

Cuprins

Introducere	6
Stadiul cunoașterii	
Definirea inteligenței academice (IQ).....	6
Definirea inteligenței emoționale (EQ).....	7
Înțelegerea inteligenței emoționale.....	8
Studiu de caz	13
Soluții	18
Concluzii	20
Bibliografie	21

Introducere

Obiectivele generale ale acestei lucrări urmăresc definirea și înțelegerea termenului de inteligență emoțională prin prezentarea unor situații reale din organizație, care au legătură cu recunoașterea propriilor stări sufletești și abordarea stărilor sufletești ale celorlalți, precum și învățarea modului în care acestea pot fi folosite.

Structura lucrării este concretizată în 3 părți importante:

- Prima parte cuprinde stadiul cunoașterii inteligenței academice (intr-o mai mică masură) și a inteligenței emoționale (intr-o mai mare măsură). În această parte am încercat să abordăm termenul de inteligență emoțională din punct de vedere teoretic, apelând la literatura de specialitate din domeniu.
- În cea de-a doua parte am încercat să aducem în discuție asumările neurolingvistice, mai precis am prezentat cele 4 poziții perceptuale prin diverse situații reale din organizație.
- Cea de-a treia parte a lucrării, și ultima, cuprinde propriile soluții și îmbunătățiri care am considerat că ar fi necesar de adus în discuție, precum și o sugestie suplimentară.

Deși multe persoane sunt de părere că testele IQ ar prezice mai bine obținerea pe viitor a succesului, în realitate multe studii au demonstrat faptul că inteligența emoțională joacă un rol mult mai important decât intelectul în obținerea succesului atât în viață, cât și la locul de muncă. Mai precis, un om de succes are nevoie de 80% inteligență emoțională și doar 20% intelect.

Noțiunea de IQ este deja cunoscută: se referă la coeficientul de inteligență. Și, mai precis, la măsurarea nivelului inteligenței umane. Fiecare om își măsoară înălțimea, greutatea și alte coordonate fizice, dar se confruntă și cu situații în care trebuie să-și cunoască IQ-ul. Nu de alta, dar fiecare dorește să știe cât de inteligent este, la fel cum vrea să știe cât este de slab sau de gras. Și, de fapt, ce înseamnă inteligența și cum poate fi ea măsurată?

IQ vs. EQ

Studiul creierului uman a început odată cu diversificarea teoriilor medicale, în secolele XVII - XVIII, urmând să avanseze progresiv, astfel încât la începutul secolului XIX să fie elaborate o serie de studii evaluate privind inteligența și tipurile de inteligență umană, precum și nivelurile acestora.

EQ vine astfel în completarea IQ-ului, deoarece, pe lângă "creierul mental", există și "creierul emoțional": echilibrul dintre rațiune și sentimente este esențial și de aici necesitatea de a studia ambele fenomene și de a le evalua prin teste de inteligență.

Rolul testelor de inteligență:

IQ-ul măsoară inteligența academică și este puternic influențat de componenta ereditară. De obicei, acesta este stagnant pe perioada vieții și nu poate fi crescut ușor. În schimb, EQ măsoară inteligența emoțională și depinde doar de individ și de raportarea acestuia în societate și în lumea exterioară.

De la începutul studiilor despre inteligență, cercetătorii au elaborat o serie de teste de inteligență prin care omul își poate măsura nivelul de IQ, respectiv de EQ. Testele IQ sunt cele mai răspândite și sunt folosite pe scară largă ca măsură a nivelului general de inteligență mentală, fapt ce poate pune o anumită amprentă asupra cuiva. Testele de IQ cuprind o scală de la 70 la 140, care se împarte pe categorii: peste 140 - geniu, între 120 -140 - inteligență peste media superioară, 110 - 119 - inteligență superioară, 90 - 110 - inteligența medie, 80 - 90 - inteligența sub medie, 70 - 79 - inteligența slabă, sub 70 - deficiențe mentale.

