



Viti i XVI-të i Botimit, Nr.1

Qershor 2024

NJOHJA E EMOCIONEVE: RRUGA DREJT MIRËQENIES INDIVIDUALE

Edvaldo Begotaraj*, Elpiniqi Mërkuri*,

Uarda Kavaja*, Ana Xheka*, Laura Basha*

**Departamenti i Psikologjisë së Përgjithshme,*

Fakulteti i Shkencave Shoqërore, Albanian University

Abstrakt:

Proceset komplekse të përfshira në rregullimin psikologjik të emocioneve vazhdojnë të jenë subject interesimi dhe hulumtimi në psikologjinë bashkë kohore. Ky abstract ofron një pasqyrë të shkurtër të kuptimit actual të mekanizmave të menaxhimit emocional te individëve.

Rregullimi emocional përfshin një specter të gjerë të proceseve kognitive, sjellore dhe fiziologjike që synojnë menaxhimin dhe modifikimin e përvojave emocionale. Komponentët kyç përfshijnë vëmendjen vlerësimin kognitiv dhe modifikimin e përgjigjes. Analiza psikologjike përfshin drejtimin e vëmendjes drejt ose larg stimuljeve emocionale, ndërsa vlerësimi kognitiv nënkupton njohjen e stimuljeve emocionale për të menaxhuar përgjigjet emocionale.

Dallimet individuale në strategjitë e rregullimit emocional, të ndikuar nga faktorë si tiparet e personalitetit, historia e zhvillimit dhe konteksti kulturor, nënvizojnë kompleksitetin e proceseve të rregullimit emocional. Njohja e rregullimit emocional luan rol në aspekte të ndryshme të mirëqenies psikologjike, përfshirë stabilitetin e humorit, çrregullimet e ankthit dhe funksionimin ndër personal. Kuptimi i dinamikave të rregullimit emocional mundëson ndërhyrje klinike dhe qasje terapeutike efektive në seancë.

Ndërhyrjet e tilla që fokusohen në përmirësimin e ndërgjegjësimit emocional, fleksibilitetit kognitiv dhe aftësive të rregullimit emocional kanë dëshmuar rezultate domethënëse në këtë prizëm. Në përfundim, ky abstract nënvizon rëndësinë e njohjes së kompleksiteteve të rregullimit emocional psikologjik te individët. Duke përshkruar mekanizmat dhe faktorët që ndikojnë në rregullimin emocional, mund të zhvillohen ndërhyrje efektive për të promovuar mirëqenien psikologjike.

Fjalë çelës: *emocione, mirëqenie individuale, rregullim emocional*

EMOTION RECOGNITION: THE PATH TOWARDS INDIVIDUAL WELLBEING

Abstract:

Complex processes included in psychological adjustment of emotions continue to be a subject of

interest and investigation in contemporary psychology. This abstract offers a short overview of the current understanding of people's emotions management mechanisms.

Emotional adjustments include a wide range of cognitive, behavioral and physiological processes that aim to manage and change emotional experiences.

Key components include attention, cognitive evaluation and modifying the answers. Psychological analysis include directing attention towards or against emotional incentives, whereas cognitive evaluation means recognizing emotional incentives to manage emotional responses.

Individual differences in emotional adjustment strategies, influenced from factors such as personality traits, development history and cultural context, spell out the complexity of emotional adjustment processes. Recognizing emotional adjustment plays a role in different aspects of psychological well-being, including emotional stability, anxiety disorders and interpersonal functioning. Understanding emotional adjustment dynamics enables clinical intervention and efficient therapeutic approaches in sessions.

Such interventions that focus on improving emotional awareness, cognitive flexibility and emotional adjustment skills have proven significant results in this aspect. At the end this abstract underline the importance of recognizing the psychological emotional adjustment complexities of people. Describing mechanisms and factors that affect in emotional adjustment, effective interventions can be developed to promote psychological well-being.

Key Words: *Emotions, Individual Well-Being, Emotional Regulation*

Hyrje

Emocionet janë një tërësi komplekse ndjenjash që mund të shkaktojnë ndryshime fizike dhe psikologjike në një individ dhe në të njëjtën kohë të ndikojnë mbi sjelljen dhe mendimet e tij. Emocionet japin një shtysë të fuqishme në mënyrën sesi njerëzit sillen. Shpesh psikologët i përkufizojnë emocionet si një kombinim konjicioni, aspekteve fiziologjike, ndjenjave dhe veprimeve (Keltner & Shiota, 2003; Plutchik, 1982). Në këndvështrimin psikologjik, janë gjendje afektive akute që shfaqen si një përjetim kompleks me variacione fiziologjike dhe psikologjike. Sipas Borgna (2001), vlera e emocioneve në terapi kalon nëpërmjet urës terapeutike. Në krijimin e një sfondi ekzistencial, duke rivlerësuar horizontin e sensit të ndërsjelltë. Pa këtë korrent emocional, pa këtë fluks rezonancash emotive mes pacientit dhe terapistit, nuk mund të realizohet strategjia terapeutike, nuk mund të kurohen eksperiencat traumatike të pacientit. Damasio (2001) nënvizon rëndësinë e emocioneve në funksionin e ndërgjegjes. Reduktimi selektiv i emocioneve dëmton racionalitetin. Tre sektorë psikologjikë shqyrtohen gjatë suportit psikologjik:

- Përjetimet e brendshme: tërësia e ndjesive emocionale dhe dinamikat ndërpsikike që aktivizohen.
- Elaborimi konjitiv: ka të bëjë me të menduarit, shkaqet dhe qëllimet që njeriu i cakton atij emocioni. Përfaqëson mënyrën sesi interpretohet situata duke aktivizuar emocionin specifik.
- Modifikimi i sjelljes: ka të bëjë me ndikimin e emocionit tek individ. Këtu bën pjesë dhe gjestikulacioni i trupit, fytyrës e po ashtu pjesa më e madhe e komunikimit jo verbal.

