



INFRABEL

Emotionele Intelligentie

Skan performance management

Karl Mortier

2023





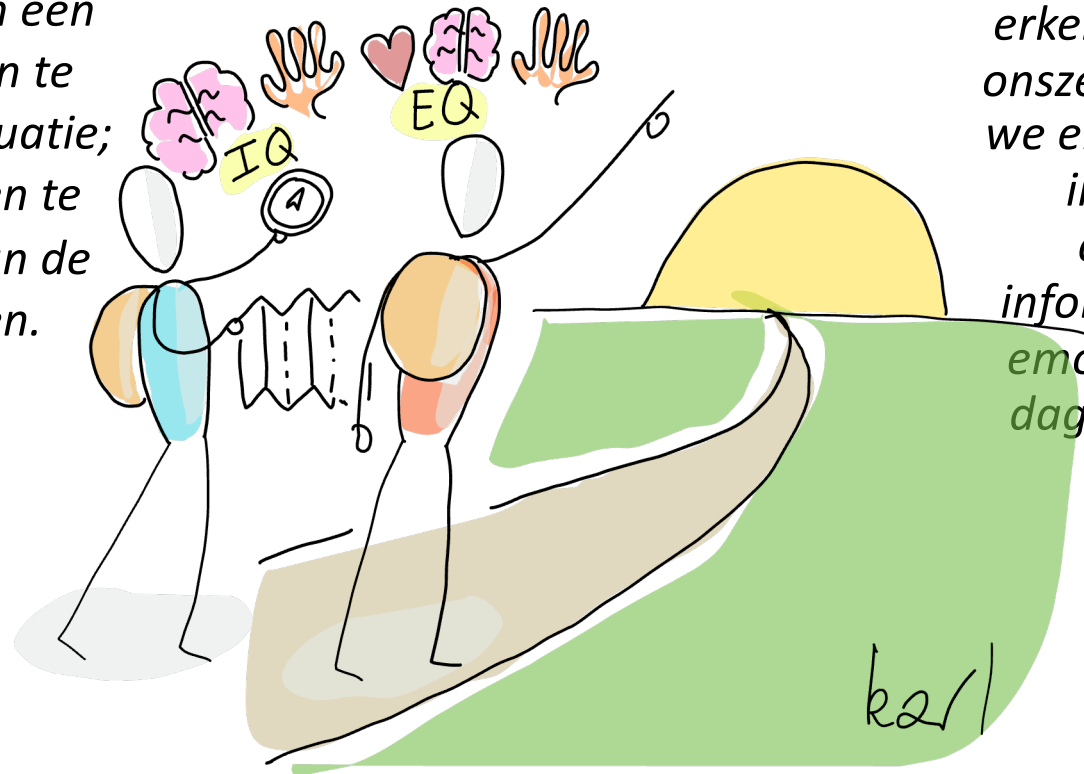
Wat is emotionele intelligentie



// Het verhaal van Ivan en Eva Quantum

Intelligentie

Het vermogen van een mens om zich aan te passen aan een situatie; acties en middelen te kiezen op basis van de omstandigheden.



Emotionele 
intelligentie

Vereist dat we gevoelens erkennen en begrijpen – in onszelf en anderen – en dat we er op passende wijze op inspelen; dat we op effectieve wijze de informatie en energie van emoties toepassen in ons dagelijkse leven en werk.





"Emotionele intelligentie weegt dubbel zo zwaar als technische cognitieve vaardigheden."

Dr. Jean-Marc Desmet





Evolutie van emotionele intelligentie

1905	Alfred Binet	« Intelligentie stelt ons in staat om te slagen op school. »
1938	Louis Thurstone	multifactoriële intelligentie (geheugen, logica, verbale vlotheid, etc)
1970 tot op heden	Richard Banlder John Gindler Robert Dilts	Oorsprong van NLP : Neurolinguistisch Programmeren.
1983	Howard Gardner	Meervoudige intelligentie (muzikaal, logisch-mathematisch, taal, kinestetisch, ruimtelijk, interpersoonlijk en intrapersoonlijk)
1990	John Salovey en Peter Mayer	Emotionele intelligentie
1995	Daniel Goleman	publiceert een best-seller over E.I.
2009	Recherches UCL	Onderzoeken aan de UCL over de link tussen emotionele competenties en gezondheid, mentale gezondheid, fysiek, werkperformantie en sociale relaties.





“Robert Dilts is dé architect van toegepaste Emotionele Intelligentie”

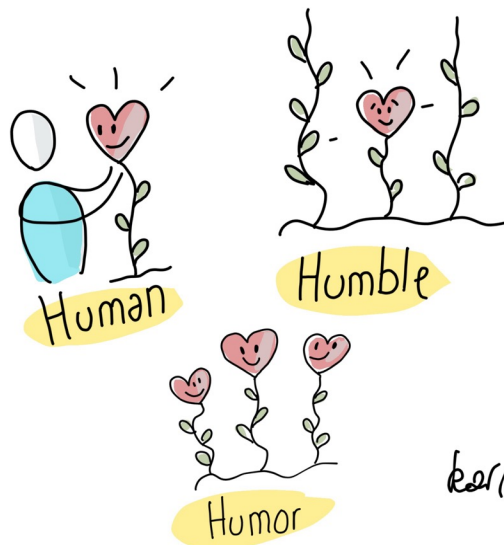




Noodzaak om een andere vorm van intelligentie te definiëren

De emotionele vaardigheden zijn dubbel zo belangrijk als de cognitieve en technische vaardigheden tesamen.

(Jacobs and Chen, 1997)



81% van de vaardigheden die goede managers onderscheiden van de anderen, zijn gerelateerd aan emotionele intelligentie.

(Boyatzis, 1982)

De eerste oorzaak van het falen van managers en leidinggevendenden is het gebrek aan controle van hun impulsiviteit.

(Walter Clarke, 1996)





Onderzoek van Ilios Kotsou, UCL 2009-2010



- 130 deelnemers, 8 groepen
- Cortisol : -20 % na 1 maand opleiding in emotionele intelligentie.





