

Die Zeitschrift
für mittelständische
Unternehmer und
Führungskräfte

HelfRecht
methodik 2/2016



**Von Mensch zu Mensch:
Begeistern Sie Ihre Kunden
durch einen individuellen
persönlichen Kontakt (S. 4)**

**Erfolgsfaktor Resilienz:
Entwickeln, stärken und
leben Sie Ihre psychische
Widerstandskraft (S. 18)**



IMPRESSUM

methodik 2/2016

Die Zeitschrift für
mittelständische Unternehmer
und Führungskräfte

ISSN 0936-4846

Herausgeber:

HelfRecht
Unternehmerische
Planungsmethoden AG

Redaktion:

Christoph Beck (verantwortlich)
E-Mail: c.beck@helfrecht.de
Tel. 0049(0)9232/601-255

Gestaltung:

HelfRecht Verlag und Druck

Verlag:

HelfRecht Verlag und Druck

**Anschrift Redaktion,
Verlag und Vertrieb:**

HelfRecht-Unternehmerzentrum
Markgrafenstraße 32
D-95680 Bad Alexandersbad
Telefon 0049(0)9232/601-0
Telefax 0049(0)9232/601-282
Internet: www.helfrecht.de
E-Mail: redaktion@helfrecht.de

Druck:

HelfRecht Verlag und Druck
Weiherstraße 25
D-95448 Bayreuth
Telefon 0049(0)921/9088
Telefax 0049(0)921/9089

Namentlich gekennzeichnete Beiträge stellen
die Meinung des Verfassers/der Verfasserin dar.

Für unverlangt eingesandte Manuskripte und
anderes Material wird keine Haftung übernom-
men.

Diese Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen ein-
zelnen Beiträge und Abbildungen sind urheber-
rechtlich geschützt.

Alle Rechte zur Verwertung sind vorbehalten.
Dies schließt die Wiedergabe durch Film, Funk
oder Fernsehen ebenso ein wie jegliche Vervielfäl-
tigung und Verbreitung, die fotomechanische
Wiedergabe, den (auch auszugsweisen) Nach-
druck, Übersetzungen, die Erstellung von Ton-
und Datenträgern sowie die Eingabe, Abspei-
cherung und Verarbeitung in elektronischen
Systemen.

Erscheinungsweise:

sechsmal im Jahr

Bezugspreis:

Jahresabonnement
€ 66,- (Inland) inkl. MwSt.
€ 75,- (Ausland)

Titelfoto: Matthew Kane / unsplash

EDITORIAL

3

METHODIK WISSEN UND PRAXIS

Der Mensch macht den Unterschied: Wer den persönlichen Kontakt zum Kunden intensiviert, stärkt den Verkaufserfolg seines Unternehmens. Von Ulrich Wunderlich 4

ANWENDER IM GESPRÄCH

„Langfristig und strategisch planen“: Erwin Taglieber spricht mit Christl Ziegler über die Nachfolge in seinem Familienbetrieb: Die vierte Generation steht schon parat 6

Weichenstellung für eine erfolgreiche Zukunft: Mit Ziel- und Wieplänen entwickelt Friedrich E. Riempp ein innovatives Energiemanagementsystem für Bestandsgebäude 9

Erfolg im Studium lässt sich planen: Studierende müssen heute eine enorm hohe Arbeitsbelastung bewältigen. Nicolai Stübiger setzt dabei aufs HelfRecht-System 12

ANREGUNGEN FÜR DEN PERSÖNLICHEN ERFOLG

Glück ist individuell gestaltbar: Claudia Hupprich empfiehlt, die Glücksmomente des Alltags bewusst wahrzunehmen, sie vor allem aber auch gezielt zu verursachen 15

Das Geheimnis innerer Stärke: Psychische Widerstandskraft ist die entscheidende Schlüsselkompetenz für ein erfolgreiches Leben, erläutert Dr. med. Mirriam Prieß 18

Führen ohne Leiden: Peter Saulus beschreibt sieben Ärgernisse, die bei Menschen in Führungsfunktion Leiden auslösen – und Tipps, ihnen wirksam vorzubeugen 22

ANREGUNGEN FÜR DEN UNTERNEHMENSERFOLG

Unsicherheit bewältigen: Worauf die Unternehmer auf ihrem Weg in die Zukunft achten sollten. Von Professor Hans H. Hinterhuber, aufgezeichnet von Hartmut Volk. 26

Gut investiert: Betriebliches Gesundheitsmanagement hilft Unternehmen, sich als attraktiver Arbeitgeber zu profilieren. Annette Neumann mit einem Praxisbeispiel 29

Guter Rat muss nicht teuer sein: Für mittelständische Betriebe gibt es eine Vielzahl von Fördermitteln für Beratungsleistungen. Aufklärung von Werner Tönnemann 32

TERMINE

35

PRAXISTIPPS

Tun Sie das Richtige für die richtigen Kunden: Kundenorientierung heißt nicht, „alles für den Kunden“ tun zu wollen – das ist in aller Regel nicht wirtschaftlich 36

Glück ist individuell gestaltbar



von Claudia Hupprich

„Jeder ist seines eigenen Glückes Schmied“, lautet ein altes Sprichwort. Dazu gehört zum einen, die kleinen und großen Glücksmomente des Alltags bewusst wahrzunehmen, zum anderen, sie auch gezielt zu verursachen.

