

Psychologie

Für ein besseres Miteinander

Wie wir mit Mitmenschen zurechtkommen, bestimmt die emotionale Intelligenz. Wer weiß, wie man sie trainiert, hat mehr Spaß und Erfolg im Privatleben und Beruf

Elke Haas erinnert sich noch genau an den Tag, an dem sie sich vornahm, etwas zu ändern. Einklemmt zwischen Kollegen stand sie im Aufzug, als sich auch noch die Kollegin aus der Buchhaltung reindrängte. „Verdammt“, hörte sie sich schreien, „können Sie denn nie Rücksicht nehmen?“ Sofort zwängte sie sich wutentbrannt wieder hinaus. Als die Aufzugtür zuging und alle Augen auf sie gerichtet waren, wäre sie angesichts ihrer eigenen Wut am liebsten im Erdboden versunken.

Jeder kennt das Problem. Ein wenig können wir uns wohl alle in Elke Haas hinein fühlen. Alle haben wir im Alltag schon Situationen erlebt, in denen wir un-

genervt von der Schule kam und wortlos Jacke und Schuhe in die Ecke schleuderte. „Irgendwann war das zu viel“, sagt Elke Haas heute. Damals machte sie sich auf die Suche nach den Ursachen.

Besser leben mit EQ. Schnell wurde sie fündig: Emotionale Intelligenz (EI) heißt das Schlagwort, das vor ein paar Jahren durch den amerikanischen Journalisten Daniel Goleman bekannt wurde. Mit dem gleichnamigen Buch landete er einen Bestseller. Seine These: Genau wie die intellektuelle Leistungsfähigkeit – die Intelligenz – eines Menschen unterschiedlich ausgeprägt sein kann, sei auch die emotionale Intelligenz sehr verschieden. Menschen mit einem hohen Quotienten emotionaler Intelligenz (EQ) haben weniger Konflikte, sind beliebter und im Beruf erfolgreicher – weil sie sich in andere hineinversetzen können. Menschen mit geringerem EQ haben Schwierigkeiten, sich in Gruppen einzupassen – und oft einen kleinen oder gar keinen Freundeskreis. Das kann so weit gehen, dass sie depressiv werden.

Goleman geht davon aus, dass emotionale Intelligenz weitgehend angeboren ist. Inzwischen hat sich jedoch die Erkenntnis durchgesetzt, dass man nicht nur seinen IQ, sondern auch seinen EQ trainieren kann. „Einfach ist das nicht“, sagt Elke Haas, die den Weg beschritten hat. „Doch es ist machbar“, ergänzt Peter Merting, Trainer beim in der Nähe von Frankfurt ansässigen Keet-Institut. Er kennt das Problem aus eigener Erfahrung. Vor ein paar Jahren ging es dem Be-

triebswirt wie Elke Haas, bis er sich entschied, etwas für seinen EQ zu tun. Ziel der Keet-Seminare ist es, zu vermitteln, dass es Gefühle sind, die das Miteinander bestimmen. Auch wenn wir glauben, Entscheidungen mit dem Kopf zu treffen, sind es oft Angst, Eifersucht oder auch Trauer, die unser Handeln bestimmen. Wer also emotionale Intelligenz erwerben will, muss lernen, diese Motive zu erkennen – und zwar nicht bei den anderen, sondern zunächst bei sich selbst.

Türen suchen. Die Frage, die Elke Haas sich im Fahrstuhl also hätte stellen müssen, lautet deshalb nicht: Warum benimmt sich die Kollegin so rücksichtslos? Sondern: Warum macht mich das so wütend? Das könnte Neid sein, weil es die Konkurrentin immer schafft, sich in den Mittelpunkt zu stellen. Oder es ist schlicht die Angst vor engen Räumen.

Doch wie schafft man es, sich auf das eigene Innenleben zu konzentrieren? Als Erstes, erläutert Merting, braucht man dazu in der Situation, in der man diese Gefühle erlebt, Zeit. Er empfiehlt



daher, innezuhalten und zu versuchen, jede impulsive Reaktion zu vermeiden, beispielsweise Schreien oder sofortigen Widerspruch. Bei seinen Schülern arbeitet er mit dem bildlichen Beispiel einer Wand. Dahinter ist etwas, was man unbedingt will. Jetzt kann man einfach darauf losstürmen und versuchen, die Wand einzureißen, oder man kann erst mal zurücktreten und sich im Raum nach einer Tür umsehen.

