

CZU: 159.923:351.74

CORELAȚIA DINTRE INTELIGENȚA EMOȚIONALĂ ȘI TRĂSĂTURILE DE COMUNICABILITATE ÎN ASIGURAREA ORDINII DE DREPT

Aliona BIVOL,

doctor în psihologie, conferențiar universitar,
șef al Catedrei „Management și comunicare profesională”
a Academiei „Ștefan cel Mare” a MAI a RM
ORCID: 0000-0003-4560-8530

Rezumat

Comunicarea eficientă prin aplicarea strategiilor și tacticilor potrivite cu diferite tipuri de cetățeni este o condiție importantă în asigurarea ordinii de drept. Inteligența emoțională și relațiile interpersonale bazate pe comunicare au o tangență semnificativă, ajutând la realizarea cu succes a activității de serviciu, menținerea unei imagini profesionale benefice. Între comunicare și controlul emoțiilor există o legătura foarte strânsă. Inteligența emoțională generală este la nivelul mediu. Dirijarea propriilor emoții este o dificultate pentru aproximativ o pătrime din cei testați. Trăsăturile de comunicabilitate ale subiecților cercetați sau evidențiați sunt la nivelul înalt. Inteligența emoțională generală și trăsăturile de comunicabilitate au o corelație inversă, însă nesemnificativă între valorile statistice cercetate.

Cuvinte-cheie: inteligență emoțională, trăsături de comunicabilitate, gestionarea emoțiilor, empatie.

Summary

Effective communication through the application of appropriate strategies and tactics with different types of citizens is an important condition in ensuring the rule of law. Emotional intelligence and interpersonal relationships based on communication have a significant tangent, helping to successfully carry out work activities, maintaining a beneficial professional image. There is a very close connection between communication and emotion control. The general emotional intelligence is at the average level. Controlling one's emotions is a difficulty for about a quarter of those tested. The communication characteristics of the researched subjects were highlighted at the High level. General emotional intelligence and communication traits have an inverse, but insignificant, correlation between the statistical values investigated.

Keywords: emotional intelligence, communication traits, emotion management, empathy.

Introducere. Activitatea funcționarilor publici cu statut special este realizată cu succes, implementând o serie de calități, competențe profesionale și trăsături de personalitate. Fiind în slujba cetățeanului, organul de drept denotă aptitudini de comunicare eficientă pentru a relaționa și gestiona armonios procesele de lucru. Imaginea profesională a organului de aplicare a

legii este direct determinată de atitudinea comunicațională ireproșabilă în raport cu cetățeanul și de un comportament inteligent. Autoactualizându-se prin comunicare productivă și inteligență emoțională, reprezentantul legii este văzut ca o persoană competentă în asigurarea ordinii de drept. Comunicarea eficientă prin aplicarea strategiilor și tacticilor potrivite cu diferite tipuri de cetățeni este o condiție importantă în realizarea conformă a obligațiilor de serviciu. Participarea la actul comunicare prin abilități cu respectarea componentelor lui, persoana exprimă emoții, sentimente, gânduri, trăsături, calități, îl transformă în artă. Controlul emoțiilor în procesul de comunicare în situații de asigurare a ordinii de drept reprezintă imperativul numărul unu în profesiograma organului de aplicare a legii. Formarea personalității de succes în asigurarea ordinii de drept este un proces complex de dezvoltare intelectuală, emoțională, juridică, îndeosebi prin intermediul fenomenului de comunicare interculturală.

Persoană de drept contactează prin aspecte comunicaționale cu cetățeanul și primește feedback de la el, care uneori o pot afecta, generând diferite trăiri emoționale la rândul său cu conotație de sentiment de satisfacție, ură, frică, stres, compasiune, admirație etc. Din aceste considerente procesele afective, inteligența emoțională și relațiile interpersonale bazate pe comunicare au o tangență semnificativă, deoarece ele se manifestă prin influența reciprocă.

În calitate de dovadă se atestă că emoțiile sunt oglindite în rezultatul activităților din domeniul vieții personale, sociale și profesionale. Emoțiile pozitive sau negative se proiectează prin comunicare, generând atitudini amicale sau reci dintre oameni. Formarea competențelor de control emoțional vizează dezvoltarea abilităților de comunicare, fiind componente ale inteligenței emoționale [8, p. 329-333]. Actul de comunicare care la rândul lui este o valoare a inteligenței emoționale, depinde într-o mare măsură de trăsăturile de personalitate, de caracterul acesteia, de capacitatea de a recunoaște și gestiona emoțiile pe care le trăiește.

