

## What is emotional intelligence?

We define emotional intelligence as knowing yourself, choosing yourself, and giving yourself. This model is intended to help you increase EI to get optimal results from your relationships with yourself and others. The formal, scientific, definition of emotional intelligence comes from Dr. Peter Salovey and Dr. Jack Mayer who say emotional intelligence is the ability to perceive, use, understand, and manage emotions.

You can increase your emotional intelligence by practicing being more aware, by being more conscious of your choices, and by deliberately blending your thinking plus feeling to generate better decisions. Being "emotionally intelligent" doesn't mean "being nice," it means consciously and carefully processing and using emotional information and emotional energy. The moment you begin to value emotions as a source of information and energy, you will begin to get more positive results in your relationship with yourself and others. Everyone has emotional intelligence -- you have the chance to increase yours!

## Why should I?

It's not a question of *should* -- it's a question of *want*. Are you completely satisfied with your relationship with yourself and others? If not, develop the "muscles" that govern those relationships. If you want more joy and satisfaction in your life, develop the awareness that let's you gain those. The research is increasingly clear: EQ skills improve physical and emotional health, communication, academic performance, leadership, teamwork, and more. Because these are foundational skills

(ie., at the root of many of our daily interactions) EQ makes a lot of difference!

## Test

1. When I feel crappy, I know what or who is upsetting me.

- Most of the time
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never

2. Even when I do my best, I feel guilty about the things that did not get done.

- Most of the time
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never

3. Everybody has some problems, but there are so many things wrong with me that I simply cannot like myself.

- Strongly agree
- Agree
- Partially agree/disagree
- Disagree
- Strongly disagree

4. When I am upset, I can pinpoint exactly what aspect of the problem bugs me.

- Most of the time
- Often
- Sometimes

- Rarely
- Almost never

5. Some people make me feel bad about myself, no matter what I do.

- Strongly agree
- Agree
- Partially agree/disagree
- Disagree
- Strongly disagree

6. I buy things that I can't really afford.

- Regularly
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never

7. When I mess up, I say self-depreciating things, such as "I am such a loser," "Stupid, stupid, stupid," or "I can't do anything right."

- Most of the time
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never

8. I am ashamed about how I look or behave.

- Most of the time
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never

9. I feel uneasy in situations where I am expected to display affection.

- Most of the time
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never

10. I feel weird when I hug someone other than my close family.

- Very true
- Mostly true
- Somewhat true
- Mostly not true
- Not true at all

11. When I see something that I want, I can hardly think of anything else until I get it.

- Very true
- Mostly true
- Somewhat true
- Mostly not true
- Not true at all

12. Although there might be things I could improve, I like myself the way I am.

- Strongly agree
- Agree
- Partially agree/disagree
- Disagree
- Strongly disagree

13. I say things that I later regret.

- Regularly
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never

14. I get into a mode where I feel strong, capable and competent.

- Regularly
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never

15. I panic when I have to face someone who is angry.

- Most of the time
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never

16. I am under the impression that people's reactions come out of the blue.

- Most of the time
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never

17. I have a need to make a difference.

- Very true
- Mostly true
- Somewhat true

- Mostly not true
- Not true at all

18. I am able to get over guilt about trivial mistakes and faux pas that I made in the past.

- Very true
- Mostly true
- Somewhat true
- Mostly not true
- Not true at all

19. When I resolve to achieve something, I run into obstacles that keep me from reaching my goals.

- Regularly
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never

20. I am able to stop thinking about my problems.

- Most of the time
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never

# Inteligența emoțională

Inteligența emoțională este capacitatea personală de identificare și gestionare 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 intra-personale.

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.

## Elementele inteligenței emoționale:

### 1. Cunoașterea emoțiilor personale

Cunoașterea emoțiilor personale presupune identificarea și exprimarea lor coerentă, într-un context dat. În orice relație exprimăm informații, sentimente, fapte, amintiri. Uneori însă, ne este greu să exprimăm clar ceea ce vrem să spunem sau simțim - nu suntem coerenți, iar alteori ne este greu să înțelegem ceea ce ni se spune - intenția care se ascunde în spatele cuvintelor. Aceste situații sunt generatoare de conflict.

Pentru a le evita este important să putem codifica și decodifica mesajele transmise, la nivelul verbal sau non-verbal, astfel încât să transmitem și să înțelegem corect sensul mesajelor.

