

## HOOFSTUK 5

### EMOSIONELE INTELLIGENSIE

#### 5.1 Intelligensie(s)

Sedert die sewentiende eeu is die menslike rede en logiese beredenering oorwegend as die beste teken van intelligensie beskou. Francis Bacon het met induktiewe metodiek algemene waarhede vanaf empiriese data gepostuleer, terwyl René Descartes wetenskaplike kennis deur middel van 'n deduktiewe metode vanuit 'n stel algemene waarhede geformuleer het (Barrett 2000:4). Hierdie stand van sake kan saamgevat word in die bekende uitspraak van Descartes, naamlik *cogito ergo sum* (ek dink, daarom is ek). Dit vorm die filosofiese onderbou vir die baie bekende en gewilde intelligensietoetsing wat as IK (intelligensie koëffisiënt) bekend staan. IK toetsing en meting is in die twintigste eeu ontwerp om kinders se intelligensie te meet (Gardner, Kornhaber & Wake 1996:31-57).

Alhoewel 'n IK syfer 'n redelik doelmatige aanduiding van persone se verstandelike vermoëns (byvoorbeeld wiskundige en linguïstiese kapasiteite) kan gee, is die dilemma daarmee dat die persepsie bestaan dat mense se toekoms hierdeur bepaal word. Howard Gardner se werk oor 'n multidimensionele beskouing oor intelligensie, naamlik, *Frames of mind: The theory of multiple intelligences* ([1983] 1993), word hier as bron tot die bespreking van emosionele intelligensie gebruik. Gardner lewer met hierdie werk 'n belangrike bydrae tot die *demistifisering* van 'n IK syfer as belangrikste aanduiding van intelligensie en die moontlikheid tot potensiaalontwikkeling. Gardner (1993:xvi) se navorsing oor menslike intelligensie is gebaseer op neurologiese, evolusionêre en kruiskulturele getuienis. Gardner (kyk 1993:xvi-xxiii) se teorie oor intelligensie is in pas met 'n postmoderne omgewing waarin die volgende sake in ag geneem word: kulturele kondisionering, verskillende kontekste waarbinne mense leef en die relasies tussen mense en hulle

onmiddelijke omgewing eerder as relasies met beperkende konvensies wat deur die groter kulturele milieu op mense geplaas word. John Mayer (2001:7), professor in psigologie aan die universiteit van New Hampshire in die Verenigde State van Amerika en Reuven Bar-On (2001:85) van die instituut vir toegepaste intelligensie in Israel, beskou Gardner se werk as belangrike voorloper tot die teoretiese begroning van emosionele intelligensie.

Gardner (1993:3) wys daarop dat IK syfers onderwysers se denke oor en optrede teenoor kinders op skool bepaal (vgl Goleman 1996:38). Die sogenaamde “slim” kinders (kinders met ’n hoë IK telling) word sekere voorregte gegun terwyl die “dommer” kinders (kinders met ’n laer IK telling) op ’n ander wyse benader word. Gardner (1993:3; kyk ook [1999] 2000:3, 16) is oortuig daarvan dat die IK syfer nie veel sê oor die mate van sukses wat mense later in hulle lewens behaal nie (vgl Goleman 1996; Cooper & Sawaf 2000; Sternberg 2001:190). Nuwe teorieë oor intelligensie, onder andere dié oor emosionele intelligensie, toon dat konvensionele intelligensietoetsing soos IK toetse te eng is – dit toets nie alle relevante vaardighede nie. Gardner (1993:16) verwoord die navorsingsgemeenskap se voorbehoude oor intelligensietoetsing in die algemeen en IK toetse in besonder soos volg:

Most scholars within psychology, and nearly all scholars outside the field, are now convinced that enthusiasm over intelligence tests have been excessive, and that there are numerous limitations in the instruments themselves and in the uses they can (and should) be put. Among other considerations, the tasks are definitely skewed in favor of individuals in societies with schooling and particularly in favor of individuals who are accustomed to taking paper-and-pencil tests, featuring clearly delineated answers.

Gardner, Kornhaber & Wake (1996:1-5) argumenteer dat die wyse waarop intelligensie verstaan word, afhang van die tipe vrae wat gevra word wanneer intelligensie getoets word. Die vrae wat gevra word, hang weer saam met die

kultuur waarbinne mense leef. Binne 'n individualistiese Westerse samelewing sal byvoorbeeld argumenteer word dat intelligensie die mate is waarin mense op abstrakte vlak kan dink en redeneer. Binne ander kulture sal mense wat goed na ander kan luister weer as intelligente mense beskou word. Gardner (1993:9, 27, 303-304, 331-393) het 'n belangrike bydrae gelewer oor die rol wat kultuur en kulturele konvensies speel in die beskouing oor en ontwikkeling van intelligensie. Daar bestaan selfs binne een wetenskaplike dissipline soos die psigologie verskillende opinies oor wat intelligensie is. Psigometriste is sterk voorstanders van abstrakte denke as die beste teken van intelligensie, terwyl sosiale psigoloë intellektuele funksionering verbind met sosiale interaksies, praktyke en waardes (Gardner, Kornhaber & Wake 1996:4). Selfs antropoloë se beskouings oor intelligensie en intelligensietoetsing verskil van mekaar (Gardner, Kornhaber & Wake 1996:4-5).

Uit bogenoemde kan afgelei word dat intelligensie en die wyse waarop intelligensie gedefinieer word, met verskillende verskynsels saamhang. Volgens Gardner, Kornhaber & Wake (1996:5) volg 'n groeiende aantal psigoloë 'n benadering wat as "... an *ecological* perspective..." bekend staan, waar die sosiale interaksies, sosio-ekonomiese omstandighede, waardes en kultuurkragte waarbinne groepe en individue leef, ernstig geneem word. Sodanige omstandighede bepaal die verhale en/of diskoerse waarmee mense opgroei. Dit is belangrik om intelligensie sistemies en holisties te evalueer eerder as om eklekties of minimalisties te werk te gaan. Alle mense is deel van die een of ander sisteem en bestaan ook nie net uit 'n liggaam of brein nie. Alle mense beskik oor 'n lewensverhaal wat deur die sisteem/-e waarbinne hulle funksioneer, gevorm is en 'n invloed op hulle totale menswees uitoefen. Gardner (1993:17-18) wys daarop dat intelligensietoetsing soos IK toetse aandui of iemand 'n "korrekte" antwoord op sekere vrae kan gee, maar dat dit glad nie mense se denkprosesse en daarom mense se potensiaal vir verdere groei evalueer nie. Dinamiese prosesse wat in mense se lewens en omgewing teenwoordig is, word nie by die aflê van IK toetse in ag geneem nie. Mense

word op eklektiese en minimalistiese wyse beoordeel as gevolg van 'n monolitiese klem op slegs een vorm van intelligensie. IK toetsing fokus op die oplossing van logiese of linguistiese probleemstellings, maar ignoreer sake soos biologiese faktore en slaag nie daarin om hoë vlakke van kreatiwiteit te “meet” nie. Die toetse neem ook nie die rolle wat gemeenskappe aan mense toeken in ag nie en daarom het breër benaderings tot die bepaling van menslike intelligensie op die areas wat voorheen geïgnoreer is begin fokus (Gardner 1993:24). Hierdie sogenoemde kognitiewe benaderings tot intelligensie ag emosies en emosionele intelligensie nie as deel van kognitiewe wetenskappe nie (kyk Gardner 1987; Neisser 1967; Fodor 1975; Von Eckardt 1993). Hierdie navorsers in die kognitiewe wetenskappe dui aan dat emosionele faktore belangrike aspekte van die menslike brein is, maar beklemtoon dat emosies nie die deel vorm van kognitiewe benaderings tot breinfunksionering en beskrywings van intelligensie nie (LeDoux [1996] 1998:35). Philip Johnson-Laird (1988) het mense se vermoë om tydens probleemoplossing konsekwent logiese gevolgtrekkings te maak ondersoek. Hy toon aan dat mense dikwels ongeldige logiese afleidings maak en kom tot die bevinding dat mense wel rasioneel dink, maar nie hulle rasionaliteit uitoefen deur formele reëls van logika te volg nie. Mense maak eerder van denkmodelle gebruik om tot bevindings te kom. Hierdie denkmodelle word gevorm deur en saamgestel uit ervarings uit die verlede en verbeelde situasies. Hierdie navorsing van Johnson-Laird toon aan dat menslike rede en denke nie “objektief” funksioneer soos in die era van moderniteit beweer is nie, maar deur vele faktore beïnvloed word. In hierdie studie word emosies en emosionele belewenisse as een van daardie faktore beredeneer en beskryf.

Gardner (1993:24-30) beskou en beskryf homself as 'n eksponent van 'n alternatiewe gesigspunt wat hy “the ‘symbol systems’ approach” noem. Hy spits hom toe op die simbolesisteme waarvan mense gebruik maak en gaan uit van die standpunt dat dit 'n ope vraag is of een simbolesisteam, soos byvoorbeeld taal, dieselfde vermoëns en prosesse aktiveer as ander sisteme

naamlik musiek, wiskundige sisteme en skilderkuns. Gardner (1993:25) gaan selfs so ver om te sê: “It is equally open whether information encountered in one medium (say, film) is the ‘same’ information when transmitted by another medium (say, books)”.

Gardner (1993) se navorsing bring hom tot die bevinding dat daar weg beweeg behoort te word van ’n eendimensionele beskouing oor intelligensie wat deur ’n IK syfer aangedui word (waarmee slegs wiskundige en taalkundige vaardighede gemeet word), na ’n meerduidige beskouing en daarom praat hy van veelvuldige intelligensies (“multiple intelligences”). Hy beskryf sy teorie deur ’n wyehoek lens waarbinne antieke volkere soos vroeë Egiptiese en Griekse beskawings se beskouings na vore gebring word, asook psigologiese teorieë soos dié van Sigmund Freud, Jean Piaget, Wilhelm Wundt en William James (Gardner 1993:12-30). Nadat hy ook biologiese, genetiese en neurobiologiese bydraes beskryf het (Gardner 1993:31-58) omskryf hy sy beskouing oor wat intelligensie is (Gardner 1993:59-70). Gardner (1993:60) omskryf menslike intelligensie soos volg:

To my mind, a human intellectual competence must entail a set of skills of problem solving – enabling the individual *to resolve genuine problems or difficulties* that he or she encounters and, when appropriate, to create an effective product – and must also entail the potential for *finding or creating problems* – thereby laying the groundwork for the acquisition of new knowledge.

Nadat Gardner hierdie voorvereistes vir intelligensie gestel het, asook ’n agttal kriteria wat as “tekens” van ’n intelligensie beskou kan word (Gardner 1993:63-66), ontwikkel hy sy teorie van veelvoudige intelligensies en omskryf hy ook elke tipe intelligensie (Gardner 1993:73-278; 1999; Gardner, Kornhaber & Wake 1996). Hy onderskei sewe tipes intelligensie, naamlik linguistiese intelligensie, musikale intelligensie, logies-matematiese intelligensie, ruimtelike intelligensie, liggaamlik-kinestetiese intelligensie en persoonlike intelligensie

wat uit twee fasette bestaan, naamlik intra- en interpersoonlike intelligensie. Hiermee dui Gardner aan dat intelligensie meerdimensioneel en 'n baie meer komplekse saak is as wat met 'n IK telling aangedui kan word. Gardner se teorie van veelvoudige intelligensies is nie daarop gemik om tellings in psigometriese toetsing te verklaar nie, maar hy poog om 'n teorie aan te bied vir die verskeidenheid van volwasse rolle ("end states") wat transkultureel aangetref word (Gardner 1993; Gardner, Kornhaber & Wake 1996:203). Die teorie van veelvoudige intelligensies bied 'n sinvolle raamwerk waarbinne oor 'n saak soos emosionele intelligensie gereflekteer kan word.

Gardner (2000:33-34) se eie denke oor intelligensie het vanaf 1993 verder ontwikkel sodat hy intelligensie later soos volg omskryf:

I now conceptualize an intelligence as *a biopsychological potential; to process information that can be activated in a cultural setting to solve problems or create products that are of value in a culture*. This modest change in wording is important because it suggests that intelligences are not things that can be seen or counted. Instead, they are potentials – presumably, neural ones – that will or will not be activated, depending upon the values of a particular culture, and the personal decisions made by the individuals and/or their families, schoolteachers, and others.

Hieruit word duidelik dat Gardner meer eksplisiet as in *Frames of Mind* (1993) in sy omskrywing klem lê op die invloed van kultuur en individue se persoonlike omstandighede en keuses by die ontwikkeling van intelligensie. Dit blyk dat Gardner intelligensie nie beskou as 'n vaste, gegewe potensiaal wat op eendimensionele wyse gemeet en vasgelê kan word nie. Sy beskouing is in lyn met 'n postmoderne beskouing, naamlik dat die lewe 'n proses is waarbinne pluraliteite ernstig opgeneem word en dat mense se ontwikkeling 'n proses met 'n oop einde is. Mense is skeppers van hulle eie lewensverhale, ingebed binne groter meestersverhale binne hulle eie en 'n globale kultuur/-e.

## 5.2 Emosies en intelligensie

Alhoewel hy nie die begrip “emosionele intelligensie” as tegniese term aanwend nie, maar eerder van “persoonlike intelligensies” praat, kan Gardner (1993:238-278) se teoretiese besinning oor hierdie tema as ’n belangrike voorloper beskou word vir verdere ontwikkeling van en teoretisering oor emosionele intelligensie (vgl Goleman 1996:37-43). Gardner (1999:10-11, 68-69, 206) gee goed begonde redes waarom hy nie van emosionele intelligensie praat nie, maar eerder van intrapersoonlike intelligensie en interpersoonlike intelligensie.