Çdo ndryshim emotiv sjell dhe variacione fiziologjike. Ankthi mund të shtojë perceptimin e dhimbjes fizike, frika ngurtëson muskujt, zemërimi shton presionin e gjakut. Rrjedhimisht ndikon në gjendjen humorale të personit. Shpeshherë variacionet fiziologjike janë të dëmshme sidomos kur paraqiten

në grup, si psh., alterimi i frymëmarrjes, çrregullimet e gjumit, takikarditë, të cilat janë të gjitha prodhim i ankthit. Ka emocione që kanë një tipologji reagimi fiziologjik aq të fortë sa bëhen tipike të atij emocionit, si psh, skuqja nga turpi, zbardhja nga frika, apo zëri i dridhur, nga zemërimi. Njohja e reagimeve fizike të emocioneve na ndihmon në të ndihmojmë më mirë pacientin. Mund të ndikojmë pozitivisht tek tjetri, mbi gjendjen e tij psikologjike e fizike, duke e ndihmuar të relaksohet e të përjetojë në mënyrë jo aq intense emocionet negative. Menaxhim i emocioneve domethënë të kuptojmë përjetimin psikologjik dhe fiziologjik të tjetrit. E ndihmojmë pacientin duke ia kristalizuar atë emocion dhe duke ia validuar: mund të kesh frikë, mund të ndjesh zemërim, mund të ndjesh turp. Më pas të relacionohemi me tjetrin në mënyrë empatike duke përdorur teknika relacionale dhe fizike si frymëmarrja, relaksimi, shkarkimi fizik, që shërbejnë për ekulibrimin e gjendjes emocionale dhe për përmirësimin e qasjes ndaj situatës.

Menaxhimi i emocioneve përfshin dhe dëgjimin empatik për të kuptuar përjetimet e tjetrit dhe arsyet e atij reagimi. Mos të harrojmë se janë dy botë të ndryshme që puqen, me historitë personale, me karaktere të ndryshëm. Të dëgjosh do të thotë edhe të mendosh se tjetri mund të ketë të drejtë, duke pezulluar mendimin tonë dhe duke u përqëndruar vëmendshëm mbi atë që tjetri thotë, pa menduar menjëherë në përgjigjen tonë të mundshme. Nëse duam të menaxhojmë një emocion, një zemërim, një frikë, një dhembje, duhet të nisemi nga dëgjimi i vëmendshëm i tjetrit, pa gjykim. Vetëm nëse ndjejmë çfarë ndjen pacienti, mund t'i tejkohjmë konsideratën tonë, kështu mund të raportohemi sa më saktë me të, në mënyrë që të menaxhojmë emocionin tonë dhe të tjetrit njëkohësisht. Menaxhimi ka rëndësi sepse shmanget efektet e mundshme toksike mbi shëndetin. Emocionet jo të elaboruara mund të provokojnë shqetësime psikosomatike dhe fizike. Një inteligjencë e mirë emocionale sjell benefite në shëndet si dhe në marrëdhëniet relacionale. Perceptimi i emocioneve si të formuara nga konteksti social sugjeron se individët mund të ndryshojnë shprehjet e tyre emocionale me vetëdije për t'i përputhur ato me pritjet e kontekstit që i rrethon. (Beal et al., 2013). Kjo përpjekje rregulluese quhet përgjithësisht menaxhim i emocioneve, por, nëse kryhet brenda fushës së punës, atëherë mund të shoqërohet me punën emocionale. (Hochschild, 1979; Kluemper et al., 2013). Duke vijuar me idenë e Goffman-it se emocionet janë rezultat i menaxhimit të përshtypjeve dhe rrjedhimisht i përpjekjeve dhe energjisë së individëve për të performuar në një situatë sociale për të shmangur sikletin (Strauss, 1997). Hochschild e përkufizoi punën emocionale si "akt të evokimit ose formësimit, gjithashtu, si shtypëse, ndjesi në vetvete" (Hochschild, 1979, f. 561). Puna emocionale përfaqëson shprehjen në vendin e punës të atyre emocioneve që konsiderohen të pranueshme nga komuniteti në përputhje me pritjet e organizatës (Grandey, 2000; Thwaites, 2017). Në të vërtetë, në mjedisin e punës punonjësve mund t'u kërkohej dhe madje të detyrohen të modifikojnë shprehjet e tyre emocionale si pjesë e rolit të tyre profesional për të rritur detyrën e organizatës, performancën dhe efikasitetin (Joseph dhe Newman, 2010; van Dijk et al., 2017). Megjithatë, proceset e rregullimit të emocioneve mund të gjenerojnë një disonancë të pakëndshme emocionale që tregon një mospërputhje midis asaj që punonjësit ndjejnë dhe asaj që duhet të ndjejnë (Gross, 1998; Thwaites, 2017). Nëpërmjet punës emocionale, individët bëjnë një shkallë të caktuar përpjekjesh për t'i përshtatur emocionet e tyre me ato të pritura duke penguar ndjenjën e brendshme për të niveluar disonancën (Hochschild, 1979; Von Scheve, 2012). Një përpjekje e tillë mund të realizohet me dy mekanizma: aktrim i thellë, një përpjekje e singertë dhe autentike për të formësuar ndjenjat e brendshme; dhe aktrimi sipërfaqësor, në të cilin një modifikim i shfaqjeve ndodh pa ndryshuar ndjenjat e brendshme (Hochschild, 1979; Grandey, 2000).

