

EQ als grootste voorspeller van succes

MAAR ER LIGT EEN VALKUIL OP DE LOER, DIE JE AAN KUNT PAKKEN



Nieuwsflits – N75 – 2018

Gert Anbeek, Esmiralda Borgt, Huub Corssmit, Ron van Eijk, Patrick Lybaert, Bert Muetstege, Hans Pot, Gerard Schoemaker, Harry de Weerd
Kopiëren en vrijelijk gebruiken vinden wij prima, netjes met bronvermelding graag.

DE EMPATHISCHE VALKUIL.

Emotionele intelligentie en een groot empathisch vermogen heeft veel voordelen. En een valkuil ... waarmee je kunt leren omgaan.

Emotioneel sociale intelligentie is de grootste voorspeller van succes in het leven, in het zakelijk leven zeker ook, aldus de wetenschapper en auteur op dit terrein Daniel Goleman¹. Want je voelt sneller aan wat er speelt tussen mensen. Je voelt gemakkelijk aan hoe relaties op te bouwen en hoe mensen mee te nemen met je ideeën en je plannen. Je herkent snel weerstand en andere emoties bij de ander en je weet daar effectief op te reageren. Een ander aspect van emotionele intelligentie is de sociale component. Mensen willen namelijk graag met je samenwerken, want je bent toegankelijk en anderen voelen zich veilig bij jou. Je bent behulpzaam, want je richt je op de behoefte van de ander. Dat alles maakt je zeer effectief in het samenwerken. En dat samenwerken voelt als een uiterst plezierige en ook productieve setting.

Wat is EQ?

Emotionele intelligentie bestaat uit twee pijlers: 1) Emoties snel kunnen aanvoelen en 2) De informatie achter deze emoties snel kunnen begrijpen om er op te kunnen handelen.

Het gaat hier dus om zowel het aanvoelen als om het begrijpen van de informatie die emoties in zich hebben. Er is namelijk altijd een reden voor emoties in welke situatie dan ook. Er vervolgens zo effectief mogelijk mee kunnen handelen maakt een persoon emotioneel intelligent.

Mensen met een hoge mate van EQ hebben een groot empathisch vermogen.

Naar Goleman zijn er 3 niveaus waarop wij empathie voelen en tonen:

1. COGNITIEVE EMPATHIE

- je herkent snel andere standpunten, meningen en beleving daarbij,
- je neemt andere gezichtspunten mee in je afwegingen,
- je reageert gemakkelijk op onuitgesproken zaken.

2. EMOTIONELE EMPATHIE

- je voelt met de ander mee, hebt snel medelijden en deelt in het plezier,
- je voelt een “relationele chemie”, zonder iets te zeggen voel je aan wat er speelt,
- je herkent waarom anderen op een bepaalde manier reageren.

3. EMPATHISCHE BETROKKENHEID

- je voelt onmiddellijk aan wanneer iemand hulp nodig heeft,
- je stelt je spontaan en direct beschikbaar aan de ander,
- je biedt uit vrije wil en vrijgevig hulp wanneer daar behoefte aan is.

¹ Daniel Goleman, Aandacht, 2013 en Sociale intelligentie, 2006

De valkuilen.

De valkuilen voor mensen met een hoge mate van EQ en een '(te) grote' emotionele en empathische betrokkenheid zijn er ook. Het kan je zelfs een beetje ontregelen, je kunt het als een last ervaren. Zo kan de stress van de omgeving en van anderen bij jezelf naar binnen slaan, je neemt deze emoties dan over. Je voelt de situatie van de ander sterk aan en maakt het tot een individuele nood, die jou tot groot medelijden brengt. Daardoor voel je tegelijk dat je focus weg-ebt van hetgeen je te doen staat. Medelijden kan zelfs tot gevolg hebben dat je onvoldoende doordenkt wat de beste keuzes zijn om te handelen. Je kunt geneigd zijn om korte termijn keuzes die de mensen prettig vinden te verkiezen boven structurele en vaak betere oplossingen. Je gaat anderen 'pleasen' zeggen we wel omdat dit snel tot resultaat leidt in de relatie met de ander.

