

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	7
<b>1. Selbstsicher werden – Eine kurze Zusammenfassung</b> .....	9
<b>2. Merkmale selbstsicheren Verhaltens</b> .....	11
2.1 Die Fähigkeit, das Wort »ICH« zu gebrauchen .....	12
2.2 Blickkontakt aufnehmen und halten .....	17
2.3 Die Fähigkeit, seine Gefühle auszudrücken .....	20
2.4 Die Fähigkeit, seine Wünsche und Absichten zu erkennen und zu äußern .....	24
2.5 Die Fähigkeit, seine Bedürfnisse wahrzunehmen und kundzutun .	28
2.6 Die eigene Meinung vertreten .....	30
2.7 Berechtigte Forderungen stellen und durchsetzen .....	32
2.8 Die Fähigkeit, »Nein« sagen zu können .....	34
2.9 Die Fähigkeit, berechtigte Kritik zu üben .....	37
2.10 Die Fähigkeit, Kritik anzunehmen und konstruktiv für sich zu nutzen .....	38
2.11 Die Fähigkeit, zu loben .....	42
2.12 Die Fähigkeit, Lob anzunehmen .....	43
2.13 Die Fähigkeit, Kontakt herzustellen .....	45
2.14 Sich Fehler erlauben und öffentlicher Beachtung aussetzen .....	46
2.15 Persönliche Handlungsstrategie für selbstsicheres Auftreten .....	47
<b>3. Selbstbewußte Kommunikation – Gespräche selbstsicher führen</b> ..	49
3.1 Kommunikationsmodelle .....	50
3.2 Bereiche der Körpersprache: nonverbale Merkmale .....	53
3.3 Ursachen von Kommunikationsproblemen und Mißverständnissen	54
3.4 Aufmerksames und aktives Zuhören .....	58
3.5 Absichten äußern .....	61

3.6	Kommunikationswerkzeug: Der Bewußtheitskreis .....	62
3.7	Gegenseitige Wertschätzung: Ich bin o.k. – Du bist o.k. ....	65
3.8	Die Transaktionsanalyse: Erkennen von Ich-Zuständen .....	69
3.9	Praktische Anwendung: Transfer in den Alltag .....	76
<b>4.</b>	<b>Selbstbewußte Konfliktbewältigung: Ich gewinne – Du gewinnst ..</b>	<b>81</b>
4.1	Die innere Einstellung zu Konfliktsituationen und Auseinandersetzungen .....	82
4.2	Wahrnehmung und Diagnose von Konflikten .....	89
4.3	Konfliktmanagement .....	96
4.4	Gesprächsführung in Konfliktsituationen .....	108
4.5	Sechs Schritte zur Konfliktregelung .....	110
4.6	Verhaltensmuster in Konfliktsituationen .....	111
4.7	Innere Konfliktbewältigung .....	115
<b>5.</b>	<b>Selbstsicheres Handeln in beruflichen Gesprächssituationen .....</b>	<b>127</b>
5.1	Gehaltserhöhung – angemessene Bezahlung .....	128
5.2	Mitarbeiterbeurteilungsgespräch .....	130
5.3	Außergewöhnliche Beurlaubung: Hausmann .....	132
5.4	Mann will ins Ausland .....	134
5.5	Telefongespräche selbstsicher führen: Beispiele aus der Sekretariatspraxis .....	137
<b>6.</b>	<b>Ein möglicher Weg in eine lebendige Partnerschaft:</b>	
	<b>Abschied vom Märchenprinz und von der Märchenprinzessin ....</b>	<b>139</b>
6.1	Unrealistische Erwartungen – überhöhte Ansprüche .....	140
6.2	Wer rettet mich? .....	142
6.3	Vieldiskutiert: »Fremdgehen«, der/die Dritte im Bunde .....	144
<b>7.</b>	<b>Selbstsicheres Handeln in privaten Gesprächssituationen .....</b>	<b>147</b>
7.1	Sie kommt nicht nach Hause .....	148
7.2	Frau möchte wieder arbeiten .....	149
7.3	Schwiegermutter mischt sich ein .....	151
7.4	Kino oder Theater .....	153
7.5	Ich bin so schrecklich eifersüchtig .....	155
	<b>Schlußwort .....</b>	<b>158</b>
	<b>Anhang</b>	
	Brainstorming .....	163
	Literaturverzeichnis .....	164