1. Rëndësia e njohjes së emocioneve në sektorin shëndetësor

Një nga detyrat kryesore të mjekëve dhe infermierëve është të krijojnë një marrëdhënie të mirë me pacientët e tyre për të zhvilluar besimin dhe për të ofruar kujdesin më të mirë të mundshëm (Bailey et al., 2011a). Megjithatë, veçanërisht në situata të ngarkuara emocionalisht, marrëdhëniet me pacientët është jashtëzakonisht delikate. Emocione të tilla si ankthi, zemërimi, pafuqia dhe zhgënjimi duhet të

menaxhohen siç duhet pasi përpjekja për të ndryshuar statusin emocional do t'i lejonte profesionistët e kujdesit shëndetësor të mbajnë një pamje të jashtme në përputhje me atë që ata mendojnë se është sjellja më e përshtatshme për të treguar (Martin et al., 2015 Szczygiel dhe Mikolajczak, 2018). Nëse menaxhohet keq, jo vetëm që procesi i rregullimit të emocioneve mund të bëhet rraskapitës (Zaeh-ringer et al., 2020), por gjithashtu mund të stimulojë sjelljen distancuese si mekanizëm parësor përballues për të shmangur pikëllimin personal (Bailey et al., 2011b). Kjo mund të shpjegojë pse mjekët dhe infermierët mund të luftojnë për të demonstruar ndjeshmëri ose një shqetësim të ngrohtë e të vërtetë (Kooker et al., 2007). Për shembull, Bailey et al. (2011a) vuri re se infermierët që punonin në një departament urgjence prireshin të shmangnin ndërtimin e një marrëdhënieje me pacientin për t'u mbrojtur nga shqetësimet e mundshme dhe për të përballuar më lehtë humbjen. Duke e depersonalizuar situatën përmes një procesi objektivizimi – “kemi diçka në tavolinë” – që po hiqte personalitetin e pacientit, ata mund të mbroheshin dhe të mbroheshin (Bailey et al., 2011a, f. 366). Autorët arritën kështu në përfundimin se stafi i urgjencës dhe praktikantët, roli i të cilëve është jetik në momente të tilla delikate, shpesh nuk janë ende në gjendje të kryejnë menaxhimin e emocioneve dhe kanë nevojë për mbështetje nga politikëbërësit dhe institucionet për të qenë në gjendje të ofrojnë kujdes të shkëlqyer në situata të ngarkuara emocionalisht.

2. Emocionet në këndvështrimin psikologjik

Rëndësia e eksperiencave emocionale dhe ndërlidhja e tyre me proceset konjitive është e pashmangshme në terapi. Njohja e emocioneve është një armë më tepër për terapistin për të kuptuar tjetrin, motivimet e tij dhe shtron rrugën drejt arritjes së rezultateve pozitive në terapi (Hanin, 2003). Njohja e emocioneve të pacientit është pasazh themelor në realizimin me sukses së ndërhyrjes psikologjike dhe psikoterapeutike. Megjithatë orientimi në dallgëzimin e emocioneve nuk është i thjeshtë, si për pacientin, ashtu dhe për terapistin. Emocionet janë elementët bazë të analizës psikologjike, pavarësisht llojit të terapisë, dinamike, sistemike, konjitive, etj. Trajnimet profesionale synojnë pikërisht përvetësimin e kompetencës emotive, aftësimin në tre kategori: shprehje, kuptim, stabilizim emocional. Objektivi është menaxhimi sa më saktë si i pacientit dhe kontekstit të tij familjar. Emocionet e pacientit janë rruga drejt kuptimit të mendimeve të tjetrit për të krijuar aleancën terapeutike: besim dhe bashkëpunim. Reagimet e pacientit me shmangie, me introversion, me aktivizimin e mekanizmave mbrojtës, me agresivitet të shfaqur e të pasfaqur. Pikërisht sepse në po përpjekje të hyjmë në territorin e tij. Afrimi drejt botës emotive të tjetrit kërkon aftësi, së pari, aftësi për të mos lëvizur nga pozicioni ynë. Ky stabilizim mundëson njohjen korrekte dhe menaxhimin e nivelit personal emocional. Në këtë mënyrë bëhemi një instrument i fortë për t'iu afruar botës emocionale të pacientit dhe kontekstit familjar ku jeton. Njohja e sinjaleve të para është aftësi vetëkontrolli. Të rregullosh intensitetin e gjendjeve emocionale ndihmon në menaxhimin e emocioneve në kontekste të ndryshme të jetës. Kjo njohje mundëson një jetë më të qetë, pranim të vetes, dhe përmirësim të marrëdhënies me të tjerët. Personat që zotërojnë këtë aftësi kanë një sens të fortë të vetes dhe të botës së brendshme. Kjo konsideratë i bën më empatikë dhe të predispozuar për të hyrë në sintoni me të tjerët. Mund të ndërtojnë relacione afektive më të kënaqshme, më të thelluara, të cilat funksionojnë si një lloj «mburoje» për shëndetin e personit. Së pari, mos të përqëndrohemi tek vetja.

