

Óbudai Egyetem – Neumann János Informatikai Kar
Döntéstámogató Rendszerek

ÉRZELMI INTELLIGENCIA

Magyar Bálint



NIK

Neumann János
INFORMATIKAI KAR

2013.

„A mai ember problémája nem a tudomány, hanem az emberi szív. Vagy megújul az érzület, vagy elpusztul az élet (...), mert a tudomány gyorsabban fejlődött, mint a lelkiismeret.”

Eistein

BEVEZETÉS

Napjainkban már egyértelmű, és bizonyított; ahhoz, hogy valaki sikeres legyen, nem csak a megfelelő intelligenciára, tapasztalatra van szüksége, hanem érzelmileg fejlettnak is kell lennie. Egy olyan ember, akinek kifejlett az érzelmi intelligenciája, képes érzésekkel irányítani tetteit, viselkedését, sőt mások viselkedését is. Az ilyen ember a döntéshelyzetekben képes kognitív és érzelmi tudását egyesíteni, és megfelelően választani.

A KIFEJEZÉS EREDETE

1920-ban E. L. Thorndike a Columbia egyetemen a "szociális intelligencia" kifejezést használta, hogy leírja azt a képességet, ami meghatározza, hogy hogyan képes az ember másokkal kapcsolatot teremteni és azt fenntartani, vagy ami meghatározza ennek a kapcsolatnak a minőségét.

1975-ben, Howard Gardner írása a *The Shattered Mind* elindította a több részből álló intelligencia modelljének kialakulását és fejlődését. Gardner hétfajta intelligenciát azonosított¹, amit később további kettővel kiegészítettek. Ezek tartalmazzák az interperszonális és az intraperszonális intelligenciát is.

A területre irányuló komolyabb kutatások az 1980-as években indultak meg Peter Salovey és John Mayer vezetésével. Az ő munkájuk, ami fejlődőképesnek bizonyult, az intelligencia részévé tette a fogalmat. Mayer és Salovey folytatta a kutatásokat.[1]

Az érzelmi hányados, az EQ (emotional quotient) először Keith Beasley cikkében jelent meg 1987-ben, ahol megfogalmazta, az EQ jelentős szerepét az intelligencia hányados, IQ (intelligence quotient) mellett.[2]

1.

1. Nyelvi (szóbeli) (magában foglalja a: beszédhangok,nyelvtan,szemantika és pragmatika területén való jártasságot)
2. Zenei (zenei hangok hordozta jelentés megértése, kommunikálása és létrehozása)
3. Logikai, matematikai (absztrakt gondolkodás képessége)
4. Téri (téri vizuális információ észlelése, eredeti ingerek felhasználása nélkül)
5. Testi, kinetikus (mozgásos) (képesség, hogy testünket adott kulturális közegben kérdések megoldására használjuk)
6. Személyes, intraperszonális (önismerethez vezető I) (érzéseink, motivációink megértése)
7. Társas, interperszonális (embertársaink megértésének képessége) (mások szándékainak, érzéseinek felismerése)

1995 októberében Nancy Gibbs érzelmi intelligenciáról írt cikke megjelent a Time magazinban. Ebben a cikkben megemlíti Goleman könyvét és Mayer és Salovey munkáját. A cikk nagyon megnövelte a könyv népszerűségét és dominószerűen elindította a média érdeklődését az érzelmi intelligenciával kapcsolatban. [1]

DEFINÍCIÓ, MODELLEK

Az érzelmi intelligenciára (későbbiekben ÉI) sok definíció, és osztályozási modell született. Ezek közül a legfontosabbakat, és véleményem szerint leginkább lényegre törőket fogom bemutatni, főleg az [1][2][3] forrásokra támaszkodva.

„Az ÉI szerepet játszik az érzelmek észlelésében, az érzelmekhez kapcsolódó érzések asszimilálásában, valamint az érzelmek által hordozott információk megértésében és az érzelmek kezelésében.”

John Mayer (1999)

Az ÉI-át kutatása során megpróbálták osztályozni [3], ezáltal áttekinthetővé tenni, hogy mely képességek, tulajdonságok tartoznak hozzá.

Napjainkban alapvetően háromféle modellt használnak az ÉI osztályozására:

- I. Képesség modell
- II. Kevert/összetett modell
- III. Trait (Személyiség) modell.

I. Képesség modell

Ezt a modellt Mayer és Salovey dolgozták ki 1990-től kezdődően.[2]

Ahogy a modell nevében is szerepel, az ÉI-t úgy kezeli, mint képességek halmazát, a minket érő érzelmeket, mégpedig úgy, mint feldolgozásra váró információt. Ebben a megközelítésben az ÉI működését az ésszerű gondolkodáshoz hasonlítja, csak míg az előbbit ösztönszerűen, addig az utóbbit tudatosan végezzük.