### 2. Gestionarea emoțiilor

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?

### **3. Direcționarea emoțiilor către scop**

Scopul este criteriul după care ne gestionăm emoțiile. Este important să ținem cont de ceea ce vrem să facem sau să obținem, în mod concret:

- durata în timp - când vrem să atingem scopul
- participanți - de cine avem nevoie
- strategie - ce pași trebuie urmați
- resurse - de ce avem nevoie

### **4. Empatia**

Este capacitatea de a intui sau de a recunoaște emoțiile celorlalți. Empatia nu înseamnă să trăim emoțiile altor persoane, ci să le înțelegem pornind de la experiențele noastre.

### **5. Capacitatea de a construi relații interpersonale pozitive**

Arta inteligenței emoționale se rezumă în cadrul acestei componente.

Astfel, avem posibilitatea de a ne crea propriile relații folosind elementele menționate până acum: ne fixăm scopurile, ne canalizăm energia și emoțiile în funcție de scop (folosind empatia ca instrument), ne exprimăm și identificăm emoțiile într-un mod coerent. Vom fi conștienți de responsabilitatea noastră și a celorlalți în relațiile interpersonale. Acest lucru ne va ajuta să reducem conflictele și să comunicăm eficient.

## **DEZVOLTAREA INCREDERII DE SINE**

Reusita în activitatea profesionala este strâns legata de încrederea pe care ne-o acordam



noua, dar și celorlalți, atunci când relationăm. Încrederea de sine presupune cunoașterea propriilor resurse, exprimarea clară a nevoilor și dorințelor, acceptarea limitelor și formularea corectă a scopurilor. Conștientizarea acestor elemente ne permite să acționăm adecvat în situațiile importante din activitatea profesională. Multe persoane par pline de încredere. De multe ori, însă, în spatele acestor masți dezvoltate în timp se ascund frici care influențează direct performanța profesională.

## ANALIZA TRANZICTIONALA

Fundamentată de psiho-terapeutul american Eric Berne, analiza tranzacțională (AT) descrie 3 stări prin care ne exteriorizăm gândurile și emoțiile - stările de părinte, adult și copil.

### Analiza structurală

- Starea de părinte: la acest nivel sunt înregistrate evenimentele exterioare, trăite de la naștere și până la vârsta de 5 ani: învățăturile primite de la părinți, educatori și profesori.
- Starea de adult: aici sunt înregistrate învățăturile pe care le-am asimilat din experiența proprie, prin încercare și eroare. Aici experiențele se traduc în gânduri, se vede ce este pro și contra, se iau decizii. Este componenta rațională. Starea adultă se activează de obicei când persoana vrea să rezolve o problemă, să hotărască obiective, își asuma responsabilitatea, ia o decizie, dorește evaluarea unor rezultate etc.
- Starea de copil: la acest nivel sunt înregistrate evenimentele interioare - sentimentele trăite ca răspuns la evenimente exterioare, de la naștere și până la vârsta de 5 ani. Este componenta emoțională. La adult apare în activități recreative.

### Analiza tranzacțiilor

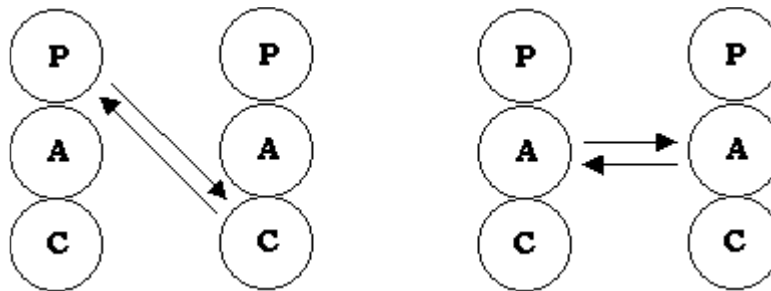
În AT comunicarea este compusă din unități simple numite tranzacții. O tranzacție constă dintr-un singur stimul și un singur răspuns, verbal sau non-verbal. Este unitatea de bază a acțiunii sociale. În analiza tranzacțiilor se

explică ce se întâmplă în procesul comunicării, pornind de la cele trei stări descrise mai sus.

**Tipuri de tranzacții:**

**a. Tranzacțiile paralele**

În tranzacția complementară răspundem interlocutorului din starea pe care ne-a solicitat-o.

