

ROLUL INTELIGENȚEI EMOȚIONALE ÎN ACTIVITATEA PROFESIONALĂ

Laurenția ARTIOMOV cerc. șt. coord. dr.

Institutul de Fiziologie și Sanocreatologie
Universitatea Cooperatist- Comercială din Moldova

E-mail: lara_09@rambler.ru

Abstract

In this paper we are interested in exploring scientific publications on the subject of the possible effect of emotions on work outcomes and on functioning in public organizations and companies, the emotional aspect as an essential constituent of leadership capability. Emotional intelligence holds an important place in the personality structure because it ensures success in personal life and in the professional environment. The promotion of emotional development in organizations proves that the ability to regulate emotions is a positive trait, which is associated with positive workplace performance. Effective leaders appeal not only to strategies, ideas, but also to emotions. Usually, leaders with high emotional intelligence possess such qualities as: ability to create professional interpersonal relationships: knowledge of teamwork, listening ability and empathy, ability to persuade and mobilize the team, maturity and integrity. Emotional intelligence reduces the negative effects of occupational stress.

Keywords: *emotional intelligence, professional performance, effective leadership, professional stress.*

Introducere

Inteligența Emoțională este un subiect larg dezbătut în literatura de specialitate. Termenul *inteligență emoțională* se referă la a fi inteligent cu privire la emoțiile proprii, precum și a altora "și la a ști cum să le dirijezi. Wayne Leon Payne a folosit pentru prima dată în mod academic termenul Inteligență emoțională în 1985 în disertația sa de doctorat [1, p.17].

Salovey și Mayer [2, p. 187] au definit inteligența emoțională drept "o formă de inteligență socială care implică capacitatea de a monitoriza emoțiile proprii și ale altora, de a face deosebire între ele și de a folosi aceste informații pentru a gândi și a acționa".

În același an, un studiu empiric a demonstrat că "aspectele inteligenței emoționale par a fi abilități, în sensul tradițional, care pot fi măsurate [3, p. 779]

În timp ce societatea a considerat în mod tradițional de mare importanță inteligența academică, Bar-On [4, p. 12] a argumentat că inteligența emoțională și socială sunt predictorii mai buni ai succesului în viață. Autorul a definit inteligența emoțională drept "o serie de capacități, competențe și abilități non-cognitive care influențează capacitatea cuiva de a reuși să facă față cerințelor și presiunilor de mediu".

Modelul non-cognitiv al lui Bar-On [4, p. 14] (1997, p. 14) definește inteligența emoțională ca fiind o serie de capacități, competențe și abilități non-cognitive care influențează capacitatea cuiva de a reuși să facă față cerințelor și presiunilor de mediu".

Bar-On distinge 15 componente conceptuale care se referă la 5 dimensiuni specifice ale inteligenței emoționale și sociale. Aceste dimensiuni sunt:

- inteligența emoțională intrapersonală - reprezentând abilități, capacități, competențele și abilitățile legate de sine însuși;
- inteligența intrapersonală - reprezentând abilitățile și funcționarea interpersonală;
- inteligența emoțională de adaptare - reprezintă abilități de adaptare la cerințele noi ale mediului prin dimensionarea eficientă a situațiilor problematice;
- inteligența emoțională de gestionare eficientă a stresului;
- inteligența emoțională a stării generale de spirit - care se referă la capacitatea de a se bucura de viață.

Termenul de inteligență emoțională este des asociat cu numele scriitorului american Daniel Goleman datorită cărții sale "Inteligența Emoțională" apărută în 1995 în care afirmă că omul are două minți: una rațională și alta emoțională [5, p. 33].

Goleman [6, p. 43] menționează patru abilități generale ale inteligenței emoționale:

1. Conștientizarea în sine - abilitatea de a înțelege sentimentele și de autoevaluare precisă;
2. Self-management - abilitatea de a gestiona stările interne, impulsurile și resursele.

3. Conștientizarea socială - abilitatea de a citi cu precizie persoanele și grupurile.
4. Managementul relațiilor - capacitatea de a induce răspunsuri dorite la alții și de a menține o dispoziție pozitivă.

