

	Vorwort	7
1	Kommunikation – mit Sprache handeln.....	11
1.1	Warum ist Kommunikation so wichtig	11
1.2	Die vier Seiten einer Nachricht.....	12
1.3	Die Selbstoffenbarung unserer Persönlichkeit – Spannungsfeld zwischen Selbst- und Fremdbild	20
2	Feedback.....	24
2.1	Was ist Feedback?	24
2.2	Wozu dient Feedback?	25
2.3	Wie geht Feedback vor sich?	26
3	Die Einsatzgebiete für Feedback	27
4	Spielregeln für wirksames Feedback.....	28
4.1	Für den Feedback-Geber	28
4.2	Für den Feedback-Nehmer.....	31
5	Feedback als Lernprozeß.....	33
5.1	Scheinbar objektive Aussagen	34
5.2	Die Stufe der Subjektivität.....	34
5.3	Die Stufe der Gegenwart.....	34
5.4	Die Stufe der eigenen Gefühle	34
5.5	Die Stufe der Bitte um Veränderung	35
6	Feedback-Techniken	36
6.1	Paraphrasing	36
6.2	Verbalisieren von Gefühlen.....	37
7	Gefahren von Feedback	39
7.1	Negativlupe	39
7.2	Globale Abrechnung	39
7.3	Eigener Maßstab für andere	39

7.4	Im Detail verlieren.....	40
7.5	Manipulation	40
8	Der Rahmen für Feedback.....	41
9	Variationen des Feedback.....	42
9.1	Keine Steuerung	42
9.2	Bewußte Steuerung.....	42
9.3	Steuerung durch das Zufallsprinzip.....	42
10	Gestaltungsmöglichkeiten von Feedback.....	44
11	Beobachtungskriterien	48
12	Feedback-Übungen.....	61
12.1	Zauberstab	61
12.2	Gruppenmaschine.....	63
12.3	Selbstbeurteilung – persönliche Bewertung und Feedback	66
12.4	Mein bester Freund – Vorstellung.....	68
12.5	Eigenschaftswörter.....	70
12.6	Positives Feedback als Geschenk.....	72
13	Kommunikation in der täglichen Praxis	75
14	Authentisch sein	79
	Literaturhinweise	82