

Filosofia inteligenței emoționale în organizații

Nicolae Sfetcu

11.1.2020

Sfetcu, Nicolae, "Filosofia inteligenței emoționale în organizații", SetThings (11 ianuarie 2020), URL = <https://www.setthings.com/ro/filosofia-inteligenței-emoționale-in-organizații/>

Email: nicolae@sfetcu.com



Acest articol este licențiat sub Creative Commons Attribution-NoDerivatives 4.0 International. Pentru a vedea o copie a acestei licențe, vizitați <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>.

În 1993, Putnam și Mumby observau că:

“Oamenii consideră emoția ca un concept încărcat de valoare, care este adesea tratat ca „inadecvat” pentru viața organizațională. În special, reacțiile emoționale sunt adesea văzute ca „perturbatoare”, „ilogice”, „părtinitoare” și „slabe”. Emoția devine astfel o abatere de la ceea ce se considera a fi sensibil sau inteligent ... legată de zonele expresive ale vieții, nu de orientarea instrumentală a scopurilor care conduce organizațiile.” (Putnam și Mumby 1993)

Cultura de afaceri a Occidentului până la începutul anilor '90 s-a bazat pe înțelegerea unei diviziuni axiomatic, antitetice, între emoționalitate și raționalitate. Conform lui Hughes, conceptul actual de IE dizolvă opoziția tradițională dintre emoționalitate și raționalitate, cogniție și afectare, gândire și sentiment. (Hughes 2010) În afaceri, cererile pentru angajații inteligenți emoționali sunt în creștere. Un sondaj de recrutare la scară largă, realizat de GRADdirect al grupului Reed a constatat că 42% dintre angajatorii britanici consideră caracteristicile IE drept cele mai importante la recrutarea noilor angajați, față de o prioritizare de doar 27% pentru abilitățile academice. (Reed Consulting 2008) Criteriul principal pentru recrutarea, promovarea, păstrarea

angajaților, nu mai este doar „cât de deștepti sunt”, ci „cât de bine se ocupă de ei înșiși și de ceilalți.” (Goleman 1998) Astfel, IE schimbă „regulile de muncă.”

Hughes consideră IE ca un câmp sociogenetic al afecțiunilor, condițiilor și posibilităților discursive - un discurs care consacră modalitățile de a vedea, de a spune și de a face asta în sine, și constituie un obiect empiric legitim pentru investigare și analiză. (Hughes 2010) Discursul IE ar marca, astfel, o intensificare a proceselor care implică creșterea „colonizării” corporative a afectelor și subiectivităților angajaților. (Fleming și Spicer 2003) Dar aceste strategii au limitări inerente : managementul nu poate pur și simplu rescrie emoțiile angajaților. Rezultă că IE nu este pur și simplu „rău”, dar rămâne „periculos”; IE implică o schimbare discursivă către standarde implicite, nedeclarate și mobile a ceea ce este emoțional „adecvat”, „pertinent”, „potrivit” sau „inteligent”. Și aceste standarde de comportament schimbătoare și flexibile sunt, în multe feluri, mai exigente, mai dificil de negociat decât scripturile sau regulile formale clar delimitate cu privire la ceea ce este permis și „corect” și ceea ce nu... IE servește empiric pentru a demonstra un punct cheie de intersecție între tezele respective dezvoltate de Elias și Foucault cu privire la schimbările pe termen lung ale caracterului controlului social / de sine: acolo unde libertatea și constrângerea sunt concepute nu atât ca opuse, cât ca două fețe ale aceleiași monede. (Hughes 2010)

Goleman propune un model al IE format din trei „competențe” intrapersonale - cunoașterea emoțiilor, gestionarea emoțiilor, auto-motivarea; și două competențe interpersonale - recunoașterea emoțiilor la ceilalți și gestionarea relațiilor, (Goleman 1996) bazându-se pe descrierile psihologului Jack Block despre „tipul IQ pur” și „tipul IE pur”. Aceste tipuri ideale sunt împărțite în continuare în funcție de gen : IQ pur masculin; IE pur masculin; IQ pur feminin; și IE pur feminin.

