



Hoofdstuk 4

Op avontuur in de wetenschap achter emotionele intelligentie

.....

In dit hoofdstuk:

- ▶ Leer je wat het verschil is tussen EQ en IQ
 - ▶ Zie je hoe emotionele intelligentie van invloed is op hoe jij presteert
 - ▶ Krijg inzicht in het belang van emotionele intelligentie
 - ▶ Weet het verschil tussen persoonlijkheid en emotionele vaardigheden
-

Eens in de zoveel tijd ontdekt iemand iets nieuws op het gebied van de psychologie. Dat is niet vreemd, het gebeurt in andere wetenschappen ook. Zo'n ontdekking gaat dan door een wetenschappelijke onderzoeksmolen, waarbij gebruik wordt gemaakt van de *experimentele methode*. Dat houdt in dat de ontdekking nog eens wordt bekeken – en nog eens – in zorgvuldig gecontroleerde onderzoeken. Andere onderzoekers moeten de resultaten dan *repliceren* (herhalen).

Toen het fenomeen emotionele intelligentie (EI) werd geïntroduceerd in de psychologische gemeenschap, moest die hele experimentele methode doorlopen. En hoewel de wetenschap achter emotionele intelligentie een betrekkelijk nieuw onderzoeksgebied is, is het snel gegroeid van 1 wetenschappelijk artikel in 1990 tot meer dan 1650 artikelen nu.

In dit hoofdstuk laat ik je zien waarom emotionele intelligentie belangrijk is en hoe je het verschil ziet tussen dit fenomeen en andere psychologische concepten, zoals cognitieve intelligentie (IQ) en persoonlijkheid. Ik laat je zien hoe je het verschil herkent tussen emotionele vaardigheden, persoonlijkheid en cognitieve intelligentie, zodat je begrijpt wat je kunt veranderen en wat niet. Het leuke aan emotionele intelligentie is (en daarin verschilt het van IQ en persoonlijkheid) dat je die kunt veranderen, door de juiste training of coaching te volgen. In dit hoofdstuk laat ik je bovendien zien hoe psychologen en personeelsdeskundigen emotionele intelligentie meten.



Het verschil tussen emotionele intelligentie en IQ

De meeste psychologen zijn nog niet klaar met steggelen over een alles overkoepelende definitie van alle vormen van intelligentie. Toch zijn er onderzoeken gepubliceerd waaruit blijkt dat er op zijn minst twee vormen van intelligentie bestaan. Dat zijn cognitieve intelligentie en emotionele intelligentie.

- ✓ **Cognitieve intelligentie.** Cognitieve intelligentie richt zich op het vermogen om doelgericht te handelen, rationeel te denken en effectief om te gaan met je omgeving. Om cognitieve intelligentie te meten, gebruiken psychologen IQ-tests. Die meten je intelligentie-quotiënt (IQ).

Simpel gezegd is *IQ* een instrument om iemands intellectuele, analytische, logische en rationele vermogen te meten. Een IQ-test meet je verbale, ruimtelijke, visuele en rekenkundige vaardigheden. Hij meet hoe gemakkelijk je nieuwe dingen leert, hoe je je focust op opdrachten en oefeningen, hoe je objectieve informatie opslaat en reproduceert, hoe je redeneert, hoe je met cijfers omgaat, hoe je omgaat met abstract en analytisch denken en hoe je problemen oplost door eerder opgedane kennis toe te passen. Als je een hoog IQ hebt (het gemiddelde is 100), dan ben je goed toegerust om met vlag en wimpel voor allerlei examens te slagen, en ook om IQ-tests goed te maken (anders dan door toeval).

- ✓ **Emotionele intelligentie.** Psychologen definiëren psychologische intelligentie op diverse manieren. Het hangt er dus maar vanaf aan welke expert je je vragen stelt... De meeste definities van emotionele intelligentie richten zich voornamelijk op je vermogen om je eigen emoties en die van anderen te begrijpen, de mate waarin je je daarvan bewust bent en hoe je ermee omgaat – dit alles om je aan te kunnen passen aan de eisen en de druk van het leven. Laat ik het voor je definiëren als het vermogen om je af te stemmen op de wereld, om situaties als het ware te lezen en om met anderen contact te maken, terwijl je het heft van je eigen leven zelf in handen neemt. Psychologen meten emotionele intelligentie door een van de vele EQ-tests uit te voeren. Zo'n test meet je emotionele quotiënt (EQ). De twee meest gebruikte tests zijn de EQ-i en de MSCEIT. Op beide onderzoeken kom ik later in dit hoofdstuk nog terug, in de paragraaf 'Begrijp hoe EQ-tests werken'.



Organisatiedeskundigen gebruiken de termen *Emotionele Intelligentie* en *Emotioneel Quotiënt (EQ)* vaak door elkaar. Maar zoals voor het IQ (intellectueel quotiënt) geldt dat dit de maatstaf is voor cognitieve intelligentie, zo geldt voor het EQ (emotioneel quotiënt) dat dit de maatstaf is voor emotionele intelligentie.

De meeste mensen weten dat er een wereld van verschil bestaat tussen schoolbankenwijsheid en straatwijsheid, tussen veel van een ding weten



De ontdekking van emotionele intelligentie

De 'ontdekking' van het concept van emotionele intelligentie is het resultaat van een gelukkige samenloop van toevalligheden. Peter Salovey, als psycholoog verbonden aan de Yale-universiteit en gespecialiseerd in emoties, was bevriend met collega-psycholoog John Jack Mayer van de universiteit van New Hampshire. De beide vrienden werkten samen aan onderzoeksprojecten op het gebied van emoties, intelligentie en persoonlijkheid.

