

## ABORDĂRI TEORETICE ALE INTELIGENȚEI EMOȚIONALE

**Diana FILIPOV**

*Catedra Psihologie Aplicată*

This article is about the phenomenon of emotional intelligence. Emotional Intelligence (EI) first came to the world's attention in the mid 1990s with Dan Goleman's groundbreaking books 'Emotional Intelligence' and 'Working with Emotional Intelligence' - Goleman highlighted the importance of Emotional Intelligence in the workplace, showing how it can be used to predict performance and to identify high achievers.

Most people have the potential to behave with emotional intelligence, but that so much of the time we do not, because of our interferences - internal interferences mostly resulting from false beliefs and limiting habits adopted in childhood and retained, unwittingly, in adulthood.

Emotional intelligence is not a synonym for personality; it is about how we manage our personality. In order to act with emotional intelligence you need: a complex set of attitudes and skills, the skills can be learned and the attitudes can be adopted.

Emotional intelligence is a predictor of performance and success. High emotional intelligence leads to effective self-management and effective relationship management, which in turn lead to high performance and personal success. High emotional intelligence is demonstrated by the fundamental underlying attitude of acceptance of others and us, which enables effective and relationship management. Evolution of emotional intelligence is a compound process that lasts for a long period of time.

Inteligența emoțională este capacitatea personală de identificare și dirijare eficientă a propriilor emoții în raport cu scopurile personale (carieră, familie, educație etc.). Finalitatea ei constă în atingerea scopurilor noastre, cu un minim de conflicte inter- și intrapersonale [27, p.22-26; 31, p.21; 42, p.34].

Ne-am întrebat adeseori ce îi face pe unii oameni, cu un coeficient de inteligență mediu sau chiar scăzut, să reușească în carieră. Ce îi face pe alții, cu un IQ ridicat, să aibă eșecuri, să stagneze în carieră? Răspunsul la acest aparent paradox este modul în care fiecare dintre ei își folosește inteligența emoțională (EQ).

Chiar dacă o persoană are suficiente cunoștințe și idei inteligente, dacă nu își cunoaște și nu reușește să-și gestioneze emoțiile și sentimentele, poate întâmpina dificultăți în încercarea de a-și construi relațiile cu ceilalți sau o carieră profesională de succes. Persoanele cu un înalt grad de autocunoaștere își dau seama cum sentimentele lor îi afectează atât pe ei, cât și pe cei din jur.

Dezvoltarea inteligenței emoționale ne permite să ne punem în valoare aptitudinile intelectuale, creativitatea. Ne asigură reușita atât în plan personal, cât și în cel profesional.

Mult timp în psihologie nu a fost atestat aproape nimic despre mecanica emoțiilor.

În ultimii 20 de ani, în urma progreselor în domeniul neurobiologic, a fost elucidat clar felul cum funcționează emoțiile, acest lucru aducând în prim-plan noi soluții privind crizele emoționale colective [28, p.91-96; 32; 33, p.243].

Astăzi, inteligența emoțională poate fi considerată un element esențial al legăturii dintre sentimente, caracter și instinctele morale. Cei care sunt sclavii impulsurilor (cei lipsiți de autocontrol) au mult de suferit din punct de vedere moral. Capacitatea de a controla impulsurile stă la baza voinței și a caracterului, iar rădăcina altruismului se găsește în empatie (capacitatea de a citi emoțiile celorlalți).

Există dovezi că sentimentele sunt cele mai importante resurse cu care este înzestrată ființa umană; ele ne dau conștiința de sine, nevoia autoconservării, ne ajută să ne cunoaștem pe noi înșine și pe ceilalți, ne sugerează care sunt lucrurile esențiale în viață [28, p.91-96; 32; 33, p.243].

Majoritatea oamenilor, ca urmare a educației, sunt predispuși să venereze intelectul și să desconsidere emoțiile. Dar, oricât de inteligenți am fi, fără o conștientizare a emoțiilor noastre, fără o recunoaștere și evaluare a sentimentelor și fără un comportament pe măsura acestor sentimente nu putem avea relații armonioase cu ceilalți oameni, nu ne vom putea croi un drum în viață.

Se poate spune că atunci când, instinctiv, ascultăm ce ne spune inima nu greșim cu nimic, deși avem senzația ca procedând astfel greșim.

Specialiștii din multe țări europene sunt încă la stadiul de familiarizare cu acest concept, puține fiind firmele de consultanță care susțin programele de dezvoltare a inteligenței emoționale, precum și mai puține la număr fiind organizațiile din țara noastră care conștientizează impactul acesteia în conducerea unei afaceri.

### Tipologii ale inteligenței

Istoricul cercetărilor efectuate asupra inteligenței a condus specialiștii spre mai multe opinii, diferite la prima vedere, însă apropiate după o mai atentă observație.

Astfel, în accepțiunea lui Stephen Covey [25, p.11-131; 40, p.55; 42], există 4 tipologii ale inteligenței prezentate în figura 1.

