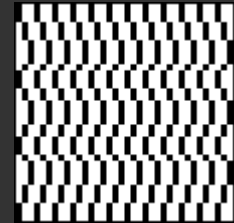
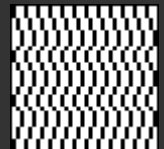


Rianne van de Ven

Coaching & Consulting

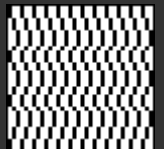


www.riannevdven.nl
info@riannevdven.nl
06-55 303 001



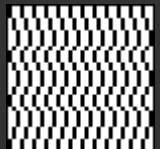
Emotionele Intelligentie

een algemene inleiding
in de theorie

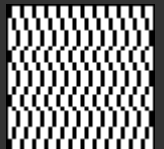


Inhoudsopgave

- Doel van de presentatie
- Algemene inleiding in de theorie van emotionele intelligentie
- Wat kun je ermee?

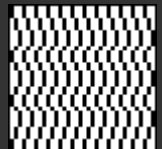


Emotionele Intelligentie en Hoogbegaafdheid



Veelgehoorde opmerkingen

- *“Ach, je IQ is wel belangrijk, maar je EQ is veel belangrijker”*
- *“Hoogbegaafden hebben een laag EQ”*

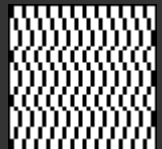


Hoe belangrijk?

- Uit: de Volkskrant, 1998
- Dr. J. Derksen, vakgroep klinische psychologie aan de Universiteit van Nijmegen:

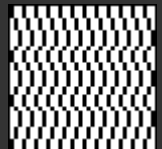
“Slechts 20 procent van het succes in het leven wordt bepaald door intellectuele kwaliteiten.

Hoogbegaafden schieten vaak tekort, omdat zij hun intelligentie niet doelmatig weten in te zetten. Voor succes is emotionele intelligentie nodig, die onder meer tot uiting komt in sociale vaardigheden en inlevingsvermogen.”



Is EQ dan belangrijker dan IQ?

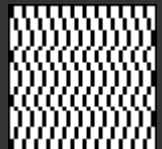
- De 'Q' duidt op gemeten intelligentie
- Zo komen we op het vraagstuk van meetbaarheid
- Over cognitieve intelligentie zijn al heel wat kanttekeningen rondom meetbaarheid.
- Het concept emotionele intelligentie mogelijk nog vager als het gaat om de meetbaarheid ervan.



Voorbeeld

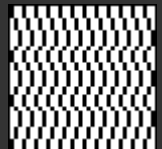
- Uit datzelfde Volkskrant artikel
- Quote Daniel Goleman:

“Een eq-test is niet goed mogelijk. Het iq meet een reeks min of meer samenhangende intellectuele vaardigheden. Emotionele capaciteiten zijn echter niet onder één noemer te brengen. Sommige mensen zijn bijvoorbeeld heel liefdevol, terwijl zij absoluut niet met angst kunnen omgaan. Elk mens heeft een profiel van sterke en zwakke kanten dat moeilijk in een cijfer is uit te drukken.”



Waarom deze presentatie?

- Veel van de coachvragen die ik in mijn praktijk krijg zijn gerelateerd aan emotionele intelligentie, c.q. emotionele vaardigheden, zoals:
 - Balans emotie - ratio
 - Beter kunnen omgaan met kritiek en weerstand
 - Beter worden in sociale contacten bijv. met collega's
 - Willen verbeteren van communicatieve vaardigheden: m.n. beter begrepen willen worden



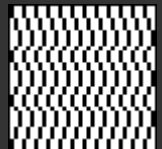
Mijn beeld

- Loslaten van de hele discussie van 'meetbaarheid'
- Focussen op vaardigheden, want vaardigheden kun je ontwikkelen!
- Gebruikmakend van de EI-modellen om hoogbegaafden in hun coachvragen te begeleiden

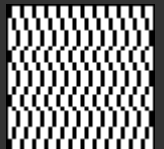


Doel van de presentatie

- Hoogbegaafden op hun sterke vlak (cognitief) benaderen door een samenvatting van de theorie van emotionele intelligentie te geven.
- Een beter beeld van het concept is de eerste stap tot groei van emotionele vaardigheden
- Focus: emotionele intelligentie in de werkcontext



Algemene inleiding in de theorie van emotionele intelligentie



Voordat het woord bestond....

