

# INTELIGENȚĂ EMOȚIONALĂ

## CAPITOLUL I

### - Definiție

Inteligența emoțională se referă la abilitățile în baza cărora un individ poate identifica și monitoriza emoțiile proprii și ale celorlalți, precum și la capacitatea acestuia de a utiliza informațiile deținute pentru a-și ghida propria gândire și acțiune (Salovey & Mayer, 1990).

O altă definiție, mai recentă, a fost dată de Daniel Goleman (1995). Conform acestuia, inteligența emoțională desemnează o capacitate de control și autocontrol al stresului și emoțiilor mai puțin constructive; o meta-abilitate, care determină și influențează modul și eficiența cu care ne putem folosi celelalte capacități și abilități pe care le posedăm, inclusiv inteligența educațională.

Inteligența emoțională (EQ) este definită prin abilitatea de a percepe, evalua și controla propriile emoții. În vreme ce această conștiință de sine este importantă, la fel de valoroase se dovedesc și abilitățile de a înțelege, interpreta și răspunde la nevoile emoționale ale celor din jur. Există specialiști care susțin că inteligența emoțională poate fi doar nativă, dar și experți care o consideră o calitate care poate fi educată, alimentată, îmbunătățită.

Îndemnul lui Socrate “cunoaște-te pe tine însuși”, face referire la ceea ce este esențial în inteligența emoțională și anume, conștientizarea propriilor sentimente la momentul în care apar.

Termenul de inteligență emoțională a fost formulat pentru prima dată într-o teză de doctorat din SUA (1985) definind-o ca o abilitate, care implică o relaționare creativă cu stările de teamă, durere și dorință.

Atât în istoria occidentală, cât și în psihologie, emoțiile și raționamentul au fost uneori privite în opoziție unele cu altele. Viziunea contemporană, conform căreia emoțiile transmit informații despre relații, sugerează totuși că emoțiile și inteligența pot lucra mână în mână. Emoțiile reflectă relațiile dintre o persoană și prieteni, familie, o situație, o societate sau, într-o perspectivă interioară, între o persoană și o reflecție sau amintire. Inteligența emoțională se referă în parte la capacitatea de a recunoaște semnificațiile unor astfel de modele emoționale și de a raționa și rezolva probleme pe baza acestora.

*Emotional Intelligence - John D. Mayer, Peter Salovey, David R. Caruso and Lillia Cherkasskiy*

Inteligența emoțională este setul de abilități care țin cont de modul în care percepția emoțională a oamenilor și înțelegerea variază în acuratețea lor. Mai mult formal, definim inteligența emoțională ca fiind capacitatea de a percepe și exprima emoțiile, asimilarea emoțiilor, înțelegerea emoțiilor proprii, dar și în relațiile cu alții.

*Emotional Intelligence - John D. Mayer, Peter Salovey, David R. Caruso and Lillia Cherkasskiy*

Definiția inteligenței emoționale este „abilitatea de a ne gestiona pe noi înșine și relațiile cu ceilalți, astfel încât să ne putem trăi intențiile și să ne atingem obiectivele”. Această definiție și competențele care urmează oferă un model practic pentru inteligența emoțională. Prima parte a

definiției („abilitatea de a ne gestiona”) se concentrează în mod clar asupra individului. Limbajul comun presupune ca oamenii care sunt inteligenți din punct de vedere emoțional să fie conștienți de emoțiile lor și să fie capabili să se auto-gestioneze, să se auto-regleze sau să-și exercite autocontrolul. A doua parte a definiției („capacitatea de a ne gestiona relațiile cu ceilalți”) presupune ca oamenii să fie conștienți de impactul pe care îl au asupra celorlalți, astfel încât să

poată gestiona în mod productiv relațiile cu aceștia. Aceste relații pot fi cu angajații, colegii, clienții, vânzătorii, supraveghetorii și alte persoane cu care interacționăm. Dacă acele relații nu funcționează cu succes, productivitatea, moralul, retenția și costurile vor fi afectate negativ. Definiția continuă cu „trăirea intențiilor și atingerea obiectivelor”. Din punctul de vedere al unei organizații, a trăi cu intenție echivalează cu acționarea în conformitate cu valorile organizației. În cele din urmă, o organizație stabilește obiectivele pe care le are de atins. Desigur, definiția poate fi aplicată în afara contextului organizațional. Dacă da, să ne trăim intențiile și să ne atingem obiectivele ar implica să ne trăim și să ne exercităm valorile personale și să ne atingem obiectivele/scopul pe care ni l-am stabilit pentru viața noastră.

*THE EMOTIONAL INTELLIGENCE ACTIVITY KIT - 50 Easy and Effective Exercises for Building EQ*  
ADELE B. LYNN and JANELE R. LYNN

Când vine vorba despre emoții, există cel puțin două credințe comune. Pe de o parte aceea conform căreia ar trebui mereu să credem în emoțiile noastre, dar și cea care susține că sentimentele sunt iraționale și nu te poți încrede în ele. Este una dintre aceste două corectă? Ei bine, nu. Emoțiile și sentimentele nu sunt nici corecte, nici greșite, exacte sau nu. Emoțiile sunt pur și simplu reacția corpului tău la ceea ce gândești, indiferent dacă gândești intenționat sau nu. Sistemul tău de credințe și alte gânduri inconștiente se întâmplă tot timpul pe pilot automat și provoacă adesea emoții. De aceea, uneori, nu știi de ce te simți așa cum te simți. Iată un exemplu de ce emoțiile nu sunt niciodată corecte sau greșite, fiind reacții la gândurile tale.

Gândește-te la ceva ce nu ai (ceva ce vrei). S-ar putea să crezi că ești nefericit pentru că nu ai acel ceva, dar nu este adevărat. Ești nemulțumit din cauza gândului de a nu-l avea. Practic, ești nefericit pentru că te gândești că nu ai acel ceva, nu pentru că ai neapărată nevoie. *Emotional Intelligence - Workbook*

### **Istoric**

Termenul de IE se discuta la jumătatea secolului XX de Salovey și Mayer. În 1995 Daniel Goleman scrie cartea *Inteligența Emoțională* și de atunci devine extrem de popular.