Ezeket az érzelmi képességeket alapvetően négyféle osztályba sorolták:

1. Az érzelmek pontos érzékelésére magunkban, másokban, vagy akár tárgyokban is:
 - A valós és megjátszott, fontos és lényegtelen érzelmek megkülönböztetése.
 - Az érzelmek felismerése hang, megjelenés, vagy testbeszéd alapján.
2. Gondolkodásunk érzelmeink segítségével való előremozdítása:
 - Az érzelmek a gondolkodást a fontos dolgok felé irányítják.
 - Érzelmeinkkel (pl. optimizmus) gondolkodásunk határfokát növelhetjük.
3. Érzelmeink analízise, jelentésük megértése:
 - Érzelmek közti kapcsolatok, ok okozati viszonyok felismerése.

- Összetett érzelmeink felbontása.
 - A tapasztalt érzelmek tudássá szervezése.
4. Érzelmek kezelése, szabályozása:
- Saját, és mások érzelmeinek kognitív irányítása.
 - Nyitottság mind a negatív, mind a pozitív érzelmekre.
 - A fontos, építő érzelmek kiemelt megélése. [1,4]

II. Kevert/összetett modellek

Bar-On modell:

Bar-On használta először az érzelmi hányados, az EQ fogalmát [1], és modellje alapján elkészítette az első kereskedelmi forgalomban is kapható tesztet, az ún. „EQ-Inventory”-t, melyről később lesz szó.

Bar-On modellje szerint az ÉI-át képesség és személyiség tényezők együttesen határozzák meg. Egy fejlődő, és fejleszhető képesség /személyiség tényező. Ez a modell is hangsúlyozza az ÉI és az általános intelligencia szoros kapcsolatát.

Bar-On szerint az EQ összetevői [3,4]

1. *Intrapersonális:*
 - éntudatosság, önértékelés, önbecsülés, önmegvalósítás, függetlenség
2. *Interperszonális:*
 - empátia, interperszonális kapcsolat, szociális felelősség
3. *Alkalmazkodás:*
 - problémamegoldás, realitásérzék, rugalmasság
4. *Stresszkezelés:*
 - stressz tűrés, impulzuskontroll
5. *Általános hangulat:*
 - boldogság, optimizmus

Daniel Goleman modellje:

Goleman szerint [14] az ÉI sokféle kompetencia és készség együttese. Könyvében azt állítja, hogy vizsgálatainak alapján a magas intelligencia szint önmagában még semmire sem garancia, bizonyos helyzetekben pedig semmit sem ér, ha mellette az ÉI hányados alacsony. Goleman szerint is tanult dolog az ÉI, e képességek megváltoztathatók, erősíthetők és csökkenthetők. Vagyis meg lehet tanítani az embernek az adott körülmények között, hogy jobban kihasználják, hasznosítsa azt az érzelmi- szellemi potenciáljukat. Azt írja könyvében, hogy míg az IQ 15%-ban, addig az EQ 45%-ban van hatással a jó minőségű munkavégzésre. Más állítása szerint az IQ csak 20%-ban, míg az EQ 80%-ban felelős a sikerességünkben.

Goleman modelljét Mayer és Salovey konstrukciójára alapozta, és a következő csoportosítást alkalmazta:

1. *Önismeret/öntudat:*
 - Az embernek tisztában kell lennie képességeivel, erősségeivel, gyengeségeivel.
 - Tudnia kell, hogy adott érzelmekre miként reagál.
2. *Önirányítás/önszabályozás:*
 - Alkalmazkodás a változó környezethez.
 - Érzelmek tudatos befolyásolása, erősítése, gyengítése.
3. *Szociális érzékenység/tárustudatosság:*
 - A körülöttünk lévő emberek érzelmi állapotának érzékelése.
 - Az emberek megfelelő irányba terelése, érzelmi ráhatással.
4. *Empátia:*
 - Együttérzés más emberekkel.
 - Mások szempontjainak figyelembe vétele, főként döntéseink során.
5. *Motiváció:*
 - Képesség arra, hogy tudatosan olyan érzelmi állapotba kerüljünk, amely produktivitáshoz és sikerességhez vezet.

Goleman az alapján, hogy a korábban felsorolt képességben ki mennyire „jó”, a következőképpen csoportosította az embereket [3,4]

1. *Öntudatosítók:*
 - Akik közvetlenül észlelik hangulatváltásaikat, ezért érzelmi életük kifinomult, és odafigyelésükkel rendben tartják érzelmi világukat.
2. *Lehengereltek:*
 - Akik gyakran érzik magukat tehetetlenek érzelmeikkel szemben, csapongók és hamar elvesztik önuralmukat, nem igyekezők érzelmeik megváltoztatásában.
3. *Beletörődők:*
 - Akik általában tudják, hogy mit éreznek, de nem változtatnak rajta- vagy a túl kicsi motiváltságuk miatt, vagy alárendelik magukat ezeknek az érzelmeknek.