Nëse duam të menaxhojmë një emocion, duhet të nisemi nga dëgjimi empatik e aktiv. Të jemi të qetë dhe të gatshëm për dekodifikim të komunikimit të ndjenjave dhe emocioneve: të ndjejmë gëzimin, turbullirën, trishtimin, frikën, inatin e tjetrit, pa përfshirë emocionet tona. Të kemi bindjen dhe kontrollin e procesit, duke zotëruar aftësi që, në një pikë, do arrijnë të bëhen njësh me urën terapeutike. Teknika e Rogers u bazua në përdorimin e empatisë: situata është e tillë ku një nga dy pjesëmarrësit duhet të favorizojë rivlerësimin e resurseve personale të tjetrit. Duke u nisur nga ky pohim, sot teknika inside-out synon ndërveprimin e dy dialoguesve, duke nxjerrë «mbi ujë» sidomos emocionet e fshehta dhe të represuara. Si më poshtë po rendisim 5 studime që evidentuan hipoteza të përgjithshme në përdorimin e strategjive të rregullimit të emocioneve si rivlerësimi dhe shtypja. Këto evidencime

mund të kenë implikime për afektin, mirëqenien dhe marrëdhëniet sociale:

- Studimi 1 paraqet masa të reja të përdorimit të zakonshëm të rivlerësimit dhe shtypjes.
- Studimi 2 shqyrton vlefshmërinë konvergjente dhe diskriminuese.
- Studimi 3 tregon se rivlerësuesit përjetojnë dhe shprehin emocione më të mëdha positive dhe më pak emocione negative, ndërsa shtypësit përjetojnë dhe shprehin emocione më të vogla pozitive, por përjetojnë emocione më të mëdha negative.
- Studimi 4 tregon se përdorimi I rivlerësimit shoqërohet me funksionim më të mirë ndërpersonal, ndërsa përdorimi I shtypjes shoqërohet me funksionim më të keq ndërpersonal.
- Studimi 5 tregon se përdorimi I rivlerësimit lidhet pozitivisht me mirëqenien, ndërsa përdorimi I shtypjes lidhet negativisht.

3. Efektet pozitive të njohjes së emocionit

Psikologjia pozitive mbështet idenë e efekteve mbrojtëse të emocioneve pozitive. Kërkimet në këtë fushë konfirmojnë se gëzimi, optimizmi, shpresa, dashuria, kurioziteti, mirënjohja janë përbërës kryesorë të shëndetit. Nga ana tjetër kërkimet sugjerojnë se një menaxhim i pamjaftueshëm i sferës emocionale sjell nivele të larta stresi dhe për rrjedhojë ndikim negativ dhe mbi trupin. Emocionet jo të njohura ose të represuara mund të shkaktojnë çrregullime pskosomatike. Në trup gjenerojnë një vuajtje fizike. Mund të themi që emocionet e injoruara janë duke thirrur fort që të dëgjohen. Paaftësia për të njohur emocionet apo për t'i perceptuar ato mund të sjellë introversion, aftësi introspektive të reduktuar, izolim dhe zhvlerësim të vetes, varësi. Në raste ekstreme mund të shfaqen edhe sjellje lënduese me qëllim ristabilizimin e një ekuilibri të rremë. Këto strategji janë disfunksionale. Në aparençë mund të lehtësojnë peshën emotive, por në kohë, vazhdojnë të ulin vetëvlerësimin dhe vetëefikasitetin. Paaftësia në menaxhim emocionesh sjell hipertension, ankth, pak besim në vetvete, dhe tendencë për varësi afektive ndaj të tjerëve, ose ndaj substancave kimike. Sa më shumë kërkohet mbështetja në faktorë të jashtëm, aq më shumë krijohet bindja për paaftësinë për t'ia dalë mbanë vetë. Aktualisht duhet të eliminohet paragjykimi që psikoterapia dhe psikologjia merren kryekëput me përjetimet negative, por duke stimuluar një qasje klinike të orientuar drejt mirëqenies psikologjike, sipas Well Being Therapy. Po ashtu, aktualisht, qasja psikodinamike, duke u nisur nga eksperiencia onirike përpiket të kuptojë emocionet, por jo vetëm, por duke e përdorur si një kanal drejt kuptimit të funksionimit mendor dhe strukturës së personalitetit. Po ashtu një orientim tjetër (Psikoterapia sensomodore), propozon një qasje bottom-up që favorizon përpunimin dhe procesimin e emocioneve nëpërmjet përdorimit të treguesve somatikë dhe në përgjithësi të tërë eksperiencës fizike. Këto modele u kushtojnë vëmendje kujtesave emocionale traumatike të lidhura me eksperiencat e atashimit dhe transmetimin ndërgeneracional të traumës.