Până atunci: **IQ – Intelligence Quotient** se considera a fi singurul tip de inteligență care ne determină în mare parte succesul în viață, reușita și destinul (Denumirea de HOMO SAPIENS – specia care gândește -> determină pretul pus pe inteligența rațională) **IQ =** coeficient de inteligență care are în vedere inteligența cognitivă:

- Abilitatea de a acționa cu scop
- Gândire rațională, logică, analitică
- Abilitățile verbale, spațiale, matematice și vizuale
- Taskuri, exerciții
- Retinerea și amintirea informațiilor obiective
- Manipularea cifrelor
- Gândire abstractă
- Rezolvarea problemelor folosind cu precizie cunoașterea

**Psihologii** au început să se întrebe de ce există persoane cu un IQ mai mic și mai fericite decât persoanele cu IQ mai mare (au identificat persoane cu mai mult succes în viață/mai împlinite/mai bogate/mai fericite/chiar și cu rezultate mai bune la examene în anumite situații) => întrebarea CE SE ÎNTÂMPLĂ? CE MAI CONȚINE ÎN AFARA DE IQ?

Au ajuns la concluzia ca **IQ-ul influenteaza in proportie de 20% succesul/reusita/realizarile unui om** -> atunci ce reprezinta restul de 80%? Daniel Goleman sustine că este vorba despre capacitatea de a fi in stare:

- **sa se motiveze si sa persevereze in fata frustrarilor,**
- **de a-si stapani impulsurile**
- **de a amana satisfactiile**
- **de a-si regla starile de spirit**
- **de a impiedica emotiile mai putin constructive sa ii intunece gandirea**
- **de a fi staruitor si de a spera**

Totodata, Daniel Goleman sustine ca **IE se poate educa, imbunatati si perfectiona Altii, precum Gardner, susțin ca exista mai multe tipuri de inteligenta, respectiv 7:** inteligenta logica, inteligenta kinestezica, inteligenta spatiala, inteligenta muzicala, inteligenta lingvistica, interpersonală și intrapersonală. (Evident că există o gramada de subramuri de tipuri de inteligenta (de a conduce oameni, de a cultiva relatii, de a rezolva conflicte etc.)

**- Cum te poate ajuta și cum te dezvolta inteligența emoțională ? La ce e bună ?**

### **Viața intrapersonală**

Inteligența intrapersonală se referă la capacitatea noastră de a ne conștientiza propriile emoții, de a avea un bun raport cu noi înșine, adică de a fi mulțumiți de noi, de a simți pozitiv în legătură cu noi și viața pe care o ducem.

Inteligența intrapersonală are mai multe componente și anume: conștiința emoțională de sine, asertivitate, acceptarea de sine, autoperfecționarea și independența.

Inteligența intrapersonală este implicată în și influențează:

- modul în care percepem și identificăm propriile emoții
- capacitatea de exprimare a sentimentelor, credințelor și a gândurilor și susținerea lor într-o manieră non-destructivă
- capacitatea de a ne înțelege, pe noi înșine și de a ne accepta, iubi și respecta așa cum suntem.
- abilitatea de a utiliza plener propriile potențialități în vederea atingerii scopurilor și creșterii calității vieții sub toate aspectele ei

### **Viața interpersonală**

Relațiile interpersonale dețin un rol important în fiecare din aceste direcții ca furnizor de emoții și fiind bazate pe emoții, sentimente.

D.Goleman afirmă că pentru a manifesta o putere interpersonală activă trebuie să deții autocontrolul și să ai capacitatea de a trece peste anxietate și stres. După autor, cea mai bună artă de relaționare se bazează pe dirijarea propriilor emoții și pe empatie, competența socială prin care persoana reușește să se înțeleagă ușor cu oamenii și să corecteze "nepotrivirile" din mediul social. Pe fondul lipsei acestei calități, excelența intelectuală face persoana în cauză mai îngâmfată și mai insensibilă. Această abilitate socială facilitează contactele umane care sunt deosebit de necesare în colectivele studențești, de muncă

Din punct de vedere al inteligenței emoționale "Poartă-te cu ceilalți cum ai vrea să se poarte ei cu tine!" devine "Poartă-te cu ceilalți cum ei ar vrea să te porți cu ei!" (Daniel Goleman).

## **Viata profesională**

Unii specialiști afirmă că EQ – coeficientul de inteligență emoțională este chiar mai important decât IQ – coeficientul de inteligență generală, mai ales în anumite situații specifice cu care ne confruntăm în viață. Un exemplu ar putea fi interviul de angajare. O persoană cu o inteligență emoțională mai mare își va gestiona mai bine emoțiile, va fi mai automotivată, va accepta feedback-ul negativ și se va înțelege mai bine cu colegii sau cu clienții.

De asemenea, inteligența emoțională are implicații în toate aspectele vieții, de la familie, până la prieteni sau carieră. Deși părerile specialiștilor sunt împărțite (unele studii au găsit o legătură între inteligența emoțională și performanța la locul de muncă, în timp ce altele nu au găsit nicio corelație), putem spune că un angajat care va da dovadă de inteligență emoțională va avea șanse mai mari să aibă o performanță mai bună la locul de muncă.

Persoanele care au abilitatea de a accepta criticile constructive, capacitatea de a se gândi la consecințele unei decizii înainte să acționeze, pot gestiona situațiile stresante, pot rezolva problemele complexe și pot coopera cu ceilalți, sunt acelea care se remarcă la locul de muncă. Astfel, inteligența emoțională este o componentă a succesului și pe plan profesional.

**Studenție Studii pe studenți cu IE mai ridicată** care au succes mult mai mare în mediul academic (pot să își controleze mai bine interesul fata de o anumita materie, emoțiile la examen, interacțiunea cu profesorii și cu alți colegi, implicarea, opinia profesorilor despre ei – care dau note subiective etc., speranța mai multă și determinare, cunoașterea propriilor limite etc).

