

Emotionel Intelligens by HUMI[©]

Niveauet af din emotionelle intelligens styrer dine oplevelser af dit liv på alle niveauer. Helt afgørende er, hvor effektivt du udtrykker og leder dine følelser indenfor de kulturelle rammer, du bevæger dig i, som f.eks. din familie, din arbejdsplads og i samfundet i øvrigt. Ligesom din emotionelle intelligens er bestemmende for, hvor meget andre lytter til, hvad du siger. Kort sagt, din personlige påvirknings- og gennemslagskraft.

Hvad er følelser? (Emotioner) Følelser er grundlæggende det, der flytter og motiverer os. Følelser er den energi, der støtter os, når vi kæmper med svære opgaver, hårde vilkår og samtidig også det, der kroner og belønner os, når vi opnår vores mål. På den måde er følelser at sammenligne med vores livskraft, eller den power vi har i livet. Følelserne bidrager med to stærke kræfter, der i forskellige kombinationer støtter hinanden. Den ene er de følelser, der motiverer os til at fjerne os fra det, der ikke opleves som værende godt for os. Det andet er de følelser, der driver og motiverer os hen imod det, vi gerne vil have eller opnå i livet. Det værste vi, som mennesker, kan gøre er at modarbejde denne energi. Gør vi det alligevel, vil vi direkte modarbejde os selv, og dermed frarøve os livsvitalitet, livskvalitet og livsglæde.

Hvis du tænker over, hvorfor du gør en hvilken som helst ting, du gør, vil du opdage, at der altid er en følelse involveret. Noget du enten forsøger at undgå og flytter dig væk fra eller noget, som du ønsker at opnå og bevæger dig hen imod. Frygt og begær er to af vores stærkeste følelser. Antonio Damasio har beskrevet, at vi ikke kan tage en kognitiv (tankemæssig) beslutning uden at der indgår en emotionel proces, der omhandler, hvordan vi har det med situationen. Men det er mere end det. Det er ikke bare de beslutninger vi bevidst tager, men i langt højere grad de mange ubevidste beslutninger vi tager. Har du

for eksempel oplevet at stå og kigge i køleskabet uden egentligt at vide, hvad du ville? Det endda selv om du måske har besluttet, at du i en periode vil spise mindre? I praksis betyder det, at emotionel intelligens er syntesen mellem hjerte og hjerne, hvor følelse og tanke væves sammen i en unik form, der danner basis for alle dine ubevidste og bevidste handlinger og beslutninger.

Følelser spiller også en afgørende rolle i vores identifikation af os selv. Særligt i identifikationen og adskillelsen af 'mig' fra 'andre'. Evnen til at udvikle, påvirke og ændre vores identitetsforståelse er afhængig af, hvor gode vi er til bevidst at kunne aflæse og forstå vores egne og andres følelser. Hvis vi er ubevidste om vores følelser i forskellige situationer, vil vi ofte opleve, at vi reagerer pr. automatik og bagefter stå tilbage med spørgsmålet, hvad var det lige, der skete der? Vi blev med andre ord følelsesmæssigt kapret - det var følelserne, der gik direkte ind og styrede vores adfærd, altså vores reaktion. Dette sker, selv om vi i mange situationer har prøvet det før og endda har lovet os selv ikke at gøre det igen. Vi kan opleve at observere at det sker, mens vi tænker 'nej stop det ender jo galt', men vi gør det alligevel igen.

Årsagen skyldes, at vores følelser hører til i det, der kendes som det limbiske system i hjernen, mens vores tanker og den rationelle del hører til i det, der hedder neocortex. Det limbiske system er automatisk og reagerer langt hurtigere end neocortex. Især, hvis vi ikke er bevidste om eller har udviklet vores emotionelle intelligens. Og dermed har en bevidsthed om, hvordan vi reagerer på forskellige situationer i en sådan grad, at vi kan vælge at ændre en reaktion, inden følelserne overtager styringen. Det er først, når vi er emotionelt bevidste på et vist niveau, at vi i tide kan nå at ændre vores adfærd/vores reaktion.