Deel 1

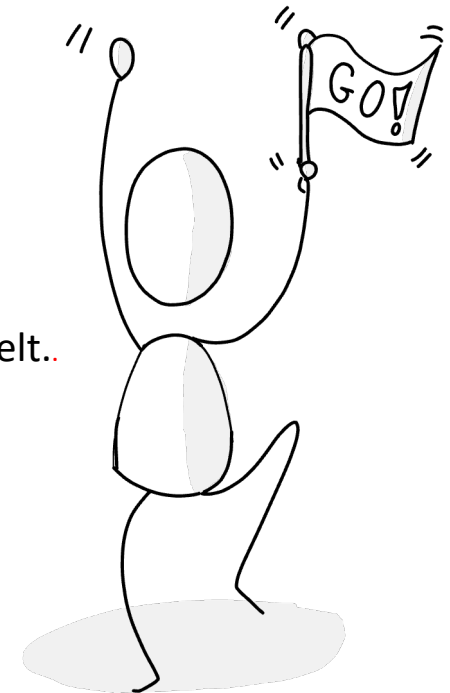
Ontdek je EQ





EQ : doe de test !

- Ik ga niet vaak op zoek naar wat er achter onaangename emoties (angst, woede, walging, ...) schuilgaat.
- Ik weet precies welke emotie ik voel als ik me « slecht » voel.
- Als iemand zich niet goed voelt, zie ik dat meteen.
- Ik kan gemakkelijk uitdrukken hoe ik me voel met de juiste woorden.
- Ik hoor vaak dat mijn luisteren anderen helpt om zich beter te voelen.
- Als iemand over zijn problemen vertelt, kan ik me goed voorstellen wat hij voelt..
- In het algemeen weet ik hoe ik iemand die woedend is, kan kalmeren.
- Ik begrijp waarom ik soms word geraakt door een situatie.
- Ik spreek nooit of zelden over emoties.
- Mijn emoties zijn een goede leidraad in mijn leven en ik vertrouw er vaak op.
- Ik ben in staat om mezelf te motiveren, ook wanneer alles misgaat.





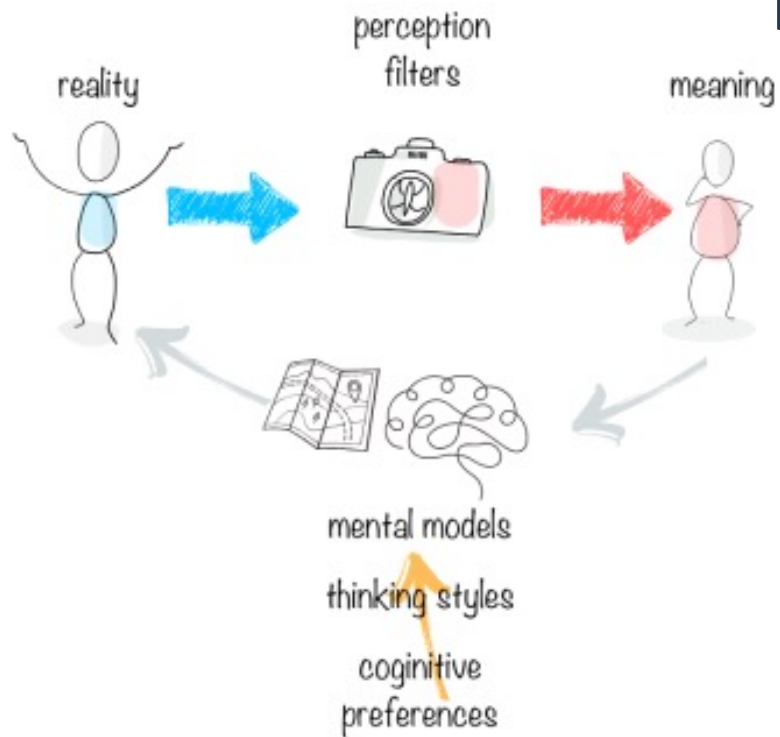
Deel 2

De vaardigheden van
emotionele
intelligentie





Het model van de wereld



@karl_mortier



De vaardigheden van emotionele intelligentie



1. Emoties identificeren en herkennen
2. Emoties begrijpen
3. Uiten van emoties en luisteren naar emoties
4. Omgaan met emoties en emoties reguleren





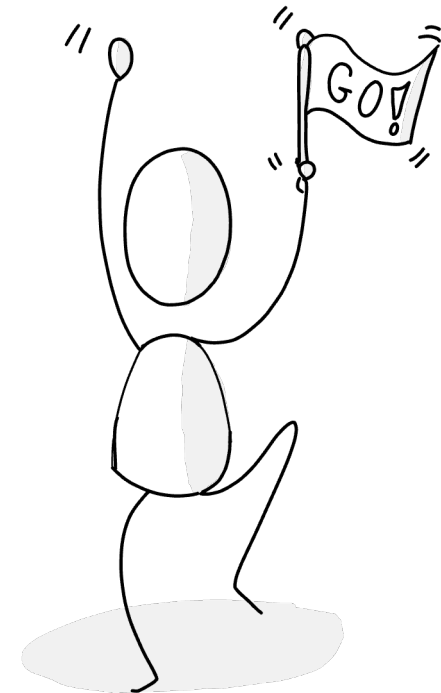
Deel 3

Emoties identificeren en herkennen





VAARDIGHEID 1 : Identificeren en herkennen van emoties

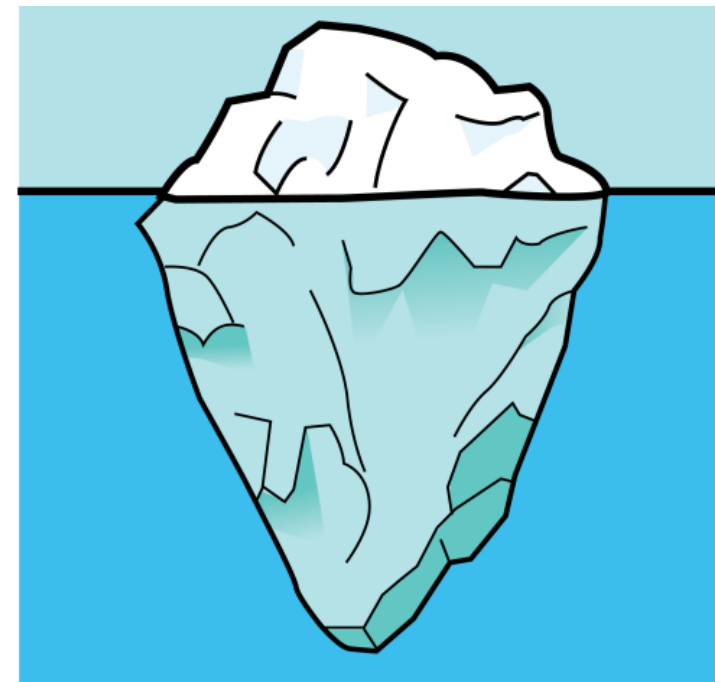




VAARDIGHEID 1 : Identificeren en herkennen van emoties

Ontsteker, emotie en gedrag

Ontsteker	Emotie	Gedrag
Bedreiging	Angst	Vlucht
Hindernis	Woede	Aanval
Verlies	Verdriet	In zichzelf gekeerd
Plotse verandering	Verrassing	Opschrikken
Schadelijke stimuli	Walging	Verwerping
Verlangen	Vreugde	Toenadering