Peter en Jack waren allebei aanhanger van de toenmalige Amerikaanse presidentskandidaat Gary Hart. Ze vonden hem jong, verfrissend en slim: hoe kon hem de overwinning ontgaan? Maar toen gebeurde er iets ongelooflijks. Tijdens de voorverkiezingen confronteerde een journalist Hart met geruchten dat hij er een buitenechtelijke relatie op na zou houden. Gary Hart reageerde daarop door de aantijging te ontkennen, en hij daagde bovendien alle verslaggevers om hem heen uit: 'Ga mijn gangen maar na. Mij maakt het niet uit, ik meen het. Als iemand me wil volgen: doe maar. Wat zal hij zich vervelen.'

Binnen een etmaal bracht de Miami Herald het verhaal van Harts nu beroemd

geworden affaire met Donna Rice. Peter en Jack stonden die dag een muurtje te verven in Jacks huis, en ze probeerden samen uit te dokteren hoe iemand die zó slim was onder de gegeven omstandigheden iets kon zeggen en doen wat zó getuigde van een gebrek aan intelligentie. Zou het misschien zo kunnen zijn dat iemand op één vlak heel intelligent was (politiek gezien), maar niet op een ander vlak (het omgaan met zijn emoties)?

De beide psychologen kwamen toen met het idee dat mensen wel een ander soort intelligentie moeten hebben: een emotionele intelligentie. Een vorm van intelligentie die losstaat van de cognitieve vorm (gemeten in IQ), waar iedereen wel mee bekend is. Ze bedachten dat ze misschien wel een manier konden vinden om die andere vorm van intelligentie te kunnen meten, zoals dat ook met het IQ gebeurt.

Peter en Jack hebben het concept daarna verder ontwikkeld en er een wetenschappelijk artikel aan gewijd: 'Emotionele Intelligentie', dat is verschenen in een relatief onbekend wetenschappelijk tijdschrift.

en van veel dingen een beetje. Cognitieve intelligentie is beslist nuttig, maar emotionele intelligentie is voor veel mensen tóch interessanter – zelfs al is het dan lastiger te vatten. Dat komt doordat het ons een nieuwe en uitdagende manier biedt om naar onszelf te kijken: een manier die minder de nadruk legt op onze vastliggende intellectuele capaciteiten.

Weet hoe je emoties je beïnvloeden

Je emoties kunnen invloed hebben op je vermogen om een nieuwe situatie te begrijpen of om te leren hoe je daarmee om moet gaan. Hoe bepaal je of emotionele intelligentie alleen maar invloed uitoefent op je intelligentie, of dat die een op zichzelf staande vorm van intelligentie is?



Om maar iets te noemen: als emotie deel uitmaakte van algemene of cognitieve intelligentie, dan zouden die met elkaar in verband staan. Mensen met een hoge cognitieve intelligentie zouden dan automatisch emotioneel erg intelligent zijn, en andersom. Maar in werkelijkheid hebben cognitieve en emotionele intelligentie maar weinig met elkaar gemeen. Dat blijkt althans uit bestaand onderzoek.



Iemand kan erg intelligent zijn (vol boekenwijsheid) en over maar weinig emotioneel zelfbewustzijn, empathie of sociale vaardigheden beschikken. Denk maar eens aan de stereotype verstrooide professor. Zo iemand is intellectueel heel slim, maar niet altijd erg bewust van wat er zich in zijn omgeving afspeelt. Zo iemand is vaak blind voor de behoeften van een ander, ook van die van mensen die hem heel na staan. Aan de andere kant kan iemand uitblinken in empathie, maar verder niet erg snugger zijn. Daarom zijn cognitieve en emotionele intelligentie onafhankelijke grootheden.

Maar hoewel deze beide vormen van intelligentie los van elkaar staan, werken ze toch samen. Iemand met een laag niveau van emotionele intelligentie kan heel goed zijn redeneringen laten beïnvloeden door zijn gevoelens, waardoor hij niet erg rationeel zal zijn. En zelfs als iemand een goed beargumenteerd voorstel doet, kan het heel goed zijn dat dat slecht wordt ontvangen omdat ze haar emoties niet voldoende beheerst.

Veel mensen herkennen zich wel in het verhaal van Jolande. Zij heeft te maken met een voor haar nieuwe en moeilijke situatie. Ze moet een speech houden voor de gemeenteraad, in verband met nieuwe plannen waarvan zij denkt dat die desastreus zullen zijn voor het milieu. Jolande wil intelligent overkomen, omdat er onder de toehoorders veel mensen zijn die een behoorlijke vinger in de gemeentelijke pap hebben. En natuurlijk wil ze ook niet afgaan voor haar burens.

Ze begint dus met het doen van het nodige huiswerk. Ze doet bijvoorbeeld de volgende dingen:

- ✓ Ze laat zich informeren over de huidige stand van zaken in de betreffende buurt.
- ✓ Ze pluist de geschiedenis van de buurt uit.
- ✓ Ze bekijkt de aard van eerder ingediende plannen.
- ✓ Ze zorgt dat ze de volledige reikwijdte van het nieuwe voorstel begrijpt.
- ✓ Ze doet algemeen onderzoek naar de impact van gebiedsontwikkeling op de omgeving.
- ✓ Ze doet onderzoek naar de waarschijnlijke effecten van het projectvoorstel op het milieu.



Al die activiteiten zorgen ervoor dat Jolande voldoende kennis in huis heeft om haar presentatie te kunnen verzorgen. Ze weet alles wat er maar over dit onderwerp te weten valt. Maar ze heeft nog nooit zo'n presentatie gehouden. En emoties kunnen op verschillende niveaus invloed hebben.

Wat zou er bijvoorbeeld gebeuren als Jolande tijdens de voorbereiding op haar presentatie zó boos wordt over de hele situatie dat haar geest niet langer alle informatie kan opnemen over haar buurt en de effecten daarop van het project? Als ze niet rustig blijft – laat staan enthousiast is – tijdens de voorbereiding, dan zou ze niet de best mogelijke prestatie leveren om zich op de vergadering voor te bereiden.

