

CÂTEVA REFLECȚII PRIVIND ECHILIBRUL ÎN RAPORTUL DINTRE COGNITIV ȘI EMOȚII ȘI EFECTUL SĂU ÎN GESTIONAREA CONFLICTELOR*

Katalin Barbara KIBEDI**

Mediator autorizat, București, România

Rezumat:

Trecerea pragului mileniului al doilea a ocazionat omenirii să-și formuleze viziuni, așteptări, idei pentru ceea ce va urma, resimțindu-se, în modul de formulare a acestora, o acută nevoie de schimbare, nu doar cifică, pentru noua perioadă calendaristică.

Ultimele decenii ale secolului trecut au impus o cultură a dinamismului: autoturisme din ce în ce mai rapide, o alimentație de tip fast-food, comunicare pe cale electronică, relații de scurtă durată, produse de unică folosință, intensificarea cantitativă a informațiilor etc.

Această accelerare a ritmului de viață a crescut și gradul de presiune exercitat asupra vieții umane, ceea ce atrage, inerent și o accentuare a premiselor declanșatoare a conflictelor, constituindu-se într-un adevărat test al răbdării și gradului de toleranță al omului zilelor noastre.

Asemenea medicinei care se străduiește să investigheze cauzele declanșatoare ale unei boli și în raport de diagnosticul stabilit să aplice tratamentul cât mai eficient, s-a impus și o diagnosticare a cauzelor declanșatoare de conflicte și identificarea căilor de soluționare a acestora, în modalitatea care să asigure înlăturarea sau cel puțin minimalizarea efectelor distructive.

Cuvinte-cheie: inteligență emoțională, inteligență rațională, conflict, succes, aptitudini

Înțelegerea conflictului

Teoria conflictelor oferă o serie de definiții, clasificări, tipologii ale conflictelor, descrieri a dinamicii acestora, subliniind importanța descoperirii adevăratelor motive ale unui conflict, în vederea găsirii căilor potrivite pentru soluționarea lui.

Modelul „icebergului”, utilizat în explicarea dinamicii conflictelor, sugerează că doar o mică parte din conflict este îndeobște, vizibil, iar partea ascunsă este cea care indică reala sa dimensiune, necesară de cunoscut pentru a putea alege instrumentul potrivit în gestionarea conflictelor.

Acest model indică și cele două planuri în care au loc conflictele:

- vârful icebergului reprezintă nivelul social, obiectiv al conflictului, însumând faptele care sunt reclamate, pretențiile formulate, comportamentul evident, sesizabil și
- partea subacvatică reprezentând nivelul subiectiv, de ordin psihologic, care cuprinde temerile, frustrările, nesiguranțele, dorințele, simțămintele, aspirațiile, tabuurile nemărturisite și care, nedeazăluite, vor rămâne determinante în conduita conflictuală¹.

* *Articolul a beneficiat de suport științific de cercetare prin intermediul proiectului “ȘCOALA PRACTICĂ: Inovare în învățământul superior și succes pe piața muncii”, proiect cu număr de identificare POSDRU/156/1.2/G/132920. Proiectul este cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013. Investește în Oameni!*

** Experiență în domeniul justiției: 23 de ani ca procuror și 4 ani ca secretar de stat, respectiv consilier în Ministerul Justiției; email: katalin.kibedi@yahoo.com.

¹ Brândușa Gorea, *Soluționarea conflictelor prin arbitraj și mediere*, Ed. University Press, 2009, p. 7.

Inteligența emoțională

Axarea cercetărilor pe cunoașterea acestei părți ascunse a scos la iveală un adevăr surprinzător, menit să zdruncine supremația IQ-ului ca standard de definire a excelenței în viață, și-anume că rețeta succesului conține un ingredient care, în 1990 a fost prima oară denumit cu formula de „intelență emoțională” de către psihologii John Mayer și Peter Salovey².

Intelența umană, măsurabilă în coeficientul de intelență (IQ) este definită ca o aptitudine mentală, capabilă să judece, să prevadă, să rezolve probleme, să gândească abstract, să înțeleagă idei complexe, să învețe rapid și să folosească experiența acumulată³.

