

Inhalt

Übungsverzeichnis.	8
1. Herausforderungen heute	9
2. Einleitung	11
3. Dicke Luft kostet Geld	15
4. Macht mit statt Macht über	17
5. Worte können Fenster oder Mauern sein	19
6. Die vier Schritte der Wertschätzenden Kommunikation	21
6.1 Das Modell der Wertschätzenden Kommunikation	23
6.2 Erster Schritt: Beobachtung	25
6.3 Zweiter Schritt: Gefühl	33
6.4 Dritter Schritt: Bedürfnis	46
6.5 Vierter Schritt: Bitte	54
7. Selbstverantwortung übernehmen	65
7.1 Sie haben die Wahl – Autonomie erkennen	67
8. Selbstempathie – Das Wesentliche in sich selbst hören	71
8.1 Die Signale des Körpers hören	72
8.2 Der Prozess der Selbstempathie	73
9. Nach außen aufrichtig kommunizieren	81
9.1 Aufrichtig kommunizieren auf einen Blick	84

10. Erfolgsfaktor Empathie	85
10.1 „Ich kann Sie verstehen!“	87
10.2 Empathisch zuhören	89
10.3 Empathie im Kundenservice	91
10.4 Bad News	93
10.5 Empathie im Verkaufsgespräch	95
10.6 Empathie in der Familie	96
10.7 Effektivität steigern durch Empathie	98
 11. Vier Wahlmöglichkeiten des Hörens – Umgang mit Angriffen und Vorwürfen	 105
 12. Ärger kostet Zeit	 111
12.1 Ärger-Prozess	113
12.2 Ärger ausdrücken, ohne zu verletzen	119
 13. Umgang mit Selbstvorwürfen und Fehlern	 123
13.1 Prozess Innerer Kritiker – Innerer Entscheider auf einen Blick	125
 14. Kritik	 129
14.1 Kritik hören	130
14.2 Kritik ausdrücken	133
 15. Nein sagen, Nein hören	 137
15.1 Zeitdiebe im Arbeitsalltag: „Nicht Nein sagen können“	137
15.2 Nein-Sagen heißt, eine Entscheidung treffen	139
15.3 Nein hören	142
 16. Gespräche vorbereiten und führen	 145
16.1 Zwanzig Überlegungen zur Gesprächsgestaltung	148
16.2 Mitarbeitergespräche: Begegnen statt beurteilen	149
 17. Aufgaben delegieren	 151
17.1 Delegieren auf einen Blick	155
17.2 Wertschätzend delegieren	156

18. Wertschätzung	159
18.1 Wertschätzung hat nichts mit Loben zu tun	159
18.2 Wertschätzung ausdrücken	163
18.3 Lob in Wertschätzung übersetzen	164
18.4 Übungen: Wertschätzung ausdrücken	166
18.5 Passt Wertschätzung in die Geschäftswelt von heute?	168
18.6 Die Kunst, Wertschätzung zu empfangen	170
18.7 Dankbarkeit in der Familie	171
18.8 Warten Sie nicht auf Wertschätzung, kümmern Sie sich darum	172
18.9 Selbstwertschätzung als Kraftquelle nutzen	173
19. Interviews	175
19.1 Interview mit Dr. Alexander Rehm, Geschäftsführer, Fresenius Kabi Deutschland GmbH in Bad Homburg v.d.H.	175
19.2 Interview mit Michael Kolbenschlag, Partner und Mitglied des Vorstands der Rödl Consulting AG, Unternehmensberatung in Nürnberg	179
19.3 Interview mit Bürgermeisterin Gisela Stang, Stadt Hofheim am Taunus	183
19.4 Interview mit Stefany Dücker, Thomas Cook AG in Oberursel.	185
19.5 Interview Aja-Textor-Goethe-Haus Alten- und Pflegeheim in Frankfurt/M.	189
20. Nachklang und Danksagungen	193
21. Wortschatz für Gefühle und Bedürfnisse	195
Literatur	201