

# Inteligență emoțională și personalitate. Studiu asupra unui grup de funcționari fiscali din București

**Beatrice Adriana BALGIU,**  
*Universitatea Politehnica din București*

beatrice.balgiu@upb.ro

**Alina Gabriela NEGROIU,**  
Direcția de Impozite și Taxe Locale

## Rezumat:

*Obiective. Studiul de față și-a propus analiza unor caracteristici de personalitate, precum inteligența emoțională, în cazul funcționarilor fiscali. Metoda. Pentru aceasta, a fost utilizată metoda psihometrică. Astfel, a fost selectat un grup de funcționari din Direcția de Impozite și Taxe Locale, sector 6 (N = 40; M. vârstă = 37,70) care a fost solicitat să completeze un test situațional de inteligență emoțională (TIE) și un inventar de personalitate bazat pe modelul Five Factors (BFI-10). Metodele statistice folosite au fost analiza descriptivă și cea corelațională. Rezultatele arată că grupul respectiv este caracterizat prin agreabilitate, conștiinciozitate, deschidere la experiență, stabilitate emoțională dezvoltată și inteligență emoțională submedie. Analiza corelațională evidențiază relația semnificativă dintre inteligența emoțională și agreabilitate și dintre inteligența emoțională și deschiderea la experiență sugerând că funcționarii care reușesc să managerizeze relațiile interpersonale sunt acei indivizi colaborativi, flexibili, receptivi la nou și creativi. Implicații. Pe de o parte, au fost evidențiate caracteristici esențiale ale grupului de funcționari din administrația fiscală (nevoiți să se confrunte direct și frecvent cu rezolvarea problemelor contribuabililor și să se adapteze în multe cazuri "psihologiei" acestora) mult mai puțin analizați, chiar și la nivelul literaturii internaționale, comparativ cu funcționarii publici, de pildă. Pe de altă parte, rezultatele contribuie la înțelegerea relației dintre inteligența emoțională și trăsăturile de personalitate fundamentate de modelul Five Factors.*

**Cuvinte cheie:** inteligența emoțională, personalitate, Big Five, funcționari fiscali.

## 1. Introducere

Rolul inteligenței emoționale (IE) în cadrul organizațiilor (în performanța în muncă, în satisfacția și evaluarea carierei și a competențelor etc.) este unul dovedit de nenumărate studii și este considerat cu atât mai important pentru personalul care

intră în contact cu publicul și consumatorii (Najwa, 2015; Shih & Susanto, 2010; Wells, 2010; Kramer, 2007; Zeidner, Matthews & Roberts, 2004). Începând cu anii '90, odată cu studiile lui Mayer și Salovey (1997), Goleman (2008) și Bar-On (1996, 2012), lucrările despre inteligența emoțională par să devină un trend și să suscite interesul a numeroși cercetători. Cu toate acestea rămâne un domeniu încă insuficient cercetat, în acest sens, cel al funcționarilor fiscali (*tax collectors*). În investigația prezentă, ne-am propus analiza funcționarului public fiscal, cel care trebuie să aibă, înainte de toate, următoarea calitate, să fie perceput de publicul cu care intră în contact ca fiind *conștient de el în mod intens*. În fond, în spatele unui ghișeu se află individul cu structura sa emoțională. Din acest motiv, în rolul unui funcționar public trebuie să își găsească locul o persoană echilibrată, empatică, pozitivă, care știe să comunice. Este rațiunea pentru care recrutarea funcționarului public – o individualitate, un personaj – trebuie realizată și în funcție de aspectele emoționale ale personalității sale.

## 2. Metodologie

*Obiectivele* cercetării au constat în:

a) identificarea nivelului de inteligență emoțională în cazul unui grup de funcționari din administrația fiscală;

b) analiza relației dintre inteligența emoțională și trăsăturile de personalitate în cazul respectivului grup de funcționari

Am stabilit ca *întrebări de cercetare*, următoarele:

a) Care este coeficientul de inteligență emoțională (Q.I.E.) în cazul lotului de funcționari fiscali?

b) Există dimensiuni ale personalității care rezonează înalt cu inteligența emoțională?

