

INHALTSVERZEICHNIS

1.	Die Bedienungsanleitung.....	9
2.	Sieben Grundlagen	21
2.1	Die Transaktionsanalyse.....	23
2.2	Heftige emotionale Reaktionen	37
2.3	Die Verfahrensgerechtigkeit.....	41
2.4	Das Werte- und Entwicklungsquadrat.....	46
2.5	Das TALK-Modell der Kommunikation – oder: Die vier Quellen des Missverstehens..	53
2.6	Ich-Botschaften.....	60
2.7	Aktives Zuhören	64
3.	Das Kritik-Gespräch.....	69
3.1	Unterscheidungsmerkmale	69
3.2	Das Ziel eines Kritikgesprächs.....	70
3.3	Anwendung der Grundlagen im Kritikgespräch.....	71
3.4	Die Gesprächsvorbereitung	76
3.5	Der Gesprächsleitfaden	78
3.6	Zusammenfassung	93
3.7	Einige Sonderfälle	95
4.	Das Schlechte-Nachrichten-Gespräch.....	103
4.1	Unterscheidungsmerkmale	103
4.2	Die Ziele eines Schlechte-Nachrichten-Gesprächs.....	105
4.3	Anwendung der sieben Grundlagen im Schlechte-Nachrichten-Gespräch.....	107
4.4	Die Gesprächsvorbereitung	111
4.5	Der Gesprächsleitfaden	113
4.6	Zusammenfassung	122
4.7	Einige Sonderfälle	123
5.	Das Wichtigste in Kürze.....	129
	Anhang: Ihr Egogramm	133
	Literaturverzeichnis.....	145
	Stichwortverzeichnis.....	147