III. Trait (Személyiség) modell

Petrides és Furnham az elképzelése Bar-On és Goleman modelljére épít, de elutasítja a képesség modellt, tisztán személyiség tényezőként kezeli az EQ-t. Ebben a modellben az ÉI elkülönül az egyéb kognitív képességektől. [3]

A Trait modell négy nagy faktora:

- „Well-being” (Jól-lét),
- „Self-control” (Önkontroll),
- „Emotionality” (Emocionalitás),
- „Sociability” (Szociabilitás).

VIZSGÁLATOK, MÉRÉSI MÓDSZEREK

Az érzelmi intelligencia osztályozásaival sikerült megállapítani, hogy milyen elemekből áll. Ezen összetevők mérésére a modelleknek megfelelő és azoktól független mérési eljárások is születtek. A következőkben ezen eljárásokat, és kiértékelésüket mutatom be.

A tesztek alapvetően háromfélék lehetnek:

- **Önkitöltős teszt:** itt a kitöltő személy általában adott időhatáron belül kell, hogy kitöltsön egy tesztet. Az egyes kérdésekre vagy a felkínált válaszok közül kell választani egyet vagy egy skálán megadni, hogy mennyire értünk egyet a kérdésben szereplő állítással. A teszt végeredményeként egy pontszámot, és egy szöveges értékelést kapunk eredményül.
- **Képesség alapú teszt:** Általában valamilyen érzelmeket kell felismerni a teszt során bemutatott képeken, vagy épp egy adott szövegben.
- **Viselkedés mérése:** vagy szakértői pontozás alapján történik, relatív összehasonlítással, vagy erre is léteznek különböző szabványosított tesztek.

EQ-Inventory (Bar-On tesztje):

Az első kereskedelmi forgalomba kerülő EQ teszt, melyet Bar-On fejlesztett ki ÉI modellje alapján, az EQ-Inventory.

Ez egy **önkitöltős teszt**, mely az EQ-ról ad egy konkrét értéket. Kitöltése nagyjából 30 percet vesz igénybe, mely alatt 146 kérdésre kell választ adnunk.

Minden kérdés esetén egy ötös skálán kell választanunk egy értéket a ránk teljesen igaz, és a ránk egyáltalán nem igaz közti „tartományból”. [5]

A teszt kitöltése persze szorosan kapcsolódik önismeretünkhöz, hiszen például egy „Makacs vagyok?” típusú kérdésre válaszolhatunk magunkat becsapva is.

MSCEIT (Mayer, Salovey, Caruso tesztje):

Ez egy **képesség alapú teszt** mely során képeken kell érzelmeket felismerni, szöveget kiegészíteni a megfelelő érzelmet leíró szóval, vagy épp megállapítani, hogy egy rövid történethez melyik érzelem társul a leginkább: „vajon hogy érezhet most ő...”. [6]

Ez a teszt is egy EQ értéket ad eredményül, kitöltéséhez 30-45 perc szükséges.

Genos Emotional Intelligence Inventory (Genos EI):

A teszt egy **viselkedési teszt**, mely hasonló az önkitöltős tesztekhez, de itt alapvetően szituációs kérdésekre kell válaszolnunk, mint például: ”Hogyan viszonyulok az emberek motiválásához munkahelyemen?”. [7]

Az eredmények kiértékelése, vizsgálatok

Az eddig említett tesztekkel nagy méretű adathalmazhoz juthattak a kutatók, de a teszteken elért pontszámok összehasonlítása még adott teszten belül sem volt mindig egyértelmű, az egyes tesztek között eltérés pedig nem volt túl mérvadó. Így az IQ-val ellentétben az EQ értékek általánosítása és rangsorok felállítása nem vezetett eddig korrekt értékelési alapokhoz. Viszont az egyes tesztek közül könnyedén kiolvashatóak voltak embercsoportokra vonatkoztatott tulajdonságok, illetve ezen tulajdonságok emberi életünkre való hatásai. A következőkben ezen kutatások eredményeit mutatom be.

Hunt és Evans: A traumás stressz előrejelzése az ÉI segítségével[8]

Ez a dolgozat alapvetően a kialakuló stressz, és az ÉI egyes területeinek kapcsolatát vizsgálja. Kimutatta, hogy az ÉI befolyásolja a stresszre adott válaszokat, minél magasabb érzelmi intelligenciával rendelkezik valaki, annál hatékonyabb a stresszel szembeni védekezésben. A teszt során a férfiak jobb pontokat értek el, mint a nők, viszont a stressz leküzdésében nem találtak különbséget a két nem között.

