



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Numele proiectului: DreptCompAct - COMPetențe ACTuale pentru studenți la DREPT | Cod proiect: 312957

Programul Educație și Ocupare 2021-2027 | Cod apel: PEO/71/PEO_P7/OP4/ESO4.5/PEO_A49

ROLUL ȘI IMPORTANȚA INTELIGENȚEI EMOȚIONALE LA LOCUL DE MUNCĂ

Partea I



- I. Cum definim ***inteligența emoțională***?
- II. Cele cinci componente ale ***inteligenței emoționale***
- III. Rolul ***inteligenței emoționale la locul de muncă***
- IV. ***Inteligența emoțională în Leadership***: rol și importanță

I. Cum poate fi definită ***inteligența emoțională***?

Inteligența emoțională este un concept amplu, care poate fi abordat atât în context personal cât și profesional. De-a lungul timpului oamenii au fost interesați de importanța emoțiilor în dezvoltarea personalității umane și a modului în care acestea dau dovadă de performanță în cadrul vieții profesionale. Psihologul american Daniel Goleman susține că funcționarea eficientă a unei organizații depinde de climatul în care se desfășoară activitatea și de acordarea atenției asupra abilităților emoționale ale membrilor săi.



Inteligența emoțională, cunoscută și sub denumirea de *coeficient emoțional* sau *EQ*, reprezintă capacitatea de a recunoaște, înțelege și gestiona emoțiile proprii și pe ale celorlalți. Persoanele care au un nivel ridicat al EQ au șanse mai mari să construiască relații puternice, să reușească la școală și la locul de muncă și să-și atingă mai ușor obiectivele personale și de carieră. De asemenea, se pot conecta mai bine cu propriile sentimente, pot transforma mai ușor intenția în acțiune și lua decizii corecte cu privire la ceea ce contează cel mai mult pentru ele.

Multe companii caută ca angajații lor, în special conducerea executivă, să aibă un nivel ridicat al inteligenței emoționale. Unele universități oferă chiar și cursuri despre cum să îmbunătățim inteligența emoțională.



Conceptul de **inteligență emoțională** (EI), denumit uneori *coeficient emoțional* (EQ), a apărut în anii '60, însă a devenit cunoscut trei decenii mai târziu, datorită lui Daniel Goleman. Acesta a fost unul dintre promotorii conceptului de **inteligență emoțională** și autorul a numeroase cărți pe această temă.

Coeficientul emoțional (EQ) este diferit de *coeficientul de inteligență* (IQ), care măsoară inteligența umană în sensul abilităților mentale cognitive în mod general, pe baza unor teste standardizate, raportate la vârsta cronologică.

Dacă IQ-ul este facil de măsurat, majoritatea oamenilor situându-se în jurul valorii de 100, în ceea ce privește inteligența emoțională nu există o scară valorică și nici teste standardizate. Cu toate acestea, unele companii au conceput și au integrat propriile lor teste de inteligență emoțională în procesul de recrutare a angajaților, din convingerea că persoanele care vor demonstra un nivel înalt de inteligență emoțională vor fi angajați sau lideri mai buni.



Diferența dintre **EQ** și **IQ**

Atât **EQ**, cât și **IQ** sunt forme importante de inteligență, care îi ajută pe oameni să reușească în viața personală și profesională. Cu toate acestea, există câteva diferențe cheie între cele două concepte:

Principala deosebire constă în faptul că *inteligența emoțională* presupune capacitatea unei persoane de a recunoaște, înțelege și gestiona eficient emoțiile, în timp ce *coeficientul de inteligență* (IQ) se concentrează exclusiv pe inteligența cognitivă și pe abilitățile academice de rezolvare a problemelor.

Coeficientul emoțional măsoară **inteligența emoțională**, evaluând capacitatea de a identifica, gestiona și exprima emoțiile. Abilitățile ce țin de EQ - cum ar fi conștientizarea de sine, [empatia](#) și automotivarea – sunt esențiale pentru că ajută la identificarea propriilor sentimente și a comportamentului consecvent, pentru a le recunoaște apoi mai ușor în ceilalți.



Nu există un test specific, dar dacă un specialist ar vrea să măsoare nivelul EQ al unei persoane, i-ar putea cere să:

- privească o serie de imagini ale unor chipuri și să le identifice emoțiile;
- prezică reacția unor oameni într-o anumită situație emoțională;
- să rezolve o anumită problemă emoțională.