*Participanți:* 40 de funcționari din administrația fiscală recrutați din cadrul a două centre de recoltare a impozitelor, sector 6, având media de vârstă  $M = 37,72$ ;  $A.S. = 5,89$ , vârsta minimă 25 și vârsta maximă 49, dintre care 20 bărbați  $M = 37,10$  ( $A.S. = 5,87$ ) și 20 femei  $M = 38,85$  ( $A.S. = 5,99$ ). În funcție de activitatea realizată, 60% dintre subiecți sunt în relație directă cu publicul (lucrează în cadrul biroului unic: preiau actele de declarare imobil, auto, încetare case și autovehicule, declarații sedii societăți etc.) și 40% dintre subiecți, în funcție de problemele solicitate, lucrează în cadrul biroului urmărire: verificare, urmărire debite etc.).

*Instrumentele* aplicate au fost:

**a. Test pentru inteligența emoțională - TIE** (Roco, 2001). Testul este adaptat după chestionarul de inteligență emoțională (EQ-I) realizat de Bar-On (1996) și prezintă 10 scenarii cu patru variante de răspuns în care se poate afla o persoană. La final se calculează un quotient de inteligență emoțională cuprins între 100 și 200. *Exemplu de scenariu: Sunteți într-un avion care intră brusc într-o zonă de turbulență și începe să se balanseze într-o parte și alta. Ce faceți? a. Continuați să citiți sau să vă uitați la film, dând puțină importanță turbulenței; b. Vă îngrijorați, urmăriți stewardesa și citiți fișa cu instrucțiuni în caz de pericol; c. Câte puțin și din a. și din b.; d. Nu observați nimic.* Completarea testului are în vedere, pe de o parte,

asigurarea pe cât posibil a transpunerii subiectului în situațiile respective, iar, pe de altă parte, alegerea uneia dintre variantele de răspuns din 4 posibile care prezintă modalități concrete de a reacționa în situațiile indicate. Testul vizează anumite componente din structura inteligenței emoționale precum conștientizarea emoțiilor personale, automotivarea pentru acțiune, asigurarea de relații armonioase, capacitate empatică, optimism și implicarea în situații noi.

**b. Chestionarul de personalitate- BFI-10** (Rammstedt & John, 2007) măsoară factorii de personalitate din cadrul modelului Big Five: *Extraversia* – gradul în care individul este orientat spre social sau spre sine; *Agreabilitatea* – măsura în care individul este cordial, altruist și interacționează amabil cu cei din jur; *Conștiinciozitatea* – măsura în care individul este responsabil și orientat spre realizări; *Neuroticismul* – gradul în care individul este stabil vs. instabil emoțional; *Deschiderea la experiență* – nivelul la care persoana este flexibilă și creativă. Chestionarul este o variantă redusă a BFI 44 (John, Donahue & Kentle, 1991) și cuprinde 10 itemi, dintre care cinci sunt cuantificați inversat. Autorii au etalonat chestionarul utilizând 4 eşantioane cross-culturale, iar scalele din BFI rețin niveluri semnificative de validitate și fidelitate. Coeficienții de validitate ai chestionarului în cazul test-retest sunt între 0.72 și 0.78.

*Procedură:* completarea celor două chestionarea a durat aproximativ 15-20 minute și a fost în cazul tuturor participanților de tip creion-hârtie. Completarea s-a realizat la sediul centrelor menționate.

*Metode statistice utilizate:* analiza descriptivă și analiza corelațională (s-a utilizat programul SPSS16).

