

Az intelligenciahányadosról (IQ) és az érzelmi intelligenciáról (EQ)

Zsoldos Benő

Taylor idejében a munkavégző-képesség mértékének elméni kapacitását tartották, és mérési eszközöként az intelligencia-tesztet alkalmazták.

A freudi elmélet megjelenésével a szakértők az intelligencia mellett a személyiséget tartották fontosnak, és a személyiség-jegyeket kezdték mérni tesztek segítségével.

A személyiségtesztekkel az volt a baj, hogy azt nem egészséges idegrendszerű emberek vizsgálatára találták ki, és ezért nem a munkára való alkalmasságot mérte, vagyis rosszul jelezték előre az emberek munkateljesítményét.

Az intelligenciateszt sem volt tévedhetetlen, mert noha az IQ-értékek magas szintűek lehetnek, de sok esetben ezek az emberek gyakran hanyagul, rossz minőségben végezték el munkájukat, míg mások, akik az IQ-teszten közepes értéket értek el, a munkában kiemelkedően teljesítettek.

Itt kell megjegyezni azt is, hogy a sokszor kitűnő iskolai bizonyítvány, figyelemre méltó jó egyetemi végzettség nem jelenti azt, hogy az illető személy munkáját jól fogja végezni, vagy azt jelezni, hogy nagyszerűen fog boldogulni az életben.

AZ EQ ÉRTELMEZÉSE

Az EQ az a mérőszám, amely megmutatja, mekkora *önismerettel* bírunk, mennyire vagyunk képesek beleélni magunkat mások helyzetébe (*empátia*), szükség esetén háttérbe tudjuk szorítani saját érdekeinket másokéval szemben, eredményesen tudunk-e *együtműködni* másokkal.

Az EQ-val jobb és teljesebb előrejelzést kapunk arra vonatkozóan, hogy ki és mennyire boldogul az életben.

Az utóbbi tíz évben az érzelmi intelligencia témakörében számos könyv, tanulmány, oktatófilm, teszt, kérdőív, 360 fokos felmérés, illetve

tréning jelent meg a piacon, mivel az EQ megfelelő módszerekkel szignifikánsan fejleszthető, amit viszont az IQ-ról nem mondhatunk el.

McClelland, a világhírűvé vált szociálpszichológus már az 1973. évi dolgozatában azt állította, hogy a munkavégzés színvonalát tekintve a legjobbakat az ebből a szempontból éppen még megtúrt dolgozóktól négy tényező különbözteti meg, nevezetesen:

- ◆ empátia,
- ◆ önfegyelem,
- ◆ kezdeményezőkézség,
- ◆ befolyásolás (vezetőknél).

A kutatók úgy találták, hogy a legsikeresebbek nem csak egyetlen dologban, például a kezdeményezőkézségben vagy a befolyásolásban tehetségesek, hanem az érzelmi intelligencia mind az öt területéről (éntudatosság, önszabályozás, motiváció, empátia és társas készségek) származó kompetenciákban is.

Kiemelkedővé viszont csak akkor válik valaki, ha rendelkezik a szükséges kritikus mennyiségű és különböző részterületekről származó kompetenciával. Ezt a kritikus mennyiséget hívják „fordulópontnak”. A legjobb vezetők közé azok tartoztak, akik hat vagy hét kompetenciában erősek voltak. Ezen vezetők 87%-a tartozott a legfelső harmadhoz (1).

Nagyon sok és kiterjedt vizsgálat szerint a munkában és az életben elért sikereket az IQ kevésbé határozta meg.

Sokáig úgy tartották, hogy a magas IQ biztosítja a sikert – aki „okos”, az nyilvánvalóan „tudja” a választ mindenre, mondhatni omnikompetens. A legutóbbi felmérések alapján azonban kimondható, hogy a magas IQ a legjobb esetben is csak 20 százalékát teszi ki a sikeres életvitelt befolyásoló tényezőknél. A fennmaradó 80%-ot más erőre, az érzelmi intelligenciára vezetik vissza.

Megállapították, hogy a sikert elérők és az átlagon is alul teljesítők között az IQ-különb-

ség 5–10%-os volt. Ez arra mutat, hogy az IQ nem határozza meg, hogy ki lesz sikeres és ki nem. Ezt támasztja alá a Harvard Egyetemen jogászok, orvosok, pedagógusok, közgazdászok körében végzett felmérés eredménye is, amely szerint az IQ-teszten alapuló felvételi vizsga eredményei negatívan vagy egyáltalán nem korreláltak a későbbi szakmai sikereikkel (2).