Pe de altă parte, ***IQ-ul*** măsoară capacitatea de a învăța, de a înțelege și de a aplica cunoștințele la sarcinile zilnice. Aceasta implică mai multe abilități, cum ar fi logica și comunicarea verbală. Dezvoltarea coeficientului de inteligență implică învățarea modului în care pot fi filtrate informațiile irelevante, păstrarea detaliilor importante și rezolvarea problemelor complexe.

IQ-ul este o valoare numerică folosită pentru a măsura abilitățile cognitive și potențialul intelectual. Se consideră că reprezintă inteligența generală a unei persoane.



Testele IQ sunt concepute pentru a evalua diferite aspecte ale funcționării mentale, cum ar fi:

- capacitatea de raționament;
- abilitățile de rezolvare a problemelor;
- capacitatea de memorare;
- competența lingvistică.

Natura standardizată a acestor teste permite comparații între persoane de diferite vârste și medii. Cu toate acestea, este important de reținut că scorurile IQ nu sunt menite să definească complet o persoană; în schimb, ele oferă o indicație a abilităților în domeniile specifice măsurate de test.

În plus, factori precum mediul cultural și statutul socio-economic pot influența modul în care o persoană se descurcă la aceste evaluări. Pentru un rezultat complet, ar trebui interpretat scorul IQ împreună cu alte măsurători și luate în considerare mai multe aspecte ale inteligenței umane.



II. Cele cinci componente ale ***inteligenței emoționale***

Emoțiile sunt un amalgam de factori, care influențează comportamentul: gânduri, sentimente, senzații corporale. Iar inteligența emoțională reprezintă setul de abilități necesare pentru utilizarea corectă a tuturor informațiilor minte-corp, în scopul atingerii obiectivelor, indiferent dacă acestea sunt:

- gestionarea stresului sau a anxietății;
- obținerea unor relații stabile;
- a fi un părinte bun;
- performanța la serviciu sau la școală.



Componentele de bază ale **inteligenței emoționale** includ:

- **Recunoașterea și exprimarea emoțională.** Se referă la capacitatea angajaților de a-și determina propria sensibilitate, stările emotive și puterea de a-și exprima sentimentele interioare față de colegii lor de la locul de muncă.
- **Înțelegerea emoțiilor celorlalți.** Desemnează capacitatea angajaților de a determina și de a înțelege sensibilitatea colegilor lor și a celor care se manifestă ca răspuns la mediile de la locul de muncă și la întâlnirile cu personalul. Empatia oferă un mare sprijin echipei și ne crește performanța individuală.
- **Emoții cognitive directe.** Acestea reprezintă punctul în care sentimentele și cunoașterea afectivă sunt integrate în situațiile de luare a deciziilor și de rezolvare a problemelor.
- **Managementul emoțional.** Înseamnă gestionarea emoțiilor pozitive și negative atât în sine, cât și în ceilalți. Poate fi dificil să gândim și să reflectăm înainte de a reacționa în anumite circumstanțe, dar controlul emoțiilor menține un mediu de lucru bun.
- **Controlul emoțional.** Definește capacitatea de a stăpâni în mod eficient stările emoționale puternice experimentate la locul de muncă, cum ar fi furia, stresul, anxietatea și frustrarea. Antreprenorii, liderii de echipă trebuie, de asemenea, să fie conștienți de modul în care emoțiile lor afectează performanța echipei pentru a înțelege punctele forte și punctele slabe ale coechipierilor lor. Feedbackul este o modalitate excelentă de a evalua performanța emoțională, precum și de a obține o perspectivă asupra comportamentului nostru și a modului în care suntem percepuți în cadrul companiei.



Cum se dezvoltă inteligența emoțională

Primul domeniu al inteligenței emoționale, perceperea emoțiilor, include abilitățile implicate în identificarea emoțiilor în chipuri, voci, imagini, muzică și alți stimuli. De exemplu, cineva care excelează în perceperea emoțiilor poate spune rapid când o persoană este supărată decodând cu exactitate expresiile faciale ale acesteia.

S-ar putea considera că aceasta este abilitatea de bază implicată în inteligența emoțională, deoarece face posibilă orice altă prelucrare a informațiilor emoționale. În plus, abilitatea noastră de a citi chipurile este unul dintre attributele pe care oamenii le împărtășesc, indiferent de cultura din care provin.

