

Analiza unor indicatori statistici ai inteligenței emoționale

Analysis of some Statistical Indicators of Emotional Intelligence

Daniela RUSU-MOCĂNAȘU

“Dunărea de Jos” University of Galati, Romania,

e-mail: daniela.rusu@ugal.ro

Abstract: The individual's ability to recognize, interpret, and respond appropriately to both one's own emotions and those of others is known as emotional intelligence. This ability has been shown to play a significant role in the workplace, being a good predictor of individual effectiveness in culturally homogeneous environments. Studies in organizational psychology and managerial practice in human resources confirm the importance of emotional intelligence in predicting workplace performance. In this paper we will identify and describe statistical indicators used in measuring some attributes of emotional intelligence.

Keywords: Emotional intelligence; statistical indicators; emotions; measurement

Inteligența emoțională a fost creionată și definită în diferite moduri, literatura de specialitate înregistrând multiple definiții și modele explicative ale acestui construct. Indiferent de cât de mare este aria de semnificare a conceptului în definirea urmărită de diverși autori, toate delimitările noțiunii „inteligență emoțională” includ abilitatea individului de a percepe și înțelege în mod adecvat emoțiile proprii și pe ale celorlalți, și de a le gestiona într-o manieră adaptativă și constructivă. Unul dintre cele mai cunoscute modele explicative ale inteligenței emoționale a fost elaborat de Daniel Goleman (1998) și a inclus cinci categorii de elemente: conștientizarea de sine, autocontrol, abilitatea socială, empatia și motivația.

Pentru a putea fi măsurată, noțiunea teoretică „inteligență emoțională” a fost operaționalizată, adică a fost transformată în elemente concrete, direct observabile și măsurabile (Miftode, 2007). Astfel, au apărut indicatorii inteligenței emoționale. Fiecare indicator delimitat are un conținut real și

servește la măsurarea unui anumit aspect al constructului. În instrumentele utilizate în măsurarea inteligenței emoționale, indicatorii se prezintă sub forma unor întrebări (itemi) cu răspunsuri corecte și incorecte. Întrebările trimit direct la elemente măsurate (percepția emoțiilor și sentimentelor, înțelegerea lor, managementul conflictelor etc.), pentru fiecare întrebare corespunzând un singur indicator. Multe dintre instrumentele de măsurare se prezintă sub forma testelor. Indicatorii statistici sintetizează informațiile conținute la o serie de valori regăsite într-un șir de date obținut în urma aplicării unui instrument de evaluare, și oferă posibilitate să se facă o apreciere globală (Mărginean, 1982). Ei se exprimă numeric și reflectă o expresie numerică a inteligenței emoționale.

În funcție de modelul teoretic care descrie noțiunea „intelență emoțională”, au fost dezvoltate diferite măsuri psihologice pentru a evalua respectivul concept și au fost identificați diverși indicatori.

Spre exemplu, psihologii Miguel, Zuanazzi și deVillemor-Amaral (2017) au identificat 4 indicatori măsurabili care evaluează inteligența emoțională, cea din urmă fiind descrisă ca fiind acea capacitate a individului de a identifica manifestări emoționale, atât proprii, cât și ale altora; de a înțelege situațiile declanșatoare și potențialele consecințe; și de a folosi astfel de informații pentru a promova bunăstarea și dezvoltarea socială. Delimitarea celor 4 indicatori statistici a fost realizată în urma recenziei mai multor modele cu privire la inteligența emoțională, construcții care au fost elaborate de-a lungul timpului de autori, precum Caruso, Salovey, Brackett și Mayer (2015); Mayer, Roberts și Barsade (2008), Mayer și Salovey (1999). Pe baza acestei recenzii, cei trei psihologi au identificat 4 elemente principale comune tuturor acestor modele și le-au considerat repere principale, măsurabile, care pot descrie inteligența emoțională a unui individ. Aceste patru mari arii, conform autorilor menționați, sunt: 1) *percepția emoției*, adică capacitatea de a recunoaște în mod adecvat astfel de manifestări; 2) *facilitarea gândirii*, care se referă la aptitudinea de a folosi emoțiile pentru a îndeplini mai bine o sarcină; 3) *înțelegerea emoțiilor*, care se referă la capacitatea cuiva de a percepe modul în care emoțiile se schimbă și se amestecă în timp; și 4) *managementul emoțiilor*, care se referă la capacitatea de a se angaja în gânduri și acțiuni care facilitează atât rezolvarea conflictelor, cât și adaptarea.