4. Njohja emocionale si aftësi inteligjente

Kompetenca emotive ka të bëjë me aftësinë për të njohur, kuptuar emocionet dhe për t'iu përgjigjur në mënyrë koherente emocioneve të tjetrit. Që fëmijë kemi përjetuar zemërimin, frikën, trishtimin, gëzimin, deri më pas tek ato më komplekset si ankthi apo xhelozia. Sipas Gordon, ka rëndësi roli i relacioneve domethënëse për promovimin e kulturës emotive: tërësia e koncepteve dhe sjelljeve të marra që në fëmijëri. Nëse kemi qenë me fat, kemi mësuar të menaxhojmë emocionet, reagimet emotive nëpërmjet më të mëdhenjve. Ndonjëherë me empati, me raste, me urdhër, na është këshilluar një sjellje më në sintoni me kontekstin. Ndoshta është e trashëguar, ose e përvetësuar në fëmijëri. Por ajo dhe mund të stërvitet në moshë madhore. Mos qaj, mos u nxeh, etj, janë fraza që, nëse shprehen me një ton autoritar, pa empati, mund të komunikojnë një tendencë eksplicite për të konsideruar si jo të natyrshme ato emocione që gjenerojnë vuajtje e lëndime. Pikërisht ky vizion negativ i emocioneve pengon përjetimin, elaborimin dhe menaxhimin e tyre në mënyrë të saktë dhe konstruktive. Frika ndaj ndijimeve që përjetohej gjatë valës emocionale pengon pranueshmërinë dhe elaborimin e shëndetshëm. Disa studime kanë treguar se inteligjenca emocionale lidhet pozitivisht me mirëqenien

individuale, performancën në punë, produktivitetin, integritetin personal dhe ndjeshmërinë ndërpersonale (Abe, 2011; Mayer et al., 2016). Kështu, inteligjenca emocionale mund të luajë një rol kyç në përvojën emocionale të punës së punonjësve, jo vetëm sepse mund të lehtësojë funksionimin efektiv në vendin e punës dhe rezultatet pozitive, por edhe sepse mund t'i ndihmojë individët të përmirësojnë identitetin e tyre duke përmbushur pritshmëritë që lidhen në thelb me të. (Hayward dhe Tuckey, 2011). Përcaktimi i inteligjencës emocionale dhe elementëve që e përbëjnë atë. Megjithëse aspektet e inteligjencës së një individi, që shkojnë përtej aftësive për të mbajtur mend dhe zgjidhur problemet (Nel et al., 2015), janë diskutuar që në vitet 40' të shekullit të kaluar, ndër të parët që prezantuan dhe përcaktuan konceptin e inteligjencës emocionale ishin psikologët Peter Salovey dhe John Mayer në vitin 1990 (Musten et al., 2003). Sipas tyre inteligjenca emocionale nënkupton aftësinë e individit për të monitoruar emocionet e veta e të të tjerëve, për t'i diferencuar ato, si dhe aftësinë për ta përdorur këtë njohuri si udhërrëfyes të të menduarit dhe vepruarit të tij (Tucker et al., 2014; Tekin & Gündoğan, 2017). E thënë me fjalë të tjera ajo përfaqëson aftësinë e individit për të menaxhuar emocionet e veta e të të tjerëve në shërbim të zgjidhjes së problemeve dhe marrjes së vendimeve të duhura (Nel et al., 2015). Nisur nga ky përcaktim dhe duke iu referuar (Tan et al., 2005), Avril & Magnini (2007), theksojnë se inteligjenca emocionale në një këndvështrim të gjerë mund të shihet e përbërë nga aftësia për të vlerësuar dhe manifestuar emocionet, aftësia për të rregulluar emocionet e vetes dhe të të tjerëve, aftësia për të kanalizuar emocionet drejt rritjes intelektuale dhe emocionale, si dhe aftësia për të gjeneruar emocione që ndihmojnë në zgjidhjen e problemeve.

5. Roli i inteligjencës emocionale

Roli i inteligjencës emocionale, në performancën e atyre punëve që kërkojnë menaxhim të marrëdhënieve me klientët, përmendet dhe provohet edhe nga Tekin & Gündoğan (2017). Ata e shqyrtojnë këtë lidhje në rastin e punonjësve të 29 hoteleve më të mira (me 5 yje) në Alanja të Turqisë. Sipas Tekin & Gündoğan (2017), klientët në një hotel e vlerësojnë cilësinë e shërbimit të ofruar aty duke u nisur nga mënyra se si ai shpërndahet nga personeli i kontaktit (punonjësit që kanë kontakt direkt me klientin) e veçanërisht nga mënyra se si ky i fundit i trajton dhe ndërton marrëdhënien me ta. Nëse klientët mbeten të kënaqur nga komunikimi me personelin e kontaktit shanset që ata ta vlerësojnë pozitivisht shërbimin në hotel janë më të larta. Duke u nisur nga ky argumentim dy autorët e sipërpërmendur ndërtuan hipotezat e punimit mbi marrëdhënien mes inteligjencës emocionale dhe performancës së punonjësve dhe arritën në përfundimin që kjo lidhje është statistikisht domethënëse. Një zbulim interesant i këtij studimi ishte edhe fakti që niveli i inteligjencës emocionale dhe i performancës në punë ndryshonte me ndryshimin e karakteristikave demografike të punonjësve. Megjithëse dy studimet e përmendura në fund (Côté, 2017; Tekin & Gündoğan, 2017) e vlerësojnë rolin e inteligjencës emocionale në performancën në punë në përgjithësi, dhe jo në performancën e menaxherëve në veçanti, pasqyrimi i tyre në këtë artikull bëhet me qëllim që të evidentohet rëndësia e padiskutueshme e inteligjencës emocionale në situatat ku kontakti mes njerëzve në organizatë është i shpeshtë.