In hierdie studie word die begrip *emosionele intelligensie* verderaan as *oorkoepelende term* aangewend, waaronder Gardner se twee persoonlike intelligensies ook verstaan moet word. Waar nodig, sal tussen intra- en interpersoonlike intelligensie onderskei word.

Volgens Gardner (1993:238-239) het Sigmund Freud met sy klem op die individuele psige in ’n groot mate binne die psigologie die grondslag gelê vir verdere ontwikkeling van studies oor intrapersoonlike intelligensie. Freud was oortuig dat selfkennis en ’n gewilligheid om die pyn en paradokse van menslike bestaan te konfronteer, belangrik is vir sinvolle en gesonde (heel) lewe (Gardner 1993:238). Daarteenoor het die Amerikaanse sielkundige, William James (1960) meer klem gelê op interpersoonlike intelligensie (individue se verhoudings met ander mense) en die invloed wat dit op selfkennis uitoefen. James was ’n belangrike voorloper van die fokus op die sosiale oorsprong en aard van kennis en die interpersoonlike aard van die individu se ervaring van sigself.

Emosionele intelligensie behels dat mense op ’n sinvolle en verantwoordelike wyse met hulle eie emosies en hulle verhouding met hulleself, asook ander mense se emosies en hulle verhoudings met ander mense omgaan. Die

volgende uitsprake van Gardner (1993:239-240) kan as parameters aangaande die konsep emosionele intelligensie beskou word:

On the one side, there is the development of the internal aspects of a person. The core capacity at work here is *access to one's own feeling life* – one's range of affects or emotions: the capacity instantly to effect discriminations among these feelings and, eventually, to label them, to enmesh them in symbolic codes, to draw upon them as means of understanding and guiding one's behavior.

The other personal intelligence turns outward, to other individuals. The core capacity here is *the ability to notice and make distinctions among other individuals* and, in particular, among their moods, temperaments, motivations, and intentions.

Interpersoonlike intelligensie behels die vermoë om insig en begrip te hê vir ander mense se motiewe, intensies en emosies en om effektief daarmee om te gaan. Intrapersoonlike intelligensie het te doen met insig in eie emosies, innerlike dryfkragte, begeertes en vrese en om daardie inligting op 'n sinvolle wyse aan te wend.

Uit bogenoemde omskrywings word duidelik dat Gardner persoonlike intelligensie beskou as die individu se vermoë om eie en ander mense se emosies te erken, te benoem en sinvol daarop te reageer, sodat dit opbouende intra- en interpersoonlike gedrag en groei tot gevolg kan hê. Gardner (1999:43) se eie denke oor persoonlike intelligensie het sodanig ontwikkel dat hy in 1999 sterker klem lê op die invloed wat 'n individu se eie emosies uitoefen wanneer lewensbelangrike keuses gemaak word en eweneens beklemtoon hy die emosionele fasette van elke tipe intelligensie in plaas daarvan om emosies tot persoonlike intelligensie te beperk. Emosies is by die totale lewe ter sprake – soms duideliker waarneembaar as ander kere. Kognitiewe prosesse vind nie in 'n



vakuum plaas nie, maar word deur emosionele belewenisse beïnvloed. Emosies oefen invloed uit op mense se interaksie met mekaar, intrapersoonlike belewenisse en keuses en selfs die wyse waarop wiskundige probleme aangepak en opgelos word.

Emosies speel te alle tye in alle mense se lewens 'n belangrike rol, ongeag watter tipe intelligensie dominant in so 'n persoon se lewe is. Gegewe die aard van hulle werk, behoort emosionele intelligensie, of soos Gardner (1999:206) dit noem "*emotional sensitivity*", 'n baie belangrike faset van pastors se menswees uit te maak. Emosionele intelligensie of sensitiwiteit beteken egter nie noodwendig dat iemand dit tot voordeel van ander en die gemeenskap sal gebruik nie.

Persoonlike intelligensie word op verskillende wyses in verskillende kulture gedefinieer en gerealiseer. Hierdie verskille word beïnvloed deur die plek en prominensie wat aan die individu en/of die groep binne kulture toegeken word. In hierdie verband verwys Gardner (1993:269-275; 1999:19; Gardner, Kornhaber & Wake 1996:1-30) na die belangrike bydrae wat navorsing in kulturele antropologie en studies oor verskille binne subkulture gelewer het.

Emosionele intelligensie kan as 'n hoër, meer geïntegreerde vorm van intelligensie as ander tipes intelligensie beskou word, "one more at the behest of the culture and of historical factors, one more truly emergent, one that ultimately comes to control and to regulate more 'primary orders' of intelligence" (Gardner 1993:276).

### **5.3 Historiese oorsig**

Baie eeue gelede het Aristoteles (kyk Goleman 1996:ix nav Aristoteles se *De anima*, vertaal deur Hamlyn 1993) gesê: "Anyone can become angry—that is easy. But to be angry with the right person, to the right degree, at the right time, for the right purpose, and in the right way—that is not easy."

Aristoteles se insig fokus die aandag op bewuswording van emosies en sinvolle integrering daarvan in besluitneming en optrede. Die terrein van emosionele intelligensie het sedert die begin van die negentigerjare van die vorige eeu baie belangstelling ontlok en daar is op akademiese sowel as populêr-wetenskaplike gebied talle werke en artikels gepubliseer. Vele navorsers (kyk Ciarrochi, Forgas & Mayer 2001:xi-xiv; Mayer 2001:3; Goleman 1996; Cooper & Sawaf 2000; Gardner 1999:5; Elias, Hunter & Kress 2001:133-136; Sternberg 2001:189; Vermeulen 1999:xi) wys egter daarop dat die saak waaroor dit gaan vroeg in die mensdom se geskiedenis reeds bestudeer is.

John Mayer (2001:4-8) gee 'n bondige oorsig oor die ontwikkeling van die studie van die verband tussen emosie en denke vanaf 1900-2001 en verdeel die tydperk in die volgende vyf eras:

- 1900-1969: Gedurende hierdie tydperk word sielkundige navorsing met betrekking tot intelligensie en emosies relatief apart van mekaar gedoen. 'n Indrukwekkende reeks intelligensietoetse ontstaan in hierdie tydperk. Navorsers hou hulleself onder andere besig met die vraag: indien iemand in 'n stresvolle situasie is, wat gebeur eerste – ervaar die persoon eers 'n bepaalde emosie en daarna sekere fisiologiese reaksies en sensasies, of andersom? Charles Darwin ([1872] 1965) spekuleer dat emosies inherent aan alle dierespesies is en met behulp van evolusie ontwikkel. Sosiale psigoloë stem egter nie hiermee saam nie en redeneer dat emosies kultureel-bepaald is. Intelligensie word eksklusief tot die kognitiewe beperk.
- 1970-1989: Hierdie tydperk kan gesien word as die voorloper tot die wetenskaplike studie van emosionele intelligensie. Die interaksie tussen denke en emosies word bestudeer; nie-verbale kommunikasie soos byvoorbeeld liggaamshouding en

gesigsuitdrukings word onder die vergrootglas geplaas; op die vlak van kunsmatige intelligensie word selfs die moontlikheid dat rekenaars die emosionele aspekte van verhale kan verstaan en beredeneer, ondersoek. Gardner (1993) se teorie oor veelvoudige intelligensies (*multiple intelligences*) sien die lig en word verder ontwikkel. Hierdie navorsing vestig die aandag onder andere op 'n sogenoemde intrapersonlike intelligensie, naamlik die vermoë om emosies waar te neem en te simboliseer. In dieselfde tyd begin breinnavorsing die verband tussen emosies en denke ondersoek. Alhoewel die begrip *emosionele intelligensie* sporadies gebruik word, is die begrip nog nie omskryf nie.

Uit navorsing in hierdie era is dit duidelik dat daar vaag onderskeid gemaak is tussen emosionele intelligensie en meer algemene sosiale en intrapersonlike vaardighede en begaafdhede (kyk Dyer 1983:211-242; Buck 1984; Marlowe 1986:52-58; Mayer 1986:290-314). Tog wys die navorsing gedurende hierdie tydperk al hoe sterker op 'n kapasiteit by die mens wat voorheen nie duidelik raakgesien is nie.

- 1990-1993: Die eerste publikasies deur Mayer en Peter Salovey (kyk 1990:185-211; 1993:433-442; Mayer, DiPaolo & Salovey 1990:772-781), baanbrekers in die wetenskaplike navorsing van emosionele intelligensie, sien in hierdie tydperk die lig. Mayer en Salovey (1993:433-442) maak van empiriese navorsing gebruik om 'n formele teorie oor emosionele intelligensie te formuleer en ontwikkel meetinstrumente waarmee emosionele intelligensie as intelligensie geëvalueer word. Hiervoor word inligting uit areas wat potensieel relevant tot emosionele intelligensie is, nagegaan. Navorsing oor denkprosesse, estetika, kunsmatige intelligensie, die brein en kliniese sielkunde word met mekaar in verband gebring. Verdere

grondslae met betrekking tot emosionele intelligensie word veral in breinnavorsing gelê (kyk Damasio 1994). Hierdie era word oor die algemeen beskou as die era waartydens die studie van emosionele intelligensie op 'n vaste baan geplaas is (Epstein 1998:3-24; vgl Goleman 1996:42-48).

- 1994-1997: Die vierde era word gekenmerk deur die popularisering en verbreding van die studieveld. Daniel Goleman (1996) het 'n belangrike rol in hierdie verband gespeel. In Goleman se boek, *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ* (1996), asook ander populêre publikasies, tydskrifte en koerante word die aanspraak gemaak dat emosionele intelligensie moontlik 'n beter aanduider vir sukses in die lewe is as IK. Volgens Mayer (2001:8) het hierdie popularisering egter die definiering en omskrywing van die konsep baie vaag gemaak. Die gevolg hiervan is dat ongeveer enigiets wat met karakter verband hou, as emosionele intelligensie beskou word.
- 1998-2001: Die teorie en navorsing oor emosionele intelligensie word verder ontwikkel en verfyn en nuwe meetinstrumente word ontwikkel (kyk Bar-On 1997; Davies, Stankov & Roberts 1998:989-1015; Mayer, Caruso & Salovey 1999:267-298).

Benewens bogenoemde historiese oorsig, dui Bar-On (2001:82-83) aan dat studie met betrekking tot emosionele intelligensie alreeds in die negentiende en vroeg in die twintigste eeu onderneem is. Charles Darwin het dié verskynsel alreeds so vroeg as 1837 bestudeer het en in 1872 die eerste boek met betrekking tot dié studieveld gepubliseer het, naamlik *The expression of the emotions in man and animals*. In hierdie werk het Darwin aangetoon dat daar 'n nou verband bestaan tussen emosionele uitdrukking en aanpasbare gedrag. Die tegniese term wat deur hierdie vroeëre wetenskaplikes gebruik is

om die verskynsel van emosionele intelligensie te beskryf, was *sosiale intelligensie* (Bar-On 2001:83). Talle vroeëre studies (kyk Moss & Hunt 1927:108-110; Doll 1935:180-188; 1953; 1965; Thorndike & Stein 1937; Chapin 1942; 1967; Moss, Hunt, Omwake & Woodward 1955) het daarop gefokus om maniere te vind waarop gepaste sosiale gedrag beskryf en bepaal kon word. Mettertyd het die fokus verskuif na pogings om die doel van interpersoonlike gedrag te verstaan, asook die wyse waarop dit mense help om binne gegewe sosiale kontekste effektiewe aanpassings te maak.

Die twee begrippe “sosiale intelligensie” en “emosionele intelligensie” dui nie twee verskillende konstrukte aan nie, maar is twee verskillende benaminge vir dieselfde konstruk. Hy maak ’n onderskeid tussen die interpersoonlike of sosiale komponent van die konstruk en die intrapersoonlike en emosionele komponent daarvan (Gardner 1993:241-244).

Terwyl sekere wetenskaplikes op die bestudering van interpersoonlike of sosiale intelligensie gefokus het, het ander die intrapersoonlike komponent van bogenoemde konstruk begin ondersoek “and, primarily, [the] *emotional* component of this construct” (Bar-On 2001:83).

Die bestudering van emosionele intelligensie is op ’n besondere wyse deur die bestudering van die verskynsel *alexithymia* gestimuleer (Mayer 2001:15). Die navorsing in hierdie veld konsentreer op die vermoë om emosies te identifiseer, begryp, reguleer en te verbaliseer. Die begrip *alexithymia* is in mediese kringe gebruik om psigosomatiese verskynsels by mense te probeer beskryf. *Alexithymia* is ’n Griekse term wat uit drie dele saamgestel is, naamlik *a-* vir “sonder” of “gebrek aan”, *lexis* vir “woord” en *thymos* vir “emosie” (Taylor 2001:67-81; Bar-On 2001:83-84; vgl Goleman 1996:50-52). *Alexithymia* dui derhalwe op die onvermoë om gevoelens te beskryf, wat deur wetenskaplikes as ’n belangrike bydraende faktor tot psigosomatiese probleme beskou word (Bar-On 2001:83-84).

Emosionele bewustheid (*emotional awareness*) is 'n belangrike faset van emosionele intelligensie. Laasgenoemde is, net soos *alexithymia* en sosiale intelligensie, gebaseer op 'n kognitiewe onderbou. Dit beteken dat dit wat mense waarneem, geëvalueer en begryp moet word (kognitiewe prosessering) om gedrag effektief te begelei. Dit wat waargeneem word, kan van binne (die *intrapersoonlike*) of van buite (die *interpersoonlike*) kom.

Een van die belangrike fasette van emosionele intelligensie is dat interpersoonlike kompetensie (hoe goed ander mense verstaan word en verhoudings met hulle gesluit word) afhang van intrapersonlike kompetensie (die vermoë om eie emosies te verstaan en dit positief aan te wend). Hoe beter beide van hierdie komponente van emosionele intelligensie ontwikkel is, hoe beter is mense in staat om alledaagse situasies effektief te hanteer en by veranderende omstandighede aan te pas (Ciarrochi, Chan, Caputi & Roberts 2001:25-27). Gardner (1993:238-278) toon ook aan dat sy teorie van persoonlike intelligensies gebaseer is op 'n kombinasie van intra- en interpersoonlike intelligensie.

