

Harry Holzheu

Vertrauen gewinnen

Empathie und Offenheit in der
Führungs- und
Verkaufskommunikation



Springer

Inhaltsverzeichnis

Wie dieses Buch entstand	xi
Was dieses Buch soll	xii
1 Ethik: Einsichten – Wertehaltung	1
1.1 Wiederherstellen von Vertrauen	1
1.2 Demut versus Überheblichkeit	3
1.3 Arroganz zerstört Unternehmenserfolg	7
1.4 Besser die Wahrheit sagen	9
1.5 Mag der Chef seine Mitarbeiter?	12
1.6 Distanz gewinnen	15
1.7 Gegen den Verschleiß	17
2 Ethos: Einstellung – Befindlichkeit	23
2.1 Ängste überwinden	24
2.2 Die Gefühlsübertragung	29
2.3 Die Körpersprache	30
2.4 An sich glauben	33
2.5 Stärken und Schwächen	35
2.6 An das glauben, was man sagt	39
2.7 Persönlichkeitsmarken	42
2.8 Menschen mögen	45
2.8.1 Die Atemübung	45
2.8.2 Mentales Training	46
2.9 Persönlichkeitsentwicklung	48
3 Empathie: Soft Skills – Methoden	51
3.1 Auf Menschen zugehen	52
3.2 Der Gesprächsbeginn	58

3.3	Eigene Gefühle aussprechen	61
3.3.1	Das psychologische Beschwerde- Management	63
3.3.2	Das Kritikgespräch	64
3.3.3	Gefühlsausdrücke	66
3.4	Aktives Zuhören	69
3.4.1	Statements oder Du-Aussagen	71
3.4.2	Spiegeln	73
3.4.3	Emotionale Fragen	76
3.4.4	Ein Gespräch ist wie das Meer	76
3.4.5	Lasterkatalog	78
3.4.6	Umsetzen ist leicht	79
3.4.7	Wann soll man aktives Zuhören anwenden? . . .	82
3.5	Das Struktogramm	84
3.5.1	Was GRÜNE erwarten	86
3.5.2	Was ROTE erwarten	88
3.5.3	Was BLAUE erwarten	90
3.5.4	Schlussfolgerungen	92
3.6	NLP – Neurolinguistic Programming	93
3.6.1	Pacing – die Kunst des Gleichschritts	95
3.6.2	NLP – Kommunikationstypen erkennen	97
3.6.3	Visuelle Ausdrücke	98
3.6.4	Auditive Ausdrücke	98
3.6.5	Kinästhetische Ausdrücke	99
4	Logos: Sinnvolles Wort – Einfaches Wort	101
4.1	Sich zeigen schafft Vertrauen	102
4.2	Inhalte und Argumente	109
4.2.1	In der Rede – im Vortrag – in der Präsentation	110
4.2.2	Im Gespräch – in der Verhandlung – in der Sitzung	121
5	Durch Erfahrung gelernt: Prägende Erlebnisse	131
5.1	Mein erstes Geld	134
5.2	Frühe Zielorientierung	136
5.3	Disziplin im Sport	138
5.4	Die innere Stimme	140
5.5	Rüde Anstellungsmethoden	142

5.6	Menschen sind schwer einzuschätzen	144
5.7	Aufträge kamen nebenbei	145
5.8	Die erzwungene Unterschrift	148
5.9	Wenn der Erfolg ausbleibt	150
5.10	Ein neuer Start	152
5.11	Andere Unternehmen – andere Kulturen	154
5.12	Der gelbe Lamborghini	156
5.13	Die Generalversammlung	159
5.14	Fazit: Das Unerwartete gewinnt	160
6	Schlussfolgerungen	163
	Weiterführende Literatur	167