A doua ramură a inteligenței emoționale, folosirea emoțiilor, se referă la capacitatea de a valorifica informațiile emoționale pentru a facilita alte activități cognitive. Cu alte cuvinte, anumite dispoziții pot crea mentalități mai potrivite pentru anumite tipuri de sarcini.

Unele studii au arătat că a fi într-o dispoziție bună îi ajută pe oameni să genereze soluții mai creative la probleme. Cercetătorii au clasificat ramurile a treia și a patra ale modelului de EQ drept inteligență „strategică”, mai degrabă decât „experiențială”.



A treia ramură, înțelegerea emoțiilor, este capacitatea de a descifra informații despre relațiile dintre emoții, despre tranzițiile de la o emoție la alta și de a eticheta emoțiile folosind cuvinte emoționale. O persoană cu abilități în înțelegerea emoțiilor ar avea capacitatea de a vedea diferențele dintre emoțiile înrudite, cum ar fi între mândrie și bucurie. Aceeași persoană ar putea recunoaște, de exemplu, că iritația poate duce la furie dacă nu este controlată.

A patra ramură a inteligenței emoționale este capacitatea de a gestiona emoțiile – proprii, precum și pe ale celorlalți. Această abilitate este poate cel mai pregnant aspect al inteligenței emoționale.

EQ înseamnă mai mult decât simpla abilitate de a regla în mod eficient dispozițiile proaste; poate fi important și să putem menține emoțiile negative, atunci când este cazul. De exemplu, un vorbitor care încearcă să-și convingă audiența de o nedreptate ar trebui să aibă capacitatea de a-și folosi propria indignare pentru a-i determina pe alții la acțiune.

Cercetătorii au descoperit că inteligența emoțională este asociată cu o sănătate mentală și fizică mai bună și poate asigura succesul în multe domenii ale vieții.

După cum se știe, nu cei mai inteligenți oameni sunt cei mai de succes sau cei mai împliniți în viață. Abilitatea intelectuală sau coeficientul de inteligență (IQ) nu este suficient pentru a obține succesul. Da, IQ-ul te poate ajuta să intri la facultate, dar EQ-ul te va ajuta să gestionezi [stresul](#) și emoțiile atunci când te afli în fața unui examen. IQ și EQ există în tandem și sunt cele mai eficiente atunci când se construiesc unul pe celălalt, reciproc.



Ce rol are inteligența emoțională în activitatea profesională

Rolul inteligenței emoționale în activitatea profesională este esențial:

La școală: emoțiile joacă un rol important în modul în care copiii învață și interacționează cu profesorii sau colegii; la copiii și adulții tineri, elevii cu inteligență emoțională au mai multe șanse să aibă:

- stare generală mai bună și stimă de sine;
- un stres academic redus;
- note mai bune;
- mai puțină anxietate și depresie;
- mai mulți prieteni.



La locul de muncă: este posibil ca rezultatele să fie mai bune atunci când o persoană nu este distrasă de propriile emoții și/sau știe cum și când să susțină nevoile emoționale ale echipei; alte beneficii ale inteligenței emoționale la locul de muncă pot include:

- mai multă creativitate, motivație și mai puțin stres;
- satisfacție în muncă mai mare și mai puține persoane care renunță;
- mai puțină epuizare;
- mai multă cooperare și mai puțin conflict între colegi;
- abilități mai bune de conducere.

Inteligența emoțională poate spori, de asemenea, rezistența și răspunsul la critici. Rămânând calm și pozitiv în fața feedback-ului negativ, poți construi relații mai puternice cu șefii, profesorii sau colegii și să nu renunți ușor la o sarcină pentru că ești frustrat.



Ce rol are inteligența emoțională în viața personală

Inteligența emoțională poate avea un impact imens și asupra relațiilor. Oamenii care au abilități sociale bune și știu să-și recunoască și să-și regleze emoțiile sunt mai capabili să evite sau să gestioneze problemele relaționale, indiferent dacă acestea apar cu un partener romantic, un copil, un prieten, o rudă sau cu un coleg de muncă.

Inteligența emoțională este, de asemenea, asociată cu:

- relații romantice mai satisfăcătoare și de o calitate superioară;
- interacțiuni sociale pozitive;
- mai puțină anxietate și sentimente de singurătate.



