

Inhalt

Vorwort von Gerhard Ohler, Deutsche Bank AG	9
Vorwort des Autors	11
Das Ansammeln von ungunstigen Gefühlen	15
Rabattmarken.	15
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis	17
Gegenseitige Vereinbarungen	19
Verträge.	19
Die eigene Sichtweise	25
Bezugsrahmen	25
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis	27
Praxis des aktiven Zuhörens	29
Praktisches Umsetzen	31
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis	33
Gegenseitige Aufmerksamkeit und Beachtung	35
Zuwendung.	35
Feedback	40
Das Kritik-Gespräch	41
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis	43
Einstellungen gegenüber sich selbst und anderen	45
Grundpositionen.	45
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis	46
Aufbau der menschlichen Psyche – Menschliches Verhalten	47
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

Zwischenmenschliche Begegnungen – Transaktionen	63
Parallele Transaktionen	64
Gekreuzte Transaktionen	67
Verdeckte Transaktionen	72
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis	75
Konflikte mit gleichem Muster	77
Psychologische Spiele	77
Analyse von psychologischen Spielen	78
Das Drama-Dreieck	83
Lieblingsspiele in der Arbeitswelt.	87
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
Strategien für den Umgang mit psychologischen Spielen . .	101
Zusammenfassung – Hinweise für die Praxis	107
Gefahren der Transaktionsanalyse	109
TA-Etiketten	109
Amateur-Psychologen	110
Denken in TA-Konzepten	111
Auswirkungen der Transaktionsanalyse im beruflichen Alltag	113
Literatur	117
Anschriften	118