- Edward L. Thorndike (1875-1949)
 - was de eerste die in 1920 over sociale intelligentie schreef.
- Robert Thorndike (1910-1990)
 - werkte dit in 1937 verder uit in 3 onderdelen: sociale attitude, sociale kennis en sociale aanpassing.
- David Wechsler (1896 – 1981)
 - vooral bekend om zijn IQ testen, erkende in 1952 dat “affective capacities” een belangrijk deel zijn van de menselijke capaciteiten. Echter, men kon dit naar zijn mening niet meten.
- Howard Gardner (1943-)
 - onderkende in zijn theorie van meerdere intelligenties in 1983 o.a. twee vormen van persoonlijke intelligentie: inter-persoonlijke en intra-persoonlijke intelligentie.



Belangrijke namen

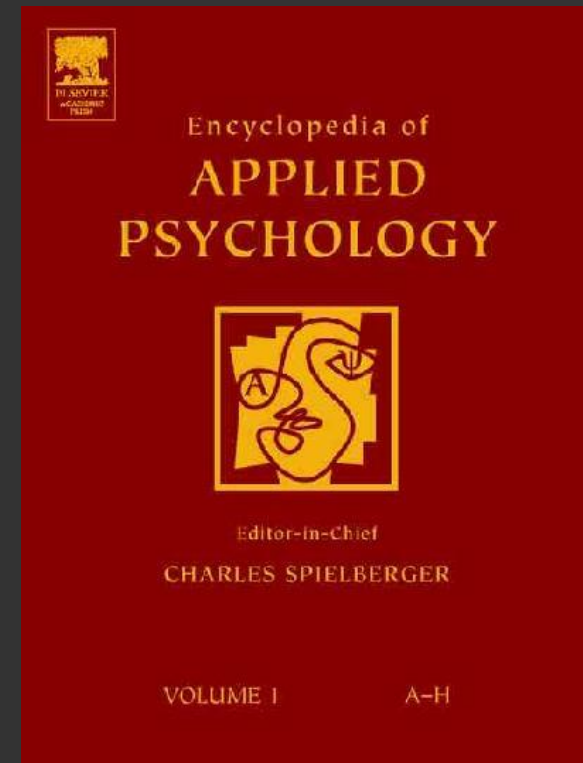
- Peter Salovey, John Mayer
 - Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test ([MSCEIT](#))
- Daniel Goleman,
 - maakte emotionele intelligentie bekend voor het grote publiek met zijn boek Emotionele Intelligentie, 1995
- Reuven Bar-On
 - Israelisch-Amerikaanse psycholoog
 - ‘uitvinder’ van de EQ-test: BarOn Emotional Quotiënt Inventory ([BarOn EQ-i](#))



Drie modellen van EI

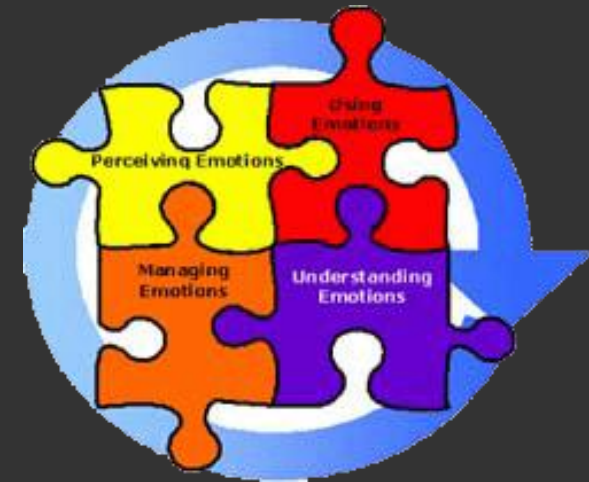
Volgens de *Encyclopedia of Applied Psychology* zijn er drie belangrijke modellen van emotionele intelligentie

- (i) het Mayer-Salovey model
- (ii) het Goleman model
- (iii) het Bar-On model



Mayer-Salovey model

“E.I. is het vermogen om emoties accuraat waar te nemen, te begrijpen en te uiten; het vermogen om toegang te hebben tot je gevoelens en deze te kunnen reguleren zodat het denken en handelen wordt vergemakkelijkt”.

