

Elena-Adriana TOMULETIU¹ Gabriela BUICU², Doina DAVID¹, Maria OROLAN¹,
Alina SOLOVĂSTRU¹

¹Universitatea „Dimitrie Cantemir” Tg – Mureș, ²UMF Tg. Mureș

Rezumat

Lucrarea de față aduce în prim plan un concept considerat „la modă”, extrem de mediatizat, supus unor numeroase controverse între recunoscuți specialiști din diverse domenii - management organizațional, leadership, psihologie, sociologie – și anume cel de inteligență emoțională. Dincolo însă de diferitele abordări ale conceptului, se consideră și este unanim acceptat faptul că inteligența emoțională este o componentă importantă a psihicului uman, mai importantă pentru reușita socială decât inteligența definită în sens clasic (IQ). Pentru a ne convinge și noi parțial de acest lucru, în cadrul propriei noastre cercetări pe care o prezentăm pe scurt în această lucrare, am urmărit să identificăm dacă există vreo corelație între inteligența emoțională și performanța profesională. Folosind ca instrumente de investigare *testul pentru inteligența emoțională* (adaptat de Mihaela Roco) pentru evaluarea componentelor inteligenței emoționale și *consultarea istoricului de vânzări* pentru calcularea în procente a măsurii în care agenții de vânzări – subiecți ai eșantionului - și-au atins obiectivele, în cadrul studiului s-a demonstrat, așa cum am și presupus, că inteligența emoțională și mai ales gradul de dezvoltare a acesteia, este unul din factorii determinanți ai performanței profesionale.

Summary

This paper work emphasizes a draft which is considered „fashionable”, it is popularized by the media and it is the subject of controversy between a lot of famous scientists from different areas-organization management, leadership, psychology, sociology-and namely that of the emotional intelligence. Beyond of the different approaching of the concept, it is considered and it is unanimously accepted the fact that emotional intelligence is a very important component of human’s psychic, much more important in social succeeding than IQ. To be convinced about this thing, during our investigation, which we have briefly presented in this paper, we have tried to identify if there is a connexion between emotional intelligence and professional performance. We have used as investigational instrument the emotional intelligence test (adapted by Mihaela Roco) to estimate the components of the emotional intelligence and to look through the selling history in percentage calculation in which the selling agent had reached his objectives. During our investigation have been proved that emotional intelligence and mostly the degree of developing of this, is one of the decisive factors of professional performance

Introducere

Experiența a demonstrat că a fi deosebit de inteligent nu înseamnă neapărat a fi și foarte bun într-un domeniu sau altul de activitate sau a avea performanțe înalte, fapt ce i-a condus pe mulți cercetători să se confrunte cu ipoteza conform căreia există și componente ale inteligenței care nu se manifestă prin inteligență în formatul ei clasic (IQ) și care influențează succesul social în general (Book & Stein, 2003; Goleman, 2004; Lynn, 2006). Astfel, încet, încet, a prins contur conceptul *inteligența emoțională* (EQ), care îl implică pe cel de inteligență generală, academică, dar îl și depășește prin complexitate. Dacă ar fi să-i conferim un înțeles simplu, omul care prezintă un coeficient ridicat al inteligenței emoționale este o persoană inteligentă dar și foarte abilă în interrelaționare, este o persoană capabilă să comunice eficient cu ceilalți, să-i coordoneze, să rezolve abil și cu diplomație diverse conflicte și situații problematice. Generalizând, a avea un coeficient de inteligență emoțională ridicat înseamnă a avea toate șansele de a reuși în viață.

Goleman definește inteligența emoțională astfel: “Inteligența emoțională se referă la capacitatea de a ne recunoaște atât sentimentele proprii cât și ale celorlalți, de a ne motiva, de a ne gestiona eficient emoțiile în relație cu sine sau cu ceilalți” (1998, p. 317). El susține că intelectul contribuie cu aproximativ 20% la atingerea succesului sau reușitei în viață, contribuția de 80% revenind altor factori care nu au legătură cu IQ-ul, fiind preocupat tocmai de cheia acestor *alți factori*, respectiv de *inteligența emoțională* - capacitatea oamenilor de a fi în stare să se motiveze și să persevereze în fața frustrărilor, de a-și stăpâni impulsurile și de a amâna satisfacțiile, de a-și regla stările de spirit și de a împiedica necazurile să le întunece gândirea, de a fi stăruitori și de a spera. Majoritatea specialistilor care au studiat inteligența emoțională consideră că aceasta are aplicabilitate în toate ariile vieții, deoarece a ști să lucrezi și să comunici cu oamenii este o calitate de care nimeni nu se poate dispensa. Astfel, inteligența emoțională își găsește largă aplicabilitate și în zona psihologiei organizaționale, a managementului resurselor umane. Ca exemplu, doar gândindu-ne la

leadership, la rolul managerilor în a-i motiva și inspira pe ceilalți, în stimularea atitudinilor pozitive la locul de muncă, ne dăm seama că aceste abilități sunt puternic relaționate și chiar bazate pe inteligență emoțională.