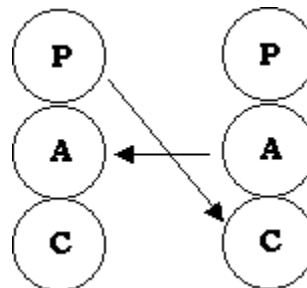


Regula I a comunicării, după Berne:

*"Cât timp tranzacțiile rămân paralele, comunicarea poate continua nelimitat".*

**b. Tranzacțiile încrucișate**

Când tranzacțiile nu sunt paralele (cineva vorbește din starea de părinte și interlocutorul răspunde din starea de adult) are loc o tranzacție încrucișată.



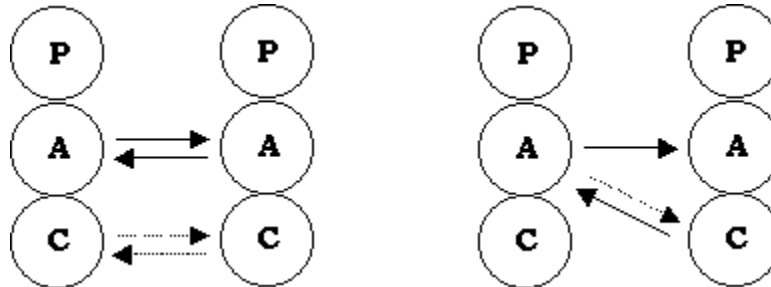
Regula a II-a a comunicării, după Berne:

*"Când o tranzacție este încrucișată, comunicarea este întreruptă".*

**c. Tranzacțiile ascunse**

În acest tip de tranzacții, alături de mesajul explicit - stimul verbal direct, se transmit și mesaje ascunse - la nivel emoțional, non-verbal. Întotdeauna

implică cel puțin două stări din cele trei descrise anterior. Adesea mesajul aparent este direcționat Adult spre Adult, în timp ce mesajul psihologic este emis de către Părinte sau de către Copil.



Regula a III-a a comunicării, după Berne:

"Comportamentul apărut în urma tranzacțiilor ascunse este determinat la nivel psihologic și nu la cel social".

### Jocuri psihologice

Fiecare dintre noi avem anumite forme automatizate de comportament (jocuri) ce urmează anumite reguli:

- presupune interacțiunea dintre două sau mai multe persoane
- implică întotdeauna tranzacții ulterioare
- se termină întotdeauna cu un beneficiu secundar
- se desfășoară fără ca starea de adult să fie conștientă
- sunt repetitive

De obicei, jocurile sunt utilizate în dorința noastră de a fi recunoscuți de ceilalți.

### Tipuri de comportamente în analiza tranzacțională

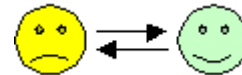
Tip 1: Eu sunt OK. Tu ești OK



Tip 2: Eu sunt OK. Tu nu ești OK



Tip 3: Eu nu sunt OK. Tu ești OK



Tip 4: Eu nu sunt OK. Tu nu ești OK



## **ASERTIVITATEA - O CALE SPRE SUCCES**

Asertivitatea înseamnă să fii pregătit pentru ceea ce vrei să obții. Înseamnă să știi foarte clar ce nevoi ai. Înseamnă confruntare și cere foarte mult curaj. Unii spun că este greu să fii asertiv, alții, prin stilul lor propriu, spun că este foarte ușor. Un lucru este sigur: este nevoie de mai multă practică pentru a putea fi asertiv. Obiectivul nu este să învingi. Obiectivul este să rezolvi problemele și să obții maximum de rezultate. De aceea, asertivitatea nu este sinonimă cu agresivitatea. În atingerea obiectivelor lor, oamenii agresivi adoptă mental strategia "eu câștig - tu pierzi".

## **MANAGEMENTUL TIMPULUI**

Trăim într-o perioadă caracterizată prin foarte multe schimbări. În timp ce mulți dintre oameni văd această perioadă ca pe una plină de confuzie, anxietate și de pierdere a controlului, alții o consideră extrem de clară, cu oportunități de afaceri deosebite, o perioadă "provocatoare". În acest context, timpul rămâne cea mai de preț resursă de care dispunem. Se pare că de cele mai multe ori nu există suficient timp pentru a face ceea ce ne-am propus.

## **TEAM BUILDING**

Adevăratele echipe se caracterizează printr-un nivel ridicat de încredere, leadership eficient și o asumare de grup a responsabilităților.