

## Emotionell intelligens

Emotionell intelligens eller känslomässig förmåga handlar om två saker, förmågan att hantera sig själv och förmågan att hantera relationer till andra.

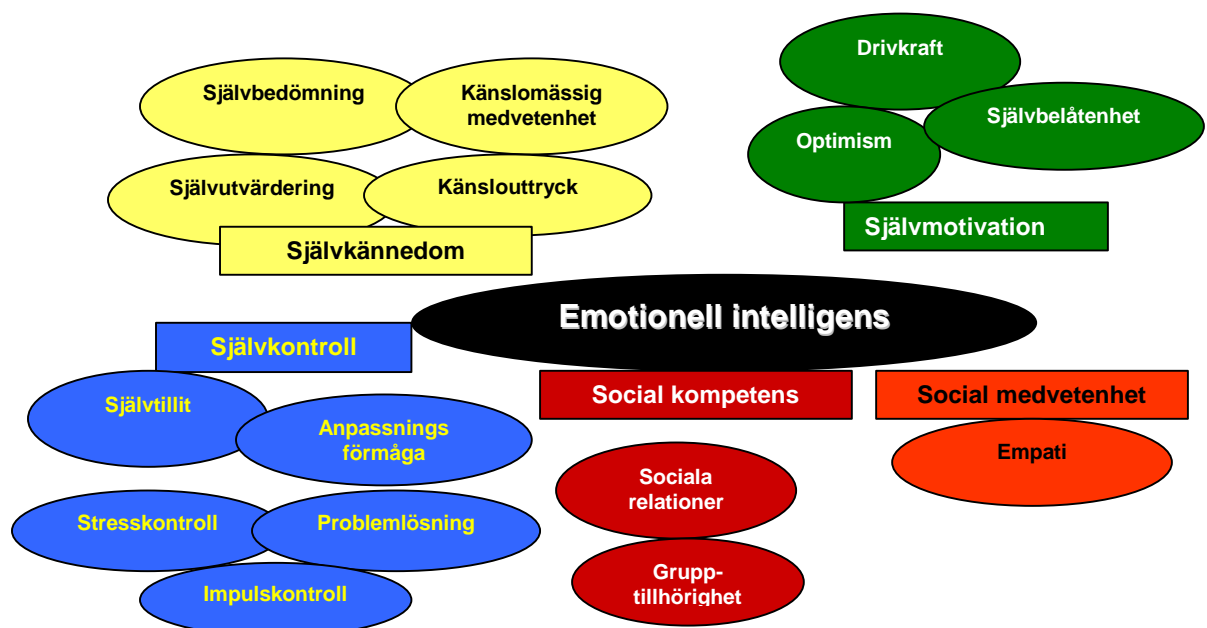
Begreppet EQ (Emotional Quotient) myntades av Dr. Reuven Bar-On 1985. Dr. Reuven Bar-On är tillsammans med Daniel Goleman och Peter Salovey de som mest undersökt och forskat på området. Samtliga tre har sin egen testmodell som de förespråkar, Bar-On EQ-i, Goleman ECI och Salovey MSCIET.

Det intressanta med EQ kontra IQ (Intelligence Quotient) är att EQ kan utvecklas i hela den yrkesverksamma delen av livet upp till ca. 65 års ålder, medan IQ oftast inte kan utvecklas efter ca 18 års ålder.

Det har framkommit i undersökningar att IQ står för endast 10-20% av orsaken till dina framgångar i arbetslivet och privatlivet medan EQ står för 80-90%. Känslor, relationer är viktigare än kunskaper. Man får inte låta sig tro att känslor ersätter kunskaper. Utav två lika kunniga personer är den som har högst EQ mest framgångsrik i arbetet såväl som i privatlivet.

Emotionell intelligens har visat sig vara en mycket viktig faktor i modernt ledarskap. Där man genom undersökningar kan påvisa att 25% av affärsresultatet direkt kan hänvisas till det emotionella klimatet i företaget. Den ledare som kan skapa goda relationer, engagemang och trivsel skapar samtidigt ett bättre resultat. Man har också påvisat i undersökningar att framgångsrika högpresterande chefer är signifikant mer emotionellt intelligenta än övriga.

Emotionell intelligens indelas 5 huvudgrupper och 15 undergrupper. Tre handlar om förmågan att hantera sig själv och två om förmågan att hantera relationer till andra.