Care sunt semnele care indică un nivel ridicat de inteligență emoțională

Oamenii care au o inteligență emoțională ridicată tind să știe de ce se simt într-un anumit fel și cum acele emoții le afectează acțiunile. În plus:

- rămân calmi în situații stresante;
- sunt capabili să-i influențeze pe alții spre un scop comun;
- tratează oamenii dificili cu tact și diplomatie;
- au capacitatea de a rezolva problemele și de a găsi soluții;
- sunt capabili să treacă peste evenimentele negative;
- pot accepta critici constructive fără a-și găsi scuze sau a-i blama pe ceilalți;
- sunt ascultători foarte buni;
- nu le este teamă să-și recunoască greșelile și să-și ceară scuze;
- se automotivează;
- înțeleg acțiunile și comportamentele celorlalți;
- nu se tem să fie vulnerabili și să spună ceea ce simt;
- sunt capabili să stabilească limite și nu se tem să zică „nu”;
- pot relaționa cu ceilalți oameni în diferite contexte;



De cealaltă parte, persoanele care nu dau dovadă de inteligență emoțională:

- adesea se simt neînțelese;
- nu gestionează bine criticile;
- sunt copleșite de emoții;
- au probleme legate de asumare a responsabilității;
- nu pot trece peste greșelile din trecut;
- întâmpină dificultăți în menținerea relațiilor;
- nu înțeleg emoțiile celorlalți.

Inteligența emoțională nu trebuie să fie confundată cu alte trăsături pozitive de personalitate – cum ar fi optimismul, capacitatea de a crea veselie pentru alții și pentru sine, calmul sau o bună capacitate de motivare. Astfel de calități sunt importante, însă nu au legătură cu inteligența emoțională.

O persoană cu o inteligență emoțională ridicată este conștientă de propriile sentimente și stări emoționale, chiar și atunci când acestea sunt negative. Așa că este capabilă să le identifice și să le gestioneze. În plus, înțelege sentimentele pe care ceilalți le experimentează, ceea ce face ca persoana respectivă să fie un prieten, părinte, lider sau partener mai bun. Aceste abilități pot fi perfecționate în timp.



Care sunt recomandările pentru dezvoltarea inteligenței emoționale

Unii oameni se nasc cu inteligența emoțională. Pentru ceilalți, vestea bună este că pot învăța abilitățile și comportamentele necesare pentru a-și consolida EQ. Pot face acest lucru prin:

Recunoașterea emoțiilor: pentru conștientizare de sine, verificați cum vă simțiți în mod regulat, vedeți dacă puteți observa vreun model; exprimarea emoțională poate include modificări ale:

- expresiei faciale;
- limbajului corpului;
- tonului vocii.

Înțelegerea emoțiilor: este important să descoperiți cauza și consecințele sentimentelor; de asemenea, este important să puteți eticheta emoțiile cu acuratețe, fiind precis în alegerea cuvintelor:

- supărat: iritat/enervat/înfuriat;
- trist: deprimat/singuratic/plictisit;
- fericit: mulțumit/entuziasmat/extatic.



Reglarea emoțiilor: nu există sentimente bune și rele, dar există modalități sănătoase și nesănătoase de a exprima emoțiile; iată câteva sfaturi pentru a vă ajuta să vă reglați și să vă exprimați emoțiile:

- lăsați sentimentele să vină și să plece fără a le judeca;
- respirați adânc de câteva ori;
- faceți mișcare sau mergeți la o plimbare;
- încercați meditația;
- îndepărtați-vă de un conflict, cum ar fi o ceartă cu copilul, până când vă calmați.

Cultivarea empatiei și a compasiunii: încercați să vă puneți în pielea altora; gândiți-vă la cum se simt și care este modalitatea corectă de a oferi sprijin;

Ascultarea activă: fiți foarte atenți la ceea ce spune cineva când vă vorbește:

- puneți deoparte distragerile (cum ar fi telefonul);
- puneți întrebări;
- nu încercați să rezolvați problema dacă nu vi se cere.



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Numele proiectului: DreptCompAct - COMPetențe ACTuale pentru studenți la DREPT | Cod proiect: 312957

Programul Educație și Ocupare 2021-2027 | Cod apel: PEO/71/PEO_P7/OP4/ESO4.5/PEO_A49



Mulțumesc pentru atenție!

Întocmit,
Expert consiliere în carieră,