

# 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<br>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<br>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<br>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:<br>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        |