

CZU 159.9:351.74.08(478)

<https://doi.org/10.52507/2345-1106.2024-2.31>

ASPECTE ALE INTELIGENȚEI EMOȚIONALE LA ANGAJAȚII
MINISTERULUI AFACERILOR INTERNE DIN REPUBLICA MOLDOVA ÎN FUNCȚIE DE
VARIABILA SEX

ANTON Vica,

Doctorandă,

Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău

E-mail: antonvica84@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-6521-9758>

REZUMAT

Adesea auzim precum că angajatul Ministerului Afacerilor Interne trebuie să fie un exemplu demn de urmat, să dispună de o prezență impecabilă, să poată comunica constructiv cu societatea civilă și cu colegii, să medieze constructiv conflictele dar și să își poată gestiona excelent emoțiile.

Sigur că este corect cele menționate mai sus, cu excepția excluderii termenul „trebuie”, care face parte din șirul greșelilor de gândire.

Treptat, Ministerul Afacerilor Interne începe a trece de la convingerile tradiționale la încorporarea unor metode agile pentru atingerea unor niveluri înalte de performanță prin scopurile și obiectivele stabilite. Se estimează că inteligența emoțională contribuie la atingerea unor niveluri mai înalte de performanță. Odată cu criza economică globală actuală, situația pandemică și războiul ce se poartă la granițele Republicii Moldova, a devenit o practică esențială să se obțină niveluri mai ridicate de performanță cu resurse limitate, implicând angajații atât de sex feminin cât și cei de sex masculin.

Generalizând cele expuse mai sus, putem afirma că societatea civilă are mari așteptări din partea polițistului, respectiv i se cere să fie raportat la cele mai înalte standarde din toate punctele de vedere, inclusiv și al inteligenței emoționale.

Acest studiu își propune să analizeze aspecte ale nivelului de inteligență emoțională la angajații din cadrul Ministerului Afacerilor Interne, în funcție de sex.

Cuvinte-cheie: Ministerul Afacerilor Interne, polițist, inteligență emoțională, societate civilă, sex.

ASPECTS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN EMPLOYEES
OF THE MINISTRY OF INTERNAL AFFAIRS OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA ACCORDING TO
THE VARIABLE SEX

ANTON Vica,

PhD student,

“Ion Creanga” State Pedagogical University of Chisinau,

E-mail: antonvica84@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-6521-9758>

SUMMARY

We often hear that the employee of the Ministry of Internal Affairs must be an example worthy of following, have an impeccable outfit, be able to communicate constructively with civil society and colleagues, but also be able to manage their emotions excellently.

Of course, the above is correct, except for the exclusion of the term "must", which is part of the series of thinking errors.

Gradually, the Ministry of Internal Affairs is beginning to shift from traditional beliefs to incorporating agile methods to achieve high levels of performance through established goals and objectives. Emotional intelligence is estimated to contribute to higher levels of performance. With the current global economic crisis, the pandemic situation and the war on the borders of the Republic of Moldova, it has become an essential practice to achieve higher levels of performance with limited resources, involving both female and male employees.

Generalizing the above, we can say that the civil society has high expectations from the police officer, that is, he is required to be reported to the highest standards from all points of view, including emotional intelligence.

This study aims to analyze aspects of the level of emotional intelligence in employees of the Ministry of Internal Affairs, according to gender.

Key words: Ministry of Internal Affairs, police officer, emotional intelligence, civil society, gender.

Introducere. Având în vedere rolul de funcționari | publici cu statut special considerat unul foarte important,

poliștii sunt cei de la care se așteaptă maturitate și competență, de înalt calibru dar și integritate. Pe lângă așteptările de a avea cunoștințe și conștientizare pe scară largă în legislație, capacitatea de a menține o relație sănătoasă cu societatea civilă, se așteaptă ca funcționarii publici să posede niveluri ridicate de inteligență emoțională [11].

