

### III. Teil: Das LehrProgramm

#### Der Gebrauchswert

##### Funktion

Das LehrProgramm ist insofern die **pragmatische Kurzfassung des Dialog-Buchs**, als in ihm insbesondere die Themen und Qualifizierungsziele des 14. Gesprächs (S. 359ff.) kurz und einprägsam dargestellt sind und dadurch leichter erarbeitet und nachhaltig als **wirkliches** Wissen angeeignet werden könnten.

##### Test

Damit Sie den Nutzen des DialogBuchs **als Lehrbuch** aber so richtig wertzuschätzen lernen, empfehle ich Ihnen als Einstieg ins **Studium**, also die *Arbeit am Begriff*, die Durchführung eines Testes, mit dessen Hilfe Sie Ihren **wirklichen** Wissensstand ermitteln – und Lernmotivation entwickeln könnten. Interessiert? Dann checken Sie doch spaßeshalber einmal Ihr philosophisches und psychologisches Hintergrundwissen und Vordergrundkönnen (**29**), indem Sie schriftlich diejenige der unter „Themen und Qualifizierungsziele“ aufgeführten 40 Feststellungen beantworten, die für Sie besonders interessant sind, wie zum Beispiel die Feststellung: *Ich kenne die Ursachen von Stress und Ärger (9)*. Oder *Ich weiß, wie man wirklich Entscheidungen treffen kann (5)* oder....

##### Polemik

Egal, welche Antworten Sie geben werden: im Vergleich mit meinen Antworten auf der betreffenden Seite des nun folgenden LehrProgramms werden Sie in keinem Falle umhin können anzuerkennen, dass Sie bis dato nicht kompetent gewesen sind, auch nur einen einzigen Fachbegriff – wie z. B. „Ärger“ oder „Stress“ - **wirklich definieren**, geschweige denn, die wesentlichen Zusammenhänge **wirklich kommunizieren (11)** zu können! Und dies, obwohl Sie bis dahin schlankweg behauptet hätten, man könne „nicht nicht kommunizieren“ (Watzlawick)! Logisch? Genau so „logisch“ übrigens wie die Feststellungen, man könne ja auch „nicht nicht schwimmen“ oder „nicht nicht Unsinn reden“ oder so...! Sie jedenfalls wären dann die Ausnahme von der Regel, denn Sie **können** es **wirklich** noch nicht: „kommunizieren“ nämlich, **wissen** Sie doch gar nicht **wirklich**, was das ist: „Kommunikation“ oder „Ärger“ oder „Stress“! Und auch nicht, wie man es erfolversprechend herausfinden könnte. Stimmts?!

##### Offenbarung

Sie werden sich nach dieser **wahrhaftigen** Selbsterkenntnis aber auch zu Ihrer Entscheidung (**5**) beglückwünschen, nunmehr unbedingt und konsequent daran gehen zu wollen / müssen, mit diesem außergewöhnlichen **DialogBuch** und seinem **Register der mehr als 700 Schlüsselbegriffe** sowie dem auf den folgenden 34 Seiten abgedruckten **LehrProgramm** die eigene Beziehungs-, Führungs- und Kampfkompentenz wirklich professionalisieren zu **wollen**. Und Sie werden es mit diesen drei Profi-Instrumenten auch **wirklich können**, denn:

