Danubius Health Spa Resort Helia, 2015. március 3.

Az EQ, az érzelmi intelligencia súlya

Az érzelmek rehabilitálása

Az érzelmi szálak megjelenése piaci döntéseinkben -- EQ jelentése és befolyása

Hámori Balázs
bhamori@uni-corvinus.hu

Értelem és érzelem

A vállalkozás a bevételeit az ügyfeleitől szerzi; éppen ezért nem mindegy, hogy miként építi és hogyan kezeli a kapcsolatokat velük.

Két alapvető tényező tekintetében nyílnak új távlatok és lehetőségek manapság. Ezek

- az érzelmi intelligencia és
- a racionalitás.

Hátterükben a modern, jórészt információs technológiák állnak

Az érzelmekről röviden

- Érzelmekből áll az élet (harag, szégyen, öröm, rettegés, stb.)
- Nem mi választjuk őket, ők választanak minket

  → DE: nélkülük nem lenne értelme az életnek
- Természetük, okaik, következményeik az emberi viselkedés legkevésbé megértett vonatkozásai közé tartoznak, mint a társadalmi normák is
- Az érzelmeket sokszor az irracionalitás forrásának tekintik
- Sajátos személyes, idő-, módbeli szerkezetük van →

  az én élményéből fakadnak, mostani, tényleges élményekből erednek

Az érzelmek típusai

Elsődleges érzelmek:

- **Pozitív elsődleges érzelmek: én, mostani, tényleges élményen alapuló**
- **Nemkívánatos elsődleges érzelmek: undor, félelem, szégyen**
- **Vegyes: harag**

→ **a többi érzelem 'élősködik' az elsődlegeseken**

Vissza- és előretekintő érzelmek: várakozás, remény

Tényellentétes érzelmek: abból erednek, ami megtörténhetett volna, de nem történt meg. Ilyenek a megkönnyebbülés, sóvárgás.

Más, nem kitalált személyek élményei által keltett érzések: rosszindulat, irigység, részvét. Ezeknek két típusa: felruházó- és kontraszthatás. Fontos elem a másokra irányuló érzelmekben a meggyőződés: „ez velem is megeshetett volna".

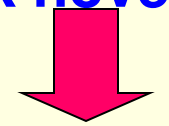
Az érzelmek típusai

Méltánytalan bánásmód által kiváltott érzés: igazságtalanság „másképpen is lehetett volna”

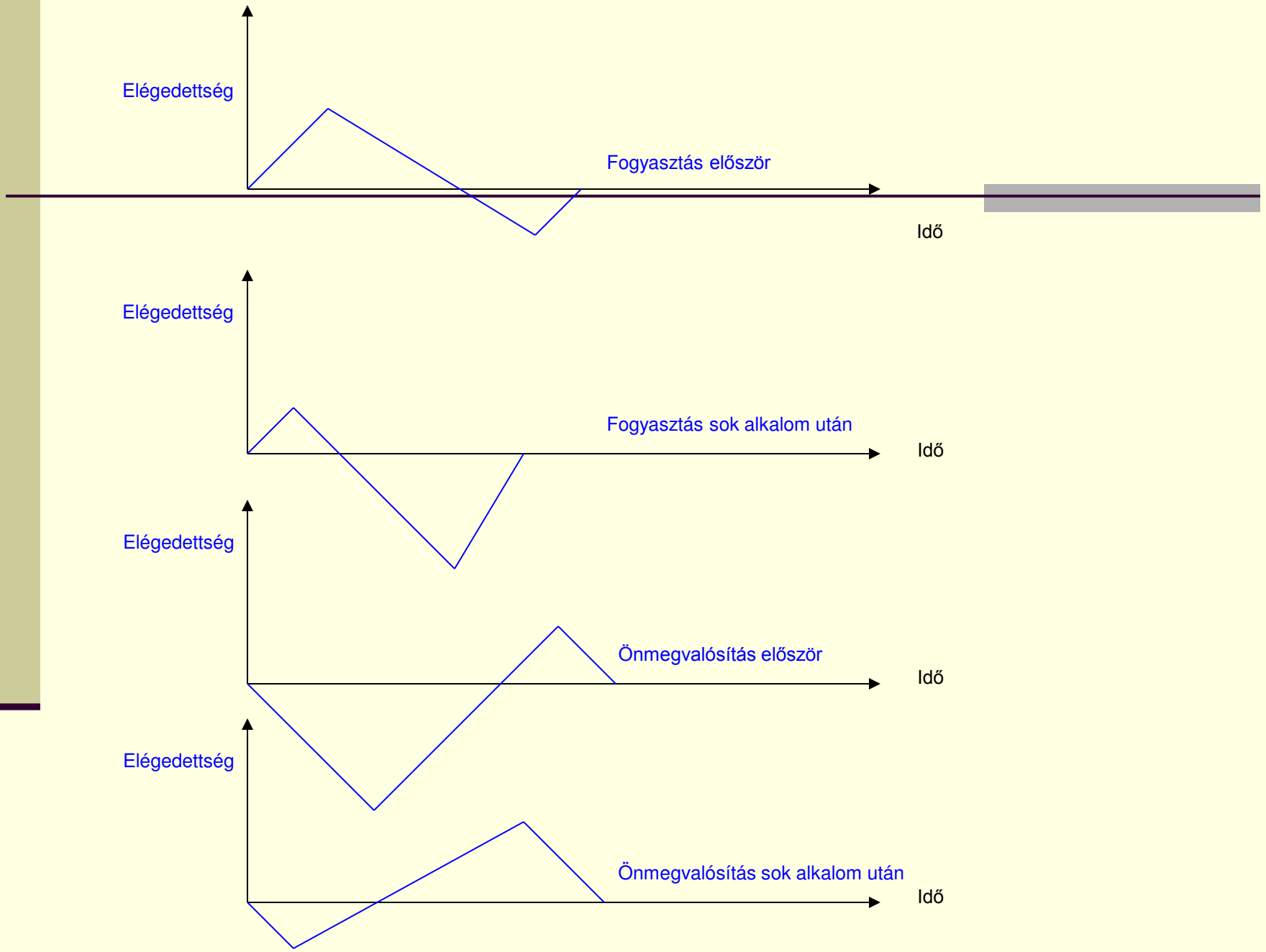
Veszteség által kiváltott érzelmek: bánatot, csalódást érzünk, ha az elsődleges érzelem pozitív lett volna, megkönnyebbülést ha negatív. Pl.: daganat felfedezése, amiről később kiderül, hogy nem rosszindulatú