În cadrul MAI, problema exprimării și înțelegerii emoțiilor proprii sau ale celorlalți este destul de actuală și pe alocuri neglijată. Rutina zilnică de activitate, misiunile numeroase la care participă poliștii, sarcini complicate înaintate pe scara ierarhică, fac în așa fel ca angajatul MAI să nu se concentreze pe emoțiile care le are, care le exprimă, efectuând în timp totul la nivel de automatism, și doar atunci când stresul și arderea profesională survin, îi fac să se gândească și la emoții.

Numeroase studii spun că în cadrul unei instituții de forță, la anumite componente ale inteligenței emoționale bărbații se deosebesc de femei [1]:

Abilitatea de gestionare a stresului: anumiți angajați de sex feminin au o abilitate mai mare de a gestiona stresul în situații tensionate, în timp ce alții de sex masculin pot fi mai orientați către soluționarea rapidă a problemelor.

Empatie și comunicare: femeile ar avea tendința să fie mai empaticе și să comunice mai eficient în situații care necesită rezolvarea conflictelor sau gestionarea emoțiilor în interacțiunea cu colegii și cu societatea civilă.

Leadership și cooperare: bărbații sunt mai predispuși să ocupe poziții de lider și să se implice în activități care necesită coordonare și luare de decizii rapide, în timp ce femeile pot avea tendința să colaboreze mai bine în echipe și să faciliteze cooperarea între colegi.

Autoreglare și adaptabilitate: unii angajați de ambele sexe pot avea capacități diferite în ceea ce privește capacitatea de autoreglare a emoțiilor și adaptabilitatea la schimbările din mediul de lucru, cu posibile variații între bărbați și femei.

Gestionarea relațiilor interpersonale: inteligența emoțională poate influența abilitatea de a stabili și menține relații pozitive și colaborative cu colegii, superiorii și societatea civilă, iar acest aspect poate fi influențat de sexul angajaților.

Reziliență și rezolvarea problemelor: Femeile și bărbații pot avea abordări diferite în fața dificultăților și a provocărilor profesionale, iar inteligența emoțională poate juca un rol semnificativ în capacitatea de a face față presiunii și de a găsi soluții în momente critice.

Totodată, dacă e să ne referim la inteligența emoțională în cadrul MAI, atunci putem menționa de:

- dezvoltarea carierei – capacitatea de a înțelege oamenii din cadrul societății civile cu care zi de zi interacționează funcționarii publici cu statut special, dar și de a se înțelege pe sine însuși, poate duce la o armonizare a carierei, la atingerea succesului profesional, la stabilirea relațiilor constructive, la baza căreia stă o mentalitate sănătoasă;

- dezvoltarea abilităților manageriale – managerii care se concentrează asupra cunoștințelor tehnice și pun accent doar pe IQ, nu reușesc să conducă, ei sunt doar responsabili și pot adapta un stil de conducere autoritar,

iar înțelegerea și dezvoltarea inteligenței emoționale sporesc abilitățile manageriale de care în mare măsură depinde succesul de a conduce;

- eficiența lucrului în echipă – lucrul în echipă nu înseamnă doar numărul persoanelor care o compun, ceea ce îi ține legați împreună poate fi oferit de inteligența emoțională;

- asigurarea stabilității emoționale – de echilibrul emoțional al funcționarilor publici cu statut special, depinde succesul în activitatea profesională polițienească, rezultatele obținute pe linie de serviciu, dar și calitatea climatului moral psihologic din cadrul colectivului;

- evaluare, selectare, recrutare – deciziile de angajare pot fi temeinice prin folosirea analizei ample a postului (analiza standardelor ocupaționale în cadrul MAI), a compatibilității persoanei cu funcția la care intenționează să acceadă și punerea accentului pe măsurarea inteligenței emoționale în baza abilităților [8].

