

EMOSIONELE INTELLIGENSIE

Jou emosies kan sukses kniehalter

Danie Keet

Die dae van groot waarde heg aan blote IK (intelligensiekwasiënt) is lank reeds verby. Al hoe meer aandag word deesdae aan emosionele intelligensie (EI) en die studie daarvan geskenk.

Die identifisering van verskillende emosionele intelligensie-eienskappe raak al hoe meer belangrik in die werkplek en baie moeite word gedoen om die aandag daarop te vestig.

Oor die afgelope aantal jare het dit duidelik geword dat tradisionele intelligensie nie genoeg is om sukses te bepaal nie. Soos wat die wêreld al hoe kleiner word en mense en werkplekke al hoe meer aan mekaar verbind is, moet mense ook baie meer saamwerk. Dit word nou erken dat 'n ander stel vaardighede benodig word om saam te kan werk, saam ondernemings te kan bestuur en verhoudings te bou. Daardie gaping word deur emosionele intelligensie gevul.

Intelligensie beïnvloed die lewens van omtrent alle mense in alle kulture op die een of ander wyse.

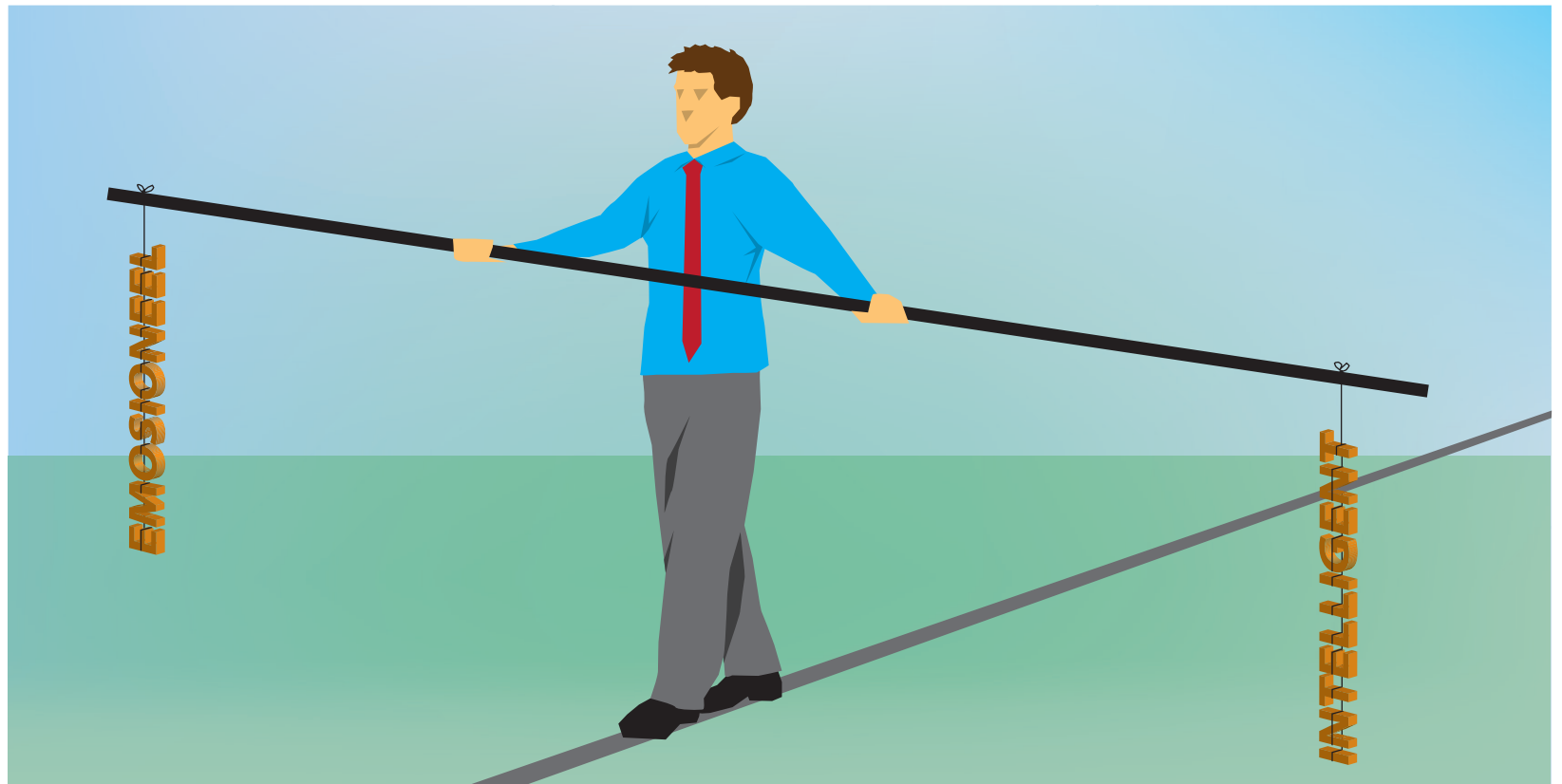
Deesdae word emosionele intelligensie as 'n goeie aanduiding van toekomstige sukses in die lewe beskou, waar dit in die verlede kognitiewe intelligensie was.

