

**Einleitung 9**

- Um welche Gespräche geht es? 10
- Zielsetzung und Aufbau des Buches 11
- Anregungen zur Selbstreflexion 12

**ERSTER TEIL Grundlagen**

**Menschenbild 17**

- Vier Grundannahmen 18

**Grundregeln für die Gesprächsführung 21**

- Mich auf das Gespräch vorbereiten 21
- Anderen respektvoll gegenüberzutreten 23
- Kontakt herstellen 24
- Erwartungen klären 25
- Information zum Thema einholen 25
- Im Hier und Jetzt arbeiten 26
- „Ich“ statt „Man“ und „Wir“ verwenden 27
- Wichtige Gesprächsinhalte paraphrasieren 28
- Körperausdruck und Gefühlsinhalte beachten 28
- Interpretationen sparsam verwenden und kennzeichnen 29
- Authentisch und selektiv miteinander reden 31
- 50%-Regel beachten 31
- Bilanz ziehen 32
- Grundregeln für die Gesprächsführung 33

**Verträge 34**

- Vorteile von Verträgen 35
- Verschiedene Arten von Verträgen 35
- Voraussetzungen für das Funktionieren von Verträgen 37

**Unsere Sicht der Dinge –**

**Bezugsrahmen und Redefinieren 40**

- Das Wort im Munde herumdrehen 40
- Entwicklung des Bezugsrahmens 42
- Existenzielle Grundpositionen 44
- Verteidigung des Bezugsrahmens 46
- Wenn verschiedene Bezugssysteme aufeinanderprallen 48
- Die Antreiber 50
- Erlaubnisse 52

## **Umgang mit Zuwendung 55**

Die verschiedenen Zuwendungsarten 55

Die Konsequenzen für das spätere Kommunikationsverhalten 56

Hinweise zum Umgang mit Zuwendung in Gesprächssituationen 57

## **ZWEITER TEIL Spezielle Modelle und Konzepte der Transaktionsanalyse**

### **Ichzustände – Zur Struktur der menschlichen Persönlichkeit 61**

Struktur-Modell der menschlichen Persönlichkeit 62

Das funktionale Ichzustands-Modell 62

Diagnose der Ichzustände 65

Zusammenfassung und praktische Hinweise 67

Merkmale der Ichzustände 69

Persönlichkeitsprobleme 71

### **Transaktionen 74**

Komplementäre (parallele) Transaktionen 74

Gekreuzte Transaktionen 75

Beispiele für produktive gekreuzte Transaktionen 79

Verdeckte Transaktionen 81

Regeln zum Umgang mit verdeckten Transaktionen 83

### **Drama-Dreieck 84**

### **Manipulative Spiele 89**

Die Spieleinladung 89

„Ja, ... aber ...“ 90

Kleines Spielbrevier 93

Zusammenfassung 103

### **Rackets 105**

Vier Grundgefühle 105

Racketgefühl und Racketverhalten 106

Die Wirkung von Rackets 108

Unterscheidung von Rackets und echten Gefühlen 109

Hinweise zum Umgang mit Rackets 109

### **Passivität 111**

Stufen der Abwertung 111

Passives Verhalten 113

Symbiose 116

Redefinieren 117  
Praktische Hinweise 119

**Widerstand** 121  
Formen von Widerstand 122  
Widerstand hat Sinn 123  
Was tun bei Widerstand 124

## DRITTER TEIL **Strategien**

**Ein Leitfaden für die Gesprächsführung  
mit Konzepten der Transaktionsanalyse** 129  
Zusammenfassung 135

**Gesprächsstrategien** 136  
Das Beratungsgespräch 136  
„Wie sag' ich's meinem Kinde ...?“  
Das Ansprechen von Problemen 139  
„Wenn zwei sich streiten ...“ –  
Die Moderation von Konfliktgesprächen 141  
Konfrontation 144

**Gesprächsführung in Gruppen** 147  
Vorteile der Gesprächsführung in Gruppen 148  
Schwierigkeiten bei der Gesprächsführung in Gruppen 149  
Verträge sind wichtig 150

**Das produktive Selbstgespräch –  
der Dialog mit dem inneren Ratgeber** 153

**Zur Haltung in der Gesprächsführung** 155  
Ethische Grundhaltung und praktische Konsequenzen 155  
Erlaubnis und Schutz als  
Voraussetzung für persönliches Wachstum 157  
Mut und Bescheidenheit 159

**Anhang** 161  
Literaturhinweise 163  
Glossar 165  
Register 169