Inteligența emoțională este calculată pe baza unor teste implicând gradul de implicare în comunicarea cu ceilalți, cunoașterea de sine și înțelegerea propriilor sentimente, exprimarea sentimentelor (fie pozitive sau negative), reacția în fața intimității, respectul de sine și mândria, gradul de dificultate în a realiza o sarcină și implicarea în realizarea acesteia. EQ-ul poate fi peste medie, mediu sau sub medie. Inteligența emoțională este, însă, dobândită, adică se poate învăța, deoarece se bazează pe evoluția persoanei în cadrul social, astfel încât obținerea unor scoruri mici nu reprezintă neapărat o problemă - oamenii care au obținut astfel de scoruri la teste își pot îmbunătăți, în timp, relația cu sine și cu ceilalți.

Definirea inteligenței academice (IQ)

. IQ se referă la inteligența academică, capacitatea de învățare și dezvoltare mentală, teoretică, la acumularea de cunoștințe teoretice și informații din diferite domenii. Măsurarea IQ-ului reda o imagine relativă asupra nivelului de inteligență efectiv al unei persoane, însă specialiștii sunt de părere că, în această evaluare, intervine și măsurarea unui alt tip de inteligență.

În anii '70 s-a descoperit inteligența socială. Aceasta este diferită de inteligența academică și se axează pe relația de interrelaționare a individului, felul în care se comportă în societate, modul de adaptabilitate, de comunicare. Totuși, acest termen nu explică și implicațiile la nivel afectiv ale individului, de aceea, în 1985, s-a creat termenul de inteligență emoțională. Baza cercetărilor a fost faptul că oameni considerați inteligenți, care au obținut un IQ ridicat, nu erau neapărat și dintre cei realizați în viață (slujbă, familie). Inteligența emoțională reda nivelul la care un individ își gestionează trăirile afective și creează un echilibru între exteriorizarea irațională a acestora și manifestarea lor controlată. Astfel, studiile realizate pe grupuri cu IQ ridicat au indicat că anumite persoane din grupurile analizate aveau izbunciri necontrolate de furie, teamă sau lipsă de empatie. De asemenea, la cei cu un EQ ridicat s-a putut observa și un nivel al IQ-ului sub mediu. S-a ajuns astfel la concluzia că unele persoane cu o capacitate intelectuală dezvoltată nu pot fi capabile de gestionarea sentimentelor sau nu se pot adapta în societate, și respectiv cei cu EQ ridicat care, neputându-se adapta la nivel mental în lumea exterioară, deveneau chiar periculoși pentru societate.

Definirea inteligenței emoționale (EQ)

În 1980, psihologul Howard Gardner a scris despre “inteligența multiplă”. Potrivit acestuia inteligența posedă șapte dimensiuni diferite, și anume: spațială, kinestetică, muzicală, lingvistică, logico-matematică, interpersonală și intrapersonală. El a argumentat faptul că inteligența intrapersonală și interpersonală joacă un rol important pentru succesul în viață la fel ca acele abilități cognitive, care sunt evaluate în testele IQ standard.

“Pentru lumea afacerilor, inteligența emoțională - o combinație între inteligența interpersonală și cea intrapersonală a lui Gardner - este cel puțin la fel de importantă ca și cea logico-matematică .”

Inteligența emoțională cuprinde :

- Inteligența Intrapersonală - determină stări, sentimente sau alte stări mentale, care ne pot afecta comportamentul;
- Inteligența Interpersonală sau socială - înțelegerea emoțiilor celorlalți, folosind informația ca un ghid de comportament și pentru a construi și menține relațiile interumane.

În 1990, psihologii Peter Salovey și John Mayer au popularizat termenul de inteligență emoțională, definindu-l ca o formă de inteligență socială care implică abilitatea de a monitoriza propriile sentimente și emoții, precum și ale celorlalți și folosirea acestei informații pentru a influența propriile gânduri și acțiuni.”

Testele IQ erau înțelese în trecut, ca fiind niște preziceri, cu un grad ridicat de acuratețe, legate de performanțele pe care un individ le poate avea la școală. Oricum, cu timpul cercetătorii au înțeles că inteligența este ceva mult mai complex decât au crezut la început, și că sunt necesare mult mai multe abilități în afară de cea intelectuală pentru a reuși în viață.