Een beetje vreemd haast, kun je denken, dat door een te veel aan empathie er soms toch een onbehaaglijk gevoel en ineffectief gedrag ontstaat. Het kan zelfs leiden tot twijfel aan jezelf of je het wel goed genoeg doet in de ogen van de omgeving, je collega's, je manager, je klanten.

Niet iedereen herkent dit fenomeen overigens. Niet iedereen is even sociaal empathisch immers. Mensen verschillen daarin. Sommigen van ons zijn uitermate gefocust op logische analyse en het beste resultaat zonder dat emoties hen hinderen. Deze mensen ogen zelfverzekerd en doortastend. Ze scheiden in hun handelen 'de man en de bal', de mensen en het inhoudelijke vraagstuk. Je voelt het al aan dat beide eigenschappen van belang zijn, zowel de sociaal empathische als de meer rationele analytische. Wanneer je jezelf inschat in de categorie sociaal empathisch en je jezelf herkent op de valkuilen ervan, wat kun je dan doen om effectief te blijven handelen? Want dat is dan pas echt emotioneel intelligent. De belangrijkste tips:

- Voel aan dat je sociale empathie neigt tot handelen dat eerder 'pleasen' is, dan dat je effectief handelt. En als je vanuit 'je sociale empathie' over wil gaan tot handelen, bedenk dan eerst: ga ik nu de ander "pleasen" of is dit ook echt effectief wat ik nu voorstel/inbreng?
- Trap bij jezelf even op de 'sociale rem' en denk na over wat er eigenlijk nodig zou zijn in deze situatie. Wat is nu beter om te doen?
- Ontwikkel het lef om met de signalen die je nu hebt iets te gaan doen. Want alleen door te handelen ontstaat er beweging.
- Maak jouw punt bespreekbaar door eerst je gevoel van herkenning te uiten (Caring) en geef dan aan wat je wilt bespreken omdat het vermoedelijk een betere oplossing is (Daring).

Een paar voorbeelden.

(1) Je wilt iemand aanspreken op zijn gedrag, maar je ziet dat hij het moeilijk heeft met de hoeveelheid werk en bent geneigd om dan maar even niets te zeggen. Terwijl je weet dat het beter zou zijn het wel te doen. Reageer dan bijvoorbeeld als volgt:

"Je bent erg druk zo meen ik te zien, hoe gaat het? <de ander laten reageren> Ondanks de drukte zie ik een paar dingen die ik je graag wil zeggen en laten zien opdat de kwaliteit in het werk er beter van wordt. Ik kan het ook later zeggen als je minder druk bent, wat mijn

eerste ingeving was, maar wat jij vermoedelijk ook minder handig zult vinden. Om je te helpen als collega, ... zullen we even 10 minuten tijd nemen?"

(2) Iemand vraagt jou iets te doen omdat je er goed in bent, terwijl het eigenlijk niet je primaire taak is.

"Je vraagt me dit voor je te doen en ik wil je graag helpen, weet dat van me ... echter ik denk dat het beter is als hij of zij het doet, want daar ligt de primaire verantwoordelijkheid hiervoor. Dus stel ik voor om, ook vanuit het oogpunt dat de ander zijn/haar leerervaring dan meepakt, het door hem/haar te laten doen. Is veel beter uiteindelijk voor het lange termijn resultaat."

(3) Je zit jezelf een beetje in de weg omdat je bang bent dat je collega, je manager ... je presentatie niet zo goed zal vinden. Je windt je er nogal over op, slaapt een nachtje al wat minder en voelt de druk toenemen. Tot nu toe zijn dit allemaal gedachten in jouw hoofd, die je niet getoetst hebt bij de anderen. Herpak nu jezelf.