Este cunoscut faptul că mediul studențesc este un mediu mai distinctiv, mai specific cu multe caracteristici la care nu toate persoanele doresc să se conformeze. Refuzul și împotrivirea de a-și modifica comportamentul și unele calități duc la relații interpersonale distructive. În acest caz declanșarea schimbărilor poate surveni prin influența acelor colegi cu nivel înalt de dezvoltare a inteligenței emoționale, prin aplicarea de către ei a comunicării interpersonale eficiente, care poate servi drept model a unor relații sociale constructive.

Constituirea conexiunilor durabile în mediul studențesc le reușește acelor studenți, care identifică emoțiile celorlalți și sunt plini de energie afectivă, pe care o împart cu interlocutorii. Reușita lor în relațiile interpersonale se datorează capacității de a detecta ceea ce se află în spatele emoțiilor, motivelor și grijiilor lor personale precum și rezonanța cu sentimentele acestora. Între tineri au loc permanente schimburi emoționale, care se realizează la niveluri imperceptibile, dar influențând în mare măsură comportamentele partenerilor. Inteligența emoțională presupune controlul acestor schimbări imperceptibile și subtile. Dificultatea de a recepționa și identifica emoțiile altor studenți foarte des duc la frustrări și adversități. Erorile comise în transmiterea mesajelor emoționale duc la reacții foarte ridicole și confuze. Iată de ce în ciuda potențialului academic de care dispun unii tineri nu întotdeauna pot forma relații interpersonale și deseori nu sunt acceptați în mediul studențesc.

Prezența inteligenței emoționale în mediul studențesc reprezintă cheia succesului personal și profesional exprimată în realizarea scopurilor propuse, precum și afirmarea imaginii de sine pozitive. Studenții care nu-și angajează responsabilitatea de ceea ce li se petrece rareori încearcă succesul. Când cineva nu deține controlul emoțional, acesta devine victimă. Victimizarea implică controlul unor forțe exterioare. Imaginea proprie poate contribui la starea de oprimare în viață, deoarece, dacă studentul crede că este nefolositoare, inutilă, indolentă, leneșă și că nu aduce nici o contribuție, va considera că și cei din jur îl percep în acest mod și de aceea comportamentul său, va fi în aceeași notă. Totodată, imaginea de sine determină limitele împlinirii personale și stabilește ceea ce poți deveni. Creându-și o imagine de sine pozitivă, studentul își mărește orizonturile și decide ori succesul ori eșecul personal și profesional. Imaginea de sine la studenți are multe implicații în dezvoltarea personală deoarece pune în valoare potențialul lui și însumează sentimentele. Eșecurile, succesele, aptitudinile, dorințele – sunt raportate la propria imagine. Când părerea despre propria persoană în mediul studențesc este pozitivă, tânărul este activ, binevoitor, deschis, flexibil, sigur și îndrăzneț, când aceasta este negativă, studentul devine anxios, complexat, suspicios, pasiv, șovăitor. Imaginea de sine în mediul studențesc determină nu numai reușita dat și gradul de fericire. Studenția este perioada de autoanaliză și autoapreciere. Autoaprecierea are loc pe calea comparației eu-lui ideal cu cel real.

Însă, eu-l ideal încă nu este verificat sau cercetat și poate fi întâmplător sau simptomatic, iar eu-l real încă nu este apreciat multilateral de însăși personalitatea studentului. Este prezentă, deci, o contradicție obiectivă. De aceea deseori putem observa schimbări de dispoziție și dorințe în rândul tinerilor.

## **- Cum ne putem dezvolta inteligența emoțională ?**

### **1. Învață să gestionezi emoțiile mai puțin constructive (Gestionarea emoțiilor)**

Capacitatea de a-ți controla emoțiile mai puțin constructive este considerată una din cele mai importante aspecte ale inteligenței emoționale. Acestea ne pot întuneca judecata și cândne lăsăm copleșiți de ele nu mai putem gândi rațional. Așadar, putem deveni persoane nervoase, frustrate sau anxioase.

Emoțiile mai puțin constructive ne pot inhiba creativitatea și ne pot reduce productivitatea, astfel, e important să găsim modalități prin care să le alungăm sau să le controlăm. Ca să putem face acest lucru, trebuie să știm mai întâi de ce apar acest tip de emoții.

De cele mai multe ori, emoțiile mai puțin constructive apar atunci când ne confruntăm cu prea multe frici. Frica de eșec, frica de respingere sau frica de a nu dezamăgi pe cineva, ne pot împiedica să evoluăm și să ne atingem adevăratul potențial în viața personală și profesională.

O modalitate bună de a ne depăși fricile este să dea ne gândi la cel mai pesimist scenariu care s-ar putea întâmpla în cazul unui eveniment de care ne este frică și să ne pregătim dinainte câteva soluții de genul planului B sau planului C. În momentul în care creierul este pregătit și știe într-o oarecare măsură ce îl așteaptă, este mult mai relaxat și nu mai permite emoției mai puțin productive să se mai instaleze atât de ușor.

## **2. Învăță să-ți controlezi nivelul de stres (Gestionarea emoțiilor)**

În era contemporană, viața noastră este din ce în ce mai agitată și nivelul de stres crește în continuu. Este foarte puțin probabil să nu fim puși în fața unor situații stresante, atât în viața de zi cu zi, dar și în viața profesională. Ca să putem avea o viață de calitate și o carieră de succes este extrem de important să încercăm pe cât posibil să ne reducem nivelul de stres.

Ca de exemplu, atunci când suntem nervoși sau agitați, câteva trucuri simple pentru a ne calma sunt: să ne răcorim cu puțină apă rece pe față, să luăm puțin aer sau să respirăm adânc pentru câteva momente. De asemenea, este important să reducem băuturile energizante care ne pot amplifica starea de nervozitate.

Dar dacă, ne simțim apatici, descurajați sau paralizați de frică, o metodă foarte bună de a ne schimba starea de spirit este de a face mișcare. Exercițiile fizice ne energizează, ne pune sângele în mișcare și ne oxigenează creierul. Prin urmare, starea noastră emoțională se va îmbunătăți rapid, la fel ca și încrederea în noi înșine.

