**Emotionale Intelligenz** ist die Fähigkeit, die Gefühle der Gesprächspartner wahrzunehmen und positiv damit umzugehen, gleichfalls aber auch die Fähigkeit, die eigenen Emotionen kontrolliert und bewusst zu zeigen. Gefühle werden insbesondere durch unsere Körpersprache und durch unsere Stimme ausgedrückt. Für eine erfolgreiche Kommunikation müssen wir lernen, Gefühle gezielt zu nutzen und bewusst zu zeigen.

**Wer sich kontrollieren kann, kann wirken**

Wie bewusst sind Ihnen Ihre Emotionen? Welche Punkte lösen bei Ihnen uneingeschränkte Freude aus? Mit welchen Aussagen kann man Sie massiv irritieren oder gar aus der Fassung bringen?

Wenn Sie mit Ihrer Gefühlswelt bewusst umgehen wollen, müssen Sie diese genau kennen. Nehmen Sie sich selbst wahr und beobachten Sie Ihre Reaktionen. Im zweiten Schritt heißt Ihr Ziel, die Gefühle zu steuern und keinesfalls ungefiltert hörbar und sichtbar zu machen. Zum bewussten Einsetzen von Emotionen gehört auch die Sensibilität, mit den Gefühlen der Gesprächspartner zielführend umzugehen. Nicht zuletzt müssen wir uns verdeutlichen, dass Menschen sehr verschieden sind. Also müssen wir jeweils individuell und empfängerorientiert mit den Gesprächspartnern umgehen. Diese Empathie ist ein enormer Vorteil für die Zusammenarbeit mit anderen Menschen. Ihre Ambition sollte es sein, mit jedem Gesprächspartner gut kommunizieren zu können. Kategorisieren Sie Ihre Gesprächspartner jedoch bitte nicht nach Sympathie und Antipathie. Verhalten Sie sich stets professionell und souverän gegenüber Ihren Gesprächspartnern.

**Was sind die Bausteine der emotionalen Intelligenz?**

Die Bausteine der emotionalen Intelligenz sind Fähigkeiten, über die Sie alle verfügen. Das ist schon einmal die gute Nachricht. Wie ausgeprägt diese Fähigkeiten bei Ihnen sind, hängt davon ab, wie stark Sie diese in der Vergangenheit ausgebaut haben und wie bewusst Sie diese umsetzen.

Aus meiner Sicht ist das Selbstbewusstsein der zentrale Faktor, aus dem sich viele andere Punkte ableiten lassen. Die Selbststeuerung bezeichnet das bewusste Steuern der Gefühle, am besten mit einer guten intrinsischen Motivation. Die Wahrnehmung des Gesprächspartners und sich in dessen Situation hineinzuversetzen bezeichnen wir als Empathie. In der sozialen Kompetenz sammeln sich die Themen Teamfähigkeit, Konfliktmanagement und die Führungskompetenz. Die Kommunikationsfähigkeit beschreibt unsere Fähigkeit, uns in Wort und Schrift klar, präzise und empfängerorientiert auszudrücken.

**Emotionale Intelligenz gezielt nutzen, aber wie?**

Augustinus hat gesagt: „In Dir muss brennen, was Du in anderen entzünden willst“. Dieses Brennen bringen Sie im Vortrag oder im Gespräch durch Emotionen zum Ausdruck.

Nur mit echten Empfindungen werden Sie den gewünschten Effekt erzielen. Emotionen werden beispielweise durch Einstellungen geprägt. Sind Sie in einer Sache sehr engagiert und leidenschaftlich, so wird man Ihre Freude förmlich spüren. Sie sprühen vor Begeisterung, Ihr Gesicht zeigt ein zufriedenes Lächeln, die Haltung ist aufrecht und Sie zeigen Gestik.

Umgekehrt merkt man Ihre Enttäuschung sofort, wenn eine Aussage nicht zu Ihrer Einstellung passt und Sie überrascht wurden. Man kommt in eine geknickte Haltung, der Körper wird ruhig und leblos und das Gesicht wirkt verkrampft. Insbesondere die Augen spiegeln dabei unsere Enttäuschung wider.

Äußere Faktoren können ebenfalls Emotionen auslösen. So kann beispielweise eine negative oder unangenehme Nachricht bei Ihnen Angst, Schmerz oder Entsetzen auslösen. Bei einer positiven Nachricht drücken Sie Freude, Begeisterung und Selbstsicherheit aus.

Diese Reaktionen werden durch die Körpersprache und Ihren Tonfall unmittelbar übermittelt. Daher ist es im Falle negativer Empfindungen wichtig, Distanz zu wahren und negative Empfindungen nicht unkontrolliert zu zeigen.

Als Controller und Finance-Experten denken wir in Kosten-Nutzen-Kategorien und stehen für nüchterne und sachorientierte Aussagen. Wir machen Fakten sachlich-nüchtern deutlich. Wenn alle einer Meinung sind, genügt das. Wenn aber unterschiedliche Sichtweisen vorhanden sind, sollten Sie Ihre Position durch positive Emotionen verstärken. Machen Sie Ihre Leidenschaft hörbar und sichtbar, um Ihre Mitmenschen in Ihren Bann zu ziehen und sie zu überzeugen.

**Fazit**

Setzen Sie gezielt Emotionen ein, um Ihre Zuhörer zu überzeugen. Die gute Präsentation und das gute Gespräch werden durch Emotionen unterstützt. Ihre eigenen Empfindungen im negativen Bereich sollten Sie verbergen. Beim Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern sollten Sie stets Ruhe bewahren und Aussagen nicht persönlich nehmen. Sie sollten stets souverän wirken und sich nicht durch negative Gefühle irritieren lassen.