De menționat că procesele afective se vădesc prin comunicare verbală și nonverbală, care de ele influențează formarea relațiilor armonioase cu cetățenii, iar comunicarea la rândul ei, are impact asupra manifestării intense sau echilibrate a emoțiilor și sentimentelor. Din cele relatate reiese că între comunicare și controlul emoțiilor există o legătura foarte strânsă. Totodată comunicarea prin metode și tehnici psihocorecționale ajută la reglarea emoțională a stării psihologice ale persoanei. Un rol deosebit îl are în menținerea ordinii de drept, trăsăturile comunicaționale ale persoanei, unde se regăsește și caracterul, care evoluează în decursul vieții, experienței și contactului cu diferite tipuri de personale.

Inteligența emoțională, având în prim plan managementul emoțiilor,

cercetătorii Salovey și Mayer (2016), Bar-On (2004), Elias (2001), Bradberry (2009) au tratat-o ca o capacitate a indivizilor de a recunoaște și controla propriile emoții și pe ale celorlalți pentru a ghida comportamentul în scop de a se adapta la condiții noi și a obține succese în viață.

În viziunea lui D. Goleman (2001) inteligența emoțională are misiunea de a identifica și înțelege emoțiile proprii și ale gestiona, totodată, vizează motivația, empatia, dar și rezolvarea conflictelor, manifestarea unei comunicări eficiente.

Abilitatea de a cunoaște și de a face față emoțiilor duce la performanțe mai mari în muncă și în relațiile interumane, susține M. Roco (2001).

În contextul celor menționate mai sus, dezvoltarea inteligenței emoționale prin creșterea calității proiectării componentelor ei, generează o sensibilitate socială cu impact în toate domeniile vieții, inclusiv în asigurarea ordinii de drept. Aceste componente au un rol semnificativ în activitatea de serviciu în stabilirea contactului psihologic cu diferite tipuri de persoane, îndeosebi cu cei care denotă instabilitate psihologică, comunicare defectuoasă, crize individuale, tulburări de personalitate, etc. Organul de aplicare a legii se confruntă cu infractori periculoși, care simulează adevărul, cu caractere dificile și agresive, ceea ce necesită competențe comunicaționale psihojuridice deosebite.

Rezultând din psihoprofesiograma reprezentantului legii și exigențele contemporane de menținere a ordinii de drept, prezenta cercetare a avut **scopul** de a evidenția trăsăturile de comunicabilitate și nivelul de inteligență emoțională a viitorilor funcționari publici cu statut special, precum și a determina corelația dintre acești parametri.

Metode de cercetare. A fost implementat testul de determinare a nivelului integrativ de inteligență emoțională a lui N. Hall, alcătuit din 30 itemi. Testul, totodată, a evidențiat valoarea a 5 componente ale inteligenței emoționale: conștientizarea și informarea despre emoții, gestionarea emoțiilor proprii, automotivația, fiind capacitatea de a se motiva folosind propriile emoții, empatia și cunoașterea emoțiilor altor persoane. Totodată, a fost implementat testul de determinare a trăsăturilor de comunicabilitate a lui Ryahovski [1, p.290-291], format din 16 itemi. Au participat la testare 101 respondenți - viitori funcționari publici cu statut special cu vârsta cuprinsă între 20-21 ani. Timpul chestionării a fost 60 minute.

Rezultate și analiză. Rezultatele la ambele chestionare au fost colectate, analizate și prelucrate statistic. Datele generale de manifestare a inteligenței emoționale și a trăsăturilor de comunicabilitate sunt prezentate în tabelul 1.