## 5.4 Emosionele intelligensie

### 5.4.1 Emosie

Emosie is nie altyd as 'n positiewe faset van menslike funksionering beskou nie (Massey 2002:2; Salovey, Mayer & Caruso 2005:160; Evans 2003:76). In navolging van die navorsing wat LeDoux (1998) in hierdie verband gedoen het, maak Douglas Massey (2002; vgl Jerison 1973; MacLean [1989] 1990; Joseph 1993; Goleman 1996:3-29; Panksepp 1998:50, 123, 311-335, 341; Evans 2003:1-21) van 'n evolusionêre teorie gebruik om die oorsprong en ontwikkeling van emosies by die mens te beskryf. Volgens hierdie teorie word menslike ontwikkeling in sewe eras ingedeel vanaf *Australopithecus Africanus* ongeveer ses miljoen jaar gelede tot die huidige post industriële (postmoderne)

era. Massey (2002:1-29) beskryf verskeie belangrike ontwikkelings wat hominiede in staat gestel het om by veranderende omstandighede aan te pas. Veranderings wat vir hierdie studie van belang is, kan soos volg saamgevat word:

- 'n Vergelyking van *Australopithecus* met sjimpansees toon dat die breinkapasiteit van eersgenoemde groter was, wat dui op 'n vergroting van die *neocortex* wat 'n vergroting van die skedel meegebring het (Massey 2002:3). Emosionele bande van verwantskap en vriendskap is deur versorging van mekaar in stand gehou. Vroeëre hominiede het in groter groepe as sjimpansees gewoon, waaruit afgelei kan word dat die vroegste hominiede spesies oor 'n goed ontwikkelde sisteem van sosiale intelligensie beskik het (Massey 2002:3). Hierdie ontwikkeling met betrekking tot sosiale interaksie het groter kognitiewe vermoëns as by sjimpansees vereis (kyk Dunbar 2001). Gevolglik was die brein by *Australopithecus* groter en verder ontwikkel as by sjimpansees (kyk Napier & Napier 1985), wat 'n uitbreiding van die neokorteks van die brein reflekteer. Uitbreiding van die brein het egter nie verhoogde rasonale vermoëns teweeg gebring nie, maar hoofsaaklik in die areas van die brein wat sensoriese prosessering reguleer, plaasgevind en waarskynlik tot groter beheer oor emosionele uitdrukking gelei (kyk Turner 1997, 2000).

Kognisie by hominiede in hierdie era word geassosieer met 'n verskynsel wat episodiese kultuur genoem word (Donald [1991] 1993:124-161). Dit beteken dat persepsies en gedrag hoofsaaklik in die huidige moment beleef is. Hoewel individue konkrete episodes uit die verlede kon onthou, vorige ervarings in herinnering kon roep en voortgaande sosiale omstandighede kon begryp, het semantiese

vermoë en abstrakte denke ontbreek (kyk van Huyssteen 2006:52-60).

- Die eerste revolusionêre oorgang in die menslike geskiedenis het ongeveer twee-en-'n-halfmiljoen jaar gelede plaasgevind met die ontwikkeling van klipwerktuie en word geassosieer met 'n nuwe genus hominiede, naamlik *homo habilis* (Massey 2002:4; vgl Joseph 1993:370-372; Van Huyssteen 2006:61-62), hoewel die eerste fossiel-getuienis op net minder as twee miljoen jaar gelede bereken word. 'n Vergroting van die brein (Van Huyssteen 2006:62) wat hierdie genus in staat gestel het om verder as *Australopithecus Africanus* te kon ontwikkel. Ander veranderinge wat na vore getree het was verandering in gelaatstrekke wat as 'n stabiele aanpassing beskou word (Lewin 1993:30). Hulle het in groter groepe saamgewoon wat 'n verhoogde kognitiewe kapasiteit vereis het om die groter aantal interpersoonlike verhoudings tussen twee persone ("dyads") in die groep in stand te kon hou. Emosionele bande is steeds met behulp van liggaamlike versorging gesmee en het ongeveer 20 persent van hulle tyd in beslag geneem.
- Die volgende verandering wat ingetree het, het ongeveer een-en-'n-halfmiljoen jaar gelede plaasgevind met die ontwikkeling van *homo erectus* (Massey 2002:6; Van Huyssteen 2006:61). Daar is getuienis dat *homo erectus* seisoenale woonplekke bewoon het en 'n nomadiese bestaan gevoer het, asook wat dieet betref van *homo habilis* verskil het in die sin dat 'n aangepaste anatomie vereis het dat vleis geëet moes word (Van Huyssteen 2006:61). Massey (2002:6) beskryf die sosiale verandering wat in hierdie era ingetree het, soos volg:



The decline in sexual dimorphism and the need to care for large-brained children who were helpless in infancy, vulnerable in childhood, and dependent through adolescence produced a radical change in human social and mating patterns. It was probably during this era that the human practice of pair bonding appeared, accompanied by a decline in intermale conflict, the disappearance of rigid hierarchies, and a growing investment by fathers of their time and resources for the benefit of their mates and children.

Gedurende hierdie tydperk is daar hoofsaaklik deur middel van gesigsuitdrukkings, oogbeweging en liggaamshouding gekommunikeer, aangesien dit 'n prelinguistiese gemeenskap was. In hierdie era het 'n sogenoemde mimetiese kultuur ontstaan (Donald 1993:162-200). Donald (1993:168) beskryf mimetiese vaardigheid as “the ability to produce conscious, self-initiated, representational acts that are intentional but not linguistic.” Die kommunikasie met behulp van gebare reflekteer 'n betekenisvolle toename in emosionele uitdrukking (Donald 1993:177-186). Daar is waarskynlik uitdrukking gegee aan die basiese emosies soos vrees, woede, geluk, afkeer en hartseer asook verdere emosionele ontwikkeling wat aanleiding gegee het tot die uitdrukking van gevoelens soos skaamte, skuld, antisipasie en hoop. As gevolg van die veranderinge wat in hierdie era ontstaan het, in besonder die akkumulاسie van kennis en die deel daarvan met groeplede, het daar ook ontwikkeling na vore getree in die emosionele inhoud van relasies en sosiale verbintnisse. Dit is waarskynlik gedurende hierdie tydperk dat gesigsuitdrukkings veral gebruik is om emosies te kommunikeer. Evans (2001:3-6) wys op die belangrike navorsing wat Paul Ekman (1992:169-200) gedoen het met betrekking tot die verband tussen basiese emosies en gesigsuitdrukkings. Ekman se navorsing het bevestig dat dieselfde gesigsuitdrukkings transkultureel voorkom om aan basiese emosies soos vreugde,

kommer, woede, vrees, verbasing en afkeer uitdrukking te gee. Die insig dat *homo erectus* ook aan ander, meer komplekse emosies soos skuld en skaamte uitdrukking kon gee, dui op 'n betekenisvolle emosionele ontwikkeling gedurende hierdie era.

Evans (2002:15-21) beredeneer die bestaan van “higher emotions” soos liefde, skuld, skaamte, verleentheid, trots, jaloesie en afguns en kom tot die bevinding dat sodanige emosies dui op 'n groter mate van prosessering deur die neokorteks in die brein. Hierdie bevinding word bevestig deur getuienis dat die brein by *homo erectus* groter was as by vorige generasies (vgl Joseph 1993:372-374; Van Huyssteen 2006:61-62). Daar word geargumenteer dat die frontale, temporale en parietale lobbe van die brein in hierdie era verder ontwikkel en uitgebrei het (Massey 2002:6). Verder word gewys op getuienis met berekking tot laterale ontwikkeling van die brein, naamlik 'n verskil tussen die regter en linker hemisfere van die brein wat dui op 'n toename in die vermoë om gereedskap met hande te kon vervaardig en ontwikkeling in kommunikasie.

- Die volgende era wat onderskei word, begin ongeveer honderd-en- vyftigduisend jaar gelede en word die neolitiese era genoem en gedurende hierdie tydperk het *homo sapiens* ontwikkel (Joseph 1993:374-80). Wat breinontwikkeling betref, stel Massey (2002:8; kyk Van Huyssteen 2006:50-67) dit soos volg: “In *Homo sapiens*, the brain reached its present size and structure with a full expansion of the frontal lobes that created the potential for a new and revolutionary culture.” Dit is insiggewend dat die kulturele en tegnologiese ontwikkeling van die mens vanaf ongeveer vyftigduisend jaar gelede, nie met 'n verdere ontwikkeling en vergroting van die brein gepaard gegaan het soos in vorige eras nie (Massey 2002:8). *Homo sapiens* van vyf-en-veertigduisend jaar

gelede staan ook as Cro-Magnon bekend en fossiel getuigenis toon dat hulle wat liggaamlike voorkoms en breinontwikkeling met moderne mense ooreenstem (Van Huyssteen 2006:63). Gedurende hierdie era word 'n jagters- en opjaar bestaan ("hunter-gatherers") gevoer en ontstaan die vermoë om te kan praat en konsepsualiseer. Waar vroeëre hominiede wel geluide kon maak maar dit nie kon konstrueer tot taal nie, was *homo sapiens* in staat om te kan dink oor die gebruik van klank en dit in gestruktureerde sinne te kon omsit (Joseph 1993:377-378; Dunbar 2001:190-191). Taal het by *homo sapiens* die plek van liggaamlike versorging (soos by vroeëre hominiede gevind is) ingeneem en die wyse geword waarop sosiale interaksies in stand gehou word.

Die gebruik van taal het die mens in staat gestel om 'n kultuur tot stand te bring wat deur mitologiese narratiewe beskryf en stand gehou is. Philip Hefner (2000) ondersoek deur middel van navorsing oor prehistoriese kuns die wyse waarop mites en rituele binne die konteks van paleolitiese rotstekeninge in grotte in Frankryk en Spanje na vore gekom het. Hefner (2000:166) dui aan dat rotskuns in grotte en sekere draagbare artefakte met opkomende religieuse mites en rituele van die Cro-Magnons in Europa verbind kan word. Rhawn Joseph (1993:377-378) argumenteer dat Cro-Magnons komplekse spirituele oortuigings gehad het asook 'n konsep van 'n lewe na die dood.

Alledaagse sake en gebeure is in terme van mites beskryf. Deur middel van mites word 'n simboliese universum geskep met behulp waarvan mense sin probeer skep in hulle omstandighede en tegelyk verleen hierdie mites ook sanksie aan kulturele konvensies. Skeppingsmites soos dié in Genesis 1 en 2 word binne sekere vertakkinge van die Christelike geloofsgemeenskap byvoorbeeld

aangewend om “God se orde vir man en vrou” te “fundeer”. Mites oor die goddelike reflekteer hoofsaaklik gemeenskappe se siening oor kausaliteit, wat met mense na die dood gebeur en hoe gebeure in hulle leefwêreld beheer word (kyk Heiler 1961:283-286). Armstrong (2005:3-5) dui vyf kenmerke van mites uit die Neandertal era aan en kan soos volg saamgevat word: mites spruit gewoonlik voort uit die ervaring van dood en ’n vrees vir uitwissing; mites gaan normaalweg met goddienstige rituele en liturgie gepaard; die kragtigste mites reflekteer die skeppers daarvan se beskouings oor ’n onbekende wêreld buite singtuiglike waarneming; vierdens word mites nie ter wille van die mite self vertel nie, maar om aan te toon hoe ’n gemeenskap behoort te leef; laastens verwoord antieke mites die oortuiging dat alles wat op aarde gebeur en bestaan ’n afbeelding is van wat in die goddelike wêreld bestaan en op hierdie wyse dien mites as goddelike sanksionering van gemeenskappe se sosiale, politieke en religieuse strukturering. Mitologie het in prehistoriese en antieke tye nie op dieselfde vlak as teologie gefunksioneer, met ander woorde bewuste refleksie oor God, nie. Mites was verhale wat met menslike ervaring in verband gestaan het. In hierdie verhale is gode, mense, diere en die natuur baie nou aan mekaar verbonde en aan dieselfde wetmatighede onderworpe (Armstrong 2005:5). Die funksie van mites was om mense te help om moeilike omstandighede te hanteer, asook hulle plek en funksie op aarde en hulle bestaansdoel te peil. Mites het egter nie die episodiese en mimetiese kulture van vorige eras vervang nie, maar eerder daarop voortgebou: “[I]t was wrapped around them [episodiese en mimetiese kulture] and extended a preexisting emotional infrastucture” (Massey 2002:9).

Rasionele kognisie is nie goed ontwikkel in mitiese kulture nie. Kognitiewe ontwikkeling wat met behulp van taal plaasgevind het, is

eerder met die emosionele dele in die brein verbind met behulp van kondisionering deur rituele, seremonies en spiritualiteit (Massey 2002:10).

- Die vyfde era wat deur Massey (2002:10-13) onderskei word, is die agrariese gemeenskap (ongeveer tienduisend tot twaalfduisend jaar gelede tot die begin van die negentiende eeu van die huidige era), met die verskyning van die eerste nedersettings. Gedurende hierdie era het verskillende subgroepe of klasse tot stand gekom, naamlik groepe wat nie vir hulle daaglikse kos hoef te gewerk het nie, spesialiste om nuwe werktuie te maak, 'n politieke elite wat die verspreiding van werktuie beheer het en 'n godsdienstige elite wat met behulp van mites hulle eie bestaan regverdig het. Die priesterlike klasse het die gemeenskap deur middel van hulle mites beheer. Armstrong (2005:43-59) dui aan dat landbou aktiwiteite in die tydperk agtduisend tot vierduisend voor die huidige era “with ritual awe” benader is en hoe mitologiese verhale die band tussen die aarde/mensheid en die buite-aardse/goddelike verwoord en in stand gehou het. Armstrong (2005:44) formuleer hierdie ingesteldheid soos volg: “... now farming also became sacramental. When they tilled the fields or gathered the harvest, the farmers had to be in a state of ritual purity. ... The crop was an epiphany, a revelation of divine energy ...”

