

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:		<i>Rettungsanker bei Scham</i>	97
Vom Hindernis zum Sprungbrett des Erfolgs	34	Gesprächsziel: Motivation	102
Die BESSER-Strategie	34	<i>Besser durch Zweifel</i>	102
Trauer und Angst,		<i>Verzweiflung kanalisieren helfen</i>	104
Begleiterinnen in Zeiten des Wandels	42	<i>Einfluss statt Kontrollverlust</i>	107
Vom Umgang mit Trauer	42	Das Management von Konflikten	109
Keine Angst vor der Angst	46	Hilfe bei typischen Konfliktemotionen	113
Motivatorinnen beim Fehlermanagement:		<i>Empfehlungen bei Zorn</i>	114
Angst, Schuld und Scham	52	<i>Manöver aus der Trutzburg</i>	118
Scham: Jetzt wird's peinlich	52	<i>Management von Schuld- und Opfergefühlen</i>	120
Helferinnen bei Hindernissen:		Das Eskalationsmodell nach Friedrich Glasl	121
Zweifel, Verzweiflung und Hilflosigkeit	58	Mögliche Funktionen und ihre Wahl je nach Konfliktstufe	123
Der Zwiespalt des Zweifels	58	Was noch geht, wenn alles steht: DeputyCoaching	
Verzweiflung und ihre Lösung	61	Toolbox: Werkzeuge für die Praxis	131
Emotionsmanagement bei Kontrollverlust	63	Tools zum Bremsen	131
Stress, der Turbo für Höchstleistungen	67	Tool: Bremsen über die 9 Grundprinzipien	132
Die antreibenden Kräfte in Konflikten:		Tool: Der innere Glücksbringer	133
Zorn, Trotz, Schuld- und Opfergefühle	73	Tool: Bremsliste	133
Vom Nutzen des Zorns	75	Tool BESSER-Strategie	137
Der Trotz als Zeichen purer Not	81	Tool Symbolisierung	137
Adäquates Handling von Schuld- und Opfergefühlen	82	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