunt două fațete complementare, putând coexista productiv. Inteligența emoțională nu înlocuiește IQ-ul, ba chiar este nevoie de un IQ ridicat pentru a înțelege ce poate face EQ. Dar în cazul a două persoane care au citit aceleași cărți și au învățat la aceeași facultate, anume inteligența emoțională este cea care face diferența. Pe plan personal, inteligența emoțională ne oferă capacitatea de autocunoaștere și, prin urmare, de autocontrol. Astfel, putem să recunoaștem stările prin care trecem, emoțiile pe care le încercăm, să conștientizăm de ce ne simțim într-un fel sau altul, să ne exprimăm gândurile, să-i înțelegem pe ceilalți și să ne adaptăm condițiilor schimbătoare.

Ce este o emoție? Conform DEX-ului, este „o reacție afectivă de intensitate mijlocie și de durată relativ scurtă, însoțită adesea de modificări în activitățile organismului, oglindind atitudinea individului față de realitate” [14]. Cercetările indică asupra faptului că emoțiile iau naștere în *amigdală* (creier amigdalian), pe care o aveau și strămoșii noștri și care îi ajută să supraviețuiască. Și astăzi emoțiile ne-ar ajuta și pe noi să ne cunoaștem mai bine, dacă le-am asculta și am învăța de la ele. Totuși, puțini sunt apti să se conecteze ușor la propriile emoții, să se pătrundă de ele și să le gestioneze în situații tensionate. Altfel spus, puțini au o inteligență emoțională înăscută.

Termenul de *intelență emoțională* a devenit popular datorită cărții omonime a lui Daniel Goleman, publicată în anul 1995. În lucrarea sa, psihologul definește inteligența emoțională ca fiind abilitatea de a identifica și a gestiona propriile emoții, dar și pe ale celorlalți, pentru a le putea exprima într-un mod potrivit și eficient [9]. În accepția autorului, inteligența emoțională este o abilitate și poate fi învățată, dezvoltată și perfecționată pe tot parcursul vieții. De-a lungul timpului au existat mai multe modele ale componentelor EQ. Cel mai recent, descris de Travis Bradberry și Jean Greaves [2], se edifică pe patru piloni: autocunoașterea, stăpânirea de sine, conștiința socială și gestionarea relațiilor [11].

Autocunoașterea presupune abilitatea de a-ți recunoaște emoțiile și sentimentele. Or, indivizilor le este foarte greu să înțeleagă ce simt *aici și acum*. Oare de câte ori întreprindem anumite acțiuni și doar apoi ne dăm seama că am făcut-o (probabil, din cauza unor evenimente ce s-au petrecut mai devreme – probleme financiare, la serviciu etc.).

Stăpânirea de sine cuprinde capacitatea de valorificare constructivă a sentimentelor, înseamnă să te lași condus de sentimentele pozitive față de lucrurile pe care le consideri importante. Această abilitate este deseori și măsura sănătății noastre fizice și psihice. Controlul emoțional este indicele maturității. În acest context, Aristotel menționa despre furie: ”Oricine poate deveni furios – e simplu. Dar să te înfurii pe cine trebuie, cât trebuie, când trebuie, pentru ceea ce trebuie și cum tre-

buie nu este deloc ușor” [4]. Managementul emoțiilor este un instrument care ne ajută să ne scăpăm/eliberăm de depresie, anxietate, mânie, să păstrăm un echilibru emoțional sănătos, care să ne permită să ascultăm vocea critică interioară. Este esențial să realizăm că emoțiile negative pot fi benefice doar dacă le decodificăm și le înțelegem, dacă avem o atitudine constructivă față de ele. De exemplu, dacă ne simțim deprimați, trebuie să ne ascultăm corpul și mintea. Poate e timpul să ne gândim la un alt loc de muncă, să rupem o relație, să legăm o nouă prietenie etc. De fapt, depresia poate fi un indicator al schimbărilor care se vor a fi împlinite. Dacă nu încercăm să ne înțelegem pe noi înșine, această stare de spirit depresivă poate dura. E un lucru firesc să trăim emoții negative, însă înțelegerea acestora înlătură frustrarea de care ne putem lovi în intenția de a ne crea propria lume, realitate. Orice experiență este în esență una neutră – emoțiile care o însoțesc o fac dezirabilă sau indezirabilă, plăcută sau neplăcută, pozitivă sau negativă. Or, emoțiile sunt busola noastră interioară.

Conștiința socială înglobează capacitatea de a înțelege și a simți emoțiile, gândurile, motivațiile altora, una vitală pentru orice relație – de serviciu, de cuplu, de familie.

Gestionarea relațiilor reprezintă capacitatea de a inspira și influența alte persoane. De asemenea, înseamnă înțelegerea *status quo*-ului și a necesității de a-l schimba, este puterea de a o face. Gestionarea relațiilor cuprinde și managementul conflictelor – la serviciu, în familie sau în societate.

