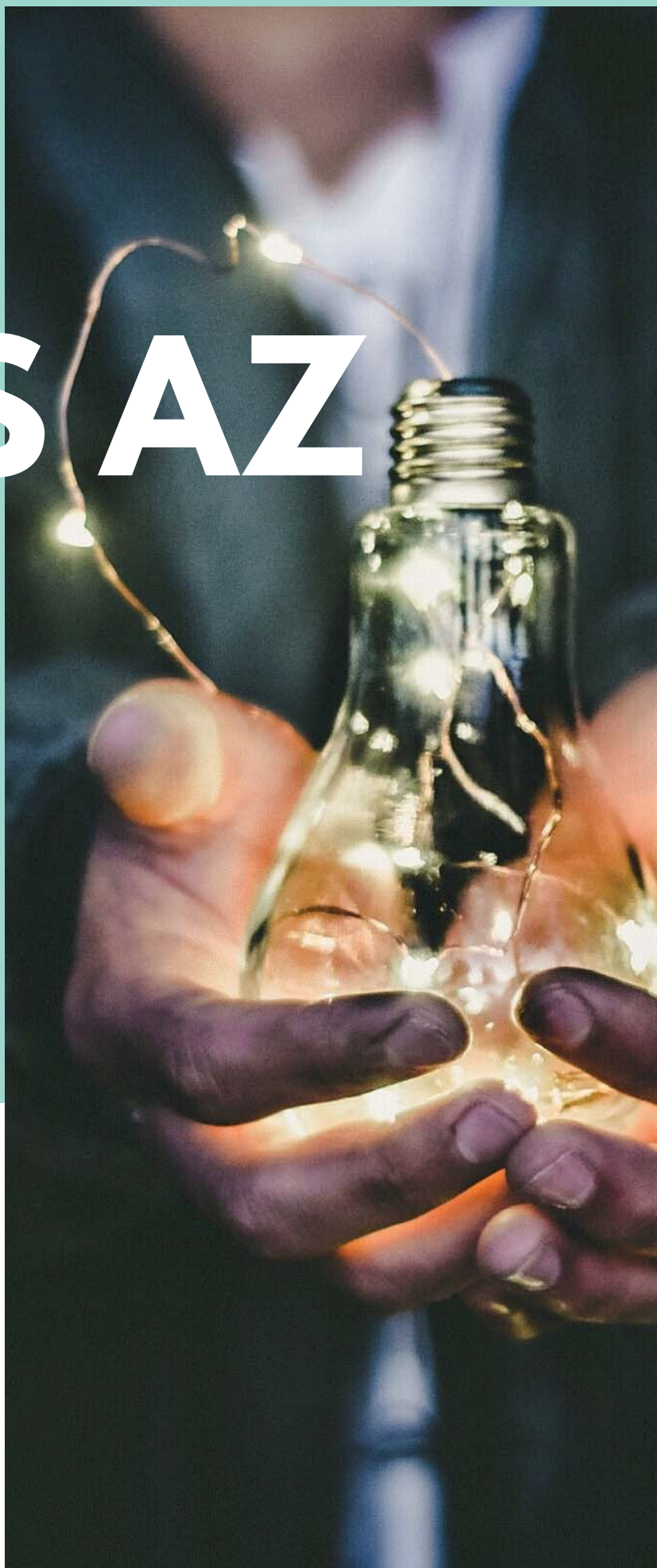


MI IS AZ EQ?



BEVEZETÉS

EQ. EI. Érzelmi intelligencia.

Manapság gyakran hallhatunk erről a fogalmakról, a hétköznapi beszélgetéstől kezdve a szakmai konferenciáig szint mindenhol.

Egyesek mindent megoldó szuper erőként, mások mesterségesen kreált konstrukcióként tekintenek rá... az igazság pedig valahol a kettő között van.

Ebben a füzetben bemutatjuk, hogy mit is jelent ez a fogalom, mely életterületeken fejti ki a hatását, és hogyan fejleszthetjük tudatosan.

A füzetet összeállította: Harsányi Kata, pszichológus



MI AZ EQ?

Az érzelmi intelligencia fogalma először John D. Mayer és Peter Salovey tanulmányaiban jelent meg 1990-ben. Modelljükben az érzelmi intelligenciához kapcsolódó képességeket három nagy területre osztották: (1) az érzelmek észlelése és kifejezése, (2) az érzelmek szabályozása, valamint (3) az érzelmek használata a problémamegoldásban (pl. kreativitás, motiváció). Bár modelljüket később módosították, az alapfeltevés, mely szerint a felsorolt képességek önálló intelligencia-formát jelentenek, mindvégig megmaradt. Ebből a megfogalmazásból indult ki később több elméletalkotó is.