Ultimii ani sunt marcați și de apariția a numeroase concepții în ceea ce privește definirea, clasificarea și evidențierea modalităților de amplificare a performanțelor într-o organizație, mai cu seamă, într-o firmă (Deaconu, Podgoreanu, Rașcă, 2004; Pastor, Petelean, 2006). Spre exemplu, s-a demonstrat ca agenții comerciali sunt apreciați în primul rând pentru empatia lor, clienții afirmând că își doresc agenți care îi pot asculta, care sunt capabili să îi înțeleagă, să înțeleagă ce își doresc și ce îi preocupă. De altfel, un domeniu în care inteligența emoțională este bun predictor al performanțelor este domeniul vanzarilor, după cum și cercetarea noastră o relevă.

Metodologia cercetării

Obiective

Având ca punct de plecare cele mai sus enunțate, prin cercetarea de față am încercat să determinăm dacă există vreo corelație între nivelul dezvoltării inteligenței emoționale și performanțele obținute la locul de muncă, axându-ne în analiză pe o categorie profesională implicată în domeniul vânzărilor.

Ipoteze

Ipoteza de bază - există o corelație semnificativă între nivelul dezvoltării inteligenței emoționale și performanța obținută la locul de muncă.

Ipoteze secundare

- un nivel ridicat de dezvoltare a inteligenței emoționale implică și un nivel ridicat al performanței.
- un nivel scăzut de dezvoltare a inteligenței emoționale implică și o performanță scăzută.

Variabile

Variabila independentă Vi – performanțele obținute la testul de inteligență emoțională.

Variabila dependentă Vd – performanțele profesionale cuantificate prin media procentelor pe o perioadă de trei luni a realizării obiectivelor. În vederea menținerii controlului cercetării s-a folosit un *design experimental de bază – intrasubiecti*.

Eșantion

Lotul cercetării este format dintr-un număr de subiecți egal cu 130, cu vârste cuprinse între 21 și 40 de ani, agenți de vânzări angajați ai unor firme de nivel mediu ce își desfășoară activitatea pe raza întregului județ Mureș, dintre care 45 sunt de gen feminin și iar restul de 85 de gen masculin, distribuția lor fiind ilustrată în Figura 1.

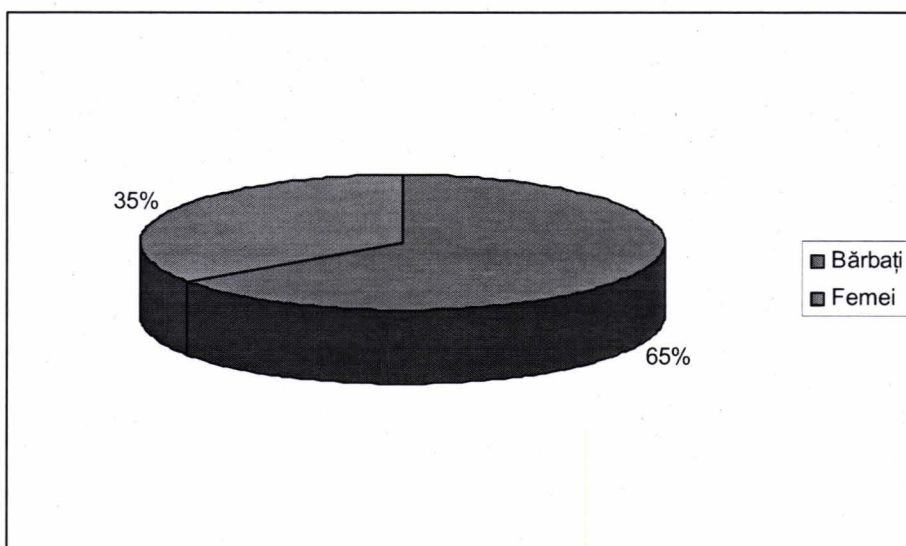


Figura 1. Distribuția pe sex a eșantionului

Procedura de lucru și instrumente de cercetare utilizate

Pentru evaluarea inteligenței emoționale am folosit *Testul de inteligență emoțională* pentru adulți, adaptat de Mihaela Roco după Bar-On și D. Golema (Roco, 2004, p. 187), procedura de lucru fiind redată în tabelul următor:

Tabelul nr. 1. Etape în realizarea cercetării

Faza cercetării	Instrumentele de evaluare utilizate	Subiecții
1.Evaluarea inteligenței emoționale	- Test pentru inteligența emoțională	N= 130
2. Colectarea datelor privind gradul de realizare al obiectivului	- Istoricul de vânzări	N= 130

Prelucrarea și interpretarea datelor

După cum s-a arătat încă din prezentarea caracteristicilor eșantionului, lotul de subiecți este format din agenți de vânzări, angajați ai patru societăți comerciale, având ca obiect de activitatea distribuția, criteriul de selecție fiind ocupația. În

urma prelucrării rezultatelor obținute de subiecți la testul de inteligență emoțională (variabila independentă a cercetării) s-a obținut o medie a scorurilor de 104,42 EQ, acestea variind între 70 și 140. Pentru a fi mai ușor perceptibile aceste variabile, le prezentăm grafic.

