## **Vad är emotionell intelligens?**

Emotionell intelligens är ett koncept som uppstod på 1990-talet som ett ämne för akademisk diskurs och snabbt fick inflytande som ett viktigt begrepp inom affärspsykologin och studierna av arbetsplatsdynamik.

Begreppet förkortas ofta EQ (”Emotionell Quotient”) som en motsvarighet till IQ (”Intelligence Quotient”). En medarbetare med hög EQ är mer flexibel, mångsidig, driven och produktiv. EQ är precis lika viktigt eller kanske till och med viktigare än andra mer konkreta färdigheter och kvalifikationer.

Enkelt uttryckt avser emotionell intelligens förmågan att tolka, förstå och hantera känslorna hos både dig själv och dem omkring dig. Det handlar om att hålla sig kylig under press, få andra att känna sig trygga och förstå hur ett beteende kan påverka omgivningen.

Medan IQ syftar till att mäta kognitiv förmåga är emotionell intelligens rotad i vårt beteende. Det kanske känns abstrakt eller godtyckligt vid första anblick, men vår hjärna är ett system och det är viktigt att behandla det som sådant. Som människor har vi kunskapen att hantera, justera och förbättra system så att de fungerar på bästa sätt, och detta kan och bör också gälla för vårt eget emotionella välbefinnande.

En viss person kanske har all den kompetens som behövs för ett jobb, men om hen inte kan kommunicera i teamet och inte kan kontrollera sina egna känslor kommer det att påverka kvaliteten på arbetet negativt.

## **Så förbättrar du din emotionella intelligens**

Alla människor har emotionell intelligens. Att ha hög emotionell intelligens handlar egentligen bara om att veta hur man kan omfamna och förbättra den intelligensen.

I sitt omfattande arbete med att studera och definiera emotionell intelligens lyfte beteendevetaren Daniel Goleman fram fem kärnkompetenser som måste odlas för att uppnå hög EQ:

#### **1. Självmedvetenhet**

Det första steget mot fullständig emotionell intelligens är att förstå sina egna känslor. Alla människor upplever och uttrycker olika känslomässiga tillstånd på olika sätt, och ju mer du förstår hur du själv hanterar dem, desto mer kommer du att kunna förstå dessa perspektiv omkring dig.

Detta rör inte bara emotionell medvetenhet – självmedvetenhet handlar om att förstå nyanserna i identiteten, beteendet och tankesätten. Det handlar om att vara medveten om hur andra ser dig och agerar utifrån ditt beteende, och att vara medveten om hur dina handlingar påverkar din omgivning.

Det är detta vi kallar offentlig självmedvetenhet – medvetenheten om hur du framträder för andra. Detta är inte samma sak som att du oroar dig för hur människor uppfattar dig, utan snarare att du har förmåga att opartiskt utvärdera och förstå hur andra människor uppfattar dig och också förstå varför.

##### Så exakt hur blir man självmedveten?

Känslor kan framstå som något som bara existerar i sinnevärlden, men i verkligheten kan vi uppleva och uttrycka känslor rent fysiskt. Det är detta vi kallar självmedvetenhet.

Till exempel kan du när du blir arg uppleva känslan av hur ”blodet kokar” och när du nervös kanske du skakar eller får en känsla av ”fjärilar i magen”. När du är lycklig kanske du känner dig lätt och energisk.

Om du kan känna igen dessa fysiska indikatorer hos dig själv och kan förstå när och varför de uppträder, kommer du att kunna förstå, förutse och hantera dina känslor bättre.

Mycket av detta handlar helt enkelt om personlig reflektion. Lägg en stund på att stanna upp och fråga dig själv hur du mår, och fråga hur och med vad du bidrar på din arbetsplats. Om du känner dig isolerad eller har svårt att kommunicera inom ditt team ska du fundera på varför detta är fallet och om det finns något du gör eller säger som kan skapa problemet.

Var uppmärksam på dina tankar och känslor och försök förstå hur olika situationer påverkar dig eller löser ut känslomässiga reaktioner. När du arbetar ska du fråga dig själv om du producerar samma resultat när du är frustrerad som när du är nöjd, och sträva efter att förstå hur din mentalitet påverkar ditt jobb och din produktivitet.

