

EQ EMOTIONELE INTELLIGENTIE

Het begrip emotionele intelligentie werd voor het eerst genoemd in de doctoraalscriptie van W.L.Payne: "A study of emotion: Developing emotional intelligence: Self integration; relating to fear, pain and desire ". The Union Institute , Cincinnati, Ohio 1988.

Pas in 1988 werd dit begrip geïntroduceerd en kreeg meteen zeer veel aandacht in de hele wereld. Sindsdien zijn vele boeken over dit onderwerp geschreven, sommige eveneens onder de noemer emotionele intelligentie maar ook de boeken van Stephen Covey over de zeven eigenschappen voor succes in je leven of boeken over Authenticiteit gaan in wezen over dezelfde materie: hoe kun je jezelf ontwikkelen tot een persoon die succes heeft in zijn leven ongeacht of het nu gaat over hoe gelukkig je bent in je leven, je relatie, je baan of je inkomen.

Dat is nogal wat! Kun je leren wat je moet doen, welke keuzes je in je leven kunt maken die meer kans geven om gelukkig te zijn, plezierig relaties te hebben, meer kans op een goede baan of meer kans op een hoger inkomen. Je zou misschien geneigd zijn om te denken dat succes iets te maken heeft met opleiding, met kennis, met ervaring of met intellectuele vermogens, maar onderzoek heeft aangetoond dat EQ belangrijker is dan IQ voor vrijwel elke functie en zelfs veel belangrijker in leiderschapsfuncties.

Het begrip emotionele intelligentie is al geruime tijd bekend, maar toch gaapt er nog een kloof tussen de populariteit van EQ als concept en de toepassing ervan. De reden hiervan lijkt enerzijds te zijn dat mensen het toch niet helemaal begrijpen en verwarren met charisma of sociaal gedrag en anderzijds denkt men vaak dat het iets is dat je hebt of niet hebt

Wordt dan nu toch het ei van Columbus gevonden of hebben we misschien niet genoeg lessen geleerd uit het verleden of zijn we de weg kwijtgeraakt wat de belangrijke waarden in het leven zijn.

Ik moet bekennen dat ik met enige scepsis in deze materie ben gedoken maar binnen de kortste keren werd het mij duidelijk dat deze leerstof zeer relevant was en is in de eerste plaats voor mij zelf en mijn gezin met wie ik dit wilde delen maar al snel ook mijn patiënten in mijn huisartsen praktijk .

In het komende hoofdstuk zal ik veel materiaal uit deze literatuur verwerken in de hoop dat de lezer dezelfde fascinatie krijgt en zelf ook hierover meer wil leren.

Wat is emotionele intelligentie?

Emotionele intelligentie gaat over zelfkennis (weten wie jezelf bent, weten welke richting je in jouw leven wilt gaan, wat je normen en waarden zijn), over empathie (je eigen emoties herkennen en kunnen sturen, andermans emoties kunnen herkennen en mee om kunnen gaan), impulscontrole (zelfbeheersing, lange termijn doelen kunnen stellen boven korte termijn behoeftebevrediging).

Er is enige overlap met de Ik-functies uit de psychoanalytische theorie van Freud, maar het begrip empathie is geen geïntegreerd onderdeel hiervan.

De psycholoog Daniel Goleman heeft het begrip emotionele intelligentie geïntroduceerd voor een breed publiek en hij geeft de volgende definitie:

EQ is het vermogen om jezelf te motiveren als het tegenzit, om je impulsen te beheersen, om je behoeftebevrediging uit te stellen, om je eigen stemmingen te reguleren, om te voorkomen dat ontredding je denkvermogen overmeestert, je vermogen om empathie en hoop te koesteren.

EQ is de basis van veel belangrijke vaardigheden, nl:

Stressvaardigheid, woedebeheersing, flexibiliteit, sociale vaardigheden, klantgerichtheid, presentatievaardigheden, empathie, vertrouwen, time-management, besluitvorming, assertiviteit, het vermogen om te gaan met veranderingen, verantwoordelijkheid

Kenmerken van een man met hoge EQ:

- sociaal evenwichtig
- extravert en vrolijk
- niet bangelijk of zorgelijk
- opmerkelijk vermogen om zich te binden aan mensen of zaken
- neemt verantwoordelijkheid
- heeft een ethische visie

- sympathiek en zorgzaam in zijn relaties
- in balans met zichzelf en zijn omgeving.

