|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Emotionale Intelligenz in Veränderungsprozessen:***  *Werkzeug* | | | |
| ***Basis-Emotion*** | ***Fokussierung des Gehirns auf*** | ***Diagnose der Situation*** | ***Handlungsmöglichkeiten bzw. Navigation*** |
| **1. Ärger, Wut** | Probleme | * … * … | * … * … |
| **2. Neugier** | Möglichkeiten | * … * … | * … * … |
| **3. Freude** | Erreichtes | * … * … | * … * … |
| **4. Vertrauen** | Sicherheit | * … * … | * … * … |
| **5. Angst** | Bedrohung | * … * … | * … * … |
| **6. Trauer** | Verlust | * … * … | * … * … |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Emotionale Intelligenz in Veränderungsprozessen:***  *Beispiel (Versicherung)* | | | |
| 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. | | | |
| ***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 Sorgen da sein» * Nutzen und Produktivitäts-Vorteile durch das neue System nachvollziehbar aufzeigen |
| **2. 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 |
| **3. Freude** | Erreichtes | * … | * … |
| **4. Vertrauen** | Sicherheit | * … |  |
| **5. Angst** | Bedrohung |  |  |
| **6. Trauer** | Verlust |  |  |