Als haar gedachten in beslag worden genomen door bijvoorbeeld woede, dan zou ze druk kunnen zijn met gedachten als 'Die nietsnutten die zich politici noemen willen alleen hun eigen zakken vullen.' En met zulke kwade gedachten leidt ze zichzelf af van de taak die ze zichzelf gesteld heeft en ziet ze misschien een artikel over het hoofd over het effect van bepaalde verkeerstechnische wijzigingen op de verkeersstroom, waardoor de vervuiling toeneemt en het bijvoorbeeld in kinderrijke buurten veel gevaarlijker wordt om over te steken.

Nadat Jolande energiek en met veel enthousiasme (is het je ook opgevallen, die helpende emoties?) haar argumenten op een rijtje heeft gezet, moet ze die in de raadzaal ook daadwerkelijk presenteren, ten overstaan van een enorme menigte. Dan heeft ze misschien wel alle noodzakelijke kennis, maar is ze er emotioneel ook klaar voor?

Sommige mensen worden gespannen of zelfs bang wanneer ze een menigte tegenover zich zien. Zij zijn bang dat ze op een cruciaal moment een fout maken, of ze maken ze zich zorgen over wat de burens er van zeggen als het niet gaat zoals het moet. Uit sommige onderzoeken blijkt zelfs dat veel mensen het allerbangst zijn voor spreken in het openbaar. Die angst is zelfs groter dan die voor de dood of chronisch ziek zijn.

Aan de andere kant worden sommige mensen tijdens hun betoog zó boos en zijn ze er zo op gespist om hun punt te maken, dat wanneer een raadslid hen een vraag stelt, ze daar pardoes overheen praten zonder dat ze eigenlijk gehoord hebben waar die vraag precies over ging, of zonder die vraag serieus te nemen. Hun emoties staan het leveren van een goede prestatie in de weg en laten een indruk van een defensieve, onredelijke spreker achter.



Woede is een pittige emotie die nogal eens de neiging heeft te heftig te worden. Hoewel woede je alert kan houden, helpt die je niet om een weg uit een lastige situatie te vinden. Sterker nog: woede staat je vaak in de weg en laat de negatieve gevolgen nog negatiever worden. Om te leren hoe je die pittige emoties kunt temperen kun je hoofdstuk 5 lezen.



Een lans breken voor emotionele intelligentie

Denk eens aan alle verschillen tussen mensen die je kent.

Het zit er dik in dat je mensen kent die hartstikke slim zijn op het gebied van wiskunde, maar dat je ook mensen kent die alles met cijfertjes alleen maar ontzettend moeilijk vinden. Mensen met een wiskundeknobbel, mensen die met cijfertjes kunnen wat ze moeten en mensen voor wie kleingeld tellen al een hele opgave is.

Denk nu eens aan emoties. Waarschijnlijk ken je wel mensen die zich altijd bekommeren om anderen. Je zou bijvoorbeeld iemand kunnen kennen die altijd oprecht in je geïnteresseerd is, iedere keer als je bij haar komt. Die vrouw lijkt echt te geven om hoe jij je voelt, of het goed met je gaat, of alles in je gezin in orde is en ga zo maar door.

Aan de andere kant ken je misschien mensen die het geen snars kan schelen hoe het met je gaat. Misschien kun je de mensen die je kent wel indelen in categorieën: mensen die werkelijk om je geven, mensen die een beetje om je geven en mensen voor wie jij geen verschil maakt. Zo kunnen psychologen mensen categoriseren aan de hand van de mate waarin ze om anderen geven en de manier waarop ze dat doen – zoals ze



Hersenonderzoek

In zijn onderzoek naar de evolutie en overleving heeft Charles Darwin emoties gekenschetst als waarschuwings-systeem. De woeste blik van een wolf vertelt de jager dat hij niet op zijn hoede is geweest. Bij het zien van die blik komt onmiddellijk de vecht-of-vluchtreactie om de hoek kijken. Het vermogen om deze emoties te lezen heeft er volgens Darwin toe bijgedragen dat de mens kon overleven. De reactie wordt teweegebracht door lagere, primitievere delen van de hersenen. Dat zijn dezelfde delen die je emotionele reacties vandaag de dag aansturen: de *hippocampus* en het *lymbisch systeem*.

Deze emotionele delen van de hersenen beïnvloeden de manier waarop de hogere, meer ontwikkelde delen van de hersenen (de *neocortex*) functioneren. Wanneer je ingewikkelde beslissingen neemt (zoals wanneer je met mensen omgaat, problemen oplost en dergelijke), dan blijven de lagere delen van de hersenen nog altijd

actief. Ze spelen een rol in de effectiviteit waarmee jij al je taken uitvoert. Emoties hebben invloed op je beslissingen, op je reactie op gebeurtenissen (al lijken die nog zo onbetekenend) en op mensen.

Het hebben van een goede emotionele intelligentie heeft te maken met het optimaal functioneren van je hogere en lagere hersenfuncties. De lagere delen van de hersenen die mensen hebben geholpen te overleven als jagers (door hen te helpen alert te zijn op gevaar en op kansen) zijn vandaag de dag nog even belangrijk. Ze zorgen er immers voor dat mensen goed reageren op de stressfactoren van alledag en op de mogelijkheden die ze tegenkomen. Door onze reactie op uitdagende mensen en situaties te reguleren (door ze goed te lezen) leer je je vecht-of-vluchtreactie vertalen in sociaal acceptabele alternatieven. Slim zijn betekent niet alleen dat je weet wat je moet doen, maar ook dat je weet hóé je dat het beste kunt doen.



ook een wiskundig probleem zouden oplossen of een andere taak op het gebied van cognitieve intelligentie uitvoeren.