### *-Respirația abdominală*

Este cunoscut faptul că ritmul cardiac și tensiunea arterială cresc atunci când suntem stresați, tensionați sau când trecem prin momente dificile. De obicei, în aceste situații avem tendința să respirăm repede sau superficial. Respirația abdominală utilizează diagrama pentru o oxigenare adecvată a organismului și un echilibru mai bun între oxigen și dioxid de carbon. Exersând respirația corectă putem preveni senzațiile cauzate de încercarea organismului de a compensa dezechilibrul O<sub>2</sub>-CO<sub>2</sub> cum ar fi amețeala, durerea în piept, furnicături la nivelul membrelor sau vederea încețoșată. Respirația abdominală promovează o stare generală de relaxare.

Exercițiile de respirație sunt considerate a fi metode eficiente și universale de eliberare a stresului, din numeroase motive funcționează prompt, pot fi puse în practica la birou, acasa sau in parc, sunt gratuite, necesita foarte puțin antrenament pentru efectuarea lor corectă și anihilează rapid efectele negative ale stresului cronic.

Studiile efectuate în acest sens au demonstrat că simplul control al respirației induce stări profunde de relaxare și crește temperatura corpului, favorizând instalarea calmului.

## **3. Exerseaza empatia**

În momentul în care te afli în fața unei persoane dificile, încearcă să înțelegi de ce are un anumit comportament. Poate fi un șef extrem de exigent care are cerințe exagerate de la angajații săi. De multe ori, un astfel de șef este foarte exigent cu el însuși și astfel cere același lucru și de la oamenii din jurul lui.

În momentul în care ai înțeles ce determină o persoană să facă sau să spună un anumit lucru, vei ști cum să o abordezi și cum să pui problema în viitor. Poți analiza persoana respectivă, ascultă și fii atent la semnalele non-verbale pe care aceasta le transmite. În acest mod vei învăța să o înțelegi mai bine și chiar să îi anticipezi anumite reacții.

Dacă reușești să te transpui în locul persoanei din fața ta, chiar și pentru câteva secunde, îi vei putea înțelege reacția și acest lucru te va ajuta să nu răspunzi și tu cu aversiune. Astfel, vei fi capabil să pui capăt unui eventual conflict. Desigur că acest lucru nu înseamnă că trebuie să tolerăm un comportament inacceptabil. Este doar o metodă de a vedea lucrurile dintr-o perspectivă mai obiectivă și de a te ajuta să comunici sau să relaționezi cu o persoană mai dificilă.

#### **4. Învață să-ți exprimi sentimentele (Relationship management)**

Una dintre cheile succesului personal și profesional este comunicarea eficientă. În momentul în care ești capabil să exprimi clar ceea ce simți, este mult mai ușor să stabilești relații interpersonale de calitate cu oamenii de lângă tine. Dacă poți să explici clar ceea ce vrei să faci într-un proiect, ce crezi că este mai bine sau ce nu funcționează, atunci vei avea mai mult succes în ceea ce îți propui să faci.

Cuvintele sunt foarte de folos, dar limbajul corporal și felul în care te porți sunt extrem de importante pentru a avea succes. Așadar, trebuie să învățăm să menținem contactul vizual cu persoana din fața noastră, să învățăm puterea zâmbetului și a gesturilor mărunte sunt importante.

**5. Învață să faci față criticii (Relationship management)** Toată lumea are nevoie de feedback constructiv. Însă, de cele mai multe ori, critici și feedback-uri mai puțin constructive. Când se întâmplă acest lucru, oamenii cu inteligență emoțională ridicată nu iau o poziție defensivă și nu reacționează agresiv. Dimpotrivă, aceștia sunt capabili să transforme critica într-un lucru bun, adică să vadă ce pot îmbunătăți sau schimba. Aceștia nu se lasă afectați de critică și nu o iau personal. În schimb, încearcă să înțeleagă cauzele care au dus la apariția acestora și caută soluții să rezolve problemele în mod constructiv.

## **CAPITOLUL II**

### **1. Ce sunt emoțiile?**

Emoțiile sunt adesea descrise ca fiind o reacție mentală conștientă/ inconștientă îndreptată către un anumit stimul și acompaniată de schimbări la nivel fizic ale organismului.

Emoțiile sunt considerate una dintre cele patru categorii fundamentale de procese mentale. Cele patru clase incluzând motivație, emoție, cunoașterea și conștiința.

Emoțiile au evoluat odată cu evoluția mamiferelor permițând astfel seminalizarea și răspunsul la schimbările din relația individului cu mediul. De exemplu, furia apare ca răspuns la o amenințare sau o nedreptate, frica apare ca răspuns la perceperea unui pericol.

Mai mult decât atât, fiecare emoție generează mai multe răspunsuri comportamentale ca urmare a stimulului care le-a provocat. De exemplu, frica generează senzația de frig (frisoane) și impulsul de a fugi.

Emoțiile reflectă relația dintre individ și un prieten, familie, situații, societate și, mai profund decât asta, reflectă relația dintre individ și o amintire sau un gând - fericirea poate indica identificarea unei persoane cu succesul unui prieten, în timp ce tristețea poate indica dezamăgirea.

Emotions are chemicals released in response to our interpretation of a specific trigger. It takes our brains about 1/4 second to identify the trigger, and about another 1/4 second to produce the chemicals. By the way, emotion chemicals are released throughout our bodies, not just in our brains, and they form a kind of feedback loop between our brains & bodies. They last for about six seconds – hence the name of our organization.

Emotions continuously regulate every living cell to adapt to emerging threats and opportunities. They provide raw data about the world around us that is essential to our functioning.

## **2. Temperamentul**

Din antichitate s-a constatat faptul că încă de la naștere copiii au o predispoziție sau un stil de a reacționa la diverși stimuli interni și externi (fizici - durere fizică, psihosociali, etc.). Această predispoziție înnăscută este definită ca “temperamentul unei persoane” și face referire la instinctul animal ce se reflectă în activitățile desfășurate involuntar (instincte - instinctul de a fugi de pericol) și în reacțiile emoționale.

Conform studiilor, o parte considerabilă a temperamentului este transmisă genetic - ceea ce înseamnă că moștenim de la strămoșii noștri anumite instincte și emoții.