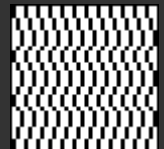
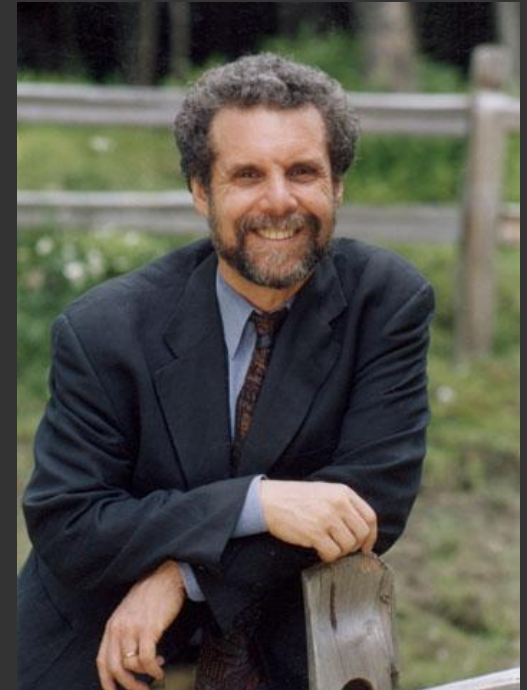


(Mayer, Salovey & Caruso, 2000)



Goleman model

Dit model beschrijft emotionele intelligentie als een serie van emotionele en sociale vaardigheden en persoonlijkheidstrekken



Bar-On model

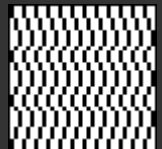
“E.I. is een serie van persoonlijke, emotionele en sociale kwaliteiten en vaardigheden die iemand in staat stelt om op een succesvolle wijze om te gaan met vragen en druk vanuit de sociale omgeving”.

(Bar-On, 1997)



Emotionele Vaardigheden volgens Goleman

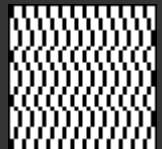
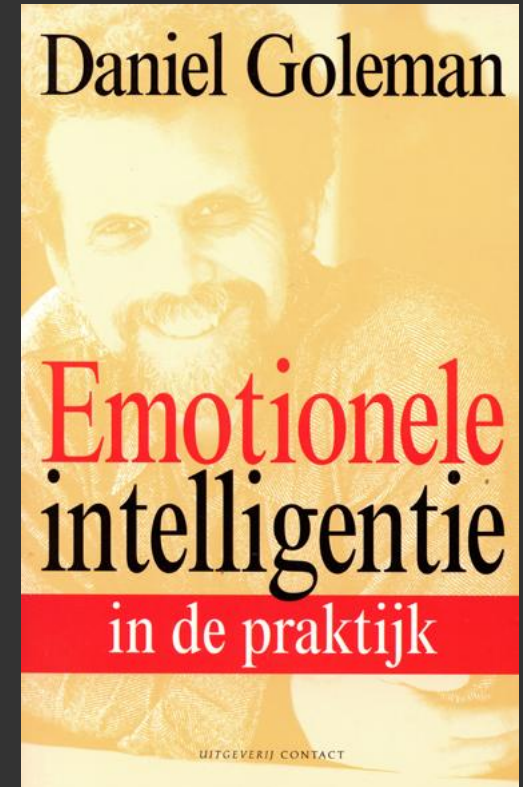
- Goleman heeft het model van Salovey en Mayer uitgebreid
- Om het beter bruikbaar maken voor het bedrijfsleven
- Goleman legt de nadruk op persoonlijkheidstrekken en vaardigheden