Kenmerken van een vrouw met hoge EQ:

- is assertief
- uit haar gevoelens direct
- voelt zich goed over zichzelf
- extravert en sociaal
- uit haar gevoelens op een passende manier
- goede stress tolerantie
- maakt makkelijk contact
- speels en spontaan
- staat open voor sensuele ervaringen
- zelden angstig/schuldig/piekerig

Emotionele intelligentie is niet aangeboren, maar is iets wat je kunt leren.

In het hoofdstuk over persoonlijkheidsontwikkeling bespreek ik dat je persoonlijkheid wordt bepaald door drie factoren:

1. Erfelijkheid (temperament)
2. Mentalisering (de vorming door je opvoeding en latere omgeving)
3. Cognitieve ontwikkeling.

Het verwerven van emotionele intelligentie gebeurt door je cognitieve ontwikkeling. Reeds in de 6e eeuw na Christus formuleerde Benedictus zijn levensregels, een leidraad voor het leven. Krachtig in zijn eenvoud komt zijn advies erop neer dat de mens elk gedrag moet laten volgen door reflectie, in de

spiegel kijken en jezelf afvragen of het goed was wat je gedaan hebt. Het is niet erg om fouten te maken maar het is wel erg om niet van je fouten te leren zodat je een volgende keer niet dezelfde fout maken: daarmee is elk menselijk handelen niet anders dan een eenvoudige kwaliteitscirkel. Je doet, je reflecteert, je leert hiervan en vervolgens handel je weer.

Dat is wat cognitieve ontwikkeling is en dat is het proces dat je volgt om emotionele intelligentie te verwerven. Reflecteren kan ertoe leiden dat je jezelf realiseert dat bijvoorbeeld een bepaalde interactie met je partner, je collega, je patiënt etc. niet goed verlopen is. Je kunt dan bij een deskundige te rade gaan, je kunt relevante literatuur erop na lezen, in elk geval leer je iets wat je bij een volgende gelegenheid probeert toe te passen.

Je kunt als mens veranderen en het volgende deel van dit hoofdstuk noemt de stappen die je hierbij helpen, afkomstig uit “emotionele intelligentie 2.0 “ (Bradberry & Greaves).

Zij hebben onderzocht welke emoties een rol spelen in het dagelijks leven en het eerste wat hen opviel is dat twee-derde van de mensen niet in staat is hun eigen emotie te herkennen en in hun voordeel aan te wenden. De vijf belangrijkste emoties in ons dagelijks leven zijn geluk, verdriet, woede angst en schaamte. Door emoties kun je overmand worden en emoties kunnen ontstaan naar aanleiding van tal van situaties. Het ontstaan van de emotie kun je niet beïnvloeden (!) , maar de gedachten die volgen op je emotie kun je wel onder controle krijgen. Je kunt zelf bepalen hoe je reageert op een emotie zolang je je maar bewust bent van je emotie. Hier begint het leerproces om je emotionele intelligentie te ontwikkelen.

Dit proces loopt in vier stappen

1. Strategie voor Zelf-bewust-zijn
2. Strategie voor Zelf-management
3. Strategie voor Sociaal bewustzijn
4. Strategie voor Relatiemanagement

Het ontstaan van emoties en de beheersing van emoties heeft een duidelijke neurobiologische basis

Intermezzo begin

In het evolutionair oudste deel van de hersenen liggen het Limbische systeem en de basale ganglia: dit gebied bestaat uit meerdere kernen van zenuwcellen met apart omschreven functies en deze kernen zijn allemaal door schakelingen verbonden met andere delen van de hersenen. De werking van onze hersenen berust op deze circuits die informatie met elkaar uitwisselen en aanzetten tot actie. Het tot stand komen en verbeteren van deze circuits gebeurt gedurende het hele leven. Verbindingen die veel gebruikt worden werken steeds sneller en beter (toename aantal synapsen) en weinig gebruikte verbindingen verdwijnen uiteindelijk (afname van aantal synapsen). Deze enorme veranderlijkheid van de hersenen heet neuro plasticiteit en is fraai beschreven in "Het maakbare brein "(Sitskoorn).