Deel 4 Emoties begrijpen



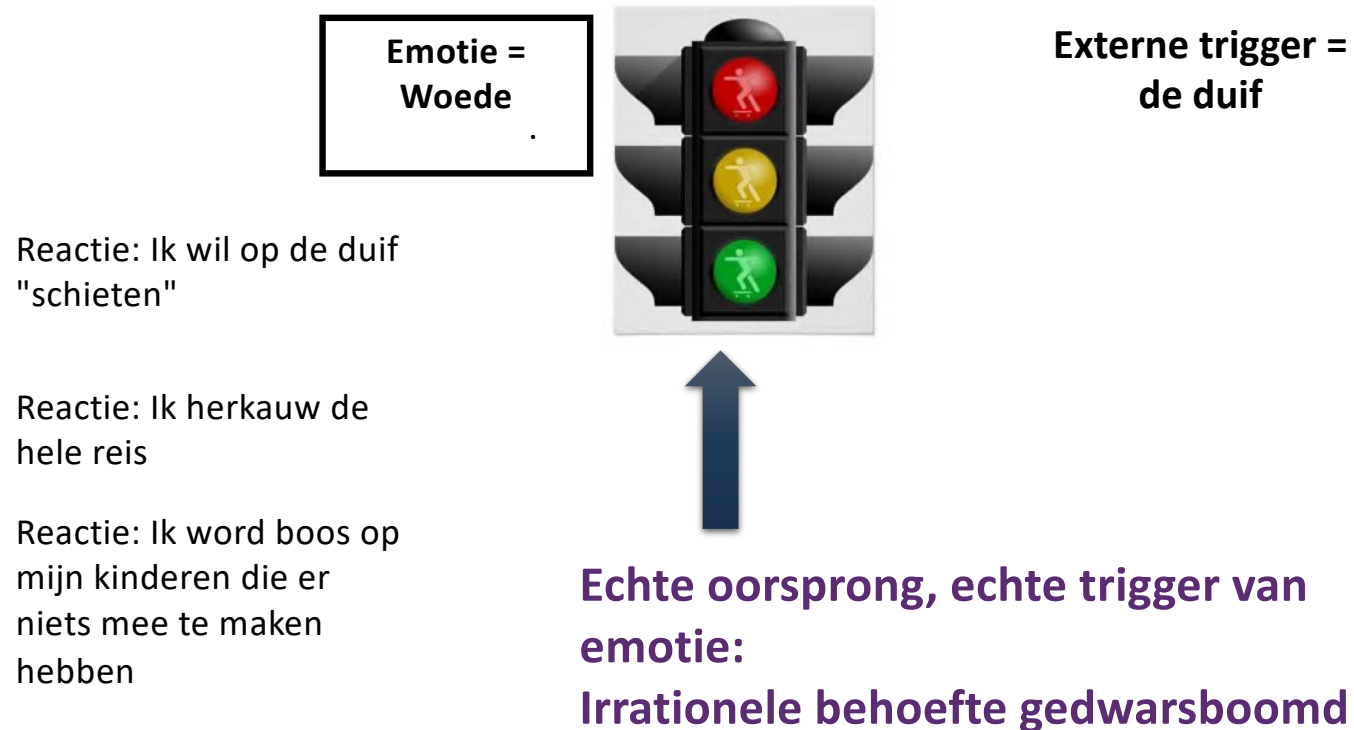


STATE MANAGEMENT



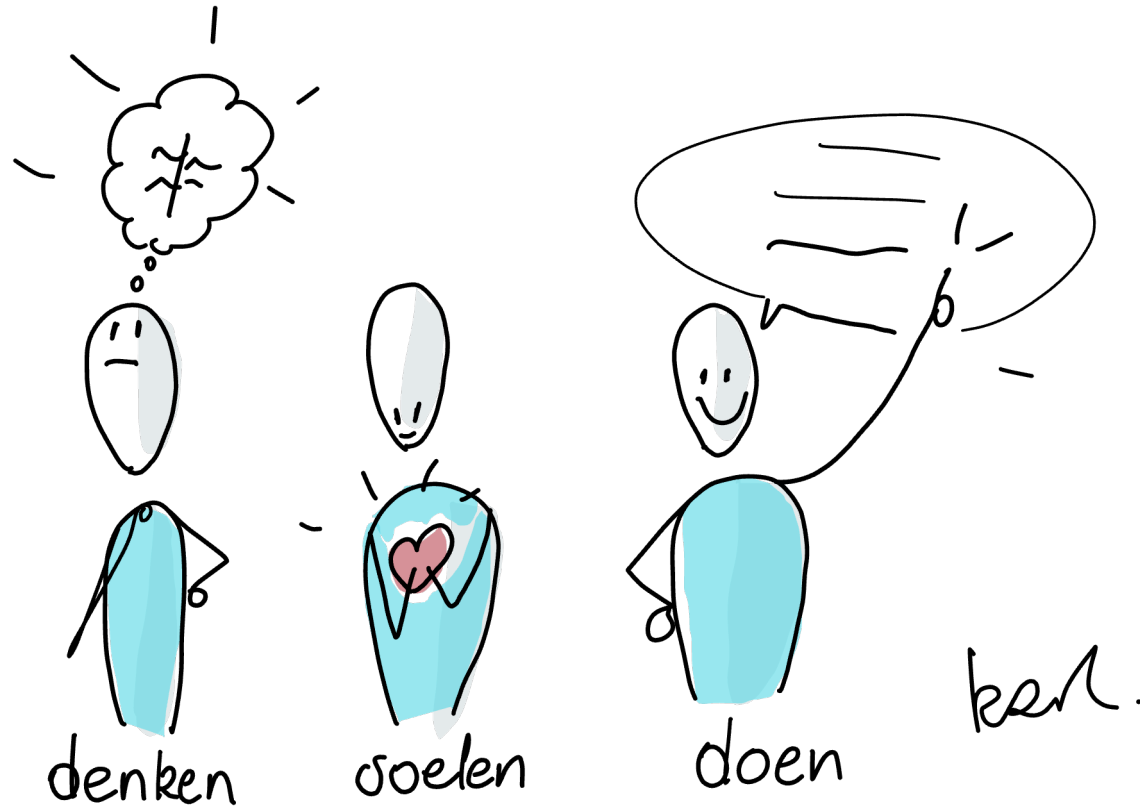


De dynamiek van emoties: moeten we op de duif schieten?