Die Frage „Und, wie geht's so?“ als Teil einer Begrüßung kennen wir alle. Wie aber wäre es, wenn wir stattdessen gefragt würden: „Und, sind Sie glücklich?“

Interessanterweise scheint dies eine Frage mit einem anderen Tiefgang zu sein, die zum Nachdenken anregt und von vielen Menschen spontan nicht mit einem klaren „Ja“ beantwortet werden kann. Wie viel einfacher erscheint da die Frage: „Möchten Sie glücklich sein?“ Denn glücklich möchten vermutlich die meisten Menschen sein. Aber was genau ist Glück? Mit Sicherheit handelt es sich dabei im Detail um eine sehr persönliche, individuelle Definition. Im Großen und Ganzen gibt es aber gesellschaftlich und sogar wissenschaftlich akzeptierte Kriterien, was Glück ist und was nicht. Der Duden beispielsweise definiert Glück wie folgt:

- a. angenehme und freudige Gemütsverfassung, in der man sich befindet, wenn man in den Besitz oder Genuss von etwas kommt, was man sich gewünscht hat; Zustand der inneren Befriedigung und Hochstimmung
- b. einzelne glückliche Situation; glückliches Ereignis, Erlebnis

Es gibt aber auch andere Definitionen des Glücks. Der chinesische Philosoph Laotse fand beispielsweise, dass das wahre Glück in der Untätigkeit liege. Sokrates, Platon und Aristoteles hingegen glaubten, dass eine besonders tugendhafte Lebensweise zum Glück führe. Aristoteles formulierte: „Glück ist die Bedeutung und der Sinn des Lebens, das Ziel der menschlichen Existenz.“ Und für Epikur war Glück das Erleben von Lust und die Abwesenheit von Schmerz.

Nicht nur die alten Philosophen haben sich mit dem Thema Glück beschäftigt. Auch heutzutage widmen sich viele Wissenschaftler, wie zum Beispiel Soziologen oder Psychologen, der Frage, wie Menschen ihr Glück finden können. Und selbst Politik und Wirtschaft haben das Thema des Glücklichseins für sich entdeckt. So gibt es im kleinen asiatischen Bhutan den Begriff des Bruttonationalglücks, der zum Ziel hat, den Lebensstandard in breit gestreuter, humanistischer und psychologischer Weise zu definieren und dem herkömmlichen Bruttonationaleinkommen, einem ausschließlich durch Geldflüsse

bestimmten Maß, einen ganzheitlicheren Bezugsrahmen gegenüberzustellen.

Wie aber steht es nun mit dem gefühlten Glück, in unserer heutigen Zeit und in unserem Arbeitsleben? Ende November 2015 wurde von der Deutschen Post ein sogenannter Glücksatlas 2015 veröffentlicht. Unter der wissenschaftlichen Leitung von Professor Bernd Raffelhüschen (Universität Freiburg) und Meinungsforscher Reinhard Schlinkert (dimap) fand man dabei heraus, dass Deutschland erstmals seit zwei Jahren wieder etwas glücklicher geworden ist und die Deutschen – unabhängig von Alter und Geschlecht – zufrieden mit ihrer Arbeit sind.

Wie steht es jedoch mit dem persönlich gefühlten Glück? Das hängt in großem Maße von der individuellen Perspektive auf das eigene Leben ab sowie von der Frage, wie man mit den täglichen Herausforderungen umgeht. Und diese Perspektive hat einen nicht zu unterschätzenden Einfluss darauf, ob man sich innerlich in einer gewissen Balance befindet, beziehungsweise was es bedarf, um diese Balance zu stören.

In diesem Zusammenhang erhält neuerdings eine noch junge Forschungsrichtung, die sogenannte positive Psychologie, immer mehr Resonanz. Sie untersucht, wie positive Emotionen (und damit auch gefühltes Glück) entstehen. Während sich in der Vergangenheit die Psycho-

logie hauptsächlich mit Therapie und Heilung von psychischen Problemen beschäftigte und versuchte zu klären, was Menschen unglücklich macht, steht in der jüngeren Zeit auch die Frage im Raum, was glücklich macht oder wie Menschen glücklich werden.

Eine Studie von Sonja Lyubomirsky, University of California, zeigt, dass die äußeren Umstände wie zum Beispiel materieller Wohlstand oder die jeweilige geschäftliche Situation nur etwa zehn Prozent zum persönlichen Wohlbefinden beitragen. Einen wesentlich größeren Einfluss haben das eigene Handeln und Denken, sprich das jeweils aktive persönliche Verhalten. Sicherlich wäre es zu kurz gesprungen, die Ergebnisse dieser Studie auf einen einzelnen Menschen zu übertragen. Es lässt sich jedoch daraus durchaus verallgemeinern, dass das eigene Handeln und Denken die Suche nach dem persönlichen Glück positiv unterstützt.

