



- ***Wat is Emotionele Intelligentie ?***
- ***Wat is de essentie van Emotionele Intelligentie ?***
- ***Wat is de relatie tussen emoties en waarden ?***

COMMUNICEREN MET EMOTIONELE INTELLIGENTIE

Het gaat er niet alleen meer om hoe slim je bent of welke opleiding of ervaring je hebt. Het gaat er ook om hoe goed je met jezelf en anderen kan omgaan. Deze maatstaf gaat er als vanzelfsprekend van uit dat je over genoeg intellectuele bagage en technische kunde beschikt om je werk te doen. In plaats daarvan peilt men naar persoonlijke kwaliteiten als initiatief, empathie, aanpassingsvermogen en overtuigingskracht.

Als IQ-tests gerelateerd worden aan de mate waarin mensen presteren, belooft de hoogste schatting van de invloed van IQ ongeveer 25%. IQ alléén laat minimaal 75% en maximaal 96% van succes onverklaard. Met andere woorden, IQ alleen bepaalt niet wie slaagt en wie faalt. Het zijn praktische vaardigheden die bepalen hoe goed iemand dagdagelijks presteert.

WAT IS EMOTIONELE INTELLIGENTIE?

Emotionele intelligentie is het vermogen om beslissingen te nemen op basis van het begrip van de eigen emoties en de emoties van anderen, zodat er productieve actie kan worden ondernomen. Emotionele intelligentie is zowel interpersoonlijk als intrapersoonlijk.



Intelligentie: **'het intellect', 'het begrip'**. Het woordenboek definieert het **'intellect'** als **'het vermogen om te redeneren, te beseffen en te denken, in tegenstelling tot het voelen'**. Emotioneel intelligente mensen gebruiken zowel **intrapersoonlijke als interpersoonlijke vaardigheden**. **Interpersoonlijke intelligentie** is het vermogen om anderen te begrijpen en om met anderen samen te werken. Het is gebaseerd op openheid en op een bereidheid om de belangen van anderen te onderzoeken. **Intrapersoonlijke intelligentie** is naar binnen gericht. Het bevordert zelfbegrip als basis voor effectieve actie. **Het leren herkennen van de eigen stemmingen vormt de sleutel tot het herkennen van stemmingswisselingen bij andere mensen**. Op vergelijkbare wijze is het oefenen van zelfbeheersing de basis om goede relaties met anderen te kunnen handhaven. **Emotionele intelligentie is de mogelijkheid om emoties in zichzelf en in anderen te herkennen en om productieve beslissingen te nemen op basis van deze informatie**. Een samenvattende definitie: emotionele intelligentie is je gevoelens zodanig onder controle hebben dat je ze op een juiste wijze en effectief kunt inzetten, met als gevolg dat mensen in staat zijn soepel samen te werken aan gemeenschappelijke doelen. EQ (emotionele intelligentie) omvat vijf vaardigheden: emoties identificeren, emoties uiten, emoties begrijpen, omgaan met emoties en emoties gebruiken.

HOE EMOTIES ONS AANZETTEN TOT DADEN

De Latijnse oorsprong van het woord 'emotie' is 'motere', wat betekent 'bewegen'. **Emoties zetten je dus aan tot daden**. Jouw emoties hebben een diepgaande invloed op jezelf en kunnen je meeslepen omdat je ze voor een groot stuk **niet bewust onder controle kunt houden**. **Emoties zijn van groot belang om jou te motiveren keuzes te maken en om jouw daden betekenis en inhoud te geven**. **Emoties zorgen er ook voor dat je op andere mensen kunt reageren en op jouw beurt een soort mens kunt worden waar anderen graag bij willen zijn**. **Je kunt je emotionele intelligentie verbeteren door de vaardigheden te ontwikkelen die je ziet bij emotioneel intelligente mensen**. **Voorbeelden van dergelijke vaardigheden**: relaties goed begrijpen, assertieve conversaties voeren, actief luisteren, anderen motiveren, empathisch denken en handelen, bewust zijn van jezelf, zelfvertrouwen hebben, jezelf reguleren, sociaal scherpzinnig zijn, overtuigingskracht hebben, conflicten goed beheersen,...

INTERPERSOONLIJKE EN INTRAPERSONLIJKE KRACHTEN GEBRUIKEN

De beste manier om interpersoonlijke vaardigheden te ontwikkelen is wellicht het observeren van mensen die vaardigheden bezitten op dit vlak. Let op de manier waarop deze mensen spreken met en kijken naar anderen. Luister naar hun woorden en let op de manier waarop ze met anderen samenwerken. Intrapersoonlijke vaardigheden zijn bijvoorbeeld goed luisteren, letten op reacties, een denkwijze toepassen die geen verliezers kent, conflicten oplossen en kalm blijven. Emotionele intelligentie is één van de vele soorten intelligentie. **Emotionele intelligentie is het vermogen om de eigen emoties onder controle te houden (intrapersoonlijke intelligentie) en het vermogen goed op anderen te reageren (interpersoonlijke intelligentie)**. **Emoties fungeren als waarschuwings-**



signalen wanneer er moeilijkheden op komst zijn, ze motiveren je om tegenwoord te overwinnen, en ze stellen je in staat goede beslissingen te nemen.

