

# Inhalt

Einführung .....	11
Vorwort der Autorin .....	14
<b>1. Wie Sie als Mensch mehr Selbstverwirklichung finden</b> .....	17
<b>2. Mehr Kontrolle über Ihr Leben</b> .....	29
Ihr »Freiheitsspielraum« bei der Kontrolle über Ihr Leben .....	29
Ein Leben mit mehr Kontrolle bringt Vorteile .	33
Wer kontrolliert Ihr Leben? .....	37
Mehr Kontrolle gewinnen setzt voraus, dass Sie sich Ihre Bedürfnisse und Wünsche bewusst machen .....	39
<b>3. Ehrliche Selbstenthüllung:</b>	
<b>Wie sie gelingt</b> .....	45
Was heißt es, nichtassertiv zu sein? .....	47
Was heißt es, aggressiv zu sein? .....	49
Was heißt es, assertiv zu sein? .....	50
Nutzen ehrlicher Selbstenthüllung .....	52
Risiken der Selbstenthüllung .....	58
Die Technik ehrlicher Selbstenthüllung:	
Ich-Botschaften .....	60
Deklarierende Ich-Botschaften .....	62
Widerstand gegen Ich-Botschaften .....	63
Umschalten – von der Selbstenthüllung auf Zuhören, vom Zuhören auf Selbstenthüllung	65
Aktives Zuhören bei Widerstand .....	68

<b>4. »Nein« sagen lernen</b> .....	75
Warum wir »ja« sagen .....	77
»Nein« sagen mit reagierenden Ich-Botschaften .....	82
Umschalten von reagierenden Ich-Botschaften auf Aktives Zuhören .....	87
Mit reagierenden Ich-Botschaften »ja« sagen .....	88
<b>5. Wie sich mancher Konflikt verhindern lässt</b> .....	90
Vorbeugende Ich-Botschaften .....	91
1. Ihre Selbstenthüllung (Selbstbehauptung), also Äußerung Ihres Bedürfnisses .....	95
2. Die Gründe für das Bedürfnis (erwünschte Konsequenzen) .....	95
Du-Botschaften vermeiden .....	98
Umschalten von vorbeugenden Ich-Botschaften auf Aktives Zuhören .....	103
<b>6. Wer besitzt das Problem?</b> .....	107
Das Verhaltensrechteck .....	108
Das Selbst .....	110
Die Umwelt .....	111
Der andere .....	112
Problembesitz .....	114
Unterschiedliche Fertigkeiten für unterschiedliche Probleme .....	122
<b>7. Wenn Sie das Problem besitzen</b> .....	124
Konfrontierende Ich-Botschaften .....	125
Gefühle zum Ausdruck bringen .....	126

Beschreiben Sie das Verhalten, das Ihnen ein Problem verursacht .....	133
Erklären Sie, inwiefern Sie dieses Verhalten stört .....	135
Umschalten während der Konfrontation .....	140
<b>8. Mit Angst umgehen</b> .....	143
Was ist Angst? .....	144
Positive Einstellung zur Angst .....	148
Sie können entscheiden, wie Sie mit der Angst fertig werden .....	152
Ihre Angsthierarchie .....	152
Angst verringern .....	156
<b>9. Konflikte: Wer gewinnt? Wer verliert?</b> .....	166
Konflikt .....	167
Warum wir versuchen, Konflikte zu vermeiden .....	169
Mit Macht Konflikte lösen .....	172
Typische Verfahren der Konfliktlösung .....	176
Methode I – Sie gewinnen, der andere verliert .....	177
Die Auswirkungen der Macht erkennen .....	180
Methode II – Sie verlieren, der andere gewinnt .....	181
Jeder-gewinnt-Konfliktlösung – Methode III ...	183
Positive Einstellung zum Konflikt .....	185
<b>10. Jeder-gewinnt-Konfliktlösung</b> .....	187
Richtlinien für Methode III .....	187
Die sechs Schritte der Jeder-gewinnt-Problemlösung .....	191