Samenvatting theorie van Goleman

Uitgeverij Contact
ISBN 90-254-1365-X

Context: emotionele
intelligentie in bedrijven
en organisaties



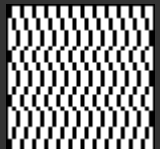
Overzicht vaardigheden

Emotionele Vaardigheid	Persoonlijke Vaardigheid	Zelfbewustzijn	Emotioneel zelfbewustzijn	A. 1.1
			Accurate zelfbeoordeling	A. 1.2
			Zelfvertrouwen	A. 1.3
		Zelfregulering	Zelfcontrole	A. 2.1
			Betrouwbaarheid	A. 2.2
			Consciëntieusheid	A. 2.3
			Aanpassingsvermogen	A. 2.4
			Innovatie	A. 2.5
		Motivering	Prestatiedrang	A. 3.1
	Betrokkenheid		A. 3.2	
	Initiatief		A. 3.3	
	Optimisme		A. 3.4	
	Sociale Vaardigheid	Empathie	Begrip hebben voor anderen	B. 1.1
			Klantgerichtheid	B. 1.2
			Anderen ontwikkelen	B. 1.3
Benutten van diversiteit			B. 1.4	
Politiek bewustzijn			B. 1.5	
Sociale vaardigheden		Invloed	B. 2.1	
		Communicatie	B. 2.2	
		Leiderschap	B. 2.3	
		Veranderingsgezindheid	B. 2.4	
		Conflicthantering	B. 2.5	
Banden smeden	B. 2.6			
Samen- en meewerken	B. 2.7			
Teamcapaciteiten	B. 2.8			



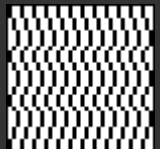
Testje: hoe staat het met jouw emotionele vaardigheden?

(Hendrie Weisinger)



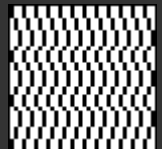
Daniel Goleman

de 25 emotionele vaardigheden
volgens Daniel Goleman



Emotionele vaardigheden (Goleman)

- Persoonlijke vaardigheid (A)
 - deze vaardigheden bepalen hoe we onszelf opstellen
- Sociale vaardigheid (B)
 - deze vaardigheden bepalen hoe we omgaan met relaties

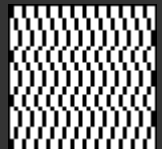


Persoonlijke Vaardigheden



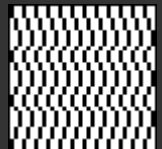
Persoonlijke vaardigheid (A)

- Zelfbewustzijn (A.1)
 - Je eigen innerlijke toestand, voorkeuren, vindingrijkheid en intuïties kennen
- Zelfregulering (A.2)
 - Omgaan met je innerlijke toestand, impulsen en vindingrijkheid
- Motivering (A.3)
 - Emotionele neigingen die het bereiken van doelen begeleiden of vergemakkelijken



Zelfbewustzijn (A.1)

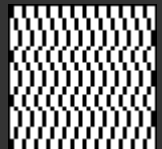
- Emotioneel bewustzijn (A.1.1)
 - Herkennen hoe onze emoties van invloed zijn op onze prestaties en het vermogen om onze waarden te gebruiken om de besluitvorming te leiden
- Accurate zelfbeoordeling (A.1.2)
 - Een oprecht besef van onze persoonlijke sterke kanten en beperkingen, een helder beeld van wat we aan onszelf zouden moeten verbeteren, en het vermogen om te leren van ervaringen
- Zelfvertrouwen (A.1.3)
 - De moed die voortkomt uit zekerheid over onze capaciteiten, waarden en doelen



Emotioneel bewustzijn (A.1.1)

Het herkennen van je emoties en hun effecten

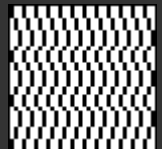
- Mensen met deze vaardigheid:
 - weten welke emoties ze voelen en waarom
 - realiseren zich de verbinding tussen hun gevoelens en wat ze denken, doen en zeggen
 - erkennen hoe hun gevoelens hun prestaties beïnvloeden
 - hebben een leidend bewustzijn van hun eigen waarden en doelen



Accurate zelfbeoordeling (A.1.2)

Ken je innerlijke bronnen, kwaliteiten en beperkingen

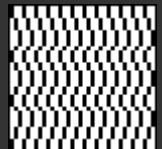
- Mensen met deze vaardigheid zijn:
 - zich bewust van hun sterke en zwakke punten
 - reflectief, leren van ervaringen
 - vatbaar voor oprecht commentaar, nieuwe perspectieven, permanente educatie en zelfontwikkeling
 - in staat gevoel voor humor en perspectief over zichzelf te tonen



