

ROLUL INTELIGENȚEI EMOȚIONALE ÎN GESTIONAREA RELAȚIILOR INTERPERSONALE ÎN CONTEXTUL PANDEMIEI COVID-19

THE ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN MANAGING INTERPERSONAL RELATIONSHIPS IN THE CONTEXT OF THE COVID - 19 PANDEMIC

MARINA VALUEVA¹,

master în psihologie, asistent universitar,
Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice
<https://orcid.org/0000-0003-4430-1836>

CZU 159.942

316.47:616-036.21/.22

DOI: <https://doi.org/10.55383/amtap.2022.1.30>

Inteligența emoțională este capacitatea personală de identificare și gestionare eficientă a propriilor emoții în raport cu scopurile personale (carieră, familie, educație etc.). 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. Pandemia COVID-19 a creat în rândul populației frică, anxietate, depresie, însă cele mai expuse au fost persoanele care sufereau deja de o tulburare psihică. Toate aceste schimbări nu puteau să nu afecteze și comportamentul uman în gestionarea relațiilor interpersonale. Distanțarea socială, interdicțiile privind întâlnirile, măsurile de igienă, lock-downul, școlile și grădinițele închise, șomajul tehnic – toate acestea, după martie 2020, au schimbat brusc viața pentru majoritatea oamenilor. Urmările sunt vizibile mai ales la nivelul sănătății psihice și a relațiilor interumane.

Cuvinte-cheie: inteligența emoțională, COVID-19, autoreglarea, conștiința de sine, motivația, empatia, abilități sociale

Emotional intelligence is the personal ability to identify and effectively manage one's emotions in relation to personal goals (career, family, education, etc.). Even if a person has enough knowledge and intelligent ideas, if he does not know and fails to manage his emotions and feelings, he may encounter difficulties in trying to build relationships with others. The COVID-19 pandemic created fear, anxiety and depression among the population, but the most exposed were those who already suffered from a mental disorder. All these changes could but affect human behavior in the management of interpersonal relationships.

1 E-mail: valuevamarina10@gmail.com

Social distancing, meeting bans, hygiene measures, lockdown, closed schools and kindergardens, technical unemployment - for most people life has suddenly changed after March 2020. The consequences are visible especially in mental health and interpersonal relationships.

Keywords: emotional intelligence, COVID-19, self-regulation, self-awareness, motivation, empathy, social skills

Introducere

În anul 1995, psihologul american Daniel Goleman a publicat o carte care a devenit bestseller – *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ (Inteligență emoțională: De ce poate fi mai importantă decât IQ)*, aducând în actualitate și definind practic noțiunea de *inteligență emoțională*. Considerată de autor cheia succesului personal și profesional, inteligența emoțională este un amestec de stăpânire de sine, motivație, empatie, gândire liberă, tact și diplomație. Aceste atribute ale unei persoane o fac să aibă o inteligență emoțională ridicată. Astfel, o anumită persoană își poate controla reacțiile emoționale în raport cu alte persoane, datorită faptului că este conștientă de toți factorii care contribuie la apariția reacției respective. 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. 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. 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 și creativitatea, asigurându-ne reușita în toate sferile vieții. Astfel, inteligența emoțională este capacitatea de a recunoaște atât propriile sentimente cât și cele ale altora, de a ne auto-motiva, de a ne organiza emoțiile în noi înșine și în relațiile cu cei din jur.

Componentele inteligenței emoționale

Daniel Goleman afirmă că „aptitudinile emoționale sunt meta-abilități, ce determină cât de bine putem să folosim talentele pe care le avem, inclusiv inteligența pură” [1 p.1]. Conform studiilor realizate de către Goleman, inteligența emoțională este alcătuită din cinci componente sau domenii de aptitudini, fiecare având, la rândul său, o serie de elemente de bază [2 p. 61]:

1. **Autoreglarea:** a fi capabil de dirijarea și controlarea propriei stări emoționale. Autoreglarea poate fi descompusă în cinci elemente:

- amânarea hotărârii; înfrânarea impulsurilor;
- punerea deoparte a problemei; detașarea;
- exprimarea într-o manieră insistentă, nu agresivă;
- flexibilitate; evitarea forțării lucrurilor;
- dirijarea comunicării nonverbale.

2. **Conștiința de sine:** a cunoaște și înțelege propriile sentimente, având ca elemente de bază:

- respectarea propriei persoane;
- adoptarea unei atitudini pozitive;
- sinceritatea față de sine însăși;
- lăsarea deoparte uneori a logicii și rațiunii;
- ascultarea celorlalți;
- înțelegerea influenței pe care o avem asupra celorlalți.