Az elmondottakból levonható az a következtetés, hogy az érzelmi intelligenciára épülő képességek azok, amelyek fontosak a kiemelkedő teljesítmény szempontjából.

Ha valaki nagyon butuska, akkor legyen bármilyen nagy az érzelmi intelligenciája, olyan foglalkozásokban, amelyeknek lényege a feladatmegoldó képesség, nem tud sikert elérni. Ez azonban megfordítva is igaz. A nagyon okos ember nem képes az ötleteit megvalósítani kapcsolatteremtési képesség nélkül, mert ma már a sikerhez társak kelleneek.

HOGYAN FEJLESZTHETŐ AZ EQ?

A szakirodalomban néhány tudós (3) szerint a jó teljesítmény elérésében az EQ szintje fontosabb, mint az intelligenciahányados (IQ). Ezt a kutatók úgy értelmezik, hogy az életút során a különböző időszakokban *mért IQ-érték szinte állandó*, ugyanakkor az EQ folyamatosan alakul, bővül, vagyis inkább fejleszthető, mint az IQ. Az érzelmi kompetencia az élet bármely pontján tanulható – állítják. Más kutatók véleménye szerint, a személyiség minden tekintetben fejleszthető, hisz ezt feltételezi az érzelmi intelligencia egyik elemét képező alkalmazkodó képesség is... „A szívre és az észre együtt van szükség a valódi sikerhez” – állítják a pszichológusok. Azt is mondják, hogy az *IQ öröklött értelmi képesség*, vagyis nem fejleszthető, mivel öröklött.

Nem kell hozzá feltétlenül szakember, amatőr módon is fejleszthető az EQ, például olyan egyszerű módszerekkel, hogy meghallgatom a másikat, és beleélem magam a helyzetébe. Ennek eredménye a szülő, a tanár vagy a vállalatvezető számára hamar visszaköszön a teljesítményekben. Többet várhatok a gyerekeimtől felnőttkorban, ha kezdettől fogva társként kezelem, megbecsülöm és értékelem, amikor szociálisan éretten viselkedik. Ha a tanár kezdeményezi azt, hogy a gyerekek odafigyeljenek egymásra, és fejleszti a kezdeményezőkézsé-

güket, ezzel inkább segíti a felnőtt személyiség kialakulását, mint azzal, amikor szó szerint visszaköveteli, amit az előző órán mondott.

Vállalatvezetőként pedig jó tudatában lenni annak, hogy a technológia egyre inkább általánossá válik, *az alkalmazottak közötti különbségek döntik el a versenyt*. A vállalat eredményes működése szempontjából döntő, hogy az őszinteséget értékelik-e vagy büntetik, hogy több ember teljesítményét elismerik-e csapatmunkaként vagy egy ember teljesítményeként jutalmazták-e. Tréningekkel is fejleszthető az EQ, de vigyázni kell arra, hogy ne egyetlen vékonyka „szeletét” válasszák ki a személyiségnek, és csupán annak a fejlesztésére törekedjenek. Ez zsakutca. Az ember összefüggő egész, sokféle képességnek és viselkedésformának az összjátéka.

AZ EQ KULTÚRAFÜGGŐ

Az EQ kultúrafüggősége azt jelenti, hogy más Magyarországon és más például Németországban vagy Japánban. Az amerikai számára az érvényesülni tudást, a rámenősséget jelenti, a japánoknak és egyes európainak inkább a csapatmunkát.

A kiemelkedő vezetőket az jellemzi, hogy alkalmazkodni tudnak a különböző kultúrákhoz. Látnivaló, hogy az elmúlt évek szocializációja és a mai követelmények nemcsak nálunk térnek el. A globalizálódással egyre fontosabb az alkalmazkodóképesség. Egy magyar vezetőnek meg kell találnia a helyét egy amerikai, egy német vagy egy japán cégnél is, és fordítva. A személyiségértékelő tesztet úgy alakították át néhány éve, hogy belekerült az adaptivitás. Ez nem azt jelenti, hogy annak, aki sztárrá akar válni, el kell veszítenie a személyiségét. Tudatában kell azonban lennie, ha hatni akar másokra, akkor meg kell találnia velük a közös hangot. A kultúrák eltérősége miatt azonban ez nem könnyű feladat.

Irodalom

- (1) R. Sternberg: Successful intelligence. Simon & Schuster, New York, 1996
- (2) David C. McClelland: The knowledge-testing educational complex strikes back. American Psychologist 49 (1994)
- (3) D. Goleman: Working with emotional intelligence. Bantam Books, New York, 1998