DENKEN – VOELEN - DOEN

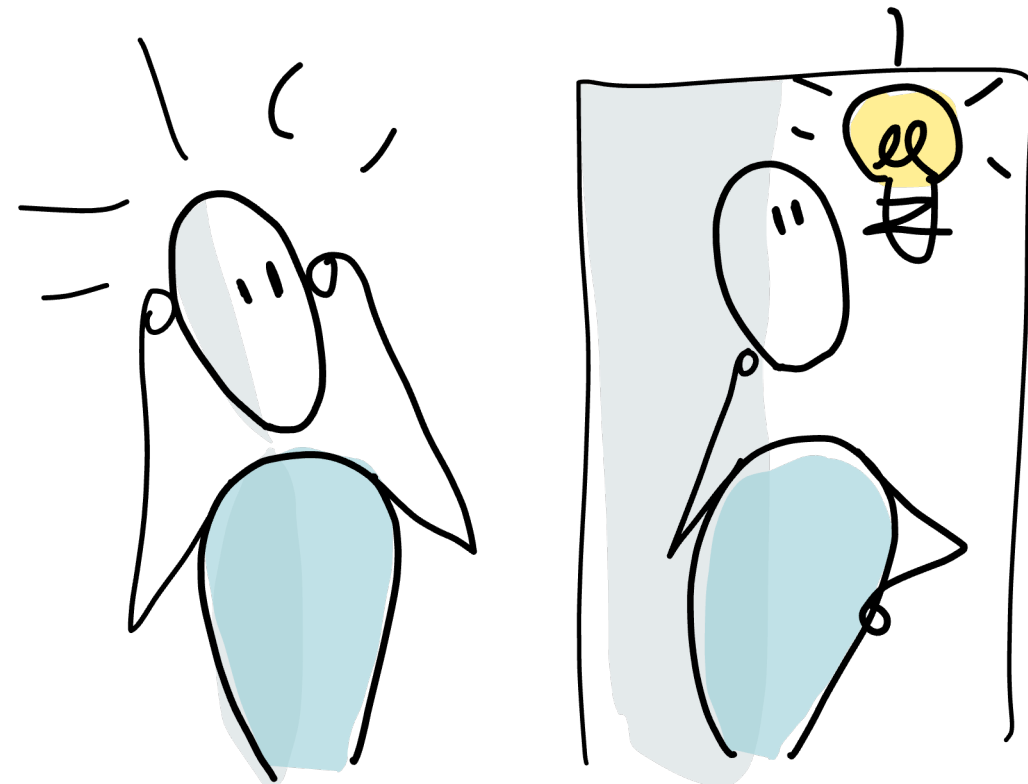


Denken: interne representatie, interne dialoog, vergelijken, visualiseren

Voelen: emoties, stemmingen, gevoelens

Doen: gedragingen, acties, communicatie





POSITIEVE INTENTIE

Het concept van 'positieve intenties' is de gedachte dat elke actie, hoe ongepast of destructief deze ook mag lijken, wordt aangedreven door een positieve intentie voor de handelende persoon. Dit betekent dat mensen worden gemotiveerd door de wens om iets goeds te bereiken of te vervullen, zoals een behoefte of een verlangen, zelfs als de methode om die positieve intentie te bereiken niet optimaal is.

k211.





	Emoties	Beleving	Actie	Positieve intentie
	Angst	Hart slaat sneller Moeilijke ademhaling Zin om te vluchten	Wenen Vluchten Trillen	Me veilig voelen Gerustgesteld worden
	Woede	Gefronste wenkbrauwen Aangespannen spieren	Energie vrijmaken (opspringen, lopen, roepen, ...) Me verdedigen/aanvallen	Gerespecteerd worden Begrepen worden
	Verdriet	Krop in de keel Tranen in de ogen Trillende stem Moeite om te praten	Wenen Terugplooiën op mezelf Geborgenheid vinden	In de armen genomen worden Getroost worden
	Walging	Misselijkheid Knoop in de maag	Overgeven Afstand nemen, vluchten Roepen	Wat schadelijk is wegduwen
	Verrassing	Afgesneden ademhaling Grote ogen Open mond Onbeweeglijkheid	Roepen Ademen Tot bezinning komen	Kunnen anticiperen Omgaan met het onverwachte
	Plezier	Glimlach Zin om te lachen Lichtheid	Zingen, dansen, lachen, vreugde delen Iemand vastnemen	Vieren en delen met anderen In verbinding zijn

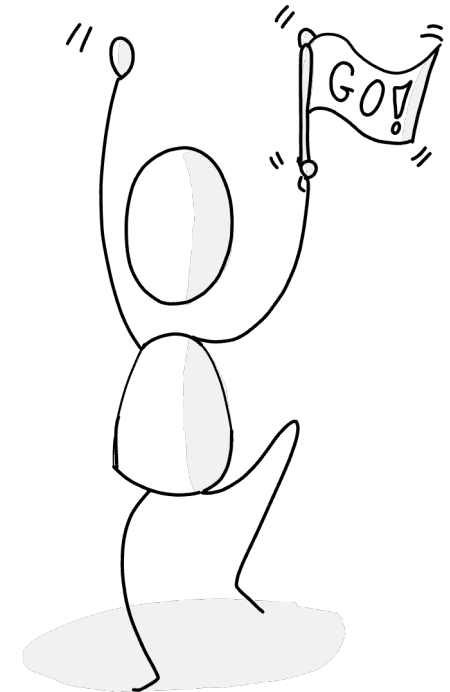




Emoties begrijpen (oefening)

Identificeer:

- De emoties
 - Welke emotie?
 - Waar voelde je deze emotie?
 - Wat was je eerste reactie?
- De triggers/ontstekers
 - Wat was de aanleiding?
- De positieve intentie onderliggend aan elke emotie
 - Wat is de positieve intentie achter deze emotie?