Az ilyen események ismétlődése fokozza a kontraszthatást.

Pl.: kábítószer-függőséget a fogyasztással járó élvezet csökkenése és a fájdalmak növekedése jellemzi



Hasonló a minta a következő ábrákon is.


Elégedettség
Fogyasztás először
Idő
Elégedettség
Fogyasztás sok alkalom után
Idő
Elégedettség
Önmegvalósítás először
Idő
Elégedettség
Önmegvalósítás sok alkalom után
Idő

Kapcsolódások

- Az érzelmek rendje rövid távon adott
- Hosszú távon részben szabályozhatók
- Köztük kapcsolódások fedezhetők fel: az elsődleges ill. az elsődleges és másodlagos érzelmek között

Kapcsolódások az elsődleges érzelmek között:

1. elsődleges pozitív és negatív érzelmek között (büszkeség-szégyenérzetre, eufória-depresszióra való hajlam együtt nő és csökken)

Kapcsolódás az elsődleges és nem elsődleges érzelmek között:

1. Pl.: nem retteghetsz X-től, ha jelenlétében nem érzel fájdalmat
2. Előfordulhat, hogy valaki reméli egy esemény bekövetkeztét, ám mégsem örül annak, de ide tartoznak a szerelem bizonyos formái: egyszer egyik szeret jobban, másszor a másik, míg a szerelem lassan kihuny…

Következtetések

- **Az érzelmek fontos szerepet játszanak a társadalmi normák működésében**
- **Mozgatnak és zavart keltenek, megszilárdítják a társadalmi létet**
- **Beavatkoznak gondolkodásunkba, ezáltal kevésbé lesz az racionális**
- **Elszigetelésük csak bizonyos szempontból lehetséges**
- **Akiknek sikerül nagy mértékben, azoknak nincsenek erős érzelmeik, tehát ha elérnek valamit, azt lehet, hogy nem is akarják eléggé.**

Az érzelmek kölcsönöznek értelmet és irányultságot az életnek, de meg is gátolnak bennünket, hogy a megfelelő irányban haladjunk.

A legutóbbi felmérsek alapján az **IQ** a legjobb esetben is csak 20%-át teszi ki a sikeres életvitelt befolyásoló tényezőknek. A fennmaradó 80 % más erőkre vezethető vissza.

A sikeres tevékenység jóval nagyobb mértékben függ az un. **érzelmi**, mint a hagyományos értelmi (kognitív) intelligencia szintjétől.

Mi az az érzelmi intelligencia?

