

<b>1</b>	<b>ALLGEMEINE VORBEMERKUNGEN .....</b>	<b>9</b>
1.1	Einführung zur Thematik emotional intelligenter Unternehmensführung .....	9
1.2	Fokus auf dem Mittelstand .....	11
1.3	Chancen und Herausforderungen.....	12
1.4	Praxistipps .....	14
1.5	Kritischer Ausblick.....	15
<b>2</b>	<b>GRUNDLAGEN DER THEMATIK EMOTIONALE INTELLIGENZ .....</b>	<b>17</b>
2.1	Einführung zur Emotionalen Intelligenz .....	17
2.2	Begriffserläuterungen .....	21
2.2.1	Selbsteinschätzung, Selbstkritik, Selbstwertgefühl.....	21
2.2.2	Empathie und Sympathie.....	22
2.2.3	Begabung, Wissen, Intelligenz, Erfahrung, Kompetenz .....	23
	Erfolgsintelligenz .....	25
2.2.5	Optimismus .....	25
2.2.6	Team-Intelligenz .....	25
2.2.7	360-Grad-Feedback .....	26
2.3	Kreativität und Innovation .....	27
2.4	Weitere Ansätze zum Thema emotionale Intelligenz.....	28
2.5	Selbstbestimmtes Lernen für den Erwerb emotionaler Kompetenzen .....	29
2.5.1	Grundlagen des selbstbestimmten Lernens.....	29
2.5.2	Selbstbestimmtes Lernen für Führungskompetenzen.....	32
2.6	Zusammenfassung.....	35
<b>3</b>	<b>EINFÜHRUNG IN DIE THEMATIK UNTERNEHMENSFÜHRUNG .....</b>	<b>37</b>
3.1	Einleitung .....	37

3.2	Emotionale Intelligenz im Unternehmen.....	38
3.3	Werte und Wertesysteme in erfolgreichen Unternehmen.....	41
3.4	Kommunikation und Sprache als Teil der Firmenkultur .....	46
3.5	Innovationen und Änderungen fördern .....	47
3.6	Konflikte und (De)Motivation .....	48
3.7	Zusammenfassung .....	49
4	<b>DISKUSSION DER CHANCEN UND HERAUSFORDERUNGEN .....</b>	<b>51</b>
4.1	<b>Mögliche Chancen .....</b>	<b>51</b>
4.1.1	Kundenorientierung .....	51
4.1.2	Mitarbeiterorientierung und -förderung.....	52
4.1.3	Motivationsfaktoren .....	53
4.1.4	Arbeitsplätze .....	55
4.1.5	Innovationen .....	57
4.1.6	Teamarbeit .....	58
4.1.7	Führungskräfte .....	60
4.1.8	Unternehmensstrukturen.....	62
4.1.9	Unternehmensziele und -werte.....	65
4.2	<b>Herausforderungen .....</b>	<b>66</b>
4.2.1	Kundenservice, Dienstleistung .....	66
4.2.2	Motivation.....	68
4.2.3	Forderungen der Mitarbeiter und Mitarbeiterförderung.....	68
4.2.4	Schulungsaufwand zur Verbesserung emotionaler Intelligenz.....	70
4.2.5	Problematik der inneren Emigration / Kündigung.....	72
4.2.6	Teamarbeit .....	75
4.2.7	Führungsschwächen.....	76
4.2.8	Unternehmensstrukturen und Unternehmenskultur .....	77
4.2.9	Finanzen .....	79
4.3	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>81</b>