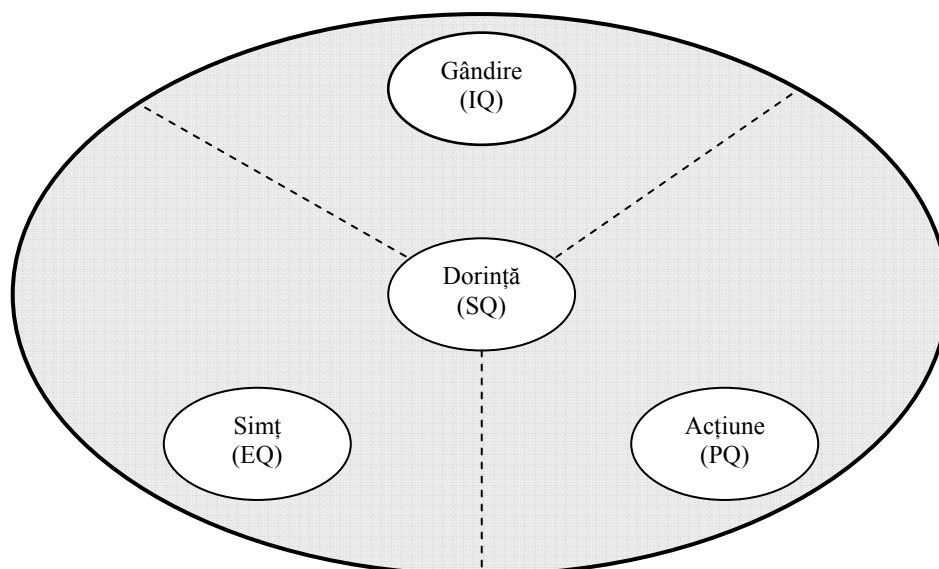


Fig.1. Concepția lui S. Covey despre tipurile de inteligență.

Cele mai cunoscute și des analizate tipuri de inteligență sunt:

- gândirea (IQ) – reprezintă abilitatea de a analiza, a raționaliza și a comunica;
- simțul (EQ) – numit și „creierul stâng”, reprezintă conștiința de sine, autocunoașterea, empatia.

Robert Cooper [8, p.36; 9, p.14; 25, p.11-131] susține că omul are trei creiere (inteligențe):

- în cap (ceea ce numim noi creier în mod uzual);
- în inimă;
- în zona intestinelor.

*Creierul din intestine* se situează în cavitatea intestinală. R. Cooper susține că, în urma cercetărilor medicale amănunțite asupra acestei cavități, s-a tras concluzia că aici se găsesc peste un milion de neuroni, un număr cu mult mai mare decât cei identificați în măduva spinării. Specialistul susține că ar fi vorba de un sistem independent, însă, în același timp, conectat la ceea ce numim noi creier. Drept exemplu al acestei inteligențe situate în cavitatea intestinală servește sentimentul de „fluturași în stomac”, care deseori precede o întâlnire importantă, acesta fiind un mijloc de avertizare al organismului uman asupra unor reacții care au loc în interiorul său.

*Creierul din inimă* este tot un sistem care acționează independent de creier (organ), această ipoteză pornind de la ideea că în dezvoltarea unui fetus uman, inima este organul care apare cu mult înaintea creierului din cap. Concluzia la care a ajuns echipa de cercetători condusă de R. Cooper în cadrul „Center for Creative Leadership” este că singurul lucru demonstrat statistic ca diferență între un lider de top și unul mediocru este ceea ce se numește „grija față de ceilalți” (adică inimă, în limbaj popular).

Capacitatea maximă a unei persoane se manifestă când sunt puse în acțiune toate cele trei tipuri de inteligență descrise mai sus concomitent, în strânsă interdependență. Tot R. Cooper susține că 96% din succesul unei persoane în viața personală și profesională depinde de „creierul din intestine” și „creierul din inimă”, dar nu demonstrează cu rezultate susținute de cercetarea științifică [8, p.36; 9, p.14; 25, p.11-131].

Howard Gardner [8, p.23; 9, p.17] este părintele modelului Inteligențelor multiple (Multiple Intelligences). În accepțiunea savantului, avem de a face cu șapte inteligențe. Unii cercetători vorbesc de „module ale minții”, alții despre o „societate a minții”, în cazul acesta fiind vorba despre „inteligențe multiple”. Acestea sunt reprezentate în tabelul 1, cu explicațiile date de către teoretician fiecăreia dintre inteligențele identificate [8, p.23, 9, p.17].