Înțelegerea inteligenței emoționale

Cele mai importante aptitudini pentru inteligența emoțională sunt: ascultarea activă, interpretarea comunicării nonverbale și interpretarea propriilor stări afective. Mai precis, pentru a înțelege mai bine inteligența emoțională trebuie să pornim mai întâi de la a ne cunoaște pe noi înșine.

În cele mai recente cărți și articole despre acest subiect, sunt oferite mai multe modele de inteligență emoțională, pentru a înțelege mai bine acest termen și componentele lui.

Dintre toate modelele de inteligență emoțională ne vom opri la cel oferit de Adele B. Lynn în cartea sa numită *The EQ Difference: A Powerful Plan for Putting Emotional Intelligence to Work*. Adele B. Lynn a introdus metoda de auto-instruire necesară pentru monitorizarea propriului comportament și pentru evaluarea lui. Această metodă s-a dovedit a fi foarte eficientă în ajutarea oamenilor de a-și dezvolta inteligența emoțională.

Acest model de inteligență emoțională cuprinde 5 componente:

1. Auto-conștientizarea și auto-controlul
2. Empatia
3. Inteligența socială
4. Influența personală
5. Scopul și viziunea

Toate aceste componente au o influență puternică asupra succesului la locul de muncă.

1. Auto-conștientizarea și auto-controlul

Auto-conștientizarea reprezintă baza în înțelegerea necesității de putere și dezvoltare a minții. Auto-conștientizarea mai poate fi definită ca o cale către dezvoltarea inteligenței emoționale.

Alegerile comportamentale sunt influențate de experiențele din timpul vieții care ne ajută să ne formăm o imagine despre noi și despre ceea ce e posibil să realizăm în viață. Astfel comportamentele noastre se formează în funcție de propriile nevoi.

La fel se întâmplă și la locul de muncă. Atunci când colegii de serviciu se comportă sau comunică în moduri mai puțin productive, aceasta este consecința faptului că uneori sunt concentrați doar asupra propriilor nevoi, ceea ce îi determină să facă o alegere inconștientă prin înstrăinarea de tine sau de alți colegi.

Primul obiectiv de instruire în inteligența emoțională este acela de a crește conștientizarea oamenilor asupra impactului neintenționat legat de comportamentul lor.

Auto-conștientizarea și auto-controlul implică cunoașterea calităților pozitive și acelor calități care necesită schimbare.

Auto-controlul necesită angajament. Auto-controlul este disciplina care implică cunoașterea momentului și modalității de a acționa și apoi acțiunea în sine.

2. Empatia

Empatia stă la baza construirii unei relații. Oamenilor cu adevărat empatici le pasă de ceilalți și pun mare preț pe înțelegerea sentimentelor și gândurilor acestora.

Empatia necesită disciplină. Este arta de fi în permanență în contact cu oamenii. Astfel, empatia necesită pe lângă abilitățile de ascultare și abilități de comunicare.

Capacitatea de a lucra cu oamenii este unul dintre cei mai importanți factori în determinarea succesului la locul de muncă. Evident, stăpânirea pe plan tehnic a jobului tău este esențială. Pregătirea profesională este insuficientă fără capacitatea de relaționare.

Stăpânirea tehnică nu este suficientă pentru a garanta succesul profesional încă. Oamenii cu abilități tehnice își pierd jobul câteodată, pentru că nu sunt capabili să se înțeleagă cu colegii lor.

Un studiu cu privire la motivele pentru care oamenii sunt concediați arată că 90% dintre concedieri sunt rezultatul unei atitudini necorespunzătoare, al unui comportament inadecvat sau al unor dificultăți de relaționare, în ciuda deținerii abilităților necesare pentru job.

Abilitățile tehnice te conduc către o poziție de management, dar capacitatea de a lucra cu oamenii este cea care te menține la acest nivel.

Comaniile caută oameni care au abilitate tehnică și experiență pentru a-și face meseria bine. Câteodată, ele îi promovează cu speranța că aceștia îi pot conduce pe alții care fac muncă similară cu ce au făcut ei până să fie promovați. Odată promovat, un lider trebuie să demonstreze abilitatea de a lucra cu oamenii.