Până în prezent, au fost dezvoltate două tipuri de măsurare a inteligenței emoționale: *testele de performanță* și *chestionarele sau inventarele de auto-raportare* (Ciarrochi, Chan, Caputi și Roberts, 1984).

Astfel, în literatura de specialitate putem identifica existența unor modele teoretice care consideră inteligența emoțională o trăsătură a

individului care poate fi evaluată prin intermediul unor *inventare de auto-raportare*. Conform acestor modele, inteligența emoțională poate fi corelată cu alte trăsături de personalitate și folosită pentru a descrie mai bine abilitățile, personalitatea și potențialul individului. Modelul creionat de către psihologii Woyciekoski și Hutz (2010 apud Miguel, Zuanazzi și deVillemor-Amaral, 2017) este un astfel de exemplu.

De asemenea, există modele care tratează inteligența emoțională ca pe o capacitate cognitivă, componentă care poate fi evaluată prin *teste de performanță*. Mărimea evaluată este corelată cu alte tipuri de inteligență și utilizată pentru a descrie inteligența multiplă a individului. Modelul creionat de către psihologii Matthews și Roberts (2005 apud Miguel, Zuanazzi și deVillemor-Amaral, 2017) este un astfel de exemplu.

Ciarrochi, Chan, Caputi și Roberts (1984) au încercat să identifice care model evaluativ este mai adecvat pentru a surprinde complexa semnificație a acestui construct. Pentru a face acest lucru, autorii au recenzat serii de măsurări psihologice dezvoltate de-a lungul timpului, din ambele tipuri de măsurare. În urma datelor culese, autorii au constatat că nu există dovezi care să susțină că o măsurare este mai bună decât cealaltă. Datele științifice existente până în momentul analizei le-au condus pe cei trei cercetători să sublinieze faptul că toate tipurile de evaluare necesită încă multă muncă pentru validare (Ciarrochi, Chan, Caputi și Roberts, 1984: 30). Totuși, prin intermediul ambelor tipuri de evaluare a acestui construct pot fi obținute evaluări globale, care să fie utilizate pentru a face diferența între indivizi sub aspectul modalităților în care indivizii cunosc emoțiile proprii și ale celorlalți și le gestionează.

Prin urmare, indicatorii statistici delimitați pentru a măsura anumite aspecte ale inteligenței emoționale vor măsura anumite componente din cadrul modelului teoretic ce descrie și redă aria de semnificație a acestui construct. Ei sunt utili pentru a creiona o imagine de globală a inteligenței emoționale, permițând diferențierea cu ușurință a indivizilor pe baza scorurilor obținute la respectivele măsurări.

În continuare, ne oprim să analizăm câțiva dintre indicatorii frecvent utilizați în măsurările psihologice ale inteligenței emoționale. Am optat pentru surprinderea a opt indicatori statistici delimitați prin modelul Goleman (1998).

Inteligența emoțională a fost definită de către Daniel Goleman, în lucrarea „Emotional Intelligence – Why it Can Matter More Than IQ” din 1995, drept capacitatea de a „identifica, evalua și controla propriile emoții, emoțiile celorlalți și ale grupurilor”, de a ne motiva pe noi înșine și de a ne gestiona

bine emoțiile, atât în noi înșine, cât și în relațiile noastre (Goleman, 1995 apud Sfetcu, 2020). Noțiunea reflectă abilitatea individului de a înțelege și gestiona propriile emoții și pe toate cele din jurul său. Identificată ca trăsătură distinctă a individului conectat afectiv cu cei din jurul său, inteligența emoțională a fost clasificată ca o aptitudine interrelațională și a fost considerată drept o caracteristică necesară și obligatorie oricărui individ care își propune să se conecteze afectiv cu cei din jurul său (Crăciun, 2020). Goleman a sugerat că nivelurile ridicate de inteligență emoțională îmbunătățesc relațiile de lucru, ajută la dezvoltarea abilităților de rezolvare a problemelor, crește eficiența și eficacitatea și catalizează dezvoltarea de noi strategii. În loc să influențeze scorurile la examene sau scrierea rapoartelor, inteligența emoțională influențează modul în care ne controlăm propriile emoții și ne ocupăm de relații.

