

Emotionale Intelligenz und die Frage „What would my Emotion-Hero do?“

Wie guter Umgang mit den eigenen Emotionen zum stärkenden Faktor in Ihrem Unternehmen wird

Emotionale Intelligenz umfasst die Fähigkeit, die eigenen sowie die Emotionen anderer Menschen zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren – ein unschätzbare Werkzeug in der Welt der Organisationen. Als Konzept tauchte emotionale Intelligenz erstmals in den 1990er Jahren auf, unter anderem durch den Bestseller von Daniel Goleman „EQ. Emotionale Intelligenz“.

Bevor wir tiefer in das Konzept einsteigen, lade ich Sie auf ein Gedankenexperiment ein: Kennen Sie Situationen aus Ihrem Arbeitsalltag, in denen Sie denken, Ihre Emotionen drohen, Sie zu überrollen? Wut, Enttäuschung oder auch das Gefühl von Ohnmacht? Ein Konflikt mit einer Kollegin, ein Feedback, was sich unfair anfühlt – emotional herausfordernde Situationen begeben uns eben auch in der Arbeitswelt.

Eine beliebte Übung aus unseren Workshops heißt: „What would my Emotion-Hero do?“ Mit dieser Übung kann man die eigene Emotionsregulation trainieren:

Kennen Sie eine Person, die sich nicht aus der Ruhe bringen lässt? Jemand, der*die sich auch von heftigen Reaktionen der Mitmenschen nicht aus dem emotionalen Gleichgewicht schubsen lässt?

Überlegen Sie: Wer ist ihr Emotion-Hero? Sie haben jemanden vor Ihrem geistigen Auge? Sehr gut. Notieren Sie sich Ihre Person.

Stellen Sie sich jetzt eine Situation vor, in der Sie von Ihren Emotionen überrollt werden. Brainstormen Sie, was Ihr Emotion-Hero an Ihrer Stelle in dieser Situation tun würde.

Leitfragen, die Ihnen dabei helfen können:

- Warum ist die Situation in Ihrer Vorstellung für Sie belastend?
- Was ist Ihre „natürliche“ Reaktion innerlich und äußerlich?
- Wie wäre die Reaktion des Emotion-Hero?
- Was will ich übernehmen/lernen/mir vornehmen?

Mit dieser Übung können Sie sich selbst reflektieren und finden heraus, welche Eigenschaften Sie ausbauen möchten.

Nun kommen wir noch einmal zum Konzept der Emotionalen Intelligenz zurück. Emotionale Intelligenz wird in vier Hauptkomponenten aufgeteilt:

1. Selbstbewusstsein: Dies beinhaltet die Fähigkeit, die eigenen Emotionen und deren Auswirkungen auf das Verhalten zu erkennen und zu verstehen.
2. Selbstregulierung: Hierbei geht es um die Fähigkeit, die eigenen Emotionen zu steuern und in stressigen Situationen gelassen zu bleiben.
3. Soziale Kompetenz: Dies beinhaltet Empathie und die Fähigkeit, die Emotionen anderer Menschen zu erkennen und darauf angemessen zu reagieren.
4. Beziehungsmanagement: Die Fähigkeit, Beziehungen zu pflegen, Konflikte zu lösen und effektiv mit anderen zusammenzuarbeiten.

Die einzelnen Komponenten können bei jedem unterschiedlich ausgeprägt sein. Jede Komponente kann individuell trainiert werden.

Mitarbeitende mit einer ausgeprägten emotionalen Intelligenz sind oft besser darin, positive Beziehungen zu ihren Kolleginnen/Kollegen, Vorgesetzten und Kunden aufzubauen und zu pflegen. Sie sind einfühlsamer und können sich besser in die Emotionen und Bedürfnisse anderer Menschen hineinversetzen. Die Kommunikation ist effektiver, je höher die emotionale Intelligenz des Mitarbeitenden ist. Gedanken und Gefühle können besser verbalisiert werden, Konflikte können so vorgebeugt werden.

