

Ω INTELIGENCJA EMOCJONALNA Ω



Inteligencja emocjonalna inaczej

EI –EMOTIONAL INTELLIGENCE)



kompetencje osobiste

człowieka w rozumieniu zdolności

rozpoznawania stanów emocjonalnych

własnych

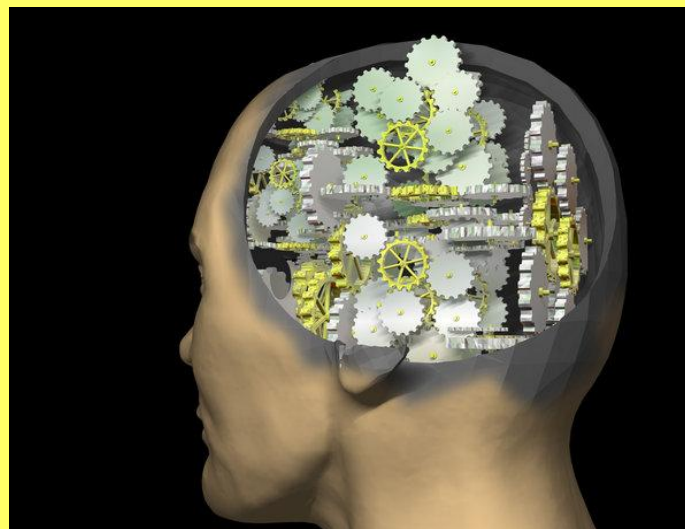
oraz innych osób, jak też zdolności

używania własnych emocji i radzenia

sobie ze

stanami emocjonalnymi innych osób.

Pojęcie inteligencji emocjonalnej zostało stworzone przez **Petera Saloveya** z Uniwersytetu Yale i **Johna Mayera** z Uniwersytetu w New Hampshire. Pierwsze badania dotyczące inteligencji emocjonalnej pojawiły się w artykułach naukowych **na początku lat dziewięćdziesiątych**. W międzyczasie idea znaczenia inteligencji emocjonalnej dla przewidywania sukcesu przyciągnęła uwagę naukowców i zyskała ogromną popularność.



Daniel Goleman zajmował się badaniem zagadnienia inteligencji emocjonalnej.

Badając losy absolwentów Harvardu zauważył on, że nie zawsze wybitne wyniki w szkole i skrajnie wysoki poziom inteligencji racjonalnej (IQ) przekładają się na sukcesy w pracy i życiu.

Ten czynnik, który decyduje o umiejętności radzenia sobie w życiu praktycznym, Goleman nazwał "inteligencją emocjonalną".

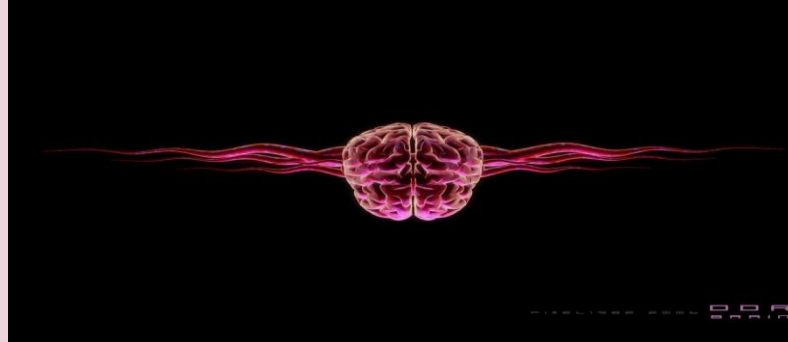


- amerykański psycholog i publicysta naukowy
- dwukrotnie nominowany do nagrody literackiej Pulitzera.

Co wpływa na sukces?



Przełom, którego dokonał Goleman bierze się stąd, iż do tej pory **iloraz inteligencji IQ otaczany był wielkim kultem**. Tymczasem badania tysięcy przypadków ludzkich (losy absolwentów renomowanych uczelni w powiązaniu z posiadanym przez nich ilorazem inteligencji IQ) wykazały, że **wybitny iloraz inteligencji nie przekłada się na życiowy sukces**.



**W praktyce wygląda to tak,
że nasze emocje decydują
o tym, jaki pożytek zrobimy ze
swojego intelektu.**

**Dlatego
ważniejszym czynnikiem w
osiąganiu sukcesu jest inteligencja
emocjonalna,
a nie iloraz inteligencji IQ.**



Tak na prawdę jest ot bardzo proste - o sukcesie bardziej decydują cechy osobowości, takie jak np. **inicjatywa i umiejętność współdziałania, zdolność przystosowania się, czy dar przekonywania.**



Trzy główne modele inteligencji emocjonalnej

- **DANIEL GOLEMAN**



zdolność rozumienia siebie i własnych emocji, kierowania i kontrolowania ich, zdolność **samomotywacji** , **empathię** oraz umiejętności o charakterze społecznym .



