

In 30 Minuten
wissen Sie
mehr!

30 **MINUTEN**

Jörg Wurzer

Emotionale Intelligenz

GABAL

Jörg Wurzer

30 Minuten

Emotionale Intelligenz

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg
Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen
Lektorat: Sandra Klaucke
Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)
Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 1999 GABAL Verlag GmbH, Offenbach
5. Auflage 2012

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autor noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Printed in Germany

ISBN 978-3-86200-708-0

In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

Kurze Lesezeit

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- **Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.**
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- ***Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.***
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



Inhalt

Vorwort	6
1. IQ und EQ – das Erfolgsgespann	9
Wie unterscheiden sich IQ und EQ?	10
Was ist emotionale Intelligenz?	13
Kein sinnvolles Handeln ohne Gefühle	16
Bedeutung der emotionalen Intelligenz im Beruf	21
2. Die Sprache der Gefühle: Signale verstehen	25
Achtsamkeit gegenüber sich selbst	26
Welcher Persönlichkeitstyp sind Sie?	28
Mit persönlichen Energien umgehen	31
Achtsamkeit gegenüber anderen	33
Welcher Persönlichkeitstyp ist Ihr Gegenüber?	38
3. Emotional intelligentes Handeln	43
Emotionale Ehrlichkeit praktizieren	44
Interesse am Mitmenschen zeigen	46
Mit unterschiedlichen Persönlichkeiten umgehen	48
Situationsgerechtes Verhalten und Führen	55
4. EQ und der Umgang mit Sprache	61
Die Rolle des Sprechers	61
Emotionale Offenheit durch Feedback	64
Mit emotionaler Intelligenz Dialoge führen	66

5. Emotionale Intelligenz lernen	71
Seine Mitmenschen einschätzen und verstehen	72
Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein entwickeln	76
Soziale Kompetenz lernen	78
Sich selbst motivieren	81
Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen	83
Fast Reader	86
Weiterführende Literatur	94
Register	95

Vorwort

Dieses Buch zeigt, wie Intelligenz und Emotionalität aufeinander bezogen sind. Erst die Kombination führt zu einem erfolgreichen und glücklichen Leben.

Was bedeutet EQ?

Emotionen werden oft mit „Gefühlsduselei“ verwechselt, die im harten Berufsalltag – in einer Zeit gnadenlosen Konkurrenzkampfes und zunehmenden Rationalisierungsdrucks – nichts zu suchen hätte. Doch das ist ein Missverständnis: Menschen mit hoher emotionaler Intelligenz werden in ihrem Handeln nicht von ihren Gefühlen dominiert; vielmehr vermögen sie aufgrund ihres Einfühlungsvermögens ihr Umfeld und andere Menschen gut einzuschätzen. Dies erlaubt ihnen, in den verschiedensten Situationen das für den Erfolg wichtige Fingerspitzengefühl einzusetzen. Sie können bestimmt und selbstbewusst auftreten und dabei auch einmal Niederlagen einstecken.

Aufbau dieses Buches

- Das erste Kapitel zeigt die enge und wichtige Beziehung zwischen EQ (Emotional Quality) und IQ (Intelligenzquotient).
- Im zweiten Teil des Buches geht es um ein besseres Verständnis unserer eigenen Gefühle sowie der anderer Menschen – unserer Kollegen, Mitarbeiter oder Vorgesetzten. Psychologische Tests helfen Ih-

nen zu erkennen, welcher Persönlichkeitstyp Sie sind und welche Charakterzüge Ihre Kollegen prägen.

- Kapitel 3 zeigt auf, wodurch emotional intelligentes Handeln gekennzeichnet ist, und gibt konkrete Anleitungen, wie man mit unterschiedlichen Persönlichkeiten umgeht.
- Wie Sie Ihren EQ in der Kommunikation einsetzen, erfahren Sie in Kapitel 4.
- Kapitel 5 schließlich weist Ihnen einen konkreten Weg, wie Sie emotional intelligentes Handeln lernen. Da ein EQ nicht festgelegt ist, können wir ihn entwickeln und verbessern. Sie erhalten eine konkrete Schritt-für-Schritt-Anleitung, um Ihre Gefühle zu schulen. Impulsfragen, Fallbeispiele und zahlreiche Hinweise auf die Praxis erleichtern die Umsetzung im Berufsalltag.

Vorteile für Berufs- und Privatleben

Unübersehbar ist die Bedeutung von Kooperation, Kundenbindung und Teamarbeit, die ohne tiefe Kenntnis von den Bedürfnissen, Neigungen und Gefühlen des Gegenübers nicht möglich ist. Deshalb ist dieses Buch nicht nur für Führungskräfte geschrieben, sondern für jeden, der seinen Alltag meistern will, gelassener und erfolgreicher leben will.



30 MINUTEN

**Kennen Sie den Zusammenhang
von Gefühlen und Rationalität?**

Seite 10

**Wissen Sie, was man unter
emotionaler Intelligenz versteht?**

Seite 13

**Haben Sie schon die Bedeutung
der emotionalen Intelligenz für
Ihren Alltag entdeckt?**

Seite 16

1. IQ und EQ – das Erfolgsgespann

Dr. Martin Klug kocht innerlich, als er zu Petra Achtsam, Leiterin der Entwicklungsabteilung, stürmt. Schon wieder lagen Änderungswünsche und Ideen eines Kunden auf seinem Tisch. „Irgendwann muss mal Schluss sein. Irgendwann muss man mal zum Punkt kommen“, denkt sich Dr. Klug. Hinter der Glasscheibe des Büros von Petra Achtsam ist schließlich zu sehen, wie Dr. Klug auf sie einredet und dabei gestikuliert. Die Abteilungsleiterin hört aufmerksam zu. Dann ein Wortwechsel. Das Gesicht von Dr. Klug hellt sich auf, und gegen Ende des Gesprächs ist ein einvernehmliches Kopfnicken zu sehen.

Was ist passiert im Büro von Petra Achtsam? Kennen Sie auch solche Menschen wie Martin Klug? Intelligent, akademisch gebildet, und doch sind sie die ersten, die aus der Haut fahren. Und dann gibt es Menschen wie Petra Achtsam, die es verstehen, Spannungen zu lösen, indem sie die richtigen Worte finden. Ihr Verhalten ist bestimmt und selbstbewusst, aber nicht autoritär.