Achtung vor den Menschen. Wenn es gelingt, eingefahrene Reaktionen zu vermeiden, gelingt es danach zumeist auch, bewusst zu entscheiden, was man stattdessen tun will. Wobei es auch hier wieder zwei Möglichkeiten gibt. Eine davon ist, sich einzufühlen. Empathie zu zeigen, wie das in der Fachsprache heißt. Bei Elke Haas sieht diese Methode heute so aus: Wenn ihr Sohn muffig aus der Schule kommt, schimpft sie nicht, sondern sieht seine Müdigkeit oder Enttäuschung. Mit Fragen wie „Bist du geschafft?“ oder „Hast dich geärgert?“ hilft sie ihm sogar, seine eigene Gefühlswelt zu verstehen.

angemessen reagierten. Nicht alle jedoch fahren so häufig aus der Haut, wie dies der Chemikerin früher passierte. Obwohl fachlich anerkannt, eckte sie immer wieder bei Kollegen an, stritt an der Supermarktkasse mit langsamen Kassiererinnen oder im Hausflur mit den Nachbarn über bellende Hunde. Immer wieder fühlte sie sich provoziert, selbst von ihrem siebenjährigen Sohn, wenn der



Überfüllter Fahrstuhl: Angesichts der eigenen Wut am liebsten im Erdboden versunken

angemessen reagierten. Nicht alle jedoch fahren so häufig aus der Haut, wie dies der Chemikerin früher passierte. Obwohl fachlich anerkannt, eckte sie immer wieder bei Kollegen an, stritt an der Supermarktkasse mit langsamen Kassiererinnen oder im Hausflur mit den Nachbarn über bellende Hunde. Immer wieder fühlte sie sich provoziert, selbst von ihrem siebenjährigen Sohn, wenn der

Soziale Anerkennung
dank emotionaler
Intelligenz: In andere
Personen einfühlen

Rat & Hilfe

Was ist emotionale Intelligenz

- **Emotional intelligent.** Emotional intelligent ist, wer eine Situation erst bewusst reflektiert und dann kontrolliert handelt, ohne seinen Mitmenschen (zu sehr) vor den Kopf zu stoßen.
- **Emotional unintelligent.** Einen niedrigen Quotienten emotionaler Intelligenz (EQ) hat, wer oft impulsiv ist und dabei immer dieselben Fehler macht, die er hinterher bereut. Wer beim kleinsten Anlass aggressiv reagiert, immer andere beschuldigt und nie eigene Fehler sieht. Häufige Niedergeschlagenheit und Depression können auf geringen EQ hindeuten.

Die 3A-Methode

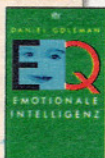
- **Anerkennen.** Der erste Schritt, um in einer Situation mit emotionaler Intelligenz zu handeln, heißt, sie einfach wertneutral anzuerkennen: „Da drängt jemand.“
- **Abstand schaffen.** Einen Schritt zurücktreten: Schauen Sie in Ihr Inneres hinein. Warum macht Sie das wütend? Dann: Was bewegt Sie, haben Sie vielleicht etwas übersehen?
- **Anpassen.** Lassen Sie sich Zeit. Handeln Sie erst, wenn Sie die Situation analysiert haben, und zwar, wie es Ihnen passend erscheint.

Buch-Tipps

Daniel Goleman:
„EQ – Emotionale
Intelligenz“ (dtv
Verlag, 9 Euro)

John Gottman/Joan
DeClaire: „Kinder
brauchen emotio-
nale Intelligenz. Ein
Praxishandbuch für
Eltern“ (Ullstein
Verlag, 7,95 Euro)

Ingeborg und
Thomas Dietz:
„Selbst in Führung“
(Jungfermann Verlag,
22 Euro)



Die zweite Möglichkeit mit emotionaler Intelligenz zu reagieren, ist, den anderen an den eigenen Gefühlen teilhaben zu lassen. Zum Beispiel durch das Bekenntnis: „Ich habe Angst, dass ich keine Luft bekomme, wenn sich einer zu viel in den Fahrstuhl drängt.“

Grundsätzlich jedoch, betont Experte Dietz, gibt es beim Training emotionaler Intelligenz keine ganz einfachen Handlungsmodelle. „Es kommt darauf an, sich auf andere einzustellen, zuzuhören, verstehen zu wollen und dann Verständnis zu vermitteln.“ Merting drückt es so aus: „Wer über EQ verfügt, hat Achtung vor den Menschen.“

Natürlich gibt es Gerüste, an denen sich Lernende lang hangeln können. Merting empfiehlt seinen Seminarteilnehmern die 3A-Methode: anerkennen, Abstand schaffen, anpassen (Kasten r.). Das Wichtigste ist aber: „Geduld haben.“ S. Hildebrandt-Woeckel

TV-Info

Bloß keine Panik!

Flugangst, Spinnen u. a. Katastrophen
SO 13.1. • 18.30 Uhr • ZDF