Die ontwikkeling van geskrewe taal het tot nuwe verskynsels aanleiding gegee, naamlik 'n afname in die vermoë om verhale en inligting uit die kop te onthou en die skep van 'n kollektiewe geheue en wysheid. Omdat die grootste persentasie mense in hierdie gemeenskappe egter ongeletterd was, is toegang tot inligting tot 'n klein groepie mense beperk.

- Die sesde era staan bekend as die industriële era (Massey 2002:13-15). Hierdie tydperk duur vir ongeveer honderd jaar en word gekenmerk deur grootskaalse verstedeliking en industrialisering. Verstedeliking het groot en vinnige veranderinge op tegnologiese, ekonomiese, sosiale en kulturele gebied laat ontstaan. Hierdie ontwikkelings het tot gevolg dat daar 'n groot onderskeid tussen 'n sogenoemde boonste en onderste laag van samelewings ontstaan het en die gaping tussen hierdie twee strata is deur 'n wye, komplekse verskeidenheid van "subkulture" gevul (Massey 2002:14). Nog veranderinge wat ingetree het was in terme van stereotiepe beskouings oor die rolle van die verskillende geslagte (manlik en vroulik), afname in vrugbaarheidsvlakke en 'n demografiese verskuiwing waarin mense al ouer word en die ouer geslagte groter in getal as die jonger generasies is. Omdat die grootste persentasie mense in hierdie tyd steeds ongeletterd was, kan hierdie era ook as 'n mitologiese era beskou word (Massey 2002:15).
- Die laaste era word deur Massey (2002:15) as 'n post-industriële tydperk beskryf en strek van die begin van die twintigste eeu tot die huidige. Veral vanaf 1980 vind veranderinge teen 'n groeiende tempo plaas en begin die beheer en manipulering van informasie 'n al groter segment in die wêreld ekonomie inneem. Massey (2002:15) stel dat die aanpassings wat die mens moet maak om die huidige en toekomstige wêreld sinvol te bewoon nie op grond van fisiese veranderinge sal gebeur nie, maar op grond van die wyse waarop die mens dink en sosiaal funksioneer.

Uit hierdie oorsig blyk dat die huidige menslike brein oor 'n tydperk van ongeveer ses miljoen jaar ontwikkel het. Rationele kognisie, wat deur die prefrontale korteks (die boonste lae van die frontale korteks) van die brein beheer word, is die nuutste deel in hierdie ontwikkelingsproses. Histories

gesien is die deel van die brein wat die emosies beheer die oudste en het die ander lae van die brein as 't ware bo-oor en om hierdie stelsel ontwikkel (kyk Joseph 1993; LeDoux 1998:73-103; Massey 2002:16). Dié stelsel word die limbiese sisteem genoem en beheer die emosies (kyk Jerison 1973; MacLean 1990; Donald 1993; Damasio 1994; LeDoux 1998). Charles Darwin ([1872] 1965) toon in sy werk, *The expression of the emotions in man and animals*, aan dat emosionele uitdrukking 'n inherente ("innate") vermoë by mense en diere is. Hy toon verder aan dat emosionele uitdrukking liggaamlik, in besonder die uitdrukkings van die gesig, dieselfde by alle mense is, ongeag hulle ras of kultuur. Emosionaliteit het rasionaliteit in die evolusionêre proses voorafgegaan, maar in die proses van die ontwikkeling en aanpassing van mense by nuwe omstandighede het hulle rasionele vermoëns nie emosionaliteit as basis vir menslike interaksie ervang nie. Rasionele vermoëns is stelselmatig as gevolg van veranderende omstandighede wat nuwe aanpassing vereis het, by voorafbestaande emosionele kapasiteite "bygevoeg". Die gevolg is dat die nuwer dele van die brein, in besonder die neokorteks, bo-oor primitiewe dele van die brein soos die sogenoemde reptielbrein ontwikkel het (kyk MacLean 1990; Joseph 1993:3-9). Die neokorteks stel die mens in staat om genuanseerd oor emosies te dink en daarop te reageer. Hierdie genuanseerde denke is noodsaaklik as gevolg van die komplekse sosiale omgewing waarbinne mense moet funksioneer (kyk Joseph 1993).

Die hoër, meer kognitiewe dele van die brein, slaag egter nie altyd daarin om die emosies te beheer nie. Soms neem die limbiese sisteem oor en veroorsaak dat mense instinktief reageer. As gevolg van die feit dat die emosionele dele van die brein veel ouer as die rasionele dele is, is die limbiese sisteem in staat om 'n groot deel van dit wat mense doen en sê, te beïnvloed. Die deel van die limbiese sisteem wat hiervoor verantwoordelik is, word die *amigdala* genoem. Hierdie amandelvormige struktuur is die setel van emosionele herinneringe en geheue (Massey 2002:16; Pellitteri 2002; vgl

Goleman 1996:14-15). Wanneer die amigdala beseer of verwyder word, is mense nie in staat om emosies te ervaar nie. Navorsing in neurologiese wetenskappe (kyk Pellitteri 2002) suggereer dat die prosessering van emosionele inligting in die amigdala plaasvind sonder kognitiewe deelname. Emosies kan derhalwe op verskillende vlakke van bewussyn gebeur sonder dat mense bewus is van die effek wat emosies op hulle denke het.

John Pellitteri (2002) lewer 'n waardevolle bydrae met sy beredering oor die verband tussen emosionele intelligensie en verdedigingsmeganismes van die ego ("ego defense mechanisms"). Hy suggereer dat onbewustelike prosessering met betrekking tot die vorming van emosies ook kan beteken dat die regulering van emosies op 'n onbewustelike vlak kan gebeur. Hy wys op Freud se siening dat verdedigingsmeganismes onbewustelike prosesse is met die funksie om angs te onderdruk. Dit kan daartoe lei dat veral ontstellende emosies as gevolg van verdedigingsmeganismes nooit op 'n bewustelike vlak ervaar word nie. 'n Verdere gevolg hiervan kan wees dat die waarneming van emosionele oorblyfsels ("emotional residuals") soos aggressie, omgekeer kan word na meer sosiaal aanvaarbare emosies, naamlik liefde of aanvaarding.

Rasionalisering kan ook as verdedigingsmeganisme aangewend word waardeur die aandag op minder ontstellende fasette van emosies gevestig word en waardeur mense hulleself kan oortuig waarom hulle nie behoort te voel soos wat hulle voel nie. Nog 'n verdedigingsmeganisme (Pellitteri 2002) is die wyse waarop kognitiewe konsentrasie ingespan word om negatiewe emosies te onderdruk en die inligting wat daaruit voortkom, nie te prosesseer nie. Bogenoemde wys op die belangrikheid van kognitiewe prosessering van emosies. In hierdie verband sluit Pellitteri se argument aan by dié van Mayer, naamlik dat emosionele intelligensie op die vlak van "knowledge works" (kyk 5.4.2) resorteer. Emosionele intelligensie het nie net te make met die waarneming en regulering van eie en ander mense se emosies nie. Om intelligent met emosionele inligting om te gaan, vereis dat mense ook



emosionele inligting op kognitiewe vlak deurdink, sodat dit sinvol geïntegreer kan word en ook mense se funksionering op alle vlakke positief kan stimuleer. Dit beteken dat alle emosionele inligting, positief én negatief, ernstig geneem word en dat mense ook bewus sal raak van hulle onbewustelike verdedigingsmeganismes waarmee hulle normaalweg sekere emosionele informasie onderdruk of verswyg. Hierdie hantering van emosies lei tot verskillende uitkomste wat die gevolg is van geskikte en nie-geskikte verdedigingsmeganismes. Mense wat hoofsaaklik van nie-geskikte verdedigingsmeganismes gebruik maak om emosionele inligting te prosessee, soos byvoorbeeld om die inligting te verdraai of selfopofferend op te tree, kan vasgevang raak in irrasionele denke oor emosies. Pellitteri (2002) kom ook tot die bevinding dat daar 'n korrelasie bestaan tussen die kennis komponent van emosionele intelligensie en die konsepsuele en verbale vaardighede van algemene intelligensie. Daarom stel Pellitteri (2002): "An individual needs to have an accurate conceptual understanding of emotions and use logical reasoning about emotions to effectively adapt his or her social and intrapersonal situations." Hiermee saam wys Pellitteri egter op die belang daarvan dat die vermoë tot emosionele bewustheid en regulering nie noodwendig beteken dat emosionele inligting op 'n kognitiewe vlak sinvol geprosessee sal word nie. Mense wat gemaklik is met hulle emosies kan steeds geaffekteer word deur 'n geneigdheid om emosioneel reaktief op te tree.

Die deel van die brein wat die mens van ander soogdiere onderskei, is die prefrontale korteks waarmee abstrakte denke en konsepsualisering gefasiliteer word. Die prefrontale korteks is die enigste deel van die brein wat nie deur sensoriese waarneming beïnvloed word nie. Indien hierdie deel van die brein beskadig word, is die mens nie in staat tot abstrakte en toekomsgerigte denke, selfmotivering en die herkenning en sinvolle integrering van emosies nie. In die tersaaklike literatuur word van twee verskillende breine, naamlik die emosionele brein en die rasonale brein, gepraat (Massey 2002:17). LeDoux (1998) het waardevolle navorsing in hierdie verband gelewer. Massey

(2002:17; kyk Joseph 1993:390) beskryf die interaksie tussen die twee breine soos volg: “[N]ot only do unconscious emotional feelings exist independently of rational appraisals of them, but given the assymetry in neural connections between the limbic system and the neocortex, it is much more likely that emotional impulses will overwhelm rational cognition than vice versa.” Mense se beoordeling van omstandighede en ander mense word op ’n onbewustelike wyse deur emosies beïnvloed. Die rede hiervoor is dat die emosionele brein stimuli vanuit die eksterne omgewing waarneem en evalueer voordat die rasonale brein sodanige informasie kan opneem en deurdink. Gevolglik word die rasonale brein met emosionele boodskappe vanuit die limbiese sisteem oorlaai. Emosionele intelligensie hou in dat mense in staat behoort te wees om al hierdie boodskappe te orden en sinvol daarop te reageer.

Die emosionele brein voorsien die mens van ’n aparte geheuesisteem, naas die sisteem wat in die rasonale brein setel, waarin emosionele toestande en herinneringe vasgevang is. Hierdie geheue word implisiete geheue genoem. Massey (2002:19-20) wys daarop dat alle waarnemings ’n implisiete en eksplisiete inhoud het. Die eksplisiete inhoud word via die hippokampus in die bewustelike geheue vasgelê, terwyl implisiete inhoud onbewustelik in die amigdala vasgelê word. Wanneer ’n implisiete geheue eers geskep en vasgelê is, het dit ’n lang lewensduur en is dit moeilik om dit te elimineer. Massey (2002:20) formuleer die beheer wat onbewustelike emosies op mense se optrede het soos volg:

There also appear to be specific neural assemblies associated with the fundamental human emotions such as fear, anger, disgust, nurturing, and liking. Although some of the neurological mechanisms (such as fear) are better worked out than others (such as disgust), all appear to be mediated through specific neural structures within the limbic system, thus creating the possibility for classical conditioning by systematically pairing external stimuli with emotional reactions to generate implicit memories that are stored in the amygdala. I believe that such unconscious memories created

by intentional or inadvertent conditioning lie behind much human social behavior.

Bogenoemde insigte oor die samestelling, ontwikkeling en funksionering van die menslike brein is van belang vir pastors se bediening. Pastors beskik soos ander mense oor emosionele geheue ten opsigte van positiewe en negatiewe gebeure uit die verlede wat hulle persepsies en optrede in die hede onbewustelik beïnvloed. Derhalwe is intelligente omgang met emosies 'n belangrike deel van pastors se bediening. Indien pastors in omstandighede wat op gereelde basis voorkom, op onbewustelike emosionele geheue reageer, kan dit negatiewe gevolge vir hulleself en hulle verhoudings met mense hê. Bewustelike, rasonele reflektering oor gebeure en die emosies wat daaruit voortvloei, of andersyds reflektering oor emosies wat tot bepaalde optrede gelei het, kan pastors help om meer genuanseerd met hulleself, hulle omstandighede en ander mense om te gaan.

Binne 'n teologiese tradisie waar rasonele refleksie oor die Bybel en belydenisskrifte van die Christelike geloofsgemeenskap hoog geag word, word emosionele ervarings en openheid oor emosies nie baie hoog waardeur nie. Dit is egter belangrik dat pastors kennis neem van die navorsing oor die funksionering van die brein en die interaksie tussen die emosionele en rasonele brein. Gegewe die mens se evolusionêre geskiedenis en kognitiewe strukturering, sal onbewustelike emosionele gedagtes 'n sterk invloed op rasonele denke uitoefen. Pastors behoort rekening te hou met die betekenis wat bogenoemde bevindings inhou vir hulle teologiese refleksie en optrede binne hulle geloofsgemeenskappe. Belewensisse van hulle omgewing, hulle kerklike tradisie en omgewing, hulle gesinslewe, wetenskaplike omgang met die Bybel en belydenisse, 'n postmoderne wêreld en kultuur/-e met uiteenlopende pluraliteite sal waarskynlik deur hulle implisiete geheue beïnvloed word. Hierdie verskynsel is van belang vir alle pastors, hetsy diegene in meer fundamentalistiese kringe of diegene in meer progressiewe

teologiese kringe. Geen pastor benader die bediening sonder emosionele geheue nie. Omdat die brein geneig is om patrone vas te lê waarvolgens die omgewing in die verlede benader en hanteer is, kan daardie patrone voortdurend versterk word indien pastors nie bewustelik moeite doen om hierdie patrone te identifiseer en ander neuronpatrone te ontwikkel nie.

