

JOHN SELBY

*Das Freundlichkeits  
Prinzip*

Wie Sie jeden für sich  
gewinnen

Aus dem Amerikanischen von  
Bettina Lemke

# INHALTSVERZEICHNIS

## VORWORT 7

## EINLEITUNG 11

Emotionales Engagement am Arbeitsplatz 11 — Die vier Schritte der Begegnung 11 — Erfahrungspsychologie 16 — Geist und Herz in Einklang bringen 19 — In schwierigen Situationen freundlich bleiben 21 — Die praktische Umsetzung 22

## Erster Schritt - Sich auf eine Begegnung vorbereiten 25

### 1. VOM KOPF AUFS HERZ UMSCHALTEN 26

Was ist Empathie? 28 — Die vier Empathie-Variablen 30 — Spezielle kognitive Instrumente 33

### 2. DEN EMPATHIE-AKKU AUFLADEN 53

Psychologisches Judo 55 — Die vier Säulen der Empathie 58 - Der Prozess im Überblick 64

### 3. RAUM FÜR FREUNDSCHAFT SCHAFFEN 68

Rogers Dilemma 69 — Raum zum Atmen 71 — Die Mitarbeiter befreien 73 - Die eigene Seele zurückgewinnen 74 — Das Recht der Angestellten 77 — Der Raum der Freundschaft 79 — Wenn nichts funktioniert 82

## Zweiter Schritt - Der Moment der Begegnung 87

### 4. DIE INNERE AUSRICHTUNG BEWAHREN 88

Der Atem-Anker 91 - Wissenschaftliche Fakten 93 - Zeit und Raum miteinander teilen 96 - Die praktische Umsetzung 98

### 5. ANDERE NICHT BEWERTEN 100

Gefahr 101 - Interesse 102 - Austausch 104 — Vertrauen und Respekt 105 - Vertrauen Sie sich selbst 107 - Eine gesunde Ausgewogenheit 109

### 6. SPONTAN SEIN 111

Weit verbreitete Irrtümer 112 - Befreien Sie sich 115 - Der emotionalen Homöostase vertrauen 117 — Sich spontan auf jemanden einlassen 120 - Rituale gefällig? 123

Dritter Schritt - Mit dem Herzen dabei sein 127

7. MIT RUHIGER ANTEILNAHME ZUHÖREN 128

Vergessen Sie Ihre Gesprächstaktik! 131 — Eine positive Kundenerfahrung fördern 132 — Unangenehme Menschen 134 - Grenzen setzen 136

8. MIT EHRLICHER ABSICHT DIENEN 138

Konkurrenzdenken oder Zusammenarbeit? 139 — Die Dienstleistungsgesellschaft 140 - Anderen Menschen dienen 142 - Hilfreiche Tipps für die Begegnung 143 — Sinnvolle Opfer bringen 144

9. SICH AUF DEN ANDEREN EINLASSEN 148

Über das Geschäftliche hinausgehen 147 — Das Produkt vergessen 148 - Hilfreiche Worte 150 - Im Überblick: Ruhiger Geist - offenes Herz 151

Vierter Schritt - Die Begegnung nachbereiten 155

10. SICH AN POSITIVE MOMENTE ERINNERN 156

Die Kraft der Sehnsucht 157 — Dynamische Reflexion 159 — Eine Verbindung herstellen 161

11. EINE KLARE ABSICHT ENTWICKELN 163

Die eigenen Bedürfnisse berücksichtigen 165 — Eigene Bedürfnisse klar formulieren 167 — Spontane Absicht 168

12. NACHHALTIGEN ERFOLG ERZIELEN 170

Spaß an der Sache haben 171 — Bei der Arbeit wohl fühlen 173

ABSCHLIEßENDE WORTE - Heiterkeit ausstrahlen 176

DAS PROGRAMM AUF EINEN BLICK 180

1. Sich auf eine Begegnung vorbereiten 180

2. Der Moment der Begegnung 189

3. Mit dem Herzen dabei sein 195

4. Die Begegnung nachbereiten 202

DAS PRAXISPROGRAMM IM ÜBERBLICK IN KURZFORM 208

TÄGLICHE EMPATHIE-ÜBUNG (3 -5 MINUTEN) 213

DIE FOKUSSÄTZE AUF EINEN BLICK 215