- **JACK MAYER I PETER SALOVEY**



spostrzeganie emocji, wspomaganie myślenia za pomocą emocji, rozumienie emocji oraz kierowanie emocjami.

- **RAUVEN BAR-ON**



- 5 elementów: inteligencja
- intrapersonalna, inteligencja interpersonalna, radzenie sobie ze stresem, zdolność adaptacji
- oraz ogólny nastrój.

Typologia kompetencji emocjonalnych



1. KOMPETENCJE PSYCHOLOGICZNE (relacje z samym sobą)

- ▶ Samoświadomość
- ▶ Samoocena
- ▶ Samokontrola lub Samoregulacja



2. KOMPETENCJE PRAKSEOLOGICZNE (inaczej *kompetencje działania* - nasz stosunek do zadań, wyzwań i działań)

- ▶ Motywacja
- ▶ Zdolności adaptacyjne
- ▶ Sumienność

3.KOMPETENCJE SPOŁECZNE (relacje z innymi)

▶ Empatia

▶ Asertywność

▶ Perswazja

▶ Przywództwo

▶ Współpraca



Inteligencja emocjonalna jest bardzo bliska pojęciu dojrzałości życiowej. Możemy się jej uczyć i rozwijać ją przez całe życie. Daniel Goleman zwraca uwagę na podstawowe nieporozumienia, które powstają w związku z inteligencją emocjonalną:

- ▶ *inteligencja emocjonalna nie oznacza po prostu "bycia miłym". W kluczowych momentach może ona wymagać nie tyle "bycia miłym", ile - nie polega ona na pozbyciu się kontroli nad uczuciami, na spuszczeniu ich z wodzy. Oznacza ona raczej takie kierowanie nimi, by były wyrażane odpowiednio i skutecznie*
- ▶ *nie jest prawdą, że kobiety mają wyższą inteligencję emocjonalną niż mężczyźni.*
- ▶ *poziom inteligencji emocjonalnej - w odróżnieniu od ilorazu inteligencji - nie jest ukształtowany genetycznie ani nie kształtuje się we wczesnym dzieciństwie*

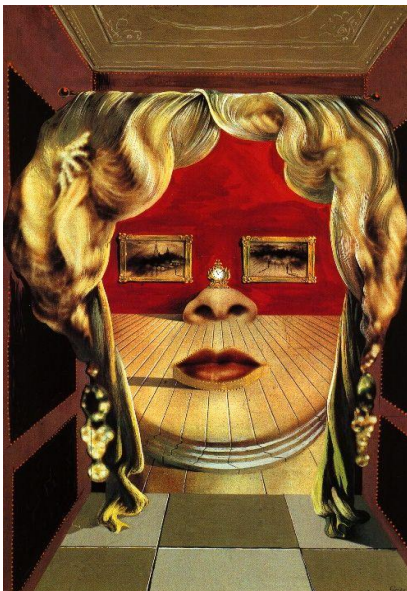


Wiele firm zajmujących się naborem odpowiednich pracowników na poszczególne stanowiska mogło w praktyczny sposób **skorzystać z badań i wniosków Golemana**. Tak np. zaniechano w wielu przypadkach skupiania się na stopniach uzyskanych na uniwersytecie, czy też na wysokości ilorazu **IQ**. **W miejsce tego opracowano szereg badań (np. w formie testów) psychologicznych badających dojrzałość emocjonalną i zdolność do pracy w zespole.**

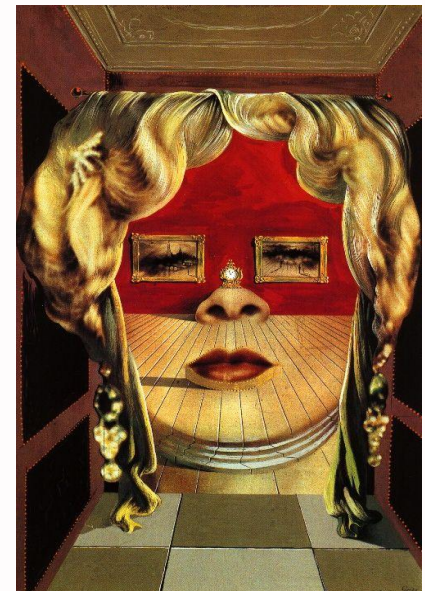


Jakie predyspozycje psychologiczne należy mieć, aby być
inteligentnym emocjonalnie?