#### **5.4.2 'n Poging tot omskrywing**

Een van die knelpunte waarmee ondersoekers van emosionele intelligensie worstel, is om dit op grond van wetenskaplike navorsing, toetse en evaluering as 'n intelligensie te beskryf en gevestig te kry (Mayer, Salovey & Caruso 2000b: 92-116; Mayer 2001:3-24; Salovey, Mayer & Caruso 2005:159-171; Zeidner, Matthews, Roberts & MacCann 2003:69-70). Dit is nie vreemd dat daar in navolging van Gardner van verskillende tipes intelligensie gepraat word nie, byvoorbeeld ruimtelike intelligensie, verbale intelligensie en sosiale intelligensie (Goleman 1996:36-39, 41-42; Bar-On 2001:85; Elias, Hunter & Kress 2001:134; Mayer 2001:5, 7; Taylor 2001:71). Die tipe intelligensie word telkens deur die byvoeglike naamwoord aangedui. Indien aanvaar word dat intelligensie verwys na die vermoë om waar te neem, te verstaan en simbole te gebruik, met ander woorde om abstrak te kan dink en redeneer, kan aanvaar word dat emosionele intelligensie verwys na die vermoë om emosionele inligting waar te neem, te verstaan en sinvol aan te wend (Mayer 2001:8; Fitness 2001:98-102; Flury & Ickes 2001:113).

Mayer<sup>22</sup> (2001:8-9) is van oordeel dat die popularisering van die konsep emosionele intelligensie nie die omskrywing daarvan vergemaklik nie. In populêre literatuur word verskeie sake wat met menslike karakter of persoonlikheid verband hou as emosionele intelligensie beskou (Zeidner, Matthews, Roberts & MacCann 2003:70). Daarom maak Mayer 'n onderskeid tussen sy eie en sy (akademiese) kollegas se definiering van emosionele intelligensie aan die een kant en die meer populêre werk van Goleman aan die ander kant. Mayer (2001:9; kyk ook Mayer, Caruso & Salovey 1999:267-298; Mayer, Salovey & Caruso 2000a:396; Mayer & Salovey 1997:3-31) omskryf emosionele intelligensie soos volg: "Emotional intelligence refers to an ability to recognise the meanings of emotions and their relationships, and to reason and problem-solve on the basis of them. Emotional intelligence is involved in the capacity to perceive emotions, assimilate emotion-related feelings, understand the information of those emotions, and manage them." Die verskil tussen Mayer en sy kollegas se teorie en dié van Goleman word later (bladsy 286) verduidelik.

Mayer (2001:9-12) verdeel emosionele intelligensie in die volgende vier terreine:

- Die eerste terrein behels die vermoë tot emosionele waarneming en uitdrukking. Dit sluit ook die akkurate evaluering van eie en ander se emosies in. Hierdie vermoë het te doen met die waarneming van

---

<sup>22</sup> In hierdie deel van die studie word ruim van John D Mayer se bevindinge rakende emosionele intelligensie gebruik gemaak. Mayer word as 'n pionier met betrekking tot navorsing oor emosionele intelligensie beskou. Hy hou hom reeds sedert 1970 besig met die ondersoek na die interaksie tussen emosie en denke. In die tydperk 1990 tot 1993 publiseer hy die eerste wetenskaplike artikels oor hierdie onderwerp saam met sy kollega van Yale Universiteit, Prof Peter Salovey. Mayer hou hom besig met die ondersoek na instrumente waarmee emosionele intelligensie gemeet kan word en die betekenisvolle aanwending van emosionele intelligensie in mense se alledaagse lewe. Tot en met 2001 publiseer hy meer as sewentig wetenskaplike artikels, bydraes in boeke en toetsinstrumente. Mayer is tans professor in psigologie aan die Universiteit van New Hampshire en dien op die redaksies van *Psychological Bulletin* en die *Journal of Personality*. Hy was 'n "National Institute of Mental Health Postdoctoral Scholar" aan Stanford Universiteit. Mayer word internasionaal as spreker in akademiese, besigheids- en regeringskringe geag.

emosies soos wat dit in gesigsuitdrukking, stemtoon en liggaamstaal na vore kom (Salovey, Mayer & Caruso 2005:164). Sodanige waarneming is essensieel om emosioneel intelligent te kan optree.

- Die tweede terrein behels die aanwending van emosies om denkprosesse te fasiliteer en te optimaliseer. Dit sluit die assosiering van emosies met ander sensasies in. Emosies dring die kognitiewe sisteem binne as emosionele denke (Salovey, Mayer & Caruso 2002:164). Emosionele fasilitering stel die kognitiewe sisteem in staat om te deurdink op watter wyse emosies denke beïnvloed. Op hierdie wyse kan emosies as 'n bron van kreatiewe energie dien om kognitiewe prosesse te laat fokus op wat werklik belangrik is.

Emosies kan ook mense se denke verander. Dit kan mense positief maak, wanneer hulle 'n gevoel van geluk ervaar. Dit kan hulle negatief maak wanneer hulle gevoelens van skeptisisme of terneergedruktheid beleef. Hierdie wisseling in emosies en denke kan tot voordeel van mense en hulle omgewing aangewend word. Dit kan hulle in staat stel om 'n bepaalde saak vanuit verskillende perspektiewe te beskou en deurdink. Wanneer mense positief is, is hulle meer geneig om oppervlakkige denke aan te wend. Daarenteen kan negatiewe emosies mense daartoe lei om dieper oor 'n saak na te dink.

- Die derde terrein het te doen met die verstaan van emosies. Dit behels die vermoë om emosies te analiseer, bewus te wees van waarskynlike oorgange van een emosie na 'n ander en begrip van komplekse emosies in sosiale situasies. Emosionele geletterdheid is hier ter sprake, naamlik die vermoë om nuanseverskille tussen emosies te herken en in woorde om te sit. Salovey, Mayer & Caruso

(2005:164) formuleer hierdie saak soos volg: “[T]he person who is able to understand emotions – their meanings, how they blend together, how they progress over time – is truly blessed with the capacity to understand important aspects of human nature and interpersonal relationships.”

- Die laaste terrein, naamlik die bestuur van emosies (of emosionele regulering), het te doen met die vermoë van mense om emosies in hulleself en in ander mense te kan fasiliteer. Hierdie vermoë moenie gesien word as 'n manier om van negatiewe emosies ontslae te raak of emosionele uitbarstings in verhoudings te vermy nie. Daar bestaan verskillende wyses waarop mense hul emosies kan reguleer. Die mees suksesvolle maniere behels die verbranding van energie, naamlik aktiewe regulering van gemoedstoestande wat ontspanningsoefeninge, streshantering, kognitiewe inspanning en fisiese oefening kombineer.

Mayer (2001:12) beskryf ook twee ander definisies, naamlik 'n vermengde weergawe en 'n verbreding soos deur Goleman (1996:43-44) voorgestaan word. Eersgenoemde omskryf volgens Mayer emosionele intelligensie in terme van nie-kognitiewe vermoëns en omvat die volgende vyf kategorieë:

- *intrapersoonlik*, wat kwaliteite insluit soos selfaktualisering, onafhanklikheid en selfbewussyn;
- *interpersoonlik*, wat sake soos empatie en sosiale verantwoordelikheid behels;
- *aanpasbaarheid*, wat kwaliteite soos probleemoplossing en realiteitstoetsing omvat;

- *stresbeheer*, wat die beheer van impulse en stres toleransie insluit;
- *algemene gemoedstoestand*, waaronder geluk en optimisme geplaas kan word.

Goleman (1996:43-44) maak van 'n definisie van Salovey & Mayer (1990:185-211) gebruik en bied 'n vyfvoudige omskrywing van emosionele intelligensie aan, wat soos volg omskryf kan word:

- Die terrein van *selfbewussyn* wat beteken dat mense bewus is van hulle emosies en in staat is om te kan ken. Hierdie vermoë om emosies voortdurend te kan monitor is belangrik vir mense se selfinsig.
- *Die bestuur van emosies* is die vermoë om emosies op so 'n wyse te hanteer dat dit voortbou op die bewuswording van emosies. Goleman argumenteer dat mense wat hierdie vermoë bemeester, terugslae en gevoelens van terneergedruktheid op 'n sinvolle wyse kan verwerk.
- *Selfmotivering* is die vermoë om emosies op sodanige wyse te orden dat dit konsentrasie en kreatiwiteit fasiliteer. Dit het die gevolg dat mense in staat is om sodanig op 'n taak voorhande te konsentreer dat hulle uitstaande prestasies kan lewer. Goleman (1996:93-95) noem hierdie verskynsel "flow".
- *Empatie* is die vermoë om emosies in ander mense te kan herken, dit ernstig op te neem en daaroor met hulle te kan kommunikeer.



- Die vyfde terrein behels *sosiale vaardighede* soos invloed, die bestuur van konflik en spanwerk. Mense wat oor hierdie vaardigheid beskik, is in staat om goeie interpersoonlike verhoudings te sluit en in stand te hou.

Mayer (2001:13) gaan nog verder om die verskil tussen sy eie definisie van emosionele intelligensie en dié van Goleman (1996) aan te dui deur gebruik te maak van die sogenoemde “Systems set division of personality”. Hiervolgens word persoonlikheid in vier hoofafdelings ingedeel naamlik, “energy lattice”, “knowledge works”, “role player” en “conscious executive”, met subverdelings onder elke hoofafdeling. Mayer dui aan dat emosionele intelligensie onder die afdeling “knowledge works” resorteer terwyl die kwaliteite wat Goleman in sy definisie gebruik, onder die ander drie afdelings ingedeel kan word.

Hiermee stel Mayer dat Goleman se konsep van emosionele intelligensie nie veel met intelligensie te doen het nie, maar eerder met algemene persoonlikheidskenmerke. Hy meen dat die toetse wat deur Goleman en andere gebruik word, nie emosionele intelligensie toets nie, maar eerder van reeds bestaande modelle gebruik maak om algemene karaktertrekke te meet. Mayer & Salovey het in 1990 ’n empiriese toets ontwerp waarmee die konsep emosionele intelligensie gemeet kon word (Mayer, DiPaolo & Salovey 1990:772-781). Mayer, Salovey, Caruso & Sitarenios (2003:97-105) poog verder om ’n antwoord te verskaf op die vraag of Mayer, Salovey & Caruso se meetinstrument emosionele intelligensie bevredigend meet. Hulle het tot ’n positiewe bevinding gekom.

Ten spyte van Mayer se kritiek teen die breër omskrywing van Goleman (1996), lewer Goleman ’n waardevolle bydrae tot die debat oor intelligensie en emosionele intelligensie. Goleman het die aandag gevestig op bepaalde leemtes met betrekking tot tradisionele beskouings oor intelligensie – in besonder IK telling as enigste aanduiding daarvan of mense sukses sal behaal

of nie. Sy reflektering oor hierdie aangeleentheid kom voort uit die vraag waarom mense met 'n hoë IK telling nie altyd suksesvol is in hulle werk en in verhoudings met ander mense nie. Goleman se verklaring is dat dit alles met emosionele intelligensie te doen het. Hy kies nie tussen IK en emosionele intelligensie nie, maar pleit vir 'n gebalanseerde beskouing oor die wisselwerking tussen die twee.

Die kritiek dat Goleman se beskouing te breed is en 'n aantal persoonlikheidskenmerke insluit wat nie met emosionele intelligensie as sodanig iets te doen het nie en dat hierdie beskouing met ander, reeds bestaande, meetinstrumente geëvalueer word, is geldig. Mayer se kritiek laat dit egter lyk asof Goleman nie kognitiewe prosessering van emosies ernstig genoeg opneem nie. Dit is nie geldige kritiek nie, aangesien Goleman deurentyd argumenteer dat emosies en die reaksies daarop, sinvol deurdink moet word. Goleman (1996:13-29) het insiggewende werk gelewer om navorsing met betrekking tot die evolusionêre ontwikkeling van die brein, die aard van emosionele intelligensie (Goleman 1996: 33-126), moontlike toepassings van verskillende teorieë oor emosionele intelligensie (Goleman 1996:129-185) en die waarde van emosionele geletterdheid (Goleman 1996:189-287) te populariseer. Sy ander waardevolle bydraes tot hierdie veld lê veral op die gebied van leierskap en emosionele intelligensie in die werkplek (Cherniss & Goleman 2001; Goleman, Boyatzis & McKee 2003; vgl Cooper & Sawaff 1997; Dearborn 2002). Wanneer daar in hierdie studie vir Mayer se omskrywing van emosionele intelligensie gekies word, beteken dit nie dat Goleman se werk geïgnoreer word nie. Waar van toepassing word na Goleman se bydraes verwys.

Mayer en sy akademiese kollegas se omskrywing van en meetinstrumente oor emosionele intelligensie is teoreties goed begrond. Hulle is in staat om emosionele intelligensie op wetenskaplike wyse as 'n vorm van intelligensie te omskryf, aangesien emosionele intelligensie gefokus is op die "knowledge

works” (kognitiewe handeling) en die interaksie daarvan met die emosies in die “energy lattice” (Mayer 2001:13; kyk volgende bladsy vir skematiese voorstelling):

### The systems set division of personality

#### Major divisions or “agents”

#### Traits describing the divisions of personality

##### *Energy lattice:*

##### \* Motives

Represents the coherent cooperation of the lower-level motivational and emotional systems of personality. It consists of a person’s basic urges and emotional responses to those basic urges.

