

# Inhalt

Übungsverzeichnis .....	8
<b>1. Herausforderungen heute .....</b>	<b>9</b>
<b>2. Einleitung.....</b>	<b>11</b>
<b>3. Dicke Luft kostet Geld .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Macht mit statt Macht über.....</b>	<b>17</b>
<b>5. Worte können Fenster oder Mauern sein .....</b>	<b>19</b>
<b>6. Die vier Schritte der Wertschätzenden Kommunikation.....</b>	<b>21</b>
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
<b>7. Selbstverantwortung übernehmen.....</b>	<b>65</b>
7.1 Sie müssen gar nichts!.....	66
<b>8. Selbtempathie – Das Wesentliche in sich selbst hören .....</b>	<b>71</b>
8.1 Die Signale des Körpers hören .....	72
8.2 Der Prozess der Selbtempathie .....	73
<b>9. Nach außen aufrichtig kommunizieren .....</b>	<b>83</b>
9.1 Aufrichtig kommunizieren auf einen Blick.....	85

<b>10.</b>	<b>Erfolgsfaktor Empathie.....</b>	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
<b>11.</b>	<b>Vier Wahlmöglichkeiten des Hörens – Umgang mit Angriffen und Vorwürfen .....</b>	105
11.1	Übungen: Wahlmöglichkeiten des Hörens .....	107
<b>12.</b>	<b>Ärger kostet Zeit.....</b>	111
12.1	Ärger-Prozess.....	113
12.2	Ärger ausdrücken, ohne zu verletzen.....	119
<b>13.</b>	<b>Umgang mit Selbstvorwürfen und Fehlern.....</b>	123
13.1	Prozess Umgang mit Selbstvorwürfen auf einen Blick .....	125
<b>14.</b>	<b>Kritik .....</b>	127
14.1	Kritik hören.....	127
14.2	Kritik ausdrücken .....	130
<b>15.</b>	<b>Nein sagen, Nein hören .....</b>	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
<b>16.</b>	<b>Gespräche vorbereiten und führen .....</b>	141
16.1	Zwanzig Überlegungen zur Gesprächsgestaltung.....	143
16.2	Mitarbeitergespräche: Begegnen statt beurteilen .....	144
<b>17.</b>	<b>Aufgaben delegieren .....</b>	147
17.1	Delegieren auf einen Blick .....	151
17.2	Wertschätzend delegieren .....	152

<b>18. Wertschätzung.....</b>	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
<b>19. Interviews.....</b>	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
<b>20. Nachklang und Danksagungen .....</b>	185
<b>21. Wortschatz für Gefühle und Bedürfnisse.....</b>	187
Literatur.....	193