Modelul inteligenței emoționale, elaborat de către Daniel Goleman, în 1998, în lucrarea „Working with Emotional Intelligence”, a avut ca focus abilitățile necesare performanței de *leadership*, și a inclus cinci constructe principale, fiecare categorie delimitată incluzând mai multe abilități (1998, apud Sfetcu, 2020): conștientizarea de sine, autocontrolul, abilitatea socială, empatia și motivația. Acestea reprezintă cinci categorii de elemente ale inteligenței emoționale, constructe reflectate în competențele, abilitățile „personale” și „sociale” ale individului, conform clasificării realizate de către autor. Abilitățile incluse în cele cinci categorii de elemente sunt:

- *Conștientizarea de sine* - reflectă abilitatea de a fi conștient de propriile emoții și de a le înțelege pe măsură ce ele apar și evoluează, de a înțelege de ce au apărut aceste emoții. Această arie de abilități include:
 - conștientizare emoțională - capacitatea de a-ți cunoaște și recunoaște propriile emoții, punctele forte, slăbiciuni, impulsuri, valori și obiective;
 - autoevaluare corectă, precisă a emoțiilor, a surselor generatoare, a evoluției lor, a influenței asupra sinelui și celorlalți;
 - încredere în sine;
- *Autocontrolul (management personal)* - reflectă capacitatea individului de a-și gestiona (auto-regla) emoțiile și sentimentele în mod adecvat și proporțional pentru circumstanța în care le simte. Autocontrolul trimite la abilitățile individului de a elabora un comportament, într-o circumstanță dată, care să fie recunoscut drept „bun” sau „virtuos” sau nu. În această categorie, se regăsesc următoarele elemente ale inteligenței emoționale:
 - auto-control emoțional;

- adaptabilitate;
- inovație;
- conștiinciozitate - orientare eforturilor spre realizare;
- integritate – abilitate de a fi invocat ca fiind onest, de încredere, credibil, transparent.
- *Abilitatea socială* (reflectă capacitatea individului de a interacționa cu ceilalți și de a comunica coerent și productiv). Această arie de elemente ale inteligenței emoționale include abilitățile sociale influență, *leadership*, dezvoltarea altora, comunicare, managementul conflictelor, colaborare și lucru în echipă, stabilirea de relații:
 - influență;
 - comunicare;
 - managementul conflictelor;
 - leadership;
 - catalizator al schimbării, dezvoltării celorlalți;
 - construirea, stabilirea de legături, relații;
 - colaborare și cooperare;
 - capacitate de lucru în echipă.
- *Empatia* (reflectă capacitatea individului de a înțelege bine pe cei din jurul său prin recunoașterea emoțiilor celorlalți și împărtășirea lor, de a prezenta interes pentru ceilalți, de a lua în considerare sentimente altor persoane, în special atunci când se iau decizii, de a realiza o ascultare activă, de a da dovadă de curiozitate pentru alții):
 - înțelegerea celorlalți;
 - ascultarea activă;
 - interesul pentru alții;
 - curiozitate pentru alții;
 - valorificarea diversității.
- *Motivația* (conștientizarea a ceea ce îi motivează, capacitatea de a persevera, în ciuda descurajării):
 - unitatea de realizare - impulsul personal de a îmbunătăți și atinge;
 - angajament - angajamentul față de obiectivele personale;
 - inițiativă - inițiativa sau disponibilitatea de a acționa în funcție de oportunități;
 - optimism și reziliența - optimism - crede că lucrurile se pot avea un parcurs bun.

Autorul a sugerat că inteligența emoțională este de două ori mai importantă decât inteligența cognitivă pentru a prezice performanța angajaților, viziune care a introdus o nouă perspectivă asupra predicției performanței angajaților. Ulterior, modelul a fost revizuit, iar cele cinci mari categorii de elemente au fost reduse la patru (Sfetcu, 2020).

În continuare, vom descrie opt indicatori statistici utilizați în măsurarea diferitelor atribute ale complexului concept „inteligență emoțională”, grupându-i pe categoriile de elemente incluse în modelul de mai sus. Astfel, ne-am oprit asupra următorilor indicatori statistici: *conștientizare emoțională și autoevaluarea corectă*, indicatori care evaluează atribute din categoria „conștientizare de sine”; *autocontrol emoțional, funcționarea cu integritate și conștiința de sine a punctelor tari și slabe*, care valorifică atribute din aria „autocontrol”; *înțelegerea bine a celorlalți* care măsoară atribute incluse în categoria „empatie”; și *auto-motivarea* care trimite la aspecte din categoria „motivare”.

Conștientizarea emoțională din aria conștientizarea de sine

Acest indicator măsoară abilitatea individului de a fi conștient de propriile emoții și de a recunoaște cum au apărut și evoluează. Persoanele cu un nivel ridicat de inteligență emoțională se simt confortabil cu propriile gânduri și emoții și înțeleg modul în care acestea au influențează asupra celorlalți, realizează legăturile dintre sentimentele lor și ceea ce gândesc, fac și spun (Lane & Smith, 2021, Serrat, 2017).