Tabelul 1. Distribuția generală a EQ și a componentelor ei conform nivelelor (testul Hall)

Nivel	EQ generală, chestionați (%)	Componente ale EQ				
		Informarea emoțională	Dirijarea emoțiilor proprii	Automotivarea	Empatia	Cunoașterea emoțiilor celorlalți
Înalt	3(3%)	29(29%)	4 (4%)	25 (25%)	16(16%)	13(13%)
Moderat	52(51%)	56(55%)	27(27%)	61 (60%)	52(51%)	54 (53%)
Scăzut	46(46%)	16(16%)	70(69%)	25(25%)	33(33%)	45(44%)

Din tabel se denotă că cei mai mulți - 52 (51%) chestionați au nivel Mediu de inteligență emoțională generală, iar nivel Scăzut - 46% de intervievați. La componenta dirijarea propriilor emoții, comparativ cu celelalte componente, s-a distribuit cel mai mare număr de respondenți la nivelul Scăzut - 70 (69%). Referitor la componentele cunoașterea despre manifestarea emoțiilor, automotivarea, empatia și interpretarea emoțiilor la ceilalți, persoanele testate au demonstrat nivel Mediu. Analiza rezultatelor relevă că dirijarea propriilor emoții este o dificultate pentru aproximativ o pătrime din cei testați.

În scop de evaluare a nivelului trăsăturilor de comunicabilitate a fost aplicat testul profesional a lui Ryahovski [1, p. 290-291].

Tabelul 2. Repartizarea respondenților conform trăsăturilor de comunicabilitate (chestionarul Ryahovski)

Nr	Scalele trăsăturilor de comunicabilitate	Scale de apreciere (puncte)	Numărul (%), persoane
1.	Lipsă de comunicabilitate accentuată	30-32	0 (0%)
2	Lipsă de comunicabilitate moderată	25-29	0 (0%)
3	Comunicabilitate puțină	19-24	5 (5%)
4	Comunicabilitate moderată	14-18	27 (27%)
5	Comunicabilitate înaltă	9-13	54(53%)
6	Comunicabilitate accentuată	4-8	15(15%)
7	Comunicabilitate exagerată	>3	0(0%)

Din 7 scale rezultative ale testului, la nivelele Lipsă de comunicabilitate accentuată, Lipsă de comunicabilitate moderată și Comunicabilitate exagerată nu s-a repartizat nici o persoană, având punctajul limitelor 25-29; 30-32; >3. Ponderea o deține Comunicabilitatea înaltă și moderată, ele constituie, respectiv, 53% și 27% dintre subiecții participanți la studiu. Cei care s-au evidențiat mai mult la scala cu limitele 9-13, se descriu ca fiind sociabili (uneori, poate chiar peste măsură), curioși, vorbăreți. Concomitent aceste persoane comunică despre diverse probleme, ceea ce uneori îi irită pe alții. Ușor stabilesc relații noi. Le place să fie în centrul atenției, nu refuză pe nimeni la o rugămintă, deși nu le poate îndeplini întotdeauna. Este posibil un comportament impulsiv, dar repede se potolește. Autorul Ryahovski, mai adaugă în profilul psihologic al lor, ca fiind cu perseverență, răbdare și curaj redus atunci când se confruntă cu probleme grave.

Din toți respondenții, 27% s-au distribuit în limita de 14-18 puncte, care dau dovadă de comunicare moderată. Ei se manifestă prin prezența abilităților de comunicare. Au competența de a asculta cu preocupare un interlocutor interesant, sunt suficient de răbdători în relația cu ceilalți, știu să apere punctul de vedere fără irascibilitate. Tabloul lor psihologic include trăsături precum: fără trăiri negative, se simt liberi în cunoașterea oamenilor noi. Din explicațiile autorului și profesiograma organului de aplicare a legii care asigură ordinea publică putem conchide că trăsăturile de comunicare descrie în limitele scalelor predominante numeric se includ perfect în realizarea sarcinilor de serviciu.

Tabelul 3. Corelația scalelor de trăsături comunicaționale și EQ general (n=101, chestionarul Ryahovski și Hall)

Nr	Scalele trăsăturilor de comunicabilitate	Limitele de apreciere (nr. puncte)	Nivel de EQ, (% chestionați)		Coeficientul Pearson, r
			Înalt	Scăzut	
1.	Lipsă de comunicabilitate accentuată	30-32	Înalt	0 (0%)	
			Moderat	0(0%)	
			Scăzut	0(0%)	
2	Lipsă de comunicabilitate moderată	25-29	Înalt	0(0%)	
			Moderat	0(0%)	
			Scăzut	0(0%)	
3	Comunicabilitate puțină	19-24	Înalt	0(0%)	
			Moderat	0(0%)	
			Scăzut	5(5%)	

