

ROLUL INTELIGENȚEI EMOȚIONALE ÎN ACTIVITATEA ANTREPRENORIALĂ

Nicoleta POCIUMBAN

Departamentul Economie și Management, gr.BA-211, Facultatea Inginerie Economică și Business,
Universitatea Tehnică din Moldova, Chișinău, Republica Moldova

Autorul corespondent: Pociumban Nicoleta, nicoleta.pociumban@em.utm.md

Rezumat. Acest articol încearcă să definească rolul inteligenței emoționale în activitatea de antreprenariat, deoarece în ultima perioadă acest termen a devenit extrem de studiat. Studiul efectuat nu doar aduce argumente plauzibile asupra faptului că inteligența emoțională este cheia unei afaceri de succes, ci aduce la cunoștință aspectele și elementele principale ale acestui tip de inteligență (autocunoașterea, abilitățile interpersonale, autocontrolul, adaptabilitatea etc.) de care trebuie să țină cont orice antreprenor, manager sau viitor om de afaceri, pentru a putea construi un mediu de lucru și de interacțiune productiv, stabil și care să-i aducă din plin satisfacția muncii pe care o efectuează.

Cuvinte cheie: inteligență emoțională, antreprenor, autocunoaștere, relații interpersonale, gestionare.

Introducere

Antreprenoriatul reprezintă o activitate independentă, efectuată pe riscul exclusiv al antreprenorului și orientată spre obținerea profitului ca urmare a utilizării bunurilor, vânzării mărfurilor sau prestării serviciilor, de aceea, acest tip de activitate economică este influențat foarte mult de caracteristicile personale ale antreprenorului.

De asemenea, pentru succesul antreprenorial sunt definitorii capacitățile unei persoane de a construi eficient interacțiunea cu alte persoane, de a transmite și percepe corect informațiile, de a rezolva situațiile de conflict, de a negocia, de a-și gestiona emoțiile, timpul și resursele, precum și de a avea abilități de conducere și luare a deciziilor.

Aceste trăsături ne fac să înțelegem că, de fapt, în activitatea antreprenorială, inteligența emoțională joacă un rol extrem de important, deoarece abilitățile numite mai sus, se includ în spectrul larg a ceea ce numim noi „inteligență emoțională”, care reprezintă capacitatea de a recunoaște și percepe emoțiile atât personale, cât și pe ale celor din jur, de a înțelege cauzele acestor emoții, având puterea de a le gestiona și de a folosi întreg spectrul emoțional pentru a rezolva problemele cauzate de ele, atât în mediul de afaceri, cât și în viața personală.

Inteligența emoțională nu prevede evaluarea sentimentelor, ci se concentrează mai mult pe recunoașterea și utilizarea stărilor emoționale proprii și ale altor persoane în detrimentul rezolvării problemelor, conflictelor și controlării comportamentului clienților, partenerilor și angajaților [3].

Aspecte ale inteligenței emoționale

Pentru a reuși să înțelegem mai bine rolul și legătura inteligenței emoționale cu activitatea de antreprenariat, pentru început, trebuie definite aspectele inteligenței emoționale, care reprezintă ansamblul abilităților, competențelor noncognitive ce ajută antreprenorul să reacționeze și să facă față diverselor situații cu care se confruntă.

Analizând modelul lui Daniel Goleman, care a îmbunătățit modelul lui Peter Salovey, adică la componentele referitoare la identificarea și exprimarea emoțiilor, reglarea acestora și utilizarea lor în activitățile antreprenoriale și manageriale, D.Goleman a mai atribuit entuziasmul, perseverența și abilitățile sociale, se reușește identificarea palierele acestui ansamblu de abilități ce permit o mai bună înțelegere a stărilor emoționale [5].

În prezent, acest model a fost îmbunătățit și prevede cinci aspecte ale inteligenței emoționale, pe care le vom valorifica din perspectiva antreprenorială:

1) Cunoașterea propriilor emoții. Pentru un antreprenor, este extrem de necesar să-și cunoască și să-și gestioneze propriile emoții, mai ales la începutul afacerii sale, deoarece de modul în care el ia deciziile incipiente, poate depinde succesul afacerii sale. În același timp, un antreprenor trebuie să fie încrezut în sine, să se respecte, dar și să pună pe primul plan dezvoltarea personală, întrucât fără o permanentă dorință de actualizare a cunoștințelor și capacităților sale, nu ar putea reuși să dezvolte atât propria personalitate, cât și “soft skill-urile”, care constituie baza inteligenței emoționale.

2) Aptitudini interpersonale. În mediul de afaceri, în special, în relațiile cu partenerii, clienții și angajații, empatia și stabilirea unor relații interpersonale avantajoase pentru ambele părți, aduce beneficii tuturor, pentru că antreprenorul, recunoscând emoțiile celor cu care colaborează, reușește să creeze legături și să stabilească modul în care să comunice și să abordeze fie potențialii clienți sau parteneri. În mod egal, aceste aptitudini se referă și la capacitatea antreprenorului de a colabora și munci în echipă, dar și la consolidarea și menținerea relațiilor sociale.

