

Academia de Studii Economice din Bucuresti
Ciberentica si Economie Cantitativa

Modelarea proceselor sociale
Inteligena Sociala ~ Lideri inteligenti sociali ~ Conflict

Student: Nica Ionut Costinel

Inteligenta sociala(SI), conform lui **Ross Honeywil**, este o măsură agregată de conștientizare a sinelui și poziției sociale, a credințelor și atitudinilor sociale și o capacitate și dorința de a gestiona schimbările sociale complexe. O persoană cu un coeficient de inteligență socială ridicat (SQ) nu este mai bun sau mai rău decât cineva cu o SQ scăzut , dar au atitudini, speranțe , interese și dorințe diferite.

Consider ca inteligenta sociala este abilitatea de a te intelege bine cu altii si de a-I face sa coopereze cu tine. Desi, majoritatea oamenilor trateaza cu superficialitate “lucru cu oamenii”, eu consider ca este esential.

Profesorul **Howard Gardner** a afirmat faptul ca fiintele umane dispun de o paleta de competente-cheie, importante, iar acestea exista, in diferite masuri, in fiecare din noi. Este vorba de inteligenta abstracta, inteligenta sociala, inteligenta practica, inteligenta emotionala, inteligenta estetica si inteligenta kinestezica.

Lucrand in domeniul financiar-bancar, departamentul de Retail si Analiza calitativa, inteligenta sociala este cea mai de pret calitate a unui angajat al acestui departament. Fara sa ne dam seama, atunci cand suntem intrebati de cineva sa enumeram cateva caracteristici ale unui coleg, sau subordonat, de cele mai multe ori, enumeram neajunurile, defectele observate. Insa, daca ceri aceleiasi persoana sa construiasca o lista cu cat mai multe insusiri pe care ar trebui sa le aibe colegul sau subordonatul tau, raspunsul nu mai vine asa repede.

Karl Albrecht vorbeste in carte sa “Inteligenta Sociala. Noua stiinta a succesului” doi termeni: **toxic** si **hranitor**. Acesta se refera, de fapt, la comportamentele oamenilor. Comportamentele toxice ii fac pe cei din jur sa se simta furiosi, frustrate, insignifianti iar cele hranitoare ii fac pe ceilalti sa se simta valorosi, apreciati, capabili si apreciati. Oamenii cu inteligenta sociala ridicata tind mult catre comportamentul hranitor.

Conform autorului, oamenii au nevoie de 3 lucruri importante pentru a trai intr-o stare cat mai pasnica:

- **Lideri**: ce ne pot oferi modele de inteligenta sociala elevate ce construieste o viziune pozitiva de dezvoltare si progress, lideri ce tin cont si apreciaza munca, daruirea si sustin progresul si dezvoltarea. Nu vorbim de liderii lacomi si egoisti.

- **Sistemul educational:** un sistem sanatos, care sa-i invete pe tineri sa puna accent pe valoarea colaborarii in societate si a evitarii diferitelor conflicte.
- **Mediul journalistic:** vorbim, la fel, de mediul sanatos care sa serveasca valorilor superioare ale culturii, nu numai in interese comerciale.

Deoarece oamenii sunt receptivi la diferite stari, suntem dependent de aceste abilitati emotionale. Domeniul social sic el emotional se intrepatrund, exact cum proprietatea sociala a creierului se suprapune centrilor emotionali. Directorul laboratorului pentru Neuropsihologie Afectiva de la Universitatea Winsconsin, Richard Davidson, afirma ca **“Toate emotiile sunt sociale”**, “Nu poti separa cauza unei emotii de lumea relatiilor – interactiunile noastre sociale sunt cele care ne conduc emotiile.”

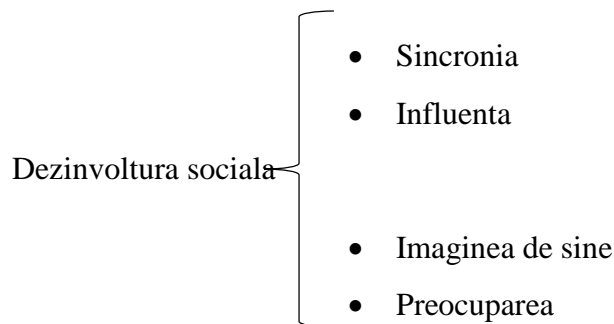
Elementele inteligentei sociale sunt:

- constiinta sociala
- dezinvoltura sociala

Constiinta sociala acopera o paleta larga, care actioneaza de la sesizarea instantanee a starii interioare a celuilalt pana la intelegerea sentimentelor si gandurilor acestuia.

- Constiinta sociala
- Empatia primara
 - Cognitia sociala
 - Precizia emaptica
 - Rezonanta emotionala

Dezinvoltura sociala: se construieste pe constiinta sociala pentru a da nastere a interactiuni eficace si fara problem.



De la acest subiect, inteligenta sociala, putem largi spectru foarte mult. Spre exemplu, putem vorbi despre liderul intelligent social. Din punctul meu de vedere, un **lider intelligent social** trebuie sa poseze anumite calitati: sa fie un bun ascultator, empatic, organizat, spirit de echipa, puterea de a lucre in conditii de stres. De el depinde foarte mult atat evolutia businessului pe care il dezvoltata, precum si dezvoltarea angajatilor sai.



Un lider este inteligent din punct de vedere social atunci cand, desi angajatii sunt furiosi si se simt indispusi, trebuie sa fie capabil sa-I asculte, manifestand empatie, sa-si arate preocuparea si sa faca un efort de a schimba lucrurile in bine.

El trebuie sa fie in stare sa induca oamenilor din subordinea sa o stare pozitiva, interactiunile cu ei sa fie suficient de placute.