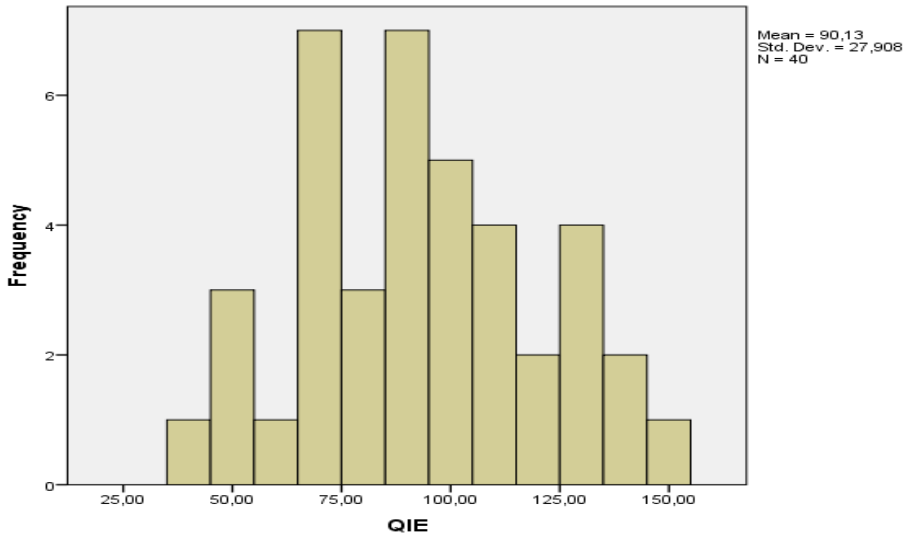
### 3. Rezultatele și interpretarea lor

Obiectivele propuse în studiu au reclamat recurgerea la metodele de analiză primară și corelațională. Pentru început, analiza primară (medii, abateri standard și semnificația diferențelor) evidențiază rezultatele obținute prin cele două chestionare (tabel 1). În acord cu modalitatea de interpretare a scorurilor testului de inteligența emoțională (Roco, 2001) putem afirma că respectiva variabilă este submedie în cazul subiecților evaluați ( $M = 90,13$ ;  $A.S. = 27,90$ ) sugerând nevoia unor antrenamente în planul IE (fig. 1). Remarcăm, totodată, că nu s-au obținut diferențe de gen în cazul caracteristicii evaluate.

**Tabel 1.**  
Scoruri medii și semnificația diferențelor

Variabile		Medii	A.S.	Bărbați	Femei
TIE	Inteligența emoțională	90,13	27,90	91,25	89,00
	Extraversie	7,07	1,50	7,05	7,10
BFI-10	Agreabilitate	8,92	1,34	9,00	8,85
	Conștiinciozitate	7,97	1,45	7,60	8,35
	Nevrozism	5,47	1,43	5,35	5,60
	Deschidere la experiență	7,52	1,26	7,50	7,55

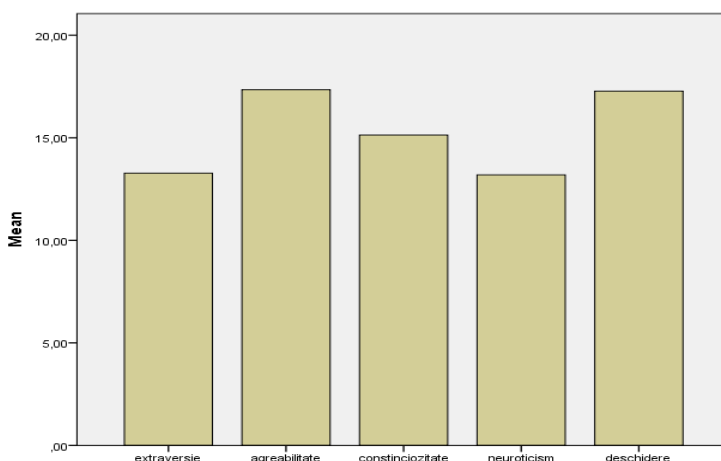
Din analiza chestionarului de personalitate se observă că grupul de funcționari se caracterizează prin agreabilitate ( $M = 8,92$ ; A.S. = 1,34) și conștiințiozitate ridicată ( $M = 7,97$ ; A.S. = 1,45), deschidere la experiență ( $M = 7,52$ ; A.S. = 1,26) și stabilitate emoțională supramedii (nevrozism -  $M = 5,47$ ; A.S. = 1,43). Toate aceste trăsături sunt grefate pe un fundal structurat preeminent extravert.



**Figura 1.** Histograma variabilei inteligența emoțională

Prin urmare, grupul de funcționari analizați privilegiază bunăstarea celor din jur, reușește să fie amabil, cu tact și este foarte cordial, este atent la detalii, responsabil la locul de munca. În general, se menține informat în problemele profesionale și caută în permanență să fie la curent cu ce se întâmplă, să vină cu idei de îmbunătățire a activității (fig. 2).