"Ik weet dat ik dit goed kan, want heb eerder als iets dergelijks gedaan. Ik weet min of meer hoe de anderen zullen reageren en waar de belangrijkste punten zitten voor hen. Daar ga ik dan dus extra aandacht aan geven. Ik toets morgen gelijk even kort bij de belangrijkste stakeholders van het overleg of mijn aannames juist zijn en of er andere punten zijn. Direct bij het begin van mijn presentatie benoem ik de accenten die ik zal aanstippen. Achteraf krijg ik te horen dat ik het goed gedaan heb ... en ik denk ... waarom heb ik er dan toch zoveel stress van gehad."

(4) In het laatste voorbeeld kan het nog een tandje erger ... want (zelfde situatie) je hebt te weinig tijd om het echt goed voor te bereiden. Oef, het risico van afgaan dat je ervaart neemt nog eens toe.

Op hoofdlijnen pas je dezelfde tips toe als hiervoor, plus dat je actief melding maakt van de afweging van je prioriteiten en dat je je op de hoofdpunten hebt voorbereid. *"Deze presentatie bevat de hoofdpunten die we nodig hebben voor een effectieve besluitvorming. Door prioritering in de werkzaamheden volsta ik met jullie welnemen met de punten die ik bilateraal met jullie heb afgestemd. Eventuele aanvullende vragen of nadere detaillering kan ik gemakkelijk naleveren als naar jullie behoefte."*

(5) Je zit in een vergadering en iemand die je heel aardig vindt, presenteert een heel slecht doordacht plan. Het is inhoudelijk vol missers. Je merkt dat de presentator het spannend vindt. Wat doe je. Ga je helpen of grijp je in? Het beste zou zijn te stoppen met het verhaal en volgende week dit onderwerp opnieuw agenderen, maar je voelt dat je dan de ander gezichtsverlies laat leiden, wat je niet wilt. Dus zeg je even niets. Wat zou je kunnen doen?

"Mag ik je verhaal even onderbreken voor een vraag omdat ik merk (bij je zelf houden) dat er missers zitten in de opbouw van het betoog die mij hinderen. Dat vind ik heel vervelend omdat ik je kwaliteit als vakman/vrouw altijd hoog heb zitten. Is dit punt wat ik maak terecht? Zou het jou helpen als we dit onderwerp volgende week opnieuw agenderen? Kan ik je wellicht helpen met de aanscherping?"

(6) Een meer analytische collega grijpt in: “Dit is gewoon een heel slecht verhaal, ik zit hier al 10 minuten te luisteren en denk dat we onze tijd zitten te verdoen hier. Het moet echt helemaal anders. Dit is broddelwerk.” En nu ervaar jij helemaal plaatsvervangende schaamte voor deze vertoning en je ervaart het pijnlijke moment van gezichtsverlies van de presenterende collega. Wat doe je? Zeg je er iets van? Dan krijg je gedoe, denk je ... of kan het ook zonder gedoe?

“Jongens wat er hier nu gebeurt, kan ik niet voor mijn rekening nemen. Wij zijn een team van professionals en willen kwaliteit, uiteraard, tegelijk wil ik alleen werken in een team waar respect is voor mensen. Dit laatste ervaar ik onvoldoende met de uitlatingen zoals zojuist gedaan zijn. Graag doe ik een voorstel om de emoties te kanaliseren. Want ook ik herken dat het verhaal beter kan en moet en daarom stel ik voor om de goede punten uit dit voorstel te benoemen en de vragen mee te geven aan onze collega die we graag concreter uitgewerkt zien. Zo nodig helpen we hem/haar daarbij. Immers we hebben allemaal belang bij een goed verhaal voor de volgende vergadering. Ik zie zelfs nog een voordeeltje, omdat we het verhaal nu kennen en weten wat we scherper willen hebben, kunnen we de besluitvorming volgende week evenwichtiger doen dan dat we nu door zouden gaan.”

EELF