Het geven om anderen – nauwkeuriger gezegd: weten hoe anderen zich voelen (dat noemen we *empathie*) – is een van de kenmerken van emotionele intelligentie. In hoofdstuk 7 ga ik daar nog uitvoerig op in.



Er is een belangrijk onderscheid tussen sympathie en empathie. *Sympathie* heeft te maken met hoe je je voelt ten opzichte van een ander. Blijk geven van je sympathie doe je meestal met een *ik-zin*, zoals: 'Ik vind het vervelend dat je man ziek is.' Hoewel sympathie een heel valide emotie is, verschilt het van empathie. Empathie blijkt doorgaans uit *jij-zinnen*. Je kunt bijvoorbeeld zeggen: 'Je zult wel ontzettend boos zijn over wat die vrouw tegen je zei.' Empathie laat zien dat je begrijpt wat een ander voelt.

Begrijp hoe EQ-tests werken

Organisatiesdeskundigen, psychologen en opleiders gebruiken meestal de EQ-i, de EQ-360 en de MSCEIT om de emotionele intelligentie te bepalen. De EQ-i-test (en andere onderzoeksmethoden naar emotionele intelligentie, zoals de EQ-360 en de MSCEIT) wordt door psychologen, organisatiesdeskundigen en opleiders op eenzelfde manier gewaardeerd als de IQ-test. Testontwikkelaars hebben genoemde onderzoeken gestandaardiseerd door ze uit te proberen op duizenden mensen over de hele wereld. In deze tests heeft een reeks factoren (of schalen) betrekking op verschillende onderdelen van emotionele intelligentie.

De EQ-i-test

De eerst gepubliceerde en meest gebruikte zelftest naar emotionele intelligentie in de wereld is de Emotional Quotient Inventory (EQ-i-test) van dr. Reuven Bar-On. Dit onderzoek is al vertaald in 25 talen, en er wordt nog eens aan 11 gewerkt. Meer dan een miljoen mensen over de hele wereld zijn getest door middel van de EQ-i-test, en daar komen er steeds meer bij. De EQ-i is ontwikkeld om een algemeen idee te krijgen van een emotioneel en sociaal intelligentie quotiënt, ofwel EQ.

De EQ-i-test is genormeerd door duizenden mensen over de hele wereld. Daardoor kun je ervan uitgaan dat je resultaten zinvol zijn voor je eigen specifieke locatie en cultuur. Deze eerste test op het gebied van emotionele intelligentie is erg valide en betrouwbaar.

Bar-On onderscheidt en definieert vijftien factoren, die hij heeft ondergebracht in vijf dimensies van emotionele en sociale intelligentie. De factoren en dimensies zijn de volgende:

- ✓ **Intrapersoonlijke aspecten.:** Deze dimensie heeft te maken met hoe goed je jezelf kent en hoe je met jezelf omgaat. Het gaat om de volgende factoren:



- **Zelfbeeld.** Het vermogen om waar te nemen hoe je je voelt en waarom je je zo voelt, maar ook om te zien welke invloed jouw gedrag op anderen heeft.
 - **Assertiviteit.** Het vermogen om je gedachten en gevoelens duidelijk uit te drukken, op je standpunt te blijven staan en dat te verdedigen.
 - **Onafhankelijkheid.** Het vermogen om jezelf aan te sturen en jezelf te beheersen, om op je eigen benen te staan.
 - **Emotioneel bewustzijn.** Het vermogen om je sterke en zwakke punten te herkennen en blij te zijn met jezelf, ondanks je zwakheden.
 - **Zelfactualisatie.** Het vermogen om te bereiken wat je kunt en om je prettig te voelen met wat je op je werk en in je persoonlijke leven bereikt.
- ✓ **Interpersoonlijke aspecten.** Deze dimensie gaat over je 'vaardigheden met mensen', over hoe je omgaat met anderen. Je kunt drie factoren onderscheiden:
- **Empathie.** Het vermogen om te begrijpen wat anderen misschien voelen of denken. Het is het vermogen om de wereld door de ogen van een ander te bekijken.
 - **Sociale verantwoordelijkheid.** Het vermogen om een constructief en meewerkend lid van je sociale groep te zijn.
 - **Interpersoonlijke relaties.** Het vermogen om wederzijds gunstige relaties aan te gaan en te onderhouden. Bedoelde relaties worden gekenmerkt door geven en nemen en door een gevoel van emotionele verbondenheid.
- ✓ **Adaptatie (aanpassing).** Deze dimensie heeft betrekking op je vermogen om flexibel en realistisch te zijn en om een reeks problemen op te lossen wanneer die zich voordoen. Er zijn drie factoren:
- **Realiteitsbesef.** Het vermogen om dingen te zien zoals ze werkelijk zijn, in plaats van hoe je wilt of vreest dat ze zijn.
 - **Flexibiliteit.** Het vermogen om je gevoelens, gedachten en activiteiten aan te passen aan veranderende omstandigheden.
 - **Probleemoplossend vermogen.** Het vermogen om problemen te definiëren om vervolgens over te gaan op het bedenken en toepassen van effectieve, passende oplossingen.
- ✓ **Stressmanagement.** Deze dimensie betreft je vermogen om stress te verdragen en impulsen te beheersen. Er zijn twee factoren:
- **Stresstolerantie.** Het vermogen om de kalmte te bewaren en gefocust te blijven, om tegenslagen constructief te doorstaan en om conflicterende emoties te kunnen ondergaan zonder in te storten.