3. **Motivația:** a canaliza emoțiile în scopul atingerii anumitor scopuri, având ca elemente:

- străduința de perfecționare și atingere a unor standarde înalte;
- angajarea în atingerea propriilor scopuri;
- preluarea inițiativei și profitarea de oportunități;
- manifestarea optimistă în fața necazurilor.

4. **Empatia:** a identifica și descifra sentimentele celorlalți, având patru elemente de bază:

- sensibilitatea și înțelegerea altor oameni;
- raportarea la nevoile și la binele celorlalți;
- încurajarea progresului altor oameni;
- acordarea din punct de vedere social.

Daniel Goleman este foarte tranșant în ceea ce privește importanța empatiei: fără ea oamenii sunt surzi la nivel afectiv, care se traduce „prin a fi stângaci în societate, fie printr-o interpretare greșită a sentimentelor celorlalți, fie printr-o opacitate sau indiferență care alterează raporturile umane” [2 p. 82].

5. **Abilitățile sociale:** a stabili relații cu ceilalți și a-i influența, cu următoarele elemente:

- dezvoltarea și menținerea relațiilor interumane;
- comunicarea cu alte persoane;
- munca împreună cu alte persoane.

Aceste componente sunt interconectate unele cu altele într-un mod extrem de complex, iar capacitatea de a folosi eficient oricare dintre ele este legată de gradul în care posedăm una sau mai multe dintre aceste elemente. Astfel, autoreglarea (folosirea adecvată a sentimentelor) este o aptitudine care se bazează pe conștiința de sine (o bună autocunoaștere). Similar, cei care au conștiința de sine (și își pot identifica sentimentele) sunt capabili să manifeste empatie (să cunoască și să le identifice pe ale celorlalți). A avea abilități sociale (a fi capabil să construiești relații cu alții) este, cu siguranță, o funcție cuprinsă în toate celelalte laturi. Iar fără conștiința de sine nu putem avea motivație (puterea de a realiza ceva).

Efectele pandemiei asupra psihicului uman și asupra sănătății mentale

Odată cu declararea de către Organizația Mondială a Sănătății, la 11 martie 2020, a pandemiei cu noul coronavirus, au fost instituite în toată lumea măsuri restrictive, cu scopul de a reduce transmiterea virusului. Conform studiului realizat de către N.Susanu, pandemia COVID-19 a creat în rândul populației frică, anxietate, depresie, însă cele mai expuse au fost persoanele care sufereau deja de o tulburare psihică [3 p.1].

În contextul fricii de noul coronavirus, a fost realizat un studiu, la care au participat 250 de persoane (125 bărbați/femei, cu vârste cuprinse între 25-75 de ani) din țara noastră. Pe parcursul studiului, participanții au răspuns la un chestionar online. Odată cu răspândirea pandemiei stările de anxietate, depresie și tulburare emoțională s-au acutizat. 20% dintre cei chestionați au raportat o înrăutățire a bunăstării psiho-emoționale în perioada crizei pandemice, comparativ cu primele luni ale anului (ianuarie, februarie). Efectele negative ale măsurilor de izolare s-au răsfrânt cel mai mult asupra femeilor, a persoanelor din mediul urban și a celor cu venituri modeste [4 p. 3].

Rezultatele obținute în cadrul studiului denotă următoarele aspecte [4 p. 3]:

- femeile se tem de noul coronavirus mai mult decât bărbații;
- personalitățile cu un grad mare de nevroză (timid, anxios, îngrijorat) sunt mult mai vulnerabile;
- persoanele cu studii superioare se tem de virus mai mult decât cele cu studii medii sau cu studii elementare.

Cum, însă, s-a modificat comportamentul uman în timp de pandemie? Iată câteva din modificările comportamentale post-COVID:

- **Schimbări în comportamentul moral/etic**, cu apariția a două mari categorii: altruști și ignoranți. Altruștii, care și-au riscat viața să-i ajute pe cei vulnerabili, au dăruit din puținul lor celor aflați în dificultate, dând dovadă de empatie, compasiune și bunățate. De cealaltă parte, ignoranții iresponsabili au încălcat restricțiile și au negat în permanență existența virusului. Amintim aici adepții conspirației privind rețelele 5G, care au recurs chiar și la violență, distrugând și vandalizând rețele de telecomunicații nou instalate.
- **Schimbări în comportamentul legat de cumpărături** – așa-numitele „cumpărături de panică”.

- **Comportament de evitare** – din cauza distanțării fizice.
- **Schimbări ale comportamentului social**, cu apariția unor noi diviziuni sociale și grupuri în funcție de viziunea asupra situației pandemice.