Konfliktlösungen beinhalten neben der zu verhandelnden Sachebene ein hohes Maß an geteilter Empathie. Das macht sie zumeist vielschichtiger und nachhaltiger. Emotionale Intelligenz kann helfen, in stressigen Situationen eher einen kühlen Kopf zu bewahren. Außerdem profitiert jede Teamarbeit von emotionaler Intelligenz.

Ein weiterer Vorteil von hoher emotionaler Intelligenz: In kundenorientierten Branchen sind Mitarbeitende mit hohem „Emotionsquotient“ in der Lage, Kund*innen besser zu verstehen und auf deren Bedürfnisse einzugehen. Dies führt zu zufriedeneren Kund*innen und langfristigen Geschäftsbeziehungen.

Wie Sie sehen, der Umgang und die Auseinandersetzung mit den eigenen Emotionen bietet einen echten Vorteil in der Arbeitswelt. Ist emotionale Intelligenz schlussendlich messbar?

Jein. Das Konzept der emotionalen Intelligenz wurde erweitert durch den sogenannten Emotionale Intelligenz-Quotient (EQ) – eine psychologische Messmethode, die sich in ihrem Vorgehen an bekannten IQ-Tests orientiert. Diese Methodik ist heute nicht ganz unumstritten, da sie nicht vollumfänglich an wissenschaftliche Standards herankommt.

Das Gute ist: Emotionale Intelligenz und lebenslanges Lernen gehen Hand in Hand. Seien Sie mutig, werfen Sie Glaubenssätze wie „Gefühle gehören nicht an den Arbeitsplatz“ über Bord. Nutzen Sie Möglichkeiten der Selbstreflexion. Emotional-intelligente Mitarbeitende sind ein echter Gewinn!

„Emotionale Intelligenz ist der Schlüssel zu erfolgreichen Beziehungen, sowohl persönlich als auch beruflich.“ - Daniel Goleman

Über die Autorin:



Charleen Calov ist fasziniert von Teamarbeit, Change-Prozessen und dem sozialen Miteinander in Unternehmen. Als Trainerin, Beraterin und systemischer Coach gibt sie Impulse für neue Perspektiven. Als Lehrbeauftragte der Uni Kassel begleitet sie internationale Studierende und unterrichtet zu Sozialem Projektmanagement. Im Digitalen zu Hause schätzt sie den direkten Austausch mit den Kundinnen und Kunden ebenso sehr. Ein Masterabschluss in „Ethik und Organisation“ rundet dabei ihr Profil ab und bildet die Grundlage für ihre Prozessbegleitungen und Teamentwicklungen.

Müller + Partner unterstützt und gestaltet seit 1995 strategische Personal- und Organisationsentwicklung durch moderne und pragmatische Beratungs-, Trainings- und Coachingprogramme. Die sinnvolle Beratung, die den Menschen als Schlüssel für den Unternehmenserfolg entwickelt und Prozesse optimal gestaltet, steht dabei im Mittelpunkt.

Mit den 17 Mitarbeitenden zeichnet sich Müller + Partner vor allem durch maßgeschneiderte Coaching-, Trainings- und Beratungsprojekte, ausgeprägte Serviceorientierung und intensive Kundenbetreuung aus. Verbindlichkeit sowie qualifizierte, motivierte und persönliche Ansprechpartner:innen im Unternehmen garantieren stets eine professionelle Zusammenarbeit.

Für Rückfragen/Interviews erreichen Sie Müller + Partner:
0561 93874-0
info@muellerundpartner.de

Müller + Partner, Unternehmensberatung

Kohlenstraße 116, 34121 Kassel
Edisonallee 39, 89231 Neu- Ulm
Internet: www.muellerundpartner.de

Tel.: 0561 93874-0 Fax.: 0561 93874-44
Tel.: 0731 3793565-0 Fax.: 0731 3793565-99

E-Mail: kassel@muellerundpartner.de
E-Mail: ulm@muellerundpartner.de

Gesellschafter (Partner): Sonja Trieschmann, Eveline Siehler, Dirk Lassen-Beck