3. Inteligența socială

O persoană inteligentă emoțional este acea persona care poate metine relații bune cu toți oamenii din organizație.

Inteligența socială reprezintă construirea de relații pentru a face lucrurile să se întâmple. Dincolo de abilitățile necesare în construirea unei relații puternice și colaborative, inteligența socială este reprezentată de încrederea reciprocă, ea permite indivizilor să lucreze chiar și în condiții de conflict, fără a distruge abilitatea de a lucra împreună.

Când oamenii vorbesc despre frustrările lor la locul de muncă, dau vina pe alți colegi pentru a justifica generarea problemei lor. Managerii se plâng de oamenii care nu se comportă conform așteptărilor. Angajații se plâng de managerii care nu informează sau nu delegă autoritate. Colegii se plâng unul de celălalt, de cei cu personalități dificile.

În orice caz, atunci când oamenii sunt întrebați : “I-ai vorbit persoanei în cauza despre aceasta?”, sau “Ai încercat să rezolvi această problemă?”, adesea răspunsul lor este: “Glumesti? Nu-i pot spune asta.”

Când nu merg lucrurile la muncă așa cum ți-ai dori, trebuie să găsești un răspuns în comportamentul pe care l-ai adoptat până ai ajuns la situația în cauză.

Atunci când ceva nu merge cum vrem noi, în general preferăm să dăm vina pe o altă persoană că fiind cel care cauzează problema. Găsim chiar o anumită satisfacție în a ne plânge la prieteni de un tratament aspru pe care îl primim la un moment dat. Dar dacă ne uităm cu atenție, vom găsi întotdeauna ceva ce am fi putut face pentru că situația în cauză să fi fost alta.

Întotdeauna poziția ta la muncă este despre tine și nu despre circumstanțele tale sau despre alte persoane. Ți-ai dori o îndrumare mai clară de la șeful tău? Ți-ar plăcea mai mult instructaj decât primești? Ai cerut acest lucru? Ai un raport direct a cărui performanță nu e în conformitate cu așteptările tale? Vi s-a oferit suficient instructaj de dezvoltare care să schimbe această situație? Aveți o relație cu un coleg care v-a creat probleme? Ați încercat împreună cu acea persoană să soluționați orice aspecte care afectează relația voastră?

4. Influența personală

Influența personală este abilitatea de a face lucrurile să meargă cu și prin intermediul altor persoane.

Deși de cele mai multe ori puterea a fost văzută ca un punct negativ, ea poate avea și atribute pozitive. Puterea înseamnă a avea abilitatea de a face lucrurile să meargă. Puterea mai înseamnă și a avea o rețea extinsă de persoane care te plac, care au încredere în tine și care îți ascultă ideile sau cerințele. Reputația și buna relaționare cu persoanele din companie determină comortamentul celor mai puternice persoane în acest sens.

Încrederea în sine contribuie la abilitatea oamenilor de a-i influența pe ceilalți. Aceștia preiau inițiativă pentru a-și atinge scopul și pentru a aduce o atitudine de optimism și flexibilitate în relațiile cu ceilalți, îndemnându-i în a avea o colaborare eficientă și plăcută.

Satisfacția la locul de muncă depinde în mare măsură de modul în care relaționăm cu colegii. O mare parte din timpul nostru îl petrecem la locul de muncă. Astfel, la 40 de ore pe săptămână lucrate, ne dedicăm cel puțin 800 de ore din viață pentru a lucra.

Calitatea vieții noastre la locul de muncă este un factor critic în determinarea calității întregii vieți, implicit a comportamentului nostru din viața personală.

5. Stăpânirea scopului și a viziunii

—

Stăpânirea scopului și a viziunii reprezintă exprimarea umanității prin intermediul muncii. Stăpânirea scopului și a viziunii este modalitatea de a transforma un loc de muncă în ceva care să exprime propriile valori și propria viziune ca om.