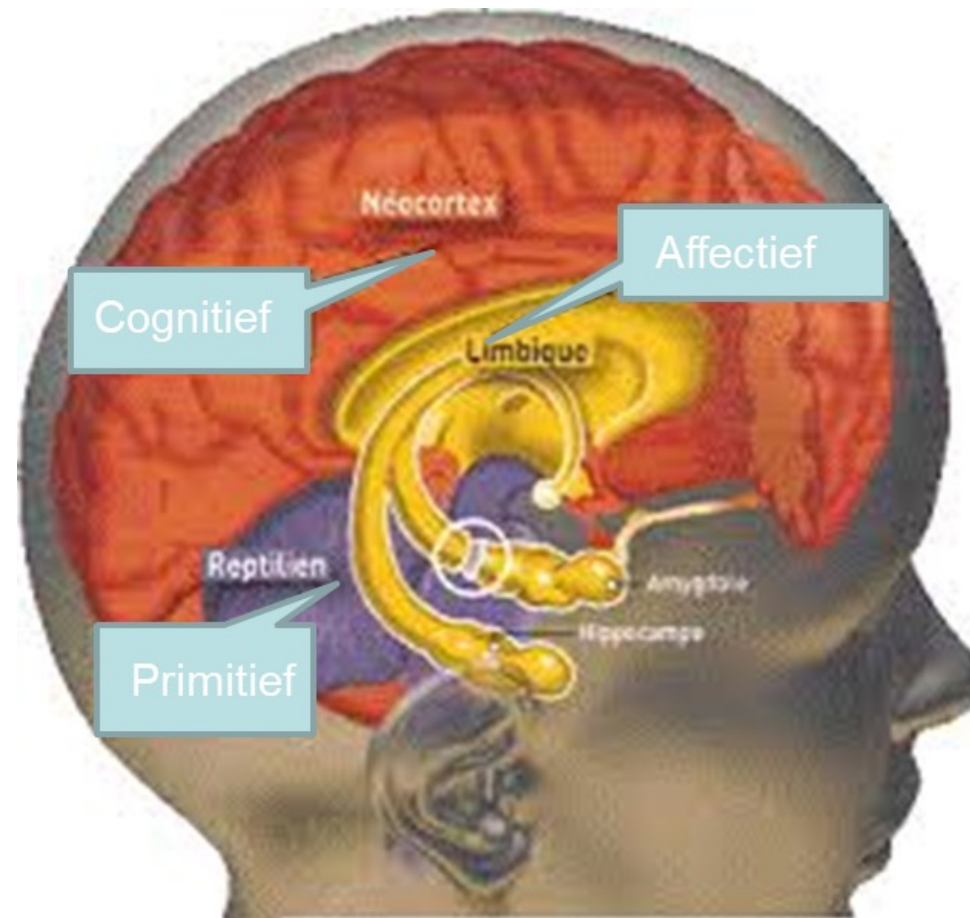
Deel 5

Uiten van emoties en luisteren naar emoties





Waarom u beter niet praat onder invloed van emoties





The coach & crash state

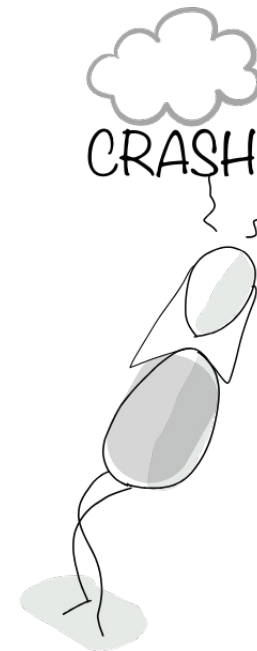
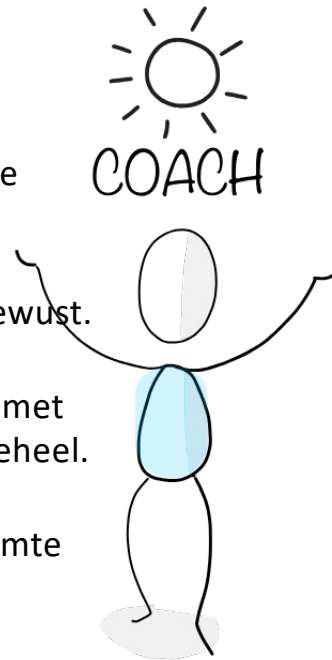
Centered: Je bent gecentreerd, gebalanceerd en aanwezig.

Open: Je staat open voor nieuwe stimuli, resources en het Veld.

Alert/Aware: Je bent alert en bewust.

Connected : Je bent verbonden met jezelf, anderen en het grotere geheel.

Holding : Je bent in staat om ruimte voor verandering te creëren en vast te houden.



Contraction Je voelt je kleiner worden en raakt verstart.

Reaction Je reageert (heftig) op stimuli.

Analysis Paralysis Je analyseert overmatig en ziet geen oplossing.

Seperation Je voelt je steeds verder verwijderd van je eigen resources.

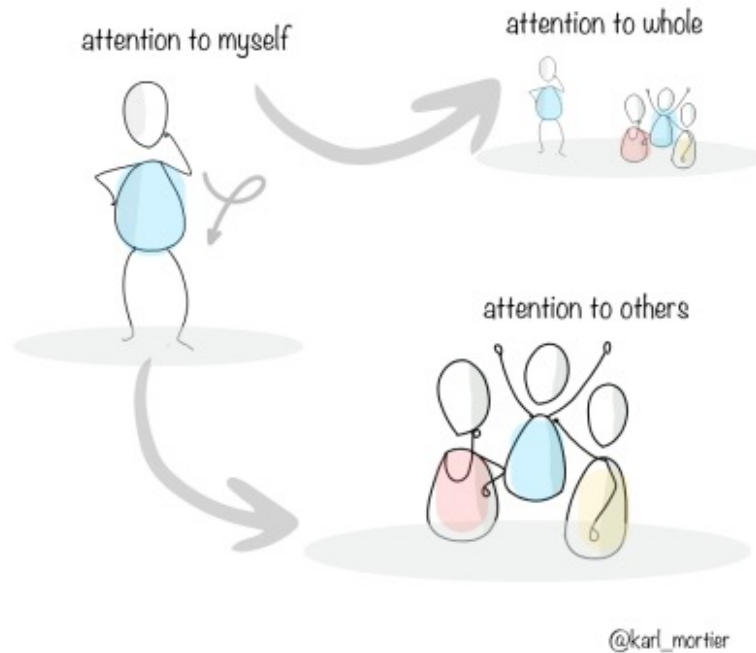
Hurt / Hatred Je voelt je gekwetst / Je voelt frustratie, woede en haat.

Karl.