Atunci cand sunt diferite dipute, conflicte sau angajatii sunt indispusi, daca liderul macar ii asculta, **empatizeaza** cu ei, indiferent daca efortul acesta rezolva sau nu problemaa, exista un castig pe plan emotional.

Asa cum spuneam mai sus, ca planul emotional rezoneaza cu cel social, acordand atentie sentimentelor celorlalti, liderul ajuta la metabolizarea lor, astfel incat persoana cu pricina, sau persoanele respective, trec peste aceste situatii, merg mai departe.



Conform unui sondaj realizat la peste sapte sute de companii, in randul angajatilor, majoritatea au spus ca un sef caruia sa-i pese de ei era mai important decat banii pe care ii castigau.

De cele mai multe ori, angajatul prefer sa fie motivat nu numai din punct de vedere financiar, ci sa fie apreciat si de catre sef. Nu numai ca daca angajatul este motivate de catre lider, conform aceluia sondaj, s-a observat ca cu cat angajatii il placeau mai mult pe sef, cu atat productivitatea crestea, cat si durata prezentei lor in acea companie.

Pornind de la acesta idee, vom trata si subiectul conflicte. Intotdeauna vor exista **conflicte** intre oameni. Istoria a aratat faptul ca, in general, un conflict duce la crearea altor conflicte. Odata ce a inceput, conflictul incepe sa creasca in intensitate.

Odata ce a atins un punct critic, el evolueaza din propria „materie”. Cand, din diferite motive, apare **neincrederea** intr-o relatie dintre 2 subiecti, atunci riscul creste de a se transforma aceasta relatie intr-un conflict.

Dupa mai multe confruntari, conflictul se **intensifica**, iar subiectii nu mai cred ca pot dezvolta o relatie amiabila. In aceasta etapa, amandoi se vor gandi cum sa-l dezavantajeze pe celalalt. Ultimul nivel al conflictului este **impasul total**, atunci cand acesta nu se mai poate rezolva. Toate aceste etape formeaza spirala conflictelor. Totusi, sunt multe exemple de relatii de lunga durata in care conflictele au fost dezvoltate in interese pentru beneficii mutuale. Deci nu orice relatie dezvolta conflicte, exista asadar si spirala pozitiva a cooperarii(casatoria).

Orice **relatie pozitiva** se bazeaza pe **incredere** sau empatie, astfel ca subiectii implicate trebuie sa aiba suficienta inteligenta sociala pentru a intretine o stare care sa-i determine pe ceilalti sa comunice. Cu suficienta empatie, se trece la nivelul urmator, reciprocitatea, in care fiecare subiect contribuie pozitiv la interesele celuilalt.

Cei mai multi oameni considera un conflict ca fiind extrem de neplacut si incearca din rasputeri sa il evite. Ei permit neintelegerilor sa continue fara a le rezolva, le permit altora sa obtina avantaje de pe urma lor sau sa ii trateze inadecvat, si nu isi reclama drepturile morale si civile de teama ca altii se vor supara.

Expertul in conflicte Dr. Steve Albrecht ne propune sa ne reducem bariera cenzurii emotionale si sa spunem celorlalti ce gandim si simtim mai des. „Oamenii isi pot imbunatati semnificativ viata”, afirma el, „prin utilizarea conversatiilor cruciale”, acele conversatii in care fiecare subiect discuta deschis si sincer despre neintelegerile aparute intre ei.

Steve Albrecht ofera un plan de baza pentru a decide daca este nevoie sau nu de o conversatie cruciala:

1. **Clarifica situatia.** Ce stii despre ceilalti subiecti implicati? Intelegi intetiile lor? Ce dovezi ai ca acestia actioneaza impotriva intereselor tale – sau intentioneaza sa faca acest lucru?

2. **Defineste-ti clar interesele.** Ce doresti sa obtii in urma interactiunii sau relatiei cu ei? Ce doresti sa protejezi, sa pastrezi sau sa obtii?

3. **Alege o strategie de abordare.** Poate poti incepe o conversatie cu celalalt fara resentimente. Cateodata, trebuie doar sa iti exprimi dorintele si sa ii rogi pe ceilalti sa le respecte. Un mesaj privat, transmis printr-o cunostinta comuna de incredere, poate fi de asemenea o alta modalitate de abordare. Poti de asemenea sa explici situatia printr-un email, solicitand o conversatie privata. Alege metoda cea mai potrivita pentru a incepe discutia pe un ton pozitiv si cooperativ.

4. **Condu conversatia intr-un spirit pozitiv.** Transforma situatia intr-o cautare a unei solutii mutual acceptate. Explica interesele tale si modul in care crezi ca sunt amenintate. Asigura-te ca intelegi pe deplin interesele celorlalti. Fii pregatit pentru atitudini negative, defensive sau competitive.

5. **Incearca sa obtii un rezultat clar.** Daca este posibil, incearca sa ii convingi pe ceilalti sa accepte un punct de vedere comun, sau macar o politica pe care o puteti utiliza ca baza pentru discutii ulterioare. Prima conversatie poate doar sa reduca neintelegerile si neincrederea. Sau poate sa devina un punct de plecare pentru imbunatatirea relatiei, odata cu trecerea timpului.

Aceste strategii simple – renuntarea la cearta, conversatiile cruciale, negocierea cu valoare adaugata – aplica conceptele Inteligentei Sociale in conflictele umane. Ele nu sunt un raspuns universal la intrebarea „Cum pot oamenii sa se inteleaga mai bine?”, insa ne pot determina sa avansam in aceasta directie. Consider ca, inteligenta sociala este una dintre cele mai importante abilitati ale unei persoane, cu cat esti un mai bun lider in gestionarea acestei inteligent, cu atat vei conduce mai bine toate situatiile intalnite in viata de zi cu zi.