În cele din urmă, am observat faptul că inteligența emoțională este capacitatea de a simți sentimentele, de a le exprima, de a le identifica și nu în ultimul rând de a le comunica. Adică putem spune că inteligența emoțională pune accentul preponderent pe comunicare. În acest sens, ni s-a părut important de evaluat conceptul DERC. Conform acestei abordări conceptuale, comunicarea cuprinde 4 părți componente:

1. **“Descrie”** : Descrie evenimentele, faptele pe care vrei să le comunici.
2. **“Evaluează”** : Care este părerea ta în legătură cu aceste fapte? Care este efectul pe care acestea îl au asupra ta? Ce simți în legătură cu acest lucru?
3. **“Rezolvă”**: Ce urmează să faci? Fie propui o soluție, fie găsești o soluție împreună cu persoana implicată. Experiența arată că soluția găsită împreună cu celălalt este de obicei mai eficientă (posibilitatea de a înțelege și a aplica soluția corectă este mai mare).
4. **“Continuă”** : Care este efectul comunicării? Cum tratezi comunicarea în continuare? Dacă faptele, acțiunile au fost planificate în faza de “Rezolvă”, fii de acord cu momentul în care aștepti fiecare rezultat al comunicării. Acceptă între timp amânările de evaluare dacă este necesar.

Acest concept ilustrează efectul comunicării, tratând eficientizarea acesteia cu interlocutorul, transpunerea în locul acestuia eventual pentru ca mesajul nostru transmis să fie receptat așa cum l-am interpretat noi.

Studiu de caz

Prin acest studiu am încercat să înțelegem aspectele perceptuale cu care salariații acestei companii se confruntă, pornind de la cartea “7 Steps to Emotional Intelligence” scrisă de Patrick E. Merlevede Denis Bridoux și Rudy Vandamme, mai exact capitolul referitor la cele 4 poziții perceptuale.

Autorii acestei cărți explicau pozițiile perceptuale prin următoarea frază: “Harta nu este un teritoriu. Fiecare se uită la lume prin propriile lui filtre individuale, ghidat de experiența de viață. Poți schimba comportamentul altei persoane modificând prima oară propriul comportament.”

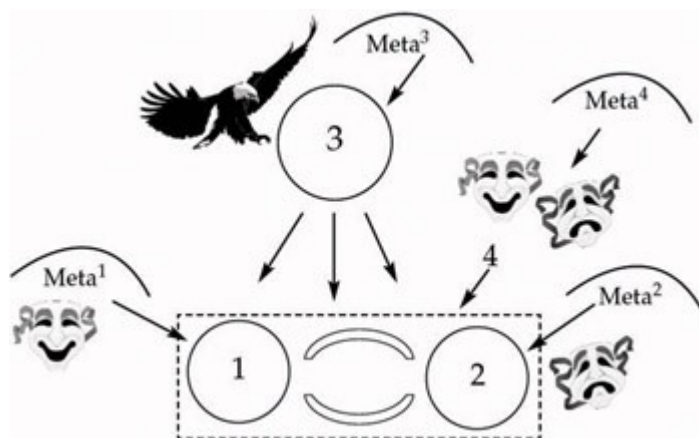
Cea mai flexibilă componentă a unui sistem dat controlează sistemul.

Am spus că “harta nu este un teritoriu”. Noi putem îmbunătăți harta noastră comparând-o cu hărțile altor oameni și dacă este potrivită fuzionăm cu ei.

Într-o negociere și nu numai, există cel puțin patru mijloace de a privi situația:

- Prin proprii ochi;
- Prin ochii celeilalte persoane implicate;
- Prin ochii unui observator neutru;
- Prin dublu spectacol ce rezultă din fuziunea hartei noastre cu a altei persoane;

În următoarea figură, apar două conectări între prima și a doua poziție care simbolizează interacțiunea între doi oameni implicați în comunicare.



În mod similar cineva poate studia această situație dintr-o perspectivă disociată: pentru o clipă ca un observator al lui însuși, ca observator al altei persoane și ca observator al întregului sistem. Neurolingviștii se referă la această disociere observând pozițiile ca Meta-Poziții.