Bota e brendshme na flet nëpërmjet ndijimeve, imazheve, emocioneve. Mos ta dëgjojmë ose ta bllokojmë, ta represojmë, rezulton e dëmshme për shëndetin dhe ekuilibrin psikologjik. Njohja e emocioneve lind nga dëgjimi i ndijimeve fizike. Ato janë funksionale për mbijetesën tonë. Ajo që shpesh nuk shfaqet qartë është se emocionet nuk janë në vetvete pozitive apo negative, por është mënyra e pacientit për t'i perceptuar. Nëse nuk mësojmë të dëgjojmë mesazhin që emocija kërkon të na komunikojë, rrezikojmë të mbysim zërin e tij dhe rrezikojmë zhvillimin personal. Të arrijmë të dëgjojmë këtë zë mund të themi se kemi arritur kompetencën emotive për të jetuar një jetë sa më të kënaqshme, duke plotësuar nevojat personale autentike. Pra, konkretisht duhet të stërvitim inteligjencën tonë emocionale duke shtuar momentet e këndshme, duke stimuluar emocionet pozitive, duke aktivizuar pozicionet tona mendore pozitive për të krijuar mirëqenie psikologjike, pa bllokuar eksperiencat e dhimbshme. Pra, nëse ka një rregull për menaxhimin e emocioneve, është t'i përjetojmë ato. Edukimi emotiv është zgjidhja e vetme në një kontekst kulturor ku emocionet ndodh që dejonizohen (Fromm, 1936). Po ashtu, edhe këndvështrimi optimist dhe të menduarit pozitiv përmirëson shëndetin

dhe cilësinë e jetës. Nuk do të thotë të mohojmë momentet e trishtimit apo lëndimit. Por të njohim grackat e mendimit dhe për kundërpeshë ta përdorim si ilaç. Nëse mendojmë se emocionet që ndiejmë janë të dëmshme, trupi ynë do i përjetojë si të tilla. Nëse mësojmë të mendojmë se emocionet kanë një funksion e që mund t'i kontrollojmë, atëherë mund të ndryshojmë dhe efektet e tyre.

6. Pasojat e keqmenaxhimit emocional

Pjesa më e madhe e vuajtjeve emocionale shkaktohen nga kujtime apo pritshmëri për të ardhmen. Të jetojmë të tashmen do të thotë mos të jemi peng i emocioneve lidhur me të shkuarën apo mbi preokupimet mbi të ardhmen. Nëse lëmë të rrjedhë atë që na mban lidhur, mund të zhytemi tek e tashmja dhe të eliminojmë vuajtje të kota. Pra, vetëm në të tashmen mund të jemi padronë të vetes. Për të shmangur frustrime e tensione të kota duhet që të gjejmë kohë për t'ia dedikuar gjërave e njerëzve tanë më të rëndësishëm, aktiviteteve që ushqejnë shpirtin, që na përfshijnë në mënyrë pozitive. Nëse jemi prezentë në të tashmen, mund të fokusojmë vëmendjen, veprimet kryhen pa sforco, mendja është e lirë dhe energjia jonë rrjedh duke na lejuar të shprehim plotësisht potencialin tonë.

Shpeshherë pacientët nuk duan të provojnë emocione, të tjerë bëjnë gjoja duke u përpjekur të fshehin emocionet e tyre, të tjerë akoma i kritikojnë, e të tjerë i luftojnë. Ky nuk është menaxhim i emocionit, por e kundërta. Në këtë mënyrë pacienti na vendos në shumë vështirësi. Kur ai lufton emocionet, nuk i dëshiron, i fsheh apo i kritikon, ai nuk i ndjen. Duhet ta ndihmojmë të ndjejë, d.m.th. të mos frikësohet nga përjetimi, t'i bëjë hapësirë atij emocionit në trupin e vete ndihmojmë ta lërë të lirë, të zgjerohet, në mënyrë që ai emocion të na transmetojë informacionin që dëshirojmë. Të ndërjegjegjësojmë pacientin të kuptojë se çfarë po i ndodh. T'i vendosë një emër emocionit që po ndjen. Pse po e përjetojmë? Nëse pacienti arrin ta gjejë edhe këtë pyetje, është në kushtet që mund të kuptojë çfarë nevojitet, merr idenë se ka një mundësi, ka një alternativë, ka një tjetër këndvështrim. Në të kundërt, ngelet në pikën zero, duke mos arritur të menaxhojë situatën. Për këtë arsye, është mjaft e nevojshme të ndiejmë, sepse është hapi i parë drejt njohjes. Mos të harrojmë se çdo emocion transmeton një mesazh. Edhe kur përjetojmë një emocion, në dukje, jo i rëndësishëm, ai emocion është duke transmetuar një mesazh dhe ne atë mesazh duhet ta deshifrojmë. Nuk duhet t'i braktisim emocionet, sepse menaxhimi i tyre rrit cilësinë e jetës.

