

Inhalt

Vorwort zur 7. Auflage	15
Vorwort zur 1. Auflage	18
1. Kapitel: Vom Individuum und seinem Verhalten	21
Ober- und Unterbewußtsein	21
Triebe und Antriebe	22
Das Energiepotential der Seele	22
Die menschlichen Bedürfnisse	23
MASLOW's Bedürfnishierarchie	24
Es, Ich und Über-Ich	28
Das Selbstwertgefühl	31
Minderwertigkeit und Angst	35
Die Rolle der Emotionen	38
Das Problem der Objektivität	39
Test-Aufgabe Nr. 1	40
Zusammenfassung	42
2. Kapitel: Das Individuum in der Gruppe	45
Was ist eine Gruppe?	45
Natürliche Gruppen	47
Die Familie als wichtigste Primärgruppe	47
In der Primärgruppe erlernte Verhaltensmodelle	48
Die Gruppe Jugendlicher und ihre Phänomene	48
Die Arbeitsgruppe	49

Die Ad-hoc-Gruppen	49
Die Laborgruppe	49
Der Ausschuß	50
Die Therapiegruppe	50
Die Seminargruppe (Definition)	51
Homogenität von Seminargruppen	51
Mitgliederzahl von Seminargruppen	52
Gruppendynamische Prozesse in Seminargruppen	53
Der Kampf um die Führung	53
Die »Hackreihe«	55
Der Gruppenstandard	56
Der Gruppendruck	57
Die Paarbildung	57
Die Wahl der Rolle	57
Aktive und passive Rollen	58
Die zwei Ebenen gruppendynamischer Prozesse	60
Die Funktion des »Sündenbocks«	61
Das Problem der Distanz	61
Der Gruppenstil	62
Der Führungsstil des Seminarleiters	63
Kriterien zur Beurteilung des Gruppenverhaltens	65
Test-Aufgabe Nr. 2	66
Zusammenfassung	68

3. Kapitel: Kommunikation im Seminar

Was ist »Kommunikation«?	73
Das 1. Grundgesetz der Kommunikation	74
Die selektive Wahrnehmung	75
Übung: »Der Weg einer Nachricht«	75
Das 2. Grundgesetz der Kommunikation	79
Das erste »pragmatische Axiom« WATZLAWICK's	79
Das 2. Axiom (Inhalt : Beziehung)	80
Das 3. Axiom (Interpunktion)	82
Das 4. Axiom (digital : analog)	82
Das 5. Axiom (symmetrisch : komplementär)	84
Das Problem der Identifikation	85
Einwilligung und Internalisierung	87

Die FRANCIS-GALTON-STORY	88
Der Mensch ist, was er denkt	89
Der »Pygmalion-Effekt«	91
ROSENTHAL's 4-Faktoren-Theorie	94
Zusammenfassung	96
4. Kapitel: Vom Lernen und Lehren	99
Faktoren des Lernerfolges	99
Anatomische Voraussetzungen des Lernens	100
Limbisches System und Thalamus	100
Das nervöse Grundmuster des Gehirns	101
Resonanz der Grundmuster	102
Das Lernen in Kleingruppen	103
Das Ultrakurzzeit-Gedächtnis	104
Das Kurzzeit-Gedächtnis	104
Das Langzeit-Gedächtnis	105
Beschleunigter, verzögerter, blockierter Übergang ins Langzeit- Gedächtnis	105
Vielkanalige Wahrnehmung von Informationspaketen	106
Die klassische Konditionierung	107
Die operante Konditionierung	108
Das Lernen durch Einsicht	109
Faktoren, die das Behalten beeinflussen	110
Das Problem der Ermüdung	111
Gehirnforschung und deren Konsequenzen für die pädagogische Praxis.....	112
Anforderungsprofil für Ausbilder	117
12 Regeln für die Pädagogische Praxis	118
Die Wichtigkeit der Verstärkung	118
Das »aktive Lernen«	122
Die fachgerechte Didaktik (Auswahl der Medien)	124
Das Problem der Angst im Seminar	127
Eustress und Distress	127
Die biologischen Stress-Reaktionen	127
Gruppenpädagogik	128
Wechselwirkung zwischen gruppenspezifischen und gruppen- pädagogischen Prozessen	130