Hogyan mérhetjük meg?

Érzelmi intelligencia és IQ kapcsolata

Empátia – szimpátia – antipátia

Miért kell ez nekünk egyáltalán?

Érzelmi intelligencia

- John D. Mayer és Peter Salovey vezette be (1990) a fogalmat a pszichológiába. Szerintük az érzelmek érzékelésének és megértésének képessége egy újfajta intelligenciát határoz meg. A Mayer-Salovey modell az érzelmi intelligenciát az érzelmi infromációk megértésének képességével, és az érzelmekkel való érvelés képességével definiálja. Az érzelmi intelligenciát pontosabban négy fő területre osztják:
- képesség az érzelmek pontos érzékelésére
- képesség a gondolkodás érzelmek segítségével való előremozdításában
- képesség az érzelmek jelentésének megértésére
- képesség az érzelmek kezelésére
- Ezt a négy képességet a szerzők egy képességi teszttel határozzák meg (melynek számos változata létezik, a legutolsó belőlük a MSCEIT V2.0).

Érzelmi intelligencia

- Az érzelmi intelligencia
  - az önmagunkra vonatkozó *személyes*, és
  - a másokra irányuló *társas* kapcsolati

kompetenciákból (képességekből, készségekből, jártasságokból) tevődik

Az érzelmi intelligencia

- **Az emberek saját személyiségével összefüggő dimenziók**
  - **az öntudatosság, (éntudatosság)**

    azaz, hogy az ember mennyire ismeri önmagát, életét és főleg saját érzelmi életét;
  - **az önirányítás, (önszabályozás)**

    a saját érzések, hangulatok feletti uralmat, kontroll-képességet jelenti
  - **az önmotiváció,**

    azaz egyén kitartására,szívósságára, szorgalmára vonatkozik (mennyire tudja magát cselekedetekre motiválni).

Az érzelmi intelligencia

- A más emberekkel való kapcsolatainkra, viszonyainkra vonatkozó dimenziók (társas kompetenciák)
  - az empátia,

    vagyis a mások helyzetébe, érzelmeibe való beleélés képessége, és
  - a kapcsolatkezelés, a kapcsolatok kialakításának és fenntartásának

    képessége úgy, hogy azzal elégedettek legyünk és abban örömet találjunk.

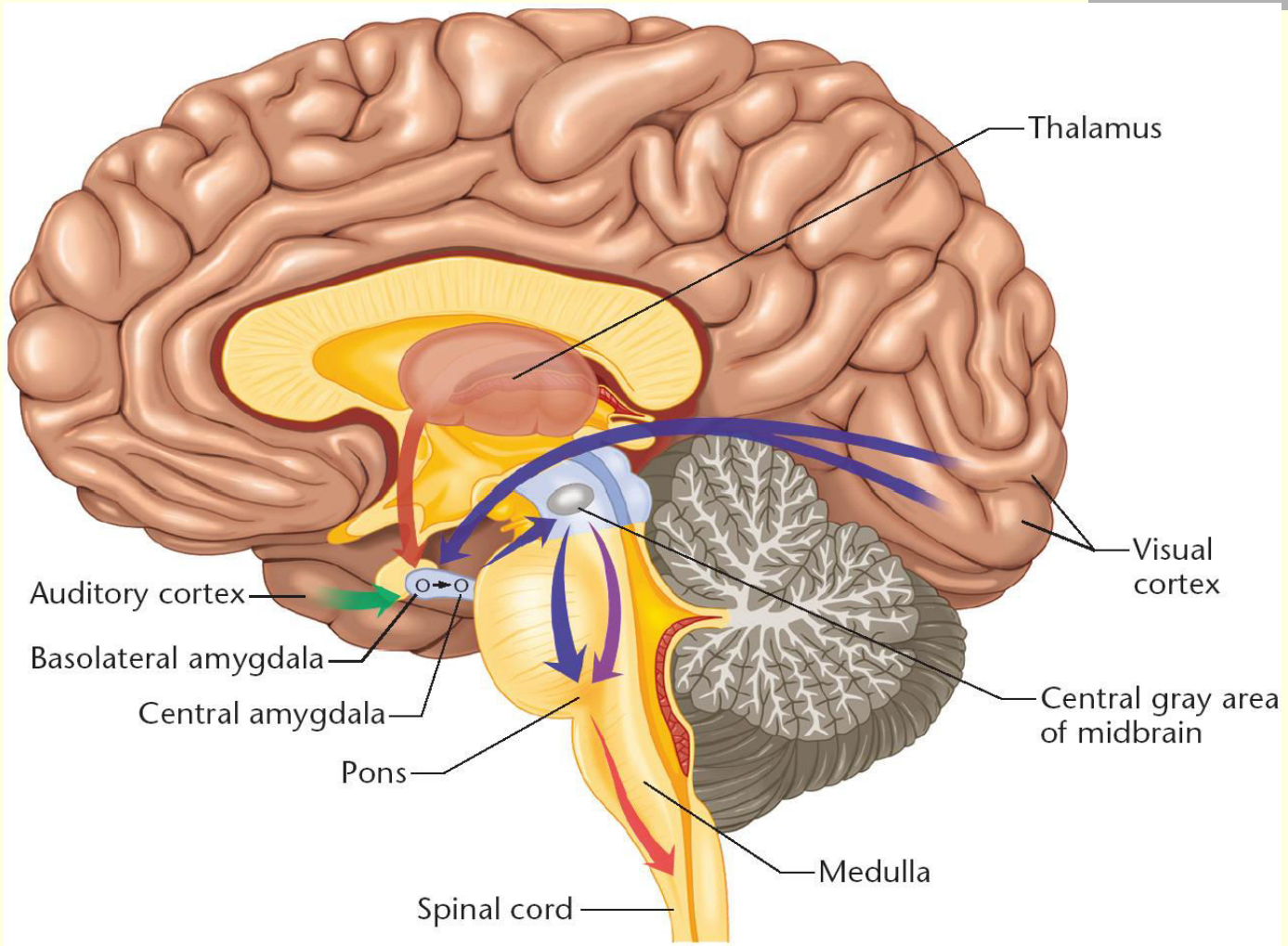
Az érzelmi és személyes intelligencia öt fő területe