Een van die algemeenste definisies van intelligensie is deur die sielkundige David Wechsler, wat baanbrekerswerk op dié gebied gedoen het, aangeteken. Hy meen dat intelligensie die vermoë is waaroor 'n individu beskik om sy of haar gedrag en gedagtes by sy of haar omgewing aan te pas. Daar is dan ook verskillende soorte intelligensie, insluitend linguïstiese intelligensie, musikale intelligensie en ruimtelike intelligensie, om maar 'n paar te noem.

Maar hoekom is dit belangrik vir 'n werkgewer, en natuurlik ook sy werknemers, om meer te weet oor emosionele intelligensie en die rol wat dit in die sukses van die onderneming en die individu speel?

“Om die vraag te beantwoord moet ons kyk na wat ons bedoel met emosionele intelligensie,” sê Reinhard Moors van OuterBox Thinking in Bellville.

“Die meeste mense sal EI beskryf as die vermoë om emosies waar te neem, te evalueer en te beheer. Sommiges sal aanvoer dat dit 'n aangebore talent is of deel uitmaak van 'n sekere karaktertipering. Ek, soos ander, glo dat, anders as IK, dit tot 'n meerdere mate aangeleer kan word. Kennis oor EI gee jou die vermoë om jouself en die mense in jou wêreld beter te verstaan



GRAFIKA24

en dan ook beter of meer doeltreffend met hulle te kan saamleef en werk.

“Die meeste bestuurders sal vandag saamstem dat EI van meer waarde as IK in 'n organisasie kan wees. Werknemers met 'n hoë EI-vermoë kan stres beter hanteer, konflik doeltreffend bestuur asook verhoogte spansamerking bewerkstellig. Hoë EI-vlakke hou ook verband met goeie tydbestuur en kontroliering van energielewering. Personeel wat 'n goed ontwikkelde EI het, is beter met die hanteling van klante en hul vereistes. Hulle is ook beter leiers en mentors van die personeel wat vir hulle werk.

“EI is nie maar net goeie maniere of 'n ingebore vermoë om met ander mense te werk nie. EI kan aangeleer word, of deur selfstudie verkry word. Daar is baie leesstof oor EI in goeie boekwinkels verkrygbaar. Maatskappye kan ook hul werknemers toelaat om mee te doen aan inhuus- of eksterne werksessies en kursusse oor EI. Een van die doeltreffendste maniere om jou EI te verhoog is om 'n leierskapsbeampte of lewensafrieter aan te stel. Die rede hiervoor is dat EI oor tyd aangeleer word en nie 'n eenmalige gebeurtenis is nie.”

Soorte EI

Volgens Moors is daar verskillende vlakke van emosionele intelligensie wat geïdentifiseer kan word.

“EI word normaalweg ingedeel in die volgende kategorieë: selfbewustheid, selfbestuur, sosiale bewustheid en verhoudingsbestuur. Die vaardighede



Kennis oor EI gee jou die vermoë om jouself en die mense in jou wêreld beter te verstaan en dan ook beter of meer doeltreffend met hulle te kan saamleef en werk.