Prima poziție

Aceasta înseamnă să asculți, să privești, să simți, începând din propria perspectivă. Oamenii aflați în asemenea poziție știu foarte bine ceea ce vor de la ei.

Pentru a întări această primă poziție, trebuie să se atingă o mai bună înțelegere a propriei personalități și să se descopere structura propriei experiențe subiective.

Salariatul : “Nu mă simt confortabil în acest job, doresc mai multă responsabilitate.”

Intrebari: - Cum te simți acum?

- Care sunt dorințele tale, nevoile și valorile tale?

Salariatul răspunde: “ Nu mă simt bine în această relație, simt că mă limitez.”

Un alt exemplu legat de satisfacția la locul de muncă :

Salariatul : “ Chiar îmi place ce fac”

“Acest job îmi oferă posibilitatea de a aplica ce am învățat și să-mi însușesc noi abilități în timp ce lucrez la un produs pe care îl dezvoltăm. Cu alte cuvinte, acest job este tot ceea ce mi-am putut dori.”¹

Poziția a doua

Aceasta înseamnă să privești, să asculți, să simți din perspectiva altei persoane, ca și cum am fi în locul ei. Oamenii cu o puternică Poziție a Doua sunt capabili să înțeleagă modul în care o altă persoană simte și gândește.

Pentru a dezvolta competențele de ocupare a Poziției a Doua :

- trebuie să ne asociem emoțional, să ne punem în locul altor persoane;
- trebuie să observăm mai bine și să decidem care observații sunt relevante pentru această perspectivă;

Aici se pune întrebarea “ Dacă vă aflați în locul altei persoane, cum priviți lucrurile, oamenii, cum vă simțiți?”

Exemplu:

În departamentul de resurse umane, agentul de pe postul de recrutare este tot timpul irascibil, se adresează necuvenit la opiniile colegilor și este foarte supărat.

Șeful direct văzând atitudinea salariatului, încearcă să aibe o discuție cu acesta prin care să-i înțeleagă nemulțumirile. Din discuție șeful află că agentul are volume triple de muncă și că realizează ore suplimentare neplătite.

Șeful său încearcă să se pună în locul agentului, și îi înțelege frustrarea, comportamentul față de ceilalți, răspunsurile evazive și izolarea.

La următoarea ședință șeful îi propune plata orelor suplimentare și acordarea unui concediu de 3 zile.

A treia poziție (Bird`s eye view)

Această etapă se traduce prin menținerea unei poziții “neutre”, un spectator, pentru moment, care observă sistemul de la distanță. Din această poziție ne putem

1

observa pe sine, pe alte persoane și interacțiunea dintre oameni. Din această poziție de spectatori se pot observa punctele negative și pozitive cu care contribuie fiecare parte la situație. Acest lucru permite găsirea mijloacelor de rezolvare a situațiilor negative și de a aduce soluții pozitive în scopul mulțumirii ambelor părți.

Oamenii cu o puternică poziție de nivel trei pot fi văzuți cum sunt implicați în sisteme și cum schimbându-și propriul comportament, ei pot crea un mediu favorabil pentru alții.

Iată un exemplu concret de situație, observată de o a treia persoană:

“Șeful direct observă comportamentul unui coleg în contact cu ceilalți:

Colegul de lucru era irascibil cu privire la colegii săi, pentru că acesta avea volume triple de muncă, dar colegii săi nu înțelegeau de ce devenea irascibil și necomunicativ. Aceștia îl catalogau greșit, neștiind problemele lui. Dacă colegii de muncă ar fi știut despre colegul lor că se confruntă cu volume triple de muncă probabil că l-ar fi înțeles.

Șeful direct a înțeles de asemenea că plătindu-i colegului orele suplimentare și oferindu-i un concediu de 3 zile, ar fi reușit să creeze un mediu favorabil între colegul irascibil și restul colegilor lui, deoarece acesta și-ar fi schimbat comportamentul în bine.”

Poziția a patra

În această poziție ești considerat ca și sistemul. În această poziție asociezi perceperea și perspectiva tensiunilor sistemului la global, simți interacțiunea dintre diferitele părți ale sistemului.