Rezultate și discuții

Măsurarea inteligenței emoționale

Instrumentul de măsurare a Inteligenței Emoționale conform modelului aptitudinal este *Testul de Inteligență Emoțională Mayer-Salovey-Caruso* [7, p. 7] (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test, MSCEIT; Mayer, Salovey și Caruso, 2002). MSCEIT este compus dintr-un număr total de 141 de itemi, fiind foarte asemănător cu modele de teste cognitive.

Inteligența emoțională ca trăsătură se măsoară cu Inventarul Coeficientului Emoțional (Emotional Quotient Inventory, EQ-i; Bar-On, 1997) [4, p. 21.] care este un chestionar de Inteligență Emoțională pe modelul inventarelor de personalitate. EQ-i cuprinde 133 de itemi scurți, răspunsurile fiind colectate pe o scală Likert cu valori între unu și cinci (unde 1 = „neadevărat pentru mine” și 5 = „adevărat pentru mine”).

Testul inteligenței emoționale a Universității Swinburne (SUEIT) [8, p. 6] oferă un scor total de inteligență emoțională, precum și scoruri pe cinci factori:

1. recunoașterea și exprimarea emoțională (în sine) - capacitatea de a identifica sentimentele; proprii și stările emoționale, capacitatea de a exprima acele sentimente interioare altora;
2. emoțiile cognitive directe - măsura în care emoțiile și cunoștințele emoționale sunt încorporate în luarea deciziilor și / sau rezolvarea problemelor;
3. înțelegerea emoțiilor externe - abilitatea de a identifica și de a înțelege emoțiile celorlalți și cele care se manifestă în stimuli externi;
4. gestionarea emoțională - abilitatea de a gestiona emoțiile pozitive și negative atât proprii , cât și a altor persoane;
5. controlul emoțional - modul în care statele emoționale trăite la locul de muncă, cum ar fi furia, stresul, anxietatea și frustrarea, sunt controlate.

Inteligența emoțională și managementul

În ciuda unui număr mare de cercetări substanțiale privind conducerea, există încă o mare incertitudine cu privire la ceea ce este necesar pentru a fi un lider . E greu de înțeles de ce liderii inteligenți și experimentați nu reușesc întotdeauna să facă față cerințelor mediului și vieții în general. Poate că ceea ce au nevoie liderii este inteligența emoțională (EI), mai degrabă decât inteligența cognitivă sau trăsături specifice de personalitate?

Rolul inteligenței emoționale în prognozarea liderilor eficienți este un domeniu de cercetare care câștigă o popularitate tot mai mare popularitate în psihologia industrială / organizațională [9, p. 78].

Cercetările care examinează utilitatea inteligenței emoționale în identificarea unor lideri eficienți sunt destul de numeroase în psihologia industrială și organizațională (psihologia I / O), cunoscută și ca psihologie ocupațională. I / O psihologia este știința comportamentului uman referitor la muncă și aplică teorii și principii psihologice organizațiilor și indivizilor în locurile lor de muncă, precum și vieții profesionale a individului în general.

Organizațiile sunt formate din oameni, procese și proprietate. Tendința curentă arată că anume oamenii fac diferența. Astăzi, întreprinderile pot să găsească un avantaj semnificativ concentrându-se asupra relațiilor cu oamenii, fie că sunt clienți, angajați sau lideri. Este în general acceptat faptul că liderii cu abilități analitice puternice funcționează mai bine decât liderii fără aceste abilități. Dar uneori liderii foarte inteligenți nu reușesc. Adesea aceste eșecuri se datorează unor probleme care apar în legătură cu membrii echipei, șefii sau clienții. În mediul de afaceri de astăzi numai intelectul nu face mari liderii.

Mittal E.V și coautorii [10, p.3] consideră că conducătorii eficienți se caracterizează prin următoarele:

- sunt conștienți de impactul lor asupra altora și știu să-l folosească în avantajul lor;
- au empatie față de ceilalți; totuși pot lua decizii dificile;
- sunt pasionați de ceea ce fac și demonstrează aceasta;
- echilibrează sentimentul și logica în luarea deciziilor;

- sunt comunicatori excelenți;
- crează legături personale cu oamenii,
- conduc pentru rezultate cu sensibilitate față de ceilalți.

