

EMOTIONELE INTELLIGENTIE

drs. S. van den Eshof

1 SITUATIE

Wat zijn emoties en welke invloed hebben ze op ons leven? Sommige mensen worden bestempeld als over-emotioneel, terwijl anderen van zichzelf vinden dat ze helemaal niet emotioneel zijn of dat ze zich niet laten leiden door hun emoties. Emoties hebben echter altijd, bewust of onbewust, invloed op het handelen van mensen. Er is een aantal groepen basisemoties zoals woede, verdriet, vrees, vreugde en liefde. Alhoewel iedereen op een andere wijze met deze emoties geconfronteerd wordt, zijn het in ieder geval emoties die we in ons dagelijks leven allemaal tegenkomen. Emotionele intelligentie zegt iets over de wijze waarop we met deze emoties omgaan. In essentie zegt het iets over de mate waarin wij in staat zijn om emoties bij onszelf en anderen te herkennen en ons handelen daar succesvol op af te stemmen. EQ staat voor emotie quotiënt en drukt emotionele intelligentie in een waarde uit, net als IQ dat doet voor onze cognitieve vermogens. Uit verscheidene onderzoeken komt naar voren dat managers met een hoog EQ vaak zeer goed functioneren en door hun medewerkers hoog gewaardeerd worden. Tevens komt naar voren dat managers met een lager IQ en een hoog EQ hogere functies vervullen dan managers met een hoger IQ en een laag EQ. Alle reden dus om uw EQ niet te bagatelliseren of te onderschatten, maar te beschouwen als een essentieel aspect van uw succes als manager.

2 TEST

Hierna treft u een test aan om een eerste indruk te krijgen van uw emotionele intelligentie. Neemt u de tijd voor elke stelling en ga bij uzelf te rade in hoeverre u de stelling voor uzelf herkent. Het is lastige materie die gaat over zaken waarvan we ons vaak niet direct bewust zijn. Kiest u steeds het antwoord dat uw situatie het beste weergeeft. U kunt daarbij kiezen uit JA en NEE. Als u zich niet herkent in de stelling, kiest u NEE. Als u zich wel herkent in de stelling, kiest u JA. Indien u zich niet volledig herkent in een van beide mogelijkheden, kiest u dan de bewering die het meest bij u past.

1	Ik ben mij bewust van mijn sterke en zwakke eigenschappen	JA	NEE
2	Ik voel mij regelmatig overmand door emoties	JA	NEE
3	Ook als het tegenzit, blijf ik positief denken	JA	NEE
4	Ik probeer altijd rekening te houden met de gevoelens van anderen	JA	NEE
5	Ik kan slecht omgaan met kritiek	JA	NEE
6	Ik kan moeilijk mijn woede onder controle houden	JA	NEE
7	Ik bekijk zaken meestal met een optimistische blik	JA	NEE
8	Ik houd er altijd rekening mee dat ik anderen niet kwets	JA	NEE
9	Ik vind het lastig mijn gevoelens onder woorden te brengen	JA	NEE

10	Ook in stressvolle situaties kan ik goed mijn rust bewaren	JA	NEE
11	Ik heb niet zo veel zelfvertrouwen	JA	NEE
12	Ik vind het moeilijk om in te schatten wanneer iemand iets dwars zit	JA	NEE
13	Ik vraag mij regelmatig af waarom ik bepaalde keuzes heb gemaakt	JA	NEE
14	Als ik me ergens aan erger, dan wind ik mij snel op	JA	NEE
15	Ik zie snel op tegen een moeilijke opdracht of taak	JA	NEE
16	Ik kan mij goed inleven in wat anderen dwarszit	JA	NEE
17	Ik weet van mezelf goed wanneer ik ergens heftig op reageer	JA	NEE
18	Ik wordt snel kwaad om zaken die mij tegenstaan	JA	NEE
19	Ik zie in iedere situatie, hoe erg ook, punten om mij weer aan op te trekken	JA	NEE
20	Andere mensen kunnen bij mij altijd terecht met hun verhaal	JA	NEE

3 DIAGNOSE

U kunt uw resultaat bepalen door de antwoorden op de 20 stellingen in onderstaande tabel in te vullen. Kijk eerst welke stelling het betreft en omcirkel vervolgens uw gekozen antwoord. Bepaal steeds de subtotaal door het aantal omcirkelde antwoorden in de 5 daarboven staande rijen op te tellen. Uw totaalresultaat bepaalt u door de subtotaal op te tellen.