- Need for achievement
- Need for affiliation
- Need for power
- \* Motivational levels
- Persistence
- Zeal
- \* Emotions
- Happiness
- Anger
- Sadness/Depression
- \* Emotional Style
- Emotionality – Emotional stability

##### *Knowledge Works:*

Represents the information store of personality: feelings and thoughts about the self and the world, and operates on that knowledge.

- \* Abilities and achievement
- Verbal intelligence
- Spatial intelligence
- Emotional intelligence
- \* Cognitive styles
- Optimism – pessimism
- Detail orientation

##### *Role player:*

Responsible for expressing and projecting internal personality into the world. It plans important social activities and roles and carries those out.

- \* Expressive Styles
- Extroversion – Introversion
- Warmth – coldness
- \* Expressive Skills
- Politeness
- Good eye contact
- Role-playing ability

*Conscious Executive:*

The seat of consciousness contains both consciousness and the conscious will (self-control). It oversees personality and contributes high-level, creative thought when necessary.

- \* Consciousness
  - Aware – Unaware
  - Self-conscious – unselfconscious
- \* Will
  - High – low willpower

Mayer argumenteer dat hy en sy kollegas se beskouing oor emosionele intelligensie 'n eenheid vorm aangesien dit in die kognitiewe deel van mense se funksionering gesetel is. Dit betrek die ander areas insoverre daardie areas 'n bydrae lewer tot die intelligente interaksie van emosie en denke en “[i]ts unifying theme is that emotion enhances thought and the person is intelligent about emotion” (Mayer 2001:15).

Mayer (2001:15) gee toe dat breër beskouings oor emosionele intelligensie weliswaar 'n bydrae lewer tot die navorsing van een relatief nuwe area, naamlik meta-ervaring of meta-gemoed/meta-emosie (“meta-mood”). Meta-ervaring dui daarop dat mense reflekteer oor hulle gemoedstoestande soos byvoorbeeld “... I know how I'm feeling,” en “I clearly understand my mood” (Mayer 2001:15). Wetenskaplikes is al geruimte tyd besig om navorsing te doen oor die wyse waarop mense hulle gemoedstoestande beheer en reguleer (Thayer, Newman & McClain 1994:910). Gemoedstoestande word as integrale deel van menswees en menslike gedrag aanvaar.

Navorsing dui daarop dat mense hulle gemoedstoestande waarneem en waarde daaraan toeken op grond van die betekenis wat hulle daaraan gee. Met hierdie inligting tot hulle beskikking, neem hulle besluite om veranderinge aan te bring of nie. Daar word erken dat waarneming en regulering van gemoedstoestande 'n integrale psigologiese proses is en navorsing bevestig dat individue van mekaar verskil met betrekking tot die wyse waarop hulle hulle gemoedstoestande reguleer (kyk Cantazaro & Mearns 1990; Salovey, Hsee &

Mayer 1993). Studies (bv Thayer et al 1994:910-911) het aangetoon dat mense negatiewe gemoedstoestande op verskillende wyses reguleer. Vir die doel van hierdie studie is dit van belang om daarop te let dat hierdie studies aantoon dat godsdienstige aktiwiteite as een van die oneffektiefste wyses om sulke gemoedstoestande te beheer, geag word. Navorsing toon verder aan dat verskillende geslagte 'n verskynsel soos depressie op verskillende wyse benader en hanteer (Thayer et al 1994:911). Thayer (et al 1994:911) wys in sy teoretiese begroning oor gemoed en gemoedstoestande daarop dat daar holisties oor hierdie verskynsel gedink moet word in terme van die interaksie van die verskillende sisteme in die menslike liggaam en verwoord hierdie insig soos volg (Thayer et al 1994:911-912): "One relevant implication of these assumed general arousal conditions in relation to mood regulation is that change in one system is likely to simultaneously affect other systems."

Een van die uitgangspunte in hierdie studie is dat 'n holistiese benadering tot menswees belangrik is aangesien menswees nie net tot kognitiewe, net fisiologiese, net emosionele of net spirituele funksionering gereduseer kan word nie. 'n Holistiese benadering bied die voordeel dat mense in hulle totaliteit ernstig opgeneem kan word. Pastors staan veral voor die dilemma om op een van twee aspekte van menswees te konsentreer (of moontlik op die twee saam), naamlik die rasonele (teologiese reflektoring) en spiritueel (sogenoemde geestelike lewe). In die proses kan hulle enige negatiewe emosies as onaanvaarbaar beskou en dit ignoreer en onderdruk. Hulle kan ook hulle emosies gebruik om ander te manipuleer of te verneder. Beide hierdie tipes hantering hou slegte gevolge in vir hulle intra- en interpersoonlike verhoudings.

Benewens die voordele wat liggaamlike oefening vir die effektiewe regulering van gemoedstoestande inhou, word kognitiewe herstrukturering veral as belangrik beskou vir die regulering van negatiewe gemoedstoestande (Thayer et al 1994:912). Dit is betekenisvol dat Thayer et al (1994:920) meld dat

navorsing met betrekking tot die regulering van gemoed oorwegend fokus op die regulering van negatiewe gemoedstoestande. Hieruit kan afgelei word dat mense normaalweg meer komplekse kognitiewe prosesse moet inspan om negatiewe gemoedstoestande te reguleer as wanneer hulle positiewe gemoedstoestande ervaar.

Een van die bevindings van Thayer et al (1994:922-923) wat vir hierdie studie van belang is, is dat daar 'n verskil aangedui kan word in die wyse waarop die vroulike geslag hulle gemoedstoestande reguleer teenoor die wyse waarop mans dit doen. Vroue is meer geneig tot passiewe gemoedsregulering, of 'n tweede strategie, naamlik om oor hulle emosies te praat en 'n ondersteuningsnetwerk op te bou. Passiewe gemoedsregulering beteken onder andere dat daar voortdurend oor 'n toestand soos depressie gepraat en daarop gefokus word, sonder enige sinvolle strategieë om die negatiewe gemoed te reguleer. Mans wend strategieë aan waaruit hulle genot put en wat hulle aandag van hulle omstandighede weglei. Hulle is meer geneig om alkohol en dwelmmiddels te gebruik. Die geneigdheid tot depressie kom twee keer meer by vrouens voor as by mans, waarskynlik as gevolg van die tipe strategieë wat hulle aanwend vir regulering van hulle gemoedstoestande. Daar kon egter geen betekenisvolle verskille tussen vroue en mans waargeneem word in die aanwending van die mees suksesvolle strategie nie, naamlik aktiewe gemoedsregulering (Thayer et al 1994:922). Aktiewe gemoedsregulering hou in dat die omstandighede wat tot 'n negatiewe gemoedstoestand aanleiding gegee het, geanaliseer sal word om sodoende die oorsaak/-e te kan vasstel.

Binne Mayer se skema sal meta-ervarings steeds binne die kognitiewe deel van mense se funksionering gegroep kan word, aangesien dit hier gaan oor 'n bewustelike, kognitiewe refleksie oor emosies en gemoedstoestande. Mayer (2001:15-17; kyk Salovey, Mayer & Caruso 2005:159-171) se beredering bring twee kernprobleme met 'n breër definiëring van emosionele

intelligensie na vore. Eerstens word oordrewe klem geplaas op die gedagte dat positiewe mense emosioneel intelligent is en dat dit hulle sal help om sukses te behaal. So 'n beskouing negeer die positiewe waarde van negatiewe en pynlike emosies en kognitiewe refleksie (meta-ervarings) daaroor. Mense wat positief ingestel is, is nie noodwendig emosioneel intelligent in die sin van Mayer se siening van emosionele intelligensie nie.

In hierdie studie kan Mayer se benadering nuttig aangewend word wanneer daar oor pastors as gewonde genesers gereflekteer word. Die byvoeglike naamwoord “gewonde” dui op pyn (negatiewe emosies). Die uitgangspunt van hierdie studie is dat pyn, verwondheid en negatiewe emosies pastors by die punt van meta-ervaring kan bring met die moontlikheid dat daar vanuit sodanige refleksie intra- en interpersoonlike ontwikkeling kan voortkom.

Tweedens word argumenteer dat breëre beskouings emosionele intelligensie op 'n indirekte manier meet. Mayer (2001:16) se kritiek daarop lui soos volg: “[T]his argument states that people higher in EI should become happier and more optimistic than others over time, so measuring optimism and happiness is enough.” Volgens Mayer (2001:16-17) is hierdie argument om drie redes nie geldig nie. Die eerste rede is dat emosionele intelligensie nie altyd deur die gemeenskap hoog waardeer word nie en daarom kan iemand wat emosioneel intelligent leef daardeur gefrustreer word. Die tweede rede is dat mense wat emosionele intelligensie hoog waardeer en daarna streef om emosioneel intelligent te leef, nie altyd deur 'n gevoel van geluk gemotiveer word nie (Mayer 2001:17). 'n Derde rede is dat emosionele intelligensie 'n proses is wat oor die verloop van 'n lang tyd by mense na vore kom (dikwels word die vrugte daarvan eers in die middeljare gepluk). In 'n samelewing waar een van die sterkste kragte onmiddellike bevrediging is, sal 'n lang proses nie altyd positief waardeer word nie. Ten spyte van hierdie negatiewe waardering van emosies deur die gemeenskap, kan die verskynsel dat emosies kognitiewe funksionering beïnvloed, nie ontken word nie (Salovey et al 2005). Wisselinge

in gemoedstoestand, of emosionele belewenisse, is positief in die sin dat dit die kognitiewe sisteem in die brein dwing om 'n saak vanuit verskillende perspektiewe te beoordeel. Die voordeel wat hieruit voortkom, is dat dit mense in staat stel om meerduidige invalshoeke ten opsigte van dieselfde saak te kan aanwend. Dit kan daartoe lei dat 'n saak met groter omsigtigheid en dieperliggende kognitiewe refleksie benader word. Hierdie benadering kan mense help om hulle denke kreatief aan te wend (Goodwin & Jamison 1990:268-280).

Mayer is versigtig optimisties oor die moontlikhede van emosionele intelligensie. Hy grens hom af teen twee uiterstes: aan die een kant dat emosies en die inligting wat deur emosies gekommunikeer word onbelangrik is en aan die ander kant dat enige persoonlikheidskenmerk as emosionele intelligensie beskou kan word. Hy poog om emosionele intelligensie as 'n kognitiewe vermoë gevestig te kry. Ten spyte daarvan dat Mayer versigtig omgaan met die konsep emosionele intelligensie en die moontlikhede wat dit inhou, gee hy toe dat emosies belangrike informasie kommunikeer en dat daardie informasie op 'n intelligente wyse geprosesseer kan word. Emosies hoef nie noodwendig kognitiewe prosesse te verhinder nie. Bewustheid en sinvolle integrering van eie en ander mense se emosies kan mense in staat stel om effektief op intra- en interpersoonlike vlak te funksioneer.

Dit is belangrik om daarop te wys dat ander navorsers nie so skepties soos Mayer is oor die sogenoemde vermengde teorie oor emosionele intelligensie nie en 'n kombinasie van Mayer se teorie en die vermengde teorie voorstaan (Zeidner, Matthews, Roberts & MacCann 2003:69-96; Arsenio 2003:97-103). Matthews, Roberts & Zeidner (2003:109-114) argumenteer genuanseerd oor die verskynsel dat moontlike verskille in emosionele vermoë in ag geneem moet word wanneer emosionele intelligensie gemeet word. Daar word spesifiek verwys na verskynsels



soos temperament en die interaksie tussen biologiese faktore en die rol wat ouers in kinders se lewens speel in die ontwikkeling van emosionele intelligensie. Mayer en sy akademiese kollegas het tot op hede waardevolle bydraes gemaak wat betref die wetenskaplike teorievorming asook sinvolle toetsing van emosionele intelligensie en hulle werk is in baie opsigte bevestig en versterk vanuit die neurologiese wetenskappe (Salovey, Mayer & Caruso 2005:161).

Gardner (1993:3-11, 240-241, 269-275) argumenteer dat emosies, reëls vir emosionele intelligensie en prosessering van emosionele informasie transkultureel voorkom, maar dat dit kultureel bepaald is. Wat binne een kultuur as emosionele intelligensie beskou word, sal nie noodwendig binne 'n ander kultuur geld nie. Zeidner et al (2003:71-72) se navorsing bevestig die waarneming dat emosioneel intelligente optrede binne 'n bepaalde kultuur nie 'n natuurlike aanleg is waaroor iemand beskik nie, maar dat mense van jongsaf leer watter emosionele reaksies binne hulle bepaalde kultuur aanvaarbaar is en watter nie. Navorsing oor emosionele intelligensie sal derhalwe kultuur sensitief moet wees.

Hierdie saak het ook te doen met mense se beskouing oor korttermyn en langtermyn voordele of nadele met betrekking tot die hantering van hulle emosies. Hierdie saak het te doen met 'n verwante beskouing oor emosionele intelligensie wat destruktief kan wees. Dit is die verskynsel dat mense vaardighede aanleer om eie en ander mense se emosies te kan manipuleer en sodoende emosioneel onintelligent kan optree, tot skade van hulleself en ander, of selfs tot voordeel van hulleself maar tot skade van ander. Die uitgangspunt in hierdie studie is egter dat emosionele intelligensie mense behoort te help om met integriteit te lewe. Dit sluit aan by die beredering in die hoofstuk oor die "wounded healer" konsep dat daar nie gepoog word om vaardighede aan te leer waarmee ander mense beheer kan word nie, maar dat pastors op so 'n wyse bewus raak van hulle intrapersonlike wêreld dat hulle

dit met integriteit tot voordeel en moontlike heelwording van ander kan aanwend.

