

EMOTIONALE INTELLIGENZ

Daniel Goleman hat den Umgang mit Gefühlen in der Kommunikation wissenschaftlich untersucht und kam zu dem Schluss, dass erfolgreiche Führungskräfte über ein hohes Maß an sog. emotionaler Intelligenz verfügen. Diese befähigt sie, ihre eigenen Emotionen zu erkennen, ihre Gefühle zu managen, sich selbst zu motivieren und sich in andere hineinzusetzen. Solche Führungskräfte zeichnen sich besonders durch fünf (Meta-)Fähigkeiten aus (Goleman, 1999):

1. Selbstreflexion

Führungskräfte mit dieser Eigenschaft erkennen und verstehen ihre eigenen Gefühle und Stimmungen sowie ihre Wirkung auf andere Menschen. Sie sind in der Lage, ihre eigenen Fähigkeiten realistisch einzuschätzen. Sie setzen sich anspruchsvolle Ziele und kennen zugleich ihre Grenzen. Sie sind selbstbewusst, d.h. sich ihrer selbst bewusst.

2. Selbstkontrolle

Es ist die Fähigkeit, erst zu denken und dann zu handeln. Solche Vorgesetzten sind weder impulsiv noch launisch. Für ihre Mitarbeiter sind sie berechenbar und damit glaubwürdig, denn sie sagen was sie tun und sie tun, was sie sagen.

3. Motivation

Motivierte Führungskräfte entwickeln Willensstärke, Engagement und eine hohe Frustrationstoleranz bei Rückschlägen. Sie erzielen langfristig Erfolge, weil sie ihre Ziele mit Energie und Ausdauer verfolgen und dabei die Kompetenzen ihrer Mitarbeiter nutzen.

4. Empathie

Das ist die Fähigkeit, sich in die Gefühlswelt anderer Menschen hineinzusetzen und Rücksicht auf deren Gefühle zu nehmen. Solche Führungskräfte fördern ihre Mitarbeiter, indem sie deren Interessen, Gefühle und persönlichen Ziele in ihre Entscheidungen einbeziehen.

5. Soziale Kompetenz

Führungskräfte, die diese Kompetenz aufweisen, können Beziehungen aufbauen. Netzwerke knüpfen, konstruktiv Konflikte lösen und damit Teams zum Erfolg führen.