

# Inhaltsverzeichnis

Einleitung . . . . .	11
1. Was ist eigentlich Kommunikation? . . . . .	17
Wir sprechen nicht nur mit Wörtern . . . . .	17
Der Ton macht die Musik . . . . .	20
Mißverständnisse und Störungen – und wie man sie vermeidet. . . . .	22
2. Der Aufbau der menschlichen Persönlichkeit	29
Die drei Ich-Zustände . . . . .	29
Das Eltern-Ich . . . . .	32
Das Kind-Ich . . . . .	35
Das Erwachsenen-Ich . . . . .	36
Die vier Grundeinstellungen . . . . .	38
So erkennen Sie die in Ihnen wirksamen Ich- Zustände . . . . .	42
3. Grundelemente menschlicher Kommunika- tion . . . . .	51
Die drei Formen der Transaktion oder des kommunikativen Verhaltens . . . . .	51
Einfache oder parallele Transaktionen . . . . .	52
Gekreuzte Transaktionen . . . . .	56
Doppelte oder verdeckte Transaktionen . . . . .	57
Wege einer konstruktiven Gesprächsführung	60

4.	Die Analyse und Auflösung zwischenmenschlicher Beziehungsprobleme. . . . .	71
	Wir alle leben in einem Beziehungsnetz . . . . .	71
	Typische Ursachen gestörter zwischenmenschlicher Beziehungen . . . . .	74
	Die entscheidende Frage lautet: Wer hat ein Problem? . . . . .	77
	Die vier Grundtypen menschlichen Verhaltens. . . . .	80
5.	Grundregeln eines situationsgerechten Gesprächsverhaltens . . . . .	87
	Eine vertrauensbildende und zielführende Methode der Gesprächsführung – die Selbstdarstellung . . . . .	87
	Der wirkungsvollste Weg, Ihren Standpunkt klarzumachen, sind Ich-Botschaften . . . . .	91
	Fragen und bitten Sie, statt zu fordern oder zu verlangen . . . . .	99
	Die Ergänzung der Selbstdarstellung – ein ehrliches »Feedback« . . . . .	101
	Lösen Sie Probleme systematisch – in sechs Schritten . . . . .	106
	So sollten Sie reagieren, wenn Ihr Gesprächspartner ein Problem hat . . . . .	115
	So sollten Sie sich verhalten, wenn Sie selbst ein Problem haben . . . . .	130
6.	Grundformen des Konfliktmanagements . . . . .	153
	Meinungsverschiedenheiten und Interessenungleichheiten sind unvermeidlich. . . . .	153

So beugen Sie Konflikten vor . . . . .	154
So lösen Sie Konflikte partnerschaftlich . . . . .	155
Die sechs Schritte des Konfliktlösungs- prozesses . . . . .	165
Auch für die Konfliktlösung gilt – Übung macht den Meister . . . . .	173
7. Das Gespräch als Führungsmittel . . . . .	177
Menschenführung bedarf des Gesprächs . . . . .	177
Und bist du nicht willig . . . . .	178
Auf die Motivation kommt es an . . . . .	183
Kooperation – der sicherste Weg zum Erfolg . . . . .	187
Das Menschenbild eines Vorgesetzten bestimmt auch sein Führungsverhalten . . . . .	190
Vor- und Nachteile der verschiedenen Führungsstile . . . . .	192
Nur wer genau weiß, was er will, erreicht auch seine Ziele . . . . .	201
Schlußwort . . . . .	207
Anhang: Auflösungen der Testfragen . . . . .	213
Aufmerksames Zuhören. . . . .	213
Zuordnungstest. . . . .	214
Wer hat ein Problem? . . . . .	215
Literaturverzeichnis . . . . .	219