7. Emocionet gjatë seancës

Menaxhim i emocioneve sjell avantazhe në marrëdhëniet afeksionale, instaurohen marrëdhënie të shëndetshme, falë kapacitetit empatik që mundëson të hyjmë në sintoni me tjetrin. Përse është e rëndësishme njohja e emocionit? Në të kundërt sfera emocionale do të zotërohej nga nivele të larta stresi, me konsequenca për shëndetin. Këto emocione shfaqen në trup duke shkaktuar një vuajtje reale fizike. Emocionet ndikojnë në zakonet e përditshme, instabiliteti emocional favorizon shfaqjen e zakoneve të dëmshme dhe sjelljeve të varësisë. Inteligjencën emocionale, përgjatë jetës nëpërmjet eksperiencave tona, mund të trajnojmë veten nëpërmjet vetëkontrollit. Pra, mund të thuhet se për të patur rezultate pozitive dhe të qëndrueshme në kohë duhet të përvetësojmë vizione strategjike win-win. Që do të thotë, dhënie e reflektimeve mbi kompetencat për promovimin e bashkëpunimit, për të kapërcyer limitet e momentit dhe për të mësuar si të përdoren në mënyrë konstruktive diferencat. Në këtë mënyrë përmirësohet cilësia e jetës duke reduktuar nivelet e stresit dhe duke shtuar momentet e gratifikimit.

Referenca

1. Abe, J. A. A. (2011). Positive emotions, emotional intelligence, and successful experiential learning. *Pers. Individ. Diff.* 51, 817–822. doi: 10.1016/j.paid.2011.07.004
2. ADLER G.: "The Usefulness of the Borderline Concept in Psychotherapy", in *Borderline States in Psychiatry*, a cura di J.E.Mack, Grune and Stratton, New York, 1975
3. Avril, A.B., & Magnini, V.P. (2007), "A holistic approach to expatriate success", *International*

- Journal of Contemporary Hospitality, Vol. 19, No. 1, 2007, 53-64.
4. Bailey, C., Murphy, R., and Porock, D. (2011a). Trajectories of end-of-life care in the emergency department. *Ann. Emerg. Med.* 57, 362–369. doi: 10.1016/j.annemergmed.2010.10.010
5. Bailey, C., Murphy, R., and Porock, D. (2011a). Trajectories of end-of-life care in the emergency department. *Ann. Emerg. Med.* 57, 362–369. doi: 10.1016/j.annemergmed.2010.10.010
6. Bailey, C., Murphy, R., and Porock, D. (2011a). Trajectories of end-of-life care in the emergency department. *Ann. Emerg. Med.* 57, 362–369. doi: 10.1016/j.annemergmed.2010.10.010
7. BALINT M.: “Medico, paziente, malattia”, Feltrinelli, 1961
8. Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., and Dalal, R. S. (2013). Affect spin and the emotion regulation process at work. *J. Appl. Psychol.* 98, 593–605. doi: 10.1037/a0032559
9. BENEDETTI G.: “Alienazione e Personazione nella Psicoterapia della Malattia Mentale”, Einaudi, 1980
10. BORGNA E.: “L’arcipelago delle Emozioni”, Feltrinelli, 2001
11. Côté, S. (2017), “Enhancing managerial effectiveness via core four facets of emotional intelligence: self-awareness, social perception, emotion understanding, and emotion regulation”, *Organizational Dynamics*, 2017. <http://dx.doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.05.007>
12. DAMASIO A.: “Emozione e Coscienza”, Adelphi, 2000
13. FRENI S.(et al.): “Implicazioni psicoterapeutiche in psicofarmacologia clinica”, *Psicoterapia e Scienze Umane*, F.Angeli, N.4.1988
14. FRENI S.: “L’approccio integrato nella diagnosi e nel trattamento della psicosi: una questione di umiltà e di rispetto per l’A(a)ltro”, in “L’Altro Dipinto”, Derive ed Approdi, 2000
15. GABBARD G.: “Mente e Cervello nella Psichiatria Psicodinamica”
16. Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *J. Occup. Health Psych.* 5, 95–110. doi: 10.1037/1076-8998.5.1.95
17. Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *J. Occup. Health Psych.* 5, 95–110. doi: 10.1037/1076-8998.5.1.95
18. Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Rev. Gen. Psychol.* 2, 271–299. doi: 10.1037/1089-2680.2.3.271
19. GRINBERG L.: “Colpa e depressione”, il Formichiere, 1978
20. Hayward, R. M., and Tuckey, M. R. (2011). Emotions in uniform: how nurses regulate motion at work via motional boundaries. *Hum. Relat.* 64, 1501–1523. doi: 10.1177/0018726711419539
21. Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *Am. J. Sociol.* 8, 551–575. doi: 10.1086/227049
22. Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *Am. J. Sociol.* 8, 551–575. doi: 10.1086/227049
23. Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *Am. J. Sociol.* 8, 551–575. doi: 10.1086/227049
24. James J Gross, Oliver P John *Gazeta e personalitetitdhepsikologjisë sociale* 85 (2), 348, 2003 https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=the+path+to+individual+well-being+emotion&oq=the+path+to+individual+well-being+emot#d=gs_qabs&t=1713465282375&u=%23p%3D8KQ7_vOVRBsJ
25. Joseph, D. L., and Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: an integrative meta-analysis and cascading model. *J. App. Psychol.* 95, 54–78. doi: 10.1037/a0017286
26. KERNBERG O.: “Sindromi marginali e narcisismo patologico”, Boringhieri, 1978
27. Kluemper, D. H., DeGroot, T., and Choi, S. (2013). Emotion management ability: predicting task performance, citizenship, and deviance. *J. Manage.* 39, 878–905. doi: 10.1177/0149206311407326
28. Kooker, B. M., Shoultz, J., and Codier, E. E. (2007). Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. *J. Prof. Nurs.* 23, 30–36. doi: 10.1016/j.profnurs.2006.12.004
29. La conoscenza e la gestione delle emozioni del paziente, del caregiver familiare e dell’operatore Pedrinelli Carrara Laura Ed. Semplicissimus Book Farm 2016 E-BOOK
30. Le emozioni Anolli L. Ed. Unicopli 2002