Ter wille van die wetenskaplike begroning van emosionele intelligensie doen Ciarrochi, Chan, Caputi & Roberts (2001:25-45) 'n grondige evaluering van verskillende meetinstrumente en formuleer hulle bevindings soos volg (Ciarrochi et al 2001:26): "We will present evidence that EI can be assessed reliably, that it is distinct from traditional intelligence and other related concepts, and that it predicts behavior and other life outcomes. We conclude that although much work needs to be done to validate EI measures, the current scientific evidence does suggest that EI is important for success in life."

Joseph Forgas<sup>23</sup> (2001b:47) stel dat resente studies aantoon dat die kognitiewe en affektiewe apsekte van menslike gedrag nie aparte, onafhanklike fasette van die mens se samestelling is soos dikwels deur filosowe en sielkundiges aanvaar is nie. Daar bestaan 'n interafhanklikheid tussen gevoel en denke binne die menslike sosiale lewe. Gebeurtenisse en gemoedstoestande beïnvloed herinneringe wat uit die verlede opgeroep word en die invloed wat dit op vroeëre kognitiewe handeling en mense se gedrag uitgeoefen het. Indien hierdie emosionele inligting nie sinvol binne huidige omstandighede verwerk word nie, kan dit tot dieselfde disfunksionele optrede as in die verlede lei. Forgas (2001b:47) stel dit soos volg: "Affect can influence

---

<sup>23</sup> Joseph Forgas se navorsing word in die volgende paragrawe as uitgangspunt vir die bespreking geneem op grond van sy belangrike bydrae oor die relasie tussen die kognitiewe en affektiewe dimensies van mense se funksionering. Forgas is Scientia professor in psigologie aan die Universiteit van New South Wales in Sydney, Australië. Hy is 'n genoot van die Akademie vir sosiale wetenskappe in Australië, die Amerikaanse psigologiese vereniging en die vereniging vir persoonlikheids- en sosiale psigologie. Sy huidige navorsing fokus op die wyse waarop die affektiewe sosiale denke en interpersoonlike gedrag beïnvloed. Sy werk het internasionale erkenning ontvang, onder andere die navorsingsprys van die Alexander von Humboldt stigting in Duitsland en 'n spesiale navorserstoekening van die Australiese navorsingsraad. Forgas se werk bied 'n sinvolle raamwerk waarbinne die relasie tussen pastors se emosies en denke beredeneer kan word.

both the *process* of thinking (*how* we deal with social information) and the *content* of thinking, judgments, and behavior (*what* we think and do).”

Ten spyte van ’n eeuelange oortuiging dat die affektiewe onversoenbaar is met die kognitiewe (Forgas 2001b:47-48), het resente navorsing in psigologie en neuroanatomie ’n ander prentjie laat ontvou. Die affektiewe het te doen met lae intensiteit gemoedstoestande en oefen ’n belangrike invloed uit op mense se denke en gedrag, asook hulle emosies en reaksies op daardie gevoelens. Affektiewe toestande kan effektiewe denke en gedrag positief beïnvloed of benadeel. Mense se denke oor die toekomstige afloop van positiewe of negatiewe omstandighede bepaal hulle optrede in die hede. Forgas (2001:49) gebruik die twee begrippe “miswanting” en “focalism” om aan te toon dat mense onrealisties dink oor wat hulle nodig het en hulle emosionele bevrediging of teleurstelling oor die moontlike realisering of mislukking van bepaalde situasies.

Resente neuroanatomiese navorsing bevestig die relasie tussen emosies en bepaalde aspekte van kognitiewe aktiwiteit (Forgas 2001:50). Mense se denke word beïnvloed deur positiewe of negatiewe ervarings in die hede, asook deur assosiasie met soortgelyke ervarings in die verlede. Veral wanneer oop konstruktiewe denke vereis word om ’n komplekse probleem op te los, word daar veel meer staatgemaak op ’n soektog in die geheue na soortgelyke gebeure en is die moontlikheid groter dat interpretasies van en besluite oor ’n komplekse probleem deur affektiewe invloeiing of emosies beïnvloed sal word (Forgas 2001:49-54). Hierdie verskynsel staan bekend as affektiewe kongruensie en die bewuswording daarvan het ’n positiewe invloed op mense se emosionele intelligensie (Forgas 2001:50-54). Een van die redes waarom gemoedstoestande mense se interpretasies van huidige omstandighede beïnvloed is dat mense eerder in lyn met hulle gemoedstoestand op ’n gegewe moment sal dink en optree, as kontra die spesifieke gemoedstoestand. Die brein gaan haal derhalwe soortgelyke ervarings en gemoedstoestande uit die

geheue en dit kleur die interpretasie van huidige omstandighede. Daarom is een van die belangrike fasette van emosionele intelligensie 'n bewuswording van hoe, wanneer en waarom mense se denke en optrede deur affektiewe invloed en affektiewe kongruensie bepaal word.

'n Verdere belangrike faset van emosionele intelligensie is die verband tussen positiewe en negatiewe gemoedstoestand en kognitiewe style. Wanneer mense positiewe gemoedstoestand ervaar, neig hulle om meer aandag te gee aan interne gedagtes en oortuigings. Daarteenoor neig mense met 'n negatiewe gemoedstoestand meer om eksterne faktore in hulle denkprosesse in ag te neem. Forgas (2001:54) is daarvan oortuig dat dit saamhang met evolusionêre ontwikkeling. Dit beteken dat die mens oor baie jare gekondisioneer is om in sekere omstandighede 'n bepaalde affektiewe toestand te ervaar. Positiewe omstandighede lei onbewustelik tot die gevolgtrekking dat die omstandighede tot voordeel van die persoon is en daarom kan die persoon uit reeds bestaande kennis en geheue put om 'n bepaalde situasie te hanteer. Negatiewe omstandighede waarsku mense dat die omgewing potensieel gevaarlik is en daarom moet meer aandag aan eksterne faktore gegee word. Hierdie beskouing kan as kollektiewe emosionele geheue beskou word en waarskynlik met Jung se konsep van die kollektiewe onbewuste in verband gebring word.

Forgas (2001:55) wys daarop dat positiewe gemoedstoestand mense maklik kan beïnvloed om meer oppervlakkig oor bepaalde omstandighede te oordeel en daarom foute te kan maak wanneer belangrike besluite geneem word. Daarteenoor neig mense met negatiewe gemoedstoestand om dieper en meer krities oor bepaalde sake te dink en kwalitatief gesproke beter besluite te kan neem. Dit gaan nie oor 'n keuse vir of teen positiewe of negatiewe gemoedstoestand nie. Emosionele intelligensie behels eerder 'n gesonde balans tussen die twee en insig in hoe beide hierdie toestande mense se denke en funksionering beïnvloed. Om emosioneel intelligent op te tree,

beteken dat mense van hulle emosies en gemoedstoestande bewus sal word en dit bewustelik op kognitiewe vlak sal integreer. Gemoedstoestande oefen ook 'n invloed uit op mense se gedrag, die wyse waarop mense versoeke tot ander rig, die tipe argumentering wanneer mense mekaar probeer oorreed en onderhandelingsstrategieë en –vaardighede (Forgas 2001:55-60).

Om die effek van gemoedstoestande op 'n emosioneel intelligente wyse te benader en hanteer is die sogenoemde “Affect Infusion Model” (Forgas 1995:39-66; 2001:60-62) ontwikkel. Hiervolgens word die denkstrategieë wat mense binne bepaalde sosiale omstandighede aanwend, deur twee sake beïnvloed, naamlik die graad van inspanning wat aangewend word en die mate van openheid en konstruktiwiteit waarmee 'n saak deurdink word. 'n Kombinasie van hierdie twee kenmerke onderskei vier verskillende denkstrategieë. Die eerste strategie staan bekend as “*direct access strategy* (low effort/closed)”. Hierdie strategie stel mense in staat om maklik en direk toegang tot ervarings en denkprosesse uit die verlede te hê. Dit word veral in minder komplekse situasies waar kreatiewe en konstruktiewe denke nie vereis word nie aangewend. “Affect infusion” sal derhalwe nie in sodanige situasies plaasvind nie. Die tweede strategie word “*motivated processing* (high effort/closed)” genoem. Hierdie strategie word bepaal deur die doel wat iemand in 'n gegewe situasie wil bereik. Die denkproses is geslote as gevolg van die vooropgestelde doelwit en daarom word konstruktiewe denke geïnhibeer en “affect infusion” afgesluit.

Sodanige strategie kan selfs tot reaksies lei wat inkongruent is met die persoon se gemoedstoestand. Die derde strategie staan bekend as “*heuristic processing* (low effort/open, constructive)”. Hierdie strategie word gewoonlik gevolg wanneer 'n taak eenvoudig en bekend is en weinig persoonlike relevansie het. Daar word nie konstruktiewe denke vereis om die taak af te handel nie. “Affect infusion” kan egter wel plaasvind wanneer mense gekonfronteer word met die vraag hoe hulle oor 'n bepaalde saak voel. Die

laaste denkstrategie staan bekend as “*substantive processing* (high effort/open, constructive)”. Hierdie strategie word gevolg wanneer mense persoonlike en belangrike besluite moet neem. Die mate van “affect infusion” wat plaasvind is hoog en ’n hoë mate van konstruktiewe en oop denke word vereis. Soortgelyke situasies uit die verlede en die emosies wat dit tot gevolg gehad het, asook die moontlike uitkomst van besluite speel ’n beduidende rol. Mense het in sodanige situasies nie maklike toegang tot bekende reaksies uit die verlede of doelwitte wat hulle kan motiveer nie. Dit spreek vanself dat hierdie tipe situasies komplekse denke vereis waarby mense ten volle betrokke is.

Bogenoemde model bring ’n skynbare paradoks vore naamlik, hoe meer kompleks die denkstrategie is wat gevolg moet word om ’n situasie te hanteer, hoe groter is die “affect infusion”. Die skynbare paradoks is geleë in die siening dat emosies (die affektiewe) komplekse denke kan strem. Dit is egter in hierdie verband dat die “Affect Infusion Model” ’n nuttige bydrae tot emosioneel intelligente besluitneming en optrede kan lewer. Die model kan mense bewus maak van omstandighede waarbinne die affektiewe ’n mindere rol speel en omstandighede waarbinne dit ’n groter rol speel. Derhalwe kan mense meer bedag wees op die invloed van emosies op hulle denke en dit sinvol in berekening bring en integreer.

Forgas (2001:62) maak verder ’n saak daarvoor uit dat ’n kombinasie van twee van die denkstyle wat deur die “Affect Infusion Model” geïdentifiseer is mense kan help om hulle alledaagse gemoedstoestande te reguleer. Hy wys daarop dat mense hulle gemoedstande effektief kan reguleer deur middel van ’n spontane wisseling tussen gemotiveerde prosessering en substantiewe prosessering en kom tot die volgende bevinding (Forgas 2001:62):

...(t)hese two thinking styles may jointly constitute a dynamic, self-correcting mood management system. Several studies support this

account. When responses by happy and sad people are monitored over time, initial mood congruence spontaneously gives way to mood incongruent responses. This switch from “first congruent, then incongruent” responses suggests the existence of a spontaneous affect regulation system, and EI is likely to involve a ready ability to switch from substantive to motivated thinking.

Die belang van Forgas se navorsing vir hierdie studie is dat pastors bewus sal wees van die verskynsel dat affektiewe ervarings meespeel in hulle totale bediening. Omdat pastors gewoonlik met komplekse sake worstel soos reflektoring oor God, geloof, lyding, voorspoed en instandhouding en groei van gemeentes, is bogenoemde prosesse en strategieë van kardinale belang vir hulle funksionering en ontwikkeling. Pastors kan hulleself nie losmaak van hulle eie ervarings en die emosionele belewenissie wat daaruit voortkom nie. Hulle sal deeglik bewus moet wees van die wyse waarop dit hulle besluitneming oor hulle bediening raak, asook die wyse waarop hulle teenoormense reageer. Indien pastors meerendeels 'n gemotiveerde denkstrategie volg om daarmee mense tot bepaalde doelwitte en optrede aan te spoor, kan dit lei tot inkongruente lewens by pastors én die mense by wie hulle betrokke is. Op die lang duur kan dit aggressie en frustrasie tot gevolg hê indien gestelde doelwitte nie bereik word nie. Die uitdaging vir pastors is om hulle denkstrategieë af te wissel soos wat omstandighede dit vereis, sonder om manipulerend op te tree. Hulle sal dit op 'n sinvolle wyse kan doen indien hulle emosionele intelligensie uitgebou en versterk word.

## **5.5 Emosionele intelligensie en selfaktualisering**

Vanweë die feit dat pastors beskou kan word as mense wat op outonome en kreatiewe wyse behoort te funksioneer, word hierdie tema aan die orde gestel. Daar kan aanvaar word dat pastors in 'n groot mate selfaktualiserend behoort te kan optree in hulle bediening. Reuven Bar-On (2001:82-87) gee 'n kort historiese oorsig oor die ontwikkeling van navorsers se denke oor selfaktualisering en emosionele intelligensie. Veral die werk wat Maslow

(Maslow 1950:11-34, 1954, 1976) in hierdie verband gedoen het dien as basis vir Bar-On se beredenering (kyk Bar-On 2001:86 vir vyftien kenmerke van selfaktualisering wat op grond van Maslow se werk geïdentifiseer is). Bar-On (2001:85) kom tot die volgende bevinding aangaande die verband tussen selfaktualisering en emosionele intelligensie:

Maslow argued that we can only achieve self-actualization after we have satisfied basic survival, safety, social, and personal needs. He defined self-actualization as the process of developing your talents, capacities and potential to the fullest. In other words, you can actualize your potential capacity for personal growth only after you are socially and emotionally effective in meeting your needs and dealing with life in general. This means that self-actualization is most likely the next, and ultimate, step after EI in the complex process of personal development. While emotional intelligence relates to being effective, self-actualization relates to doing the best you can possibly do. Or put another way, when we are self-actualized, we have gone beyond EI to achieve a higher level of human effectiveness.