3) Capacitatea de adaptare. Pentru orice antreprenor, capacitatea de adaptare la mediul în care își desfășoară activitatea, îl poate face atât un lider al echipei sale, cât și un lider pe piață. Această capacitate presupune rezolvarea problemelor ce apar într-un timp rapid și eficient, ceea ce conturează flexibilitatea acestuia, deoarece pot apărea mereu schimbări imprevizibile, iar nivelul ridicat de inteligență emoțională îi permite întreprinzătorului să gândească atât obiectiv, cât și subiectiv. În același timp, necesitatea unei „conexiuni cu realitatea”, care e mereu în schimbare și poate să nu corespundă cu „realitatea” antreprenorului, presupune adaptarea propriilor sale emoții și idei la mediul extern, nu încercarea schimbării tendințelor exterioare conform dorințelor sale.

4) Managementul situațiilor stresante. În calitate de întreprinzător, a ști să gestionezi și să faci față situațiilor stresante și neplăcute, înseamnă a avea deja un prim succes. De cele mai multe ori, antreprenorii tind să ia decizii grabnice, dar ineficiente, anume pentru că au un nivel redus de gestionare a emoțiilor care îi cuprind în momentele dificile. Controlul impulsivității, este, la fel, un factor extrem de important, având tangență, nemijlocit, cu modul în care persoana reușește să perceapă emoția negativă, să îi înțeleagă cauza și să o transforme într-o resursă suplimentară, evitând, astfel, apariția unor conflicte.

5) Optimismul ca stare de spirit dominantă. Trăsăturile unui antreprenor de succes, includ, fără îndoială, capacitatea de a privi lucrurile într-un mod pozitiv. Asta înseamnă că omul de afaceri trebuie să direcționeze emoțiile sale, dar și ale angajaților săi într-o direcție constructivă, chiar și atunci când se află în situații stresante.

Inteligența emoțională în activitatea antreprenorială

Inteligența emoțională este un termen relativ nou, însă în ultima perioadă, a devenit destul de studiat, în special în mediul afacerilor, deoarece a fost conștientizată necesitatea acestui coeficient de inteligență emoțională (EQ), care, afirmă unii specialiști că este mai important ca IQ-ul (coeficientul de inteligență cognitivă). Un exemplu poate fi o negociere între doi parteneri de afaceri. Persoana cu EQ mai mare va reuși să gestioneze cu ușurință acest proces, obținând rezultatele dorite, pe când o persoană ce nu va reuși să distingă și să gestioneze emoțiile sale și ale celor din jur (chiar dacă are cunoștințele profesionale necesare), va reuși cu dificultate să obțină un contract sau un parteneriat etc.

În urma studiilor efectuate, au fost identificate patru componente ale inteligenței emoționale, care, se consideră că sunt cele mai importante pentru activitatea antreprenorului și managerului [5]:

Autocunoaștere:

1) Autocunoaștere emoțională – analiza propriilor emoții și modul în care acestea pot influența activitatea omului de afaceri, folosind intuiția deja dezvoltată la soluționarea problemelor rapide și luarea deciziilor;

2) Autoevaluare precisă – cunoașterea propriilor puncte forte, puncte slabe, precum și evaluarea corectă a capacităților personale;

3) Încrederea în sine – sentimentul cunoașterii propriei valori și o evaluare adecvată a potențialului antreprenorului;

Autocontrol:

1) Gestionarea emoțiilor – capacitatea de a controla emoțiile negative și impulsurile, pentru a obține rezultate optime în diverse situații;

2) Adaptabilitate – adaptare flexibilă la toate situațiile ce presupun schimbări și depășirea obstacolelor;

3) Spirit de inițiativă – pregătirea permanentă pentru acțiune, pentru a fi cu un pas înaintea concurenților și capacitatea de a nu rata oportunitățile;

4) Dorința de a câștiga – perseverența de a îmbunătăți performanțele în conformitate cu standardele personale, dar și ale companiei.

Sociabilitate:

1) Empatie – capacitatea de a înțelege sentimentele și emoțiile persoanelor pe care omul de afaceri le întâlnește în fiecare zi (angajați, parteneri, clienți etc.) și manifestarea unei atitudini înțelegătoare la problemele lor;

2) Prudență și politețe – capacitatea de a recunoaște și satisface nevoile subordonaților, partenerilor, clienților etc;

3) Ascultare activă și comunicare asertivă – capacitatea de analiză a elementelor comunicării non-verbale a persoanelor cu care interacționează, asigurându-se că a înțeles ce se vorbește înainte de a răspunde, și în același timp, de a câștiga respectul interlocutorului, printr-un stil de comunicare nici prea activ, nici pasiv.