1. Az érzelmek felismerése
2. Az érzelmek kezelése
3. Önmotiválás
4. Mások érzelmeinek felismerése
5. Kapcsolatkezelés

A biológiai háttér

- ***Az agytörzs és funkciói***
- ***A szaglólebeny és belőle..***
- ***… a limbikus rendszer …***
- ***… és a neocortex***

Hogyan is működünk?



Egy kis gyakorlati útmutató

1. Harag, düh, dühroham
2. Szorongás, aggodalom
3. Indítékkontroll, optimizmus
4. A flow
5. A társas életben

A harag és a düh

- A legnehezebben leküzdhető
- Milyen következményei lehetnek?
- Az elfojtásról
- Kiereszteni a gőzt?
- A figyelem elterelése

Szorongás és aggodalom

- Honnan tudhatjuk, hogy aggódunk?
- Hova vezethet?
- A megfékezése

Az indítékkontroll

- A gumicukor-teszt 4 évesen…
- … és a különbségek évek múlva
- A gyakorlás hatalma

Remény és optimizmus?

- **Egy képzelt helyzet – te mit gondolnál?**
- **Miért számít ez?**
- **Mik az alapvető különbségek az optimista és a pesszimista között?**

A flow

- Sportolók, zeneszerzők, művészek tapasztalatai
- Mi történik ilyenkor a szervezetben?
- Oktatás és flow

A személyközi intelligencia

1. Csoportszervezés
2. Megoldás-egyeztetés
3. Személyes kapcsolatteremtés
4. Társasági elemzés

Mentális modellek funkciója

Tranzakciós költségek csökkentése

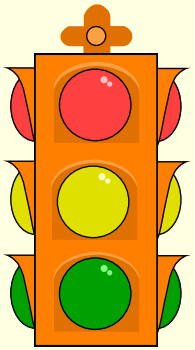
Döntéshozók tehermentesítése

Koordináció

Találkozó

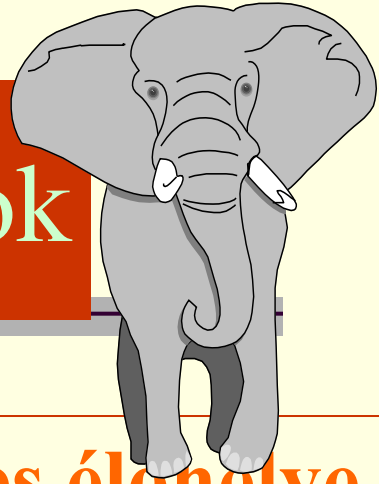
?