<b>5</b>	<b>PRAKTISCHE ANWENDUNGSMÖGLICHKEITEN .....</b>	<b>85</b>
<b>5.1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>85</b>
<b>5.2</b>	<b>Mitarbeiterzufriedenheit .....</b>	<b>86</b>
<b>5.2.1</b>	<b>Bewertung der Qualität des Arbeitsplatzes .....</b>	<b>86</b>
<b>5.2.2</b>	<b>Alternativen zu gängigen Beförderungssystemen .....</b>	<b>87</b>
<b>5.2.3</b>	<b>Aspekte der Motivation .....</b>	<b>88</b>
<b>5.2.4</b>	<b>Einzigartiges Potential und wahre Bestimmung .....</b>	<b>90</b>
<b>5.2.5</b>	<b>Angewandte Integrität fördern .....</b>	<b>91</b>
<b>5.2.6</b>	<b>Die „innere Kündigung“ .....</b>	<b>92</b>
<b>5.3</b>	<b>Lernen im Team .....</b>	<b>93</b>
<b>5.3.1</b>	<b>Disziplinen des Teamgesprächs .....</b>	<b>93</b>
<b>5.3.2</b>	<b>Wie man das Lernen im Team übt.....</b>	<b>94</b>
<b>5.4</b>	<b>Einsatz konstruktiver Unzufriedenheit .....</b>	<b>94</b>
<b>5.4.1</b>	<b>Vorteile durch Einsatz konstruktiver Unzufriedenheit .....</b>	<b>95</b>
<b>5.4.2</b>	<b>Praktischer Einsatz konstruktiver Unzufriedenheit im Unternehmen.....</b>	<b>96</b>
5.4.2.1	Nutzen des Gleichgewichtseffekts .....	96
5.4.2.2	Offenheit bei hitzigen Diskussionen .....	96
5.4.2.3	EQ der ganzen Gruppe nutzen .....	97
5.4.2.4	Genaueres Zuhören .....	97
5.4.2.5	Eigene Interessen und Nachfragen in ein Gleichgewicht bringen	97
5.4.2.6	Identifizieren der Möglichkeiten für eine Zusammenarbeit.....	98
5.4.2.7	Vermeiden einer Verteidigungshaltung .....	98
5.4.2.8	Nein sagen, wenn man nein meint.....	98
5.4.2.9	Reagieren auf Feedback.....	99
5.4.2.10	Produktiver Umgang mit Ärger.....	99
5.4.2.11	Akzeptieren, dass es Zyniker gibt, die einfach nicht konstruktiv sein wollen	99
5.4.2.12	Profitieren von Nörgeleien .....	100
<b>5.4.3</b>	<b>Zeigarnick-Effekt .....</b>	<b>100</b>
<b>5.5</b>	<b>Emotional intelligente Führungsmethoden und -ansätze .....</b>	<b>101</b>
<b>5.5.1</b>	<b>Die neue Führungslaufbahn .....</b>	<b>101</b>

<b>5.5.2</b>	<b>Einzelne Führungsaspekte .....</b>	<b>102</b>
5.5.2.1	Authentische Präsenz .....	102
5.5.2.2	Einfluss ohne autoritäres Verhalten .....	103
5.5.2.3	Katalysatoren zur Wahrnehmung von Gelegenheiten .....	104
5.5.2.4	Mentale Modelle verstehen und ändern.....	104
5.5.2.5	Umgang mit politischen "Spielchen" .....	105
5.5.2.6	Kreativität fördern mit IQ und EQ .....	106
<b>5.6</b>	<b>"Champion"-Systeme .....</b>	<b>107</b>
<b>5.7</b>	<b>Die Idee von Mikrowelten zum Üben nutzen .....</b>	<b>108</b>
<b>5.8</b>	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>110</b>
<b>6</b>	<b>KRITIK UND AUSBLICK .....</b>	<b>111</b>
6.1	Einleitung .....	111
6.2	Kritik am populären Konstrukt der emotionalen Intelligenz.....	112
6.3	Subjektivität der Bewertung .....	113
6.4	Kritische Anmerkungen zum 360-Grad-Feedback.....	114
6.5	Fazit und Ausblick .....	115
<b>7</b>	<b>ANHÄNGE .....</b>	<b>119</b>
7.1	ANHANG A .....	119
7.2	ANHANG B .....	122
7.3	ANHANG C .....	123