Methode III bei der Lösung eines Familienkonfliktes .....	199
Das Problem definieren .....	200
Mögliche Lösungen .....	202
Bewertung der Lösungen .....	202
Entscheidung für eine allseitig akzeptable Lösung .....	202
Ausführung der Lösung .....	203
Überprüfung der Lösungsergebnisse .....	203
Bewertung der Lösungen .....	204
Entscheidung über eine beiderseitig akzeptable Lösung .....	205
Überprüfung der Ergebnisse .....	206
Problemlösung bei einem Gruppentreffen .....	208
Ein Beispiel für Problemlösung in der Gruppe .....	209
<b>11. Lösung von Wertkollisionen</b> .....	<b>215</b>
Was ist eine Wertkollision? .....	217
Definition von Wertunterschieden .....	221
Wie Sie Wertkonflikte bewältigen können .....	224
Mit den Unterschieden leben lernen .....	224
Sich selbst ändern:	
die eigenen Wertvorstellungen korrigieren ..	225
Methode III anwenden, um das nicht-akzeptable Verhalten anderer durch Problemlösungen zu verändern .....	230
Die Wertvorstellungen des anderen zu beeinflussen versuchen .....	233
Modellierung .....	234
Beratung .....	237

Das Problem der Machtausübung bei der Lösung von Wertkollisionen .....	243
<b>12. Die Umwelt verändern .....</b>	<b>246</b>
Bereichern .....	248
Vergrößern .....	249
Umwelt reizärmer machen .....	250
Einschränken .....	251
Erleichtern .....	252
Umstrukturieren .....	253
Systematisieren .....	254
Vorausplanen .....	255
<b>13. Jemandem bei einem Problem helfen .....</b>	<b>257</b>
Wirkungslose Reaktionen, wenn der andere ein Problem besitzt: die Hindernisse für eine Kommunikation .....	258
Fünf wichtige Faktoren für	
wirksames Helfen .....	270
Anerkennung .....	270
Einfühlungsvermögen .....	271
Aufrichtigkeit .....	272
Ein gewisses Maß an persönlicher Erfüllung .....	272
Ein Gefühl der Gegenseitigkeit .....	274
Reaktionen bei passivem Zuhören .....	275
Aufmerksamkeit .....	275
Schweigen .....	275
Anteilnahme .....	276
Türöffner .....	276
Aktives Zuhören .....	277

Richtlinien für den wirkungsvollen Einsatz des Aktiven Zuhörens .....	282
Häufige Fehler bei Aktivem Zuhören .....	285
<b>14. Planung persönlicher Effektivität .....</b>	<b>288</b>
Maslowsche Bedürfnishierarchie .....	290
Ebene I: Physiologische Bedürfnisse .....	290
Ebene II: Sicherheitsbedürfnisse .....	291
Ebene III: Soziale Bedürfnisse .....	291
Ebene IV: Bedürfnisse nach Wertschätzung .....	291
Ebene V: Selbstverwirklichungs- bedürfnisse .....	292
Kurz- und langfristige Ziele .....	292
Der Planungsprozess in sechs Schritten .....	293
Schritt I: Ziele setzen, die Ihre Bedürfnisse oder Wünsche erfüllen .....	293
Schritt II: Einfälle sammeln .....	296
Schritt III: Einfälle bewerten .....	298
Schritt IV: Ausführung planen .....	298
Schritt V: Ausführung .....	299
Schritt VI: Bewertung der Ergebnisse .....	299
Ein Credo für Ihre Beziehungen zu anderen ..	302
Anhang: Eine grundlegende Entspannungsübung .....	304
Ein persönliches Nachwort .....	308
Danksagung .....	310
Quellen der Kapitelmottos .....	312
Bibliographie .....	312
Zusätzliche Hinweise .....	313
Register .....	314