

Rudolf Donnert

Soziale Kompetenz -

Der Schlüssel zum partnerschaftlichen
Umgang im Betrieb

Lexika ferlag

Inhalt

Einführung.	11
1. Für soziale Kompetenz ist mein Menschenbild entscheidend	18
1.1 X-Y-Theorie nach Mc. Geger (zwei Menschenbilder).	18
1.1.1 Die X-Einstellung.	18
1.1.2 Die Y-Einstellung.	19
1.1.3 Die sich selbst erfüllende Vorhersage.	19
1.1.4 Den Kreislauf durchbrechen.	21
1.1.5 Bin ich ein X- oder Y-Typ?.	21
1.2 Persönliche Kompetenz.	22
1.2.1 Portfolio der persönlichen Kompetenz.	23
1.2.2 Angstfreies Umfeld schaffen.	24
1.3 Ethischer Orientierungsrahmen.	24
1.3.1 Grundregeln menschlichen Handelns.	24
1.3.2 Die vier Kardinaltugenden.	25
Klugheit - Gerechtigkeit - Tapferkeit - Mäßigkeit	26
1.3.3 Leitbild für den Umgang mit anderen.	28
1.3.4 Meine ethische Grundeinstellung.	28
2. Wer mit anderen zurechtkommen will, muß bei sich selbst beginnen.	30
2.1 Ich bin o.k. - Du bist o.k.	30
2.1.1 Die vier Lebensanschauungen.	30
2.1.2 Was stärkt bzw. schwächt die o.k.-Haltung?.	31
2.1.3 Die Lebens- und Altersphasen.	32
2.1.4 „Gewinner“- und „Verlierer“-Test	35

2.2	Autorität, ohne autoritär zu sein.	36
2.2.1	Zwei Arten von „starken“ Persönlichkeiten.	37
2.2.2	Wie man seine Autorität verlieren kann.	37
2.2.3	Test: Wo bleibt die Autorität?.	38
3.	Ziele, Visionen und die Rückmeldung anderer.	40
3.1	Ziele und Visionen.	40
3.1.1	Zielvereinbarung.	41
3.1.2	Soziales System zur Zielerreichung.	41
3.2	Visionen - z.B. meine Vision für dieses Buch.	42
3.3	Entwickeln von Visionen.	43
3.4	Rückmeldung - Feedback bei anderen holen.	46
3.4.1	Regeln für den, der Rückmeldung gibt.	47
3.4.2	Regeln für den, der Rückmeldung erhält.	47
3.5	Selbstbild - Fremdbild: Das Johari-Fenster.	48
3.5.1	Die Bereiche nach Johari.	48
3.5.2	Die Größe der einzelnen Felder.	49
3.6	Soziale Kompetenz in der Gruppenarbeit.	49
3.6.1	Anforderungen an die Gruppen-Teilnehmer.	51
3.6.2	Die Aufgaben des Teamleiters.	52
3.6.3	Merkmale leistungsfähiger Gruppen.	52
4.	Meine inneren „Antreiber“ können die Zusammenarbeit mit anderen stören.	55
4.1	Die fünf Grundantreiber.	55
4.1.1	Wohin sich „Antreiber“ entwickeln können.	55
4.1.2	Den „Antreibern“ die „Erlauber“ entgegensetzen.	56
4.1.3	Selbsttest „Antreiber“.	58
4.2	Der Umgang mit Problem-Partnern.	59
4.2.1	Das „A“ und „O“ im Umgang mit aggressiven Personen.	61
4.2.2	Das aggressive Klima reduzieren.	61

5. Dialogfähigkeit und non-direktive Gesprächsführung	62
5.1 Verbale und non-verbale Kommunikation	62
5.1.1 Information und Kommunikation	63
5.1.2 Das Gespräch	63
5.1.3 Unbewußte Übertragungen verstehen	64
5.2 Gespräche strukturieren	64
5.2.1 Zuhören	65
5.2.2 Rückmeldung geben	67
5.2.3 Die richtigen Fragen richtig stellen	69
5.2.4 Andere Sichtweisen verstehen: Ich- / Du-Botschaften	70
5.2.5 Killerphrasen als Kommunikationshemmer	73
5.3 Warum Gespräche häufig scheitern	74
6. Mit Konflikten richtig umgehen	76
6.1 Wann liegt ein Konflikt vor?	76
6.1.1 Gründe für Konflikte	76
6.1.2 Mögliche Konfliktmacher	77
6.1.3 Partner-orientierte Formulierungen (konfliktlösend)	78
6.2 Umgang mit Konflikten	78
6.2.1 „Werkzeuge“ der Konfliktbewältigung	79
6.2.2 Anzustrebende Verhaltensweisen	79
6.2.3 Mein Verhalten zum Konfliktpartner	80
6.3 Konfliktbehandlung mit Vereinbarungen zur Verhaltensänderung	81
7. Motivation, nicht Manipulation	84
7.1 Managementsysteme nach dem 2. Weltkrieg	84
7.2 Hierarchien, Einzelkämpfer, Vernetzungen	86
7.3 Motivation, Manipulation	87
7.3.1 Extrinsische und intrinsische Motivation	88
7.3.2 Womit motiviere ich konkret?	89
7.4 Die Bedürfnispyramide	91
7.4.1 Motivationsprobleme	93

7.4.2 Einflußnahme bei Neuerungen.	.93
7.4.3 Fehler machen.	.94
7.4.4 Das Vorgehen bei Kritik.	.95
7.4.5 Wie man andere demotivieren kann.	.96
7.5 Selbstmotivation.	.97
Zusammenfassung.	.99
Literatur/Verzeichnis.	.101
Register.	.102