Temperamentul este moștenit genetic ca formă de adaptabilitate la cumulul de factori interni și externi care acționează asupra individului - odată ce individul își schimbă condițiile și perspectiva asupra a ceea ce îl înconjoară, va fi capabil să se adapteze noilor condiții acceptate.

Este important să precizăm că nu există o parte a materialului genetic care să determine în totalitate temperamentul, ci există un cumul de factori care împreună, dictează reacțiile pe care le avem la anumiți stimuli. De-a lungul timpului s-au făcut diferite studii pe varietatea modului în care răspundem la stimuli și s-a dovedit că majoritatea genelor care au un rol în reglarea temperamentului sunt implicate în comunicarea dintre neuroni.

## **3. Tipurile de emoții**

Emoțiile nu sunt negative/pozitive, ci constructive sau mai puțin constructive, placute sau resimțite mai puțin placut. E important să nu le atribuim eticheta de “negative” deoarece toate sunt de fapt stări ale corpului nostru prin care acesta încearcă să ne ajute să supraviețuim și să identificăm ce e bine/rau pentru noi. Toate emoțiile sunt “pozitive” dacă stim să le gestionăm corect și eficient astfel încât să ne ofere informații despre mediul în care trăim. Este complet natural să simțim și furie, frica, deznădejde.

Sunt 6 tipuri principale de emoții - aceste emoții sunt percepute diferit de fiecare individ.



- Fericire - Among the main biological changes in happiness is an increased activity in a brain center that inhibits negative feelings and fosters an increase in available energy, and a quieting of those that generate worrisome thought. But there is no particular shift in physiology save a quiescence, which makes the body recover more quickly from the biological arousal of upsetting emotions. This configuration offers the body a general rest, as well as readiness and enthusiasm for whatever task is at hand and for striving toward a great variety of goals.
- Tristețe - A main function for sadness is to help adjust to a significant loss, such as the death of someone close or a major disappointment. Sadness brings a drop in energy and enthusiasm for life's activities, particularly diversions and pleasures, and, as it deepens and approaches depression, slows the body's metabolism. This introspective withdrawal creates the opportunity to mourn a loss or frustrated hope, grasp its consequences for one's life, and, as energy returns, plan new beginnings. This loss of energy may well have kept saddened—and vulnerable—early humans close to home, where they were safer.
- Frică - With fear blood goes to the large skeletal muscles, such as in the legs, making it easier to flee—and making the face blanch as blood is shunted away from it (creating the feeling that the blood "runs cold"). At the same time, the body freezes, if only for a moment, perhaps allowing time to gauge whether hiding might be a better reaction. Circuits in the brain's emotional centers trigger a flood of hormones that put the body on general alert, making it edgy and ready for action, and attention fixates on the threat at hand, the better to evaluate what response to make.
- Dezgust - Around the world an expression of disgust looks the same, and sends the identical message: something is offensive in taste or smell, or metaphorically so. The facial expression of disgust—the upper lip curled to the side as the nose wrinkles slightly—suggests a primordial attempt, as Darwin observed, to close the nostrils against a noxious odor or to spit out a poisonous food
- Furie - With anger blood flows to the hands, making it easier to grasp a weapon or strike at a foe; heart rate increases, and a rush of hormones such as adrenaline generates a pulse of energy strong enough for vigorous action.
- Surprindere - The lifting of the eyebrows in surprise allows the taking in of a larger visual sweep and also permits more light to strike the retina. This offers more information about the unexpected event, making it easier to figure out exactly what is going on and concoct the best plan for action.

#### 4. De ce apar emoțiile?

##### **Sistem limbic for dummies!**

Sistemul limbic a prezentat aproape dintotdeauna una dintre cheile supraviețuirii, în sensul în care acesta a facilitat reacțiile umane în fața pericolului.

Astfel, atunci când ne întâlnim cu un tigru prin salbaticie știm că trebuie să fugim tocmai prin intermediul sistemului limbic care ne transmitea stările fizice asociate fricii. Astăzi, singurul "tigru" de care fugim este cel mai probabil seful stresat de la locul nostru de muncă.

Ce se intampla in creierul nostru aka sistemul limbic?

**Talamus** - centrul mama: primeste informatii din mediu si decide daca sunt destul de importante ca sa le transmita mai departe in alte parti ale creierului

**Amigdala** - BGS ul nostru: e responsabila pentru frica, anxietate, agresivitate, placere. Pe scurt, atunci cand te uiti la un film horror, amigdala e responsabila pentru faptul ca iti e frica de fantomele din film.

**Hipotalamus** - managerul : ajuta la eliberarea unor hormoni si controleaza anumite glande astfel generandu se anumite senzatii pe care noi le putem descrie ulterior obiectiv si fizic (=emotie). Daca te uiti la acel film horror si amigdala transmite frica, atunci hipotalamusul va initia raspunsul fight or flight.

**Hipocamp** - sertarul cu amintiri : hipocampul este responsabil de memorie. Atunci cand ne facem o amintire noua, cu ajutorul hipocampului o vom stoca din memoria de scurta durata in cea de lunga durata.

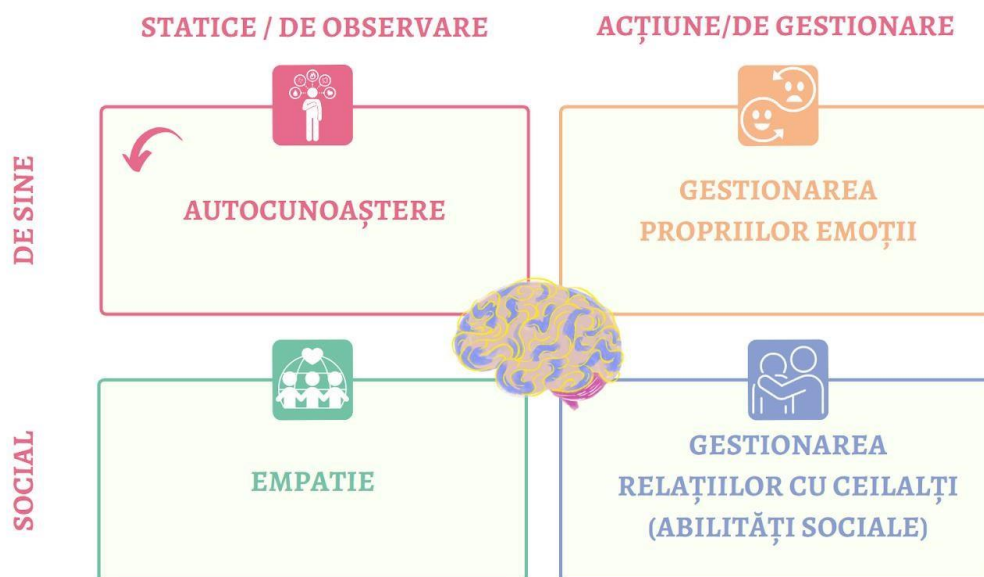
Pentru a înțelege cum emoțiile funcționează în corp este important să înțelegem cum acesta sunt percepute la nivelul sistemului nervos.