Angajatul MAI, sau cum i se mai spune *poliștul*, odată ce și-a dat acordul de a fi angajat în structura de forță, pe lângă: protecția drepturilor cetățenilor și asigurarea climatului de liniște și siguranță în comunitate; primirea deciziilor și asumarea responsabilităților în limitele competențelor stabilite; respectarea normelor etice, deontologice și de integritate; cunoașterea și aplicarea legislației împotriva infracționalității; prevenirea faptelor antisociale; apărarea avutului public și privat; cooperarea profesională în vederea diminuării efectelor calamităților, catastrofelor, accidentelor; rezolvarea, cu profesionalism și în timp scurt, a solicitărilor cetățenilor/instituțiilor relevante [10], acestuia i se cere conform codului de etică și deontologie al angajatului MAI, să manifeste la serviciu, anumite emoții acceptate care pot avea implicații asupra tonusului emoțional general al angajatului [7].

Cu referire la inteligența emoțională la angajații MAI, studiile tot mai ample ne demonstrează că inteligența emoțională este un factor de previziune a performanței în activitatea profesională care solicită implicarea contactului interpersonal cu oamenii, ceea ce este de fapt un aspect foarte important al profesiei de polișt. Acolo unde este empatie, este și gestionarea și exprimarea emoției, dar și înțelegerea acestora atât ale celorlalți, cât și pe cele proprii. Acest aspect al inteligenței emoționale se referă la a fi conștient de sentimentele, preocupările și nevoile celorlalți, și în aceeași măsură presupune interesul activ pentru preocupările altor oameni, precum și sentimente de a fi competent să reacționeze la limbajul verbal și non-verbal [4, p. 32-58]. Această abilitate este importantă inclusiv și pentru poliștii care audiază și se ocupă de victime sau martori. Comunicarea empatică oferă sprijinul martorilor sau victimelor să se simtă mai în siguranță, și îi încurajează să coopereze cu angajații cu statut special ce fac parte din instituțiile de forță precum este și MAI [1, p. 35-48].

Putem identifica un polișt cu o inteligență emoțională înaltă după capacitatea de a percepe, accesa și genera emoții pentru a ajuta la generarea gândurilor corespunzătoare; capacitatea de a înțelege emoțiile și

cunoștințele pe care le generează și de a regla în continuare emoțiile în încercarea de a promova creșterea intelectuală [2], un comportament moral puternic, ceea ce implică o activitate profesională pozitivă la locul de muncă; buni comunicatori, cu o atitudine optimistă, flexibili în gândurile lor și echilibrați emoțional [5].

Figura 1 prezintă cadrul conceptual al inteligenței emoționale utilizat în acest studiu, cuprinzând efectul „conștiinței de sine, autogestionării, conștientizării sociale și managementului relațiilor” în atingerea performanței instituționale.

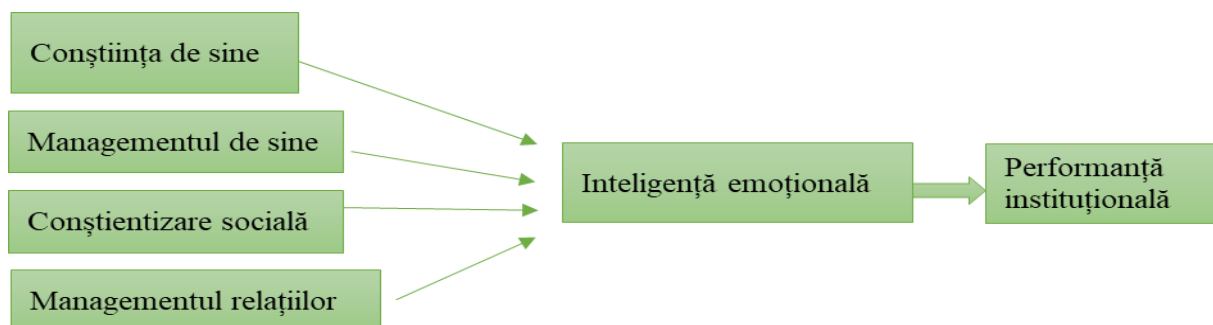


Figura 1. Cadrul conceptual pentru inteligența emoțională și performanța instituțională (adaptat de Kaplan și Norton 2005; Goleman 1995; Zeitz et al. 1997) [9, 5, 12].