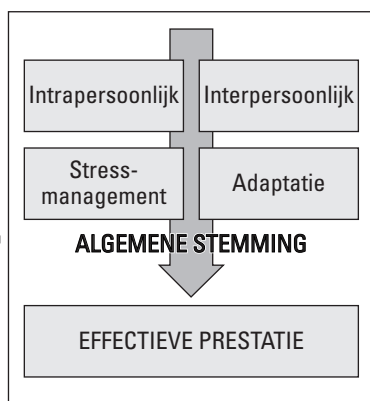


- **Impulsbeheersing.** Het vermogen om de verleiding om iets te doen te weerstaan of uit te stellen.
- ✓ **Algemene stemming.** Deze dimensie betreft ook je vermogen om positief en goed gemutst te blijven. Er zijn twee factoren:
 - **Optimisme.** Het vermogen om er een realistische, positieve attitude op na te houden, voornamelijk wanneer je geconfronteerd wordt met tegenslag.
 - **Geluk.** Het vermogen om tevreden te zijn met het leven, om te genieten van jezelf en anderen en om enthousiasme te ervaren bij het ondernemen van diverse activiteiten.

De definities worden hier gepresenteerd met toestemming van Multi-Health Systems. Ze wijken licht af van de door R. Bar-On in 1997 geformuleerde definities in de handleiding voor de EQ-i-test.

In figuur 4.1 zie je een schematische voorstelling van de vijf dimensies van emotionele intelligentie, zoals Bar-On ze heeft opgesteld. Vier dimensies (intrapersoonlijk, interpersoonlijk, stressmanagement en adaptatie) worden gevoed vanuit je algemene stemming. Samen kunnen ze leiden tot betere resultaten of prestaties. Dus als je gelukkiger en optimistischer bent, kun je je vaardigheden in andere gebieden verbeteren – bijvoorbeeld door een beter ‘mensenmens’ te zijn.

BAR-ON-MODEL VAN EMOTIELE INTELLIGENTIE



Figuur 4.1:
Het Bar-On-
model van
emotionele
intelligentie

*Illustratie gebruikt met toestemming van
Multi-Health Systems, www.mhs.com*



Omdat de resultaten van een EQ-i-test zo complex en gedetailleerd zijn, kunnen alleen gecertificeerde counselors, specialisten in personeelsmanagement of gelicenseerde psychologen zo'n test afnemen. Op internet vind je er veel informatie over.



De EQ-360-test

Psychologen kunnen emotionele intelligentie meten door mensen te bevragen die de onderzochte persoon goed kennen. De EQ-i-test heeft als het ware een compagnon, die EQ-360 wordt genoemd. Die test neemt de scores die de respondent zichzelf geeft als uitgangspunt en vergelijkt die met de scores die anderen (werknemers, vrienden, leeftijdgenoten, leidinggevendenden, echtgenoten of anderen die regelmatig met de respondent te maken hebben) haar geven. Net als de EQ-i-test wordt de EQ-360-test afgenomen door een professional op dat gebied (werkcoach, specialist in personeelsmanagement, psycholoog).

Door al deze scores met elkaar te vergelijken, kunnen de mensen die de test afnemen een helder beeld vormen van je emotionele intelligentie. Onderzocht wordt bijvoorbeeld:

- ✓ je gevoeligheid ten opzichte van de gevoelens van anderen;
- ✓ de mate waarin je je gevoelens uit;
- ✓ je vriendelijkheid ten opzichte van anderen;
- ✓ je zorgzame aard;
- ✓ opgemerkte vriendelijkheid;
- ✓ vaardigheden op het gebied van stressmanagement;
- ✓ een optimistische attitude;
- ✓ de mate van zelfbeheersing;
- ✓ assertiviteit;
- ✓ onafhankelijkheid.



Door de scores van de gedragsuitingen die tot het oordeel leiden in tabellen te zetten, kan de onderzoeker of psycholoog zich een eerste beeld vormen van iemands emotionele intelligentie. Iemand in jouw omgeving die gekwalificeerd is om jou te testen vind je via internet. Maar je kunt ook een aardige indruk krijgen via www.123test.nl.

De MSCEIT

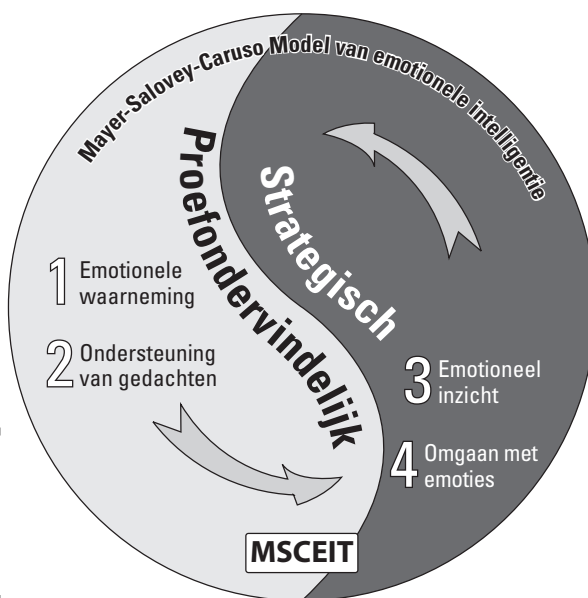
De MSCEIT (Mayer, Salovey en Caruso Emotionele Intelligentie Test) is de meest gebruikte test naar het vermogen tot (of toepassen van) emotionele intelligentie. De test lijkt erg op een IQ-test, maar dan voor emoties. Twee van de auteurs ervan, dr. Salovey (als hoogleraar psychologie verbonden aan de universiteit van Yale) en dr. Mayer (hoogleraar psychologie aan de universiteit van New Hampshire) hebben dit onderzoek opgezet door emoties als een vorm van intelligentie te beschouwen.

De manier van testen van de MSCEIT verschilt sterk van die in andere tests. Bij MSCEIT word je bijvoorbeeld ook gevraagd om de emotie te

herkennen in foto's van mensen, of in tekeningen. Het kennen van diverse emoties kan je helpen bij het aanpakken van taken of problemen, bij het begrijpen hoe sommige emoties samengaan met andere en bij het juist gebruiken van je emoties in bepaalde lastige sociale situaties.