31. LO VERSO G.: “Emozione e relazione in psicoterapia. Nota epistemico-metodologica.”, *Psicoterapia e Scienze Umane*, F.Angeli, N. 1, 1987
32. Martin, E. B., Mazzola, N. M., Brandano, J., Luff, D., Zurakowski, D., and Meyer, E. C. (2015). Clinicians’ recognition and management of emotions during difficult healthcare conversations. *Patient Educ. Couns.* 98, 1248–1254. doi: 10.1016/j.pec.2015.07.031
33. Mayer, J. D., Caruso, D. R., and Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: principles and updates. *Emot. Rev.* 8, 290–300. doi: 10.1177/1754073916639667
34. MERINI A.: “La risposta dell’equipe al suicidio del paziente”, *Psicoterapia e Scienze Umane*, F.Angeli, N.4, 1993
35. Musten, S.M., Raud, M. & Titarenko, D. (2003), “Emotional intelligence as a tool for expatriate management”, University of Southern Denmark, Syddansk Universitet, Odense, Danmark, 2003. Tërhequr online në Shtator 2017 nga adresa: https://www.academia.edu/1836766/Emotional_Intelligence_as_a_Tool_for_Successful_Expatriate_Management?auto=download
36. Nel, P., Du Plessis, M. & Bossman, L. (2015), “Comparing different versions of the Rahim EI questionnaire in a South African context: A confirmatory factor analysis approach”, *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, Vol. 41, No. 1. Art #.1220, 9 pages. <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v41i1.1220>
37. Nel, P., Du Plessis, M. & Bossman, L. (2015), “Comparing different versions of the Rahim EI questionnaire in a South African context: A confirmatory factor analysis approach”, *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, Vol. 41, No. 1. Art #.1220, 9 pages. <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v41i1.1220>
38. RESNIK S.: “Glaciazioni”, Bollati Boringhieri, 2001
39. Sillabario delle emozioni D’Urso V., Trentin R. Ed. Giuffrè, 1992
40. Strauss, A. L. (1997). *Mirrors and Masks: The Search for Identity*. Transaction publishers.
41. Szczygiel, D. D., and Mikolajczak, M. (2018). Emotional intelligence buffers the effects of negative emotions on job burnout in nursing. *Front. Psychol.* 9:2649. doi: 10.3389/fpsyg.2018.02649
42. Tekin, O.A. & Gündoğan, H. (2017), “The relationship between emotional intelligence and job performance: A study on a five-star hotel employees”, *Marmara Business Review*, Vol. 2, No. 1, June 2017, online ISSN-2564-6370, print ISSN-2536-457X, 51-69.
43. Tekin, O.A. & Gündoğan, H. (2017), “The relationship between emotional intelligence and job performance: A study on a five-star hotel employees”, *Marmara Business Review*, Vol. 2, No. 1, June 2017, online ISSN-2564-6370, print ISSN-2536-457X, 51-69.
44. Thwaites, R. (2017). (Re) examining the feminist interview: rapport, gender “matching,” and emotional labour. *Front. Soc.* 2:18. doi: 10.3389/fsoc.2017.00018
45. Thwaites, R. (2017). (Re) examining the feminist interview: rapport, gender “matching,” and emotional labour. *Front. Soc.* 2:18. doi: 10.3389/fsoc.2017.00018
46. TOGNONI G.: “Perché una riflessione sistematica sugli SPDC?”, *Rivista Sperimentale di Freniatria*, vol. CXXVI, n.1/2, 2002
47. Tucker, M.L., Gullekson, N.L. & Kiger, C.E. (2017), “Accounting for EI: Does emotional intelligence predicts greater intercultural growth?”, *Journal of International Business and Cultural Studies*, Vol. 8, June 2014, 1-11.
48. van Dijk, W. W., van Dillen, L. F., Rotteveel, M., and Seip, E. C. (2017). Looking into the crystal ball of our emotional lives: emotion regulation and the overestimation of future guilt and shame. *Cogn. Emot.* 31, 616–624. doi: 10.1080/02699931.2015.1129313
49. Von Scheve, C. (2012). Emotion regulation and emotion work: two sides of the same coin? *Front. Psychol.* 3:496. doi: 10.3389/fpsyg.2012.00496
50. WEISS J.M.A.: “Il paziente suicida”, in S.Arieti “*Manuale di Psichiatria*”, Boringhieri, 1970
51. Zaehring, J., Jennen-Steinmetz, C., Schmahl, C., Ende, G., and Paret, C. (2020).
52. Psychophysiological effects of downregulating negative emotions: insights from a meta-analysis of healthy adults. *Front Psychol.* 11:470. doi: 10.3389/fpsyg.2020.00470