Grupul este stabil emoțional (în sensul controlului pe care îl exercită asupra impulsurilor și emoțiilor proprii). Cu mare probabilitate, subiecții care au compus grupul sunt caracterizați prin faptul că nu se pierd cu firea în fața situațiilor problematice. De asemenea, și în cazul acestor variabile diferențele de gen sunt ne semnificative.



**Figura 2.** Profilul de personalitate (cu cei 5 factori) al grupului de funcționari analizați

Așa cum rezultă din tabelul 2, în care este prezentată corelația interdimensională, s-au obținut două corelații semnificative de intensitate moderată între inteligența emoțională și factorul agreabilitate ( $r = .37$ ;  $p < 0,05$ ) și între inteligența emoțională și dimensiunea deschidere la experiență ( $r = .35$ ;  $p < 0,05$ ).

**Tabel 2.**  
Intercorelația variabilelor

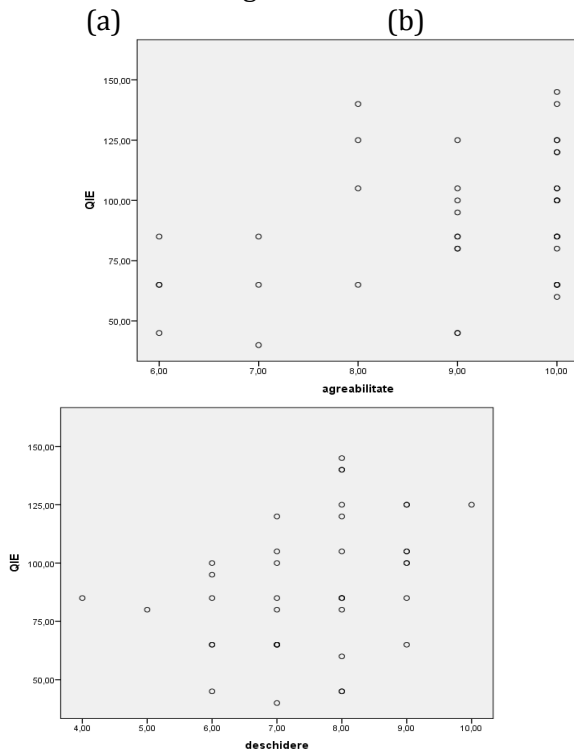
Variabile		Medii	A.S.	Bărbați	Femei
TIE	Inteligența emoțională	90,13	27,90	91,25	89,00
BFI-10	Extraversie	7,07	1,50	7,05	7,10
	Agreabilitate	8,92	1,34	9,00	8,85
	Conștiinciozitate	7,97	1,45	7,60	8,35
	Nevrozism	5,47	1,43	5,35	5,60
	Deschidere la experiență	7,52	1,26	7,50	7,55

\*Corelații semnificative la  $p < 0,05$

Era firesc ca agreabilitatea să fie legată de inteligența emoțională atât timp cât scala Agreabilitate din chestionarul utilizat corespunde tendinței individului de fi în armonie cu cei din jur, de a construi și menține relații de colaborare cu ceilalți. Scala respectivă identifică persoanele care știu cum să interacționeze în cel mai amabil mod cu cei din jur. Or, acest lucru este un conținut specific al inteligenței emoționale, ca și al capacității de a întreține relații emoționale armonioase (Goleman, 2008; Bar-On & Parker, 2012).

Faptul că s-a obținut o corelație semnificativă între factorul deschidere la experiență și coeficientul de inteligență emoțională – QIE ( $r = .35$ ;  $p < 0,05$ ) este unul esențial care arată că persoanele flexibile, receptive la nou și deci, creative au scoruri crescute și la inteligența emoțională. Rezultatul corelează cu cel obținut de studii care au demonstrat asocierea dintre inteligența emoțională și creativitate. Așa de pildă,