Cei mai eficienți lideri care sunt cunoscuți au mari rezerve de empatie, perspicacitate interpersonală, conștientizare a propriilor sentimente și conștientizare a impactului lor asupra celorlalți, dar, mai important, ei aplică aceste capacități în mod judicios pentru a beneficia cât mai bine de situație. Cheia pentru aceasta este autoreglementarea: având un anumit nivel minim al acestor inteligențe emoționale, liderul va fi eficient, atâta timp cât este emoțional canalizat în mod corespunzător.

În plus, numai inteligența emoțională nu garantează o bună conducere. Din punct de vedere moral, inteligența emoțională nu este nici bună, nici rea. Liderii inteligenți emoțional pot fi manipulativi, egoiști și necinstiți, la fel cum pot fi altruști, axați pe bunăstarea generală și foarte principiali. Nu este, de asemenea, singurul mod în care un lider eficient trebuie să fie "inteligent". Trebuie să se ia în considerare și rolul important al altor calități care conduc la o conducere eficientă, cum ar fi capacitatea mentală, încrederea, integritatea, energia de propulsie și înțelepciunea.

Autoarea Fodor Daniela [11, p. 42] menționează 4 sisteme de conducere în contextul inteligenței emoționale :

1. Sistemul autoritar exploatare – puterea de decizie și controlul este concentrate la vârful ierarhiei, sistemul de comunicare este slab structurat, nu există preocupări pentru problemele oamenilor;
2. Sistemul autoritar binevoitor - asemanător cu precedentul, dar există preocupare formală față de problemele oamenilor;
3. Sistemul consultativ – desi se păstrează prerogativele autorității sistemul este sensibil la problemele și opiniile oamenilor;
4. Sistemul participativ – sistem democrat, liderul acordă atenție prioritară grupului, membrii grupului participă la luarea deciziilor și își asumă responsabilități.

Lowe și Kroeck [12, p.389] sugerează că un lider dat poate fi atât transformator, cât și tranzacțional.

Liderul transformator este unul care sporește gradul de conștientizare și interes în grup sau organizație, sporește încrederea indivizilor sau a grupurilor și încearcă să orienteze preocupările subordonaților către realizare și creștere, mai degrabă decât spre existență. Acești lideri văd noi căi de lucru, noi oportunități și preferă eficacitatea eficienței. Liderii transformatori își orientează subordonații spre performanță dincolo de standardele și obiectivele stabilite - punând accentul mai degrabă pe stimularea angajaților decât pe dependență.

Liderul tranzacțional îndeplinește nevoile subalternilor în schimbul performanțelor așteptate de la aceștea.

Rezultatele studiului autorilor au demonstrat utilitatea inteligenței emoționale, măsurate de Testul inteligenței emoționale a Universității Swinburne (SUEIT) (Palmer și Stough, 2001, în identificarea liderilor eficienți. În special acest studiu documentează faptul că dimensiunile SUEIT măsoară abilitatea de a identifica și înțelege emoțiile celorlalți și capacitatea de a gestiona emoțiile pozitive și negative în sine și în ceilalți, scoate în evidență stiluri eficiente de conducere. Se sugerează în continuare că acei lideri care sunt identificați ca având niveluri ridicate de inteligență emoțională ar fi mult mai probabil să aibă succes, să conducă o echipă eficientă.

Cercetătorii Mandell B. și Pherwani Sh. [13, p.401] au descoperit o diferență semnificativă ($p < .05$) în scorurile inteligenței emoționale ale managerilor de sex masculin și de sex feminin. Totalul scorului inteligenței emoționale a femeilor a fost mai mare decât cel al bărbaților. Rezultatele au sugerat că femeile își gestionează mai bine emoțiile proprii și emoțiile altora în comparație cu bărbații.

Inteligența emoțională în activitatea didactică

Autorii Jenings P. A. și Greenberg M. T. [14, p.521] consideră că profesorii competenți din punct de vedere social și emoțional stabilesc tonul în clasă prin dezvoltarea relațiilor de susținere și încurajare a studenții lor, proiectarea lecțiilor care să se bazeze pe punctele forte și abilitățile elevilor, încurajarea cooperării dintre studenți și prin a fi un model pentru o comunicare respectuoasă și un comportament prosocial.

O climă optimă a clasei este caracterizată de un nivel scăzut de conflicte și de comportament perturbator, tranziții ușoare de la un tip de activitate la altul, expresii adecvate ale emoției, comunicare respectuoasă și rezolvarea problemelor, interes și atenție față de diferențele individuale și cerințele studenților.