Továbbá a kutatás igazolta, hogy az érzelmileg intelligens személyek stresszmentesebb környezetet alakítanak ki maguk körül, jobban odafigyelnek a személyes, társas kapcsolataikra, amely lecsökkenti a frusztráció lehetőségét.

Mavroveli, Petrides, Sangareau és Furnham: Párhuzam az ÉI, és a társadalmi kapcsolatok érzelmi eredményessége között fiataloknál[9]

A kutatási eredmények a következők: a magas érzelmi intelligencia pozitívan korrelál a konfliktuskezeléssel és negatívan korrelál a depresszív gondolatok gyakoriságával, a testi, lelki panaszok előfordulásának gyakoriságával.

A magas érzelmi intelligenciával rendelkező egyéneket az iskolatársak gyakrabban ítélik együttműködőnek, a magasabb érzelmi intelligenciával bíró lányokat pedig gyakrabban ítélik vezéregyéniségeknek.[9]

A két fent említett tanulmányon kívül még számtalan másik készült, melyek minden esetben azt mutatták, hogy a különböző EQ teszteken jó eredményt elért személyek rendelkeznek az ÉI területén felállított modellekben található értékekkel. Vagyis ezek alapján elmondható, hogy akik jó eredményt ér el egy ilyen teszten, az sikeres lehet személyes kapcsolataiban, és karrierjében is.

AZ ÉRZELMI INTELLIGENCIA HASZNÁLATA ÉS FEJLESZTÉSE

Gyakran felmerül a kérdés, hogy vajon az ÉI fejleszthető-e. Kutatások bizonyítják, hogy az ÉI készségeit másképp kell fejleszteni, mint az értelmi intelligencia készségeit. Bizonyos, hogy különösen a kora gyermekkorban az egészséges teljes személyiség formálása hozzájárul az érzelmi készségek fejlődéséhez, melyek aztán kihatnak ez egész személyiségre.

Az ÉI használatának és fejlesztésének főbb szempontjai és eszközei a meghallgatás, a megértés, a konfliktuskezelés, az érzelemlista, az érzelmi tudatosság, az érzelmi műveltség, az érzelmi őszinteség, és az együttérzés. A következőkben ezek kerülnek bemutatásra.

Meghallgatás

Tanulmányok eredményei arra engednek következtetni, hogy a viselkedési problémák 90 százaléka azoknál a fiataloknál és fiatal felnőtteknél fordul elő, akik arra vágnak, hogy a környezetükben lévő felnőttek meghallgassák őket. Öngyilkossági ráták tanulmányozásánál kitűnik az is, hogy a tinédzserek öngyilkosságának legfőbb oka, hogy nem találtak meghallgató felnőttre.

A meghallgatás erejének pozitív hatása a biztonságérzet megteremtődése és a bizalom kialakulása. Fontos azonban megemlíteni a meghallgatás megelőző szerepét is. A meghallgatás ugyanis hozzájárul félreértések elkerüléséhez, és az elhagyatottság érzés, illetve a magány érzése kialakulásának megakadályozásához is. Ezen érzések, a düh, a harag és a gyűlölet csírái. A meghallgatásnak tehát az agresszió tekintetében megelőző hatása is van.

A hallgatói képesség kialakításával kialakul a mások iránti tisztelet érzése és fejlődik a megértő készség is.

„Jó meghallgatóvá” válni azonban nem könnyű feladat. A legelső, legfőbb és talán legnehezebb lépés a jobb hallgatóvá váláshoz, az hogy megtanuljunk előítéletek nélkül meghallgatni valakit. A szakértők és a szakirodalmak azt tanácsolják, hogy a hallgató próbáljon meg azonosulni a hallott problémákkal, hogy megnevezzen érzéseket, hogy érdeklődve hallgassa a másikat és hogy testbeszédével se sugalljon unalmat vagy elutasítást, megfelelő időt hagyva reagáljon a hallottakra, valamint, hogy végig ügyeljen a szemkontaktus megtartására.

Megértés

Nem elég meghallgatni valakit, ki kell fejezni a hallottak megértését is.

Mindenki vágyik a megértésre. A vágy a túléléshez köthető. Az hogy üzeneteink megértésre, vagyis válaszra találjanak elengedhetetlen ahhoz, hogy szükségleteink hatékonyan legyenek kommunikálva. Ha egy csecsemő például hiába fejezné ki sírással különböző szükségzeit, akkor a szülő nem értené azt, és a csecsemő könnyen meghalhatna.