## 1. Självkännedom

**Självbedömning**, att känna sin styrkor och svagheter

**Känslomässig medvetenhet**, att känna sina känslor

**Självutvärdering**, att objektivet värdera sina känslor och tankar

**Känslouttryck**, att kunna uttrycka och visa sina känslor

Självkännedom handlar om känslor. Känslor är som färger, om man blandar dem så får man otaliga nyanser. T.ex. om man blandar vrede med fruktan får man svartsjuka. Svartsjuka är tillsammans med avundsjuka de två s.k. dödliga känslorna som orsakar de flesta konflikter och krig.

Avundsjuka handlar om..... *varför fick han, men inte jag!* Avundsjuka i organisationer kan bäst motarbetas med rättvisa och öppenhet och tydlighet.

Svartsjuka handlar om uppmärksamhet....*varför får han den uppmärksamhet som jag skulle haft!*

Att bedöma och utvärdera och vara medveten om sig själv är grunden för att kunna skapa relationer med andra. "Lär känna Dig själv" sa Sokrates

## 2. Självkontroll

**Självförmåga**, att vara oberoende och styra tankar

**Anpassningsförmåga**, att vara positiv och flexibel till förändringar

**Stresskontroll**, att kunna hantera stressiga situationer

**Problemlösningsförmåga**, att generera effektiva lösningar på dagliga problem

**Impulskontroll**, att kontrollera trasiga känslor och impulser

Självkontroll är en viktig förmåga som brister hos många. Att kontrollera sig själv när stress uppstår när vredesutbrott kommer kräver styrka.

Stresskontroll. Förmågan att kunna prioritera, vad är viktigt och för vem. Att kunna ta kontroll över sin tid och sitt liv med personlig planering. Att kunna säga "nej" när man prioriterat. Här finns en stor del av orsaken till utmattningsdepressioner 'utbrändhet', som ökar lavinartat i företag och organisationer.

## 3. Självmotivation

**Drivkraft**, att sträva efter att prestera och förverkliga sin potential.

**Optimism**, att göra sitt bästa i alla lägen

**Självbelåtenhet**, att ha en positiv attityd till livet och att kunna roa sig.

Motivation kommer inifrån därför benämns det självmotivation. Man kan inte motivera en annan människa utan enbart inspirera till självmotivation.

20% av människorna i västvärlden beräknas vara självmotiverade, 80% måste inspireras till självmotivation. Här finns den största potentialen till ökad lönsamhet i de flesta företag och organisationer. 80% går plikttroget till sina jobb utan engagemang, man hänger hjärtat tillsammans med ytterkläderna på rockhyllan och tar på det igen när man går hem.

Dessa personer är ofta också 'reaktiva' som personer. De reagerar först när saker har hänt. De skyller ofta på någon person eller omständighet för sin egna misstag. De tror att

någon annan är ansvarig för sitt handlande. Dessa personer påverkas ofta av miljön och sinnesstämningen t.ex. om det är dåligt väder blir de lite nedstämda och vice versa.

De '**proaktiva**' människorna agerar. De skyller aldrig på omständigheterna. De tar ansvar för sitt handlande som ofta är ett resultat av ett medvetet val. Den proaktiva människan "gillar läget" i alla väder. Det är dessa personer som driver saker framåt, som sprider glädje och positivism.

Varför betar vi oss annorlunda när vi är på arbetsplatsen än när vi befinner oss i hemmet med familj och vänner. Varför förändras vi när vi kommer till jobbet. En bidragande orsak till folks låga engagemang beror i många fall på att arbetsplatsen och arbetsuppgifterna saknar inspiration till självmotivation.

Du kan aldrig vara engagerad i det du gör, om du inte ser meningen i det du gör. Det finns en utmaning i varje arbete och handling. Endast du själv kan hitta utmaningen och när du gör det är hittelönen stor.

Ett sätt att hitta utmaningen är att göra en **positiv arbetsbeskrivning** t.ex.:

Jag städar inte!.....Jag gör rent och snyggt till mina arbetskamrater!  
Jag sitter inte i växeln!.....Jag är företagets kommunikationscentral!  
Jag serverar inte mat!.....Jag ger gästerna en positiv upplevelse!

Det finns inga tråkiga jobb, det finns bara tråkiga attityder till jobben!  
De som kan skapa inspiration till självmotivation på arbetsplatsen har hittat nyckeln till ökad lönsamhet och framgång.

#### **4. Social medvetenhet**

**Empati**, att upptäcka, förstå och uppskatta andras känslor behov och bekymmer är den viktigaste egenskapen i alla relationer

Empati är att lära känna 'människan i människan' och att kunna lyssna empatiskt. De flesta människor är dåliga på att lyssna, vi lyssnar bara för själv kunna berätta något. Det vi tror är en dialog är ofta två parallella monologer.

