WERKZEUG

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Emotionale Intelligenz in Veränderungsprozessen | | | |
| **Basis-Emotion** | Fokussierung des Gehirns auf | Diagnose der Situation | Handlungsmöglichkeiten bzw. Navigation |
| 1. **Ärger, Wut** | Probleme | * … * … | * … * … |
| 1. **Neugier** | Möglichkeiten | * … * … | * … * … |
| 1. **Freude** | Erreichtes | * … | * … |
| 1. **Vertrauen** | Sicherheit | * … | * … |
| 1. **Angst** | Bedrohung | * … | * … |
| 1. **Trauer** | Verlust | * … | * … |

Hintergrund: Eine Versicherung führt eine neue Vertriebs-Software ein und startet einen Change-Prozess. Mit den Basis-Emotionen kann diese Veränderung diagnostiziert werden, um das neue System für alle akzeptabel zu integrieren.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Emotionale Intelligenz in Veränderungsprozessen: *Beispiel (Versicherung)* | | | |
| **Basis-Emotion** | Fokussierung des Gehirns auf | Diagnose der Situation | Handlungsmöglichkeiten bzw. Navigation |
| 1. **Ärger, Wut** | Probleme | * Zu sehr ein „Hängen an der Vergangenheit“ bei einigen Teammitgliedern * Noch zu wenig innere Überzeugung des Neuen | * Zuhören und „für Sorge da sein“ * Nutzen und Produktivitätsvorteile durch das neue System nachvollziehbar aufzeigen |
| 1. **Neugier** | Möglichkeiten | * Einige „Verbündete“ im Team für das Neue * Vorhandene positive Beispiele, dass das neue System funktioniert | * Positive Effekte durch Teammitglieder vorstellen lassen * Vorteile des Neuen spüren lassen |
| 1. **Freude** | Erreichtes | * … | * … |
| 1. **Vertrauen** | Sicherheit | * … | * … |
| 1. **Angst** | Bedrohung | * … | * … |
| 1. **Trauer** | Verlust | * … | * … |