A ma ismert fogalmunk az érzelmi intelligenciáról Daniel Goleman-nek köszönhető, aki 1995-ben megjelent könyvével robbantotta be a köztudatba ezt a fogalmat.

Goleman szerint az érzelmi intelligencia (EI, emotional quotient: EQ) a következő öt részből áll:

1. saját érzelmi állapotunk felismerése és megnevezése
2. az érzelmek kezelése, és a felettük való ellenőrzés
3. önmotiváló képesség
4. mások érzelmi állapotainak felismerése, befolyásolása
5. kielégítő kapcsolatok létrehozása és fenntartása

MI AZ EQ?

Tehát a fentiek alapján elmondhatjuk, hogy aki magas érzelmi intelligenciával rendelkezik, az képes felismerni és szabályozni a saját érzelmi állapotát, motivált, lelkes, sikeresen alakít ki társas kapcsolatokat, és hatékonyan kezeli a konfliktusait.

Láthatjuk, hogy az érzelmi intelligencia nem egyetlen velünk született képességet takar Goleman megközelítésben, hanem érzelmi képességek összességként tekint rá (a szakirodalom ezt „mixed model”-nek nevezi). Ez a szemlélet azt mutatja, hogy az EQ több faktorból tevődik össze, és ezek a faktorok külön-külön is fejleszthető képességek.



MIÉRT FONTOS?

Az érzelmi intelligencia számos területen fejti ki a hatását. Önmagunk megértése, belső történéseink felismerése és szabályozása alapvető tényező a kiegyensúlyozott életvezetés fenntartásában. Gondoljunk csak bele! Ha nem tudjuk megfogalmazni, hogy mi is történik velünk, hanem csak egy feszítő rossz érzést élünk át, az könnyedén rányomhatja a bélyegét a mindennapjainkra. Kutatások igazolják, hogy az érzelemfelismerési képesség nehézségei összefüggésbe hozhatók bizonyos mentális problémák (pl. evészavarok, szorongásos zavarok) megjelenésével. Természetesen ez csak nagyfokú hiányosság esetén áll fenn, de jól jelzi, hogy milyen központi jelentősége van az érzelmi intelligenciának. Összességében azt mondhatjuk, hogy a magas EQ pozitív hatással van az énképünkre, az elégedettségünkre, és a problémamegoldási képességünkre is.

Ez alapján jól látható, hogy az érzelmi intelligencia nem csak önmagunk megértésében, hanem a másokkal való kapcsolódásban is jelentős. Az érzelmek kifejezése és felismerése egyfajta kommunikációs csatorna, amely az intim kapcsolódások alapja lehet. Mindemellett a konfliktusok megoldásában is fontos, hogy ki tudjuk fejezni a bennünk történő változásokat, hiszen a másik fél így tud majd valóban az igényeinkre reagálni.

MIÉRT FONTOS?

A fentiek talán nem okoznak meglepetést, hiszen az érzelmek minden emberi kapcsolatban jelen vannak. Ezzel szemben azt gondolhatnánk, hogy az oktatás vagy a munka világa sokkal racionálisabb, ott az IQ dominál. De tévednénk. Kutatások igazolják, hogy az intelligencia hányados (IQ) nem jelzi előre hatékonyan a munkaerőpiaci érvényesülést, ehelyett sokkal jelentősebb szerepe van az érzelmi intelligenciának.

TUDDTAD?

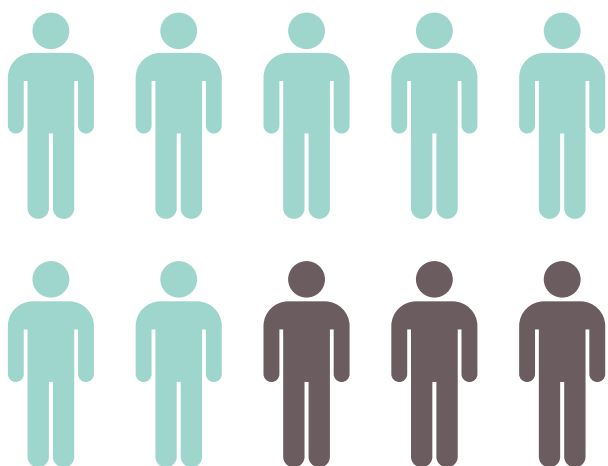
Egyes felmérések szerint az IQ mindössze 20%-ban határozza meg a munkahelyi eredményességet, míg az EQ 80%-ot tudhat a magáénak.



Természetesen ez az arány nem univerzális, de világosan rámutat, hogy az érzelmi intelligencia szerepe jelentős a munka világában. Nem csak az egyéni hatékonyságunkat, hanem a csoport eredményeit is befolyásolja: a magas EQ-val rendelkező vezetők eredményesebbek a motiválás terén, valamint a csapat együttműködését is befolyásolja a tagok EQ szintje.