The 3 point attention



- Ben ik ok?
- Ben jij ok?
- Zijn wij ok?





Omgaan met emoties en emoties reguleren





Veiligheid als fundament

Veiligheid is de basis waarop alle relaties rusten. Zonder het gevoel van veiligheid is het moeilijk om de andere 'v's' te cultiveren. In gesprekken betekent veiligheid dat mensen zich vrij voelen om te spreken zonder angst voor oordeel.

Vertrouwen als verbindingsbrug

Vertrouwen ontstaat wanneer veiligheid verzekerd is. Het is de lijm die relaties bij elkaar houdt en cruciaal voor duurzame verbindingen.

De 3 V's van duurzame relaties



Verbondenheid als doel

Verbondenheid is het ultieme doel, het gevoel deel uit te maken van iets groters. Dit voedt onze behoefte om bij te dragen aan en deel te nemen aan de gemeenschap.



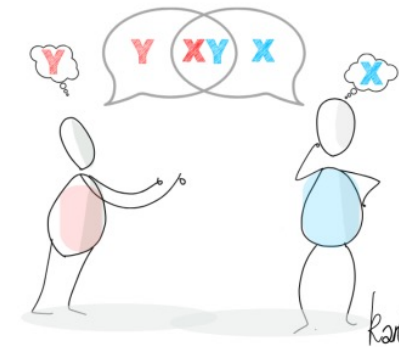


Luisteren en emoties uitdrukken



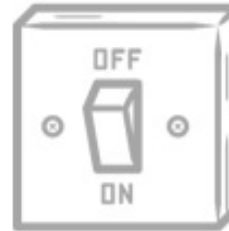
Hoe kalmeert u uw gesprekspartner als hij/zij boos is?

Hoe kan u uw emoties effectief uiten?

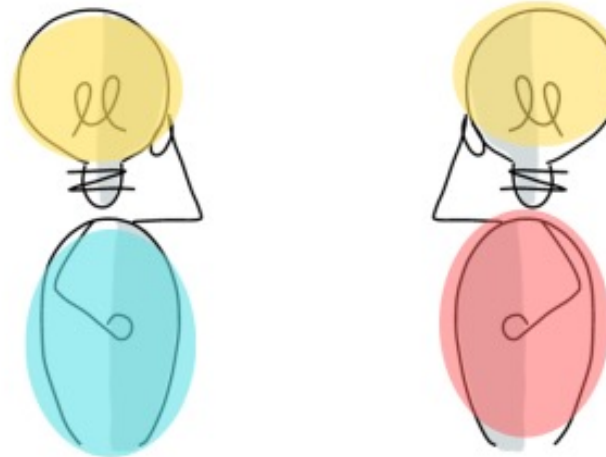


MATCHING - MISMATCHING

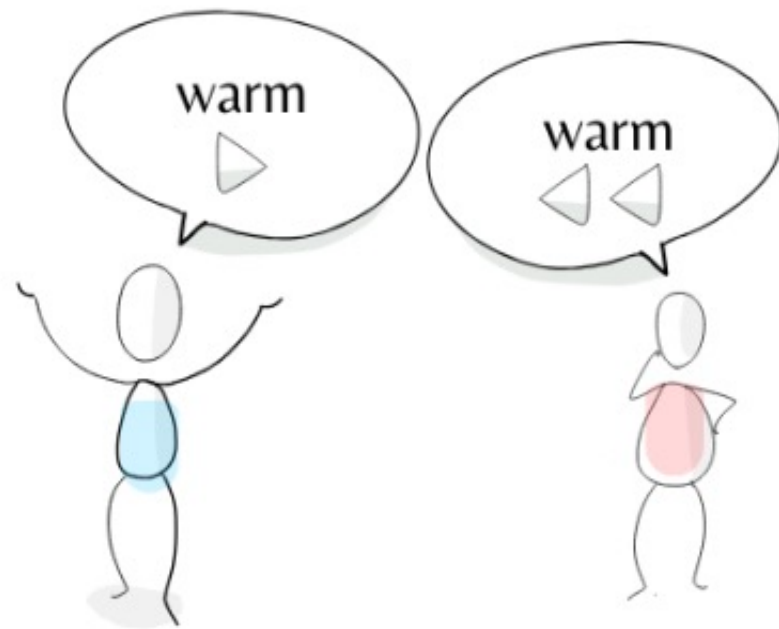
Matching: Dit betekent het spiegelen of afstemmen van het gedrag, de houding, het taalgebruik, de stemtonen, en zelfs de ademhaling van iemand anders.



Mismatching: Dit gebeurt wanneer iemand bewust of onbewust gedrag vertoont dat tegenovergesteld is aan dat van de andere persoon.



Karl.

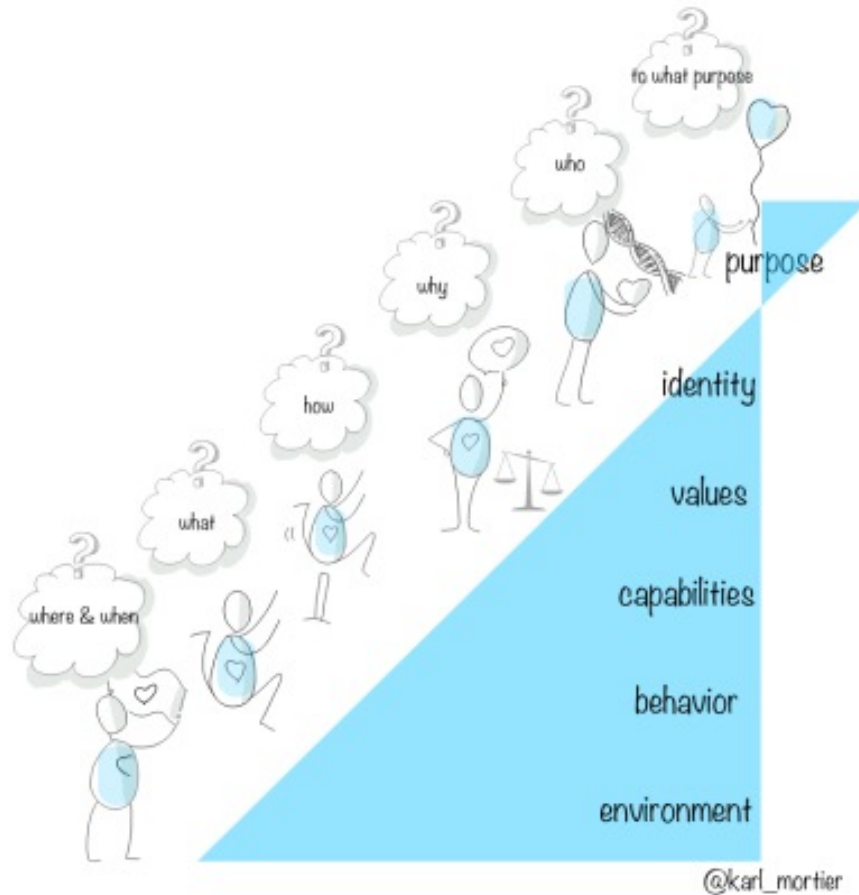


@karl_mortier

Backtracken en parafraseren zijn twee manieren om een gesprek vooruit te helpen en te verdiepen;