Conform lui Hughes, diviziunea analitică a lui Hochschild între privat și public, real și fals, autenticitate și acțiune, poate fi înțeleasă ca expresie a unei reificări instigate social bazată pe o imagine a ființelor umane pe care Norbert Elias a numit-o *Homo clausus*: „o imagine de sine umană conform căreia adevăratul sine al unei persoane este ascuns adânc în interior - nu putem fi siguri în ce anume”, (Elias 2016) o linie de divizare între "adevăratul meu de aici" și „societatea de acolo”. (Elias 1984)

Conform lui Elias, pe măsură ce procesele de civilizație s-au dezvoltat, cererile sociale pentru managementul afectelor au devenit din ce în ce mai „interiorizate”, regulile sociale și sancțiunile explicite privind comportamentul și-au pierdut importanța, și a apărut o abordare aparent mai relaxată, ludică și informală a codurilor de etichetă și conduită emoțională. (Elias 2000) În procesele de informalizare "... modurile dominante de conduită care simbolizează relațiile de putere instituționalizate, au ajuns să fie din ce în ce mai ignorate și atacate, ceea ce duce la creșterea negocierii și clemenței în modurile în care oamenii se opun și cooperează. unul cu celălalt." (Wouters 2016) În cazul organizațiilor, informalizarea poate fi văzută în descentralizarea luării deciziilor; complexitatea crescândă și „flexibilitatea” rolurilor de muncă; disiparea limitelor organizaționale; și relații mai puțin formale dintre superiori și subordonați. (Iterson, Mastenbroek, și Soeters 2016)

Foucault observă că, în raport cu relațiile de putere, o persoană este întotdeauna „... confruntată cu fenomene complexe care nu se supun formei hegeliene a dialecticii... Deodată, ceea ce a făcut puterea să crească, ajunge apoi să fie folosit pentru a o ataca., (Foucault 1980) Puterea se retrage invariabil, se reorganizează, și se reinvestește în noi forme și modalități. Într-o abordare heterotopică, emanciparea din uniformitatea emoțională și rezistența la scripturile emoționale se transformă rapid în o nouă formă de guvernare în care rezistența devine disciplină care, la rândul

ei, oferă oportunități pentru rezistență. IE pare să exemplifice argumentele lui Foucault potrivit cărora puterea este exercitată atât prin ceea ce este permis, cât și prin ceea ce este interzis, atât prin coluziune cât și prin opoziție. (Hughes 2010) Astfel, Foucault afirma că „Un despot prost poate să-și constrângă sclavii cu lanțuri de fier, dar un adevărat politician îi leagă și mai mult de lanțul propriilor idei [care este] cu atât mai puternic dacă nu știm din ce este făcut și credem că este propria noastră lucrare.” (Foucault 1991) În acest sens, dacă munca emoțională ar putea fi înțeleasă ca o tehnologie de dominare, IE pare să constituie o tehnologie a sinelui, cu tehnici care „permit persoanelor să efectueze, prin mijloace proprii sau cu ajutorul altora, un anumit număr de operații asupra propriilor lor trupuri și suflete, gânduri, conduită și mod de a fi, astfel încât să se transforme pentru a atinge o anumită stare de fericire, puritate, înțelepciune, perfecțiune sau nemurire.” (Foucault 1988) Foucault afirmă că tehnologiile sinelui sunt perpetuate prin pretenții de expertiză care sunt de obicei extrase din discursuri științifice sau scientiste, în cazul IE apelându-se la neuroștiință, inclusiv de către Goleman. (Goleman 1996)

Michael Polanyi (Polanyi 1974) (Polanyi 1969) (Polanyi 1966) a identificat două tipuri diferite de cunoașteri: explicite (transmise folosind un limbaj formal și care poate fi codificat prin artefacte) și tacite (care implică experiență directă care nu poate fi comunicată în niciun fel codificat). (Howells 2002) Rosenberg definește cunoașterea tacită ca „cunoașterea tehnicilor, metodelor și desenelor care funcționează în anumite moduri și cu anumite consecințe, chiar și atunci când nu se poate explica exact de ce”. (Morgan 1983, 143) Wagner și Sternberg definesc cunoașterea tacită drept cunoaștere nerostită obținută din experiență, având trei forme principale: (Wagner și Sternberg 1985, 6–7) gestionarea proprie, gestionarea altora, și gestionarea sarcinilor. Cunoașterea tacită este elementul principal în crearea de noi cunoștințe și inovație. (Nonaka și Takeuchi 1995) Dificultatea de a divulga cunoașterea tacită reprezintă un avantaj pentru companie