Sistemul limbic a fost identificat ca fiind partea principală a creierului care procesează experiențele noastre. Creierul prezintă un filtru al emoțiilor reprezentat de amigdală care procesează totalitatea stimulilor interni și externi care acționează asupra individului. Amigdala prezintă o memorie senzitivă și astfel reușește să folosească exepriențele anterioare pentru a determina ce simțim despre ce se întâmplă în prezent.

## CAPITOLUL III

### III. COMPONENTE și APLICAȚII

#### III.1.



Cum sa nu ne afecteze emotiile/reactiile celorlalti

## I. AUTOCUNOAȘTERE: Ce este autocunoașterea și cum se realizează?

Autocunoașterea este procesul prin care o persoană își răspunde la întrebarea „Cine sunt eu?”, care conduce la formarea unei reprezentări mentale despre propria persoană (imaginea de sine). Această imagine de sine poate fi divizată în 3 componente:

- imaginea de sine fizică
- imaginea de sine psihică
- imaginea de sine socială.

Deși imaginea de sine se modifică în timp o dată cu trecerea timpului, își schimbă înfățișarea, pentru că dobândește noi abilități, noi atitudini, sentimente, valori etc. Și totuși, deși imaginea de sine este într-o continuă transformare, orice om este sigur că este același cu cel de acum câteva zile sau de acum câțiva ani. Acest fenomen este posibil datorită simțului identității eului care se formează încă din copilărie, datorită loialității copilului față de familie și grup. În adolescență însă, tema identității revine în conștiința tânărului, astfel că, una din temele centrale ale acestei perioade este sintetizată în întrebarea „Cine sunt eu?”.

Așadar, formarea imaginii de sine și structurarea identității proprii este condusă de autocunoaștere. Depinde în primul rând de atitudinea celor din jur, în special a părinților, fraților, prietenilor, cadrelor didactice. Ei sunt cei care prin cuvintele, comportamentele, reacțiile lor ne oferă o

„oglină”, în care se reflectă comportamentele noastre și prin intermediul căreia începem să ne construim propria imagine.

Care este motivul care ne conduce la această cunoaștere de sine?

- Nevoia de a ne îmbunătăți încrederea în noi înșine: se referă la faptul că oamenii caută săși întărească sentimentul de autorespect prin intermediul autocunoașterii.
- Nevoia de realism în privința propriei persoane: oamenii vor să știe adevărul despre ei înșiși, fie că acesta este pozitiv sau negativ.
- Nevoia de consistență: oamenii vor ca ceea ce află despre ei înșiși să nu contravină major imaginii de sine. Aceasta conduce de obicei la căutarea de informații care să fie consistente cu imaginea de sine și la evitarea acelor care nu corelează cu ceea ce cred despre ei înșiși.

Diagrama dată conține patru zone distincte:

1. **zona deschisă sau liberă**
2. **zona oarbă**
3. **zona ascunsă**
4. **zona necunoscută**

Caracteristicile precum și interdependența dintre aceste zone este determinată de măsura în care o persoană se autocunoaște și este deschisă altor persoane spre interacțiune. Este nevoie de menționat că cea de-a patra zonă – zona necunoscută – necesită eforturi sporite din partea individului, pentru că reprezintă o lipsă de conștiință personală, cât și o închidere față de cei din jur