Bij **backtracking** herhaal je letterlijk de woorden van de ander, om aan te geven dat je echt goed luistert en begrijpt wat er gezegd is. Dit zal de ander helpen om zich gehoord en begrepen te voelen, en om eventuele misverstanden te vermijden.

Bij **parafrasering** herformuleer je wat de ander zegt in je eigen woorden. Dit helpt om te verduidelijken wat er gezegd is, en om dieper in te gaan op de betekenis van de woorden. Je kan bijvoorbeeld vragen stellen als "Bedoel je dat...?" of "Kun je me uitleggen wat je bedoelt met...?".



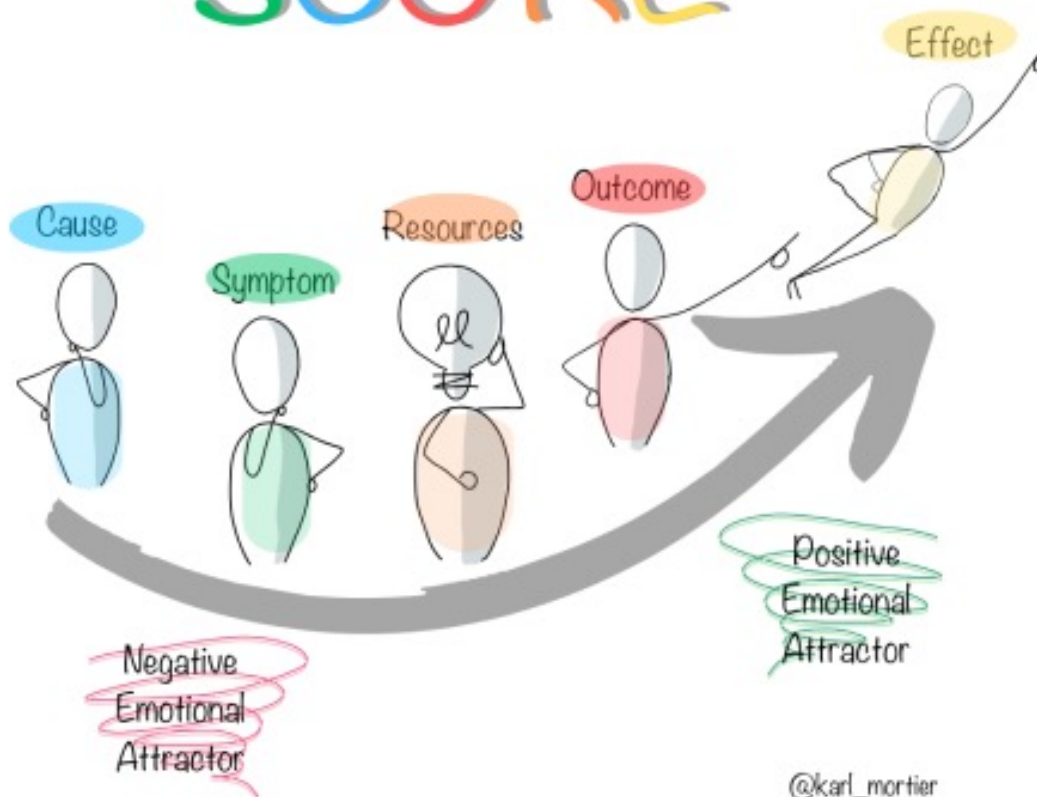
LOGISCHE NIVEAUS

Met de logische niveaus heb je een handig model om open vragen te stellen om inzicht te krijgen in verschillende processen binnen een individu of groep.

Elk niveau heeft een typische woordenschat en door goed te luisteren en vragen te stellen, kun je afleiden op welk niveau bepaalde processen plaatsvinden.



SCORE



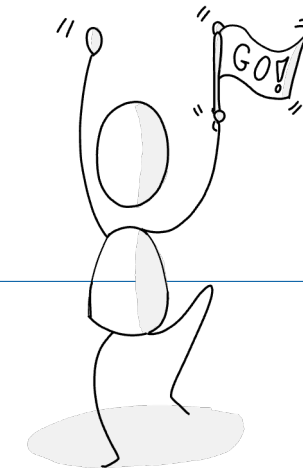
S.C.O.R.E. is een acroniem en staat voor:

- **Symptoms/Situation:** direct vast te stellen aspect(en) van een probleemsituatie
- **Causes:** onderliggende aspecten waardoor het probleem blijft bestaan
- **Outcome:** gewenste uitkomst, waarbij het probleem ophoudt te bestaan
- **Resources:** middelen, mogelijkheden en opties om het probleem op te lossen
- **Effect:** uitkomst op lange termijn.





Emotieregulatie oefening: werken aan **triggers**



Oefening uiten van emoties/ luisteren naar emoties:

- Mijn behoeften uitleggen aan mijn gesprekspartner met een win-win relatie in het achterhoofd
- Actief luisteren, vragen stellen, herformuleren en uiten wat u verwacht