În acest context, inteligența emoțională poate influența în mod revelator la operativitatea și productivitatea poliției în comunicarea și relaționarea cu societatea civilă, ceea ce poate ridica performanța în lupta împotriva criminalității și în gestionarea mai eficientă și constructivă a conflictelor. Totodată, dat fiind faptul că polițiștii sunt în mod invariabil criticați cu privire la maniera în care interacționează și relaționează cu oamenii pe care îi deservesc, se pare că termenul de inteligență emoțională ar putea oferi mai multe aspecte propice pentru instituțiile cu specific de activitate a aplicării legii [3, p. 156], și aici ne referim inclusiv la MAI, ar contribui la gestionarea emoțiilor proprii, atât la armonizarea relației polițistului cu echipa din care face parte, dar și cu cei din societatea civilă.

Potențialul de a gestiona și controla emoțiile proprii și ale celorlalți este important în special pentru poliție în circumstanțe de conflict, deoarece:

- a) angajații cu statut special sunt în mod ordinar în prima linie în cazul când sunt situații de criză emoțională cu care se confruntă;
- b) un număr mare traume fizice și psihice ale polițiștilor apar în timpul diverselor circumstanțe ale conflictelor [3, p. 159].
- c) acest aspect va influența la reducerea aplicării forței fizice și a armelor de foc, a morții/ultragierii angajatului MAI sau a cetățenilor ce fac parte din societatea civilă [6, p. 423].

Astfel, este indispensabil de a pune valoare pe angajații MAI inteligenți din punct de vedere inclusiv și emoțional, deoarece doar în așa format aceștia sunt mai capabili să-și controleze conflictele și pot duce la un prejudiciu mult mai mic a ceea ce înseamnă viața unui

polițist și cetățean civil.

Materiale și metode. Scopul cercetării: stabilirea nivelului inteligenței emoționale la angajații din cadrul Ministerului Afacerilor Interne, în funcție de sex.

Ipoteza cercetării: Presupunem că există diferențe semnificative statistice în ceea ce privește nivelul de dezvoltare a inteligenței emoționale în funcție de variabila sexul subiecților.

Obiectivele cercetării:

1. Cercetarea literaturii de specialitate în vederea determinării conceptualizării inteligenței emoționale;
2. Evaluarea inteligenței emoționale la angajații Ministerului Afacerilor Interne;
3. Identificarea inteligenței emoționale la angajații Ministerului Afacerilor Interne în funcție de sex;
4. Formularea concluziilor ale cercetării, elaborarea recomandărilor relevante și înaintarea acestora în adresa conducerii Ministerului Afacerilor Interne.

Metoda și studiul participanților:

Eșantionul a fost alcătuit din 100 subiecți, cu vârste cuprinse între 18 și 65 ani, angajați ai Ministerului Afacerilor Interne.

Instrumentul de cercetare:

Pentru a identifica aspectele inteligenței emoționale la angajații MAI în funcție de sex, am utilizat următoarele metode și instrumente de cercetare:

1. Test de inteligență emoțională pentru adulți după Bar-ON și D. Goleman adaptat de (M. Roco);
2. Scala de maturitate emoțională a lui Milton Friedman;

Rezultate și discuții. După prelucrarea cantitativă a datelor, avem următoarea configurație statistică - 54% dintre subiecți sunt bărbați și 46% sunt femei (fig. 2):

