

Helga Kernstock-Redl

Zoff, Zank & Zores

Emotionen und Konflikte auf den Weg der Harmonie führen

264 Seiten, Zeichnungen und Tabellen, Leinen, EURO 24,95
Signum Verlag München . Wien 2010

Soll man jeden Ärger rauslassen - oder ihn doch besser runterschlucken?
Konflikte unter den Teppich kehren und warten, bis sich die Gemüter von selbst beruhigen - oder nach ihnen fragen und damit vielleicht erst so richtig „aufblasen“?

Glücklicherweise gibt es immer mehr als zwei Extreme.

Dieses Buch macht klar: Es ist wichtig, ein Gefühl oder einen Konflikt anzuerkennen, bevor eine Spannung ewig im Untergrund brodelt und vielleicht nachhaltig die Atmosphäre in einem Gespräch, Team oder Betrieb vergiftet. Es zeigt, mit welchen Worten das gelingt, sogar im Gespräch zwischen Menschen, die nur beruflich-distanziert miteinander zu tun haben. Und es erklärt, welche Schritte danach möglich und notwendig sind, um Emotionen und Auseinandersetzungen auf einen guten Weg zu bringen. Denn Gefühle oder Konflikte sind zwar oft „unvernünftig“, doch niemals „unlogisch“. Sie folgen lediglich ihren eigenen Naturgesetzen. Auch Konfliktlösungskompetenz und emotionale Intelligenz lassen sich nachhaltig verbessern. Falls Sie selbst hier ein Naturtalent sind, werden Sie durch diese Informationen andere Menschen besser verstehen und unterstützen können.

Das Buch vermittelt eine Fülle von Denkanstößen und Techniken. Sie lassen sich in jeden Mitarbeiter- oder Kundenkonflikt übertragen, sind für den Umgang mit Beschwerden genau so nützlich wie für die Lösung einer Schuldfrage oder von Machtkämpfen. So lassen sich scheinbar hinderliche Gefühle und Konflikte aus dem Weg räumen -oder aber für mehr beruflichen und privaten Erfolg nutzen.