Zelfvertrouwen (A.1.3)

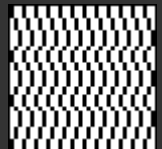
Een sterk besef van eigenwaarde en capaciteiten

- Mensen met deze vaardigheid:
 - presenteren zich met zelfbewustzijn; zijn aanwezig
 - kunnen impopulaire standpunten verwoorden en vechten zonder medestanders voor wat goed is
 - zijn besluitvaardig, in staat om het juiste besluit te nemen ondanks onzekerheden en druk van binnen en buiten



Zelfregulering (A.2)

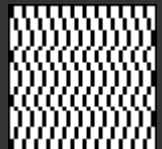
- Zelfcontrole/-beheersing (A.2.1)
 - Effectief omgaan met verstorende emoties en impulsen
- Betrouwbaarheid (A.2.2)
 - Blijk geven van eerlijkheid en integriteit
- Consciëntieusheid (A.2.3)
 - Gewetensvol en verantwoordelijk verplichtingen vervullen
- Aanpassingsvermogen (A.2.4)
 - Veranderingen en uitdagingen flexibel benaderen
- Innovatie/Vernieuwing (A.2.5)
 - Openstaan voor nieuwe ideeën, benaderingen en nieuwe informatie



Zelfbeheersing (A.2.1)

Houd storende gevoelens en impulsen onder de duim

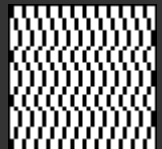
- Mensen met deze vaardigheid:
 - gaan goed om met hun impulsen, zorgen en angsten
 - blijven zelfs kalm, positief en onverstoort op heikele momenten
 - denken helden en blijven geconcentreerd onder druk



Betrouwbaarheid (A.2.2)

Blijk geven van eerlijkheid en integriteit

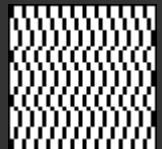
- Mensen met deze vaardigheid
 - handelen ethisch en zijn onberispelijk
 - wekken vertrouwen op doordat ze betrouwbaar en oprecht zijn
 - geven hun eigen fouten toe en stellen onethische handelingen van anderen aan de kaak
 - nemen een principieel standpunt in, ook als dat niet populair is



Consciëntieusheid (A.2.3)

Gewetensvol en verantwoordelijk verplichtingen vervullen

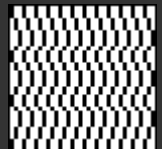
- Mensen met deze vaardigheid
 - vervullen hun verplichtingen en houden hun beloften
 - achten zichzelf verantwoordelijk voor het bereiken van hun doelstellingen
 - verrichten hun werk ordelijk en zorgvuldig



Aanpassingsvermogen (A.2.4)

Veranderingen en uitdagingen flexibel benaderen

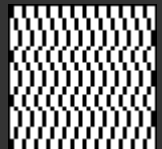
- Mensen met deze vaardigheid:
 - gaan soepel om met veelsoortige eisen, verschuivende prioriteiten en snelle veranderingen
 - zorgen dat hun respons en tactieken aangepast zijn aan veranderende omstandigheden
 - zijn flexibel in hun kijk op gebeurtenissen



Innovatie (A.2.5)

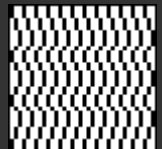
Openstaan voor nieuwe ideeën, benaderingen en nieuwe informatie

- Mensen met deze vaardigheid:
 - zoeken naar nieuwe ideeën in een breed scala aan bronnen
 - hebben originele oplossingen voor problemen
 - komen met nieuwe plannen
 - denken vanuit onverwachte standpunten en durven daarin risico's te lopen



Motivatie (A.3)

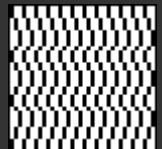
- Prestatiedrang (A.3.1)
 - Streven naar een verbetering van jezelf of het bereiken van een bepaald excellentieniveau
- Betrokkenheid (A.3.2)
 - Je aanpassen aan de doelen van de groep of organisatie
- Initiatief (A.3.3)
 - Bereidheid om je kansen te grijpen
- Optimisme (A.3.4)
 - Volharding in het nastreven van doelen ondanks hindernissen en tegenvallers