Tabelul 1

## Inteligențe multiple

<i>Inteligența vizual-spațială</i>	<i>Abilitatea de a percepe vizual ceea ce ne înconjoară.</i> Acest tip de inteligență este cel mai des folosit în activități cum ar fi: construit, citit, scris, pictat, echilibru, interpretarea unor imagini.
<i>Inteligența verbal-lingvistică</i>	<i>Abilitatea de a folosi cuvintele și de a vorbi.</i> Acest tip de inteligență este cel mai des folosit în activități cum ar fi: ascultarea, vorbitul, scrisul, jocul de cuvinte, explicarea unor concepte.
<i>Inteligența logic-matematică</i>	<i>Abilitatea de a folosi rațiunea, logica și numerele.</i> Acest tip de inteligență este cel mai des folosit în activități ca rezolvarea unor probleme, lucrul cu anumite concepte abstracte, calcule matematice.
<i>Inteligența chinestezică</i>	<i>Abilitatea de a-ți controla mișcările corpului și de îndemânare în lucrul cu diferite obiecte.</i> Acest tip de inteligență este cel mai des folosit în activități ca dansul, sportul, mimica, teatru.
<i>Inteligența muzicală</i>	<i>Abilitatea de a produce și de a aprecia muzica.</i> Acest tip de inteligență este cel mai des folosit în activități ca fluieratul, cântatul, cântatul la instrumente muzicale, compunerea de melodii.
<i>Inteligența interpersonală</i>	<i>Abilitatea de a-i înțelege și de a relaționa cu ceilalți.</i> Acest tip de inteligență este folosit cel mai des în activități ca ascultarea, folosirea empatia, consilierea, lucrul în echipă, observarea stărilor sufletești.
<i>Inteligența intrapersonală</i>	<i>Abilitatea de autorefecție și de conștientizare a propriului eu.</i> Acest tip de inteligență este folosit cel mai des în activități cum ar fi: cunoașterea propriilor puteri și slăbiciuni, autoevaluarea, descoperirea sinelui.

Autorul menționează că deși aceste inteligențe nu sunt neapărat dependente una de alta, rareori ele sunt folosite independent. Orice persoană normală are un anumit coeficient din fiecare dintre aceste inteligențe, în schimb modalitățile în care acestea variază sau se combină sunt la fel de diferite, precum chipurile sau personalitățile indivizilor.

Conform teoriei inteligențelor multiple, indivizii nu numai că posedă numeroase reprezentări mentale și limbaje ale intelectului, ci, în același timp, ei diferă unul de altul prin formele acestor reprezentări, mărimea lor sau ușurința cu care le folosesc, dar și modul prin care aceste reprezentări pot fi schimbate.

În concluzie, inteligența emoțională, fiind o capacitate mintală constantă, care face parte dintr-o grupă mai largă de caracteristici de personalitate, reprezintă doar unul dintre multitudinea de factori ai individualității personalității. În structura intelectului emoțional intră: capacitatea reglării emoționale conștiente, înțelegerea (perceperea) emoțiilor, asimilarea emoțiilor în gândire, diferențierea și exprimarea emoțiilor.

**Conceptul de inteligență emoțională**

Goleman [1; 3; 11; 12; 49] demonstrează, bazându-se pe o analiză făcută pe mii de bărbați și femei, că atunci când e vorba de inteligența emoțională în întregime, femeile nu sunt mai „deștepte” decât bărbații și nici bărbații nu sunt superiori femeilor, fiecare având un profil personal de puncte forte și slăbiciuni în fiecare din domeniile inteligenței emoționale. De asemenea, demonstrează că nivelul nostru de inteligență emoțională nu este fixat genetic și nu se dezvoltă numai la începutul copilăriei.

Inteligența noastră emoțională determină potențialul pe care-l avem pentru a însuși abilitățile practice bazate pe cele cinci elemente ale inteligenței emoționale: autocunoașterea, automotivarea, autoreglarea, conștiința socială și abilitățile sociale. Fiecare element are o contribuție unică la performanța obținută în muncă, dar, în același timp, se „trage” într-o anumită măsură din celelalte [1; 3; 11; 12; 49].

Competența emoțională - care combină gândirea cu simțirea – arată cât din acel potențial am translat în abilitățile pe care le posedăm.

Celor cinci dimensiuni ale inteligenței emoționale le corespund 25 de competențe emoționale, dar nimeni nu le posedă pe toate [1; 3; 11; 12; 49]. Însă pentru a atinge performanțe remarcabile, e nevoie să prevaleze doar câteva din aceste competențe - în jur de șase - și ca acestea să fie „împrăștiate” în toate cele cinci domenii ale inteligenței emoționale.

În tabelul 2 este prezentat cadrul competențelor emoționale, evidențiate de Daniel Goleman în cartea sa „Working with Emotional Intelligence” [1; 3; 11; 49; 55].

