

# Inhaltsverzeichnis

<i>Einleitung</i> . . . . .	9
<b>1 Sozialpsychologische Aspekte des Kommunikationstrainings</b> . . . . .	12
1.1 Die Konkurrenzgesellschaft . . . . .	13
1.2 Die beschleunigte Veränderung der heutigen Gesellschaft . . . . .	15
1.3 Die Informationsüberflutung als gesellschaftliches Problem . . . . .	18
1.4 Die Pluralität der Weltanschauungen . . . . .	20
1.5 Konflikteinstellungen und Konfliktverhalten . . . . .	22
<b>2 Aufgaben und Ziele des Kommunikationstrainings</b> . . . . .	25
2.1 Dialogische Kommunikation . . . . .	27
2.1.1 Das Selbst- und Fremdbild in der dialogischen Kommunikation . . . . .	29
2.1.2 Das Harmoniegespräch . . . . .	31
2.1.3 Das verstehende Gespräch . . . . .	32
2.1.3.1 Das Zuhören im verstehenden Gespräch . . . . .	32
2.1.3.2 Das Sprechen im verstehenden Gespräch . . . . .	33
2.1.4 Symmetrische und asymmetrische dialogische Kommunikation . . . . .	34
2.1.5 Zusammenfassung . . . . .	37
2.2 Gestaltung von Inhalt und Beziehung in der Kommunikation . . . . .	37
2.2.1 Die Faktoren Ratio und Emotio . . . . .	39
2.2.2 Kommunikatorische Kompetenz in verbaler und nonverbaler Kommunikation . . . . .	40
2.2.3 Adäquates Geben von Distanz und Nähe . . . . .	42
2.2.4 Zusammenfassung . . . . .	44
2.3 Konfliktkommunikation . . . . .	45
2.3.1 Konfliktanalyse . . . . .	45
2.3.2 Konfliktlösungsstrategien . . . . .	47
2.3.2.1 Pseudostrategien der Konfliktlösung . . . . .	47
2.3.2.2 Reale Strategien der Konfliktlösung . . . . .	47
2.3.3 Erkennen von und Umgehen mit Widerständen . . . . .	48
2.3.4 Aggressionsformen im Konflikt . . . . .	50
2.3.4.1 Grobformen der Aggression . . . . .	50
2.3.4.2 Feinformen der Aggression . . . . .	50
2.3.5 Das „Ja-Aber-Gespräch“ – eine Form der Konflikttarnung . . . . .	51
2.3.6 Zusammenfassung . . . . .	51
2.4 Koordinierung in der Kommunikation . . . . .	52
2.4.1 Erkennen von Kommunikationsintentionen . . . . .	53
2.4.2 Informationsfülle und Steuerung durch Information . . . . .	54
2.4.3 Zusammenfassung . . . . .	54
2.5 Sicherstellung des Transfers . . . . .	54
2.5.1 Analyse der Kommunikationssituation . . . . .	55
2.5.2 Die Issueformulierung . . . . .	57
2.5.3 Die Zielformulierung . . . . .	58
2.5.4 Die Zielverwirklichung . . . . .	58
2.5.5 Zusammenfassung . . . . .	58