Prestatiedrang (A.3.1)

De leidende drang om te verbeteren of aan een bepaalde norm voor excellentie te voldoen

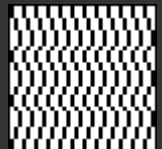
- Mensen met deze vaardigheid
 - zijn resultaatgericht, met een sterke drang om hun doelstellingen en normen te realiseren
 - stellen zich ambitieuze doelen en nemen ingecalculeerde risico's
 - maken jacht op informatie om onzekerheid te verminderen en bedenken verbeteringsstrategieën
 - leren hoe ze hun prestaties kunnen verbeteren



Betrokkenheid (A.3.2)

Zich aansluiten bij de doelen van een groep of organisatie

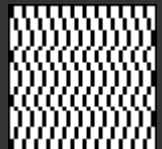
- Mensen met deze vaardigheid:
 - brengen makkelijk offers om een groter doel te bereiken
 - ervaren de grote opgave zelf als zinvol
 - hanteren de uitgangspunten van de groep bij het nemen van besluiten en het verduidelijken van keuzes
 - zoeken actief naar mogelijkheden om de opgave van de groep te vervullen



Initiatief (A.3.3)

Bereidheid om je kansen te grijpen

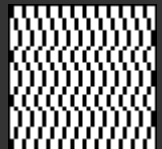
- Mensen met deze vaardigheid
 - zijn bereid om kansen te grijpen
 - jagen doelen na die verdergaan dan van ze geëist of verwacht wordt
 - doorbreken de bureaucratie en veranderen de regels als dat nodig is om het werk gedaan te krijgen
 - mobiliseren anderen met ongebruikelijke, ondernemende acties



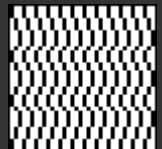
Optimisme (A.3.4)

Volharding in het nastreven van doelen ondanks hindernissen en tegenvallers

- Mensen met deze vaardigheid:
 - stevenen vastberaden op hun doelen af ondanks obstakels en tegenslagen
 - opereren vanuit hoop op succes en niet vanuit faalangst
 - beschouwen tegenslagen als het gevolg van hanteerbare omstandigheden en niet als een persoonlijke tekortkoming



Sociale Vaardigheden



Sociale vaardigheid (B)

- Empathie (B.1)
 - Aanvoelen wat mensen voelen, in staat zijn je in hun standpunt te verplaatsen en opbouwen van relaties en overeenstemming met een grote verscheidenheid van mensen
- Sociale Vaardigheden (B.2)
 - Goed hanteren van emoties in relaties en juist interpreteren van sociale situaties en netwerken; vlot omgaan met anderen; gebruik maken van deze vaardigheden om mensen te overreden, leiding te geven, te onderhandelen en tegenstellingen te regelen in het kader van samenwerking en teamwork.



Empathie (B.1)

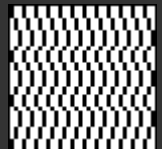
- Begrip hebben voor anderen (B.1.1)
 - Het doorzien van de gevoelens en standpunten van anderen en een actieve belangstelling voor wat hen bezighoudt
- Klantgerichtheid (B.1.2)
 - Of Dienstbetoon; het vooruitlopen op, herkennen van en tegemoet komen aan de behoeften van klanten
- Anderen ontwikkelen (B.1.3)
 - Inzicht in de ontplooiingsbehoeften van anderen en het versterken van hun capaciteiten
- Benutten van diversiteit (B.1.4)
 - Het creëren van nieuwe mogelijkheden door de uiteenlopende talenten van anderen te benutten
- Politiek bewustzijn (B.1.5)
 - Het doorzien van de politieke en maatschappelijke stromingen binnen een organisatie



Andere mensen begrijpen (B.1.1)

Begrip voor de gevoelens en gezichtspunten van anderen en een actieve belangstelling voor wat hen bezig houdt

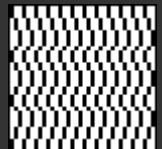
- Mensen met deze vaardigheid:
 - zijn alert op emotionele aanwijzingen en kunnen goed luisteren
 - geven blijk van gevoeligheid en begrip voor het gezichtspunt van de ander
 - bieden hulp die gebaseerd is op hun inzicht in de behoeften en gevoelens van de ander