MIÉRT FONTOS?

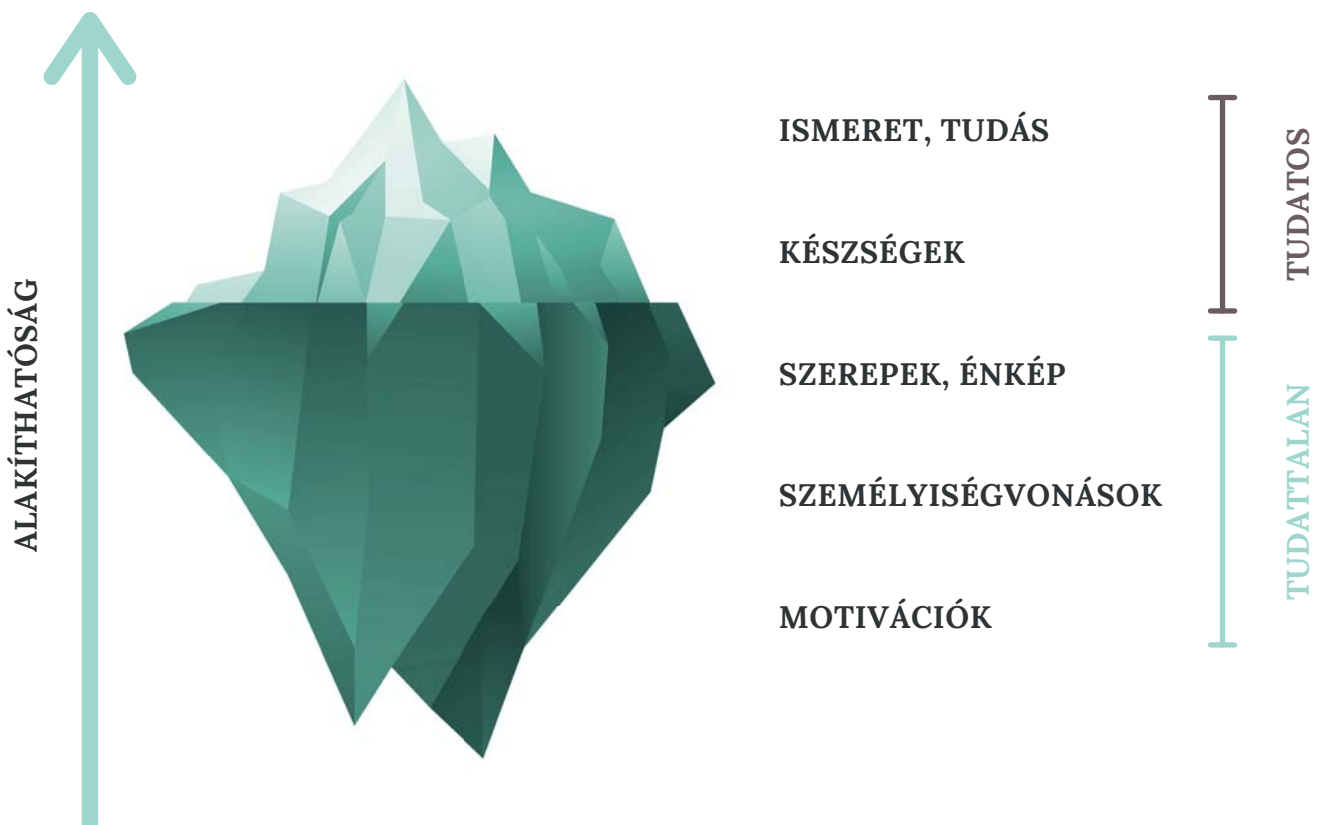
Az érzelmi intelligencia mindezek mellett egy másik izgalmas területen is kifejti a hatását. A kutatók ugyanis azt találták, hogy az érzelmek felismerése és önmagunk motiválása kifejezetten jelentős szerepet játszik a hatékony döntéshozásban, így például a pályaválasztásban is. A felmérések eredményei szerint az EQ faktorai közül elsősorban az empátia, az érzelem- és az önszabályozás járul hozzá az énhatékonyság érzéséhez pályaaorientációs döntések esetén. Emellett az érzelmi intelligencia segít a változásokhoz való alkalmazkodásban egyéni és szervezeti szinten egyaránt.



TUDDTAD?

Egy 2011-es felmérésben a megkérdezett vezetők 71%-a fontosabbnak tartotta a kiválasztási döntésekben az EQ-t mint az IQ-t.

HOGYAN FEJLESZTHETŐ?