Oto pięć istotnych cech, które wymienia Daniel Goleman w
związku z inteligencją emocjonalną:

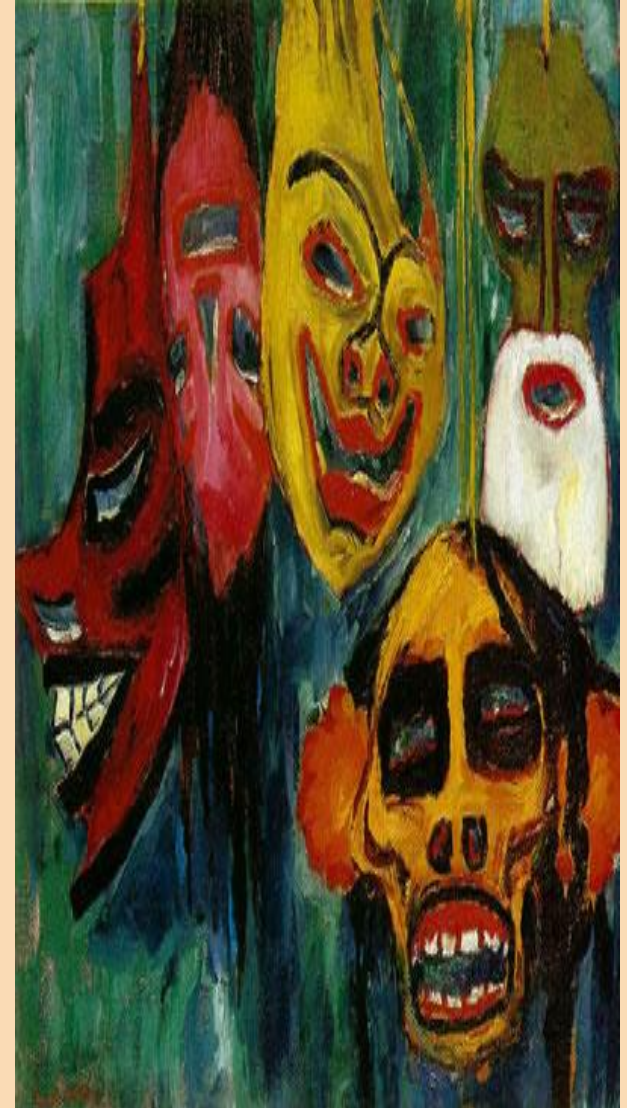


- -samoświadomość
- - samoregulacja
- - motywacja
- - empatia
- - umiejętności społeczne



SAMOŚWIADOMOŚĆ

Samoświadomość - wiedza o swoich stanach wewnętrznych, preferencjach, możliwościach i ocenach intuicyjnych, czyli świadomość emocjonalna, poprawna samoocena, wiara w siebie, tj. silne poczucie własnej wartości i świadomość swoich możliwości i umiejętności.



Samoświadomość

- **Świadomość emocjonalna** – umiejętność rozpoznawania jak nasze emocje wpływają na naszą pracę oraz są wykorzystywane w podejmowaniu decyzji.
- **Poprawna samoocena** – bezstronne wyczucie naszych osobistych zalet i ograniczeń, jasny obraz tego, co musimy poprawić oraz umiejętność uczenia się na doświadczeniach
- **Wiara w siebie** – odwaga, która bierze się z niezłomnego przekonania o naszych zdolnościach, umiejętnościach, wartościach i celach

SAMOREGULACJA



Samoregulacja - panowanie nad swoimi stanami wewnętrznymi, impulsami i możliwościami czyli samokontrola, utrzymywanie norm uczciwości i prawości, sumienność, elastyczność w dostosowywaniu się do zmian, innowacyjność.

Samoregulacja

- **Samokontrola** – skuteczne radzenie sobie z gwałtownymi emocjami i impulsami
- **Spolegliwość** – wykazywanie się uczciwością i prawością
- **Sumienność** – odpowiedzialności i skrupulatności w wykonywaniu swoich obowiązków
- **Przystosowalność** – elastyczność przy dostosowywaniu i podejmowaniu wyzwań
- **Innowacyjność** – otwartość na nowatorskie pomysły i podejścia oraz nowe informacje

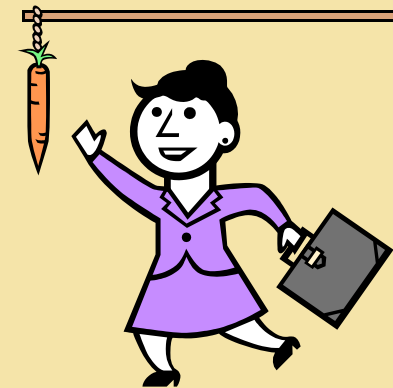
MOTYWACJA



Motywacja - skłonności emocjonalne, które prowadzą do nowych celów lub ułatwiają ich osiągnięcie, czyli dążenie do osiągnięć, zaangażowanie, inicjatywa, optymizm.