<i>Aspect van EQ</i>	<i>Stelling</i>	<i>Uw antwoord</i>	
Zelfbewustzijn	1	JA	NEE
	5	NEE	JA
	9	NEE	JA
	13	JA	NEE
	17	JA	NEE
<i>Subtotaal</i>			
Reguleren van emoties	2	NEE	JA
	6	NEE	JA
	10	JA	NEE
	14	NEE	JA
	18	NEE	JA
<i>Subtotaal</i>			

Zelfmotivatie	3	JA	NEE
	7	JA	NEE
	11	NEE	JA
	15	NEE	JA
	19	JA	NEE
<i>Subtotaal</i>			
Empathisch vermogen	4	JA	NEE
	8	JA	NEE
	12	NEE	JA
	16	JA	NEE
	20	JA	NEE
<i>Subtotaal</i>			
Totaal			

In de tabel zijn vier aspecten van emotionele intelligentie, zoals die in test zijn verwerkt, van elkaar gescheiden in aparte groepen. Hierdoor kunt u niet alleen zien wat uw totaalresultaat is, maar ook wat uw resultaten zijn op de specifieke aspecten. Zelfbewustzijn heeft daarbij betrekking op de mate waarin iemand zich bewust is van zijn/haar emoties op het moment dat deze zich voordoen. Het reguleren van emoties is de vaardigheid om de eigen emoties te kunnen beheersen en een goed evenwicht te vinden 'tussen hoofd en hart'.

Zelfmotivatie heeft betrekking op de mate waarin iemand in staat is zichzelf te blijven motiveren en positief te blijven denken, ook in gevallen waarin hij/zij negatieve emoties ervaart. Empathisch vermogen is de vaardigheid om zich in een ander in te kunnen leven en goed te begrijpen c.q. voelen wat een ander voelt of bezighoudt.

Een kort advies voor uw resultaat treft u hieronder aan. De linker antwoordkolom uit de scoringstabel (met de gearceerde vlakken) is daarbij van belang voor uw resultaat. De rechter antwoordkolom kunt u gebruiken om te controleren of u in totaal 20 antwoorden hebt gescoord.

4 ADVIES

U scoort van 0 tot en met 7 punten.

Dat betekent dat u moeite hebt een aantal emotionele basisvaardigheden te hanteren. Door te kijken naar de verschillende subtotaal kunt u achterhalen of het zwaartepunt voor u ligt in een specifiek aspect van emotionele intelligentie. Gaat u hierover eerst bij uzelf te rade. Welke van deze punten herkent u? Vraag hiernaar ook eens in uw omgeving, zowel zakelijk als privé. Welke van deze punten zou u vervolgens graag verder willen ontwikkelen? Het ontwikkelen van uw emotionele intelligentie vraagt voornamelijk veel van uw eigen bewustwording, zelfreflectie en bereidheid er iets aan te doen. Tevens kunt u uiteraard het nodige lezen over de essentie van emoties en emotionele intelligentie om voor uzelf een beter beeld te krijgen waar het precies betrekking op heeft. Een mogelijkheid hiervoor is *Emotionele intelligentie* en *Emotionele intelligentie in de praktijk* van Daniël Goleman, die geheel

ingaan op het fenomeen EQ en alle aspecten die daarmee samenhangen. Een korte beschrijving hiervan is weergegeven onder het kopje verwijzingen.

U scoort van 8 tot en met 12 punten.