Ea oferă omului capacitatea de a pricepe mediul înconjurător, de a înțelege rapid, de a da sens lucrurilor și de a imagina soluții practice, fiind o activitate cognitivă a creierului, care se manifestă pe două planuri:

- cunoașterea de nivel scăzut, implicând percepția (recunoașterea formelor și analiza configurărilor în spațiu) și memoria (înregistrarea, stocarea și prelucrarea informației) și
- cunoașterea de nivel înalt, implicând raționamentul (inducție, deducție, raționament condițional, numeric), prelucrare a limbajului (comprehensiune, competență verbală), luarea de decizii și rezolvarea problemelor.

De ce nu este totuși, suficientă o intelență cotate la un coeficient mare, pentru un real succes în viață? Experiența firmelor internaționale de cercetări în afaceri concluzionează: „Directorii generali sunt angajați pentru intelectul și experiența lor în afaceri și sunt concediați din cauza lipsei de intelență emoțională”⁴.

Testele de măsurare a coeficientului de intelență au demonstrat că în multe cazuri persoane cu un IQ de 100, le conduc pe cele cu un IQ de 160.

Domeniile intelenței emoționale

Ce capacități implică intelența emoțională care și-a dovedit importanța de a fi prezentă într-o rețetă a succesului? Sunt de reținut cinci domenii principale în care se manifestă aceste capacități⁵:

1. Cunoașterea emoțiilor personale este considerată piatra de temelie a intelenței emoționale și constă în capacitatea de recunoaștere a unui sentiment, atunci când apare, fiind deci o conștientizare de sine. Incapacitatea de a observa adevăratele noastre sentimente, ne lasă pradă acestora, pe când cei ce au o certitudine mai mare cu privire la ele, sunt piloți mai buni ai existenței personale prin conștientizarea felului în care reacționează în privința deciziilor personale.

2. Gestionarea emoțiilor vizează capacitatea de a le stăpâni în așa fel, încât să fie reacții potrivite la situațiile cu care se confruntă o persoană, consecințele incapacității de stăpânire a emoțiilor fiind dezamăgirile și disperările pe care le resimte acea persoană,

² Daniel Golman, *Intelența emoțională*, Ed. Curtea Veche, 2008, p. 1.

³ Gilles Azzopardi, *Teste de intelență*, Ed. Teora, 2010, p. 1.

⁴ Daniel Goleman, *op. cit.*, p. 14.

⁵ Robert Wood, Harry Tolley, *Intelența emoțională prin teste*, Ed. Meteor Press, p. 14-16.

determinând o stare de dezechilibru greu de restabilit, în raport cu cei care se reechilibrează mult mai ușor în urma necazurilor și obstacolelor întâmpinate în viață.

3. Motivarea de sine constă în capacitatea de a pune emoțiile în slujba unui scop, în sensul înfrângerii impulsurilor care primejdiesc obținerea rezultatului, prin urmare un autocontrol emoțional care asigură eficiența și productivitatea în ceea ce întreprinde o persoană, iar dezvoltarea acestei capacități este și cea care asigură obținerea performanțelor indiferent de domeniu.

4. Recunoașterea emoțiilor celorlalți este capacitatea cunoscută și sub denumirea de empatie, talentul de a ști ce simt ceilalți, fiind fundamentul „capacității de înțelegere a celorlalți”, construită pe conștientizarea de sine emoțională, costul social al surzeniei emoționale fiind unul deloc de neglijat, rezultatul păgubos variind în raport cu gradul ei de manifestare, de la simpla nepăsare la psihopatia care naște criminalii, violatorii etc.

5. Gestionarea emoțiilor celorlalți este capacitatea cunoscută și sub denumirea de inteligență socială, concretizată în abilitatea de a stabili cu ușurință relații interumane, prin perspicacitatea de a interpreta reacțiile și sentimentele celorlalți, de a fi buni coechipieri, de a reacționa adecvat printr-o racordare permanentă a propriului comportament, în așa fel încât să obțină efectul scontat, lipsa acestei capacități fiind cea care cauzează inadaptabilitatea socială.

Ceea ce este de subliniat este că inteligența emoțională și capacitățile legate de aceasta nu sunt imuabile, ele pot fi dezvoltate, iar eficiența demonstrată în rezultate a determinat, în mai multe state din lume, să includă în planul de educație școlară, programe de educație socială și emoțională, cu justificarea că, așa cum elevii trebuie să atingă un nivel de competență la matematică sau limba maternă, tot așa trebuie să stăpânească aceste abilități esențiale pentru viață.