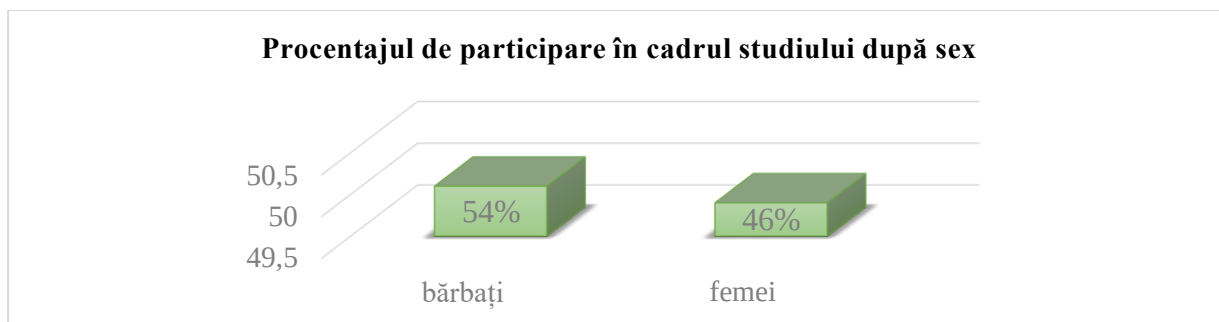


Fig. 2. Procentajul de participare în cadrul studiului, obținut după sex

Astfel, pentru a verifica ipoteza *Presupunem că există diferențe semnificative statistice în ceea ce privește nivelul de dezvoltare a inteligenței emoționale în funcție de variabila sexul subiecților*, am considerat oportun să identificăm la angajații MAI în funcție de sexul acestora, atât nivelul de dezvoltare a EQ după Bar-ON și D. Goleman adaptat de M. Roco, cât și Maturitate emoțională după Milton Friedmann.

Rezultatele nivelului inteligenței emoționale la angajații MAI, atât la femei cât și bărbați după Bar-ON și D. Goleman adaptat de M. Roco, se înscriu în nivelul mediu de cotare a acestuia (Fig. 3). Prin urmare, angajații

MAI denotă nivel mediu la următoarele compartimente: sunt văzuți ca persoane empaticе de către cei ce interacționează cu ei; au capacitatea de a rezolva incertitudinile și de a găsi soluții; nu se tem să fie vulnerabili și să spună ceea ce simt; pot relaționa cu ceilalți în diferite contexte; au destule resurse să treacă peste evenimentele negative; pot accepta critici constructive fără a-și găsi scuze; sunt buni ascultători; nu le este frică să-și recunoască greșelile și să-și ceară scuze; se automotivează; înțeleg acțiunile și comportamentele celorlalți.

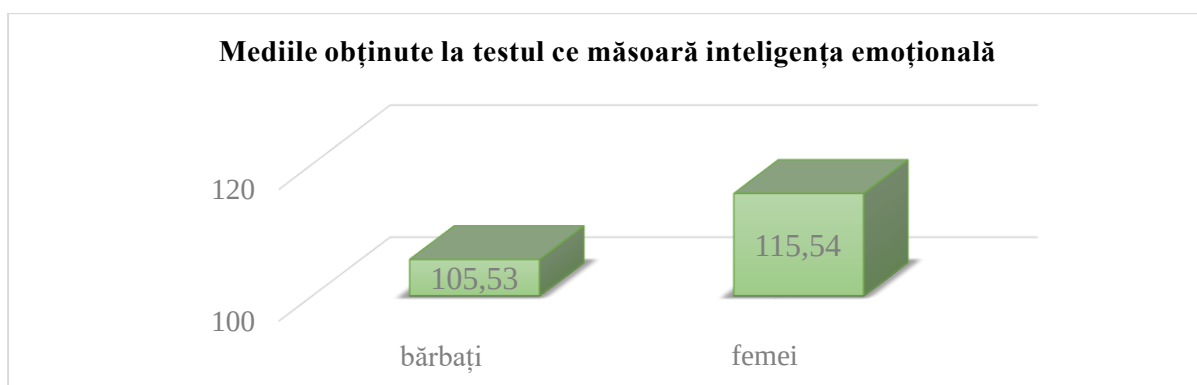


Fig. 3. Mediile obținute prin aplicarea testului ce măsoară inteligența emoțională (după Bar-ON și D. Goleman adaptat de M. Roco), la angajații MAI în funcție de sex

Cu referire la testul Maturitatea emoțională ce măsoară EQ la moment, rezultatele statistice ne demonstrează că ambele sexe denotă grad de maturizare

emoțională la nivel de echilibru, securitate emoțională, percepția realistă cu privire la sine, la ceilalți și la lume (fig. 4).