Dienstbetoon (B.1.2)

Vooruitlopen op de behoeften van de klant, ze herkennen en eraan voldoen

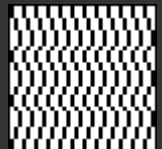
- Mensen met deze vaardigheid:
 - begrijpen de behoeften van de klanten en stemmen hun producten en diensten daarop af
 - proberen de tevredenheid en loyaliteit van de klanten te bevorderen
 - staan open voor de ideeën van de klant en stellen zich op als een vertrouwde adviseur



Anderen ontwikkelen (B.1.3)

Inzicht in de hiaten op het gebied van ervaring en kennis en versterking van bestaande capaciteiten

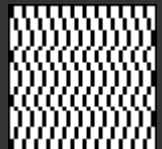
- Mensen met deze vaardigheid:
 - erkennen en belonen de sterke eigenschappen, capaciteiten en het leerproces van anderen
 - geven zinvolle feedback en onderkennen de behoefte van anderen om iets bij te leren
 - begeleiden anderen, geven op het juiste moment advies en dragen hen taken op die tegelijkertijd een uitdaging en een aanmoediging zijn



Benutten van diversiteit (B.1.4)

Het creëren van kansen met behulp van uiteenlopende mensen

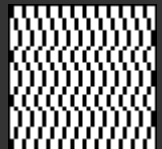
- Mensen met deze vaardigheid:
 - accepteren en waarderen mensen met verschillende achtergronden
 - hebben begrip voor een ander wereldbeeld en zijn zich bewust van groepsverschillen
 - zien diversiteit als een kans en creëren een omgeving waarin uiteenlopende mensen kunnen gedijen
 - verzetten zich tegen vooringenomenheid en onverdraagzaamheid



Politiek bewustzijn (B.1.5)

Het doorzien van maatschappelijke en politieke stromingen

- Mensen met deze vaardigheid:
 - kennen de belangrijkste machtsrelaties
 - doorzien essentiële sociale netwerken
 - weten van hun klanten, afnemers en concurrenten wat een doorslaggevende rol speelt bij het vormen van een standpunt
 - hebben een goed oog voor de realiteit binnen de organisatie en daarbuiten



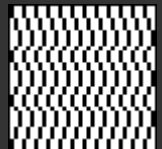
Sociale vaardigheden (B.2)

- Invloed (B.2.1)
 - Een effectief gebruik van overredingskracht
- Communicatie (B.2.2)
 - Het afgeven van duidelijke en overtuigende boodschappen
- Leiderschap (B.2.3)
 - Motiveren, inspireren en de weg wijzen
- Veranderingsgezindheid (B.2.4)
 - Veranderingen in gang zetten en begeleiden



Sociale vaardigheden (B.2)

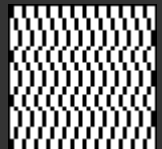
- **Conflicthantering (B.2.5)**
 - Onderhandelen over conflicten en er een oplossing voor vinden
- **Banden smeden (B.2.6)**
 - Het scheppen en in stand houden van nuttige relaties
- **Samen- en meewerken (B.2.7)**
 - Samen met anderen proberen het gestelde doel te halen
- **Teamcapaciteiten (B.2.8)**
 - Het opbouwen van een synergetische sfeer waarin de groep gezamenlijk naar het gestelde doel toewerkt



Invloed (B.2.1)

Een effectief gebruik van het instrument van de overreding

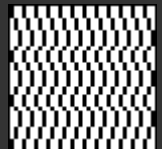
- Mensen met deze vaardigheid:
 - bezitten het vermogen om andere mensen te overreden
 - stemmen hun presentatie af op wat aantrekkelijk is voor degenen die luisteren
 - gebruiken complexe strategieën, zoals indirecte invloed om steun en instemming te krijgen
 - regisseren dramatische momenten om hun bedoeling beter over te brengen



Communicatie (B.2.2)

Oprecht luisteren en overtuigende informatie geven

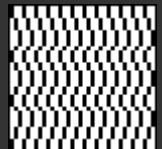
- Mensen met deze vaardigheid:
 - zijn goed in geven en nemen en gebruiken emotionele signalen om hun boodschap beter af te stemmen
 - pakken lastige situaties direct aan
 - kunnen goed luisteren, streven naar wederzijds begrip en verwelkomen een volledige uitwisseling van informatie
 - bevorderen een vrije communicatie en staan niet alleen open voor goed nieuws, maar ook voor slecht nieuws