**wo ein Wille, da auch der Weghorn.....**

---

# Das Lehrprogramm

## Die Themen und Qualifizierungsziele

- Ich kenne den **Sinn** und **Zweck** von **lernen** und **arbeiten** (2)
- Ich kenne den Begriff von **Kunde** und wirklicher **Kundenorientierung** (2)
- Ich weiß, wodurch man wirklich **erfolgreich** sein kann (2)
- Ich kenne das **Grundgesetz der Psychologik** (3)
- Ich kenne die Elemente und Bedingungen der **Persönlichkeitsentwicklung** (3)
- Ich kenne den Zusammenhang von **Anspruchsdenken** und **Zufriedenheit** (3)
- Ich weiß um die Bedeutung, die es hat, **Widersprüche** zu verstehen (4)
- Ich weiß, wie man wirklich **Entscheidungen** treffen kann (5)
- Ich kenne die Gütekriterien von wirklicher **Beziehungskompetenz** (5)
- Ich besitze wirkliche **Menschenkenntnisse** (6)
- Ich kenne die Ursache der meisten **Beziehungsprobleme** und **Krankheiten** (7)
- Ich weiß, was **Gefühle** wirklich auslöst und was diese bewirken können (8)
- Ich kenne die wirklichen Ursachen von **Stress** und **Ärger** (9)
- Ich weiß **körpersprachliche** Kommunikationssignale wirklich zu deuten (10)
- Ich weiß, wie man **zielstrebig** und **bewusst** handeln kann (11)
- Ich kenne den Unterschied von **Kritik**, **Rechtfertigung**, **Vorwurf** und **Vorurteil** (12)
- Ich weiß, wie und wohin man einen Menschen mit **Feststellungen** führen kann (12)
- Ich weiß, wie und wohin man einen Menschen mit **Fragestellungen** führen kann
- Ich weiß, warum man **Opfermentalitäten** werden und wozu man es bleiben kann
- Ich weiß, wann durch **Machthandeln** ein Coaching an seine Grenzen stößt (15)
- Ich kenne verschiedenartige Interessen am Führen einer **Unterhaltung** (16)
- Ich weiß, warum es zum **Streit** kommt und was man mit Streit bewirken kann (17)
- Ich weiß, wie man mit **schwierigen Kunden** kundenorientiert umgehen kann (18)
- Ich weiß um die ausschlaggebende Bedeutung, die es hat, **Widersprüche**, **Probleme**, **Konflikte** und **Krisen** (nicht) professionell **meistern** zu können (19)
- Ich kenne wichtige **Manipulationsstrategien** (20)
- Ich kann mit **Lüge**, **Bluff** und **Blockade** Dritter professionell umgehen (21)
- Ich weiß, warum und wozu es zu einer **Diskussion** kommt und was man damit bewirken kann (22)
- Ich weiß, warum und wozu es zu einer **Verhandlung** kommt und was man damit bewirken kann (23)
- Ich kenne die Bedeutung von **Metakommunikation** und **Menschenkenntnis** für die **Kunst, wirklich Denken und Handeln zu können** (24)
- Ich kenne erfolgversprechende Methoden zur Vorbereitung und Durchführung eines **Kundengesprächs** (24)
- Ich arbeite im **Coaching** und **Selbst-Coaching** mit einer **Checkliste** (25)
- Ich kenne **kundenorientierte** Gesprächsführungsweisen (26)
- Ich kenne **siegorientierte** Gesprächsführungsweisen (27)
- Ich weiß, warum und wozu **Führung** notwendig ist und was man mit Führung bewirken kann (28)
- Ich kenne die erfolgversprechenden **Qualifikationskomponenten** der **Führungs-** und **Kampfkompentenz** (29)
- Übung 1: ein siegorientiertes Streitgesprächs **analysieren lernen** (30)
- Übung 2: Verbindlichkeit im Kundengespräch **praktizieren lernen** (32)
- Übung 3: Beziehungs-, Führungs- und Kampfkompentenz **professionalisieren lernen**(34)

## Kunde und Kundenorientierung

1. **KUNDE ist jeder INTERESSENT, der einen Anspruch darauf hat, angemessen behandelt (sprich: bedient) zu werden.**

**Kunde** ist für mich **jeder** Interessent (S. 3)<sup>1</sup> - also z. B. auch ein Vorgesetzter, mein Neffe oder ich selbst – und zwar sobald und solange von mir eine **Dienstleistung** erwartet wird!