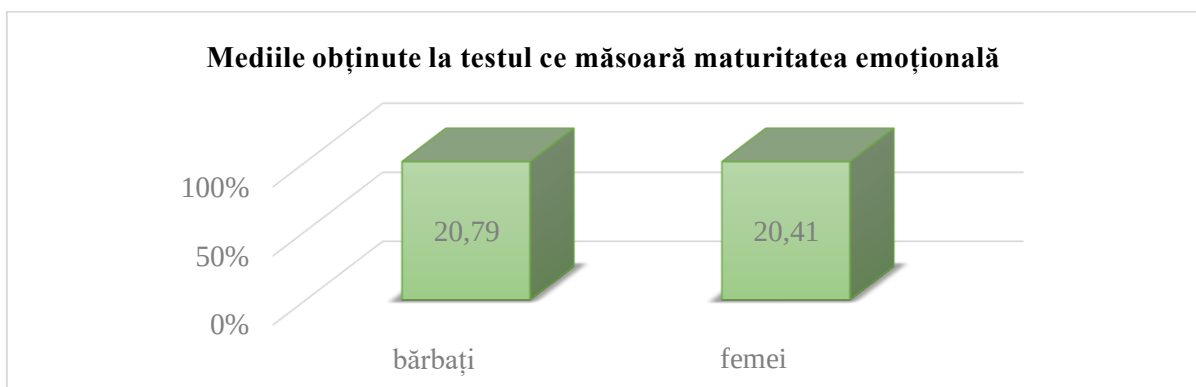


Fig. 4. Mediile obținute prin aplicarea testului ce măsoară Maturitatea emoțională după Milton Friedmann, la angajații MAI în funcție de sex

Considerând caracteristicile de normalitate și omogenitate, dispersia distribuției rezultatelor subiecților cercetării, am utilizat metoda parametrică de prelucrare statistică a datelor (Testul t).

Astfel constatăm că există diferențe semnificative statistice ale nivelului inteligenței emoționale (Bar-ON și D. Goleman adaptat de M. Roco) obținute de către femei și bărbați ($t=-3,042$, $p\leq 0,003$), media pentru femei fiind egală cu $M=115,54 \pm 36,18$ iar pentru bărbați $M=105,53 \pm 31,45$, adică, inteligența emoțională la femeile din cadrul sistemului MAI este mai înaltă comparativ cu cea a bărbaților; iar maturitatea emoțională (după Milton Friedmann), ($t=1,97$, $p\leq 0,049$), la femei $M=20,41 \pm 2,14$ și la bărbați $M=20,79 \pm 1,73$, denotă că bărbații din cadrul MAI sunt mai maturi din punct de vedere emoțional, în comparație cu cea a femeilor.

Concluzii. În concluzie, ipoteza conform căreia există diferențe semnificative statistice în ceea ce privește nivelul de inteligență emoțională în funcție de sexul subiecților, se confirmă atât pentru nivelul inteligenței emoționale cât și pentru nivelul maturității emoționale.

Astfel, media mai mare la femei comparativ cu a bărbaților a inteligenței emoționale, ne permite să constatăm că femeile din cadrul MAI, comparativ cu bărbații din același sistem, au capacități mai mari de a empatiza, de a se resemna cu situațiile traumatice, de a gestiona constructiv conflictele și a stabili relații sănătoase, de a-și gestiona propriile emoții și a celor din jur. Pe când, media bărbaților la maturitatea emoțională, este mai înaltă, ceea ce înseamnă că bărbații din cadrul MAI în comparație cu femeile denotă un grad de maturizare emoțională la nivel de echilibru și percepția realistă cu privire la sine, mai ridicat.