Tabelul 2

## Cadrul competențelor emoționale

COMPETENȚE PERSONALE	
<u>Autocunoaștere</u>	
Conștiința emoțională	<ul style="list-style-type: none"> <li>• îți conștientizezi propriile emoții și motivul acestora</li> <li>• poți face legătura dintre ceea ce simți, gândești, zici și faci</li> <li>• știi care dintre sentimente îți pot afecta performanțele</li> <li>• te ghidezi după valori și obiective personale</li> </ul>
Autoevaluare precisă	<ul style="list-style-type: none"> <li>• îți știi punctele tari și slabe</li> <li>• înveți din experiențele anterioare</li> <li>• ești deschis spre feedback, perspective noi, ești autodidact</li> </ul>
Încredere în sine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• știi să te faci observabil; ai prezență de spirit</li> <li>• ai puterea să susții anumite lucruri în care crezi, dar care nu sunt împărtășite de majoritatea lumii</li> <li>• ești capabil să iei decizii, în ciuda unor presiuni sau incertitudini</li> </ul>
<u>Autoreglare</u>	
Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• îți poți depăși ușor pornirile impulsive sau frustrările</li> <li>• îți poți păstra calmul chiar și în cele mai tensionate momente</li> <li>• gândești și te poți concentra chiar și sub presiune</li> </ul>
Demn de încredere	<ul style="list-style-type: none"> <li>• acționezi etic și impecabil</li> <li>• îți câștigi încrederea prin autenticitate și originalitate</li> <li>• îți recunoști propriile greșeli</li> <li>• susții anumite principii în care crezi, chiar dacă nu sunt împărtășite de restul lumii</li> </ul>
Conștiinciozitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• îți iei angajamente și îți ții promisiunile</li> <li>• te simți responsabil pentru atingerea obiectivelor personale</li> <li>• ești organizat în muncă</li> </ul>
Adaptabilitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poți face mai multe lucruri deodată, ești flexibil în priorități</li> <li>• îți adaptezi acțiunile conform mediului de desfășurare</li> <li>• ești flexibil în percepția anumitelor evenimente</li> </ul>
Inovativitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cauți idei noi din mai multe surse</li> <li>• găsești soluții originale</li> <li>• generezi idei noi</li> <li>• ai o perspectivă modernă asupra lucrurilor</li> </ul>
<u>Automotivare</u>	
Ambiție	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ești orientat spre rezultate, dorind să-ți atingi obiectivele și standardele stabilite</li> <li>• îți propui obiective îndrăznețe și îți asumi riscuri</li> <li>• cauți orice informație pentru soluții noi</li> <li>• înveți cum să-ți îmbunătățești performanțele</li> </ul>
Implicare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• faci ușor sacrificii personale pentru binele grupului</li> <li>• te conformezi valorilor și credințelor grupului atunci când iei decizii sau faci anumite alegeri</li> <li>• cauți neîncetat oportunități pentru atingerea obiectivelor de grup</li> </ul>
Inițiativă	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifici imediat oportunitățile</li> <li>• îți urmărești obiectivele până la extrem</li> <li>• treci peste reguli când e vorba de atingerea obiectivelor</li> <li>• ai capacitatea să-i mobilizezi și pe ceilalți</li> </ul>
Optimism	<ul style="list-style-type: none"> <li>• persisti în ciuda obstacolelor sau greutăților care apar</li> <li>• lucrezi gândindu-te la succes, nu la posibilitatea de a greși</li> </ul>

<u>Conștiința socială</u>	
Empatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ești sensibil la emoțiile celor din jur și știi să asculți</li> <li>• înțelegi punctele de vedere ale celorlalți</li> <li>• sari în ajutor, înțelegând sentimentele sau trăirile celorlalți</li> </ul>
Asertivitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• înțelegi nevoile clienților și le potrivești cu produsele sau serviciile oferite</li> <li>• cauți căi de creștere a satisfacției și loialității clienților</li> <li>• oferi cu ușurință asistență sau consultanță</li> </ul>
Dezvoltarea celorlalți	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vezi și recunoști capacitățile și rezultatele celorlalți</li> <li>• răspunzi cu feedback constructiv și identifici nevoile de dezvoltare ale celorlalți</li> <li>• ești văzut ca un mentor sau „coach”</li> </ul>
Toleranță	<ul style="list-style-type: none"> <li>• respecti și manifesti înțelegere față de oameni din diferite medii sociale</li> <li>• înțelegi diferite puncte de vedere și observi ușor diferențele din cadrul grupurilor</li> <li>• vezi diversitatea ca pe o oportunitate</li> <li>• te opui intoleranței</li> </ul>
Conștiință politică	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifici ușor relațiile de înalt nivel</li> <li>• detectezi rețelele sociale importante</li> <li>• înțelegi forțele care dau formă punctelor de vedere sau acțiunilor clienților sau competitorilor</li> <li>• conștientizezi cu claritate realitățile externe ale organizației tale</li> </ul>
<u>Abilități sociale</u>	
Influență	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poți face presiuni</li> <li>• folosești modalități foarte convingătoare de prezentare, adaptate situației</li> <li>• te folosești de strategii complexe, precum influențarea indirectă pentru a-ți atrage susținerea sau înțelegerea de partea ta</li> <li>• te folosești de dramatismul unor evenimente pentru a sublinia anumite opinii personale</li> </ul>
Comunicare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• faci față cu rapiditate unor situații diferite</li> <li>• ești un bun ascultător, cauți înțelegerea mutuală și accepți schimbul sau împărtășirea unor informații</li> <li>• susții comunicarea deschisă și ești receptiv atât la veștile bune, cât și la cele rele</li> </ul>
Leadership	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ai entuziasm și susții o viziune și misiune comună</li> <li>• preiei rolul de conducător dacă e nevoie, indiferent de poziție sau situație</li> <li>• îi călăuzești pe ceilalți spre reușită</li> <li>• conduci prin exemplu</li> </ul>
Catalizator al schimbării	<ul style="list-style-type: none"> <li>• recunoști nevoia de schimbare și eviți barierele</li> <li>• provoci obișnuitul pentru a identifica nevoia de schimbare</li> <li>• faci din schimbare o prioritate și îi antrenezi și pe ceilalți în atingerea ei</li> </ul>
Managementul conflictelor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• te descurci cu persoanele și situațiile dificile, folosind diplomația și tactul</li> <li>• identifici potențialele conflicte, neînțelegeri și ajuți la soluționarea lor</li> <li>• încurajezi discuțiile de grup sau dezbaterile</li> <li>• conduci spre soluții „win-win”</li> </ul>
Construirea de relații	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cultivi și menții rețelele informale</li> <li>• cauți relații care sunt benefice pentru ambele părți</li> <li>• construiești raporturi interumane și îi implici și pe alții</li> <li>• îți faci și întreții relații personale de prietenie cu colegii sau partenerii</li> </ul>
Colaborare și cooperare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• echilibrezi munca cu relațiile personale</li> <li>• colaborezi, faci schimb de idei, informații și resurse</li> <li>• promovezi un climat pozitiv, de prietenie și înțelegere</li> <li>• identifici sau întreții relațiile de colaborare</li> </ul>
Aptitudini de echipă	<ul style="list-style-type: none"> <li>• modelezi calitățile echipei precum respectul, cooperarea și ajutorul</li> <li>• atragi toți membrii echipei în activități entuziaste și participative</li> <li>• construiești identitatea echipei, spiritul de echipă și implicarea</li> </ul>