4	Comunicabilitate moderată	14-18	Înalt	0(0%)	r=-0,28
			Moderat	15(14%)	
			Scăzut	12 (12%)	
5	Comunicabilitate înaltă	9-13	Înalt	2(2%)	r=-0,28
			Moderat	24(24%)	
			Scăzut	28 (28%)	
6	Comunicabilitate accentuată	4-8	Înalt	1(1%)	r=-0,28
			Moderat	5(5%)	
			Scăzut	9(9%)	
7	Comunicabilitate exagerată	>3	Înalt	0(0%)	
			Moderat	0(0%)	
			Scăzut	0(0%)	

Rezultatele obținute din analiza coraportului dintre scalele de comunicare și EQ general relevă că cei mai mulți (28%, 9% și 5%) care au exprimat trăsături de comunicare la nivelele înalt, accentuat și puțin din eșantionul studiat, au un EQ general scăzut, iar cei cu comunicabilitate moderată - 14% respondenți, denotă un EQ moderat ($r=-0,28$). În cazul acestui coeficient de tangență numerică negativă ($r=-0,28$) avem o corelație inversă între cele două variabile cercetate, însă ne semnificativ. Din eșantionul cercetat se vedește că atunci când nivelul trăsăturilor de comunicare este majorat puțin influențează nivelul de EQ general. Prin urmare comunicabilitatea și inteligența emoțională au impact reciproc cu manifestare aproximativ liniară.

În profesiograma viitorilor funcționari publici cu statut special se conține abilități de a gestiona corect emoțiile și a comunica eficient, fiind un obiectiv important în prezenta cercetare științifică. În continuare prezintă rezultatele corelării scalele trăsăturilor comunicabilitate și controlul emoțiilor proprii (componentă a EQ general).

Tabelul 4. Corelația dintre scalele trăsăturilor de comunicabilitate și dirijarea propriilor emoții

Nr	Scalele trăsăturilor de comunicabilitate	Limitele de apreciere (nr. puncte)	Nivel de dirijare a propriilor emoții (% , chestionați)		Coeficientul Pearson, r
			Înalt	Moderat	
1.	Lipsă de comunicabilitate accentuată	30-32	Înalt	0(0%)	
			Moderat	0(0%)	
			Scăzut	0(0%)	

2	Lipsă de comunicabilitate moderată	25-29	Înalt	0(0%)	
			Moderat	0(0%)	
			Scăzut	0(0%)	
3	Comunicabilitate puțină	19-24	Înalt	0(0%)	
			Moderat	0(0%)	
			Scăzut	6(6%)	
4	Comunicabilitate moderată	14-18	Înalt	0(0%)	
			Moderat	5(5%)	
			Scăzut	21(21%)	r= - 0,25
5	Comunicabilitate înaltă	9-13	Înalt	3(3%)	
			Moderat	12(12%)	
			Scăzut	39(39%)	r= - 0,25
6	Comunicabilitate accentuată	4-8	Înalt	1(0%)	
			Moderat	8(7%)	r= - 0,25
			Scăzut	6(7%)	
7	Comunicabilitate exagerată	>3	Înalt	0(0%)	
			Moderat	0(0%)	
			Scăzut	0(0%)	

Din datele prezentate în tabelul 4 observăm că cei mai mulți - 39%, 21% și 5% respondenți care denotă comunicabilitate înaltă, moderată și puțină exprimă dirijare scăzută a propriilor emoții ($r = - 0,25$). De specificat că în limitele de 4-8 puncte acumulate la testul de comunicare s-au distribuit 15 persoane, iar 8% - au un nivel mediu de control al emoțiilor. Din datele analizate mai sus se observă că între gestionarea corectă a propriilor emoții și trăsăturile de comunicabilitate există o corelație inversă între valorile statistice cercetate, însă ne semnificativă Prin urmare comunicabilitatea și gestionarea emoțiilor au impact reciproc cu manifestare aproximativ liniară.

E important de semnalat că din toți respondenții, cei mai mulți (39%) s-au distribuit în scala de comunicabilitate înaltă, însă managementul emoțiilor este la nivel scăzut.

Cercetarea tabelelor 1 și 2 a stabilit un obiectiv important de analiză a corelației dintre nivelele de EQ general și scalele de comunicabilitate.