Intuitionen har en mycket nära koppling till emotionell intelligens. Intuition kretsar kring vår uppfattning om en situation, och vi kan använda vår intuition för att förstå våra känslor på djupet. Det här innebär inte att du alltid ska följa din intuition – och inte heller att du alltid ska ignorera den – men du bör under alla omständigheter erkänna den och undersöka den, så att du kan skapa en bättre förståelse för dina egna synsätt och känslor.

Självmedvetenhet innebär också att man är medveten om sina styrkor och svagheter och är realistisk kring sina förmågor. Att erkänna sina svagheter är det första steget mot att övervinna dem, och när du erkänner dina styrkor blir du mer motiverad och stärker ditt allmänna välbefinnande.

#### **2. Självreglering**

När du väl vet hur du kan känna igen och särskilja dina känslor kan du börja hantera dem. Om du låter känslorna ta över ditt arbete kanske du inte presterar efter bästa förmåga. Självreglering innebär att du inte låter dig själv fastna i externa faktorer och istället koncentrerar dig på uppgiften framför dig.

Vi har alla våra egna tankar och åsikter, men det är viktigt att veta hur och när man ska uttrycka dem på arbetsplatsen. Om det inte märks att du har kontroll på dina känslor kan du uppfattas som opålitlig eller en riskfaktor. Detta betyder inte att du inte ska uttrycka dig eller vara öppen om dina känslor, men självreglering innebär att du hanterar dina känslor på ett lämpligare och mer professionellt och medvetet sätt.

##### Så självreglerar du

Undvik att fatta impulsiva beslut och agera på infall. Att tänka efter innan du agerar är en stor del av självregleringen. Fundera på hur dina handlingar eller ord kan påverka din miljö och ditt team, och fundera på om du kommunicerar dina idéer på ett så produktivt och konstruktivt sätt som möjligt.

Självreglering är något som definitivt kan hjälpa dig på arbetsplatsen, men tekniken bakom kan och bör också användas i övriga livet. Att vara aktiv och ha kvar fritidsintressen utanför arbetet, att bibehålla en hälsosam sömncykel och hitta ett säkert och hälsosamt utlopp för ilska eller frustrationer är exempel på viktiga faktorer för att reglera dina känslor och balansera din energi, så att du inte tar med dig negativitet in på arbetsplatsen.

Verktygen och teknikerna bakom självreglering kan liknas vid de som praktiseras i kognitiv beteendeterapi (KBT), som är utformad för att hjälpa oss att hantera våra problem genom att justera vår tankeprocess och vårt beteende. KBT används ofta för att behandla psykiska sjukdomar och humörsvängningar, men de tekniker och färdigheter som systemet bygger på kan utan tvekan också användas för att underlätta självregleringen.

Exempel på vissa av kärnteknikerna är:

* Bryt ner problemen. Om du låter många mindre problem smälta samman till ett enda stort problem, kan det lätt kännas överväldigande
* Att skilja på problem du kan lösas och problem du inte har kontroll över, och fokusera din energi på det du kan påverka
* Att avsätta specifika tider för att hantera specifika problem och göra sitt bästa för att inte tänka på dem förrän det avsatta tillfället kommer, istället för att låta dem tynga dig hela dagen
* Tillämpa mindfulness. Ta dig tid att fokusera på din andning och skapa avstånd till dina problem
* Att ta ett steg tillbaka och titta på frågor du möter med ett utifrånperspektiv
* Skriv ner känslorna. På så vis kan du förtydliga och definiera vagare problem och skapa konkreta lösningar

Om du känner dig upprörd, frustrerad eller har en uppenbart negativ känsla ska du vidta åtgärder för att mildra den och vara öppen med dina kollegor om din upplevelse.

Att utöva självreglering hjälper dig att bli mer anpassningsbar på arbetsplatsen och hjälper dig att hålla fokus. Om du kan hantera och prioritera känslomässiga frågor kommer du att kunna hantera och prioritera din arbetsbelastning lika bra.

#### **3. Motivation**

Inneboende motivation avser viljan att ställa upp och arbeta för mål för den egna personliga tillfredsställelsen. Detta är inte motivation som drivs av jakt på pengar, rykte eller makt, det är motivation som drivs av passion och personlig tillfredsställelse.