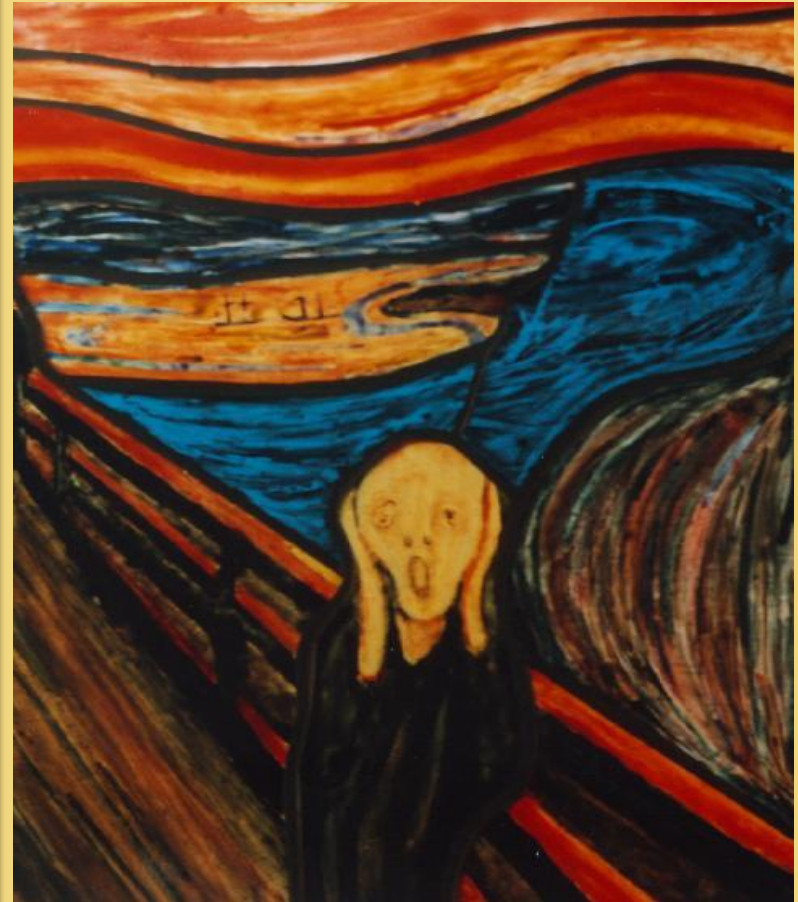
Motywacja

- **Dążenie do osiągnięć** – staranie się o lepsze wyniki albo spełnienie kryteriów doskonałości.
- **Zaangażowanie** – przyjęcie celów i wizji grupy lub organizacji za swoje.
- **Inicjatywa** – gotowość do wykorzystania szans i okazji, często przybiera postać niezwyklej przedsiębiorczości.
- **Optymizm** – wytrwałość w dążeniach wytyczonego celu mimo przeszkód i niepowodzeń.



EMPATIA

Empatia - uświadamianie sobie uczuć, potrzeb i niepokojów innych osób, czyli rozumienie innych, doskonalenie innych, nastawienie usługowe, świadomość polityczna, tj. rozpoznawanie emocjonalnych prądów grupy i stosunków wśród przedstawicieli władzy.



Empatia

- **Rozumienie innych** – wyczuwanie uczuć i punktów widzenia innych osób
- **Kształtowanie innych** – wyczuwanie u innych potrzeby rozwoju i rozwijania ich zdolności.
- **Nastawienie usługowe** – uprzedzanie, rozpoznawanie i zaspokajanie potrzeb klientów.
- **Wspieranie różnorodności** – tworzenie i podtrzymywanie szans na osiągnięcia dzięki wykorzystywaniu różnych typów ludzi.
- **Świadomość polityczna** – rozpoznawanie politycznych i społecznych poglądów organizacji.

UMIEJĘTNOŚCI SPOŁECZNE

Umiejętności społeczne - umiejętność wzbudzania u innych pożądanых reakcji, czyli wpływanie na innych, porozumienie, łagodzenie konfliktów, przewodzenie, tworzenie więzi, współpraca i współdziałanie, umiejętności zespołowe.



Umiejętności społeczne

- **Wpływanie na innych** – opanowanie metod skutecznego przekonywania.
- **Porozumienie** – wysyłanie jasnych i przekonujących przekazów.
- **Łagodzenie konfliktów** – pośredniczenie w sporach i rozwiązywanie ich.
- **Przewodzenie** – inspirowanie i kierowanie
- **Katalizowanie zmian** – inicjowanie, propagowanie albo kierowanie zmianami.
- **Tworzenie więzi** – pielęgnowanie instrumentalnych stosunków z innymi.
- **Współpraca** – praca z innymi dla osiągnięcia wspólnego celu
- **Umiejętności zespołowe** – organizowanie współdziałania wszystkich członków grupy dla osiągnięcia zbiorowego celu.

CZYNNIKI POZWALAJĄCE OSZACOWAĆ INTELIGENCJĘ EMOCJONALNĄ NA POZIOMIE ORGANIZACJI:

- Samoświadomość emocjonalna
- Dążenie do osiągnięć
- Zdolność przystosowania się
- Samokontrola
- Sumienność
- optymizm
- Empatia
- Wspieranie różnorodności
- Świadomość polityczna
- Wpływanie na innych
- Tworzenie więzi

Do czego może prowadzić brak inteligencji emocjonalnej?