Het MSCEIT-model dat je in figuur 4.2 ziet, bevat vier specifieke aandachtsgebieden, ofwel takken:

- ✓ **Emotionele waarneming.** Bij het waarnemen of identificeren van emoties gaat het om je vermogen om de emoties van anderen goed te kunnen lezen. Maar voor het goed kunnen communiceren betreft het ook je vermogen om emoties helder te kunnen uitdrukken. Het juist interpreteren van emoties helpt je om ze beter te gebruiken.
- ✓ **Ondersteuning van gedachten.** Het ondersteunen van gedachten (door emoties te gebruiken) behelst het inzetten van je emoties om in de stemming te komen. Hoe we ons voelen heeft een grote invloed op hoe we denken. Emoties kunnen ons ook helpen om de aandacht te richten en te sturen, bij het oplossen van problemen bijvoorbeeld. Maar om onze emoties zo goed mogelijk te kunnen gebruiken, moeten we ook goed begrijpen hoe ze werken.
- ✓ **Emotioneel inzicht.** Door inzicht in je emoties kun je min of meer je toekomst voorspellen. Het kennen van je emoties helpt je bij het navigeren door je leven. Je begrijpt beter waarom je verdrietig, boos of blij bent. Een voorbeeld: je kunt wel chagrijnig zijn omdat het verkeer 's ochtends tegenzat, maar als je dat vervolgens afreageert op je collega's kom je geen steek verder met je werk. Door te begrijpen waar je ongenoegen vandaan komt, kun je er gemakkelijker mee omgaan. Door inzicht in onze emoties zijn we beter in staat om ermee om te gaan.



Figuur 4.2:
Het MSCEIT-
model voor
emotionele
intelligentie

- ✓ **Omgaan met emoties.** Je kunt je emoties in je voordeel gebruiken. Door de manier waarop je je voelt te beheersen, kun je beter met anderen overweg, beter problemen oplossen, betere oordelen vormen en je gedrag beter sturen.

Het verschil tussen EQ-tests en persoonlijkheidsonderzoeken

EQ-tests zijn ontwikkeld door gebruik te maken van de kennis die is opgedaan tijdens het opzetten van IQ-tests. Intussen is gebleken dat EQ-tests betrouwbaar en valide zijn en dat ze zich kunnen meten met dezelfde standaard als waar de veelgebruikte IQ-tests aan voldoen.

Als je een EQ-test zou ondergaan die is gericht op je vermogens, dan zou je een opdracht kunnen krijgen als deze:

Twee jongens, Ali en Jan, zijn aan het basketballen op het schoolplein. Plotseling beginnen ze te ruziën over wie er aan de beurt is om te schieten. Je komt toevallig langs en ziet wat er gebeurt. Wat doe je?

- a. Je negeert de jongens en loopt door.
- b. Je roept dat ze moeten ophouden met ruziën.
- c. Je neemt hen de bal af en zegt dat ze die niet terugkrijgen als ze zich niet gedragen.
- d. Je stapt tussenbeide en laat ze aan elkaar uitleggen wat de regels van hun spelletje zijn.
- e. Je zegt als ze niet ophouden, jij hun meester of juf vertelt wat er gaande is.

De vorm van deze opdracht is gelijk aan dat wat je in IQ-tests ziet. Het belangrijkste verschil tussen IQ- en EQ-tests is dat vragen en opdrachten in een IQ-test duidelijk een juist antwoord bevatten. Bij rekenkundige vragen hoef je er maar een rekenmachientje bij te pakken of je krijgt het enig *juiste* antwoord.

Maar hoe verder je komt in een IQ-test, hoe moeilijker de vragen worden. De antwoorden op de moeilijkste vragen lijken soms wat subjectiever: een rekenmachientje of woordenboek helpt je dan niet meer.

Bij een EQ-test die is gericht op je vermogens lijken de antwoorden op de vragen wel subjectief. Je zou zelfs kunnen stellen dat er goede redenen zijn om iedere optie als juist te beschouwen. Wat maakt het ene antwoord dan beter dan het andere? De auteurs van deze onderzoeken bepalen vaak op de volgende manieren of een antwoord goed is:

- ✓ **Normgroep.** Leg de stellingen voor aan meer dan duizend mensen die representatief zijn voor een groot deel van de toekomstige deelnemers aan de test. Kijk dan naar hoe het merendeel van de respon-



denten op de stelling reageert. Het antwoord dat het meeste wordt gegeven zal waarschijnlijk het correcte antwoord worden: je hebt dan een sociale consensus over wat het juiste is om in een bepaalde situatie te doen.

- ✓ **De visie van experts.** Leg de stellingen voor aan een groep bekende specialisten in het betreffende gebied. De experts zijn wetenschappers die de basale en vergevorderde theorieën over emoties kennen, er onderzoek naar hebben gedaan en bijdragen hebben geleverd aan wetenschappelijke tijdschriften, maar ook andere wetenschappelijke onderzoekers hebben geleerd om emoties beter te begrijpen. Deze experts gebruiken hun kennis om op iedere vraag het beste antwoord te vinden. Als een ruime meerderheid van de experts het eens is over het te geven antwoord, dan wordt bepaald dat dat het juiste antwoord is.

Onderscheid maken tussen persoonlijke en emotionele vaardigheden

De *persoonlijkheid* van de meeste mensen verandert doorgaans niet al te veel. Je hebt het dan over langdurige karaktertrekken waaraan je hen herkent. Sommige mensen laten overal heel gemakkelijk zien wie en wat ze zijn, terwijl anderen zich eerst op hun gemak moeten voelen voordat ze zich blootgeven. Je hebt waarschijnlijk zelf wel een goed beeld bij je eigen persoonlijkheid.