Att ha integritet och stå för dina åsikter, med vetskapen att ditt hårda arbete inte drivs av jakt på pengar utan av personlig ambition hjälper dig att prestera bättre och producera bättre arbete med högre kvalitet. Naturligtvis är det inget fel med att sträva efter beundran och ekonomiska framgångar, men om detta är allt du jobbar för kommer du kanske aldrig känna dig riktigt nöjd i ditt yrkesliv. Du ska inte arbeta hårt bara för att chefen och kunderna ska tycka om dig, du ska sträva efter att uppnå bättre personliga resultat genom att vara mer emotionellt intelligent.

##### Så håller du dig motiverad på jobbet

Om du kämpar med att hitta motivationen ska du fråga dig själv vad det egentligen är du söker i ditt jobb och din karriär, och fortsätta fråga tills du har ett svar du bottnar i. Ta reda på vad som driver dig, vart du vill i framtiden och vad du behöver göra för att komma dit.

Sätt upp realistiska men utmanande mål som ger utrymme för dina personliga passioner och drömmar, så att du vet hur och varför du arbetar för dig själv även när du arbetar för andra. Att regelbundet sätta upp mål är ett fantastiskt sätt att uppmuntra motivationen och öka produktiviteten.

Fokusera din energi på de delar av ditt jobb du tycker om och resonera med dig själv så att du kan förstå att de delar du ogillar kanske är nödvändiga för att du ska kunna nå delarna du gillar. Använd de aspekter av ditt arbete som du tycker om för att motivera dig inom andra områden. Fråga dig själv varför du gillar dessa aspekter och varför du inte tycker om de andra.

Om du känner dig helt omotiverad och [utbränd på jobbet](https://experience.dropbox.com/sv-se/resources/burnout) kanske det är läge att diskutera detta med dina överordnade. Om du inte är glad på jobbet är detta inte bara dåligt för dig, det är också dåligt för dem, så var inte rädd för att prata om dessa problem.

Motivation är smittsamt. Din entusiasm, optimism och noggrannhet kommer att spegla av sig på din miljö och bidra till att skapa en positiv arbetsplats som drivs av passion och inte bara lönespecifikationen.

#### **4. Empati**

Emotionell intelligens handlar inte bara om att du ska förstå dig själv utan också om att försöka förstå andras känslor. Hellre än att helt avfärda eller ogiltigförklara andra människors känslor eller åsikter om du inte håller med om dem, ska du försöka se saker ur andra personers perspektiv. Lyssna på dem, låt dem uttrycka sig själva och arbeta för att lära dig av dina interaktioner. När det gäller konflikthantering är empati viktigast av allt.

Att ha hög emotionell intelligens innebär att ha förmåga att erkänna och lära av tidigare misstag och förstå olika perspektiv. Du behöver inte hålla med om allt som en kollega säger eller gör, men du bör alltid anstränga dig för att åtminstone förstå andras känslor så att du kan ge dem hjälp att hantera dem.

Ha medkänsla för medlemmarna i ditt team, lyssna på dem och svara konstruktivt. En aggressiv eller avfärdande attityd kommer bara att blockera kommunikationen och trivseln på din arbetsplats, och detta kan få betydande negativa konsekvenser för ditt arbete och ledarskap.

#### **5. Sociala färdigheter**

En stark social medvetenhet är en grundläggande del av god relationshantering och i sin tur hög EQ. Social intelligens är mer än att bara vara vänlig och använda smileys (även om det ibland kan hjälpa). Istället handlar det om att vara tillgänglig, engagerad, transparent och se till att personen du interagerar med känner sig trygg och sedd.

Undvik att bara vara en passiv lyssnare i en konversation. Se till att du är engagerad, håller ögonkontakt, ger aktiva bidrag i diskussionen och visar att du verkligen är intresserad och vill förstå. Arbeta för att få dina kollegers förtroende genom integritet och medkänsla, och bli en representant för positivitet och vänlighet.

Försök att vara medveten om kroppsspråket, både ditt eget och andra personers. Starka medmänskliga färdigheter innebär att du kan ”läsa rummet” och förstå vad som passar och inte passar i en viss situation, utan att någon behöver säga ett ord.

När det gäller empati och sociala färdigheter är det viktigt att komma ihåg dessa steg:

* Lyssna på dina kollegor
* Avbryt inte människor
* Se till att din feedback alltid är konstruktiv
* Var öppen och äkta och uppmuntra detsamma från andra människor
* Var uppmärksam och försök känna av om en kollega i teamet verkar utbränd, och vidta i så fall åtgärder
* Sätt av tid åt sociala aktiviteter