CONTROLE OVER JEZELF

Als je iets wilt bereiken, gaat het er niet om wat je doet, maar wel om **de manier waarop je het doet! Als je geen doel hebt, kun je niet de beste route voor de communicatie plannen en weet je niet zeker of je wel op het goede spoor zit.** Net als goede atleten, creëren mensen die goed kunnen communiceren een levendig mentaal beeld van het resultaat van de communicatie. Dit geeft hen inspiratie en maakt anderen enthousiast. **Jouw emoties zijn een belangrijke leidraad bij het nemen van belangrijke beslissingen.** Logica alleen is niet voldoende. Logica vertelt je de voor- en nadelen, maar de beslissing is uiteindelijk gebaseerd op intuïtieve reacties. **De beste beslissingen worden zowel beïnvloed door intuïtie als door rationele analyse.** Intuïtie kan natuurlijk verkeerd zijn, maar vaak komt dit omdat we er niet goed naar luisteren. Jouw intuïtie is jouw interne stoplicht en geeft aan of je moet doorgaan, stoppen, of voorzichtig zijn. **Luister naar je intuïtie als je een beslissing moet nemen.**

STAPPEN OM EEN POSITIEVE GEMOEDSTOESTAND TE BEHOUDEN

Denk aan een moment uit het verleden toen je in een zelfverzekerde, succesvolle of kalme stemming was. Beleef die goede stemming opnieuw door erin te stappen, door te zien, te horen en te voelen hoe je jou op dat moment voelde. Als het gevoel het duidelijkst is, verbind het dan aan een kleur of een beeld uit je herinnering. Praat daarbij gemotiveerd tegen jezelf, zoals *'Ik kan dit'* of *'Ik ben overal op voorbereid'*. Herhaal dit verschillende keren met hetzelfde beeld en dezelfde spreuk, totdat je de gemoedstoestand automatisch kunt oproepen. Humor helpt enorm om jouw gemoedstoestand onder controle te houden en om de stemming in een groep te verbeteren. Houd als vuistregel aan dat humor een functie heeft wanneer je barrières tussen jou en jouw publiek moet wegnemen. Volgens Gloria Steinem maken rijke mensen plannen voor de volgende generatie, terwijl arme mensen plannen maken voor de zaterdagavond. Hoe langer de termijn die je voor het behalen van je doelstellingen hebt vastgesteld, hoe groter jouw vermogen om met tegenslagen en veranderende omstandigheden om te gaan. Een gezichtspunt op de lange termijn geeft je een gevoel van perspectief, wat heel handig is als er zich problemen voordoen. Versterk je volhardendheid door zowel doelstellingen op de lange als op de korte termijn vast te leggen, waarbij je de laatste gebruikt als kompas wanneer je dreigt te verdwalen. De optimistische strategie helpt je om de enkele storm die op je weg komt het hoofd te bieden. Geloofwaardigheid komt grotendeels van binnenuit. Jouw betrokkenheid, concentratie en veerkracht blijken uit je niet-verbale communicatie. Je zelfvertrouwen wordt overgebracht door middel van je lichaamstaal en stem. Er is een verband tussen wat je denkt en voelt, en tussen wat je zegt en hoe je het zegt. **Verbeter jouw geloofwaardigheid door middel van je stem, je houding en jouw bewegingen om nadruk te leggen op de punten die je maakt.**



ANDEREN BEGRIJPEN

Om effectief met anderen te communiceren, moet je de kunst van het begrijpen van andere mensen goed ontwikkelen. Hiervoor moet je je in de schoenen van iemand anders kunnen verplaatsen, sociale aanwijzingen kunnen begrijpen, en je kunnen aanpassen aan de cultuur waarin je jou bevindt. **Mensen die uitstekend kunnen communiceren, voelen aan in welke mentale richting iemand wil gaan, door zich de gedachten en de gevoelens van die ander voor te stellen.** De basis voor empathie ligt bij alle mensen in **de verbeelding. Het vermogen om niet-verbale signalen te begrijpen. Het vermogen om conclusies te trekken. Het vermogen om de emotionele staat van iemand te kunnen voorstellen aan de hand van de eigen ervaringen in een vergelijkbare situatie. Vooroordelen blokkeren empathie.**

STEMMINGEN BESPEUREN

Uit onderzoek is gebleken dat echtgenoten een beter inzicht krijgen in de emotionele gemoedstoestand van hun man of vrouw als ze de houding en bewegingen van de partner nabootsen. **Verkopers voelen hun potentiële klanten beter aan als ze hun stemming niet-verbaal aanpassen.** Het aanpassen van je stemming aan die van een andere persoon geeft een diepgaand inzicht in de emotionele gemoedstoestand van deze persoon. Overigens gebeurt dit vrij natuurlijk.

