

Inhalt

	Vorwort zur 2. Auflage	7
	Vorwort zur 1. Auflage	9
1	Kommunikation – mit Sprache handeln.....	12
1.1	Warum ist Kommunikation so wichtig?	12
1.2	Die vier Seiten einer Nachricht.....	13
1.3	Die Selbstoffenbarung unserer Persönlichkeit – Spannungsfeld zwischen Selbst- und Fremdbild	21
2	Feedback	25
2.1	Was ist Feedback?	25
2.2	Wozu dient Feedback?	26
2.3	Wie geht Feedback vor sich?	27
3	Die Einsatzgebiete für Feedback	28
4	Spielregeln für wirksames Feedback	29
4.1	Für den Feedbackgeber	29
4.2	Für den Feedbacknehmer	32
5	Feedback als Lernprozess	34
5.1	Scheinbar objektive Aussagen	35
5.2	Die Stufe der Subjektivität	35
5.3	Die Stufe der Gegenwart	35
5.4	Die Stufe der eigenen Gefühle	35
5.5	Die Stufe der Bitte um Veränderung	36
6	Feedbacktechniken	37
6.1	Paraphrasing	37
6.2	Verbalisieren von Gefühlen	40
7	Gefahren von Feedback	41
7.1	Negativlupe	41
7.2	Globale Abrechnung	41
7.3	Eigener Maßstab für andere	41

7.4	Im Detail verlieren	42
7.5	Manipulation	42
8	Der Rahmen für Feedback	43
9	Variationen des Feedback	44
9.1	Keine Steuerung	44
9.2	Bewusste Steuerung	44
9.3	Steuerung durch das Zufallsprinzip	44
10	Gestaltungsmöglichkeiten von Feedback	46
11	Beobachtungskriterien	50
12	Feedbackübungen	63
12.1	Zauberstab	63
12.2	Gruppenmaschine	65
12.3	Selbstbeurteilung – persönliche Bewertung und Feedback	68
12.4	Mein bester Freund – Vorstellung	70
12.5	Eigenschaftswörter	72
12.6	Positives Feedback als Geschenk	74
12.7	Headbands	76
13	Kommunikation in der täglichen Praxis	79
14	Das Menschenbild	83
15	Emotionale Intelligenz	86
15.1	Fünf Kompetenzbereiche	86
15.2	Empathie	87
15.3	Mehr über das Einüben	90
15.4	Emotionale Intelligenz ist erlernbar	91
16	Authentisch sein	93
	Literaturverzeichnis	96