Schimbările la nivel de bunăstare psiho-emoțională, dar și la nivel de comportament au determinat o necesitate stringentă de suport. O treime dintre respondenți au simțit nevoia de ajutor în perioada crizei pandemice pentru a depăși/ameliora stările de anxietate și depresie, dar și pentru a menține integritatea emoțională. Studiul recent realizat denotă că necesitatea de suport este mai mare în rândul femeilor, care au și fost cele mai afectate psiho-emoțional de criza pandemică (43% din totalul femeilor și 17,9% dintre bărbați s-au încadrat în grupul celor afectați negativ) [4 p. 8].

De menționat că măsurile impuse în perioada crizei pandemice au avut un impact disproporționat asupra femeilor și bărbaților. Autoizolarea, distanțarea, restricțiile instituite în diferite sfere ale vieții sociale (educație, piața muncii, relaționare cu mediul înconjurător) au produs schimbări în starea psiho-emoțională la nivelul întregii populații, însă femeile au suferit mai mult de pe urma acestora, în raport cu bărbații. Pandemia COVID-19 le-a indus într-o proporție semnificativ mai mare în stări depresive și de neliniște. Inegalitățile de stările psiho-emoționale variază de la o situație la alta, însă în majoritatea cazurilor acestea sunt duble sau chiar triple în dezavantajul femeilor: incidența este de două ori mai mare în cazul crizelor de nervi, stărilor de tristețe și de trei ori mai mare în cazul stărilor de frică. Totodată, diferențe importante în ce privește reacția de răspuns la situația de criză se observă și în funcție de nivelul de studii. Circa 40% dintre persoanele cu studii superioare se poziționează în grupul celor afectați negativ, comparativ cu mai puțin de 30 la sută în cazul persoanelor cu nivele mai joase de studii [4 p. 12].

Toate aceste schimbări nu puteau să nu afecteze și comportamentul uman în gestionarea relațiilor interpersonale. Pandemia COVID-19 a sporit și riscul violenței domestice. Dezvoltarea comportamentelor agresive în perioada izolării inevitabil influențează sănătatea psiho-emoțională a populației. Expunerea la abuz și violență are un impact psihologic de lungă durată asupra copiilor, adolescenților și femeilor, acestea fiind categoriile cel mai frecvent supuse abuzurilor domestice. Conform unui studiu privind impactul pandemiei asupra stării de bine a populației în perioada de izolare, rata violenței a crescut cu circa 30% în Franța și cu peste 20% în SUA. În Anglia, a crescut cu 25% numărul de apeluri la linia fierbinte pentru abuzurile domestice și cu 75% au crescut căutările în Google legate de violența în familie [4 p. 22]. Se constată că tinerii care erau supuși violenței până la răspândirea pandemiei, în perioada de izolare au fost abuzați și mai des. Astfel, pe parcursul crizei s-au intensificat comportamentele violente, grupurile frecvent abuzate devenind și mai vulnerabile (inclusiv pe fondul accesului limitat la suport). Cea mai mare sporire se atestă în cazul formelor grave de violență – amenințări și lovituri cu un obiect sau cu piciorul/ mâna – circa 22%.

Apariția pandemiei a determinat o schimbare a comportamentului uman a stilului de viață și a realității în care trăim. Aproape toți oamenii erau concentrați pe activitatea profesională pe succesul în plan profesional, social, familial. Odată cu apariția pandemiei cu toții a trebuit să ne adaptăm situației nou create, regulilor/legilor nou apărute pentru a supraviețui virusului COVID-19. Specialiștii în psihologie socială au publicat concluzii preliminare privind modificarea comportamentului uman în perioada de pandemie. Dar, pentru concluzii în urma cărora vor fi posibile unele măsuri studiile trebuie să se desfășoare pe o scală mai mare de timp. Vorbind despre COVID-19, în primul rând, avem sentimentul de incertitudine, stare care vine cu alte multe trăiri precum: izolare, anxietate, tristețe etc. Toate persoanele din jurul nostru se confruntă cu un sentiment de pierdere în aceste momente. Există sentimente, stări, emoții dificile pe care le putem experimenta în timpul pandemiei, tristețe, dezamăgire, furie, vinovăție, frustrare sau singurătate, care, sunt răspunsuri normale în această perioadă la condiții anormale. Ne întristăm și experimentăm durerea și pierderea. Este important să adoptăm o abordare plină de compasiune pentru noi înșine și pentru cei din jurul nostru. De aceea este foarte important să știm să identificăm și să gestionăm atât propriile noastre emoții și trăiri cât și a celor din jur.