Un exemplu concret :

Prima situație este observată de sistem:

“ Dacă punem delegarea și responsabilitatea împreună realizăm că ele formează două părți din același colț , nu se poate avea una fără alta. Însă explicând acordul la gradul de delegare și la nivelul delegării, tensiunile vor fi rezolvate și suntem mai încrezători în rezultatele obținute.”

A doua situație este văzută din sistem:

“Este așa de mult implicată doar o parte încât ceilalți se simt împinși într-un colț , cu nimic de făcut. Unii se întrebă dacă acea parte nu dorește să aibă un rol mai activ și cum să îndeplinească acest rol.”

Rămâne întrebarea: Cum se simte persoana aflată în situația 1, dar cea din situația 2, dar aceste persoane în același timp?

Poziția Meta

Aceasta înseamnă să fii disociat, observând o persoană de la distanță. Oamenii cu puternică Meta Poziție către ei înșiși se pot descrie din exterior și pot fi proprii lor critici.

Să luăm un exemplu de Meta Poziție, să ne imaginăm că ne uităm la un film putem utiliza chiar o cameră pentru a ne filma să vedem cum reacționăm într-o anumită situație, pentru a vedea ce facem. Această situație este folosită în general la training-uri pe vânzări, management. Această Meta Poziție față de prima poziție oferă informații asupra modului în care furnizăm informații despre comportamentul nostru exterior, despre cum comunicăm noi cu lumea din exterior.

Să luăm un exemplu:

Salariatul se observă pe sine: “Acesta se simte irascibil pentru că are volume foarte mari de muncă și din acest motiv el nu poate fi prietenos și comunicativ cu colegii săi. El nu are contact vizual și vorbește în propoziții scurte.”

Colegii se observă pe ei înșiși în relația cu colegul lor : “Ei nu îl înțelegeau pe colegul lor pentru că acesta era mereu expeditiv și necomunicativ”.

Soluții

Împletind partea teoretică cu studiul nostru de caz, am constatat că uneori salariații din dorința de a realiza propriile sarcini de muncă, respectiv propriile interese, uită de oamenii cu care lucrează. Din cauza unor volume foarte mari de muncă am văzut că se poate ajunge la conflicte, izolare și comunicare inadecvată cu colegii.

Toate aceste lucruri se simt atât în interiorul organizației, cât mai ales în interiorul fiecărei persoane. Este necesar să se ajungă la un echilibru în planul profesional, precum și în relațiile cu colegii de serviciu, deoarece munca nu se realizează independent, fără ajutorul celorlalți, iar o companie nu poate funcționa fără empatia oamenilor din cadrul ei.

La aceste elemente noi venim cu un portofoliu de soluții pe care le considerăm adecvate pentru îmbunătățirea relațiilor dintre oameni și comunicarea acestora la nivel organizațional. Astfel companiile trebuie să dezvolte o serie de training-uri pentru a-și forma proprii angajați în:

- cum să reacționeze aceștia la volume mari de muncă;
- cum să prioritizeze sarcinile;
- cum să despartă prioritarul de urgent;
- cum să comunice cu șeful direct și mai ales cu colegii;
- cum să vadă propriul interes alături de interesul firmei.

Prin această lucrare am dorit să ne înțelegem propriul comportament în organizație, precum și al colegilor noștri prin așa numitele poziții perceptuale. Considerăm că această temă poate fi și un bun training pentru ceilalți. Cred că fiecare dintre noi va putea să se înțeleagă mai bine pe sine și să-i înțeleagă mai bine pe ceilalți.

Acest material este și o soluție pentru găsirea rezolvării conflictelor din companii, introducând sistemul meta mirror. “Ceea ce resimțim la o altă persoană este ceea ce avem nevoie să cunoaștem mai mult la propria persoană.”

Nu trebuie să uităm că orice conflict sau observație legată de un lucru ar putea proveni din propriile viziuni asupra vieții.