anumiți autori argumentează că inteligența emoțională este legată de gândirea divergentă și de personalitatea creativă (Sanchez-Ruiz, Hernandez-Torrano, Perez-Gonzalez, Batey & Petrides, 2011) precum și de creativitate mediată de generozitate (Carmeli, McKay & Kaufman, 2013). Alte studii empirice argumentează că inteligența emoțională a unui lider, de pildă, are impact asupra creativității membrilor grupului de secundanți (Zhou & George, 2003; Dabke, 2016). Câteva cercetări găsesc implicarea în creativitate a unor variabile psihologice legate de inteligența emoțională sau aflate în componența acesteia. De exemplu, după Feist (1998), în studiul creativității este importantă analiza trăsăturilor precum autocontrolul, emoționalitatea, impulsivitatea și automotivația. Iar Piirto, încă din 1991, evidențiază, printre predictorii semnificativi ai creativității, optimismul, automotivația și autoempathia. De asemenea, Russ (2003) pune problema măsurării adecvate a variabilelor psihologice pentru trăsăturile legate de afect și arată că este important de considerat în creativitate implicarea trăsăturilor specifice precum exprimarea emoțiilor, reglarea emoțiilor și stima de sine, deoarece acestea ar fi direct legate de creativitate.



**Figura 3.** (a) Corelația dintre variabila inteligența emoțională și factorul de personalitate agreabilitate  
 (b) Corelația dintre variabila inteligența emoțională și factorul de personalitate deschidere la experiență

O cercetare în care este descoperită cu claritate relația dintre personalitatea creativă și IE este cea a lui Guastello, Guastello & Hanson (2004), realizată pe un eșantion larg de studenți. Pe aceeași linie se înscrie studiul realizat pe studenți

români aparținând domeniului tehnic (Balgiu, 2015) care descoperă relația pozitivă între IE ca trăsătură de personalitate (*trait emotional intelligence*) –măsurată prin chestionar de autoraportare – și creativitatea măsurată cu test de gândire divergentă. Factorii din componența creativității direct influențați de IE sunt fluiditatea și flexibilitatea ideatională în timp ce parametrii IE care sunt asociați cu gândirea creativă sunt legați de percepția emoțiilor proprii și ale celorlalți și de managementul emoțiilor. În fond, Eysenck (1993) evidențiază faptul că managementul emoțiilor și conștientizarea socială sunt caracteristici necesare individului creativ pentru a-și putea comunica ideile și pentru a fi persuasiv.

#### 4. Concluzii

Studiul de față a analizat un grup de funcționari fiscali din perspectiva personalității. Rezultatele arată că, deși, grupul este caracterizat prin agreabilitate, conștiinciozitate și deschidere la experiență ridicate, inteligența emoțională (o inteligență socială, în ultimă instanță) este submedie, ceea ce sugerează, pe de o parte, faptul că trăsăturile menționate nu sunt valorificate, sunt ținute sub control și, pe de altă parte, necesitatea antrenării inteligenței emoționale. Rezultatele analizei corelaționale evidențiază faptul că funcționarii fiscali cordiali, colaborativi și receptivi la nou sunt cei mai apti să-și dezvolte inteligența emoțională. În condițiile extinderii studiului și confirmării rezultatelor, datele au implicații în vederea stabilirii unor criterii de selecție a angajaților din sistemul administrativ fiscal public.

Chiar în condițiile realizării investigației pe un eșantion relativ moderat de subiecți (limită importantă a studiului), rezultatele evidențiază potențialul subiecților analizați în privința inteligenței emoționale, confirmat și prin relația acesteia cu deschiderea la experiență (caracteristică strict creativă). Mare parte din studii găsesc legături puternice între dimensiuni ale inteligenței emoționale și Big Five, în special extraversia și stabilitatea emoțională (Petrides, Vernon, Schermer, Lighthart, Boomsma, & Veselka, 2010; van der Zee, Thijs & Schakel, 2002). Or, în studiul de față, asocierea dintre IE și deschiderea la experiență evidențiază atitudini și motivații generative ale subiecților care permit acestora să se transforme și să evolueze.