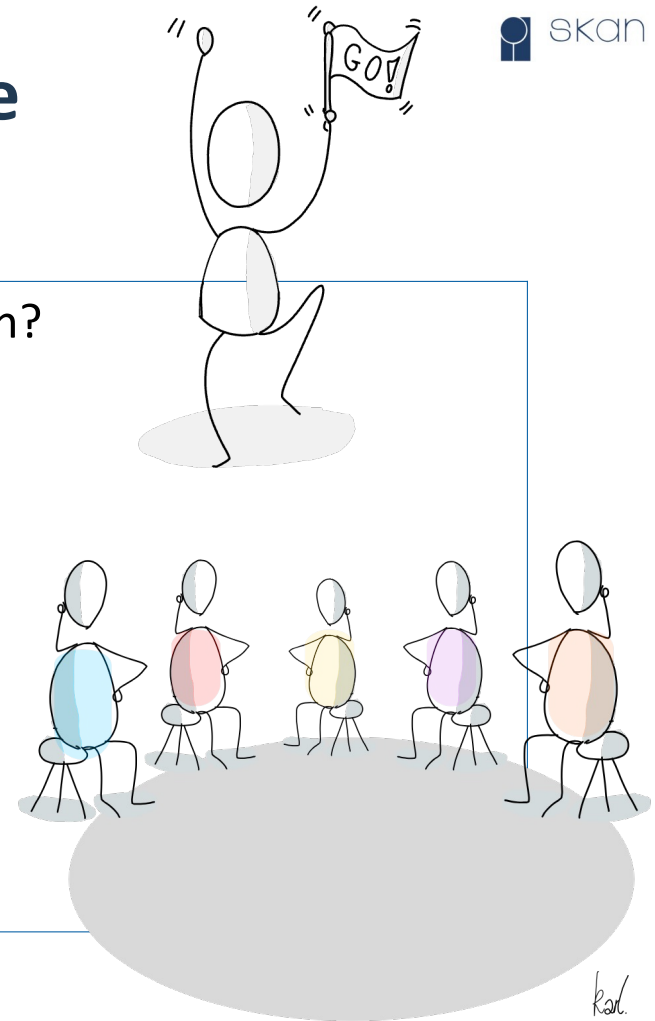




Collectieve Emotionele Intelligentie

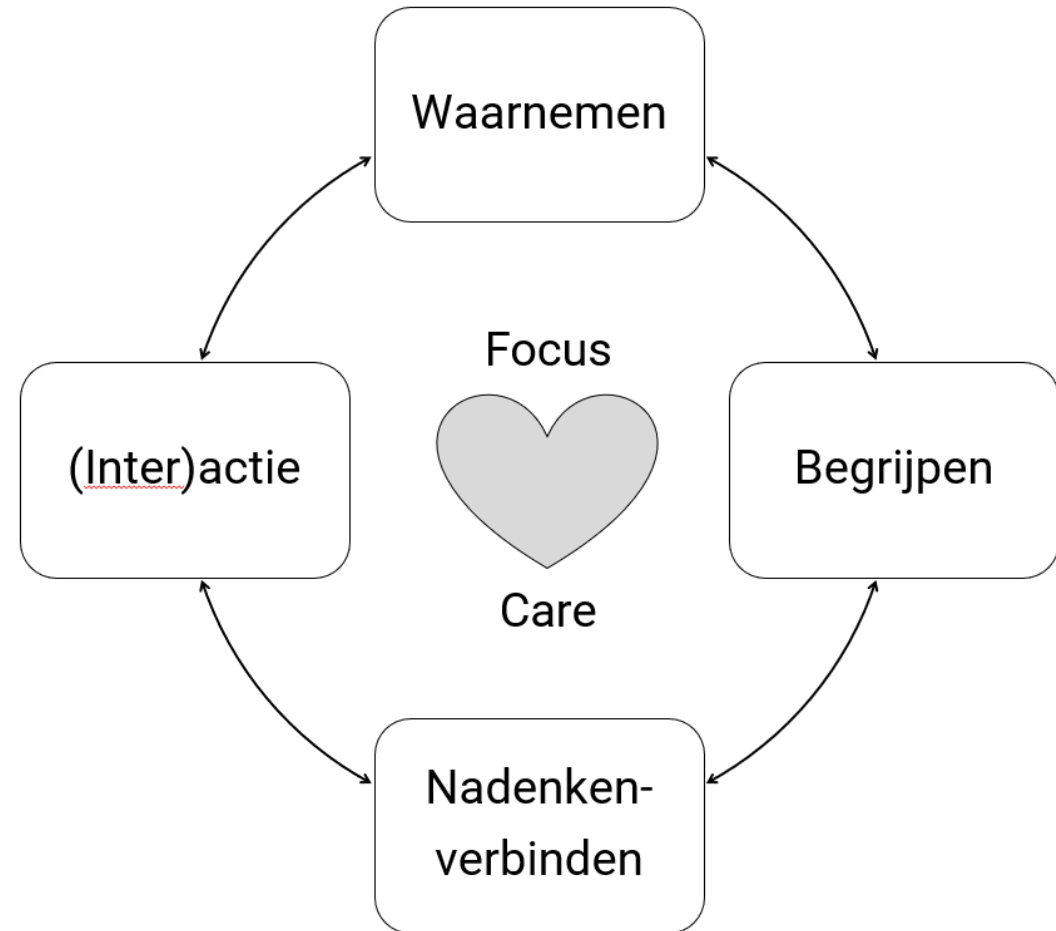


1. Presentatie in 10 woorden: waar loop ik tegenaan?
2. Veiligheid: Verwelkom het obstakel!
3. Vraagstelling en antwoorden (geen oordeel!)
4. Wat neemt de presentator mee
5. Hoe heb je de oefening ervaren?



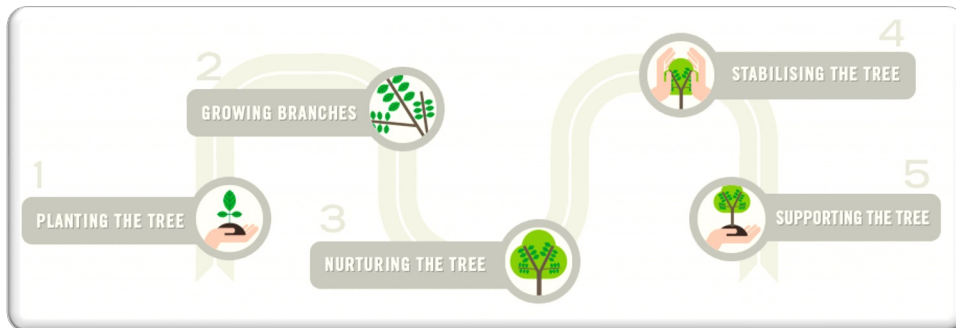


Om af te sluiten



A photograph of a staircase with a motivational message written on the steps. The message is written in white and yellow chalk. The words "FIRST STEP" are written in a larger, bolder font than the rest of the text. The background shows a blurred view of a building with windows and a metal railing.

You don't have
to see the
whole staircase,
just take the
FIRST STEP



SKAN Performance Management
Halingenstraat 72
B-3806 Velm
Belgium

+32 (0)16 29 57 00
academy@skan.be
www.skan.be