Det finns 5 olika sätt att lyssna på:

**Ignorera**, som vi gör när vi inte lyssnar alls.

**Låtsas lyssna**, som vi gör när vi minglar på party.

**Lyssna selektivt**, som vi gör när vi bara tar till oss det vi vill.

**Lyssna uppmärksam**, som vi gör när vi får en instruktion.

**Lyssna empatiskt**, då vi lyssnar med öron, öga, hjärta, till orden, tonfallet och kroppsspråket, efter känslor beteende och mening....Vi lyssnar för att förstå.

Missförstånd leder till de flesta konflikter och kan undvikas om man försöker se saker ur den andra partens synvinkel, att man ställer sig på samma sida om problemet.

Vi tolkar allting utifrån våra värderingar som skapats i vår uppväxt, vår bakgrund. Att lära sig förstå olikheter i värderingar från andra kulturer och religioner är viktigt i dagens multikulturella samhälle och globalisering.

Ett stort empatiskt problem på arbetsplatserna är klyftorna mellan olika generationer. Det definieras idag 4 generationer:

**Veteranerna (1922 – 1942)** kännetecknas av medborgerlig stolthet, lojalitet, respekt. Denna generation är på väg ur arbetsmarknaden för att gå i pension.

**Baby boomers eller '40-50-talister' (1943-1962)** är entreprenörer som lever för sina arbeten. De är ca 70% av arbetsmarknaden och styr den fortfarande med en järnhand. **Generation X (1963 – 1977)** nyckelbarnsgenerationen som arbetar för att leva. De är ca 30% av arbetsmarknaden. **Generation Y (1978 – 2000)** dot com generationen som är på väg in på arbetsmarknaden.

Det förekommer stora problem idag för 40-50-talisterna att vara chefer över generation X beroende på deras olika inställningar och värderingar och ännu större problem kommer det att bli för generation X att bli chefer över generation Y.

När generation Y kommer in på arbetsmarknaden ställs nya krav på ledarskap. Det auktoritära ledarskapet fungerar inte längre de ställer helt enkelt inte upp på det.

Det ställs krav på empati, här kommer en generation med nya värderingar och personer som ser annorlunda ut med tatueringar och piercing på olika ställen. 40-50-talisten och även generation X's generella tolkning av t.ex. tatueringar är tillhörighet till sjömanskåren eller fängelsekund. Ringar i öron och näsa kan tolkas som tillhörighet till homosexualitet. Dessa fördomar kommer under några år att innebära konflikter men att överbryggas med tiden.

Empati är en av de viktigaste förmågorna i relationer och kan med utbildning och genom att komma till insikt, utvecklas hos nästan alla personer.

## 5. Social kompetens

**Sociala relationer**, att skapa och underhålla relationer och förhållanden.

**Grupptillhörighet**, att känna deltagande i social grupp och vara en samarbetsvillig och bidragande medlem.

**Sociala relationer** kommer att bli det viktigaste konkurrensmedlet på 2000-talet. Relationer mellan kunder, leverantörer och internt i organisationen.

Alla goda relationer bygger på **förtroende**. Den starkaste förtroligheten vi känner till finns mellan modern och barnet. Den är så stark att modern kan gå i döden för sitt barn.

Empati leder till förtroende i olika steg. Först måste man lyssna, sedan förstå målen. Därefter deklarerar att man vill hjälpa till och att man står på dennes sida. Först nu börjar personen lita på dig.

Förtroende är en av grundstenarna i ledarskapet. Litar anställda inte på chefen accepteras man inte som ledare. Samma sak gäller relationer inom affärlivet att kunna bygga upp ett förtroende som leverantör är avgörande för framgången.

**Grupptillhörighet** i organisationer skapar man genom gemensamma visioner och mål. Att bilda team där alla har egna ansvarsområden är ett framgångsrikt sätt att skapa grupptillhörighet och engagemang.

Att känna grupptillhörighet är ett starkt behov hos människan och används inom affärlivet genom att man bildar klubbar kring sina varumärken och ger ut ett plastkort som skapar tillhörighet, som gör att kunden kommer tillbaka.

Emotionell intelligens är viktigt i utbildning och utveckling av personer i alla befattningar även i skolan bör man införa ämnet på schemat för att folk ska lära sig förstå varandra, respektera varandra och ta hänsyn till våra olikheter.