Nem elég, ha valakit értenek, ezt vissza is kell jelezni az illetőnek. Továbbá nagyon fontos az, hogy ezt megfelelően fejezze ki a hallgató. Számos technika létezik arra, hogy a hallgató visszajelzéseket küldjön arra utalva, hogy érti a hallottakat. Megérteni nem mindig egyszerű, sőt, olykor lehetetlen is, ugyanis a hallgató az érzelmeket személyes tapasztalat vagy az érzelmi intelligencia vagy az érzékenység más szintjén léve nem tud teljesen azonosulni a hallottakkal. A saját érzések ismerete és intenzív megélése tehát segít abban, hogy mások érzelmeivel és mondanivalójával is könnyebben azonosulni tudjunk.

Konfliktuskezelés

A konfliktusok kialakulásnak háttérében az esetek döntő részében érzelmi okok állnak. Minél erősebb és intenzívebb az érzés, annál nehezebb a konfliktus megoldása. A konfliktusok megoldásához tehát elengedhetetlen az érzelmek kifejezése.

A konfliktusmegoldásnak számos technikája létezik, melyek az érzelmekre helyezik a hangsúlyt. Annak a lehetősége, hogy közös megoldást találjanak az érintett felek egy konfliktusra nő azokban az esetekben,

- A partnerek közvetlenül kommunikálnak.
- Az érintett felek őszintén kifejezik érzelmeiket és gondolataikat.
- Az érintett felek kölcsönösen tisztelik a másik érzéseit és szükségéit.
- Egyik fél sem érzi magát felsőbbrendűnek.
- A konfliktus megoldását önként választják, és szándékukban áll a konfliktus megoldása.

Alap lépések a konfliktusok megoldására az alábbiak lehetnek

- Törekvés a megértésre
- Törekedni a megértetésre
- Közös alkotott megoldások

Fontos megjegyezni azt, hogy a hagyományos, tekintélyelvű konfliktuskezelési módszerek nem a konfliktus magát, hanem annak tüneteit kezelik, tehát magát a konfliktus nem oldják meg. További probléma a tekintélyelven alapuló problémakezelésnek, hogy az elnyomott félben ez további negatív érzéseket generál, így a konfliktus tovább mélyülhet, komolyodhat.

Érzelemlista:

Az érzelmek leírására, nyelvtől függően körülbelül négyezer szó áll rendelkezésre. A hatalmas mennyiség ellenére az emberek nehezen találják meg a megfelelő szavakat érzelmeik kinyilvánítására. Fontos a szavak megismerése és tudatosítása, ahhoz hogy az érzelmeket hatékonyan tudjuk kommunikálni.

Érzelmi tudatosság

Az érzelmi tudatosság kifejezés arra utal, hogy az érzések megélése és azok kiváltása tudatos. Az érzelmi tudatosság szorosan kapcsolódik az érzelmi műveltséghez és ahhoz, hogy az emberek képesek legyenek érzelmeiket színesen, minél konkrétan leírni.

Az érzelmi tudatosságnak számos szintje van, mely szintek gyakorlatokkal, tréningekkel fejleszthetők. A főbb szintek az alábbiak:

- Az érzések felismerése:

Az érzelmi tudatosság első szintje, amikor az ember felismeri bizonyos érzések jelenlétét.

- Az érzések megnevezése:

A, második lépés amikor az ember képes megnevezni mit érez. Minél pontosabban képes valaki megnevezni vagy leírni egy érzést, annál intenzívebben lehet azokat megélni vagy hatékonyabban lehet azt kezelni. Minél helyesebben van egy érzélem címkézve annál elfogadhatóbbnak tűnik. Az emberek ugyanis többnyire félnek az ismeretlentől. Ha meg tudják nevezni érzelmeiket azok egyre kevésbé tűnnek ismeretlennek, félelmetesnek.

- Az érzés elfogadása:

A harmadik szintje az érzelmi tudatosságnak, amikor az ember nem csak felismeri, és megnevezi az érzést, de el is ismeri, elfogadja azt.

- Az érzelmekre való reagálás, azok tükrözése:

Igen magas szintje az érzelmi tudatosságának az, ha az ember nem csak felismerni, megnevezni és elfogadni tudja az érzelmet, de reagálni is tud rá, az érzelemnek megfelelően tud cselekedni. Ennek a szintnek további két eleme van:

Az első, amikor az ember cselekedete után reflektál az érzésre. Ez későbbi fejlődést segíthet elő. A második, amikor már olyan hatékonyan és gyorsan tud reagálni az érzésre hogy tetteit már azok ismeretében teszi.

- Érzelmek előrejelzése

A legmagasabb szintje az érzelmi tudatosságnak, amikor valaki képes előrejelezni, hogy a jövőben egyes cselekmények, események, hírek milyen érzés megélését váltják ki belőlük.

Az érzelmi tudatosság fejlesztésére számos tréning létezik, ilyen például az egyre népszerűbb örömtréning, mely úgy nevel boldogabb embereket, hogy tudatosítja bennük pozitív érzelmeiket, örömeiket.