- na drugim biegunie inteligencji emocjonalnej znajduje się analfabetyzm emocjonalny, powodujący nasilenie się stanów agresji i przemocy
- zwiększanie się ilości samobójstw, gwałtów i morderstw
- lub też przy mniejszym natężeniu - zmniejszenie się poziomu satysfakcji życiowej i umiejętności tworzenia dobrych relacji z innymi ludźmi.



EI - *EMOTIONAL INTELLIGENCE*

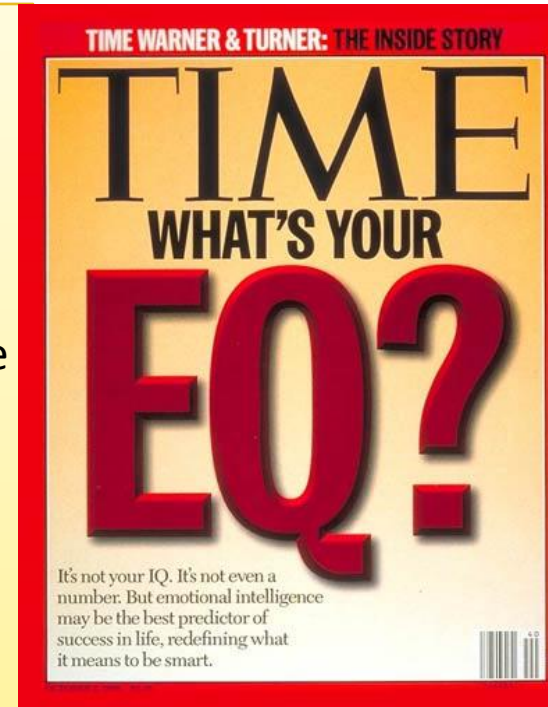
Bardzo istotne jest zatem kształcenie emocji. Zwiększanie poziomu inteligencji emocjonalnej wpływa zarówno na ogólne podniesienie jakości naszego życia psychicznego, jak i zwiększa naszą zdolność do radzenia sobie z
 sytuacjami trudnymi. 

Narzędzia do pomiaru inteligencji emocjonalnej:

Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)

Test mierzący 4 dziedziny inteligencji emocjonalnej:

- **postrzeganie emocji**- zarówno u siebie jak i u innych, oraz reakcje na bodźce takie jak sztuka, muzyka itp.
- **wpływające na procesy myślowe**- zdolność do generowania i używania emocji koniecznych przy procesach kognitywnych
- **rozumienie emocji**- zdolność odczytywania i rozumienia informacji emocjonalnej
- **kierowanie emocjami**- otwartość na emocje, modulowanie emocji, ma to wpływ na rozwój osobisty



INTE

INTE służy do pomiaru inteligencji emocjonalnej, rozumianej jako zdolność do rozpoznawania, rozumienia i kontrolowania własnych oraz cudzych emocji, a także zdolność do efektywnego wykorzystywania emocji w kierowaniu własnym oraz cudzym działaniem.

Przeznaczony do badania młodzieży i dorosłych, czas wykonywania testu nieograniczony, średni zajmuje 10 minut.



OPTYMIZM A INTELIGENCJA EMOCJONALNA

Przykłady pytań testowych:

W czasie jazdy na nartach przewróciłeś się.

- A. Jazda na nartach jest bardzo trudna.
- B. Stok był bardzo oblodzony.

Przytyłeś w czasie wakacji i nie możesz teraz wrócić do swojej wagi.

- A. Diety nie mają sensu.
- B. Dieta, której próbowałem nie zadziałała.

Czujesz się strasznie zmęczony.

- A. Nigdy nie mam szansy wypocząć.
- B. Miałem bardzo ciężki ostatni tydzień.





Rezultaty:



Seligman stwierdził, że agenci ubezpieczeniowi, którzy udzielili więcej odpowiedzi **B** niż A lepiej **radzili sobie z gorszymi dniami w pracy**, gdy nie udawało im się sprzedać żadnej polisy. Łatwiej radzili sobie z odmową i prawdopodobieństwo, że zrezygnują z pracy było mniejsze. **Ludzie z optymistycznym spojrzeniem na życie mają tendencje do traktowania przeszkód i porażek jako czasowe** (i stąd możliwe do przezwyciężenia).



W związku z tym częściej osiągają w życiu sukcesy!