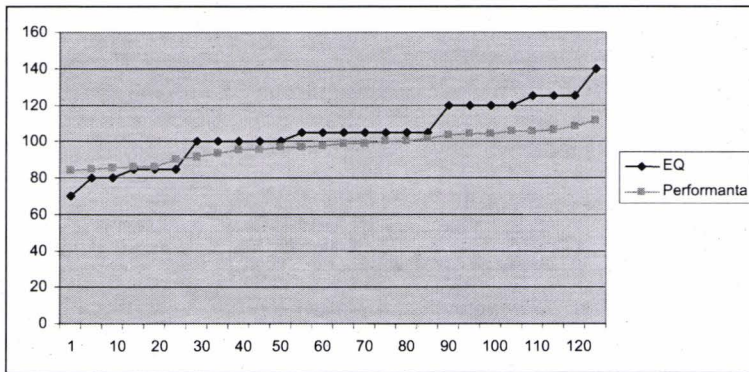


Figura 2. Scorurile obținute la testul de inteligență emoțională și scorurile performanțelor

Pentru a verifica ipotezele de la care am pornit am utilizat testul Sperman în vederea stabilirii corelației dintre cele două variabile: variabila independentă - inteligența emoțională (EQ), respectiv variabila dependentă - performanța profesională. În urma calculelor făcute s-au obținut un coeficient de corelație cu o valoare de $r = -0.01$ și un prag de semnificație $p=0.96$, între

intelență emoțională (EQ) și performanță. Analizând datele obținute putem concluda că există o corelație semnificativă între cele două variabile luate în calcul, deoarece coeficientul de corelație r tinde spre 1, iar pragul de semnificație este mai mic decât 0,05, fapt care confirmă ipotezele cercetării.

Tabelul nr. 2. Rezultatele Testului de corelație Spearman

		EQ	Performanță
Coeficient de corelație (r)	EQ	1	.980(**)
	Performanță	.980(**)	1
Pragul de semnificație (p)	EQ	-	.000
	Performanță	.000	-

Concluzii

Putem concluziona prin a spune că persoanele cu inteligență emoțională ridicată obțin performanțe mai mari în domeniul vânzărilor, unde succesul depinde de capacitatea de a înțelege și utiliza relațiile interpersonale ca pe o abilitate tehnică. Persoanele cu inteligență emoțională scăzută pot avea dificultăți în a face perzentări de vânzări sau în a lucra în echipă, chiar în a-i conduce pe alții. Spre exemplu, un agent de vânzări are nevoie de empatie pentru a înțelege starea emoțională a

cumpărătorului, dar și de optimism ca să nu se lase descurajat dupa una-doua vânzări nereusite.

Altora angajați li se poate cere o mai mare inițiativă sau auto-disciplină.

Inteligența emoțională devine astfel relevantă în selecția membrilor unei echipe și formarea echipei, proces în care abilitățile liderului sunt esențiale, iar aceste abilități au la bază tot inteligența emoțională.

Dincolo de toate aceste rezultate și teorii, trebuie menționat însă că studierea inteligenței emoționale este încă la început, cele mai multe

studii realizându-se cu precădere după 1995. Este posibil ca în viitor să asistăm și la apariția unor noi concepte, îmbunătățite, în ceea ce privește abilitățile sociale și interpersonale care au la bază inteligența emoțională. Ceea ce este clar însă, este faptul că inteligența emoțională ridicată corelează pozitiv cu performanța în domeniul vânzărilor și managementului, ceea ce face ca acest concept și instrumentele care îl măsoară să devină indispensabile în managementul modern al afacerilor, cel puțin acolo unde interacțiunea cu oamenii este un proces de bază al activității respective. Și mai mult decât atât, vestea buna este că privind comparativ cu IQ-ul, care ne este dat genetic, este moștenit din generație în generație, EQ-ul reprezintă acea inteligență pe care o dobândim și o îmbunătățim cu fiecare experiență trăită, ceea ce înseamnă că o putem îmbunătăți permanent.

Bibliografie

- Book, H.E.; Stein, S. (2003). *Forța inteligenței emoționale*, București: Editura Allfa;
- Deaconu, A.; Podgoreanu, S.; Rașcă, L. (2004). *Factorul uman și performanța organizației*, București: Editura ASE, București
- Goleman, D. (2004). *Inteligența emoțională, cheia succesului în viață*, București: Editura Allfa
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*, UK: Bloomsbury
- Lynn, A.B. (2006). *Avantajul EQ*, București: Editura Codecs
- Pastor, I.; Petelean, A. (2006). *Managementul resurselor umane*, Cluj-Napoca: Editura Risoprint
- Roco, M. (2004). *Creativitate și inteligență emoțională*, Iași: Editura Polirom
- Verboncu, I., Zalman, M. (2005). *Management și performanțe*, București: Editura Universitară
- Inteligența emoțională și performanța în muncă* (2006).
Articol disponibil pe:
<http://www.winmark.ro/articole.php?art=74>
. Accesat la data de: 3.11.2008