AZ ÉRZELMI INTELLIGENCIA FEJLESZTÉSE GYERMEKKORBAN

Az érzelmi intelligencia kialakulásának, fejlesztésének legintenzívebb időszaka a gyermekkor. Itt lehet a legnagyobb eredményeket elérni megfelelő, tudatos neveléssel. Ezért a következőkben ezen fejlesztések bemutatására kerül sor.

A gyermek érzelmi fejlesztésének legalapvetőbb kritériuma Kádár Annamária szerint az, hogy a szülők példát mutatva ezzel gyermekeiknek maguk is kifejezzék és kommunikálják érzelmeiket.[10] Ennek egy formája az, hogy általános, közhelyes kifejezések helyett a szülők pontosan kifejezik örömeiket, fájdalmukat vagy éppen haragjukat. Ezek alapján az mondható, hogy a *Szép volt* kifejezés helyett szerencsésebb azt mondani, hogy *Büszke vagyok rád, amiért ilyen szépen dolgoztál*, a *Te nem vagy normális!* felkiáltás helyett pedig érdemesebb azt mondani a gyermeknek, hogy viselkedése elszomorít minket és szeretnénk, ha a jövőben másképp viselkedne. Ez, az érzékletes magyarázat, az érzelmek kimutatása az első lépcsője annak, hogy a gyermek maga is ki merje mutatni érzéseit. Fontos megmagyarázni, hogy egyes érzelmeket mi vált ki valamint visszaigazolást adni a cselekedetekre. További fejlesztési módszer, ha a beszélgetéseket úgy irányítjuk, hogy az érzelmek kifejeződjenek, hogy hangosan ki legyenek mondva azok. Az érzelmek kimutatása nem egyszerű, ezért minél korábban kezdjük megtanulni kimutatni azokat, az érzelmi tanulás annál hatékonyabb lesz. Ahhoz, hogy a gyermek ki merje mutatni érzelmeit, fontos az, hogy érezze az elfogadást és az érdeklődést.

Faber és Mazlish[11] négy pontban szedi össze az érzések feldolgozásának ajánlott menetét. Ezek az alábbiak:

- A gyermek meghallgatása csendben, figyelmesen
- A gyermek érzéseinek elfogadása, ennek kimutatása, együttérző, gyengéd szavakkal
- Nevezze meg a gyermek érzéseit, mutassa ki hogy megérti azokat. Ilyen lehet például azt mondani: *Ez bosszantó lehet*
- Teljesítse a kívánságát képzeletben. Például: *Ha rajtam múlna, hogy ez megoldódjon..*

A szerzők felhívják a figyelmet arra, mennyire fontos az, hogy a szülők elismerjék, és ez által támogassák a gyermeket érzelmeik kifejezésére. Olyan kijelentések tehát, mint a „*Ne sírj ez csak egy horzsolás!*”, „*Nem is fáj ez, csak katonadolog!*” nem csak hogy nem segítik, de akadályozzák is a gyermek érzelmi intelligenciájának fejlődését. Ezek a kijelentések ugyanis a problémák létezésének szisztematikus elutasítását jelentik. További, fontos szempont ahhoz, hogy a gyermek érzelmi intelligenciája egészségesen fejlődjön az, hogy a szülők hagyják, hogy a gyermek maga alakítsa érzelmeit, vagyis az hogy a szülők ne mondják meg gyermekeiknek, hogy mit kellene érezniük. Olyan kijelentések, mint például „*Szeretned kell a kishúgodat!*” nem csak hogy nem garantálják a kívánt érzelem kiváltását, de frusztrációt is keltenek, és gyakran átcsaphatnak ellentétes érzelmekbe, akár dühbe és gyűlöletbe is.[10]

Az érzelmi intelligencia fejlődését gátolja az is, ha a szülők gyermekeiket másokhoz hasonlítgatják. Az összehasonlítás káros hatással lehet az ÉI-ra, nem csak olyan helyzetekben, amikor a gyermek másokkal szemben alul maradt, de olyan sikerhelyzetekben is, amikor a

gyermek sikerét mások teljesítményéhez viszonyítva ismeri el a szülő. Az utasítások szintén a nevelő illetve fejlesztő hatás ellentétét eredményezik, ahogy azt Kádár Annamária is kiemeli könyvében.[10] A prédikáció jellegű tanítások erősítik az ellenállást a gyermekekben.