Denkschema zum Thema »Gruppenpädagogik«	131
Aktivitäten des Ausbilders im »Umfeld Seminar«	131
Ziel jeder Gruppenpädagogik	132
Acht bewährte Empfehlungen für die gruppenpädagogische Arbeit	133
Zusammenfassung	138

5. Kapitel: Lernzielbestimmung

Begriff der Taxonomie	143
Kognitive Taxonomie (BLOOM)	144
Block I: Stufe 1–3	146
Block II: Stufe 4–6	148
Praktische Beispiele zur kognitiven Taxonomie	151
Der Inhalts- und Leistungsaspekt von Lernzielen	153
Operationale Definition von Lernzielen (MAGER)	155
Gegenüberstellung von kognitiver Taxonomie und operationaler Definition (Beispiel)	155
Drei Hauptkriterien für die Lernzielbestimmung	156
Meine »private« Taxonomie	158
Der psychomotorische Lernzielbereich	159
Die affektive Taxonomie (KRATHWOHL/BLOOM)	160
Definition und Stufeneinteilung	161
Beispiel zur affektiven Taxonomie (Kunstunterricht)	162
Beziehungen zwischen kognitiver und affektiver Taxonomie	163
Gefühlsmäßige Einfärbung aller Denkprozesse (DELGADO) ...	166
Übung zur affektiven Taxonomie (»Pressenotiz«)	167
Wert der affektiven Taxonomie für die Praxis	170
Wie man vermeidet, negative Gefühle zu provozieren	170
Anhang I: Wie man einen Test erstellt	171
Anhang II: Das »Gefühlsrad«	181
Zusammenfassung	186

6. Kapitel: Wie man ein Seminar plant und durchführt

Vier wesentliche Gesichtspunkte für die Planung	189
Ein Beispiel aus der Praxis	190

Tabelle mit kognitiven und operationalen Lernzielen	192
Passive und aktive Phasen im Seminar	192
Detailliertes Programm für 2-Tage-Verkaufstraining	195
Unterrichtsdauer und Pünktlichkeit	197
Der erste Kontakt mit den Seminarteilnehmern	198
Die Herstellung einer harmonischen Atmosphäre	199
Eröffnung des Seminars	199
Musikalische Untermalung	200
Das Selbstbild eines erfolgreichen Verkäufers	201
Der Gitter-Test (nach BLAKE/MOUTON)	202
Einführungstest: Verkaufspsychologie und V-Technik	207
Psychologie als Programmpunkt	210
Erster Einsatz der Video-Kamera	210
Körpersprache und Dialekt	212
Die Ängste der Seminarteilnehmer	213
Über Lob und Kritik im Seminar	214
Allgemeine Verkaufsübung I: Verkauf einer Dienstleistung	215
Allgemeine V-Übung II: Verkauf eines Konsumgutes	217
4-Stufen-Strategem für jedes erfolgreiche Verhandeln	219
Wert und Unwert von Denkmodellen	220
Übung vor der Kamera: »Party-Gespräch«	221
Die fraktionierte Durchführung von Rollenspielen	222
Muster eines Abschluß-Tests für Verkaufs-Seminare	223
Der begrenzte Wert einmaliger Seminare	226
Bevor man längerfristige Schulungspläne erstellt	227
Muster eines längerfristigen Schulungsplanes (Verkauf)	228
Dito für Management-Training	230
Schaubild »Lernerfolg im Seminar«	232
Zusammenfassung	233

