

Inhalt

Einführung	9
1. Wie Sie als Mensch mehr Selbstverwirklichung finden	12
2. Mehr Kontrolle über Ihr Leben	19
Ihr »Freiheitsspielraum« bei der Kontrolle über Ihr Leben	19
Ein Leben mit mehr Kontrolle bringt Vorteile	22
Wer kontrolliert Ihr Leben?	24
Mehr Kontrolle gewinnen setzt voraus, daß Sie sich Ihre Bedürfnisse und Wünsche bewußt machen	26
3. Ehrliche Selbstdarstellung: Wie sie gelingt	30
Was heißt es, nichtassertiv zu sein?	31
Was heißt es, aggressiv zu sein?	33
Was heißt es, assertiv zu sein?	34
Nutzen ehrlicher Selbstdarstellung	35
Risiken der Selbstdarstellung	39
Die Technik ehrlicher Selbstdarstellung: Ich-Botschaften	40
Deklarierende Ich-Botschaften	41
Widerstand gegen Ich-Botschaften	42
Umschalten – Von der Selbstdarstellung auf Zuhören, vom Zuhören auf Selbstdarstellung	44
Aktives Zuhören bei Widerstand	46
4. »Nein« sagen lernen	51
Warum wir »ja« sagen	52
»Nein« sagen mit reagierenden Ich-Botschaften	57
Umschalten von reagierenden Ich-Botschaften auf Aktives Zuhören	60
Mit reagierenden Ich-Botschaften »ja« sagen	61
5. Wie sich mancher Konflikt verhindern läßt	63
Vorbeugende Ich-Botschaften	64
1. Ihre Selbstdarstellung (Selbstbehauptung), also Äußerung Ihres Bedürfnisses	66
2. Die Gründe für das Bedürfnis (erwünschte Konsequenzen)	66

Du-Botschaften vermeiden	69
Umschalten von vorbeugenden Ich-Botschaften auf Aktives Zuhören	72
6. Wer besitzt das Problem?	75
Das Verhaltensrechteck	76
Das Selbst	77
Die Umwelt	78
Der andere	78
Problembesitz	80
Unterschiedliche Fertigkeiten für unterschiedliche Probleme	86
7. Wenn Sie das Problem besitzen	88
Konfrontierende Ich-Botschaften	89
Gefühle zum Ausdruck bringen	89
Beschreiben Sie das Verhalten, das Ihnen ein Problem verursacht	94
Erklären Sie, inwiefern Sie dieses Verhalten stört	95
Umschalten während der Konfrontation	98
8. Mit Angst umgehen	100
Was ist Angst	100
Positive Einstellung zur Angst	103
Sie können entscheiden, wie Sie mit der Angst fertig werden	105
Ihre Angsthierarchie	105
Angst verringern	108
9. Konflikte: Wer gewinnt? Wer verliert?	115
Konflikt	116
Warum wir versuchen, Konflikte zu vermeiden	117
Mit Macht Konflikte lösen	119
Typische Verfahren der Konfliktlösung	122
Methode I – Sie gewinnen, der andere verliert	122
Die Auswirkungen der Macht erkennen	125
Methode II – Sie verlieren, der andere gewinnt	125
Jeder-gewinnt-Konfliktlösung – Methode III	127
Positive Einstellung zum Konflikt	129
10. Jeder-gewinnt-Konfliktlösung	131
Richtlinien für Methode III	131
Die sechs Schritte der Jeder-gewinnt-Problemlösung	134

Methode III bei der Lösung eines Familienkonfliktes . . .	140
Das Problem definieren	141
Mögliche Lösungen	142
Bewertung der Lösungen	142
Entscheidung für eine allseitig akzeptable Lösung	142
Ausführung der Lösung	143
Überprüfung der Lösungsergebnisse	143
Bewertung der Lösungen	143
Entscheidung über eine beiderseitig akzeptable Lösung .	144
Überprüfung der Ergebnisse	145
Problemlösung bei einem Gruppentreffen	146
Ein Beispiel für Problemlösung in der Gruppe	147
11. Lösung von Wertkollisionen	152
Was ist eine Wertkollision?	153
Definition von Wertunterschieden	157
Wie Sie Wertkonflikte bewältigen können	158
Mit den Unterschieden leben lernen	159
Sich selbst ändern: die eigenen Wertvorstellungen korrigieren	159
Methode III verwenden, um das nichtakzeptable Verhalten anderer durch Problemlösung zu verändern .	163
Die Wertvorstellungen des anderen zu beeinflussen versuchen	165
Modellierung	165
Beratung	167
Das Problem der Machtausübung bei der Lösung von Wertkollisionen	171
12. Die Umwelt verändern	173
Bereichern	174
Vergrößern	175
Umwelt reizärmer machen	176
Einschränken	176
Erleichtern	177
Umstrukturieren	178
Systematisieren	178
Vorausplanen	179
13. Jemandem bei einem Problem helfen	181
Wirkungslose Reaktionen, wenn der andere ein Problem besitzt: die Hindernisse für eine Kommunikation	182

Fünf wichtige Faktoren für wirksames Helfen	190
Anerkennung	191
Einfühlungsvermögen	191
Aufrichtigkeit	192
Ein gewisses Maß an persönlicher Erfüllung	192
Ein Gefühl der Gegenseitigkeit	193
Reaktionen bei passivem Zuhören	194
Aufmerksamkeit	194
Schweigen	194
Anteilnahme	195
Türöffner	195
Aktives Zuhören	196
Richtlinien für den wirkungsvollen Einsatz des aktiven Zuhörens	199
Häufige Fehler bei Aktivem Zuhören	201
14. Planung persönlicher Effektivität	204
Maslowsche Bedürfnishierarchie	205
Ebene I: Physiologische Bedürfnisse	206
Ebene II: Sicherheitsbedürfnisse	206
Ebene III: Soziale Bedürfnisse	206
Ebene IV: Bedürfnisse nach Wertschätzung	206
Ebene V: Selbstverwirklichungsbedürfnisse	207
Kurz- und langfristige Ziele	207
Der Planungsprozeß in sechs Schritten	207
Schritt I: Ziele setzen, die Ihre Bedürfnisse oder Wünsche erfüllen	208
Schritt II: Einfälle sammeln	210
Schritt III: Einfälle bewerten	211
Schritt IV: Ausführung planen	211
Schritt V: Ausführung	211
Schritt VI: Bewertung der Ergebnisse	212
Ein Credo für Ihre Beziehungen zu anderen	214
Anhang: Eine grundlegende Entspannungsübung	215
Ein persönliches Nachwort	218
Danksagung	220
Quellen der Kapitelmottos	221
Bibliographie	222
Zusätzliche Hinweise	223
Register	225