Leiderschap (B.2.3)

Het inspireren en begeleiden van individuen en groepen

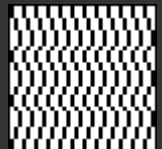
- Mensen met deze vaardigheid:
 - formuleren een gemeenschappelijke visie en taak en weten anderen daarvoor warm te krijgen
 - treden naar voren om leiding te geven als dat nodig is, ongeacht hun positie
 - begeleiden de prestaties van anderen zonder hen hun verantwoordelijkheid te ontnemen
 - geven leiding door zelf het voorbeeld te geven



Veranderingsgezindheid (B.2.4)

Het initiatief nemen tot en leiding geven aan veranderingen

- Mensen met deze vaardigheid:
 - onderkennen de noodzaak van veranderingen en nemen hindernissen weg
 - weten de gevestigde kaders duidelijk te maken dat veranderingen noodzakelijk zijn
 - bepleiten veranderingen en weten anderen achter zich te krijgen
 - geven aan welke veranderingen van andere mensen verwacht worden



Conflicthantering (B.2.5)

Onderhandelen over en een oplossing vinden voor meningsverschillen

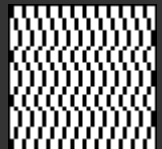
- Mensen met deze vaardigheid:
 - gaan tactvol en diplomatiek om met moeilijke mensen en gespannen situaties
 - voelen potentiële conflicten aan, brengen meningsverschillen naar de oppervlakte en dragen bij tot de de-escalatie ervan
 - moedigen openhartige gesprekken en discussies aan
 - zorgen voor een oplossing waarbij beide partijen zich winnaar voelen



Banden smeden (B.2.6)

Het scheppen en in stand houden van nuttige relaties

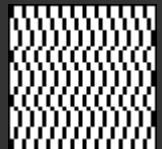
- Mensen met deze vaardigheid:
 - bouwen uitgebreide informele netwerken op en onderhouden ze
 - streven naar relaties die voor beide partijen voordelig zijn
 - bouwen contacten op en verliezen andere mensen niet uit het oog
 - sluiten met de mensen die ze via hun werk ontmoeten persoonlijke vriendschappen



Samen- en meewerken (B.2.7)

Samen met anderen werken aan een gemeenschappelijk doel

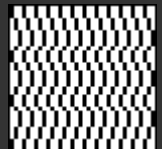
- Mensen met deze vaardigheid:
 - weten het evenwicht te bewaren tussen concentratie op de uit te voeren taak en aandacht voor de onderlinge relaties
 - werken samen met andere mensen en plegen voerleg over plannen, informatie en hulpmiddelen
 - stimuleren een vriendelijke en behulpzame sfeer
 - zoeken en stimuleren mogelijkheden tot samenwerking



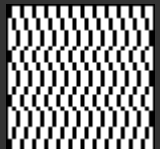
Teamcapaciteiten (B.2.8)

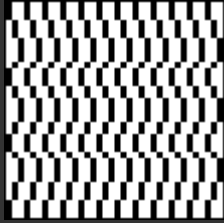
Het opbouwen van een synergetische sfeer waarin de groep gezamenlijk naar het gestelde doel toewerkt

- Mensen met deze vaardigheid:
 - Geven het voorbeeld van teamkwaliteiten zoals respect, behulpzaamheid en samenwerking
 - Weten alle teamleden te bewegen tot een actieve en enthousiaste participatie
 - Werken aan de identiteit van het team, aan een geest van kameraadschap en betrokkenheid
 - Beschermen de groep en zijn reputatie, en laten uitkomen dat successen de verdienste van het hele team zijn



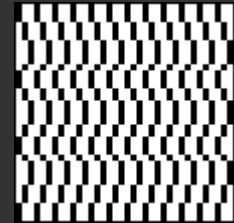
Vragen? Opmerkingen?





Rianne van de Ven

Coaching & Consulting



www.riannevdven.nl
info@riannevdven.nl
06-55 303 001