Profesorii competenți din punct de vedere social și emoțional au o înaltă cunoaștere de sine. Ei își recunosc emoțiile, modelele emoționale și tendințele și știu cum să genereze și să utilizeze emoții, cum ar fi bucuria și entuziasmul, pentru a motiva învățarea la sine și la ceilalți. Ei au o înțelegere realistă a capacităților lor emoționale și își recunosc punctele forte și slabe.

Profesorii competenți din punct de vedere social și emoțional au, de asemenea, o conștiință socială ridicată. Ei știu cum expresiile emoționale le afectează interacțiunile cu ceilalți. Astfel de profesori recunosc și înțeleg și emoțiile celorlalți. Sunt capabili să construiască relații puternice și de susținere prin înțelegerea și cooperarea reciprocă și pot negocia în mod efectiv soluții la situații de conflict.

Atunci când cadrele didactice nu dispun de un nivel înalt de inteligență emoțională și socială pentru a face față provocărilor din clasă, sunt supuși stresului emoțional. Nivelul ridicat de stres emoțional poate avea un efect advers asupra performanței muncii și poate duce în cele din urmă la *ardere profesională (burnout)* [15, p.32]. Arderea profesională rezultă dintr-o scădere în timp a capacității de a face față sarcinilor și este văzută ca având trei dimensiuni: epuizare emoțională, depersonalizare și sentimente de lipsă de realizare personală.

Emoțiile pot influența funcționarea și motivația cognitivă a cadrelor didactice, iar comportamentul urât, inadecvat al studenților provoacă adesea emoții negative care, prin urmare, pot avea un efect negativ asupra predării.

Experiența frecventă a emoțiilor negative cum ar fi frustrarea, furia, vina și tristețea poate reduce motivația intrinsecă a profesorilor și sentimentele de auto-eficacitate și conduce la ardere profesională. În contrast, profesorii care trăiesc mai multe emoții mai pozitive pot fi mai rezistenți mai motivați intrinsec și mai capabili să facă față cerințelor complexe ale predării.

Profesorii care sunt copleșiți de emoții negative exprimă o lipsă de entuziasm pentru cultivarea relațiilor pozitive cu studenții lor și deven mai puțin implicați, mai puțin toleranți.

Există mai multe programe care pot facilita dezvoltarea inteligenței emoționale și sociale în rândul profesorilor, dar majoritatea nu se adresează doar cadrelor didactice. Programa *Emoțional Intelligent Classroom*[16, p.3]. este o excepție. Programa de antrenare a inteligenței emoționale [17, p.7] a fost concepută pentru a promova competențele profesorilor legate de emoție și conștientizarea emoțională și a aplica aceste competențe în mediul școlar. Formarea cuprinde trei domenii majore: recunoașterea și etichetarea emoțiilor, înțelegerea emoțiilor și exprimarea și reglementarea emoțiilor ca răspuns la situațiile întâlnite frecvent de profesori în situațiile de clasă.

Autorul Dinya Jyoti Sinha [18, p.450] a constatat că inteligența emoțională este un potențial de îmbunătățire a rezistenței mentale a studenților care duce la trecerea mai ușoară a examenelor. Stabilitatea mai bună a minții a fost cauza principală a unui nivel înalt de performanță academică. Adică, cu cât un student este mai inteligent din punct de vedere emoțional, cu atât mai mult tinde spre rezultate academice înalte. Elevii de sex feminin din cercetarea autorului au avut o inteligență emoțională mai mare comparativ cu elevii de sex masculine. Elevii din mediul urban s-au caracterizat printr-o inteligență emoțională superioară comparativ cu cei din mediul rural.

Concluzii:

Analiza prezentată sugerează că emoțiile și inteligența emoțională sunt demne de luat în considerare în domeniul activității profesionale, inclusiv a conducerii. Inteligența emoțională are potențialul de a contribui la o conducere eficientă în multiple moduri. Lideri eficienți sunt empatici, au perspicacitate interpersonală, conștientizează propriile sentimente și impactului lor asupra celorlalți. Ei aplică aceste capacități în mod judicios pentru a beneficia cât mai bine de situație. Liderii trebuie să posede și alte calități care conduc la o conducere eficientă, cum ar fi capacitatea mentală, încrederea, integritatea, energia de propulsie și înțelepciunea.