Gyakorlatok a gyermek érzelmi intelligenciájának fejlesztésére az óvodában

Kádár Annamária számos módját említi a gyermekek ÉI-nak óvodában történő fejlesztésére. Az érzelemóra például egy olyan speciálisan átalakított óra, melyen a számok helyett érzelmeket kifejező arcok állnak az óralapon. Az óra nem az idő jelzésére szolgál, hanem azt teszi lehetővé, hogy a gyermekek aktuális érzelmeik alapján beállíthassák rajta hangulatukat. Az érzelemóra eszköz arra, hogy a gyermekek kifejezhessék érzéseiket, ezáltal fejlesztve érzelmfelismerő képességüket és elősegítve azt, hogy érzelmeiket kommunikálni tudják. Szerepjátékok illetve bábjátékok szintén fejlesztik azt, hogy a gyermekek tudatosan megismerhessenek érzelmeiket és megbarátkozhassanak velük, hatékonyan fejlesztve ezzel az érzelmi intelligenciát. Az emberek gyakran elfeledkeznek a pozitív érzelmek kifejezésére. Az, ha az óvónők játékos gyakorlatokkal tudatosítják, a gyermekekben a pozitív érzelmeiket, elősegíti azok intenzívebb, tudatosabb megélését.

Gyakorlatok a gyermek érzelmi intelligenciájának fejlesztésére az iskolában

Az érzelmi intelligencia fejlesztésére az iskolában is lehetőség nyílik. Számos gyakorlat létezik arra, hogy a gyermekek megtanulják érzelmeiket kifejezni és azokat kezelni. Ilyen gyakorlat például az érzelem pantomim, amikor hangok nélkül kell elmutogatni egy érzelmeket vagy a gyakorlat ellentétje, amikor érzelem hangokat és képeket mutatnak be a diákok. Ezek a feladatok segítik azt, hogy a gyermekek meg merjenek nyílni és érzelmeiket kifejezni egymás előtt. A pozitív átkeretezés feladatában a diák három olyan tulajdonságot sorol fel, melyet nem kedvel magában és három olyat, amit szeret. Ezt követően csoportosan megbeszélik ezeket és megvitatják azt is mik teszik elfogadhatóvá, akár szerethetővé is a kevésbé kedvelt tulajdonságokat. Az, ha a diákok erősítik magukban és egymásban a szeretett, jó tulajdonságokat, az elősegíti egymás iránti és saját magukkal szembeni elfogadásukat, szociális és érzelmi elfogadásukat.

Gyakorlatok a gyermek érzelmi intelligenciájának fejlesztésére a családban

Fontos, hogy a gyermek a családban, szüleitől pozitív példát lásson, ugyanis érzelmi kommunikációjukat nem csak a szülővel való interakció, de a látott példa is befolyásolja. Az érzelmi nevelés és az ÉI fejlődésének alapfeltétele az, hogy a gyermek érzelmi biztonságban érezze magát, és merje kinyilvánítani érzelmeit. Az ÉI fejlődésének alapfeltétele a szerető, elfogadó és támogató légkör.

Az érzelmi intelligencia kognitív fejlesztése

Tévhitekkel ellentétben, míg az értelmi intelligencia kognitívan fejleszthető, az érzelmi intelligencia esetében nem lehet kognitív módszereket alkalmazni. A belátásos tanulás az érzelmekkel kapcsolatban nem működik.

A Gordon módszerek az érzelmi intelligencia fejlesztésére[13]

Az amerikai pszichológus, Thomas Gordon kaliforniai pszichológus által kifejlesztett módszer célja, hogy a gyermekek és a szülők között is kialakuljon az a beszélgetési forma melyet a pszichoterapeuta használ a gyermekekkel való beszélgetéseknél. A módszer, megjelenése óta a világ számos országában alapja tréningeknek, melyeken a szülőkön kívül pedagógusok is részt vesznek. A Gordon módszer személyiségépítő módszer, mely a kapcsolati nehézségek megértésére szolgál és három főbb alaphelyzet felismerésének megtanítására alapszik, az azokban való viselkedésre tanít meg. A módszer alapja, hogy a kapcsolatokban mindkét fél kifejezheti azt, ha gondja van a másikkal; az érzelmek kifejezésének pedig nem hagyományos módját választják, mely legtöbb esetben a probléma mélyítésével valamint régi sebek feltépésével jár. A Gordon módszer lényege, hogy a hallgató fél nem a beszélgetés aktív résztvevőjeként, hanem aktív hallgatójaként hallgatja végig a problémát. Ez igen nehéz úgy, hogy a hallgató ne akarja vagy ténylegesen ne is vegye át a beszélgetés fonalát és alakítsa annak menetét saját sérelmei vagy saját szempontjai alapján. Gordon hangsúlyozza, hogy a „te problémádnál” akkor segíték igazán, ha nem teszem hozzá saját gondolataimat, hanem meghallgatásommal azt teszem lehetővé, hogy szembenézz a gondoddal és dolgozz rajta, anélkül, hogy figyelmedet elvonná a védekezés. Az „én bajom” esetén pedig azzal nyerhetem meg legkönnyebben az együttműködésedet, ha ítékezés nélkül elmondom, miért rossz nekem az, amit csinálsz: milyen érzést váltottál ki, és mi hárul rám következményként abból, amit tettél.[12] A módszer segítségével lehetővé válik a düh és a sértettség felszámolása, ezáltal hozzájárul a jobb kapcsolatok kialakításához illetve fenntartásához.[13] A módszer megtanít arra, hogy az emberek (kapcsolatban élők, szülők, gyermekek) megtanuljanak az elfogadás nyelvén beszélni. Ez mind hozzájárul az érzelmi biztonság megalapozásához, mely lehetővé teszi az érzelmek elfogadását, kifejezését és kommunikálását.