Hier volgt een activiteit die je helpt je persoonlijkheid nader te bekijken. Je kunt beginnen met de karaktertrekken die bepalend zijn voor wie jij bent door te kijken naar je gedrag en de manier waarop je je opstelt. Ik noem maar wat: vind je jezelf introvert of extravert? Ben je vaak opgewonden en gedreven of ben je juist rustig en ontspannen? Welke karaktertrekken beschrijven jou het beste? Schrijf daar een aantal van op in je notitieblok. Denk erover na en lees ze af en toe terug. De volgende vragen kunnen je helpen je gedachten te sturen:

- ✓ Ben je uitbundig en het middelpunt van feestjes, of blijf je liever thuis om te lezen of tv te kijken?
- ✓ Verkeer je graag in een groot gezelschap of liever met een paar hechte vrienden?
- ✓ Ben je meestal rustig of eerder drukdoenerig, nerveus of gespannen?
- ✓ Houd je ervan anderen te vertellen wat ze moeten doen of volg je liever de instructies van anderen op?
- ✓ Heb je langdurige gewoonten en routines of is iedere dag voor jou een nieuwe ervaring en een nieuwe kans om dingen anders te doen?



- ✓ Ben je nieuwsgierig naar hoe dingen werken of wil je dat dingen gewoon werken zodat je ze gewoon kunt gebruiken en verder niet?
- ✓ Heb je een sterke behoefte om iets te bereiken (geld verdienen, een betere baan vinden, ergens in uitblinken, de populairste van de groep zijn) of laat je alles gewoon komen zoals het komt?
- ✓ Heb je de neiging je zorgen te maken of je iets wel goed kunt, of ben je ontspannen en accepteer je dat fouten er gewoon bij horen?

Een van de populairste persoonlijkheidstheorieën onder psychologen staat bekend als de 'Big Five'. Ze verwijst naar vijf eigenschappen die in alle volken en culturen terugkomen. Dat zijn deze:

- ✓ **Openheid.** Je bent ontvankelijk voor nieuwe ervaringen en nieuwe ideeën.
- ✓ **Zorgvuldigheid.** Zelfdiscipline en zorgzaamheid tegenover spontaniteit.
- ✓ **Extraversie.** De neiging om sociale prikkels te zoeken, het gezelschap van anderen of om je energie kwijt te raken.
- ✓ **Inschikkelijkheid.** Meegaand en meelevend.
- ✓ **Emotionele stabiliteit.** Snel van streek zijn, vaak negatieve emoties ervaren zoals opwinding, woede en depressie.

Op het spoor van je persoonlijkheid

Als je de vragen in de voorgaande paragraaf hebt beantwoord – over jezelf en misschien zelfs over andere mensen die je kent – dan begin je grip te krijgen op je persoonlijkheid. Je *persoonlijkheid* bestaat uit blijvende innerlijke trekken of karaktereigenschappen. Uit onderzoek blijkt dat deze eigenschappen meestal een leven lang blijven bestaan. Als je als kind dus introvert en verlegen was, dan ben je nu waarschijnlijk nog een rustig iemand en blijf je liever thuis dan dat je naar heftige feestjes gaat. En de kans is bovendien klein dat deze eigenschappen in de nabije toekomst zullen veranderen.

Jack en Jeanne Block zijn psychologen aan de universiteit van Berkeley. Ze hebben een van de langst durende psychologische onderzoeken gedaan naar persoonlijkheid. Ze begonnen met het onderzoeken van de persoonlijkheid van kinderen en volgden hen op hun weg naar volwassenheid. Veel van de respondenten zijn in een tijdsbestek van meer dan dertig jaar regelmatig gevolgd, bekeken en getest.

Het zal je niet verbazen dat ze al vanaf het prille begin van het onderzoek verschillen vonden tussen de kinderen. Niet zo gek: sommige kinderen zijn relatief rustig, terwijl anderen rumoerig zijn en geen uitknopje lijken te hebben. En dan heb je nog kinderen die daar tussenin zitten. Hoewel het onderzoek in de loop van de jaren wel wat kleine veranderingen in



mensen zag, bleven de relatieve verschillen tussen de diverse karakters al die dertig jaren vrijwel gelijk.

Als je denkt aan iemand die eerlijk is en zijn geweten volgt, denk je dan dat hij daar ooit ineens mee zal ophouden en allemaal dingen gaat doen die niet mogen? Of andersom: iemand met een niet zo nette of zelfs criminele achtergrond... zou die snel tot Persoon van het Jaar worden verkozen?

Je kunt intuïtief en op grond van je ervaring wel stellen dat mensen maar zelden veranderen in hun voornaamste karaktereigenschappen.

Als je ooit een persoonlijkheidstest hebt gedaan, dan weet je misschien dat onderzoekers mensen in typen verdelen. Zo heb je onder meer introverte, extraverte, avontuurlijke en zorgende typen. Persoonlijkheid wordt vaak gebruikt om mensen in categorieën te verdelen. Denk maar aan de type-A-persoonlijkheid (hard van stapel lopen en lichtgeraakt) versus type B (ontspannen en niet overdreven ambitieus).

Het probleem met die karaktertrekken is dat ze ook constant blijven wanneer je wilt veranderen of jezelf wilt verbeteren. Het is heel boeiend om te weten wat je persoonlijkheidstype is, maar dat geeft je nauwelijks handvatten wanneer je verandert. Je emotionele intelligentie kun je daarentegen wel veranderen.