Acest proiect prin subiectul “to be in somebody shoes” propune o abordare interesantă la locul de muncă. Fiecare salariat să aleagă o persoană din companie și să se pună pentru o zi în locul acesteia (poate să fie colegul cel leneș, cel bârfitor, cel mai performant coleg și de ce nu chiar șeful). În acest fel conflictele dintre salariați ar putea fi eliminate prin faptul că ei vor cunoaște mai bine activitățile celorlalți colegi. Înțelegând cu ce se ocupă și colegii lor vor avea o altă viziune a muncii acestora și vor fi mai înțelegători.

Concluzii

În lucrarea noastră am încercat să analizăm pozițiile perceptuale. Ne-am dat seama cât de important este să ascultăm și să ne punem în locul altei persoane sau să fim simpli spectatori. Auzim adesea că o astfel de persoană care poate să îndeplinească poziția a treia sau Meta este o persoană înțeleaptă și răbdătoare. Noi considerăm că aceste elemente nu țin întocmai de vârstă, ci și de modul în care fiecare dintre noi percepem pe celălalt.

Pentru fiecare dintre noi, jobul reprezintă o parte importantă a vieții de zi cu zi, mai ales că îi alocăm mai mult de jumătate din timpul nostru! Oricât ne-am dori ca jobul pe care îl avem să fie unul perfect, este inevitabil ca la un moment dat să nu fim protagoniștii unui conflict la locul de muncă. Micile discuții în contradictoriu, diferențele de caracter dintre oameni sau nemulțumirile legate de anumite task-uri pot lua o turnură diferită. Ne putem trezi că acele mici conflicte să devină coșmarul vieții noastre. Și dacă până acum veneam la muncă înarmați cu optimism și cu voie bună, mersul la serviciu s-ar putea transforma într-o corvoadă. Pentru liniștea noastră, trebuie să încercăm să reinstaurăm echilibrul la locul de muncă.

Dacă am putea evita conflictele, cu atât mai bine. Dar pentru a le evita și pentru a înțelege de ce persoana cu care suntem în conflict a acționat ca atare trebuie să ne punem fie în poziția OSERVATORULUI, fie în poziția META sau în papucii propriei persoane.

Cei care au avut un conflict și au reușit să urmeze exact pașii pe care i-am prezentat în acest proiect, pot vedea, la sfârșitul acestei tehnici de rezolvare a conflictului ca pot privi situațiile cu mai multă detașare sau că, în cazuri diferite, acționăm diferit și că puteam spune ceea ce ne dorim cu alte cuvinte, fără să declanșăm scandalul.

Descoperim că valorile și motivațiile celeilalte persoane nu sunt neapărat la fel cu ale noastre și că obiectivele noastre sunt diferite. Dar, cel mai important, după ce conflictul a trecut, ne dăm seamă că există lucruri pe care nu le-am luat prima dată în considerare.

Dacă reușim să ne însușim câteva tehnici esențiale prezentate în acest proiect, conflictele pot fi soluționate mult mai ușor. Psihologul Maria Cotoi ne îndeamnă să facem mai multe repetiții pentru a ne însuși pozițiile perceptuale.

Bibliografie

1. Adele B. Lynn ,*The EQ Difference: A Powerful Plan for Putting Emotional Intelligence to Work*, American Management Association, New York, 2005, ISBN: 0-8144-0844-3, 255 pages
2. Lynda C. McDermott, *Basics of Emotional Intelligence (EI)*, published by ASTD Press, NY, USA, 2008, ISBN-13: 978-1-56286-529-0, ISBN-10: 1562865293, 16 pages
3. Patrick E. Merlevede, Denis Bridoux and Rudy Vandamme, *7 Steps to Emotional Intelligence*, Crown House Publishing, 2001, ISBN-13: 9781899836505, ISBN-10: 1899836500, 400 pages
4. Dr. Andre Moreau, *Inteligenta emotionala*,
http://www.sfatulmedicului.ro/Psihologie-si-psihoterapie/inteligenta-emotionala_39
5. Serban Svoronos, *De ce am dezvoltat Inteligenta emotionala?*,
<http://www.hr-romania.ro/comunitate/articole/dezvoltare-organizationala/de-ce-am-dezvolta-inteligenta-emotionala-.html>, 2006