„Cu alte cuvinte, sunt multe drumuri spre excelență”, susține Daniel Goleman, arătând că, oricum, seturile-cheie de competențe emoționale cerute de la angajați diferă de la o companie la alta și de la o industrie la alta. Se credea odinioară despre componentele inteligenței emoționale că „e bine dacă le are” un lider în afaceri; dar acum știm că, pentru a obține performanțe, acestea sunt calități pe care „trebuie să le aibă fiecare”, concluzionează Goleman.

Să muncești inteligent emoțional – aceasta este provocarea [1; 3; 11; 12; 49]. După doi ani de cercetări, Goleman a editat cea de-a doua carte, în care arăta importanța inteligenței emoționale în mediul de afaceri și faptul că, pe măsură ce un om urcă în ierarhia unei companii, abilitățile sale în acest domeniu devin tot mai relevante. El a descoperit că liderii cei mai eficienți au în comun un aspect de importanță crucială: toți au un grad înalt de inteligență emoțională. „Aceasta nu înseamnă că IQ și abilitățile tehnice sunt irelevante; contează, dar numai ca niște cerințe de nivel minim, de acces pentru pozițiile executive din cadrul companiilor”, precizează Goleman în articolul „Ce anume te face lider?”, publicat în Harvard Business Review [1; 3; 11; 12; 49].

Una dintre definițiile pe care Caruso, împreună cu predecesorii săi o propun, este „abilitatea de a procesa informațiile emoționale, în special pe cele care presupun percepția, asimilarea, înțelegerea și controlul emoțiilor” [7, p.312; 54].

În continuare autorul detaliază, explicând că aceasta constă în următoarele „patru ramuri ale abilității mentale”:

- identificarea emoțională, percepția și exprimarea;
- facilitarea emoțională a gândurilor;
- înțelegerea emoțională;
- managementul emoțional [7, p.312; 54].

Într-una dintre publicațiile recente ale acestora, aceste ramuri sunt descrise în felul următor.

Prima, percepția emoțională, include abilități precum: identificarea emoțiilor exteriorizate, în muzică și din povestiri.

A doua, facilitarea emoțională a gândurilor, include abilități precum: relațiile emoțiilor cu alte senzații mentale cum ar fi gustul sau culoarea (conexiuni care pot da naștere la lucrări de artă) și folosirea emoțiilor în argumentare și rezolvarea problemelor.

A treia arie, înțelegerea emoțională, include soluționarea problemelor emoționale, cum ar fi care dintre emoții sunt similare, care sunt opuse și ce relații există între ele.

A patra arie, managementul emoțional, include înțelegerea implicațiilor acțiunilor sociale asupra emoțiilor și controlarea emoțiilor proprii și ale celor din jur [7, p.312; 54].

În 1997, într-un articol, Mayer și Salovey au enumerat aceste patru ramuri după cum urmează și au oferit un grafic detaliat care reflectă gândurile proprii. În articol ei susțineau că ramurile prezentate în grafic sunt „aranjate de la procesele psihologice cele mai simple spre cele complexe. De exemplu, cel mai de jos nivel cuprinde abilitățile (relativ) simple de a percepe și a exprima emoțiile. În contrast, cel mai înalt nivel cuprinde conștiința, controlul reflexiv al emoțiilor”. Abilitățile care apar relativ repede în dezvoltare sunt situate în stânga ramurii, cele care apar mai târziu – la dreapta (adaptat după „Ce este inteligența emoțională”, de John Mayer și Peter Salovey [18] și „Dezvoltarea emoțională și inteligența emoțională: Implicații educaționale”, de Peter Salovey și Mayer J.D, 1997 [17, p.433-435]).