Raportul dintre inteligența rațională și cea emoțională

Raportul dintre inteligența rațională și cea emoțională, diferă de la un individ la altul, intelectul și acuitatea emoțională amestecându-se în proporții diferite, dând posibilitatea identificării unor tipuri de extremă, respectiv tipul cu un IQ foarte ridicat, dar cu un EQ foarte scăzut, este o caricatură a intelectualului, care se poate adapta cu ușurință la nivel mental, dar care este incapabil să se adapteze la lumea personală, este evident o persoană ambițioasă și productivă, dar critică și greu de mulțumit, inhibat și rece emoțional.

Prin contrast, persoanele cu un EQ ridicat, adică având o inteligență emoțională remarcabilă, sunt echilibrate din punct de vedere social, sunt simpatice și vesele, au o mare capacitate de a se dedica oamenilor și cauzelor acestora, sunt afectuoase și înțelegătoare⁶.

Concluzia privind modul în care persoanele inteligente din punct de vedere emoțional, pot să gestioneze conflictele proprii sau ale altora, se impune de la sine, doar recitind capacitățile pe care le presupune acest tip de inteligență și, deși până la un anumit punct, orice om are o inteligență cognitivă și una emoțională, viața demonstrează că inteligența emoțională adaugă mai multe calități care ne determină să fim cu adevărat oameni.

⁶ Daniel Goleman, *op. cit.*, p. 74-76.

Echilibrul

Realizarea echilibrului este ceea ce ar trebui să urmărim cu toții, în fond și azi e la fel de adevărat ceea ce a spus Aristotel cu atât de mult timp în urmă: „Oricine poate deveni furios – e simplu. Dar să te înfurii pe cine trebuie, cât trebuie, când trebuie, pentru ceea ce trebuie și cum trebuie – nu este deloc ușor”.

Afirmația sa nu face decât să sublinieze, ceea ce istoria omenirii a dezvăluit de-a lungul timpului: că aptitudinile fundamentale etice din viață își au originea în capacitățile emoționale pe care le au la bază. Cei care sunt sclavii impulsurilor, cei lipsiți de autocontrol, au multe de suferit din punct de vedere moral. Capacitatea de a controla impulsurile stă la baza voinței și a caracterului.

Eforturile depuse pentru conștientizarea impulsurilor, prin care reușim să ne dăm seama ce emoție a început să ne influențeze comportamentul, ne dă șansa de a decide, în cunoștință de cauză, dacă reacția noastră se potrivește situației, care este intensitatea potrivită și modul cel mai constructiv de manifestare. În acest fel ne dezvoltăm abilitatea de gestionare a propriilor noastre conflicte.

În cazul dezvoltării capacității de a desluși emoțiile celorlalți, prin conștientizarea sentimentelor pe care acestea le încearcă, putem găsi mai ușor reacția potrivită, fie că suntem parte a conflictului pe cale de a se declanșa, fie că avem rolul de a media un conflict.

În pofida importanței demonstrate a educației sociale și emoționale, interesul manifestat la noi în țară, pentru acest segment, este scăzut și nu sunt programe obligatorii de dezvoltare a abilităților ce țin de inteligența emoțională, nici măcar în domeniile care se ocupă în mod direct de soluționarea conflictelor.

Nu ne rămâne decât să sperăm, la fel cu Daniel Goleman, autorul cărții „Inteligența emoțională”, că într-un viitor apropiat, trăsăturile inteligenței emoționale, precum conștiința de sine, administrarea emoțiilor distructive și empatia, vor fi deja certitudini la locul de muncă, cerințe obligatorii pentru a fi angajat și promovat într-un domeniu care nu-și poate permite rabaturi pentru a funcționa corespunzător, fiind tratată ca o măsură a calităților umane și atunci, afirmă Goleman „[...] familiile noastre, școlile, slujbele și comunitățile în care trăim vor fi toate mai umane și mai stimulatoare”⁷.

Bibliografie:

1. Brândușa Gorea, *Soluționarea conflictelor prin arbitraj și mediere*, Editura University Press, 2009.
2. Daniel Golman, *Inteligența emoțională*, Editura Curtea Veche, 2008.
3. Gilles Azzopardi, *Teste de inteligență*, Editura Teora, 2010.
4. Robert Wood, Harry Tolley, *Inteligența emoțională prin teste*, Editura Meteor Press.

⁷ Daniel Goleman, *op. cit.*, p. 18.