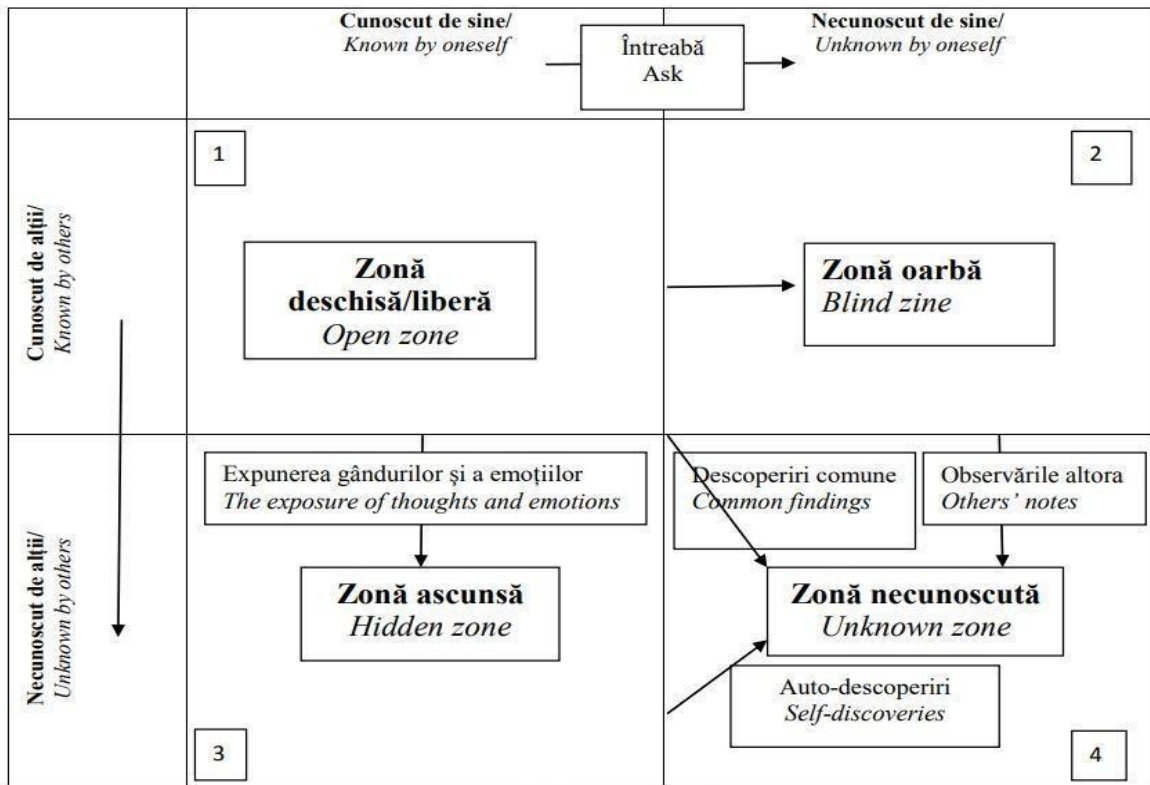


Fig. 1. Modelul Johari Window

## II. EMPATIA

### Ce este?

Fiecare dintre noi are propriile trăiri și trece prin situații mai mult sau mai puțin asemănătoare cu ale celorlalți. Oamenii exprimă toate acestea prin semnale manifestate la nivelul elementelor verbale, nonverbale și paraverbale. **Abilitatea de a citi aceste forme de expresie se numește empatie.**

### Lipsa de empatie

Lipsa de empatie este un fenomen la fel de întâlnit precum prezența empatiei prea ridicată. Fiecare om este diferit, așa că fiecare va simți un grad mai scăzut sau mai ridicat de empatie. Este foarte important ca o persoană empatică să știe cum să evite auto-vătămarea emoțională din pricina fluxului negativ de trăiri ce o asaltează. Astfel, este bine să stabilim limite clare către ce putem oferi, să luăm pauze din când în când și să ne încărcăm emoțional, să practicăm diferite exerciții de reconectare cu sine precum tehnicile de meditație și, mai ales, să cerem ajutor specializat în persoana unui psiholog atunci când simțim că nu mai putem controla lucrurile sau suntem sub asalt.

### Tipuri de empatie

1. **Empatia cognitivă:** știi cum vezi tu lucrurile, pot să urmăresc perspectiva ta, pot să le înțeleg (ține de partea rațională);
2. **Empatia emoțională:** simt ceea ce simți și tu;
3. **Preocupare empatică (Compașiune):** simt că ai nevoie de ajutor și, în mod spontan, sunt gata să ți-l ofer. Ea se bazează pe ascultarea activă: ascult persoana care mi se adresează și, la final, pun întrebări (ne preocupă starea interlocutorului).

## III. GESTIONAREA PROPRIILOR EMOȚII:

Când învățăm să recunoaștem propriile emoții, calități și defecte, următorul pas este gestionarea lor, deoarece nu trebuie să ne lăsăm conduși de acestea. Trebuie să recunoaștem “punctele critice”, respectiv situațiile în care reacționăm violent sau nu reacționăm deloc. A fi inteligent emoțional nu înseamnă doar a fi la locul nostru și a nu reacționa în grabă, ci este important să ne exprimăm corect gândurile și emoțiile, astfel încât să le înțeleagă și ceilalți.

Emoțiile au o influență mare asupra comportamentului nostru. Atunci când nu suntem conștienți de ele, ne pot lua pe sus și ne pot controla, făcându-ne să acționăm impulsiv. Tocmai de aceea emoțiile negative sunt de departe cele mai greu de gestionat și de acceptat. De cele mai multe ori ne simțim acaparați și putem risca să pierdem controlul.

Așadar, cum le stăpânim înainte ca ele să ne stăpânească pe noi?

<p><b>Recunoaște și numește emoția pe care o simți</b>  Conștientizarea este întotdeauna primul pas spre gestionarea emoțiilor și spre o stare de spirit mai bună</p>
<p><b>Observă cum simți emoția în corpul tău</b>  Observă cum se manifestă corpul tău la emoția respectivă  <u>Întreabă-te cum îți simți corpul atunci când ai acea emoție</u></p>
<p><b>Observă cum emoția îți afectează comportamentul</b>  Cum îți afectează comportamentul emoția? Ce faci? Ce spui? atunci când este controlat de acea emoție.</p>
<p><b>Identifică gândurile care îți însoțesc emoția</b>  Ascultă-ți dialogul interior când simți emoții puternice.</p>
<p><b>Identifică ce stă la rădăcina emoției tale. Care este cauza?</b>  Ce te face să simți acele emoții? Este o cauză interioară sau exterioară?</p>
<p><b>Acceptă-ți emoția</b></p>
<p><b>Ancorează-te în prezent și acționează adecvat</b>  Alege comportamentul și cuvintele astfel încât să răspunzi cât mai adecvat în situația pe care o întâmpini.</p>

Gestionarea emoțiilor se referă la capacitatea noastră de a alege modalitatea prin care ne vom exprima într-o anumită situație. Pentru a ne gestiona emoțiile este important să ținem cont de: Ce exprimăm? Cum exprimăm? Când exprimăm? Unde exprimăm? Cui exprimăm? Scopul este criteriul după care ne gestionăm emoțiile. Este important să ținem cont de ceea ce vrem să facem sau să obținem. Adică, în mod concret, să vizăm aceste aspecte: durata în timp - când vrem să atingem scopul, strategia - ce pași trebuie urmați, resursele - de care avem nevoie.