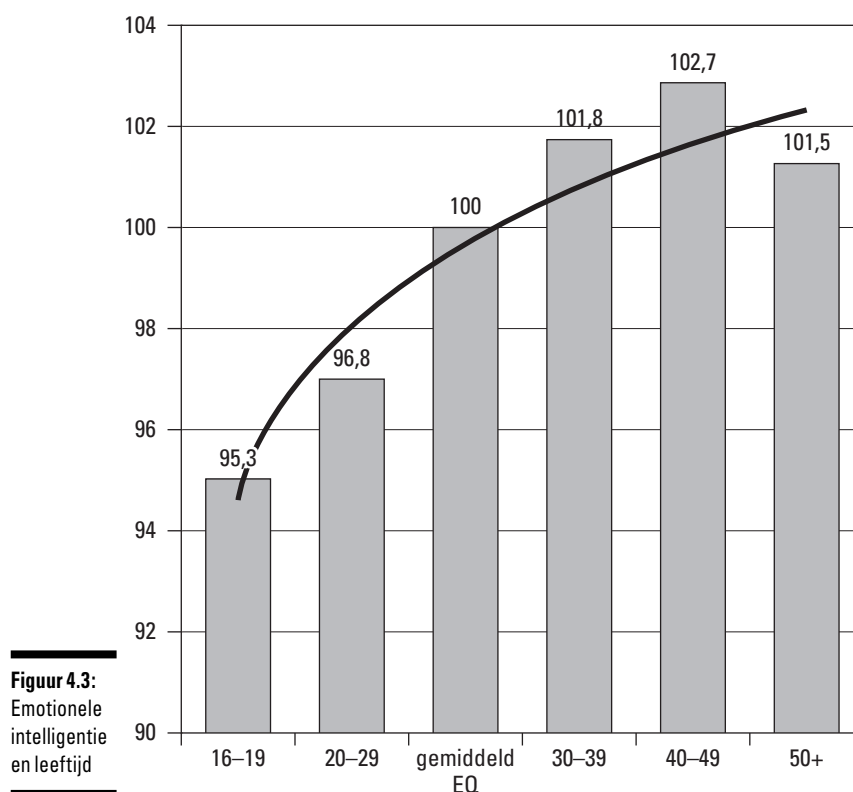
Verander je emotionele intelligentie

Een van de voordelen van het weten wat je emotionele intelligentie is, is dat je daardoor je sterke en zwakke punten beter begrijpt. Je kunt de sterke punten verder ontwikkelen om je bewustzijn en persoonlijke effectiviteit te verbeteren, en je kunt ook werken aan je zwakke punten. Hoewel je je persoonlijkheid niet kunt veranderen door de oefeningen in dit boek te maken, kun je wel degelijk je mate van zelfbewustzijn verbeteren, net als je EI-vaardigheden.

Toen mijn collega's en ik assessments ontwikkelden voor emotionele intelligentie, hebben we honderdduizenden mensen uit verschillende sociaal-economische groeperingen, landen en culturen onderzocht, met diverse niveaus van scholing. Een van de vele analyses die we hebben gemaakt had te maken met emotionele intelligentie met betrekking tot de leeftijd. Je ziet dat in figuur 4.3.

In de grafiek van figuur 4.3 zie je dat de emotionele intelligentie groeit vanaf de leeftijd van ongeveer 20 jaar. Die groei houdt rond het 55e levensjaar op, en op dat punt beginnen de emotionele vaardigheden zelfs wat af te nemen. Dus met het verstrijken van de tijd zie je tot op een bepaald moment een gestage, geleidelijke groei van de emotionele vaardigheden. Dit patroon heeft waarschijnlijk te maken met *volwassenheid*: ouder worden, maar ook wijzer.





Figuur 4.3:
Emotionele
intelligentie
en leeftijd

Gereproduceerd met toestemming van Multi-Health Systems. Alle rechten voorbehouden. www.mhs.com

Emotionele intelligentie wordt door sommigen beschouwd als een aspect van wijsheid. Dat weerspiegelt het idee dat je weliswaar ouder wordt, maar ook wijzer. Om een voorbeeld te noemen: je kunt je impulsen waarschijnlijk beter beheersen als je ouder wordt, wat een positieve invloed kan hebben op de manier waarop je problemen oplost en op je realiteitsbesef. *Realiteitsbesef* is je vermogen om dingen te zien zoals ze werkelijk zijn, en staat tegenover de manier waarop je zou willen dat de werkelijkheid was. Een andere emotionele vaardigheid die groeit naarmate je ouder wordt, is je vermogen om verder te kijken dan je eigen omstandigheden. Naarmate ze ouder worden richten veel mensen zich minder op zichzelf en meer op anderen, en op de wereld om hen heen.

Hoewel je EQ groeit naarmate je ouder wordt door alles wat het leven je leert, weet ik bijna zeker dat je dat proces wel wilt versnellen. Er is onderzoek gedaan naar het vergroten van emotionele vaardigheden. Daaruit is gebleken dat mensen in relatief korte tijd erg vooruit kunnen komen.

Het soort 'begrijpen' dat je nodig hebt om die veranderingen te kunnen maken, gaat meestal verder dan de wijsheid die je uit boeken haalt (zelfs praktische boeken zoals dit exemplaar). Als je het natuurlijke proces wilt



Hoofdstuk 4: Op avontuur in de wetenschap...

61

versnellen, heb je de juiste ervaringen nodig. Die ervaring krijg je door constant op de mensen om je heen te blijven reageren, en op de wereld om je heen.

In dit boek zie je her en der dat psychologen verschillende technieken hebben ontwikkeld waarmee mensen hun emotionele vaardigheden kunnen verbeteren. Vaak moet je daarvoor met een of meer mensen samenwerken. Door dat herhaaldelijk te doen en door lering te trekken uit je fouten, kun je die vaardigheden ontwikkelen.

Ik heb grote veranderingen bij mensen gezien nadat ze hun emotionele vaardigheden hadden verbeterd. En het is nooit te laat om te veranderen. Echt, zelfs mensen van over de tachtig kunnen veranderen: ze kunnen zich beter bewust worden van zichzelf, optimistischer en zelfs empathischer worden. Opleiding, geslacht of sociale afkomst kun je rustig buiten beschouwing laten, het zijn geen barrières bij het werken aan je emotionele intelligentie.