Mai multe studii consideră sănătatea emoțională drept unul dintre factorii cei mai importanți pentru starea de bine a persoanei, longevitate, succes în plan profesional și o căsnicie împlinită. Într-un limbaj mai prietenos, inteligența emoțională poate fi corelată cu bucuria de a trăi și o viață emoțională sănătoasă, optimism, recunoștință, toleranță, încredere în sine etc. Cercetările demonstrează că oamenii cu un coeficient de inteligență emoțională ridicat sunt mai mulțumiți de statutul și mediul lor profesional, se bucură de relații de calitate, se simt mai productivi.

În esență, inteligența emoțională înseamnă: a fi într-un bun contact cu noi înșine și a avea relații satisfăcătoare cu ceilalți [11].

A fi în contact cu noi înșine presupune:

- Să ne cunoaștem emoțiile, adică să le putem identifica și defini și, mai ales, să le acceptăm așa cum sunt ele: afectuoase sau agresive, momentane sau de durată, binefăcătoare sau distrugătoare. Contactul cu propria persoană vizează și cunoașterea propriilor trebuințe, dorințe și impulsuri, a cauzelor ce le generează.

- Să putem controla felul în care ne manifestăm emoțiile, în funcție de situație, împrejurare. A controla emoțiile nu înseamnă a le bloca, ci a le stăpâni.

• Să ne putem motiva pentru atingerea unui țel. Or, emoțiile sunt o sursă mare de energie, dacă știm cum să le direcționăm și să le valorificăm. A urmări un scop presupune efort, privare, uneori și deziluzie, dezamăgire, frustrare. De aceea, este important să nu ne lăsăm afectați de emoțiile neplăcute pe care le-am putea trăi pe parcurs.

A avea relații satisfăcătoare cu ceilalți presupune:

• Să fim empatici. Empatia se referă la capacitatea de a intra în pielea celuilalt, a reacționa la emoțiile lui și a-l trata conform nevoilor sale emoționale. Totodată, înseamnă să privim viața prin optica celuilalt, indiferent că suntem de acord cu el sau nu.

• Să învățăm să interacționăm eficient: să comunicăm deschis, autentic cu ceilalți, să le solicităm ajutorul și părerea, să găsim puncte de legătură, tangențe cu ei.

• Să-i putem conduce pe ceilalți, adică să știm cum îi putem mobiliza pentru a ne accepta sugestiile, propunerile, recomandările. Prin urmare, trebuie să fim capabili să convingem, să ne expunem punctul de vedere, dar și să înțelegem ce vor ceilalți, ca să știm ce să le oferim.

Cum ne îmbunătățim inteligența emoțională?

Pasul 1: Evaluarea. Trebuie să știm care este nivelul ei actual: încrederea de sine din ultimele 9-12 luni + extinderea zonei de confort din ultimele 9-12 luni = inteligența emoțională prezentă. Pentru completarea formulei, se poate aplica Testul EQ, cunoscut și sub denumirile de *Testul Friedmann*, *Scala de maturitate emoțională Friedmann* și *Testul maturității emoționale*, precum și testul elaborat de Peter Scazzero *Emotionally Healthy Spirituality*, care determină maturitatea emoțională a respondentului.

Pasul 2: Autoeducarea. În lipsa unui mentor, trebuie să recurgem la autoeducație emoțională. Iată câteva sugestii:

• Ne analizăm continuu comportamentul și conștientizăm că el este responsabil pentru rezultatele obținute de noi: *Cum am ajuns în situația respectivă?*

• Detectăm tiparele de comportament (repetăm greșelile fără să învățăm din ele), pentru a ne îmbunătăți comportamentul și a obține performanțe.

• Învățăm să spunem STOP! și să ne observăm emoțiile. *Ce simțim față de situația curentă, cum am*

dori să fie, ce am vrea să schimbăm?

• Facem teste de autoevaluare. *Care sunt punctele noastre forte și slabe? Cum s-au schimbat în timp?*

• Acceptăm responsabilitatea pentru greșelile noastre.

Inteligența emoțională este un rezultat generat de mai mulți factori: nivelul de dezvoltare personală; provocările prin care am trecut și din care am învățat; rezultatele pe care le-am înregistrat; principiile de viață; gradul de control al propriilor gânduri; nivelul de încredere în sine; cunoașterea dorințelor; comunicarea cu sine și cu ceilalți; poziția socială [13].

Pentru a ne spori coeficientul de inteligență emoțională, este important să ne dezvoltăm o inteligență emoțională stabilă. Or, majoritatea oamenilor au o inteligență emoțională instabilă. Modul de a reacționa este puternic determinat de ceea ce se întâmplă în jurul lor, de cei din preajmă, de circumstanțe. În trecut, s-a propagat pe larg ideea controlului asupra emoțiilor. În prezent, este acceptată pe larg concepția conform căreia emoțiile trebuie exprimate, trăite, în niciun caz blocate.