Glück suchen und empfinden

Die folgenden Tipps können Sie daher bei der Suche und vor allem beim Finden und Empfinden von Glück unterstützen:

■ **Pflegen und genießen Sie Beziehungen zu Menschen, die Ihnen wichtig sind und die Ihnen gut tun.** Besonders wenn der eigene Kalender voller Geschäftstermine und Verpflichtungen ist, ist es umso wichtiger, sich Zeit einzuplanen und wahrzunehmen für die Beziehungspflege. Planen Sie bewusst Zeiteinheiten, in denen das Geschäftliche in den Hintergrund rücken darf und Sie sich Ihrer Familie und Ihren Freunden widmen können.

■ **Gehen Sie konstruktiv mit den täglichen Herausforderungen um.** Es ist nicht angenehm, wenn gut geschmiedete Pläne sich als nichtig oder getroffene Entscheidungen sich als falsch erweisen. Gehen Sie mit möglichen Stresssituationen, Krisen und Tragödien des Lebens bewusst um, akzeptieren Sie diese (sofern Sie realistisch gesehen nichts ändern können) und machen Sie sich Ihren Handlungsspielraum bewusst. Es ist ein biss-

Hochgefühl: Erreichte Ziele können intensive Glücksgefühle bewirken – doch auch die Anstrengung auf dem Weg zum Gipfel kann einen beglückenden „Flow“ auslösen.



Foto: Mikhail Dudarev / fotolia

chen wie mit dem verloren geglaubten Koffer am Flughafen: Jammern bringt ihn nicht zurück, sondern die richtigen Schritte in die richtige Richtung.

- **Genießen Sie nicht nur die großen, sondern auch die kleinen Momente im Leben.** Viele Menschen warten auf das große Glück (beruflich wie privat) und verpassen die kleinen, alltäglichen Glücksmomente. Finden Sie heraus, welche für Sie persönlich nicht nur große, sondern welche auch kleine Glücksmomente in Ihrem Alltag und Ihrem Leben sind beziehungsweise in der Zukunft sein könnten und sollten. Streben Sie die großen, persönlichen Glücksbringer an, aber seien Sie auch achtsam gegenüber den kleinen Glücksmomenten und genießen Sie diese.

In einer interessanten Studie fand die Forscherin Barbara Fredrickson heraus, dass positive Gefühle sich von negativen nicht nur hinsichtlich ihrer Ausprägung unterscheiden, sondern auch hinsichtlich ihrer Dauer und Intensität anders wahrgenommen werden. Darüber hinaus werden negative Gefühle wesentlich schneller wahrgenommen, klarer erlebt und wirken auch länger nach. Sie führen zu einer Fokussierung und Einengung des eigenen Denkens.

Positive Gefühle werden im Vergleich dazu zwar häufiger erlebt, im Alltag aber nicht unbedingt bewusst wahrgenommen. Wenn sie jedoch wahrgenommen werden, erweitern sie das Denken, steigern die Kreativität sowie die Fähigkeit, Probleme zu lösen, und unterstützen uns positiv in unseren sozialen Beziehungen.

Wichtig ist eine gesunde Balance

Geht es also dann darum, mit rosaroter Brille durch den Alltag zu gehen und möglichst glücklich zu wirken? Mitnichten. Wichtig ist eine gesunde, wertschätzende und wohltuende Balance, die mit einer Metapher von Barbara Fredrickson beschrieben werden kann:

Ein Segelboot liegt mit einem gewissen Anteil unter der Wasserlinie, dieser Teil kann metaphorisch als der Anteil negativer Gefühle gese-



Foto: Christoph Beck

hen werden. Ein wesentlich größerer Teil des Bootes befindet sich gut sichtbar über der Wasserlinie. Die Segel stellen dabei den Anteil positiver Emotionen dar. Beide Elemente sind wichtig. Um jedoch auch stärkerem Wind und sogar Stürmen zu trotzen, ist es wichtig, ein sinnvolles Verhältnis zwischen dem Bootsteil unterhalb der Wasserlinie und der Größe der Segel sicherzustellen und die Segel auch zu setzen. Denn die beste Wasserlage bringt nichts, wenn die Segel nicht gesetzt sind. Erst der Wind im täglichen Leben bringt die Kraft und Richtung, um dem eigenen Glück entgegenzusegeln.

Fazit: Glück ist höchst vielschichtig und individuell bewusst gestaltbar. Je bewusster Sie sich aktiv mit der Frage beschäftigen, was für Sie persönlich Glück bedeutet und welche Faktoren Sie in den unterschiedlichsten Facetten des Alltags glücklich machen können, desto größer ist die Chance, dass Sie die kleinen und großen Glücksmomente für sich erlebbar machen. Viel Erfolg und viel Spaß dabei! ■

Glücksmomente: Ganz gleich, wie jeder Einzelne „Glück“ individuell definiert – der Alltag bietet uns vielfältige Gelegenheiten, kleine oder größere Glücksmomente zu genießen.

Claudia Hupprich ist Managementberaterin, Business Coach und Geschäftsführerin von consulting@work. Seit fast 20 Jahren unterstützt sie Entscheider in Veränderungsprozessen (www.consulting-at-work.com).