In het Limbische systeem en de basale ganglia (zie www.g2conline.org klik brain anatomy, klik 3-D Brain) zijn belangrijke structuren de Amygdala (emotie, angst leren) de Hippocampus (geheugen) en kernen die met beloning te maken hebben (nucleus Accumbens); de prefrontale cortex speelt een rol bij organisatie, planning en impulscontrole.

Commando's gaan bijv. naar het autonoom zenuwstelsel, waar de sympathicus zorgt voor fight en flight (spieren, cardiovasculair systeem) en de parasympathicus voor liefde, seksualiteit en ontspanning.(zie ook : Dick Swaab: "wij zijn ons brein ").

De Amygdala is de alarmknop van onze hersenen, hij roept de noodtoestand en activeert de rest van de hersenen. In zo'n alarmtoestand krijgt de Neo cortex geen kans om de reactie te controleren. De Amygdala is onze psychologische schildwacht die inkomende signalen onderzoekt op mogelijke bedreiging, reeds voordat het signaal onze Neo cortex heeft bereikt. [zintuiglijk signaal komt binnen in Thalamus (relay station) en vandaar gaat een kleine bundel vezels rechtstreeks naar de Amygdala en een groter deel naar de cortex om daar verwerkt te worden en een bewuste reactie te organiseren; de kleine bundel naar de Amygdala is een korte bypass die op basis van je emotioneel geheugen een eerste reactie geeft voordat de corticale informatie een meer gecontroleerde reactie kan geven; daarmee is je eerste emotionele reactie sneller dan je bewuste en doordachte corticale reactie].

Intermezzo einde

ZELFBEWUSTZIJN

Zelfbewustzijn is je vermogen om je eigen emoties, op het moment dat deze zich voordoen, juist in te schatten en jezelf in bepaalde situaties te doorgronden. Hoe komt het toch dat ik zo geraakt wordt door die en die situatie, dat ik zo van mijn stuk ben telkens als... Wat maakt dat ik zo furieus wordt als.. dat ik zo verdrietig wordt als... dat ik zo angstig ben als... etc

Om hier een antwoord op te krijgen moet je jezelf het ongemak toestaan dat opkomt wanneer je je richt op gevoelens die negatief kunnen zijn. Dus niet die gevoelens afweren door ze te ontkennen, bagatelliseren, rationaliseren of te overdekken door het tegendeel, maar juist bij jezelf te rade gaan of er herkenbare situaties uit het verleden zijn waarbij je deze zelfde gevoelens in sterke mate had. Wat voor situatie was dat toen, wat gebeurde er precies, wat was de context. Vind je nu, zoveel jaar later, met je kennis en wijsheid van dit moment, dat die emoties destijds passend waren of kijk je daar nu anders tegen aan. Of zijn huidige situaties die diezelfde emoties triggeren, wel identiek aan destijds. Vaak zul je merken dat je, met je kennis en wijsheid en context van nu, de impact van de toenmalige situatie kunt rescripsten of relativieren of inzien dat huidige situaties (die diezelfde emoties triggeren) in feite wezenlijk anders zijn. In wezen gaat het hier over destructieve omstandigheden in je vroege jaren die hun littekens hebben nagelaten en die je nu nog in de weg zitten. Ik kom hier uitgebreider op terug bij het hoofdstuk over "valkuilen in je leven". (bron Klosko & Young: Leven in je leven)

Belangrijk is dat je begrijpt waarom iets bij jou een bepaalde reactie oproept. Mensen die dit begrip hebben, kunnen snel doorgronden waar een bepaald gevoel vandaan komt. Situaties die sterke emoties in je oproepen, hebben meer tijd en aandacht nodig; vaak zorgen deze periodes van zelfreflectie ervoor dat je niets doet waar je later spijt van krijgt.