Pasul 3: Schimbarea comportamentului. Durează doar o clipă să gestionăm o emoție sau să-i permitem să ne controleze ea pe noi. Trebuie să ne gândim la persoanele pe care le considerăm inteligente emoțional, adică mature. *Cum ar acționa și ar gestiona situațiile în care unii nu reușesc să facă față? Ce răspuns ar declanșa comportamentul persoanei mature?*

Cu fiecare cuvânt și acțiune, fie întărim relațiile cu cei din jur, fie le slăbim. Pentru reușită, este important să planificăm și să implementăm conștient schimbarea dorită. În scopul facilitării acestui proces, propunem un model de plan de dezvoltare personală.

Plan de dezvoltare personală

Oamenii pot evolua cu adevărat? De ce?

Poți face o schimbare pozitivă? De ce?

Punctele mele tari:

Punctele mele slabe:

Procesul de dezvoltare personală:

Teoria lui Boyatzis cu privire la învățarea auto-direcționată

Nevoie	Scop	Probleme înrădăcinate	Următorii pași
Domeniile mele de creștere	Voi ști că am crescut în acest domeniu atunci când (măsurabil, care poate fi împlinit, observabil)	Ce probleme îmi împiedică creșterea în acest domeniu?	Ce trebuie să învăț? De ce resurse am nevoie? Ce voi face? Când voi face? Cine mă va ajuta?

Misiunea vietii mele/Scopul meu: *Ce îți aduce satisfacție adevărată? Ce ar descrie o viață de succes? Care sunt punctele tari care vor contribui la succesul tău? Ce te ține pe loc? Care este cel mai mare obstacol în a fi "concentrat" (eficient/de succes)? Ce progres ai făcut în ultimul an?*

Evaluarea competențelor EQ și personale

Conștientizare de sine	Autoadministrare	Conștientizare socială	Abilități sociale
Conștiință emoțională	Autocontrol	Empatie	Comunicare
Autoevaluare	Transparență	Înțelegerea celorlalți	Crearea de relații
Încredere	Adaptabilitate	Serviabilitate	Rezolvarea conflictelor
	Inițiativă	Dezvoltarea altora	Influență
	Optimism	Conștiință organizațională	Lucrul în echipă
			Leadership
			Agent al schimbării

Pe ce domenii vreau să mă focalizez?

Agenda mea de învățare. Următorii pași: *Cum construiesc pe punctele mele tari?*

Practicarea noului comportament (gânduri, sentimente, conduită):

Concluzii:

Schimbarea începe cu:

În concluzie: Prin dezvoltarea inteligenței emoționale ne sporim autocunoașterea, stăpânirea de sine; înțelegem mai bine sentimentele, gândurile și motivațiile celorlalți și construim relații valoroase cu ei. Nu poți fi împlinit, dacă nu știi bine cine ești și ce dorești. La fel, viața ta nu va fi plină, dacă nu poți transmite dorințele tale celor din jur – acasă, la serviciu, în societate. Cert este că persoanele cu capacități emoționale bine dezvoltate au mai multe șanse să fie mulțumite și să devină mai eficiente. Ele își pot stăpâni mai ușor tabieturile care stau la baza propriei productivități, spre deosebire de cei care nu-și pot controla viața emoțională, întrucât luptele interne influențează negativ capacitatea de concentrare asupra muncii și gândirea. Procesul de dezvoltare a inteligenței emoționale presupune multiple provocări, cere angajament personal și dăruire. Avem o viață la dispoziție ca să îl parcurgem, iar rezultatul merită efortul.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE:

1. Andrey M. L'estime de soi et réussite scolaire. Influences de la méses-time de soi sur la réussite scolaire. 2008.
2. Bradberry T., Greaves J. Emotional Intelligence 2.0. San Diego, 2009.
3. Caruso D. Aplicabilitatea practică a modelului inteligenței emoționale la locul de muncă. București: EDP, 1999.
4. Fanget F. Affirmez-vous! Pour mieux vivre avec les autres. Paris: Odile Jacob, 2002.
5. Goleman D. Inteligența emoțională. București: Curtea Veche, 2001.
6. Goleman D. What Makes a Leader? In: Harvard Business Review, nr. 76, 1998, pp. 93-102.
7. Goleman D. Working with Emotional Intelligence. New York: Bantam Books, 1998.
8. Laporte D., Ross J. Et moi... et toi? Tu peux, si je veux! Brochure pour les jeunes. Service Santé Jeunesse et Buche, 2004.
9. <https://www.programarea-succesului.ro>
10. <https://www.la-psi-holog.ro/teste-psi-hologice/test-eq-inteligenta-emotionala>
11. <https://www.adrianvintu.net/2016/08/11/ce-este-inteligenta-emotionala-eq-si-de-ce-este-mai-importanta-decat-iq-ul/>
12. <https://www.scribd.com/presentation/410551698/Dezvoltarea-Inteligentei-Emotionale>
13. <http://psub.ro/ce-este-inteligenta-emotionala/>
14. <http://dexonline.ro/definitie/emo/>