

Uis-Peter Oberlin

Schweige nicht,
sprich dich aus!

*Das Gespräch als Schlüssel
zum Mitmenschen*

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	11
1. Was ist eigentlich Kommunikation?	17
Wir sprechen nicht nur mit Worten.	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
WirallebenineinemBeziehungsnetz	71
Typische Ursachen gestorter 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 Interessensungleichheiten 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: Auflösung der Testfragen.	213
Aufmerksames Zuhören.	213
Zuordnungstest	214
Wer hat ein Problem?	215
Literaturverzeichnis.	219