

Ein Leitfaden für
Das konstruktive Gespräch

Beratung, Unterricht
und Mitarbeiterführung
mit Konzepten der
Transaktionsanalyse

HOCHSCHULE
LIECHTENSTEIN
Bibliothek

Verlag Christa Limmer

Vorwort.....	11
Einleitung	13
Um welche Gespräche geht es?.....	14
Zielsetzung und Aufbau des Buches.....	15
Zur Arbeit mit den Anregungen zur Selbstreflexion.....	17
ERSTERTEIL Grundlagen	
Menschenbild	21
Das Menschenbild der Humanistischen Psychologie.....	22
Vier Grundannahmen.....	24
Ziel- und Sinnorientierung.....	24
Autonomie und Interdependenz.....	25
Selbstverwirklichung.....	25
Ganzheitlichkeit.....	26
Grundregeln für die Gesprächsführung	29
Mich auf ein Gespräch vorbereiten.....	29
Anderen respektvoll gegenüber treten.....	32
Kontakt herstellen.....	33
Erwartungen klären.....	34
Informationen zum Thema einholen.....	35
Im „Hier und Jetzt“ arbeiten.....	36
„Ich“ statt „Man“ und „Wir“ benutzen.....	37
Wichtige Gesprächsinhalte paraphrasieren.....	38
Körperausdruck und Gefühlsinhalte beachten.....	38
Interpretationen sparsam verwenden und kennzeichnen.....	39
Authentisch und selektiv miteinander reden.....	41
Die 50%-Regel beachten.....	42
Bilanz ziehen.....	42
Zusammenfassung.....	43
Verträge*	45
Vorteile von Verträgen.....	47
Verschiedene Arten von Verträgen.....	49
Voraussetzungen für das Funktionieren von Verträgen.....	54
Zusammenfassung.....	58
Unsere Sicht der Dinge - Bezugsrahmen und Redefinieren	
Das Wort im Munde herumdrehen.....	61

Entwicklung des Bezugsrahmens.....	64
Existenzielle Grundpositionen.....	68
Verteidigung des Bezugsrahmens.....	70
Wenn verschiedene Bezugssysteme aufeinanderprallen.....	75
Die Antreiber.....	77
Erlaubnisse.....	81
Umgang mit Zuwendung	85
Die verschiedenen Zuwendungsarten.....	85
Konsequenzen für das spätere Kommunikationsverhalten.....	89
Hinweise zum Umgang mit Zuwendung.....	91
 ZWEITERTEIL Spezielle Konzepte der Transaktionsanalyse	
Ichzustände - Zur Struktur der menschlichen Persönlichkeit	93
Das Strukturmodell der menschlichen Persönlichkeit.....	94
Das funktionale Ichzustands-Modell.....	95
Merkmale der Ichzustände.....	99
Diagnose der Ichzustände.....	106
Persönlichkeitsprobleme.....	108
Die produktiven Ichzustände.....	111
Vor- und Nachteile der Ichzustände.....	112
Entscheidungsfindung in schwierigen Situationen.....	115
Praktische Hinweise.....	117
Transaktionen	119
Komplementäre (parallele) Transaktionen.....	119
Gekreuzte Transaktionen..... >.....	121
Verdeckte Transaktionen.....	126
Beispiele für produktive gekreuzte Transaktionen.....	128
Regeln zum Umgang mit verdeckten Transaktionen.....	131
Dramadreieck	133
Die drei Rollen.....	133
Wozu begeben sich Menschen ins Dramadreieck?.....	135
ManipulatiVe Spiele	139
Die Spieleinladung.....	141
Kleines Spielebrevier.....	145