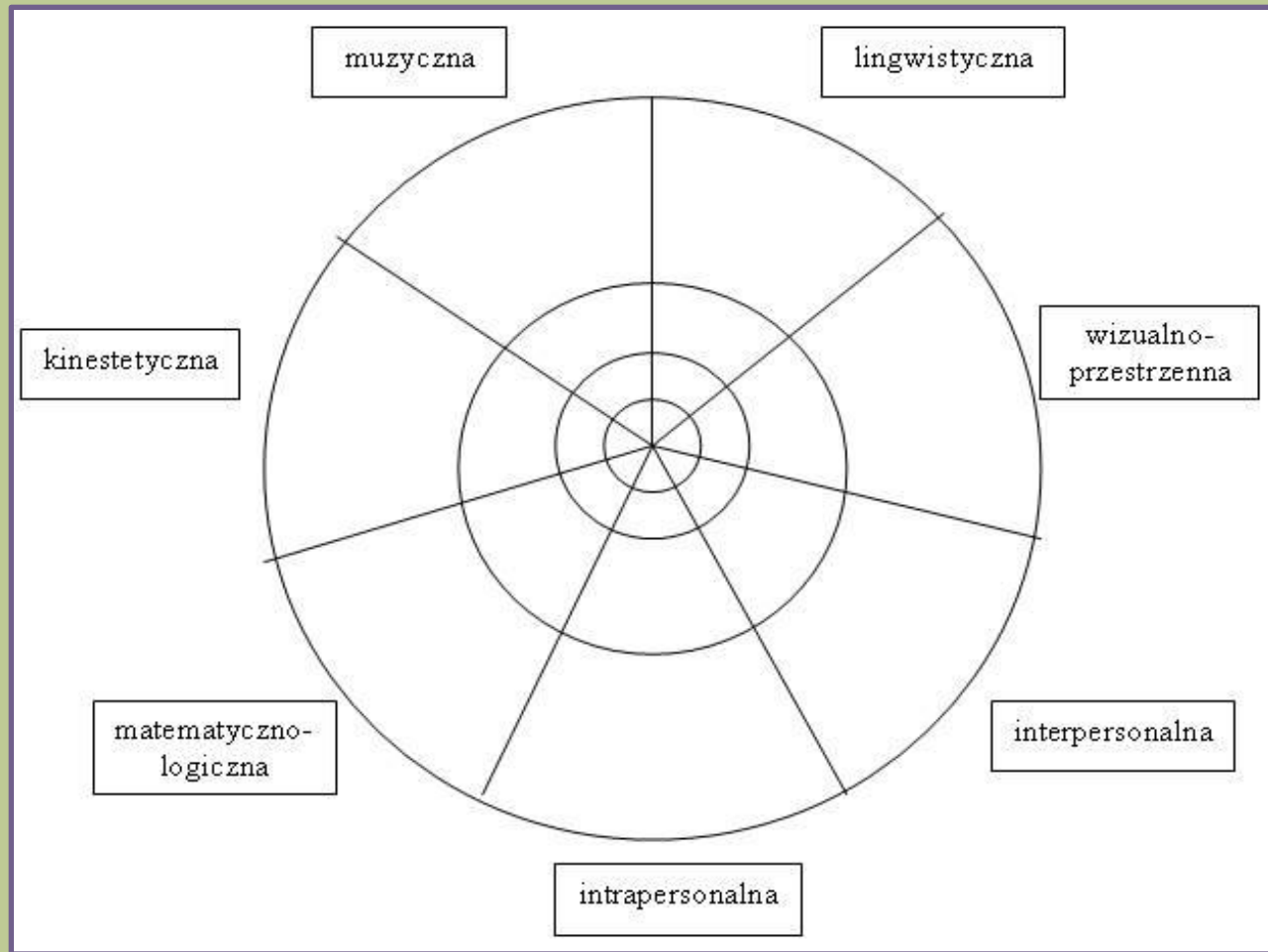
SKŁADNIKI INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ

Salovey i Mayer, w opracowanej przez siebie skali służącej do pomiaru inteligencji emocjonalnej (Trait Meta-Mood Scale, TMMS) wyróżnili trzy jej wymiary:

- ♣ zwracanie uwagi na swoje stany emocjonalne (**attention to feelings**)
- ♣ jasne rozumienie swoich stanów emocjonalnych i adekwatne nazywanie ich (**clarity of feelings**)
- ♣ świadome wpływanie na nastrój emocjonalny, regulowanie nastroju emocjonalnego i skuteczne działanie pomimo złego nastroju (**mood repair**)