Autoevaluarea corectă din aria conștientizarea de sine

Autoevaluarea corectă a emoțiilor îi permit individului să evalueze o emoție ca fiind „adecvată” sau „nepotrivită” unei anumite circumstanțe date. Persoanele cu inteligență emoțională ridicată nu privesc emoțiile ca fiind pozitive sau negative, ci le evaluează ca fiind adecvate sau neadecvate situației în care sunt trăite. Autoevaluarea eficientă a sentimentelor și emoțiilor îi permite individului să înțeleagă de ce au apărut aceste sentimente. Totodată, autoevaluarea eficientă ajută individul să-și îmbunătățească încrederea și stima de sine. Un nivel ridicat al acestei capacități se regăsește la indivizi care sunt deschiși către feedback sincer, învățare continuă și auto-dezvoltare, care caută perspective noi de dezvoltare a propriei persoane (Serrat, 2017).

Auto-control emoțional (auto-reglare a emoțiilor) din aria autocontrol

Acest indicator evaluează capacitatea individului de a-și controla și gestiona propriile emoții și impulsuri. În mod tradițional, auto-reglarea emoțiilor este măsurată prin intermediul poveștilor ipotetice, care sunt similare auto-rapoartelor (Miguel, Zuanazzi și deVillemor-Amaral, 2017). Indiferent de cum este măsurat acest indicator, se constată că indivizii cu

capacitate ridicată de autocontrol prezintă nivele ridicate ale capacității de reglare a emoțiilor și sentimentelor. Oamenii cu o inteligență emoțională ridicată au autocontrol atunci când vine vorba de sentimentele lor, în special de furie sau frustrare. Ei sunt capabili să-și observe emoțiile într-o manieră detașată și să identifice motivul pentru care sunt supărați (Karim, 2011). Aceste persoane nu iau decizii imature și nesăbuite. Caracteristicile de autoreglare măsurate de scalele de evaluare a inteligenței emoționale includ gestionarea sentimentelor impulsive și a emoțiilor stresante, capacitatea de a rămâne calm, pozitiv și neclintit chiar și în momentele de încercare, onestitatea și capacitatea de a spune nu (Serrat, 2017).

Funcționarea cu integritate din aria autocontrol

O persoană cu inteligență emoțională foarte dezvoltată are încredere în forțele proprii. Este extrem de etică în afaceri și relații și dorește să fie văzută de ceilalți ca o persoană integră. Este conștiincioasă și își asumă responsabilitatea pentru acțiunile ei. Este transparentă în ceea ce face, ceea ce face ca, pentru cei din jur, să fie o persoană credibilă (Karim, 2011).

Indicatorul conștiința de sine a punctelor tari și a punctelor slabe din aria autocontrol

Conștiința de sine este un aspect esențial al inteligenței emoționale. Indivizii cu un grad substanțial de inteligență emoțională sunt, în general, conștienți de ei înșiși. Ei își pot înțelege sentimentele și nu se lasă conduși de către acestea. Sunt destul de încrezători în forțele proprii, deoarece au încredere în emoțiile lor. Goleman (1988) a explicat că indivizii percepuți drept „vedete” la locul de muncă au succes pentru că știu unde excelează, își conștientizează punctele forte și punctele slabe și, ca urmare, au o încredere puternică în sine. În același timp, nu le este frică de evaluare negativă. Deoarece se află într-un proces continuu de auto-îmbunătățire, ei caută de fapt feedback cu privire la punctele oarbe, punctele lor slabe. sunt persoane reflexive, conștiente de punctele lor forte și punctele slabe, capabile să arate simțul umorului și să învețe din experiențe (Serrat, 2017).

Indicatorul înțelegerea bine a celorlalți din aria empatie

Prin acest indicator se măsoară abilitatea de a identifica și înțelege dorințele, nevoile și punctele de vedere ale celor din jurul individului. Persoanele empaticе au scoruri ridicate la acest indicator, ceea ce pun în evidență o capacitate bună de cunoaștere a emoțiile altora, chiar dacă astfel de sentimente nu sunt evidente. Recunosc și respectă sentimentele celorlalți, chiar dacă nu sunt de acord cu aceștia, și evită să facă declarații sau comentarii care judecă, resping sau îi subminează pe ceilalți.

Ca rezultat, persoanele empaticе sunt în general excelente în gestionarea relațiilor și interacționarea cu ceilalți. Ele evită să fie stereotipizate și judecate prea repede și își duc viața într-un mod foarte transparent și onest (Serrat, 2017).