În relațiile interpersonale un rol important au expresivitatea și contagiunea emoțională. Contagiunea emoțională este o parte subtilă a unor schimbări care au loc la orice interacțiune. Noi transmitem și ne însușim dispoziții, stări de la ceilalți, schimbul emoțional fiind subtil și în cea mai mare parte petrecându-se la un nivel imperceptibil. Explicația, după D. Goleman, este aceea că noi imităm inconștient emoțiile pe care le vedem la ceilalți, nefiind conștienți de mimica expresiei faciale, gesturi, tonul vocii și a altor aspecte nonverbale. Astfel, persoana recrează în ea dispoziția celeilalte persoane. Goleman a observat că atunci când două persoane interacționează, direcția dispoziției psihice se transmite de la persoana care este mai puternică în exprimarea emoțiilor, sentimentelor la cea mai pasivă.

J. Kacioppo, psihofiziolog, spune că există un „dans”, o sincronizare a transmisiei emoționale. Preluându-i ideile, D. Stern demonstrează că această sincronizare se întâlnește între persoane care au raporturi emoționale foarte puternice. Ea facilitează transmiterea și receptarea dispozițiilor. Există sincronizare între partenerii unui cuplu, între profesori și studenți, între orator și mulțime. În colectivele de studii, cele de muncă trebuie de menținut un nivel înalt al inteligenței emoționale, o cultură a emoțiilor, sentimentelor, dacă dorim rezultate mari, performanțe în activitate [5 p. 179]. Pandemia COVID-19 a avut un impact nefast asupra stării psiho-emoționale a oamenilor. Dificultățile emoționale au fost amplificate de stresul în cadrul familiei, de izolarea fizică, abuzurile sportive, educația perturbată și incertitudinea cu privire la viitor.

D. Goleman concluziona că pentru a manifesta o putere interpersonală activă trebuie să deții auto-controlul și să ai capacitatea de a trece peste anxietate și stres. După autor, cea mai bună artă de relaționare se bazează pe dirijarea propriilor emoții și pe empatie, competența socială prin care persoana reușește să se înțeleagă ușor cu oamenii și să corecteze „nepotrivirile” din mediul social. Pe fondul lipsei acestei calități, excelența intelectuală face persoana în cauză mai arogantă și mai insensibilă. Această abilitate socială facilitează contactele umane care sunt deosebit de necesare în toate sferele vieții [2 p. 46].

Concluzii

Este cert faptul că odată cu declanșarea pandemiei s-a produs o schimbare a comportamentului uman, a stilului de viață și a realității în care trăim. Aproape toți oamenii erau concentrați pe activitatea profesională, pe succesul în plan profesional, social, familial. Odată cu apariția pandemiei, a trebuit să ne adaptăm cu toții situației nou create, regulilor/legilor nou apărute pentru a supraviețui virusului COVID-19. Această schimbare bruscă și absolut radicală nu putea să nu influențeze atât stările emoționale ale oamenilor cât și comportamentul acestora. Însă, conștientizarea emoțională activă prin cultivarea inteligenței emoționale înseamnă să trăiești experiența prezentă, fie ea pozitivă ori negativă, încercând să manifesti un nivel de reziliență și adaptabilitate, prin stăpânirea propriilor emoții. Această componentă presupune conștientizarea a tot ceea ce simți, a cauzelor emoției, a realității și a situației în care te afli, pentru a putea fi echilibrat, pentru a putea gândi limpede și a nu rămâne influențat de emoțiile negative.

Referințe bibliografice

1. ARDUSĂTAN, A., BĂRĂIAN, M., ARGHIR G. Inteligența emoțională – componente, semnificație și utilitate în leadership. In: *A XII Conferință Națională multidisciplinară – cu participare internațională „Profesorul Dorin Pavel – fondatorul hidro-energeticii românești”*. Sebeș: Univ. Tehnică din Cluj-Napoca, 2012, pp. 62–65.
2. GOLEMAN, D. *Inteligența emoțională*. București: Curtea Veche, 2001. ISBN 973-8120-67-5.
3. SUSANU, N. Efectele pandemiei asupra psihicului și comportamentului uman. In: *Danubius Universitas of Galati* [online]. 2020, vol. 2, No. 2 [accesat 10 febr. 2022]. Disponibil: <https://dj.univ-danubius.ro/index.php/DU/article/view/803>.
4. COVRIG, N., BUZU, A., CANTARJI, V. *Covid-19 și tinerii: Efectele pandemiei asupra bunăstării psiho-emoționale* [online]. Chișinău, 2020 [accesat 10 febr. 2022]. Disponibil: https://moldova.unfpa.org/sites/default/files/pubpdf/covid_19_impactul_wellbeing.pdf.
5. TROFĂILĂ, L., COROTCHIH, E. Implicarea inteligenței emoționale în relațiile interpersonale. In: *Învățământ superior: tradiții, valori, perspective, 27–28 septembrie 2019*. Chișinău: Univ. de Stat din Tiraspol, 2019, vol. 2, pp. 175–179. ISBN 978-9975-76-285-4.