Rodzaje inteligencji według Howarda Gardnera



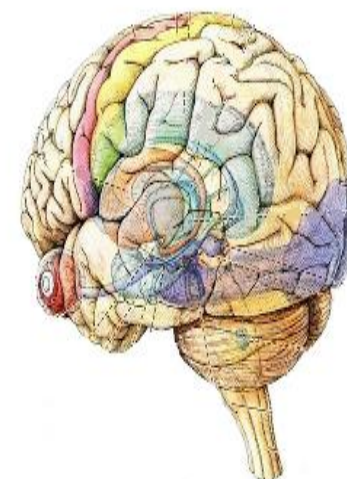
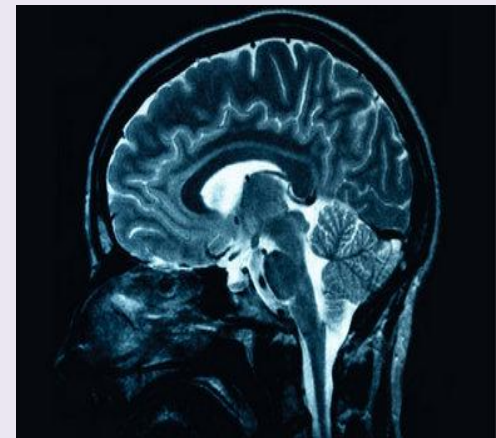
Rodzaje inteligencji według Howarda Gardnera

Inteligencja językowa – umiejętność czytania, pisania i porozumiewania się za pomocą słów, doskonale rozwinięta u pisarzy, poetów i mówców.

Inteligencja logiczna lub matematyczna – umiejętność rozumowania oraz liczenia. Najlepiej jest rozwinięta u ekonomistów, naukowców, inżynierów, prawników i księgowych.

Inteligencja wizualno-przestrzenna – umiejętność malowania, rysowania, robienia artystycznych fotografii, rzeźbienia lub wyobrażania sobie trójwymiarowych kształtów; doskonale rozwinięta u navigatorów i artystów.

Inteligencja muzyczna – umiejętność układania piosenek, śpiewania, gry na instrumencie, pisania wierszy, a także stosowania rymu i rytmu. Szczególnie rozwinięta u kompozytorów, dyrygentów, muzyków.



Inteligencja interpersonalna (społeczna) – umiejętność nawiązywania kontaktów; rozwinięta u sprzedawców, nauczycieli i przywódców.

Inteligencja intrapersonalna (refleksyjna) – umiejętność skupienia uwagi na swoich uczuciach, umiejętność wyciągania wniosków z przeżytych doświadczeń i umiejętność planowania. Ten rodzaj zdolności wiąże się u niektórych ludzi z wielką intuicją.

Inteligencja ruchowa – zdolności manualne oraz umiejętności sportowe; dobrze wykształcone u gimnastyków, tancerzy, rzemieślników i sportowców, a także chirurgów.

Inteligencja przyrodnicza – umiejętność rozumienia praw natury i postępowania zgodnie z nimi; dobrze rozwinięta u biologów, rolników i osób działających na rzecz ochrony przyrody.



Inteligencja społeczna- zdolność społecznego przystosowania i wywierania wpływu na środowisko, sztuka nawiązywania pozytywnych, obustronnie satysfakcjonujących relacji interpersonalnych w codziennych kontaktach.



Inteligencja społeczna polega na stosownym doborze zachowania i sposobu komunikacji, co w sytuacjach związanych z negatywnymi emocjami bywa trudne.

Inteligencja społeczna wyraża się poprzez zdolności do:

➡ postrzegania świata z różnych punktów widzenia,

➡ nawiązywania, kształtowania i utrzymywania zróżnicowanych kontaktów społecznych z innymi ludźmi,

➡ poznawania i rozumienia myśli, uczuć poglądów i zachowań innych ludzi,

➡ pracy w zespole i pozytywnego wpływania na jego dynamikę,

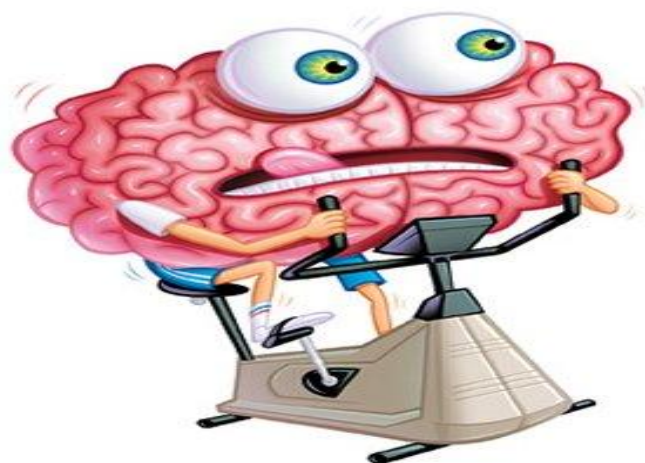
➡ wywierania wpływu na inne osoby, czasem manipulacji.

Osoby z dobrze wykształconą inteligencją społeczną sprawdzają się jako: **politycy, nauczyciele, przywódcy religijni, doradcy, handlowcy, menadżerowie, specjaliści public relations, itp.**



Osoby o rozwiniętej inteligencji emocjonalnej, mogą odnosić znaczące sukcesy życiowe, nawet jeśli nie posiadają tak wysokiego ilorazu IQ.