Egy kompetencia, így az érzelmi intelligencia is több rétegből tevődik össze. Ezek egy része tudatos, akár mások számára is látható, míg a mélyebb rétegek sokszor saját magunk előtt is rejtve maradnak. Ahogy az a jéghegy ábrán is látszik, minél mélyebben van egy összetevő, annál nehezebben alakítható. Ugyanakkor a felszíni területek könnyen fejleszthetők. A tudásunk növelése az adott témáról, vagy újfajta készségek (pl. erőszakmentes kommunikáció) gyakorlása segíthet a kompetencia fejlesztésében.

A következőkben olyan tippeket olvashatsz, amelyek segítenek ebben.

HOGYAN FEJLESZTHETŐ?

Az érzelmi intelligencia egy része velünk született, egy másik részét pedig mintakövetés útján tanuljuk. Ahhoz, hogy fejlesszük ezt a képességet, fontos, hogy elsőként megtanuljunk saját magunkra figyelni: törekedjünk érzelmeink megfogalmazására, kövessük nyomon a belső változásainkat, és próbáljuk meg szabályozni őket. Ehhez hatásos segítség lehet a naplózás, a relaxációs technikák elsajátítása, vagy a kreatív alkotó tevékenység (pl. festés) gyakorlása.

Ezt követően az érzelmeink kifejezésére helyezzük a fókuszot. Az érzelemkifejezés nem pusztán a konfliktuskezelés esetén fontos, hanem alapvető képesség a kapcsolatok kialakítása és fenntartása esetén is. Sajátítsunk el olyan kommunikációs technikákat, amelyek segítségünkre lehetnek ebben. Például az énközlések segíthetnek ebben, de az arcunkkal vagy a testbeszédünkkel is kommunikálhatunk.

Mindemellett fontos, hogy a saját érzelmi állapotunk monitorozása mellett mások szükségleteire is megtanuljunk figyelni. Az empátiás készség fejlesztése „játszva” is megtörténhet, például filmek és könyvek segítségével. Egyszerű segítség lehet továbbá az is, ha feltesszük magunknak a kérdést: „Én hogy érezném magam az ő helyében?” Ez az egyszerű mondat segít nézőpontot váltani, ezáltal közelebb visz a másik fél megértéséhez.

Az érzelmi intelligencia fejlesztése történhet önállóan is, de alapvetően nem egy magányos műfajról beszélünk. Számos képzés, tréning érhető el, melyek a kutatások szerint életkortól és nemtől függetlenül hatékony változást tudnak hozni.

GYAKORLAT - ÉRZELMI SZÓTÁR

Érzelmek felismeréséhez és szabályozásához nagyon fontos, hogy meg is tudjuk nevezni őket. Írd le ide az összes érzelmet kifejező szót, ezzel is növelve az érzelmi szótáradat!



GYAKORLAT - ÉRZELEM NAPLÓ

Ha úgy érzed, néha észre sem veszed, és az érzelmek csak úgy átsuhannak rajtad, akkor érdemes fókuszáltabban megfigyelned a benned zajló történéseket. Néhány napig kövesd nyomon, hogy mit érzel, mi váltotta ezt ki, és mennyire volt intenzív az élmény!

Érzelem:

Intenzitás (1-10):

Mi váltotta ki?

Érzelem:

Intenzitás (1-10):

Mi váltotta ki?

AJÁNLÓ

Ha szeretnél még többet megtudni az érzelmi intelligenciáról, érdemes böngészned az alábbi könyveket és videókat.



- Agymanók (Inside out, 2015)
- Adam (Adam, 2009)
- Whiplash (Whiplash, 2014)
- Sráckor (Boyhood, 2014)

• <https://www.youtube.com/watch?v=K5vrPlSaNn8>



• https://www.ted.com/talks/ramona_hacker_6_steps_to_improve_your_emotional_intelligence



• https://www.ted.com/talks/rana_el_kaliouby_this_app_knows_how_you_feel_from_the_look_on_your_face



- Daniel Goleman: Érzelmi intelligencia
- Susan David: Érzelmi rugalmasság



FELHASZNÁLT IRODALOM

Daniel Goleman: Érzelmi intelligencia

Annamaria Di Fabioa, Donald H. Saklofskeb: Comparing ability and self-report trait emotional intelligence, fluid intelligence, and personality traits in career decision (2014). *Personality and Individual Differences*. Volume 64, Pages 174-178

Brown et al. (2003): The Role of Emotional Intelligence in the Career Commitment and Decision-Making Process.

<https://doi.org/10.1177/1069072703255834>

B. Scott-Ladd, C. C. A. Chan: Emotional intelligence and participation in decision-making: strategies for promoting organizational learning and change (2014). *Strat. Change* 13: 95-105. DOI: 10.1002/jsc.668