---

#### Bibliografie

---

- Balgiu, B.A., (2015), *Creativitatea și inteligența emoțională conform modelului lui K.V. Petrides*, Revista de Psihologie, vol. 61, nr. 1, pp. 7-16.
- Bar-on, R., Parker, J., (2012), *Manual de inteligență emoțională. Teorie, dezvoltare, evaluare și aplicații în viața de familie, la școală și la locul de muncă*, Ed. Curtea Veche, București.
- Bar-on, R., (1996), *The Era of the EQ. Defining and assessing emotional intelligence*, 104<sup>th</sup> annual convention of APA, Toronto.
- Carmeli, A., McKay, A., Kaufman, J., (2013), *Emotional intelligence and creativity*. Journal of Creative Behavior, vol. 48, no. 4, pp. 290-309.
- Dabke, D., (2016), *Impact of leader's emotional intelligence and transformational behavior on perceived leadership effectiveness: A multiple source view*, Business Perspectives and Research, vol. 4, no. 1, pp. 27-40.

- Eysenck, H.J., (1993), *Creativity and personality: suggestion for a theory*, Psychological Inquiry, vol. 4, no. 3, pp. 147–178.
- Feist, G.J., (1998), *A meta-analysis of personality in scientific and artistic creativity*, Personality and Social Psychology Review, vol. 2, no. 4 pp. 290–309.
- Goleman, D., (2008), *Inteligența emoțională*, Ed. Curtea Veche, București.
- Guastello, S.J., Guastello, D.D., Hanson, C.A., (2004), *Creativity, mood disorders, and emotional intelligence*, Journal of Creative Behavior, vol. 38, no.4, pp. 260–281.
- John, O.P., Donahue, E.M., Kentle, R.L., (1991), *The Big Five Inventory - Versions 4a and 5*, Berkeley, University of California, Institute of Personality and Social Research.
- Kramer, R., (2007), *How might action learning be used to develop the emotional intelligence and leadership capacity of public administrators?*, Journal of Public Affairs Education, vol.13, no. 2, pp. 205-242.
- Mayer, J., Salovey, P., (1997), *What is emotional intelligence?* în P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-34), Harper Collins, New York.
- Najwa, M., (2015), *The relationship between emotional intelligence and ethical behavior: A case study of administrative employees at a Mid-Atlantic University*, Old Dominion University, ProQuest Dissertations Publishing.
- Petrides, K.V., Vernon, P.A., Schermer, J.A., Ligthart, L, Boomsma, D.I., Veselka, L., (2010), *Relationships between trait emotional intelligence and the Big Five in the Netherlands*, Personality and Individual Differences, vol. 48, no. 8, pp. 906-910.
- Piirto, J., (1991), *Why are there so few (creative women: visual artists, mathematician, musicians)*, Roper Review, vol. 13, no. 3, pp. 142–147.
- Rammstedt, B., John, O.P., (2007), *Measuring personality in one minute or less: A 10-item short version of the Big Five Inventory in English and German*, Journal of Research in Personality, vol. 41, no.1, pp. 203–212.
- Roco, M., (2001), *Creativitate și inteligență emoțională*, Iași, Ed. Polirom,
- Russ, S.W., (2003), *Play and creativity: development issues*, Scandinavian Journal of Educational Research, vol. 47, no. 3, pp. 291–303.
- Sanchez-Ruiz, M., Hernandez-Torrano, D., Perez-Gonzalez, J., Batey, M., Petrides, K., (2011), *The Relationship between trait emotional intelligence and creativity across subject domains. Motivation and Emotion*, vol. 35, no. 4, pp.461-473.
- Shih, H., Susanto, E., (2010), *Conflict management styles, emotional intelligence, and job performance in public organizations*, *International Journal of Conflict Management*, vol. 21, no. 2, pp. 147-168.
- van der Zee, K., Thijs, M., Schakel, L., (2002), *The relationship of emotional intelligence with academic intelligence and the Big Five*, *European Journal of Personality*, vol. 16, no. 2, pp.103-125.
- Wells, V., (2010), *Emotional Intelligence: The Heart of Public School Administration*, North Carolina State University, ProQuest Dissertations Publishing.
- Zeidner, M., Matthews, G., Roberts, R.D., (2004), *Emotional intelligence in the work place: a critical review*, *Applied Psychology*, vol. 53, no. 3, pp.371-399.
- Zhou, J., George, J., (2003), *Awakening employee creativity. The role of leader emotional intelligence*, *Leadership Quarterly*, vol. 14, no. 4-5, pp.545-568.