— REINHARD MOORS VAN OUTERBOX THINKING IN BELLVILLE.

kan dan verder verdeel word in die identifisering van emosies, die begrip van emosie en uitwerking daarvan op gedrag en denke, en dan die bestuur van daardie emosies. Daar is dus nie verskillende 'soorte' EI's nie, net vlakke daarvan.”

David Sadie, direkteur van Insimbi Opleiding, het Daniel Coleman, die vader van emosionele intelligensie, aangehaal wat gesê het daar is verskillende vaardighede wat daarin opgesluit lê.

“Selfbewustheid, selfregulering, motivering, empatie en sosiale vaardighede is die belangrikste bousteene van EI. Min ondernemings voer onderhoude met potensiële werknemers met hierdie kriteria in gedagte. Min werkgewers hou hierdie aspekte in gedagte as hulle toekomstige leierskappotensiaal ontwikkel. Volgens Coleman fokus die meeste ondernemings op intellek, ondanks die feit dat dit nie die vernaamste eienskap is wat leiers identifiseer nie.

“EI kan 'n belangrike rol in die werkplek speel, wat tot voordeel van sowel die werkgewer as die werknemer aangewend kan word. Dit kan doeltreffend gebruik word om stres te be-

stuur, omdat mense met 'n hoë EI dit relatief maklik kan doen – hulle steur hulle nie aan onbevallighede nie. Sulke mense hanteer ook konflik relatief maklik. Omdat mense met 'n goeie EI hul eie persoonlikheid asook dié van hul kollegas verstaan, beteken dit jy begryp wat hul vertrekpunt is en verstaan hulle dus beter. Hierdie groter begrip, empatie en selfbeheersing lei noodwendig tot minder konflik in die werkplek.

“Mense met hoë EI-vlakke het reeds hul talente en vaardighede ontdek. Hieruit het hulle 'n lewensdoel geïdentifiseer wat hul motiveer en lei om hul doelwitte te bereik. Groter sukses spruit hieruit voort,” meen Sadie.

Sadie sê ook dat EI aangeleer kan word.

“'n Mens kan EI-optredes ontwikkel deur iets oor die emosionele samestelling van jouself te verstaan en hoe om dit optimaal aan te wend. Emosionele intelligente mense erken hul eie gevoelens en begryp die oorsprong en verskille tussen gedagtes, gevoelens en optrede.

“Jy besef ook dat jou gedagtes en gevoelens jou optrede skep, en dit is vir jou moontlik om 'n

balans te vind tussen die uitdrukking en beheer van daardie gevoelens. Jy besef dat jy verantwoordelik is vir jou eie gedagtes, gevoelens en reaksies daarop, terwyl jy empatie het met die gevoelens van ander en dit kan verstaan.

“Omdat jy emosioneel intelligent optree, verbeter jou kommunikasievaardighede, wat weer tot gesonder verhoudings lei. Jy het ook die vermoë om jouself te laat geld en vervul jou behoeftes op so 'n wyse dat jy nie ander benadeel nie. Jy ontwikkel, byvoorbeeld, die vermoë om 'nee' te sê vir eise wat inbreuk kan maak op die balans tussen jou werk en familielewe. Jy kan ook doelwitte formuleer wat jou lewe meer interessant, doeltreffend en meer gebalanseerd sal maak.

“Emosionele intelligente mense kan ook emosionele bagasie agterlaat en so die pyn van die verlede genees. So word verhoogde energie beskikbaar gestel sodat jy na nuwe ideale kan streef,” is Sadie se mening.

Maar hoe weet jy of jy op die regte vlak van emosionele intelligensie beweeg?

“Die eenvoudige manier is: indien jy 'n man is, vra die vrou in jou lewe, en as jy 'n vrou is, vra jou beste vriendin. Hulle sal dalk die heel eerlikste met jou wees. Die meer formele manier is om 'n EI-assessering af te lê. Lewensafrieters gebruik baie keer die Enneagram-assessering met hul kliënte. Dit kan in individuele of spanverband gebruik word. Daar is ook 'n verskeidenheid ander produkte beskikbaar om dit te bepaal,” is Moors se raad.