Dilemmaet er, at vi kun ved, hvad vi er bevidste om. Vi ved ikke, hvad vi ikke er bevidste om. Det betyder, at vi reelt er 'blinde' i forhold til vores eget niveau af emotionel intelligens. Med andre ord så ved vi det, vi ved, og kan derfor risikere at tro, at vi har meget mere selvindsigt end vi reelt har. Det betyder, at vi faktisk er ubevidste om, hvor vi er inkompetente. Træning af den emotionelle intelligens er derfor baseret på metodiske kompetencer.

Det første trin har til formål at skabe indsigt - eller rettere, selvindsigt. Vi opnår denne selvbevidsthed via selv-refleksion og observation af egne handlinger og erkendelse af, hvad vi tænker og føler i forskellige situationer. Emotionel intelligens handler om at udvide og styrke forbindelsen mellem vores tanker og vores følelser, så vi agerer bevidst og hensigtsmæssigt i så mange situationer som muligt. Emotionel intelligens er med andre ord fundamentet til at opbygge, vedligeholde og udbygge optimale relationer med andre.

Daniel Goleman citerer i sin bog "Social Intelligens", Richard Davidson, der er leder af laboratoriet for affektiv neurologi ved universitetet i Wisconsin: "man kan ikke adskille årsagen til en følelse fra den verden, der har med relationer at gøre. Vores sociale interaktioner er det, der styrer vores følelser."

Emotionel intelligens kan således ikke stå alene. Daniel Goleman udtrykker det direkte: "Fa-

ren opstår ved, at vi fikseres på det, som foregår inde i os, og overser det, der sker, når vi interagerer med verden." Den "nærsynethed" betyder, at vi udelader den "sociale" del af intelligensen.

Daniel Goleman organiserer den sociale intelligens i to brede kategorier; social bevidsthed, som er det, vi fornemmer om andre, og socialt talent, som er det, vi gør med den bevidsthed vi har om os selv og andre.

Nedenstående model er en praktisk orienteret og let anvendelig model. Da relationer er essentielle for menneskers og organisationers succes, indgår både emotionel intelligens og social intelligens i definitionen og i EI-modellen, EI by HUMI.

De forskellige kompetencer er inddelt i 4 hovedgrupper eller batterier og har, som illustreret, i alt 10 undergrupper. Hvert batteri bygger på hinanden i en naturlig videreudvikling af kompetencerne. Varige optimale relationer bygger for eksempel på selvindsigt og selvkontrol, samt evnen til at sætte sig i andres sted (empati).

Mangler en eller flere af disse kompetencer, vil relationen være påvirket negativt. Jo højere "batteri-niveauet" er, jo mere positivt påvirkes relationen.



EI by Humi® hovedgrupper og kompetencer.

EI by HUMI		
Gruppe	Kompetence	Definition
Individuel	Selvindsigt	Bevidst om egne, interne processer, følelser og adfærdsmønstre i forskellige situationer.
	Selvkontrol	(Selvledelse) Beherske egne impulser og reaktioner.
	Empati	Sætte sig i andres sted samt aktiv lytning. Er samtidig 'broen' til det sociale aspekt og dermed relationer (i EI by HUMI).
Relationer	Sociale bånd	Skabe ægte relationer med andre, baseret på tillid, respekt og tolerance.
	Samarbejde	Støtte kolleger og team, dele viden og erfaringer, styrke relationer med andre mod et fælles mål.
	Konflikter	Villighed, mod og fleksibilitet til at udforske egne og andres synspunkter og indgå konstruktive kompromiser.
Påvirkning	Af selv	Styre egne tanker, følelser og handlinger konstruktivt.
	Af andre	Øve positiv og konstruktiv indflydelse på andre.
Intention	Kende vision	Bevidsthed om egne dybere intentioner og visioner.
	Handle mod vision	Villighed og mod til at foretage de nødvendige handlinger for at nå vores intentioner, mål og visioner.