Pastor wees is 'n beroep waarin selfaktualisering 'n belangrike plek inneem. Eksterne faktore soos beduidende finansiële kompensasië en bevordering na hoër poste soos in die korporatiewe milieu, vorm nie deel van pastors se bedieningswêreld nie. 'n Verdere dilemma is dat pastors afhanklik is van mense se vrye tyd en talente om gemeentes te bedien. Daarmee saam is kerklike bediening 'n omgewing waarbinne selfaktualisering positief of negatief beleef kan word. Kerklike bediening in 'n postmoderne era stel hoë eise aan pastors se emosionele intelligensie. Pastors staan deurentyd voor uitdagings wat kreatiewe en innoverende denke en optrede vereis. Indien pastors nie emosioneel intelligent en daarmee saam selfaktualiserend binne sulke omstandighede kan funksioneer nie, kan nie net hulle beroep skade ly nie, maar ook hulle intra- en interpersoonlike verhoudinge. Die mate waartoe pastors se emosionele intelligensie ontwikkel is (wat hulle intra- en



interpersoonlike verhoudinge insluit), beïnvloed die mate waartoe hulle selfaktualiserend kan funksioneer.

Bar-On (2001:87) dui tien sleutelfaktore aan waarvolgens hy emosionele intelligensie definieer. By die lees daarvan word dit duidelik dat hy 'n breër raamwerk voorstaan om emosionele intelligensie te definieer as Mayer voorstaan. Die tien faktore is die volgende:

- *selfagting*: mense se vermoë om hulleself akkuraat waar te neem en te waardeer;
- *emosionele selfbewussyn*: die vermoë om bewus te wees van eie emosies en insig daarin te hê;
- *selfgelding*: mense se vermoë om hulleself en hulle emosies konstruktief te kommunikeer;
- *strestoleransie*: die vermoë om eie emosies effektief te bestuur;
- *impulsbeheer*: die vermoë om eie emosies te beheer;
- *realiteitstoetsing*: die vermoë om eie gevoelens en denke objektief te beskou;
- *buigsaamheid*: die vermoë om eie denke en gevoelens by nuwe omstandighede aan te pas;
- *probleemoplossing*: die vermoë om persoonlike en interpersoonlike probleme op te los;

- *empatie*: die vermoë om bewus te wees van ander se emosies en dit te begryp;
- *interpersoonlike verhoudings*: die vermoë tot sinvolle verhoudings met ander mense.

Bar-On (2001:87) se model sluit verder ook vyf fasiliteerders in wat emosioneel en sosiaal intelligente gedrag rig, naamlik:

- *optimisme*: die vermoë om positief te wees en die ligter kant van die lewe raak te sien;
- *selfaktualisering*: die vermoë om doelwitte te stel en te bereik en eie potensiaal te realiseer;
- *'n gevoel van geluk*: mense se vermoë om tevrede te voel met hulleself, ander mense en die lewe oor die algemeen;
- *onafhanklikheid*: mense se vermoë om op hulle eie te kan funksioneer en nie emosioneel afhanklik van ander te wees nie;
- *sosiale verantwoordelikheid*: die vermoë om te identifiseer met en deel te voel van 'n bepaalde sosiale groep.

Bar-On (2001:88) vind in die literatuur oor selfaktualisering vier temas wat voortdurend herhaal word en op grond daarvan definieer hy selfaktualisering as: "... (t)he process of striving to actualize one's potential capacity, abilities and talents. It requires the ability and drive to set and achieve goals. It is characterized by being involved in and feeling committed to various interests and pursuits. Self-actualization is a life-long effort leading to the enrichment of our life."

Bar-On (2001:89-96) gebruik die bevinding van drie studies wat in Noord-Amerika (Bar-On 1997), Israel (Fund 2000) en Nederland (Derksen, Kramer & Katzko 1999) gedoen is waaruit daar 'n positiewe korrelasie na vore kom tussen emosionele intelligensie en selfaktualisering. Emosioneel intelligente mense is beter in staat tot selfontwikkeling as mense wat minder emosioneel intelligent is. Die studies wys ook uit dat emosionele intelligensie 'n groter rol speel as kognitiewe intelligensie in die proses van selfaktualisering.

## **5.6 Emosionele intelligensie en empatie**

Judith Flury & William Ickes (2001:113-132) bespreek die verband tussen emosionele intelligensie en empatiese akkuraatheid met betrekking tot persoonlike vriendskappe en “dating partners”. Hulle (2001:113) definieer empatiese akkuraatheid as “... ‘reading’ people’s thoughts and feelings on a moment-to-moment basis; it is, by definition, a measure of the ability to accurately infer the specific content of these successive thoughts and feelings.”

Empatiese akkuraatheid word nie bepaal word deur die hoeveelheid feitlike kennis wat mense van mekaar het nie, maar deur mense se vermoë om mekaar se subjektiewe ervarings (denke en gevoelens) akkuraat te kan waarneem en korrekte afleidings te kan maak (Flury & Ickes 2001:115; Constantine & Gainor 2001). Die term intersubjektiewe ervaring (“intersubjective experience”) word gebruik om die wyse waarop mense hulle lewens met mekaar deel te beskryf. Hierdie proses sluit sake in soos (Flury & Ickes 2001:116):

... discussing with one’s partner the beliefs, ideals, and concerns surrounding one’s current feeling states, dealing with the partner in an individualized rather than a stereotyped way, sharing with the partner many life experiences and the subjective and intersubjective reactions to these experiences, and discussing with the partner the thoughts and

feelings that led to certain behaviors, reactions, and emotional expressions ...

Dit is belangrik om daarop te let dat die wedersydse kommunikasie van bogenoemde inligting nie noodwendig beteken dat iemand empaties akkuraat sal funksioneer nie. Daar is baie faktore wat bepaal hoe 'n verhouding ontwikkel (Flury & Ickes 2001:116). Hierdie insig dui daarop dat empatie nie net 'n vaardigheid is wat aangeleer kan word nie. Empatie vloei voort uit 'n innerlike wat daarop ingestel is om ander mense as mense ernstig op te neem, na ander te luister, die eie lewe met hulle te deel asook die vermoë om verbande te lê met eie, soortgelyke ervarings en dit as bron te benut vir die verdere ontwikkeling van bepaalde verhoudings. Dit beteken dat empatie verband hou met selfontbloting. Intersubjektiewe verhoudings is nie moontlik sonder om sigself aan ander bloot te stel nie.

### **5.7 Getuienis vanuit die sakewêreld**

Afzalur Rahim & Clement Psenicka (2002:302-326) het 'n studie geleë wat in sewe lande gedoen is (VSA, Griekeland, China, Bangladesh, Hong Kong en Macau, Suid-Afrika en Portugal) waarmee vyf dimensies van emosionele intelligensie in die sakewêreld getoets is, naamlik selfbewussyn, selfregulering, motivering, empatie en sosiale vaardighede waarmee supervisors hulle ondergeskiktes se strategieë om konflik te hanteer, naamlik probleemoplossend en onderhandelend, benader. Hulle bevinding was soos volg: selfbewussyn korreleer positief met selfregulering, empatie en sosiale vaardighede; selfregulering assosieer positief met empatie en sosiale vaardighede; empatie en sosiale vaardighede korreleer positief met motivering; motivering assosieer positief met strategieë om probleme op te los en negatief met onderhandeling.

Ann Feyerherm & Cheryl Rice (2002:343-362) het 'n studie onder ses-en-twintig kliëntediensspanne en hulle leiers onderneem, aan die hand van drie

komponente van Salovey & Mayer (1990) se omskrywing van emosionele intelligensie, naamlik: die verstaan van emosies, bestuur van emosies en identifisering van emosies. Hulle kom tot die bevinding dat daar 'n negatiewe korrelasie bestaan tussen die algemene emosionele intelligensie van spanleiers en die prestasie van hulle spanne. Hoe hoër die emosionele intelligensie van 'n spanleier, hoe laer is die span se akkuraatheid en produktiwiteit. Feyerhern en Rice (2002:357-358) stel dat dit moeilik is om hierdie negatiewe korrelasie te verklaar en dat dit ondersoek moet word. Die enigste positiewe korrelasie in die studie was tussen spanleiers se verstaan van emosies en kliëntediens. Die implikasie hiervan is dat die vermoë om ander mense se emosies te verstaan 'n positiewe effek op kliëntediens kan hê.

Bridgette Rapisanda (2002:363-379) het 'n studie onder agtien EMBA studente by die Weatherhead School of Management in die VSA gedoen met die doel om vas te stel of daar 'n verband bestaan tussen individue se emosionele intelligensie en groepskohesie en –prestasie. Sy het gebruik gemaak van Goleman et al (2003) se verwerking van Salovey en Mayer (1990) se omskrywing van emosionele intelligensie. Goleman et al (2003:40-66) identifiseer die volgende vier komponente van emosionele intelligensie: selfbewussyn, selfbestuur, sosiale bewustheid en sosiale vaardighede.

Een van Rapisanda se bevindings is soos volg: individue binne 'n werkgroep se emosionele intelligensie beïnvloed die ander lede van die groep se prestasie. Hoe meer empaties (emosioneel intelligent wat hierdie faset betref) individue teenoor mekaar optree, met ander woorde hoe meer hulle begrip toon vir mekaar se omstandighede, hoe meer was die groep in staat om aanpassings te maak waarmee almal geakkommodeer kon word en hoe beter het die groep gepresteer. 'n Verdere bevinding was dat kleiner groepe dit makliker gevind het om werk aan individuele lede toe te ken en 'n hoër motivering gehad het om take te voltooi.

Melita Prati et al (2003:21-40; kyk George 2000:1027-1055) beredeneer die moontlike verband tussen emosionele intelligensie, effektiewe leierskap en spanwerk. Hulle (Prati et al 2003:21) wys op die veranderde omstandighede waarbinne organisasies in die huidige wêreld moet opereer en formuleer soos volg: “[T]he metamorphosis of the business organization from rational machine to dynamic and increasingly unpredictable organism has forced managers to transform the actual structure of traditional, hierarchical management into a flattened and flexible structure with interactive, interdependent, and creative process.” Hulle toon aan (Prati et al 2003:22) dat emosionele intelligensie kommunikasie, groepskohesie en innovering binne organisasies kan fasiliteer. Hulle kom tot die volgende bevindings (2003:27-34):

- Die emosioneel intelligente spanleier is in staat om kollektiewe motivering in spanlede na vore te bring.
- Die emosioneel intelligente spanleier gebruik charisma om spanlede tot prestasie aan te spoor.
- Die emosioneel intelligente spanleier en spanlid is bewus van hulle funksie binne die groep en vervul dit.
- Emosionele intelligensie sal die invloed wat spesifieke persoonlikheidskenmerke op die verhoudings tussen die spanleier en spanlede kan hê, temper.
- Die vlak van kohesie tussen groeplede is afhanklik van die lede se emosionele intelligensie.
- Die vlak van vertrouwe tussen groeplede is afhanklik van die lede se emosionele intelligensie.

- Vetrooue tussen groeplede lei tot konstruktiewe verhoudings en goeie samewerking tussen groeplede, wat die groep se prestasie positief beïnvloed.
- 'n Emosioneel intelligente groep bied ruimte vir kreatiwiteit.
- Die vermoë van 'n groep om groepsbesluite te neem, is afhanklik van die emosionele intelligensie van die groep.
- Lede met 'n hoë mate van emosionele intelligensie sal 'n verskynsel soos “social loafing” negatief beïnvloed en vice versa.
- Groeplede se vlak van emosionele intelligensie korreleer positief met groepsprestasie.

Jason Hughes (2005:603-625) beredeneer die sosiologiese belang van emosionele intelligensie. Hy bespreek die werk van R Sennett (1998), D Goleman (1996, 1998) en G Ritzer (1999) opsommend. Hughes kom vanuit 'n sosiologiese raamwerk tot die bevinding dat emosionele intelligensie 'n positiewe bydrae tot die ontwikkeling van individue en organisasies lewer. Hy wys egter op die moontlike negatiewe ontwikkeling van emosionele intelligensie in 'n wêreld waar langtermyn verbintenisse en lojaliteit aan organisasies al meer aan die verdwyn is en dat ontwikkeling van mense se karakter daardeur ondermyn kan word. In 'n immer fluktuierende korporatiewe omgewing, kan die ontwikkeling van mense se emosionele intelligensie daartoe bydra dat werknemers se weerstand teen die werk wat hulle doen en teen bestuurders se leierskap toeneem.

Emosionele intelligensie kan volgens Hughes 'n nuwe vorm van manipulerings- en outoritêre gedrag tot gevolg hê. Hy is van mening dat emosionele intelligensie deur bestuurders gebruik kan word om produksie te verhoog en

nie om hulle werknemers as mense beter te behandel nie en dat dit ook as 'n meting van bestuursvaardigheid kan geld en nie as korporatiewe beleid nie. Tog is Hughes (2005:620) ook van mening dat die (volgens sy mening) morele vakuum wat in die huidige korporatiewe wêreld bestaan, op 'n positiewe wyse deur die ontwikkeling van mense se emosionele intelligensie gevul kan word.

Ter afsluiting van hierdie hoofstuk oor emosionele intelligensie, is dit belangrik om daarop te wys dat Robert Sternberg (2001:187-194) krities is daaroor. Hy toets die intellektuele waarde van emosionele intelligensie aan drie vereistes waaraan enige idee volgens hom moet voldoen om as intelligent deur die navorsingsgemeenskap aanvaar te word, naamlik die *analitiese*, *kreatiewe* en *bruikbare* waarde daarvan en stel dat: "The analytical value of an idea refers to whether the idea is 'correct' or is consistent with available evidence. The creative value of an idea refers to whether the idea is novel and appropriate in accomplishing what it is supposed to. The practical value of an idea refers to its usefulness" (Sternberg 2001:187).