Tabelul 5. Distribuția nivelelor de EQ general în scalele trăsăturilor de comunicabilitate (persoane, %)

Scalele trăsăturilor de comunicabilitate	Nivel Înalt de EQ (3 persoane)	Nivel Moderat de EQ (52 persoane)	Nivel Scăzut de EQ (46 persoane)
4-8	1(33%)	9(17%)	5(11%)
9-13	2(64%)	27(52%)	24(52%)
14-18	0(0%)	15(29%)	12(26%)
19-24	0(0%)	1(2%)	5(11%)

Din 52 și 46 de respondenți cu EQ, respectiv, moderat și scăzut, 52% - vădesc o comunicabilitate înaltă, fiind în limitele 9-13 puncte. Prin urmare, analizând doar nivelul redus de EQ a celor 46 de respondenți, observăm din eșantionul studiat, că ei au trăsături de comunicabilitate înaltă ($r=-0,28$). Concluzionăm, că aproximativ jumătate din eșantionul cercetat se expune prin inteligență emoțională redusă, dar gradul de comunicare este semnificativ manifestat.

În studiu efectuat s-a pus accentul pe sinteza corelației din datele obținute la constitutivele EQ și scalele de comunicabilitate. O componentă a EQ strict necesară în activitatea de serviciu a organului de aplicare a legii este gestionare corectă a emoțiilor. Importanța controlului și validării corecte a emoțiilor este relevată în actul de adaptare la situații dificile și amenințătoare cu care se confruntă. De asemenea, manifestarea adecvată a emoțiilor ajută în luarea deciziilor și evitarea greșelilor funcționale. Gestionarea emoțiilor fundamentează o reacție sănătoasă la evenimentele de criză, stres, dar și menține o imagine profesională avantajoasă.

Tabelul 6. Distribuția nivelelor de Dirijare a emoțiilor în scalele comunicării (persoane, %)

Scalele trăsăturilor comunicaționale	Nivel Înalt de dirijare a propriilor emoții (4 persoane)	Nivel Moderat de dirijare a propriilor emoții (27 persoane)	Nivel Scăzut de dirijare a propriilor emoții (70 persoane)
4-8	1(25%)	8(30%)	6(8%)
9-13	3(75%)	12(44%)	38(54%)
14-18	0(0%)	6(22%)	21(30%)
19-24	0(0%)	1(4%)	5(7%)

Din tabelul 6 se atestă că cei mai mulți (54%, 44%, 75%) respondenți cu nivelele scăzut, moderat și înalt de dirijare a propriilor emoții au trăsături comunicaționale înalte ($r=-0,25$), fiind distribuiți în limitele scalei 9-13 puncte. Putem concluziona că cei care pot controla propriile manifestări emoționale și cei care au dificultăți în această privință denotă sociabilitate și abilități de comunicare. Aproximativ a treia parte din eșantionul cercetat cu managementul defectuos al emoțiilor a evidențiat caracteristici ale unei persoane suficient de sociabilă, care vorbește despre diverse probleme, ceea ce uneori agită pe alții. Se întâmplă să izbucnească, dar se potolește repede, îi lipsește perseverența, răbdarea și curajul atunci când se confruntă cu probleme grave, trăsături aferente scalei de 14-18 puncte.

În același timp, trebuie de relevat că nivel redus de control al emoțiilor influențează procesul de comunicare. Manifestarea emoțiilor puternice în situații de serviciu poate periclita aspectul de comunicare eficientă, iar percepția informației ar putea fi denaturată și, de asemenea, poate duce la conflicte și neînțelegeri.

În asigurarea ordinii de drept, organul de aplicare a legii trebuie să se manifestă în raport cu unii cetățeni prin empatie, fiind o componentă a inteligenței emoționale și demonstrată prin comunicare. În procesul de comunicare interpersonală, fenomenul empatiei trebuie să fie aplicat în mod individualizat și adaptat la psihotipul persoanei, generând un contact psihologic eficient cu cetățenii, dar și o imagine profesională benefică. Ca parte integrantă a EQ, empatia reprezintă un element care face legătură între trăsăturile de comunicare și demonstrarea corectă a emoțiilor. Totodată comunicarea empatică vizează transmiterea cât mai autentică a înțelegerii situației prin care trece o persoană [5]. Rezultând din cele menționate, am cercetat raportul dintre empatie și trăsăturile de comunicabilitate.