Ci zaś, którzy posiadają wysoki stopień IQ powinni równocześnie rozwijać się emocjonalnie, ponieważ właśnie to umożliwi im konstruktywne wykorzystywanie swoich zdolności.



Według teorii **Raymonda Cattella**, istnieją dwa rodzaje inteligencji: **płynna i skryształizowana**.



PŁYNNNA INTELIGENCJA

Płynna inteligencja to ta, którą dziedziczymy

Należy do niej szybkość postrzegania, zdolność uczenia się, umiejętność logicznego myślenia, pamięć.

Geny mają 40-80 proc. wpływu na poziom naszej inteligencji ogólnej.

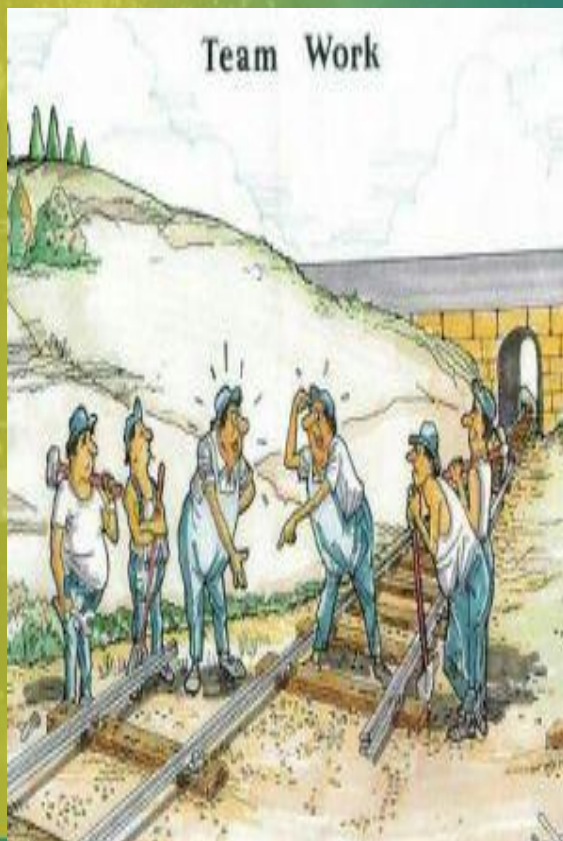
Dziedziczona inteligencja płynna osiąga szczytowy rozwój między 20. a 25. rokiem życia.



SKRYSTALIZOWANA INTELIGENCJA



- Na inteligencję skrystalizowaną składają się wiedza, doświadczenie i zdolność przewidywania.
- Cattell twierdzi, że jakość tej inteligencji zależy wyłącznie od treningu – przez zastosowania inteligencji płynnej w życiu.
- aspekt inteligencji obejmujący wiedzę przyswajaną przez daną osobę i zdolność dostępu do niej; mierzy się ją testami słownikowymi, arytmetycznymi i wiadomości ogólnych



W organizacjach które marginalizują rzeczywistość emocjonalną pojawiają się niekończące się problemy, atmosfera utrudniająca twórcze podejście i podejmowanie decyzji, niezdolność motywowania ludzi do pracy brak zapału i energii do pracy, zanik ducha zespołowego i solidarności.

DAŻENIE DO OSIĄGNIĘĆ

Często uzyskiwanie lepszych wyników realne jest za pomocą środków zazwyczaj ignorowanych przez menedżerów, którzy uważają je za zbyt słabe aby odgrywały jakiegokolwiek znaczenie. Mowa tu o otwartości, szczerości, zaufaniu i porozumiewaniu się bez przeszkód.

Daremne są próby rozwiązywania za pomocą zmian technicznych czy strukturalnych problemu, który w istocie rzeczy jest **problemem w stosunkach międzyludzkich.**



PODSUMOWANIE

Maksymalizacja inteligencji emocjonalnej całej organizacji, tak jak małej grupy, zależy od **wzajemnego powiązania jej członków.**

Rzeczywistość emocjonalna, społeczna i polityczna może zarówno wyzwolić, jak i zniszczyć potencjalne możliwości organizacji. Jeśli członkowie organizacji **nie potrafią ze sobą współpracować**, jeśli brakuje im inicjatywy, motywacji czy którejkolwiek innej z pozostałych **kompetencji emocjonalnych**, to w rezultacie cierpi na tym jej kolektywna inteligencja.



Kluczem do owocnego działania pracowników jest entuzjazm i zaangażowanie, cechy, które organizacja może wytworzyć, ale których nie może w żaden sposób wymusić. Poziom zbiorowej inteligencji emocjonalnej organizacji określa stopień, w jakim wykorzystuje ona swój kapitał intelektualny, a zatem jakie osiąga wyniki. Sztuka maksymalizowania kapitału intelektualnego sprowadza się do zgrywania interakcji ludzi, którzy posiadają wiedzę i umiejętności fachowe.