Inteligența emoțională este considerată, poate, cea mai importantă competență de bază ce determină

succesul unei instituții per ansamblu, dar și a fiecărei persoane în particular atât în viața profesională cât și în cea personală, iar echilibrul dintre viața profesională și viața privată este o preocupare principală atât pentru angajați, cât și pentru angajatori, deoarece un dezechilibru dintre viața profesională și viața privată poate provoca stres și probleme legate de sănătate în rândul angajaților.

Inteligența emoțională are un impact asupra tuturor domeniilor profesionale. Aceasta este competența de a stimula oamenii, de a îi provoca să activeze în echipă și de a-i impulsiona să ofere tot ce au mai bun pentru atingerea scopului spre care tind, este puterea de a acționa nu sub presiune, încrederea de a construi relații constructive, de a comunica eficient cu societatea civilă și cu semenii în general. Anumite funcții nu solicită o inteligență emoțională înaltă. Aceste categorii de profesii pun accent în prealabil, pe abilități care pot fi îndeplinite particular sau prin munca cu ceilalți semenii prin metode standarde, prevăzute și schițate dinainte. Asta nu înseamnă, însă, că un individ cu un înalt nivel de inteligență emoțională nu va reuși în astfel de poziții, astfel însăși inteligența emoțională poate fi componenta care îl face diferit de ceilalți colegi și îl susține în atingerea succesului fie personal, sau profesional.

Însă, dacă e să ne referim la instituția MAI, anumite posturi necesită interacțiune cu alte persoane sau necesită implicarea în echipe informale, solicită capacitatea de a fi empatic, de a-i înțelege pe ceilalți, iar în cazul când polițistul nu are un înalt nivel al inteligenței emoționale, atunci poate considera astfel de posturi ca fiind dificile, dispare entuziasmul și motivația, apar ultragierii din partea persoanelor civile asupra polițiștilor, ajungându-se la ardere profesională, acordarea serviciilor necalitative societății civile, sau până la concediere.

Referințe bibliografice:

1. Ainsworth PB (2002) Psychology and policing. Willan Publishing, UK, p. 35-48.
2. Angelidis, John, and Nabil A. Ibrahim. 2011. Impact of the emotional intelligence on the ethical judgment of managers. Journal of Business Ethics 99: 19-111.
3. Burnette ME (2008) Emotional intelligence and the police: do patrol sergeant influence the emotional intelligence of their subordinates officers? VDM Verlag Dr. Muller Aktiengesellschaft & Co., Germany, p. 156-159.
4. Gardner H. Multiple inteligențe. Noi orizonturi pentru teorie și practică. București: Sigma, 2007. 320 p. ISBN 978-606-533-360-465, p. 32-58.
5. Goleman, Daniel. 1995. Emotional Intelligence: A New Vision for Educators. PsycEXTRA Dataset.
6. Howitt D (2002) Forensic and criminal psychology. Pearson Education Ltd., UK, p. 423.
7. HG481/2006 din 10.05.2006 cu privire la aprobarea Codului de etică și deontologie al polițistului.
8. HG Nr. 460 din 22-06-2017 ce prevede Legea nr. 288 din 16 decembrie 2016 privind funcționarul public cu statut special din cadrul Ministerului Afacerilor Interne.
9. Kaplan, Robert S., and David P. Norton. 2005. The balanced scorecard: Measures that drive performance. Harvard Business Review 83: 172.
10. Legea Nr. 288 din 16-12-2016 cu privire la funcționarul public cu statut special din cadrul Ministerului Afacerilor Interne.
11. Lee, Hyun Jung. 2018. How Emotional Intelligence Relates to Job Satisfaction and Burnout in Public Service Jobs. International Review of Administrative Sciences 84: 45-729.
12. Zeitz, Gerald, Russell Johannesson, and J. Edgar Ritchie. 1997. An Employee Survey Measuring Total Quality Management Practices and Culture. Group & Organization Management 22: 44-414.