Managementul relațiilor:

1) Influență - stăpânirea unui ansamblu de tehnici de persuasiune, fapt ce ar permite antreprenorului să gestioneze într-un mod mai eficient emoțiile celorlalți;

2) Ajutor în dezvoltarea personală a celorlalți – capacitatea de a încuraja dezvoltarea abilităților angajaților prin feedback și îndrumare;

3) Promovarea schimbărilor – abilitatea de a iniția un proces de transformare, îmbunătățirea tehnicilor și metodelor de management, precum și conducerea subordonaților în noua direcție.

4) Soluționarea conflictelor – admiterea pluralismului de păreri constructive, care să ajute la dezvoltarea întreprinderii;

5) Munca în echipă și colaborare – interacțiunea productivă cu toți angajații, organizarea team-building-urilor, motivarea și încurajarea permanentă a acestora.

Pentru a elabora o definiție mai concretă a inteligenței emoționale în conformitate cu rolul său în activitatea de antreprenariat, a fost realizat un mic sondaj. În tabelul 1 sunt prezentate rezultatele obținute:

Tabelul 1

Aprecierea rolului inteligenței emoționale în activitatea de antreprenariat

Întrebările acordate	Acord total	Acord parțial	Dezacord
1. Între inteligența emoțională și abilitățile antreprenoriale există o strânsă legătură.	86%	14%	-
2. Un nivel ridicat al inteligenței emoționale determină competențe antreprenoriale și manageriale mai dezvoltate.	70%	30%	-
3. Cu cât nivelul de inteligență emoțională este mai ridicat, cu atât antreprenorul are abilități mai bune de comunicare și percepere a mediului de afaceri.	82%	18%	-
4. Inteligența emoțională are tangență directă cu motivația și modul în care antreprenorul depășește perioadele dificile.	80%	20%	-
5. Succesul unui antreprenor depinde de inteligența sa emoțională.	66%	32%	2%

Sursa: elaborat de autor

Analizând rezultatele chestionarului, se deduce ușor că pentru viitori antreprenori și manageri, EQ-ul este primordial pentru formarea lor profesională, deoarece un nivel de inteligență emoțională mai ridicat determină competențe, abilități și modalități de integrare în mediul de afaceri, dar și social mai ridicate. De asemenea, un întreprinzător cu o inteligență emoțională înaltă, va reuși să comunice cu orice tip de clienți, parteneri și angajați, indiferent de temperamentul lor, și mai ales, faptul că însuși antreprenoriatul este o activitate complexă, acesta necesită, pentru o productivitate maximă a muncii, să înglobeze aceste aspecte ale inteligenței emoționale.

Concluzie

Inteligența emoțională este componenta de bază a unei afaceri de succes, datorită ei, antreprenorul reușește cu o oarecare ușurință să perceapă emoțiile celor din jur și pe ale sale. Cheia acestui succes o reprezintă autocunoașterea, deoarece aceasta permite măsurarea propriei înțelegeri a punctelor tari și slabe, și impactul pe care acestea îl vor avea asupra relațiilor cu cei din jur. Mai mult, un antreprenor „inteligent din punct de vedere emoțional” va reuși întotdeauna să identifice cauza problemelor sale, căutând să le transforme în oportunități. Concomitent, acesta va reuși să ofere angajaților săi un mediu de lucru sănătos și productiv.

În final, inteligența emoțională nu e doar un simplu indicator al competențelor antreprenoriale, al leadership-ului, ea este o cale ce permite cunoașterea modului în care emoțiile noastre acționează asupra noastră și asupra modului în care noi le putem identifica și valorifica, deci, astfel, trebuie să transformăm emoțiile într-o resursă suplimentară pozitivă, care este imperios necesară în activitatea de antreprenoriat.

Referințe

1. GOLEMAN, D. *Inteligența emoțională*. București: Curtea Veche Publishing, 2001.
2. Эмоциональный интеллект в бизнесе: почему EQ важнее IQ [accesat 13.02.2022]. Disponibil: https://almamat.com/ru/blog/posts/83-emotsionalnyy-intellekt-v-biznese-pochemu-eq-vazhnee-iq?fbclid=IwAR0AWZC-bGtCl0nQzBH9_2VImrOADzCx13O9b4X1OBiPaW06eLg6SsZfRIY
3. Стресс под контролем: зачем предпринимателям эмоциональный интеллект. [accesat 13.02.2022]. Disponibil: <https://biz360.ru/materials/stress-pod-kontrolem-zachem-predprinimateliam-emotsionalnyy-intellekt/?fbclid=IwAR3sduGyyX5Mj73MLZBCwFwnZwoXh2QQdoZP4xRs4csXq8roudqplcEjIWg>
4. L'intelligence émotionnelle, le nouvel allié des managers. [accesat 13.02.2022]. Disponibil: https://www.hbrfrance.fr/chroniques-experts/2019/05/26061-lintelligence-emotionnelle-le-nouvel-allie-des-managers/?fbclid=IwAR1A8XGpE63Hn88iGdfwjitumIbAxMMap181sVKc_mV5jPs9CICj5x-SS4s
5. ERȘOVA, Elena. *Эмоциональный интеллект как фактор успешности предпринимательской деятельности: ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА: Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина*, 2019.