Zelfbewustzijn gaat over het ontwikkelen van een duidelijk begrip wat je beweegt. Mensen met een groot zelfbewustzijn weten uitstekend welke dingen zij goed doen, wat hun motivaties zijn en wat hen voldoening geeft en welke mensen en situaties hun woede opwekken.

Het bijzondere aan zelfbewustzijn is dat je deze vaardigheid alleen al kunt verbeteren door eraan te denken! Het leidt ertoe dat je minder “emotionele vergissingen “ zult maken.

Naarmate je zelfbewustzijn toeneemt, neemt ook de tevredenheid met je leven toe. Wanneer je zelfbewust bent, streef je eerder de juiste kansen na en wend je je sterke punten aan en zorg je ervoor dat je emoties je niet belemmeren.

Zelfbewustzijn gaat erover dat je je meer richt op je cirkel van invloed dan op je cirkel van betrokkenheid (dit begrip leg ik uit in de paragraaf over Stephen Covey)

Hoe ziet zelfbewustzijn eruit?

Je hebt duidelijke lange termijn doelen, doet weinig concessies om op korte termijn succes te halen.

Je bent eerlijk over je eigen gevoelens , zonder erdoor van streek te raken.

Je bent oprecht en authentiek

Hoe ziet gebrek aan zelfbewustzijn eruit?

Je projecteert je stress op anderen, je komt soms defensief of agressief over. Je bent grensoverschrijdend , mensen voelen zich geïrriteerd , gefrustreerd of overweldigd door je aanwezigheid.

Je bent zozeer gericht op resultaten, dat het proces aan je voorbijgaat.

Je bent zo betrokken bij je eigen dingen of emoties, dat je komt binnen vallen en begint te praten en niet in de gaten hebt dan een ander met iets anders bezig is.

ZELFMANAGEMENT

Zelfmanagement is je vermogen om het feit dat je je bewust bent van je emoties te gebruiken om flexibel te blijven en op een positieve manier richting te geven aan je gedrag. Dit betekent dat je je emotionele reacties op situaties en mensen weet te beheersen. Zelfmanagement is veel meer dan het bieden

van weerstand aan explosief of problematisch gedrag. De grootste uitdaging van mensen is om hun eigenaardigheden gedurende een bepaalde periode te beheersen en hun vaardigheden in verschillende situaties toe te passen, om korte termijn doelen aan de kant te zetten om belangrijke doelstellingen voor de lange termijn na te streven.

Hoe ziet zelfmanagement eruit?

Je kunt goed omgaan met lastige en stressvolle situaties, je kunt emotie en logica goed scheiden, je verliest niet je geduld, je raakt niet snel geërgerd, je spreekt niet kwaad over iemand die een andere mening heeft dan jijzelf.

Hoe ziet gebrek aan zelfmanagement eruit?

Je laat je gedrag bepalen door je emoties, je brengt met je uitspraken de situatie al snel tot een kookpunt.(vgl borderliners) Je straalt stress uit, je vindt het moeilijk een ander te complimenteren, alsof je hem succes niet gunt.

SOCIAAL BEWUSTZIJN

Sociaal bewustzijn is je vermogen om de emoties van andere mensen goed te herkennen en te begrijpen. Je moet je inleven in wat andere mensen denken en voelen, zelfs al deel je deze gevoelens niet.

De belangrijkste elementen van sociaal bewustzijn zijn luisteren en observeren, je moet dus zelf stoppen met praten, je moet niet langer vooruit denken wat je zelf gaat zeggen.

Hoe ziet sociaal bewustzijn eruit?

Je kunt emoties van anderen goed inschatten, je kunt met bijna iedereen een relatie opbouwen, je past je stijl van communicatie aan de ander aan, je toont respect ten opzichte van anderen maar weet toch je autoriteit te doen gelden.

Hoe ziet gebrek aan sociaal bewustzijn eruit?