<b>3</b>	<b>Erfahrungsberichte über Kommunikationstrainings</b>	60
3.1	Erfahrungsbericht I: das Wochentraining	61
3.2	Erfahrungsbericht II: ein Dreitagestraining	70
3.3	Idealtypische Beschreibung des Prozeßverlaufes eines Kommunikationstrainings	72
3.3.1	Die Orientierungsphase	72
3.3.2	Die Sensibilisierungsphase	74
3.3.3	Die Strategiephase	76
3.3.4	Zusammenfassung	77
3.4	Stagnation und Regression im Kommunikationsverlauf	78
<b>4</b>	<b>Zur Methodik des Kommunikationstrainings</b>	80
4.1	Training als intensiviert und reflektierte Kommunikationserfahrung	80
4.2	Die Strukturiertheit des Kommunikationstrainings	81
4.3	Die integrale Kommunikation	84
4.3.1	Massenkommunikative Phase	85
4.3.2	Intrapersonale Phase	85
4.3.3	Interpersonale und Gruppenphase	86
4.4	Verhaltenlernen mit dem Videorecorder	86
4.4.1	Das Beobachtungslernen	87
4.4.2	Das Bekräftigungslernen – Reinforcement – und die Extinction	88
4.4.3	Das Lernen durch Einsicht	88
4.5	Die Aufnahme und Wiedergabe von Fernsehsendungen im Kommunikationstraining	89
4.6	Das Feedback	90
4.7	Lernpunktformulierung und Strategie	91
	<i>Literaturangaben und weiterführende Literatur zu den Kapiteln 1–4</i>	93
<b>5</b>	<b>Strukturen und Elemente von Kommunikationstrainings</b>	98
5.1	Das dreitägige Training	100
5.1.1	Kommunikationstraining: I	100
5.1.1.1	Programm	100
5.1.1.2	Übungen	101
5.1.1.2.1	Die Selbstdarstellungsanalyse	101
5.1.1.2.2	Die Optimalgestaltung von Statements	103
5.1.1.2.3	Die aggressionsauflösende und defensivreduzierende Kommunikation	105
5.1.1.2.4	Das Kreuzverhör	107
5.1.1.2.5	Die Rollendiskussion	108
5.1.1.2.6	Das Autospiele	109
5.1.2	Kommunikationstraining: II	111
5.1.2.1	Programm	111
5.1.2.2	Übungen	112
5.1.2.2.1	Das portraittierende Interview	112
5.1.2.2.2	Standpunktformulierung und Erwidertechniken	113
5.1.2.2.3	Die Aufnahme, Weitergabe und Interpretation von Kommunikationsinhalten	115

5.1.2.2.4	Rollenspiel: „Vorgesetzter – Untergebener“	116
5.1.2.2.5	Die Problemlösungsübung	117
5.1.3	Kommunikationstraining: III	120
5.1.3.1	Programm	120
5.1.3.2	Übungen	121
5.1.3.2.1	Das verstehende Gespräch	121
5.1.3.2.2	Die amerikanische Formaldebatte	122
5.1.3.2.3	Der kontrollierte Dialog	123
5.1.3.2.4	Erkennen und Verbessern von Kommunikationsstilen	125
5.1.3.2.5	Nonverbale Übung: Zeichnen von Haus, Baum und Hund	127
5.2	Das Wochentraining	128
5.2.1	Programm	128
5.2.2	Übungen	128
5.2.2.1	Die Selbstdarstellungsanalyse	128
5.2.2.2	Der stumme Dialog	129
5.2.2.3	Die Erlebnisanalyse	129
5.2.2.4	Nonverbale Übung: Führen und Geführtwerden	131
5.2.2.5	Die Assoziationsanalyse	132
5.2.2.6	Collagen	132
5.2.2.7	Die Analyse von Unterhaltungssendungen	134
5.2.2.8	Die Nachrichtenanalyse	135
5.2.2.9	Strategieübung	136
5.2.2.10	Besprechung der Polaritätsprofile	137
5.2.3	Zusammenfassung	137
<b>6</b>	<b>Anforderungen an den Kommunikationstrainer</b>	<b>140</b>
<b>7</b>	<b>Effektivitätsmessung von Wochentrainings</b>	<b>145</b>
7.1	Fragestellung und Durchführung der Effektivitätsmessung	145
7.2	Ergebnisse der Effektivitätsmessung	146
<b>8</b>	<b>Rückblick und Ausblick</b>	<b>150</b>
8.1	Die Kommunikationsnot	150
8.2	Das Bedürfnis nach Kommunikationstrainings	152
8.3	Integration von verschiedenen Trainingstypen und Ausdifferenzierung von Kommunikationstrainings	152
	<i>Literaturangaben und weiterführende Literatur zu den Kapiteln 5–7</i>	149