

Helga Kernstock-Redl • Béa Pall

Gefühlsmanagement

Eigene und fremde Gefühle verstehen, nutzen und steuern:
Konstruktiver Umgang mit Emotionen im Beruf, im Team und Alltag

Ökotopia Verlag, Münster

Inhalt

Geleitwort von Friedrich Glasl	4	Der unterstützende Umgang mit Emotionen anderer Menschen	89
Vorwort	6	Die BESSER-Strategie in der Kommunikation	89
Einleitung: Gefühle am Arbeitsplatz	7	Das schwierige MitarbeiterInnen- oder Teamgespräch	91
Grundlegendes zur internen Organisation der Gefühle	9	Gesprächsziel: Die Konfrontation mit Veränderung oder Verlust	92
Hard Facts about Soft Skills	9	<i>Begleitung bei Trauerarbeit</i>	92
Die neun Grundprinzipien in Emotionen	18	<i>Unterstützung bei Angst</i>	95
Was Menschen motiviert: ein Koordinatensystem der Grundbedürfnisse	30	Gesprächsziel: Veränderung persönlicher Merkmale und Verhaltensweisen	97
Das Management eigener Gefühle: Vom Hindernis zum Sprungbrett des Erfolgs	34	<i>Rettungsanker bei Scham</i>	97
Die BESSER-Strategie	34	Gesprächsziel: Motivation	102
Trauer und Angst, Begleiterinnen in Zeiten des Wandels	42	<i>Besser durch Zweifel</i>	102
Vom Umgang mit Trauer	42	<i>Verzweiflung kanalisieren helfen</i>	104
Keine Angst vor der Angst	46	<i>Einfluss statt Kontrollverlust</i>	107
Motivatorinnen beim Fehlermanagement: Angst, Schuld und Scham	52	Das Management von Konflikten	109
Scham: Jetzt wird's peinlich	52	Hilfe bei typischen Konfliktemotionen	113
Helferinnen bei Hindernissen: Zweifel, Verzweiflung und Hilflosigkeit	58	<i>Empfehlungen bei Zorn</i>	114
Der Zwiespalt des Zweifels	58	<i>Manöver aus der Trutzburg</i>	118
Verzweiflung und ihre Lösung	61	<i>Management von Schuld- und Opfergefühlen</i>	120
Emotionsmanagement bei Kontrollverlust	63	Das Eskalationsmodell nach Friedrich Glasl	121
Stress, der Turbo für Höchstleistungen	67	Mögliche Funktionen und ihre Wahl je nach Konfliktstufe	123
Die antreibenden Kräfte in Konflikten: Zorn, Trotz, Schuld- und Opfergefühle	73	Was noch geht, wenn alles steht: DeputyCoaching	
Vom Nutzen des Zorns	75	Toolbox: Werkzeuge für die Praxis	131
Der Trotz als Zeichen purer Not	81	Tools zum Bremsen	131
Adäquates Handling von Schuld- und Opfergefühlen	82	Tool: Bremsen über die 9 Grundprinzipien	132
		Tool: Der innere Glücksbringer	133
		Tool: Bremsliste	133
		Tool BESSER-Strategie	137
		Tool Symbolisierung	137
		Tool U-W-Z-Analyse	138
		Tool „Schuld- und Opferposition“	139
		Technik des Schuldausgleichs	140
		Tool Acht Rollen in Konflikten	140
		Tool Detaildiagramm	140
		Literaturliste	142
		Die Autorinnen	143