Cele patru ramuri ale inteligenței emoționale sunt:

1. Percepția, cunoașterea și exprimarea emoțiilor;
2. Facilitarea emoțională a gândirii;
3. Înțelegerea și analiza emoțiilor; folosirea cunoștințelor emoționale;
4. Controlul reflexiv al emoțiilor, calea spre dezvoltarea emoțională și intelectuală.

*Percepția, cunoașterea și exprimarea emoțiilor:*

- abilitatea de a identifica emoțiile stării fizice, sentimente și gânduri;
- abilitatea de a identifica emoțiile altor persoane, din operele de artă, design etc., prin limbaj, sunet, aparențe și comportamente;
- abilitatea de a exprima emoțiile clar și de a exprima nevoile legate de acele sentimente;
- abilitatea de a distinge între exprimarea sentimentelor clară sau confuză, sinceră sau falsă.

*Facilitarea emoțională a gândurilor:*

- emoțiile dau prioritate gândirii prin direcționarea atenției spre informațiile importante la un moment dat;

- emoțiile sunt suficient de disponibile și de „vii”, încât pot fi generate ca suport pentru exprimarea judecăților;
- schimbările în stările emoționale pot schimba perspectivele individuale de la optimism la pesimism, încurajând luarea în considerație a mai multor puncte de vedere;
- stările emoționale încurajează în mod distinct diferitele aspecte ale abordărilor soluțiilor unei anumite probleme ca de exemplu fericirea, care facilitează creativitatea.

*Înțelegerea și analiza emoțiilor, folosirea cunoștințelor emoționale:*

- capacitatea de a categorisi emoțiile și de a determina relațiile dintre cuvinte și emoții pe care le generează;
- abilitatea de a interpreta modalitățile prin care emoțiile converg spre relații cum ar fi tristețea care însoțește deseori o pierdere;
- capacitatea de a înțelege sentimentele complexe: sentimente simultane de dragoste și ură sau combinații de sentimente cum ar fi indignarea;
- drept combinație între revoltă și surpriză;
- abilitatea de a conștientiza trecerea de la un sentiment la altul, cum ar fi trecerea de la supărare la satisfacție sau de la supărare la jenă.

*Reglarea reflexivă a emoțiilor, calea spre dezvoltarea emoțională și intelectuală:*

- capacitatea de a fi deschis la sentimente, atât la cele plăcute, cât și la cele neplăcute;
- abilitatea de a te implica sau a te detașa în mod conștient într-o emoție în funcție de utilitatea sa;
- abilitatea de a monitoriza în mod reflexiv emoțiile în relație cu tine însuși sau cu cei din jur, cum ar fi cât de logici, puternici sau influențabili sunt;
- abilitatea de a controla emoțiile proprii sau ale celor din jur prin moderarea celor negative și încurajarea celor pozitive, fără a ascunde sau a exagera anumite informații [7, p.312; 54].

Inteligența emoțională își are rădăcinile în conceptul „inteligență socială”, pentru prima dată identificat de E.L. Thorndike în 1920.

Psihologii au descoperit și alte forme de inteligență și le-au grupat în trei categorii principale: inteligență abstractă (abilitatea de a înțelege și de a te folosi de verbe și simboluri matematice), inteligență concretă (abilitatea de a înțelege și de a manipula obiecte) și inteligență socială (abilitatea de a înțelege și a relaționa cu oamenii) [25, p.11-131]. Thorndike [23, p.229], definea inteligența socială ca fiind „abilitatea de a te înțelege și de a conduce bărbații și femeile, băieții și fetele – de a acționa înțelept în relațiile umane”. În 1983 va include în teoria sa referitoare la inteligențele multiple termenul de inteligență inter- și intrapersonală. Aceste două inteligențe sunt văzute a compune inteligența socială.

Definiția conceptului este următoarea: „Inteligența interpersonală este abilitatea de a înțelege alți oameni: ce îi motivează, cum lucrează, cum să lucrezi în echipă cu ei. Agenții de vânzări de succes, politicienii, profesorii și liderii religioși este foarte probabil să fie indivizi cu un grad înalt de inteligență interpersonală. Inteligența intrapersonală este o abilitate corelativă, orientată spre interiorul persoanei. Este capacitatea de a-ți forma modele veridice și corecte despre cineva și de a folosi acele modele eficient în viață” [23, p.229].

