

# Inhalt

<b>Vorwort von Gerhard Ohler, Deutsche Bank AG . . . . .</b>	<b>9</b>
<b>Vorwort des Autors. . . . .</b>	<b>11</b>
<b>Das Ansammeln von ungunen Gefühlen . . . . .</b>	<b>15</b>
Rabattmarken. . . . .	15
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis. . . . .	17
<b>Gegenseitige Vereinbarungen . . . . .</b>	<b>19</b>
Verträge . . . . .	19
<b>Die eigene Sichtweise . . . . .</b>	<b>25</b>
Bezugsrahmen . . . . .	25
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis. . . . .	27
<b>Praxis des aktiven Zuhörens . . . . .</b>	<b>29</b>
Praktisches Umsetzen . . . . .	31
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis. . . . .	33
<b>Gegenseitige Aufmerksamkeit und Beachtung . . . . .</b>	<b>35</b>
Zuwendung. . . . .	35
Feedback . . . . .	40
Das Kritik-Gespräch . . . . .	41
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis. . . . .	43
<b>Einstellungen gegenüber sich selbst und anderen. . . . .</b>	<b>45</b>
Grundpositionen . . . . .	45
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis. . . . .	46
<b>Aufbau der menschlichen Psyche – Menschliches Verhalten</b>	<b>47</b>
Ich-Zustände . . . . .	47
<i>Der Eltern-Ich-Zustand</i> . . . . .	49
<i>Der Erwachsenen-Ich-Zustand</i> . . . . .	52
<i>Der Kind-Ich-Zustand</i> . . . . .	53
Erkennen von Ich-Zuständen . . . . .	56
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis. . . . .	60

<b>Zwischenmenschliche Begegnungen – Transaktionen . . . .</b>	<b>63</b>
Parallele Transaktionen . . . . .	64
Gekreuzte Transaktionen . . . . .	67
Verdeckte Transaktionen . . . . .	72
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis. . . . .	75
<b>Konflikte mit gleichem Muster. . . . .</b>	<b>77</b>
Psychologische Spiele . . . . .	77
Analyse von psychologischen Spielen . . . . .	78
Das Drama-Dreieck . . . . .	83
<b>Lieblingsspiele in der Arbeitswelt. . . . .</b>	<b>87</b>
Das „Ja, aber“-Spiel . . . . .	87
Das „Makel“-Spiel . . . . .	89
Das „Du wirst schon sehen, was dabei herauskommt“-Spiel . . . . .	90
Das „Ich bin dumm“-Spiel . . . . .	92
Das „Tritt mich“-Spiel . . . . .	94
Das „Jetzt hab’ ich dich“-Spiel . . . . .	97
Das „Gerichtssaal“-Spiel . . . . .	98
<b>Strategien für den Umgang mit psychologischen Spielen . .</b>	<b>101</b>
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis. . . . .	107
<b>Gefahren der Transaktionsanalyse. . . . .</b>	<b>109</b>
TA-Etiketten . . . . .	109
Amateur-Psychologen . . . . .	110
Denken in TA-Konzepten . . . . .	111
<b>Auswirkungen der Transaktionsanalyse     im beruflichen Alltag . . . . .</b>	<b>113</b>
<b>Literatur . . . . .</b>	<b>117</b>
<b>Anschriften . . . . .</b>	<b>118</b>