REACTIES ZIEN AANKOMEN

Enkele onderzoeken suggereren dat in een bepaalde context **meer dan 90% van de betekenis van een boodschap wordt overgedragen door middel van de niet-verbale communicatie – stemtoon en lichaamstaal – en niet door woorden. Mensen reageren niet-verbaal zonder dat ze erover nadenken.** Andere onderzoeken hebben aangetoond dat het gezicht binnen enkele milliseconden reageert op een emotionele stimulans. Sigmund Freud zei dat we geen geheimen konden bewaren: zelfs als onze stem stil is, praten we via onze vingertoppen.

OVERTUIGENDE COMMUNICATIE

Emoties zijn in feite codes. **Ze geven aanwijzingen naar ervaringen, herinneringen, associaties en veronderstellingen uit het verleden. Een emotionele reactie kan worden gezien als een onbewuste samenvatting van alle dingen die we ooit hebben geleerd over een bepaald onderwerp.** Een emotie brengt herinneringen, overtuigingen, gevoelens, gedachten en ideeën bijeen in één reactie. Voorbeeld: een gevoel van afgrijzen beweegt je weg van verrot voedsel, omdat je hebt geleerd dit te associëren met ziekte; een gevoel van vreugde beweegt je daarentegen bijvoorbeeld in de richting van een baby, omdat je een baby associeert met onschuld en nieuw leven. Deze interne bewegingen zijn eigenlijk signalen waar je rekening mee moeten houden en die je aanzetten om actie te ondernemen. Wanneer je emoties als codes beschouwt, verkrijgt je inzicht in het gezegde van Pascal dat *'het hart zijn reden heeft waar de rede geen weet van heeft'*. **Elke emotie is een logische organisatie van gedachten, neurologische reacties**



en opgeslagen stukjes informatie die samen één reactie vormen. En ze worden op zeer efficiënte wijze kenbaar gemaakt.

EMOTIES ZIJN NAUW VERWANT AAN WAARDEN

Voorbeelden van belangrijke waarden zijn succes, zekerheid, gemeenschap, originaliteit, vrede, tevredenheid, keuze, delen, wijsheid, integriteit, zelfverbetering, verbazing, kennis, gerechtigheid, gezin, kwaliteit, vernieuwing, wenselijkheid, liefde, creativiteit, prestige, plezier, geluk, erkenning, gezondheid, schoonheid, spiritualiteit, rijkdom, dienstbaarheid,... Als mensen in dezelfde omstandigheden de vrije keus hebben, kunnen de meesten worden overgehaald iets te doen, als het waarde voor hen heeft. **Iemands waarden geven een emotioneel kleurtje aan de keuze, waardoor deze onweerstaanbaar wordt. Mensen die emotioneel intelligent communiceren, schenken aandacht aan de waarden van anderen omdat ze weten dat mensen worden gemotiveerd (handelend optreden gedreven door emoties) door de waarden die voor hen van belang zijn.** Daarom zorgt een emotioneel intelligente onderhandelaar ervoor dat er een manier wordt gevonden om de waarden van mensen te verbinden aan de voorgestelde resultaten.

Behandel anderen niet zoals je zelf wilt worden behandeld. Hun smaak komt misschien niet overeen met de jouwe. Verschillende mensen hebben verschillende waarden.

ACTIEF LUISTEREN

Een handig geheugensteuntje voor actief luisteren: **EARS** (oren) EARS is een acroniem voor **E**mpathie, **A**ceptatie, **R**eflectie, **S**amenvatting.

- ⇒ **Empathie:** Mentaal in de schoenen van de ander stappen om informatie te verzamelen over zijn of haar emoties, gedachten en veronderstellingen.
- ⇒ **Acceptatie:** De ander laten weten dat zijn of haar bezorgdheden en behoeften zijn gehoord en begrepen.
- ⇒ **Reflectie:** De belangrijkste zinnen van de ander herhalen of in andere woorden weergeven (vooral de zinnen die verbonden zijn aan waarden). Ook een paar aspecten van de lichaamstaal nabootsen.
- ⇒ **Samenvatting:** Regelmatig samenvatten om te controleren of je het goed hebt begrepen en vervolgens een vraag stellen of een voorstel doen dat leidt tot positieve activiteit.