Pe de altă parte, inteligența emoțională este „un tip de inteligență socială care include abilitatea de a monitoriza propriile emoții și cele ale altor persoane, de a face distincție între ele și de a folosi informațiile pentru a ghida modul de gândire și de acțiune a unei alte persoane” [4; 17, p.235; 16, p.440-442.]. După Salovey și Mayer, IE însumează conceptele folosite de Gardner de inteligență inter- și intrapersonală și include abilități ce pot fi categorisite în cinci domenii:

- conștiința de sine: autoobservarea și conștientizarea sentimentelor pe măsură ce acestea apar;
- controlul emoțiilor: controlul emoțiilor astfel, încât ele să fie adaptate situației; conștientizarea cauzei care a generat un anumit sentiment; găsirea de metode de a controla temerile și neliniștile, mânia și tristețea;
- automotivarea: canalizarea emoțiilor spre atingerea unui anumit scop; autocontrolul emoțiilor;
- empatia: sensibilitate față de sentimentele și problemele celorlalți și capacitatea de a privi din punctul lor de vedere; conștientizarea faptului că oamenii simt diferit lucrurile;
- capacitatea de a construi relații: controlul emoțiilor celorlalte persoane; competența socială și abilitățile sociale.

Inteligența emoțională reprezintă abilitatea unei persoane de a conștientiza, a accesa și genera emoții și de a-și asista propriile gânduri, de a înțelege emoțiile și cunoștințele emoționale și de a-și controla reflexiv propriile emoții, precum și de a promova dezvoltarea intelectuală și emoțională [4; 17, p.235; 16, p.440-442; 48; 52].

Inteligența emoțională este concepută în mod diferit de persoane. Pentru unele persoane înseamnă „a fi băiat de treabă”, altele văd inteligența emoțională ca un oximoron: nu pot crede că sentimentele pot fi inteligente.

Studiile efectuate de către David Caruso se bazează pe cercetările și teoretizările efectuate anterior de Jack Mayer și Peter Salovey. Mayer și Salovey sunt creatorii teoriei inteligenței emoționale. Lor le aparține modelul abilităților inteligenței emoționale. Ei definesc inteligența emoțională ca fiind capacitatea de a conștientiza și a controla emoțiile. Pentru ei, inteligența emoțională combină sentimentele cu gândirea și gândirea cu sentimentele.

Cu siguranță, există și alte abordări ale inteligenței emoționale. Lucrarea lui Daniel Goleman în domeniu a fost inițial bazată pe cercetările celor doi psihologi, însă Goleman a îmbunătățit ceea ce predecesorii săi au început, incluzând în definiții mai multe elemente ce fuseseră anterior studiate, dar au fost denumite altfel.

În acest articol sunt prezentate definițiile și structura inteligenței emoționale în cadrul diferitelor abordări științifice ale cercetării acestui fenomen, abordările științifice și cele populare în ceea ce privește definirea inteligenței emoționale.

#### Referințe:

- Goleman D. Inteligența emoțională. Editura Curtea Veche, 2001. - 160 p.
- Einstein P. Intuiția. - București: Ed. Univers Enciclopedic, 1999. - 172 p.
- Goleman D. Să muncești cu inteligența emoțională. Editura Curtea Veche, 1998.
- Mayer John D. Salovey P. Teoria inteligenței emoționale, 1990.
- Segal J. Dezvoltarea inteligenței emoționale. Ed. Teora, 2000. - 192 p.
- Ballentine David L. CareerSmarts: Jobs With a Future, 1997.
- Caruso D.R., Mayer J.D., Salovey P. Relation of an ability measure of emotional intelligence to personality // Journal of Personality Assessment. - 2002. - P.306-320.
- Gardner H. Frames of mind. - New York: Basic Books, 1983. - 77 p.
- Gardner H. Multiple intelligences. N.Y., 1993. - 53 p.
- Goldberg C. Intelligence, 1991, V. 9. N 1, 19-32 p.
- Goleman D. Emotional intelligence. - N.Y.: Bantam Books, 1995. - 194 p.
- Goleman D. Sex roles reign powerful as ever in the emotions. The New York Times, 1988.
- Guilford J.P. The nature of human intelligence. - New York: McGraw-Hill, 1967. - 52 p.
- Lopes P.N. Emotional intelligence and social interaction. Pers. and Soc. Psychol. Bull. 2004, V.30, 1018-1034 p.
- Mayer J.D., Di Paolo M., Salovey P. Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence, J. Pers. Assessment, 1990, V. 54, N 3, 4, 772-781 p.
- Mayer J.D., Salovey P. The intelligence of emotional intelligence, Intelligence. - N.Y., 1993, 433-442 p.
- Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R., Sitarenios G. Emotional intelligence as a standard intelligence, Emotion, 2001, 232-242 p.
- Mayer J.D., Salovey P. What is emotional intelligence? P. Salovey, D. Sluyter(Eds.). Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators. - New York: Basic, 1997, 3-34 p.
- Petrides K.V., Furnham A. On the dimensional structure of emotional intelligence. Personality and Individual Differences, 2000, p.313-320.
- Roberts R.D., Zeidner M., Matthews G. Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions, Emotion, 2001, p.196-231.
- Salovey P., Mayer J.D. Emotional intelligence, Imagination, Cognition, and Personality, 1990, V. 9, p.185-211.
- Salovey P., Mayer J.D. Some final thoughts about personality and intelligence, Stenberg J., Ruzlis P. (eds), Personality and intelligence, Cambridge: Cambr. Univ. Press, 1994.
- Thorndike E. L. Intelligence and its uses, Harper's Magazine, 1920, p.227-235.
- Woodworth R.S. Psychology, 4th ed. N.Y.: Henry Holt, 1940. - 523 p.
- Айзенк Г.Ю. Интеллект: новый взгляд // Вопросы психологии. - 1995. - № 1, p.111-131.
- Андреева Г.М. Психология социализации ч-ка. - Л.: Изд-во ЛГУ, 1997, с.14-36.
- Андреева И.Н. Понятие и структура эмоционального интеллекта. Социально-психологические проблемы ментальности: 6-я Международ. научно-практ. конф. 26-27 ноября 2004 г., г. Смоленск: В 2 ч. Ч. 1. Смоленск: Изд-во СГПУ, 2004, с.22-26р.
- Бабаева Ю.Д. и др. Эмоции и проблемы классификации видов мышления // Вестн. МГУ. Сер. 14. Психология. - 1999. - № 2. - с.91-96.
- Баранова Г.В., Кобзева В.В. Посттренинговое сопровождение персонала. Тренинг закончен... Что дальше? СПб: Речь, 2003. - 128 p
- Виллюнаса В.К., Гиппенрейтер Ю.Б. Психология эмоций. - Москва: Изд-во МГУ, 1993, с.248-250.