Tabelul 7. Distribuția nivelelor de empatie în scalele trăsăturilor de comunicabilitate (persoane, %)

Scalele de apreciere ale trăsăturilor comunicabilitate	Nivel Înalt de empatie (16 persoane)	Nivel Moderat de empatie (52 persoane)	Nivel Scăzut de empatie (33 persoane)
4-8	2(12%)	9(17%)	4(12%)
9-13	11(69%)	26(50%)	16(48%)
14-18	3(19%)	13(25%)	11(33%)
19-24	0(0%)	4(8%)	2(6%)

Tabelul 7 relevă că cei mai mulți cu nivel de empatie scăzută, moderată și înaltă au o comunicabilitate înaltă ($r=-0,11$). Corelația dintre empatie și comunicabilitate este inversă proporțională, dar cu semnificație minimă. Cercetările scoate în evidență că empatia este exprimată prin comunicare, iar ultima conturează empatia. Dacă comparăm comportamentul empatic și acest nivel de comunicare, observăm că respectivele persoane, din descrierea psihologică oferită de Ryahovski, sunt înțelegători ai interlocutorul, nu refuză pe nimeni la rugămintele, deși nu le poți îndeplini întotdeauna. Pentru un funcționar public care munca este în asigurarea ordinii de drept și comunicarea cu cetățenii, empatia este o trăsătură pozitivă și utilă în formarea imaginii profesionale.

Concluzii:

1. Mai mult de jumătate din eșantionul studiat au inteligență emoțională generală de nivel mediu.
2. Componenta EQ Dirijarea propriilor emoții este o dificultate pentru aproximativ o pătrime din cei testați.
3. La componentele inteligenței emoționale: cunoașterea despre manifestarea emoțiilor, automotivarea, empatia și interpretarea emoțiilor la ceilalți, persoanele testate au demonstrat nivel Mediu.
4. Trăsăturile de comunicabilitate ale subiecților cercetați s-au evidențiat la nivelul Înalt.
5. Inteligența emoțională generală și trăsăturile de comunicabilitate au o corelație inversă, însă nesemnificativă între valorile statistice cercetate. Comunicabilitatea și inteligența emoțională au impact reciproc cu manifestare aproximativ liniară.
6. Gestionarea corectă a emoțiilor și trăsăturile de comunicabilitate sunt într-o corelație inversă ne semnificativă între valorile statistice cercetate. Comunicabilitatea și controlul emoțiilor au impact reciproc cu manifestare aproximativ liniară.
7. Cele mai multe persoanele cu nivel scăzut de inteligență emoțională generală și se distribuie la scala ce răspunde de comunicabilitate Înaltă.
8. Respondenți cu nivelele redus, moderat și înalt de dirijare a propriilor emoții au trăsături de comunicabilitate Înalte.
9. Cei mai mulți cu nivelele de empatie scăzută, moderată și înaltă au o comunicabilitate Înaltă. Corelația dintre empatie și comunicabilitate este inversă proporțională, dar cu semnificație minimă și au impact reciproc cu manifestare aproximativ liniară.
10. Trăsăturile de comunicabilitate înaltă și inteligența emoțională în profesiograma organului de aplicare a legii sunt componente esențiale în asigurarea ordinii de drept și în menținerea unei imagini profesionale pozitive.

Referințe bibliografice:

1. Karelina A., Teste Psihologice, Moscova, 2007.
2. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: Учеб. Пособие, 2-е изд., перераб. и доп., Москва, 1999.
3. Roco M., Creativitatea și inteligență emoțională, Iași, 2001.
4. Комаров Э.П., Эмоциональный интеллект: понятие, роль и формы интеграции в социокультурное общение. //Вестник Воронежского государственного технического университета, 2019, т.10, № 3-2.
5. Goleman D., Inteligența emoțională, București, 2001.
6. Șeremet L., Impactul emoțiilor asupra procesului de comunicare. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/329-333_4.pdf.
7. Bradberry, Travis, Jean Greaves, și Patrick M. Lencioni, Emotional Intelligence 2.0. Har/Dol En edition. San Diego, Calif.: TalentSmart, 2009.
8. Bar-On, Reuven. „The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description and summary of psychometric properties”. În Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy, Hauppauge, NY, US: Nova Science Publishers, p. 115–45, 2004.