

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.....	22
6.2 Erster Schritt: Beobachtung.....	24
6.3 Zweiter Schritt: Gefühl.....	31
6.4 Dritter Schritt: Bedürfnis.....	45
6.5 Vierter Schritt: Bitte.....	54
7. Selbstverantwortung übernehmen.....	65
7.1 Sie müssen gar nichts!.....	66
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	83
9.1 Aufrichtig kommunizieren auf einen Blick.....	85

10. Erfolgsfaktor Empathie.....	87
10.1 „Ich kann Sie verstehen!“ ist keine Empathie	89
10.2 Empathisch zuhören.....	91
10.3 Empathie im Kundenservice	93
10.4 Bad News	95
10.5 Empathie im Verkaufsgespräch	96
10.6 Empathie in der Familie.....	97
10.7 Effektivität steigern durch Empathie	99
10.8 Übungen	101
 11. Vier Wahlmöglichkeiten des Hörens – Umgang mit Angriffen und Vorwürfen	 105
11.1 Übungen: Wahlmöglichkeiten des Hörens	107
 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 Umgang mit Selbstvorwürfen auf einen Blick	125
 14. Kritik	 127
14.1 Kritik hören.....	127
14.2 Kritik ausdrücken	130
 15. Nein sagen, Nein hören	 133
15.1 „Nicht Nein sagen können“ – Zeitdiebe im Arbeitsalltag:	133
15.2 Nein-Sagen heißt, eine Entscheidung treffen	134
15.3 Nein hören.....	138
 16. Gespräche vorbereiten und führen	 141
16.1 Zwanzig Überlegungen zur Gesprächsgestaltung.....	143
16.2 Mitarbeitergespräche: Begegnen statt beurteilen	144
 17. Aufgaben delegieren	 147
17.1 Delegieren auf einen Blick	151
17.2 Wertschätzend delegieren.....	152

18. Wertschätzung	155
18.1 Wertschätzung hat nichts mit Loben zu tun.....	155
18.2 Wertschätzung ausdrücken	158
18.3 Lob in Wertschätzung übersetzen	159
18.4 Übungen: Wertschätzung ausdrücken	160
18.5 Wertschätzung im Berufsalltag.....	162
18.6 Die Kunst, Wertschätzung zu empfangen.....	164
18.7 Warten Sie nicht auf Wertschätzung, kümmern Sie sich darum.....	165
18.8 Selbstwertschätzung als Kraftquelle nutzen	166
19. Interviews	167
19.1 Interview mit Dr. Alexander Rehm, Geschäftsführer, Fresenius Kabi Deutschland GmbH in Bad Homburg v. d. H.	167
19.2 Interview mit Michael Kolbenschlag, Partner und Mitglied des Vorstands der Rödl Consulting AG, Unternehmensberatung in Nürnberg	171
19.3 Interview mit Bürgermeisterin Gisela Stang, Stadt Hofheim am Taunus..	175
19.4 Interview mit Stefany Dücker, Thomas Cook AG in Oberursel.....	177
19.5 Interview Aja-Textor-Goethe-Haus Alten- und Pflegeheim in Frankfurt/M.....	180
20. Nachklang und Danksagungen	185
21. Wortschatz für Gefühle und Bedürfnisse	187
Literatur.....	193