31. Вайсбах Х., Дакс У. Эмоциональный интеллект. - Москва: Лик Пресс, 1998, с.160.
32. Гиту Орме. Эмоциональное мышление как инструмент достижения успеха. - Москва: КСП, 2003.
33. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. - СПб.: Питер, 2001, с.242-244.
34. Кларин М.В. Корпоративный тренинг от А до Я. - Москва: Дело, 2000, с.224.
35. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. - СПб.: Питер, 2001. - 544 с.
36. Люсин Д.В. Способность к пониманию эмоций: Психометрический и когнитивный аспекты. - Москва: Смысл, 2000, с.38-48.
37. Мирвис Ф. В пустыню и обратно: величайший корпоративный тренинг в истории бизнеса. - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2006. - 235 с.
38. Обуховский К. Галактика потребностей. Психология влечений человека. - СПб.: Речь, 2003, 296 с.
39. Орме Г. Эмоциональное мышление как инструмент достижения успеха. - Москва: "КСП+", 2003. - 272 с.
40. Рубинштейн С.Л. Проблемы общей психологии. - Москва, 1973.
41. Стаут С. Управленческий тренинг. - СПб.: Питер, 2003. - 415 с.
42. Стернберг Р.Дж. и др. Практический интеллект. СПб.: Питер, 2002. - 265 с.
43. Тхостов А.Ш., Колымба И.Г. Феноменология эмоциональных явлений // Вестн. Моск. ун-та. Серия 14.: Психология, 1999, № 2, с.3-14.
44. Холмогорова А.Б., Гараян Н.Г. Культура, эмоции и психическое здоровье // Вопросы психологии, 1999, № 2, с.61-74.
45. Хухлаева О.В. Тропинка к своему Я. - Москва: Генезис, 2001. - 176 с.
46. Яковлева Е.Л. Эмоциональные механизмы личностного и творческого развития // Вопросы психологии, 1997, № 4, с.20-27.
47. Ялом И. Теория и практика групповой психотерапии. - СПб.: Питер, 2000, с.44-62.
48. Mayer J.D., Salovey P. Emotional intelligence. [Electronic resource.] 2005. Mode of access: [http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/).
49. Emmerling R., Goleman D. Emotional intelligence: issues and common misunderstanding. [Electronic resource]. - 2003. Mode of access: <http://eqi.org/index.htm>.
50. Emotional intelligence [Electronic resource]. - 2005. Mode of access: <http://www.absoluteastronomy.com/encyclopedia/>.
51. Kagan S. Kagan Structures for Emotional Intelligence[Electronic resource]. - 2005. Mode of access: <http://www.kaganonline.com/>.
52. Mayer J.D. Emotional intelligence information. [Electronic resource.] 2005. Mode of access: [http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/).
53. The key to our emotions / Epstein R. (ed.). [Electronic resource.] 2005. Mode of access: <http://cmc.psychologytoday.com/articles>.
54. Carusso David R. Aplicabilitatea practică a modelului inteligenței emoționale la locul de muncă, lucrare academică 1999, [Electronic resource], Mode of access: [www.q-metrics.com](http://www.q-metrics.com).
55. Emmerling R., Goleman D. Emotional intelligence: issues and common misunderstanding. [Electronic resource]. - 2003. Mode of access: <http://eqi.org/index.htm>.
56. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual. - Toronto, Canada: Multi-Health Systems, 1997, 209 p.
57. Buck R., Motivation, emotion and cognition: A developmental-interactionist view, Strongman K.N. (ed.). International review of studies on emotion V.T. Chichester: Wiley, 1991.

Prezentat la 27.05.2010