Uit je lichaamshouding spreekt al dat je niet luistert, je bent zo gericht op je eigen ding dat je geen belangstelling hebt waar een ander mee bezig is. (vgl narcisten) Je bent zo gefocust op één onderwerp, dat je niet in de gaten hebt wat er procesmatig in het contact speelt. (vgl autisten)

RELATIEMANAGEMENT

Deze vaardigheid maakt gebruik van je vermogens in zelfbewustzijn, zelfmanagement en sociaal bewustzijn. Relatiemanagement is je vermogen om je bewustzijn van je eigen emoties en die van anderen in te zetten om succesvolle interacties aan te gaan. Dit zorgt voor een duidelijke communicatie en een effectieve aanpak van conflicten. Het omvat ook de langdurige band die je met anderen opbouwt. Je moet standvastige relaties nastreven en koesteren. Zij zijn het resultaat van hoe je mensen begrijpt, hoe je met ze omgaat en de geschiedenis die je met ze deelt.

Relatiemanagement vormt de grootste uitdaging als mensen onder stress staan. In onderzoek werd aangetoond dat meer dan 70 procent van de mensen moeite heeft om met stress om te gaan. Sommige van de meest uitdagende en stressvolle situaties dienen zich aan op het werk. Conflicten in de werkomgeving gaan vaak etteren als mensen op een passieve manier de problemen vermijden, omdat het hen aan de vaardigheid ontbreekt om een direct en constructief gesprek aan te gaan. Relatiemanagement biedt deze vaardigheden.

Hoe ziet relatiemanagement er uit?

Je gebruikt alles wat je te weten komt om een veilige en uitnodigende basis te creëren voor een gesprek, je deur staat altijd open. Je neemt een vriendelijke en professionele houding aan, zelfs als je het druk hebt. Zelfs tijdens lastige gesprekken kun je een goede en prettige relatie blijven onderhouden met betrokkenen. Je geeft mensen altijd het voordeel van de twijfel. Je bent direct zonder de confrontatie op te zoeken. Je wint eerst informatie in alvorens conclusies te trekken.

Hoe ziet gebrek aan relatiemanagement eruit?

Je laat het erg duidelijk merken als je iemand niet de moeite waard vindt om energie in te steken. Je reageert soms te over enthousiast op mensen en laat je voorkeuren blijken, waardoor je standpunten willekeurig suggereren. Je negeert of bagatelliseert standpunten van anderen. Je komt bot en niet empathisch over, vooral naar ondergeschikten. Je behaalt resultaten ten koste van anderen. Je doet afkeurende of negatieve uitspraken naar anderen, alsof je behoefte hebt om te kleineren.

Het verwerven of vergroten van je emotionele intelligentie is een leerproces waar je veel aandacht aan moet besteden, blijven proberen en met geduld je vaardigheden uitbreiden.

Bradberry en Greaves formuleren concrete adviezen per fase die bruikbare handvaten vormen. Ik noem er telkens enkele per fase:

Strategieën voor zelfbewustzijn

1. zie je gevoelens niet langer als goed of slecht
2. observeer het domino effect van je emoties
3. weet wie en wat je irritaties oproept
4. bekijk jezelf met aërensogen
5. sta stil bij de vraag waarom je dingen doet die je doet
6. schrijf op wat je waarden zijn
7. vraag anderen om feedback
8. leer jezelf kennen in stressvolle situaties

Strategieën voor zelfmanagement

Omdat we van nature emoties ervaren vóórdat we erop kunnen reageren, is het direct en effectief lezen van je emoties en daar vervolgens op reageren iets wat de beste zelfmanagers onderscheidt van de rest. Een hoog niveau van zelfmanagement zorgt ervoor dat je jezelf niet in de weg zit en geen dingen doet die je succes zullen beperken. Het zorgt er ook voor dat je andere mensen niet zodanig frustreert dat zij zich aan je zullen storen of zelfs een hekel aan je krijgen.