Közlekedés



Tőkebefektetés

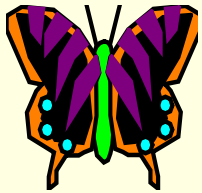
Adaptív organizmusok



Cella

Az organizmus természetes élőhelye

Heurisztika



Kiemelkedő pontok keresése

Információk

Tökéletlenek és „zajosak”

Kódok

Dekódolás

Mentális modellek, hüvelykujj-szabályok

Ludwig Wittgenstein

1889-1951

Bécs, Austria
Cambridge

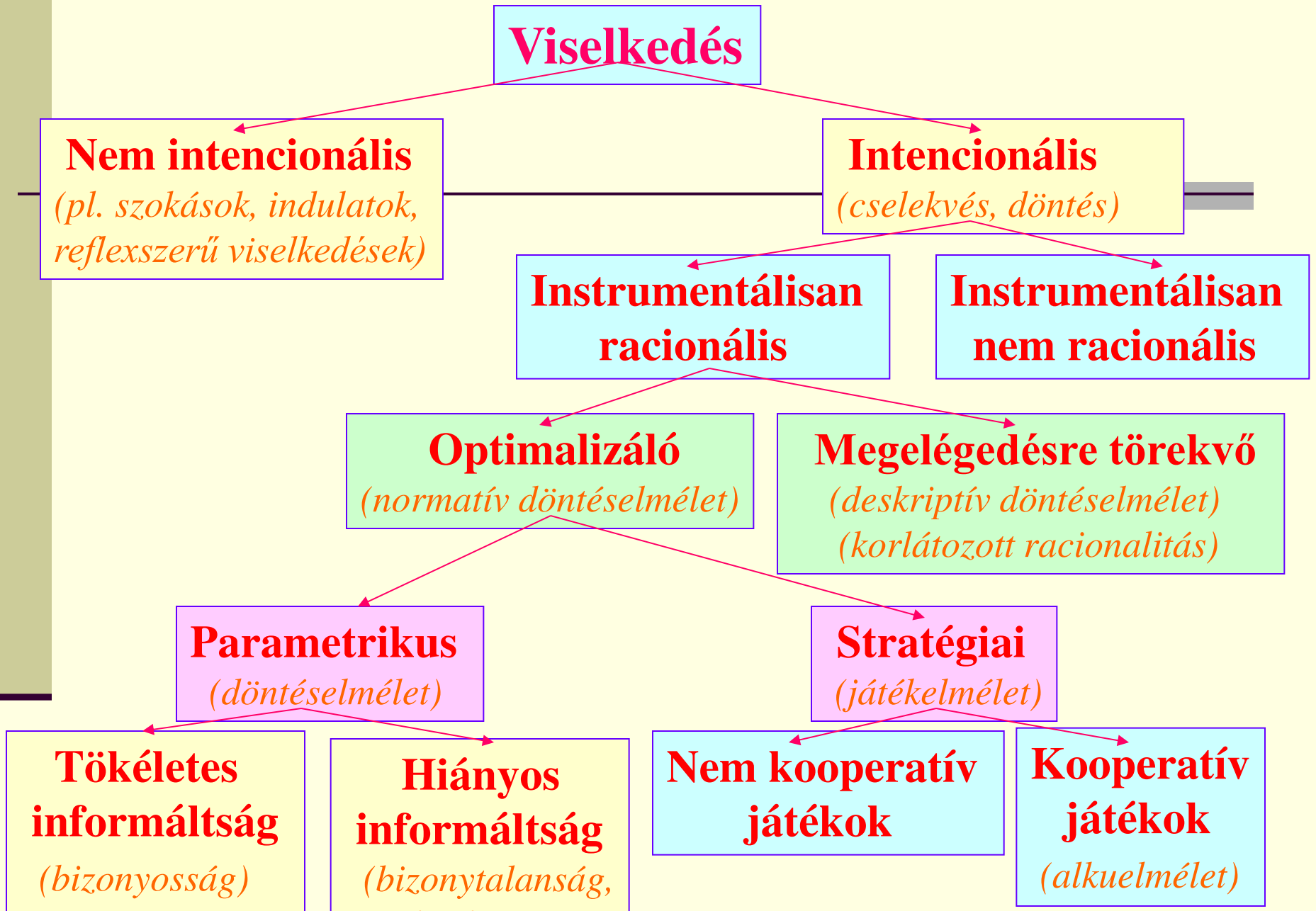
**A heurisztika célja,
hogy megmutassa a halnak a kiutat a varsából**

A problémákat azáltal oldjuk meg, hogy rendszerbe foglaljuk, amit már régóta tudunk

Pólya György

Hogyan oldd meg?

Heurisztika: A FELADATMEGOLDÁS FOLYAMATA



(Elster /1983/, Szántó /1998/)