Noter:

Nedenstående er et uddrag fra bogen **'Indsigten'** af Per Poulsen om Emotional Intelligens og NLP⁴.

Læsevejledning

Du kan med fordel vælge at læse nedenstående afsnit et par gange.

Læs først teksten igennem **inklusiv de markerede ord**, og derefter hele afsnittet igen **uden de markerede ord**. Herved vil du få en god introduktion til hvad Emotional Intelligens er.

Individuelt:

*"Hvis du **ikke** er bevidst om din adfærd, dine tanker og ord, har du **ikke** basis for at forstå dig selv (selvindsigt). Hvis du **ikke** er bevidst om dine følelser, tanker og adfærd, og **ikke** har værktøjer til at arbejde med dem, kan du **ikke** kontrollere din adfærd (selvkontrol). Hvis du **ikke** forstår dig selv og **ikke** kan kontrollere din adfærd, vil du **ikke** forstå hvorfor andre reagerer som de gør, og du vil **ikke** kunne sætte dig i deres sted (empati).*

Relationer:

*Kan du **ikke** sætte dig i andres sted og kontrollere din egen adfærd, vil du **ikke** kunne møde dem som de er, og du vil **ikke** kunne skabe gode og varige relationer med dem (sociale bånd). Har du **ikke** evnen til at skabe gode og varige relationer til andre, vil du **ikke** kunne løse opgaver sammen med dem (samarbejde). Hvis du **ikke** har selvindsigt og selvkontrol vil du **ikke** kunne løse de problemer der naturligt opstår (konflikter), både internt i dig selv og eksternt med andre. Det vil yderligere forstærke, at du **ikke** kan samarbejde og skabe sociale bånd.*

Påvirkning:

*Da du **ikke** kan ændre noget ved dig selv (påvirkning af selv) vil denne oplevelse **ikke** give dig en grundlæggende selvtillid, som igen og igen **ikke** vil styrke din evne til at påvirke dig selv. Derfor vil du **ikke** opleve at andre naturligt lader sig påvirke af dig (påvirkning af andre). Således giver det **ikke** mening at tænke over, hvordan du kan påvirke andre konstruktivt. Derved udvikler du **ikke** dine naturlige påvirkningskompetencer igennem livet.*

Intention:

*Dermed har du **ikke** en indre og direkte motivation til at fokusere på alt det, der er muligt med den power, der ligger i at påvirke sig selv og andre. Derfor vil du **ikke** naturligt drømme store drømme og ideer (kende visionen) og derfor **ikke** opleve at styre efter dem (handle mod visionen). På den måde vil du **ikke** udvikle de kompetencer, der ligger i at gå efter det liv og de relationer du ønsker dig.*

Empati

HUMI opfatter evnen til at sætte sig i andres sted (empati) som en intern kompetence. Det er først fra det tidspunkt, vi er bevidste om forskellige følelser, at vi kan "genkende" dem bevidst hos andre. Kompetencen indeholder 2 elementer: udover evnen til at sætte sig i andres sted og at forstå andre, indeholder den også evnen til at lytte aktivt. Evnen til at lytte aktivt kan siges at være en ekstern kompetence. Der er da heller ikke enighed blandt forskerne om, om empati er en intern eller en ekstern kompetence.

Den amerikanske forsker og forfatter Adele B. Lynn sætter empati som både intern og ekstern kompetence. Vores erfaringer er, at empati starter som en intern bevidsthed, og er "broen" til at skabe gode sociale bånd. Vi skal kunne genkende følelsen bevidst, før vi kan genkende den hos andre. Først når vi effektivt kan sætte os i andres sted, kan vi virkelig lytte til dem. Og det er evnen til at lytte til hinanden, der er fundamentet for at skabe gode relationer.