1. Haal op de juiste manier adem (buikademhaling)
2. Stel een lijst op van emotie versus ratio
(wat moet je doen vlgs. je ratio vs wat vlgs. je emotie)
3. Maak je doelen bekend
(als je omgeving weet wat je nastreeft geeft dat jou een verantwoordelijkheid om je doel te bereiken)
4. Tel tot tien
5. (glim)lach vaker
(je gedachten bepalen niet alleen je emotie , maar ook omgekeerd je emotie je gedachten)
6. Maak tijd in je agenda voor het oplossen van problemen
7. Beheers je innerlijke gedachten (houdt je zelf-spraak onder controle)
8. Visualiseer je eigen succes
9. Richt je aandacht op je vrijheden en niet op je beperkingen
(kijk naar je cirkel van invloed in plaats van je cirkel van betrokkenheid)
10. Pas je lichaamstaal aan je emoties aan
(om jezelf in balans te houden moet je je aandacht afwenden van je emoties en richten op de taak die je moet doen)
11. Praat met iemand die emotioneel niet betrokken is bij je probleem
12. Maak tijd in je agenda om je mentaal op te laden
13. Accepteer dat verandering altijd dichtbij is.

Strategieën voor sociaal bewustzijn

Sociaal bewustzijn draait om je vermogen om emoties van anderen te herkennen en begrijpen

1. Groet mensen met hun naam
2. Kijk naar lichaamstaal
3. Maak timing het allerbelangrijkst (richt je op anderen in plaats van op jezelf)
4. Houdt altijd een vraag achter de hand
5. Maak plannen vóórafgaand aan sociale bijeenkomsten
6. Ruim de rommel in je hoofd op (wees niet met jezelf bezig, formuleer niet een antwoord terwijl de ander nog praat, maar luister!)
7. Leef in het nu (mindfull) (het leven gaat niet om de bestemming maar de reis)

8. Besteed aandacht aan je omgeving (neem de wereld om je heen waar)
9. Ontdek het EQ in films
10. Ga mensen kijken
11. Leer de regels die bij een cultuur horen
12. Verplaats je eens in een ander
13. Vraag naar de waarheid (niet invullen voor een ander)
14. Voel de stemming in een ruimte aan

Strategieën voor relatiemanagement

Werken aan een relatie vergt tijd, inspanning én kennis. Deze kennis bestaat uit emotionele intelligentie. Omdat jij de ene helft van een relatie vormt, draag je ook voor de helft verantwoordelijkheid voor het uitstippelen van deze verbintenis

Niemand leeft voor zichzelf.

1. Wees open en belangstellend
2. Verbeter je natuurlijke communicatiestijl (probeer dingen die hebben bijgedragen aan verwarring of die problemen of vreemde reacties hebben teweeg gebracht te vermijden)
3. Vermijdt het afgeven van conflicterende signalen
4. Onthoud dat kleine dingen het verschil kunnen maken
5. Accepteer feedback
6. Bouw vertrouwen op
7. Zorg dat je deur altijd openstaat (vaak letterlijk!)
8. Wordt alleen boos als je daar iets mee wil bereiken
9. Probeer niet het onvermijdelijke te vermijden
10. Houd rekening met de gevoelens van anderen
11. Als iets aan je hart gaat, laat dat dan ook merken
12. Licht de beslissingen die je neemt ook toe
(transparantie en openheid geven mensen ook het gevoel dat hen vertrouwen geschonken wordt)
13. Geef directe en constructieve feedback
14. Zorg dat je intenties overeenkomen met de gevolgen
15. Zeg een doorbraakzin om een gesprek vlot te trekken (judo beweging om de positie van de ander te begrijpen of te legitimeren)

Weet een lastig gesprek tot een goed einde te brengen

1. Begin met de dingen waarover je het eens bent (judo beweging)
2. Probeer de ander te begrijpen (luister!, geen ja-maar)
3. Weersta de neiging om jezelf te verdedigen
4. Probeer de ander ook jouw kant van het verhaal te laten begrijpen
5. Houdt het gesprek op gang en probeer een gezamenlijk doel te formuleren

Dit hoofdstuk over emotionele intelligentie maakt duidelijk welke enorme winst te behalen valt in je levensgeluk door meer in balans te zijn met jezelf en met je omgeving. Meer zelfkennis, reëler verwachtingspatroon van je zelf, beter voorkomen van conflicten en oplossen van conflicten met anderen.

Vaardigheden van emotionele intelligentie komen meer specifiek aan bod in het hoofdstuk over 'moeilijke gesprekken'.