

2815-1232

Angelika Wagner-Link

Kommunikation als Verhaltenstraining

Arbeitsbuch für Therapeuten, Trainer
und zum Selbsttraining

Pfeiffer bei Klett-Cotta

INHALT

Vorwort	9
Benutzungshinweise	10
A Grundlagen	13
1. Kommunikation als wesentliches Element in verschiedenen Anwendungsbereichen	13
1.1 In der Therapie	14
1.2 In Industrie und Verwaltung	17
1.3 In Marketing, Verkauf und Dienstleistung	21
1.4 In der Pädagogik	23
1.5 Zur Erhöhung der persönlichen Kompetenz	25
2. Voraussetzungen und Ziele des Kommunikationstrainings	30
2.1 Ziele und Zielgruppen	30
2.2 Voraussetzungen für Therapeuten und Trainer	33
2.3 Voraussetzungen für das Selbsttraining	35
3. Aufbau des Trainings	36
3.1 Aufbau	36
3.2 Verhaltenstraining in fünf Verhaltensbereichen	37
– Kontakt	
– Durchsetzen	
– Selbstdarstellung und Präsentation	
– Kommunikation in Beziehungen	
– Umgang mit Aggressionen und Konflikten	
4. Trainerverhalten und Trainingsmethoden	42
4.1 Trainer-/Therapeutenverhalten	42
4.2 Gruppen- und Einzeltraining	43

4.3	Arbeitsmaterialien	48
4.4	Analyse des persönlichen Verhaltens	49
4.5	Erarbeiten der Wissensinhalte	51
4.6	Übungen und Rollenspiele	51
5.	Grundlegende Fähigkeiten in der Kommunikation	61
5.1	Einstieg in das Training	61
5.2	Basiswissen	63
5.2.1	Kommunikationsmodelle	63
5.2.2	Codierung – Decodierung	64
5.2.3	Vier Seiten einer Botschaft	67
5.2.4	Geschlechtsrollen und Kommunikation	74
5.3	Basisfertigkeiten	77
5.3.1	Senderfertigkeiten	77
	– Nonverbale Senderfertigkeiten	77
	– Paraverbale Senderfertigkeiten	90
	– Verbale Senderfertigkeiten	96
5.3.2	Empfängerfertigkeiten	99
B	Kommunikationstraining in fünf Verhaltensbereichen	105
6.	Kontakt	106
6.1	Hintergrundinformationen für Trainer und Therapeuten	106
6.2	Lernziele für Tn/Kl und zum Selbsttraining	107
6.3	Einstiegsübung »stumme Kontaktaufnahme«	108
6.4	Spezifische Wissensvermittlung (Isolation, soziale Geborgenheit, Kontaktmöglichkeiten und -themen kennen)	108
6.5	Fertigkeiten (Kontaktaufnahme, Gespräche einleiten, Gespräche weiterführen, aktives Zuhören)	116
6.6	Individuelle Rollenspiele	129

7.	Durchsetzen	132
7.1	Hintergrundinformationen für Trainer und Therapeuten (persönliche Rechte, gesellschaftliche Benachteiligung von Gruppen, Frauen, Durch- setzungstraining für spezielle Gruppen)	132
7.2	Lernziele für Tn/Kl und zum Selbsttraining	134
7.3	Einstiegsübung »Ja – Nein«	134
7.4	Spezifische Wissensvermittlung (persönliche Rechte, persönliche Ziele, geschlechtsspezifisches Verhalten)	134
7.5	Fertigkeiten (Selbstsicherheit in Sprache und Körper- sprache, Beharrlichkeit, »Nein-sagen«, Bedürfnisse und Forderungen äußern, Umgang mit Gesprächskillern)	138
7.6	Individuelle Rollenspiele	159
8.	Selbstdarstellung und Präsentation	162
8.1	Hintergrundinformationen für Trainer und Therapeuten	162
8.2	Lernziele für Tn/Kl und zum Selbsttraining	163
8.3	Einstiegsübung »Denkmal« oder »Kurzvortrag«	163
8.4	Spezifische Wissensvermittlung (verschiedene Vortragsarten, Aufbau von Vorträgen, Argumentation)	164
8.5	Fertigkeiten (Körpersprache, Sprache, Blackout- Techniken, Kurzvortrag)	170
8.6	Individuelle Rollenspiele	182
9.	Kommunikation in Beziehungen	186
9.1	Hintergrundinformationen für Trainer und Therapeuten	186
9.2	Lernziele für Tn/Kl und zum Selbsttraining	189
9.3	Einstiegsübung »Gefühlspantomime«	189
9.4	Spezifische Wissensvermittlung (Einfluss von Gefühlen kennen, geschlechtsspezifische Unterschiede)	189
9.5	Fertigkeiten (Gefühlsbotschaften, Umgang mit Feedback, Metakommunikation)	194

9.6	Individuelle Rollenspiele	211
10.	Umgang mit Aggressionen und Konflikten	214
10.1	Hintergrundinformationen für Trainer und Therapeuten	214
10.2	Lernziele für Tn/Kl und zum Selbsttraining	215
10.3	Einstiegsübung »Kritik«	215
10.4	Spezifische Wissensvermittlung (Konflikt- definition, Konfliktarten, Konfliktanalyse)	216
10.5	Fertigkeiten (Gewaltfreie Kommunikation, Argumentation, Debatte, Konfliktgespräch)	222
10.6	Individuelle Rollenspiele	234
C	Weiterführende Maßnahmen	237
11.	Kombinationsmöglichkeiten mit anderen Kompetenzbereichen am Beispiel Stresskompetenz	237
11.1	Kurzfristige Erleichterung	238
11.2	Langfristige Stressbewältigung	242
12.	Ein Thema der Zukunft: Interkulturelle Kommunikation (von Andreas Bruch)	245
12.1	Grundlagen interkultureller Kommunikation	247
12.2	Interkulturelles Kommunikationstraining	254
	Dank	265
	Literatur	266