#### **IV. GESTIONAREA EMOȚIILOR CELORLALȚI (ABILITĂȚI SOCIALE)**

##### **Cum identificăm emoțiile altora?**

- **Ascultă ceea ce are de spus și cum o spune.** Informația transmisă de interlocutor nu se bazează doar pe comunicarea verbală, ci și pe cea paraverbală. Inflexiuni ale vocii pe anumite cuvinte/subiecte, tonul mai ridicat sau mai scăzut ș.a. ne pot furniza informații prețioase. Putem înțelege ce anume din conversație stârnește o emoție vorbitorului sau cum acesta se simte în anumite momente (e.g. nesiguranța este de cele mai multe ori marcată prin informații transmise cu un ton scăzut, ezitant).
- **Expresia facială.** Nu rămâne doar asupra a ceea ce spun cuvintele. Pentru a înțelege cu adevărat observă mimica (fruntea, sprâncenele, gura), ochii (nu degeaba sunt numiți „oglinda sufletului”);

- Decodifică **limbajul corpului**. De cele mai multe ori, poziția unei persoane, modul în care gesticulează sau interacționează cu ceilalți reprezintă emoții pe care aceștia le resimt).
- **Împărtășiți un interes sincer în ceea ce transmiteți**. Falsitatea este ușor de observat. Oricine încearcă să manifeste empatie fără să o simtă de fapt, poate ajunge să provoace efectul opus: acela că persoana se simte înșelată.
- **Reafirmând** cele spuse de cealaltă persoană, încercând să fie cât mai fidelă, îl ajută să se simtă auzit („Cred că spui asta ...”, „Dacă nu mă înșel, cred că simți asta ...”).
- **Fii conștient** de propriile sentimente și opinii, fără a le confunda cu ale tale. Dacă aveți opinii diferite de împărtășit, exprimați-le după ce ați încercat să înțelegeți cealaltă persoană. **Amintiți-vă** că, dacă sunteți alături de persoane cu probleme de sănătate fizică sau emoțională, cu cât este mai mare empatia pe care o simt, cu atât este mai mare capacitatea lor de a merge mai departe.

### Cum gestionăm relațiile cu ceilalți ?

**Primul pas** în gestionarea emoțiilor celorlalți constă a ne putea înțelege și accepta propriile emoții, dorințe, necesități pentru a ne putea concentra asupra emoțiilor celorlalți. **Concret**, avem adesea tendința de a ne concentra asupra perspectivelor proprii și a judeca situațiile prin prisma propriilor trăiri. Astfel, în loc de a spune cuiva **să facă ceva**, ceea ce de obicei nu va avea aplicabilitate, este de preferat să înțelegem **ce împiedică persoana respectivă să facă un anumit lucru**. În plus, o persoană nu va accepta schimbarea dacă nu vede un interes propriu în aceasta.

Pentru început e nevoie de schimbări mici. După ce o persoană reușește să facă mici schimbări, încredere și credibilitate cresc, ceea ce ne sporesc șansele de a aduce solicitări mai mari. Manipulativitatea este de evitat. Ea poate duce și la pierderea încrederii celeilalte persoane în noi.

#### Asertivitatea

Psihologii vorbesc despre trei tipuri de comunicare: comunicarea pasivă, comunicarea agresivă și **comunicarea asertivă**, unii autori afirmând că există și tipul de comunicare pasivagresiv.

**Comunicarea pasivă** este centrată pe evitarea conflictelor și pe satisfacerea intereselor celorlalți. Persoanele care utilizează un stil de comunicare pasiv fie evită să-și exprime dorințele și așteptările, fie le exprimă într-o manieră indirectă, prin aluzii, scuze sau remarci autodepreciative;

**Comunicarea agresivă** este centrată pe satisfacerea intereselor proprii și pe subjugarea celorlalți. Indivizii care utilizează un stil de comunicare agresiv preferă să își exprime propriile gânduri, sentimente sau dorințe într-o manieră nepotrivită și fără a ține cont de drepturile și preferințele celuilalt;

- Analizând **contrastul** dintre propriile nevoi și nevoile celorlalți, observăm că stilurile de comunicare pasiv și agresiv nu sunt eficiente, întrucât au la bază metoda de rezolvare a conflictului **win-lose**, metodă care are la bază ideea că într-o competiție numai o singură parte poate ieși câștigătoare. În timp, ultimul tip de comunicare, cel asertiv, se înscrie în metoda **win-win**.

Asertivitatea are la bază ideea că suntem egali în drepturi și libertăți și că nu suntem nici mai mult, nici mai puțin importanți decât ceilalți. Comunicarea asertivă se diferențiază de celelalte două tipuri de comunicare prin două aspecte:

1. Asertivitatea are la bază **ideea echilibrului dintre nevoile personale și nevoile celorlalți**, în celelalte două tipuri de comunicare accentul cade pe una dintre acestea (nevoile personale – stilul agresiv, nevoile celorlalți – stilul pasiv).
2. **Comunicarea asertivă are o orientare non-conflictuală**: în timp ce stilul de comunicare agresiv are la bază obiectivul de dominare a interlocutorului, stilul de comunicare asertiv are la bază obiectivul de exprimare clară a propriilor idei și sentimente cu privire la o problemă, nefiind necesară nici dominarea celuilalt, nici supunerea față de acesta.

Așadar, **o persoană asertivă** își cere drepturile și își prezintă clar și liber propriile opinii, sentimente și atitudini, fără a adopta o atitudine ostilă față de ceilalți.

### **Butoanele SCARF**

Mai multe cercetări de neuroștiință au încercat să identifice ce se întâmplă în creier în diverse situații sociale. Unul din cele mai cunoscute modele identificate este SCARF, al Dr. David Rock, promotorul conceptului de “Neuroleadership” și director al Neuro Leadership Institute. În 2009 Dr. Rock a scris cartea *Your Brain at Work* care explică prin intermediul celor două personaje principale câteva concepte fundamentale despre cum funcționează creierul uman, introducând **modelul SCARF**.

Acronimul **SCARF** provine de la **5 butoane din creierul nostru** care, atunci când sunt apărate (voluntar sau involuntar), influențează în subconștient comportamentul nostru în diverse situații sociale:

1. **Status (Statut)** – importanța noastră relativă față de ceilalți;
2. **Certainty (Certitudine)** – abilitatea noastră de a prezice viitorul;
3. **Autonomy (Autonomie)** – senzația de control asupra lucrurilor care ni se întâmplă;
4. **Relatedness (Familiaritate)** – sentimentul că suntem într-un mediu cunoscut; **5. Fairness (Corectitudine)** – cât de corecte ni se par schimburile dintre oameni.

## **FACTORI INTERNI ȘI EXTERNI CARE INFLUENȚEAZĂ EMOȚIILE - adăugăm anterior**