Cercetările teoretice și practice sugerează că evenimentele afective creează dispoziții sau emoții care mediază atitudinile și comportamentele în activitatea profesională. Interesant este faptul că starea de spirit poate prezice acte spontane de comportament sau schimbări ale componentelor afective ale atitudinilor, de exemplu o decizie de renunțare sau satisfacție profesională.

Emoțiile influențează funcționarea și motivația cognitivă a cadrelor didactice și a elevilor, studenților. Un nivel înalt de inteligență emoțională și socială poate preveni fenomenul *ardere profesională (burnout)* al profesorilor. Inteligența emoțională înaltă a studenților contribuie la atingerea performanțelor academice.

Referințe

1. GARDNER, H. Multiple Intelligences. - New York: New Horizons Basic Books. 2006. 320p. ISBN-10: 0465047688 - Ediție revizuită și completată a lucrării anterioare: Gardner, H. (1993)
2. SALOVEY, P. MAYER, J. D. Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. 1990, V. 9, nr. 3, pp. 185-211.
3. MAYER, J.D., DIPALO, M., SALOVEY, P. Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: a component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*. 1990, v. 54, pp.772-781.
4. BAR-ON, R. Development of the Bar-On EQ-i: A measurement of emotional and social intelligence. *Paper presented at the 105th annual convention of the American Psychological Association*.- Chicago, IL. 1997
5. GOLEMAN, D., Emotional intelligence. New York: Bantam, , 1995
6. GOLEMAN D.,BOYATZIS R.,MCKEE A. Primal Leadership:The Hidden Driver of Great Performance.*Harvard Business Review*. 2001. pp.41-51. researchgate.net.
7. MAYER, J.D., SALOVEY, P., CARUSO, D.R. Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) User's Manual: Multi-Health Systems.- Toronto. 2002. 8 p.
8. PALMER, B., STOUGH, C. Workplace SUEIT Swinburne University Emotional intelligence Test - Descriptive Report, Organisational Psychology Research Unit, Swinburne University. - AU. 2001. Pp.5-10.
9. MATHEW MOLLY , K. S. GUPTA. Transformational Leadership : Emotional Intelligence.*SCMS Journal of Indian Management*, 2015, Nr. 2, Pp. 75-89.
10. MITTAL E.V., EKTA SINDHU E., Emotional Intelligence & Leadership.*Global Journal of Management and Business Research*. 2012. Volume 12. Issue 16 Version 1.0 Online ISSN: 2249 – 4588.
11. FODOR, D. Inteligența emoțională și stilurile de conducere – Iași: Edit. Lumen. 2009. 152 p.
12. LOWE, K.B. AN D KROECK, K.G. Effectiveness correlates of transformational and transactional leadership: a meta-analytic review”. *Leadership Quarterly*, 1996, Vol.7, pp. 385-426.
13. MANDELL B., PHERWANI, SH. Relationship between emotional intelligence and transformational leadership style: a gender comparison. *Journal of Business and Psychology*. 2003. Vol. 17, No. 3, Pp. 384-404.
14. JENNINGS, P. A. , GREENBERG, M. T. The Prosocial Classroom: Teacher Social and Emotional Competence in Relation to Student and Classroom Outcomes. *Review of Educational Research*. 2009, Vol. 79, No. 1, pp. 491–525.
15. VANDENBERGHE, R., HUBERMAN, M. Understanding and Preventing Teacher Burnout. 2006 - New York: Cambridge University Press. 362 p. ISBN:0521622131.
16. BRACKETT M. A., KATULAK N. A. Emotional Intelligence in the Classroom: Skill-Based Training for Teachers and Students. *Applying emotional intelligence*. 2006, Pp. 1-27. books.google.com
17. BRACKETT, M. A., CARUSO, D. The Emotionally Intelligent Teacher Workshop. Ann Arbor, MI: Quest Education. 2005, P.1-27.
18. DIBYA JYOTI SINHA, SHANKAR SRIVASTAVA. A Study of Emotional Intelligence with respect to Sex, Locality and Academic Achievement. *International Journal of Research in Social Sciences*. 2017, Vol., 7 Issue 7, pp. 440-452. ISSN:2249-2496.