Spiele, die aus der Verfolgerrolle begonnen werden.....	147
Spiele, die aus der Retterrolle begonnen werden.....	154
Spiele, die aus der Opferrolle begonnen werden.....	157
Die Spieleformel von E. Berne.....	166
Zusammenfassung.....	169
Rackets	171
Die vier Grundgefühle.....	171
Racketgefühle und Racketverhalten.....	173
Die Entstehung von Rackets.....	175
Die Wirkung von Rackets.....	176
Woran erkenne ich Rackets?.....	178
Hinweise zum Umgang mit Rackets.....	179
Passivität	181
Stufen der Abwertung.....	181
Hinweise zum Umgang mit passivem Denken.....	184
Passives Verhalten.....	184
Woran erkennt man passives Verhalten?.....	189
Symbiose.....	190
Was tun bei passivem Verhalten?.....	192
Redefinieren.....	194
Tangentiale Transaktionen.....	194
Blockierende Transaktionen.....	195
Im Irrgarten der alltäglichen Kommunikation.....	196
Hinweise zum Umgang mit Redeflationen.....	199
Widerstand	201
Formen von Widerstand.....	203
Widerstand hat Sinn.....	204
Was tun bei Widerstand?.....	206
Ein Leitfaden für die Gesprächsführung mit Konzepten der Transaktionsanalyse	209
Zusammenfassung.....	216
„Berta, das Ei ist hart!“	217
Analyse misslungener Alltagskommunikation nach Lorient	

DRITTER TEIL Strategien	221
Die Einheit von Denken, Fühlen und Verhalten - Das 3-Ebenen-Modell zur Gesprächsführung	223
Zusammenfassung.....	228
Das Beratungsgespräch	229
Grundlagen klären.....	229
Das Problem beschreiben lassen.....	230
Bisherige Lösungsversuche abklären.....	230
Lösungen entwickeln.....	231
Strategien zur Umsetzung planen.....	232
Zusammenfassung.....	233
Konfrontation	235
Anlässe für Konfrontation.....	235
Voraussetzungen für eine gute Wirkung der Konfrontation.....	236
Beispiele für Konfrontation.....	237
Wie sag' ich's ...? - Das Ansprechen von Problemen	239
Den Vertrag klären.....	240
Die 3-Schritte-Strategie, um Probleme anzusprechen.....	240
Wichtige Regeln zur Herstellung der Gesprächsbereitschaft.....	242
Die Stellungnahme Ihres Gegenüber einholen.....	242
Unterschiedliche Wahrnehmungen klären.....	243
Problembewusstsein fördern.....	244
Ein festgefahrenes Gespräch abbrechen.....	245
Erwartungen äußern bzw. Anweisungen geben.....	246
Bilanz ziehen.....	246
Zusammenfassung.....	248
Zum Umgang mit Kritik	249
Vereinbarung treffen.....	249
Kritik anhören.....	250
Den Inhalt der Kritik paraphrasieren.....	250
Anerkennenswerte Aspekte benennen.....	251
Eigenes Verhalten transparent machen.....	252
Unzutreffendes zurückweisen.....	252
Absprachentreffen.....	253
Bilanz ziehen.....	253
Zusammenfassung.....	254

Wenn zwei sich streiten - Die Moderation von Konfliktgesprächen	255
Klärung der eigenen Rolle.....	255
Zielformulierung.....	256
Das Konfliktgespräch.....	258
Anerkennenswerte Aspekte benennen lassen.....	258
Auswertung und Bilanz.....	259
Zusammenfassung.....	261
Das Zielvereinbarungsgespräch	263
Arten von Zielen.....	265
Zielformulierung.....	266
Gesprächsführung, Leitungsaufgaben und Zielvereinbarungsgespräche.....	267
Rahmenbedingungen und Prinzipien.....	270
Themenbereiche.....	271
Phasen eines Zielvereinbarungsgesprächs.....	273
Vorbereitungsbogen.....	275
Gesprächsführung in Gruppen	277
Vorteile der Gesprächsführung in Gruppen.....	278
Schwierigkeiten bei der Gesprächsführung in Gruppen.....	281
Verträge sind wichtig.....	283
Die Entwicklungsphasen von Gruppen.....	285
Zuwendungskultur.....	291
Zusammenfassung.....	294
Dialog mit dem inneren Ratgeber	297
Selbstsupervision mit der Tagebuch-Methode.....	298
Das innere Komitee.....	300
Der Dialog mit einem Symbol.....	301
Zur Haltung in der Gesprächsführung	303
Ethische Grundhaltung und praktische Konsequenzen.....	303
Erlaubnis und Schutz.....	305
Mut und Bescheidenheit.....	307
Anhang	311
Glossar.....	311
Literatur.....	315
Autoren.....	317