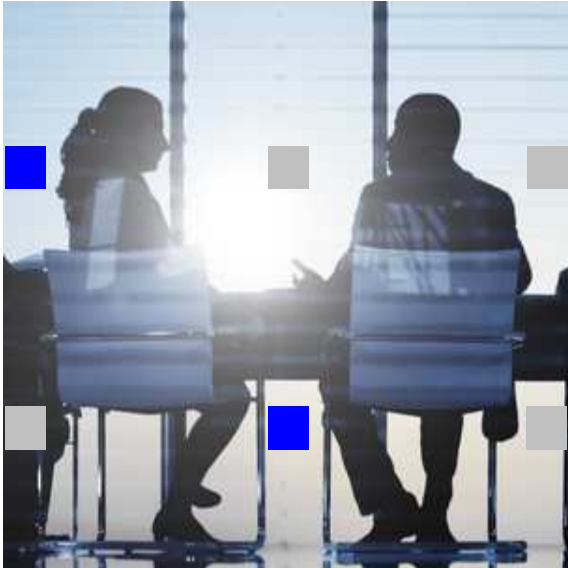


## ■ Emotionen in der Kommunikation – erkennen und reagieren



Der Umgang mit Emotionen in der betrieblichen Kommunikation ist häufig der Schlüssel für die erfolgreiche Zusammenarbeit nach innen und für eine gelingende Darstellung und Arbeit nach außen. Dabei stellen sich in der Gesprächsführung insbesondere drei Herausforderungen. Häufig bleiben Emotionen verdeckt und sind nur an subtilen nonverbalen und paraverbalen Signalen erkennbar. Gelingt es nicht auf diese verdeckten Emotionen einzugehen, bleibt der sachliche Durchbruch häufig blockiert. Blockaden und Kontroversen entstehen schnell auch durch negative Emotionen, die mir in Form von Angriffen und Vorwürfen seitens des Gesprächspartners entgegen gebracht werden. Schließlich belasten auch eigene negative Emotionen die Gesprächssituation, wenn ich sie nicht kontrollieren und angemessen im Gespräch zum Ausdruck bringen kann.

## ■ Ziel des Seminars

ist die Reflexion und der bewusste Umgang mit Emotionen in der Kommunikation. Anhand von vielen Praxisfällen und Übungen trainieren die Teilnehmer/innen subtile emotionale Signale zu erkennen, ihre eigenen Emotionen besser zu kontrollieren und im Gespräch angemessen auszudrücken und auf emotionale Angriffe und Konfrontationen zu reagieren.

## ■ Inhaltsübersicht

- Die Wechselwirkungen zwischen Denken - Wollen - Fühlen
- Typische Emotionen und ihr verbaler und nonverbaler Ausdruck
- Umgang mit Emotionen als Schlüsselement für erfolgreiche Kommunikation
- Unterdrückte Emotionen erkennen und ansprechen
- Dialog mit sich selbst: im Kontakt mit den eigenen Gefühlen
- Emotionen angemessen ansprechen und ausdrücken
- Emotionskontrolle - wenn man am liebsten ausbrechen würde
- Reagieren und Umgehen mit offenen Aggressionen
- Reagieren und Umgehen mit indirekten Aggressionen
- Aktives Emotionsmanagement - wie ich einen positiven Stimmungspegel erhalte