2. Neben *Allgemeinbildung, Sachkompetenz und Fachkompetenz* ist **BEZIEHUNGSKOMPETENZ die wichtigste Dienst-Leistungsvoraussetzung zur SINN-Erfüllung.**
3. **Moralisches Gebot:** der SINN meines persönlichen Lebens sollte die BEWAHRUNG DER SCHÖPFUNG - kurz: die EXISTENZSICHERUNG – sein / werden, u. zw. durch die **kundenorientierte** Reproduktion meiner Existenzgrundlagen sowie die meiner „Umgebung“.
4. **Moralisches Gebot:** der ZWECK meines persönlichen Lebens sollte es sein / werden, durch Verhaltensweisen wie **lernen** und **arbeiten**, die den ERFOLG meiner **Sinnbestimmung (3)** gewährleisten, so weit wie möglich WERTVOLL zu sein, und zwar in den Daseinsbereichen
  - 4.1 WERT-SCHÖPFUNG: durch **Erzeugung / Produktion** von Produkten mit Gebrauchswert
  - 4.2 WERT-ANEIGNUNG: durch **Erwerb / (Aus)Tausch** von Produkten mit Gebrauchswert
  - 4.3 WERT-ERHALT: durch **Konsumtion / Verbrauch** von Produkten mit Gebrauchswert.
5. Artspezifische WERT-ANEIGNUNG und WERT-ERHALT sind die Potenziale eines jeden Lebewesens. WERT-SCHÖPFUNG hingegen ist das Privileg des Menschen und erzwingt / ermöglicht ihm und seinesgleichen etwas Besonderes, nämlich **Selbsterzeugung / Selbstverwirklichung / Persönlichkeits-Bildung** (S. 3) – verbunden mit der **Verantwortung** für sich und seine Umgebung / Welt zwecks Vermeidung von Selbst- und Umweltzerstörung!
6. Es gibt WERTE in zweierlei Gestalt: *erst kommt das Fressen, dann kommt die Moral!*
  6. 1 MATERIELLE Werte als Voraussetzung und Resultat von Evolution und Arbeit:  
z. B. *die gesamte Schöpfung / Welt, Bedürfnisse* (S. 3) *Werkzeuge, Lebensmittel*“
  6. 2 IDEELLE Werte als Voraussetzung und Resultat von lernen und arbeiten:  
z. B. *Kultur, Ideen, Interessen* (S. 3), *Erkenntnisse, Gesetze, Kompetenzen, Moral*
7. Die WERTE, die ein **Mensch** produzieren / erzeugen / schöpfen kann, gründen auf
  - 7.1 dem SELBSTWERT der eigenen Verhaltensweisen. Bei „Erfolg“: **Selbstzufriedenheit;**
  - 7.2 dem TAUSCHWERT der eigenen Verhaltensweisen. „Erfolg“: **Kundenzufriedenheit.**
8. Der SELBSTWERT meiner Verhaltensweisen und deren Erzeugnisse / Resultate erweist sich **zuerst** in ihrem **Gebrauchswert für mich selbst:** Hobbies, essen, schlafen, lesen etc..
9. Der TAUSCHWERT meiner Verhaltensweisen und deren Erzeugnisse / Resultate erweist sich **zuerst** in ihrem **Gebrauchswert für andere**, d. h. sie müssen WAREN **oder** Produkte von anderen **Dienstleistungen** wie *erzählen, trösten, lieben, mitspielen* etc. sein.
10. **KUNDENORIENTIERUNG ist ebenso Bedingung wie Resultat von Selbst- und Tauschwertorientierung und die Voraussetzung von BEZIEHUNGSKOMPETENZ** (S. 5)

**Die wertvollste Maxime für wirklichen Erfolg ist Kundenorientierung, konkret**

1. **ich HABE auch ein Interesse am Wohlergehen und / oder Erfolg meines Kunden und**
2. **ich ZEIGE (S. 26) ihm auch dieses Interesse professionell (S. 24) – aber ich zeige ihm**
3. **u. U. durch Coaching (S. 25) auch mein Interesse an seiner Kundenorientierung**

<sup>1</sup> Die Seitenangabe verweist auf die Seite in diesem Lehrprogramm - und die dort gegebene **Definition** des Begriffs sollte unbedingt **studiert** und **kritisiert** werden! Weiterführende Erklärungen und Anwendungsmöglichkeiten des Begriffs lassen sich über das **Register der Schlüsselbegriffe** im **DialogBuch** auffindig machen.

## Zur Psychologie der Persönlichkeitsentwicklung

Jeder **vitale** Mensch versucht vom ersten Atemzug an aus der **Zwangsjacke** der **natürlichen Bedürfnisse** in den **Freiraum** der **persönlichen Interessen** zu gelangen, will sagen: jeder vitale Mensch **will und sucht Selbst-Bestätigung / Akzeptanz**, d. h. er **lernt** und **arbeitet** praktisch darauf hin, von sich - aber auch von wertvollen anderen - als liebens- und / oder als lobenswert (= „attraktiv“) geschätzt werden zu können.