AZ ÉRZELMI INTELLIGENCIA SZEREPE A DÖNTÉSHOZATALBAN

Nap mint nap kerülünk döntéshelyzetbe munkahelyünkön, iskolánkban, családjunk körében. Ilyen helyzetek esetén egy olyan ember, aki fel van vértézve a megfelelő érzelmi intelligenciával, sokkal eredményesebb lesz társainál.

Az érzelmi elme sokkal gyorsabban dolgozik, mint a racionális elme; akcióba lép anélkül hogy egy pillanatig is mérlegelné, mit cselekszik. Ez a gyorsaság áll útjába a gondolkodó elmére jellemző szándékos, elemző reflexiónak. Az evolúció során ez a gyorsaság bizonyára a legalapvetőbb döntéssel függött össze, hogy mire kell figyelni, és például egy másik állattal való szembekerüléskor olyan, a pillanat tört része alatt hozott döntésekkel, hogy melyikük eszi meg a másikat.

Az érzelmi elme jóval gyorsabban képes számba venni az érzelmi realitásokat(a másik dühös, hazudik, elkeseredett) és intuitív villámítéletekkel figyelmeztet, hogy épp féljünk, kételkedjünk, vagy segítsünk társunkon. .[14]

Tehát hirtelen döntések esetén egyértelműen a genetikánkba kódolt, és élettapasztalatainkkal magunkba szívott érzelmi tudásunk az, ami befolyásol minket.

Azt hisszük, hogy nagyszerű értelmünk, ha új helyzetben, új problémával szembesül, befogadja, elemzi az új információkat, gondolkodik, majd okosan dönt. De más a valóság: agyunk többnyire be sem fogadja az új információkat vagy azok egy részét, nem látjuk meg, amit látnunk kellene.

Az emberiség összes felhalmozott és átörökített tudása és az egyes ember összes addigi ismerete alapján kialakított gondolkodási mintákkal dolgozunk. Így gyorsabb és könnyebb.

Éppen ezért nem kerülhetjük meg érzelmeinket a mindennapi szituációk során, de ahogy korábban szó volt róla, az ÉI fejleszthető, így lehetőségünk adódik rá, hogy eredményesebb életet éljünk, és megfelelően döntsünk minden egyes szituációban

IRODALOMJEGYZÉK:

- [1] http://en.wikipedia.org/wiki/Emotional_intelligence. megtekintés: 2013.11.5-10
- [2] <http://eqi.org/> megtekintés: 2013.11.7-10
- [3] Dr. Lábadi Beatrix Érzelmi intelligencia című bemutatója
SZTE BTK Pszichológiai Intézet, 2008.
- [4] <http://eqi.org/eidefs.htm> megtekintés:2013.11.11.
- [5] <http://www.eiconsortium.org/measures/eqi.html> megtekintés:2013.11.17.
- [6] <http://www.eiskills.com/MSCEIT.html> megtekintés:2013.11.17.
- [7] http://static.genosinternational.com/pdf/Genos_EI_Short_self_External_Revised.pdf
megtekintés:2013.11.17.
- [8] Nigel Hunt. Daniel Evans: Predicting traumatic stress using emotional intelligence
Psychology Division, Nottingham Trent University 2004.
- [9] Stella Mavroveli, K. V. Petrides, Yolanda Sangareau and Adrian Furnham: Exploring the
relationships between trait emotional intelligence and objective socio-emotional outcomes in
childhood
Institute of Education, University of London, 2009.
- [10] Kádár Annamária: Mesepszichológia - Az érzelmi intelligencia fejlesztése
gyermekkorban
KULCSLYUK KIADÓ, Budapest, 2013.
- [11] Faber és Mazlish Beszélj úgy, hogy érdekelje, hallgasd úgy, hogy elmesélje
2006.
- [12] http://fejlesztomodszerk.blog.hu/2007/11/10/a_gordon_modszer megtekintés:
2013.11.22.
- [13] T. Gordon A szülői eredményesség tanulása. Gondolat, 1990.
- [14] Daniel Goleman: Érzelmi intelligencia
Háttér Kiadó, Budapest 1997.