Interesul pentru alții din aria empatie

Persoanele cu inteligență emoțională înaltă au capacitatea de a fi ascultători activi și curioși de ceilalți. Adesea le este la fel de confortabil și ușor să vorbească cu străinii precum ar discuta cu prietenii. Ascultă eficient mesajele verbale, mesajele nonverbale, mișcările corpului, gesturile și semnele fizice ale emoției. Folosesc întrebări pentru a afla mai multe despre ceilalți oameni și ceea ce simt ei, despre a da feedback cu scopul de a clarifica dacă au înțeles corect pe ceilalți oameni. Ei sunt adepți să citească oamenii și emoțiile lor (Serrat, 2017).

Automotivarea din aria motivare

Este un indicator care evidențiază angajamentul unei persoane față de obiectivele sale, impulsul individual de a-și îmbunătăți și atinge obiectivele, inițiativa sau disponibilitatea de a acționa în funcție de oportunități și optimismul și rezistența/reziliența (Serrat, 2017).

Indivizii cu un nivel ridicat de inteligență emoțională sunt în general motivați. Ei sunt pregătiți să ignore rezultatele imediate, pentru a obține un progres pe termen lung. Sunt foarte productivi, se bucură de provocări, pe lângă faptul că sprijină foarte mult tot ceea ce fac. Potrivit lui Goleman, cei mai performanți angajați la locul de muncă demonstrează competențe motivaționale care includ: un puternic impuls de realizare; angajamentul de a atinge obiectivele de care beneficiază grupul/organizația; și inițiativa/optimismul - care îi inspiră pe indivizi să profite de oportunități, precum și să accepte eșecuri sau obstacole în pas.

Indicatorii statistici descriși mai sus sunt încercări de evaluare a capacității de a funcționa cu succes a individului inserat în diferite medii culturale, sociale și economice, prin gestionarea într-o manieră adaptativă și constructivă a emoțiilor proprii, înțelegerea emoțiilor celorlalți și adecvarea conduitei la contextul dat. Reperarea acestor tipuri de repere, cu posibilitate de măsurare, cuantificare a diverselor atribute ale inteligenței emoționale a individului, ajută la realizarea de diferențe între capacitățile indivizilor de a-și gestiona propriile emoții, de a promova acțiuni care facilitează atât rezolvarea conflictelor, cât și adaptarea, și de a dezvolta angajament de atingere a obiectivele proprii sau ale organizației în care lucrează. Astfel de evaluări pot conduce la realizarea unor mai bune predicții cu privire la performanța la locul de muncă.

Bibliografie

- Ciarrochi, J., Chan, A., Caputi, P. și Roberts, R., 1984, In Joseph Ciarrochi, Joseph Forgas & John Mayer. *Emotional intelligence in everyday life: a scientific inquiry*. New York: Taylor &Francisc.
- Crăciun, L., 2020, *Importanța și necesitatea utilizării inteligenței emoționale (IE) în profesia de PR*. Buletinul Universității Naționale de Apărare „Caroli”, septembrie, 2020. <https://doi.org/10.12753/2065-8281-20-45>
- Goleman, D., 1988, *Working with Emotional Intelligence*. London: Bloomsbury.
- Karim, J., 2011, *Emotional Intelligence: A Cross-Cultural Psychometric Analysis* (Unpublished doctoral thesis). Aix-Marseille University, Marseille, France. Disponibil online la <https://www.theses.fr/2011AIX32028.pdf>.
- Lane, R.D., Smith, R., 2021, Levels of Emotional Awareness: Theory and Measurement of a Socio-Emotional Skill. *Journal of Intelligence*, 9(3): 42. DOI: [10.3390/jintelligence9030042](https://doi.org/10.3390/jintelligence9030042)
- Miguel, K.F., Zuanazzi, A.C., & de Villemor-Amaral, A.E., 2017, *Avaliação de Aspectos da Inteligência Emocional nas Técnicas de Pfister e Zulliger*, 25(4), 1853-1862. DOI: 10.9788/TP2017.4-17Pt.
- Mărginean, I., 1982, *Măsurarea în sociologie*. București: Editura Științifică și Enciclopedică.
- Miftode, V., 2007, *Tratat de metodologie sociologică*. Iași: Lumen.
- Serrat, O., 2017, Understanding and Developing Emotional Intelligence. In: *Knowledge Solutions*. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-10-0983-9_37
- Sfetcu, N. (2020). Modele ale inteligenței emoționale și educație. *SetThings*, 1 ianuarie 2020. <https://www.setthings.com/ro/modele-ale-inteligenței-emoționale-in-cercetare-si-educație/>