7. Kapitel: Rollenspiel und Fallstudie. 237

I. Die Praxis des Rollenspiels und ihre Bedeutung für die Erarbeitung von Einsichten, Haltungen und Lernzielen	237
Leben und Werk von JAKOB L. MORENO	237
Wichtige Trainingsgrundsätze zum Thema »Rollenspiel«	239

Kurzbeschreibung aller Rollenspiele und Fallstudien, mit Hinweisen für deren Einsatz im Seminar	247
Rollenspiel (RS) Nr. 1: »Das Dilemma mit dem neuen Kleinbus« .	257
RS Nr. 2: »Die Sitzordnung im LKW«	262
RS Nr. 3: »Das Winterfenster-Problem«	269
RS Nr. 4: »Das Problem des Nichtbeförderten«	274
RS Nr. 5: »Operation Vorstadt«	279
RS Nr. 6: »Energy International«	284
RS Nr. 7: »Das Parkplatz-Problem«	296
RS Nr. 8: »Stumme Tortur«	298
RS Nr. 9: »Gespräch mit Konsequenzen«	299
RS Nr. 10: »Ärger mit einem Spezialisten der Stabs-Abt.«	302
RS Nr. 11: »Der beste Mann, aber zu arrogant!«	305
RS Nr. 12: »Gruppe A und Gruppe B«	307
RS Nr. 13: »Beförderungswünsche«	312
RS Nr. 14: »Ein Sorgenkind im Seminar«	317
RS Nr. 15: »Dienstaufsicht«	323
RS Nr. 16: »Bewerbung«	327
RS Nr. 17: »Das Positions-Roulette«	331
RS Nr. 18: »Vater und Sohn«	334
RS Nr. 19: »Montagmorgen im Schuhgeschäft«	336
RS Nr. 20: »Das Büro-Problem«	341
II. Das Sozio-Drama – noch effektiver als das Rollenspiel!	349
Sozio-Drama (SD) Nr. 1: »Der unpünktliche Auszubildende«	350
SD Nr. 2: »Krach mit dem Kreisbauamt«	354
SD Nr. 3: »Der empörte Bäckermeister«	355
SD Nr. 4: »Ein peinlicher Vorfall«	356
III. Wesen und Wert von Fallstudien	359
Fallstudie (FS) Nr. 1: »Scherz oder grober Unfug?«	359
FS Nr. 2: »Abt.-Leiter Kaschinski«	362
FS Nr. 3: »Ein Führungswechsel in der AEROTECH AG«	365
FS Nr. 4: »Die NOVO-FELLEKTRO und ihr Chef«	366
FS Nr. 5: »Die HOLZ-EXOTICA GmbH & Co.KG«	369
FS Nr. 6: »Problem Eingangskorb«	373
FS Nr. 7: »Ein Beförderungproblem«	397
FS Nr. 8: »Konflikt im Betonwerk«	398

FS Nr. 9: »Dr. Mayer will sich niederlassen«	400
FS Nr. 10: »Die Situation des Drogisten Michael König«	401
FS Nr. 11: »Verkaufsschwierigkeiten in der Drogerie Marquardt«	402
FS Nr. 12: »Der Schwelbrand«	403
FS Nr. 13: »Schwierigkeiten in der Gruppe Erdmann«	405
FS Nr. 14: »Konflikt in der Fa. Ziegelmeyer«	408
FS Nr. 15: »Ärger im Kaufhaus«	415
FS Nr. 16: »Gruppe Baumann«	421
FS Nr. 17: »Das Problem Emil«	424
Anhang zum 7. Kapitel: Training mit dem Video-Recorder ...	427
Die Funktion des Ausbilders beim Video-Training	429
Checklisten zum Tele-Training	431
Lösung der Test-Aufgabe Nr. 1	433
Lösung der Test-Aufgabe Nr. 2	434
Auflösung des Einführungstests	436
Auflösung des Schlußtests: »Verkaufstraining«	436
Literaturverzeichnis	437
Sachregister	441