**These: persönliches Verhalten ist nicht bedürfnis-, sondern interessengesteuert, d. h.**

1. jeder vitale Mensch **muss** seine als **Zwangshandlungen angeborenen Bedürfnisse** - wie z. B. etwas essen, sich bewegen, sich binden oder sich verständlich machen - wegen seines angeborenen **Geltungs-Bedürfnisses** zu **Geltungs-Interessen weiter entwickeln**, weshalb
2. jeder vitale Mensch lebensgeschichtlich ein für ihn **typisches**, also **persönliches Anspruchsdenken** sowie einen **persönlichen Willen ausbildet (= Bildung)**, die zusammen
3. ihn zur **einzigartigen Persönlichkeit** werden lassen, immer allerdings um den *Preis*,
4. durch eben dieses Anspruchsdenken und den für sie typischen Willen **Probleme, Konflikte und Krisen** (S. 19) zu erzeugen, es sei denn, die Person hätte es - und das ist unser Ziel! -
5. **gelernt**, fast jeden WIDERSPRUCH (S. 4) **professionell meistern zu können**. (S. 19)
6. Um ihre wachsenden Ansprüche **befriedigen** zu können, müssen Menschen erfolgreich **lernen** und **arbeiten**, das heißt **WERTE** (S. 2) **erzeugen können**, wobei allerdings
7. die Gefahr besteht, dass ihr **Geltungs-Interesse** zur **Geltungs-Sucht** pervertiert.
8. **Geltungssucht** ist eine **Krankheit**, die **bewirkt**, in einer **bestimmten Rolle** weder Glück noch Zufriedenheit finden zu **können**. Ihre vier **Erkennungsmerkmale** sind
  - 8.1 Resignation / Verlierermentalität / **Opfermentalität**, erlebbar als
  - 8.2 **Selbstmitleid** / Larmoyanz / Jämmerlichkeit / Simulantentum (S. 6)
  - 8.3 Ärger/ Wut / Hass / Vorwurfshaltung (S. 12) / Arroganz / **Tätermentalität** (S. 6)
  - 8.4 **Unbefriedigbarkeit** mit Tendenz zur psychosozialen und körperlichen Autoaggression.
9. Geltungssucht ist das **Resultat** von **frustrierter Sehnsucht** nach Bestätigung, die sich entäußert als mehr oder minder **verzweifelte** (S. 7), weil **misslingende / vergebliche Suche**
  - 9.1 nach Bestätigung / Akzeptanz durch **Liebe / Bindung** in dieser bestimmten Rolle
  - 9.2 Bestätigung / Anerkennung / Lob von / durch **Leistung** in dieser bestimmten Rolle!
10. Geltungssucht ist die **Quelle** aller „**Suchtkrankheiten**“ wie *Alkoholismus, Habgier, Neid* etc., die nur als **Symptome** der Geltungssucht **wirklich verstanden** (S. 11) werden können.

Von **Geltungssucht** als Triebkraft eines bestimmten Verhaltens **muss** man dann sprechen, wenn **Egoismus / Selbstsucht** statt **Kundenorientierung** (S. 2) die **Umgangsformen** (S. 33) mit Mensch und Umgebung **diktiert / beherrscht**. Egoismus ist immer „krankhaft“!

**These:** Es gibt keinen "gesunden" Egoismus! **Begründung:**

**Egoismus ist, weil Bedürfnis, zwanghaft, ist Geltungsbedürfnis um jeden Preis, vor allem auf eigene Kosten, aber auch auf ideelle / materielle Kosten anderer.**

### Ursachen und Auswirkungen von krankhaftem Verhalten durch kränkende Erziehung

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 1. <b>Ursache Lieblosigkeit</b>   | Trauma: „Keiner liebt mich“                  |
| 2. <b>Ursache Leistungsterror</b> | Trauma: „Was ich auch tue, es reicht nicht!“ |
| 3. <b>Ursache Missbrauch -</b>    | Trauma: „Ich bin der letzte Dreck“           |

Auch diese Traumatisierung (S. 7) kann als **Krankheitsgewinn** einen WERT bekommen (S. 14).

**Jeder Mensch gebraucht in einer bestimmten Rolle / Situation eines dieser „Skripte“:**

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. <b>Opfermentalität:</b>     | „Ich <b>muss</b> wieder einmal besiegt werden!“ (S. 6, S. 30)      |
| 2. <b>Tätermentalität:</b>     | „Ich <b>muss</b> endlich einmal der Sieger sein!“ (S. 6, S. 17)    |
| 3. <b>Gestaltermentalität:</b> | „Ich <b>will</b> , dass mein Kunde zufrieden ist!“ (S. 2, S. 28f.) |