întrucât poate să o protejeze mai ușor. Conform lui Lubit, cunoașterea tacită este eficientă numai atunci când este înrădăcinată în cultura, normele și setul de procese și rutine ale unei firme. (Lubit 2001)

Bibliografie

- Elias, Norbert. 1984. *What Is Sociology?* London: Columbia University Press.
- . 2000. *The Civilizing Process: Sociogenetic and Psychogenetic Investigations*. Revised edition. Oxford ; Malden, Mass: Blackwell Publishing.
- . 2016. „On Human Beings and Their Emotions: A Process-Sociological Essay”: *Theory, Culture & Society*, iunie. <https://doi.org/10.1177/026327687004002008>.
- Fleming, Peter, și André Spicer. 2003. „Working at a Cynical Distance: Implications for Power, Subjectivity and Resistance”. În . <https://doi.org/10.1177/1350508403010001376>.
- Foucault, Michel. 1980. *Power/Knowledge: Selected Interviews and Other Writings, 1972-1977*. Pantheon Books.
- . 1988. *Technologies of the Self: A Seminar with Michel Foucault*. Ediție de Luther H. Martin, Huck Gutman, și Patrick H. Hutton. 1st edition. Amherst: University of Massachusetts Press.
- . 1991. *Discipline and Punish: The Birth of the Prison*. Traducere de Alan Sheridan. New Ed edition. London: Penguin.
- Goleman, Daniel. 1996. *Emotional Intelligence : Why It Can Matter More Than IQ*. New Ed edition. London: Bloomsbury Pub Ltd.
- . 1998. *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Howells, Jeremy R. L. 2002. „Tacit Knowledge, Innovation and Economic Geography”. *Urban Studies* 39 (5–6): 871–84. <https://doi.org/10.1080/00420980220128354>.
- Hughes, Jason. 2010. „Emotional Intelligence: Elias, Foucault, and the Reflexive Emotional Self”. *Foucault Studies*, februarie, 28–52. <https://doi.org/10.22439/fs.v0i8.2942>.
- Itersen, Ad Van, Willem Mastebroek, și Joseph Soeters. 2016. „Civilizing and Informalizing: Organizations in an Eliasian Context”: *Organization*, august. <https://doi.org/10.1177/135050840183003>.
- Lubit, Roy. 2001. „Tacit knowledge and knowledge management: The keys to sustainable competitive advantage”. *Organizational Dynamics* 29 (3): 164–78. [https://doi.org/10.1016/S0090-2616\(01\)00026-2](https://doi.org/10.1016/S0090-2616(01)00026-2).
- Morgan, M. Granger. 1983. „Inside the Black Box: Technology and Economics, by Nathan Rosenberg. New York: Cambridge University Press, 1982, 344 Pp. Price: \$29.95 Cloth, \$12.95 Paper”. *Journal of Policy Analysis and Management* 3 (1): 156–57. <https://doi.org/10.2307/3324062>.
- Nonaka, Ikujiro, și Hirotaka Takeuchi. 1995. *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. 1 edition. New York: Oxford University Press.
- Polanyi, Michael. 1966. *The Tacit Dimension*. Garden City, N.Y.: Doubleday.
- . 1969. *Knowing and Being: Essays by Michael Polanyi*. Ediție de Marjorie Grene. 1st Edition edition. Chicago: University of Chicago Press.

- . 1974. *Personal Knowledge: Towards a Post-Critical Philosophy*. Corr. Ed edition. Chicago: University Of Chicago Press.
- Putnam, Linda L., și Dennis K. Mumby. 1993. „Organizations, emotion and the myth of rationality”. În *Emotion in organizations*, 36–57. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Reed Consulting. 2008. „GRADdirect Study Reveals Graduate Recruiters Want Soft Skills above Academic Qualifications”. *Personnel Today* (blog). 30 iulie 2008. <https://www.personneltoday.com/hr/graddirect-study-reveals-graduate-recruiters-want-soft-skills-above-academic-qualifications/>.
- Wagner, Richard K., și Robert J. Sternberg. 1985. „Practical intelligence in real-world pursuits: The role of tacit knowledge”. *Journal of Personality and Social Psychology* 49 (2): 436–58. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.49.2.436>.
- Wouters, Cas. 2016. „The Sociology of Emotions and Flight Attendants: Hochschild’s Managed Heart.” *Theory, Culture & Society*, iunie. <https://doi.org/10.1177/026327689006001005>.