Dit betekent dat uw EQ rond het gemiddelde ligt. Op één of meerdere aspecten is uw EQ goed ontwikkeld, terwijl andere aspecten verder kunnen worden ontwikkeld. Om een beeld te krijgen bij welk(e) aspect(en) voor u het zwaartepunt ligt, kunt u de scoringstabel bekijken. Wat valt u op? Waar hebt u laag gescoord en waar hoog? Een nadere zelfreflectie hierop kan als een goede basis dienen voor uw verdere ontwikkeling. Het geeft u een beter inzicht in die zaken die u goed beheerst én die u lastig vindt; kortom, het geeft u een beter inzicht in uzelf. U kunt hierbij ook eens *De bijzondere reis van een prikkel* van Bouke de Boer lezen. Een korte beschrijving hiervan treft u aan onder het kopje verwijzingen.

U scoort van 13 tot en met 20 punten.

U hebt een hoge EQ-waarde wat betekent dat uw emotionele intelligentie goed tot zeer goed is ontwikkeld. Dit houdt in dat u in het dagelijks leven een goede beheersing hebt van de emotionele basisvaardigheden. Wellicht dat één van de aspecten van uw EQ minder ontwikkeld is. Om dit te achterhalen kunt u in de scoringstabel kijken naar uw subtotalen. Een verdere ontwikkeling op een aspect waarop u laag scoort kan uw emotionele intelligentie nog evenwichtiger maken.

Een hoog EQ zegt niet alleen hoe goed iemand zichzelf kent, maar ook hoe iemand wordt gewaardeerd door anderen en, zo blijkt uit onderzoek, hoe succesvol iemand is in zijn/haar werk. Indien u meer wilt weten over de vraag hoe u als manager uw emotionele intelligentie kunt inzetten in de omgang met uw medewerkers, kunt u ook zeker de test 'Emotiemanagement' doen.

5 VERWIJZINGEN

Boeken

Emotionele intelligentie en Emotionele intelligentie in de praktijk, Daniël Goleman, 2000

Deze boeken zijn klassiekers op het gebied van de emotionele intelligentie. Ze behoren tot de eerste boeken die zo uitvoerig ingaan op het onderwerp en het uit de wetenschappelijke sferen van de neurobiologie halen. Vanuit deze wetenschappelijke basis wordt een onderbouwing van (het belang van) emotionele intelligentie gegeven en wordt onder andere door middel van een verhelderend gebruik van voorbeelden een vertaling gemaakt naar het dagelijks leven. Tot slot is steeds een duidelijke koppeling gelegd met handvatten om de eigen emotionele intelligentie te trainen en verbeteren. Daarmee wordt uitgegaan van de veronderstelling dat de emotionele intelligentie kan worden ontwikkeld.

De bijzondere reis van een prikkel, Bouke de Boer, 2000

Dit boek beschrijft de essentie van het neuro-linguïstisch programmeren, een recent vanuit de VS naar Nederland overgewaaid bestudering van de kerneigenschappen van succesvolle mensen. Van daaruit wordt een 'theorie' opgebouwd, die ingaat op een aantal fundamentele eigenschappen van de menselijke geest. Hierbij komen zaken aan bod als emoties, de aard van sociale interactie en communicatie en persoonlijke effectiviteit. Het verschaft daarmee niet alleen een goede basis voor het vergroten van het zelfinzicht, maar biedt tegelijkertijd handvatten om het eigen functioneren te verbeteren.

Test zelf uw emotionele intelligentie, Gilles d'Ambra, 1999

In dit boek treft u allerlei tests aan waarmee u een beter inzicht kunt krijgen in de verschillende aspecten van uw emotionele intelligentie. Het kan daarmee een aardige aanvulling bieden op deze test indien sprake is van een ontstane wens nader aandacht te besteden aan uw emotionele intelligentie.

Websites

www.eiconsortium.org/

Deze website is van *The consortium for research on emotional intelligence in organizations*. Het biedt interessante informatie, onder andere via goede links en boekrecensies.

www.eq.org/

Op deze website zijn met name veel links te vinden. Het biedt daarmee een goede start voor een zoektocht over emotionele intelligentie. Het is onderverdeeld in categorieën, variërend van EQ in organisaties tot mogelijke trainingen en cursussen.

www.ntinlp.nl/

Dit is de website van het Nederlands Trainingsinstituut voor Neuro-linguïstisch Programmeren. Als deze methodiek u aanspreekt, is deze website een goed startpunt voor informatie over NLP en voor verwijzingen naar verschillende boeken hierover.