

---

# Angebotsübersicht Kommunikationstraining

---

## Übersicht der Bausteine Kommunikationstraining

- **Block 1** Sensibilisierung für Kommunikationsvorgänge
- **Block 2** Vier Seiten einer Nachricht
- **Block 3** Feedbackkultur, Aktives Zuhören
- **Block 4** Konfliktarbeit, spezielle Aspekte

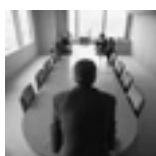
Das Training findet an zwei zusammenhängenden Tagen statt.

**Trainer:** Dipl.-Psychologe Bernd Radloff DGSv  
Supervisor/Berater für Organisationsentwicklung

**Leistungen:** Vor- und Nachbereitungen  
Vorbereitung der Rollen- und Planspiele  
Bereitstellung der Videotechnik  
Arbeitsmappe für die Teilnehmer

**Teilnehmer:** 8 bis max. 10 Teilnehmer

**Kosten:** Tagespauschale wird verhandelt.





## Kommunikationstraining

### „Man kann nicht nicht kommunizieren“

Dieser einfache Merksatz von Watzlawik verdeutlicht, wo die Chancen und Risiken in der Kommunikation sind:

- sich mitteilen, auch ohne Sprache, oder verschlossen bleiben, zumachen
- sich mitteilen und für Klarheit sorgen oder eher nichts sagen
- den anderen hören und empfangen oder bei seinen eigenen Dingen bleiben.

Missverständnisse, vermeintliche Aussagen, das „So Gehörte“ und einseitige Interpretationen erschweren das Miteinander im kommunikativen Ablauf. Das oft angenommene „wir verstehen uns doch gut“ bedeutet noch lange nicht, dass die Kommunikation zwischen den Personen erfolgreich und effektiv ist. Die Trainingsblöcke geben den Teilnehmern Gelegenheit, sich selbst in konkreten Situationen zu zeigen, Rückmeldungen der Teilnehmer und des Trainers zu erhalten und selbstgewählte Varianten auszuprobieren. Arbeit in der Dyade, in Kleingruppen und im Plenum, Rollenspiele, Theorie-Inputs und Arbeitsgruppen zu den Inhalten bieten Chancen für alle Teilnehmer, das individuelle Kommunikationsverhalten zu verbessern und die Teamkommunikation zu beeinflussen.

### Block 1

#### Thema: Sensibilisierung der Teilnehmer für Kommunikationsabläufe

- Ziele:
1. Differenzierung der Vorgänge auf den Ebenen
    - Wahrnehmen
    - Interpretieren
    - Fühlen
  2. Vertiefung der Beobachtung verbaler und nonverbaler Inhalte / Botschaften bei paralleler Beachtung eigener Anteile
  3. Erkennen und Zulassen antwortender Assoziationen / Interpretationen auf die empfangenen Botschaften
  4. Zulassen und Aussprechen der eigenen antwortenden Gefühle auf die Botschaften
  5. Zusammenführung der drei Ebenen zur ganzheitlichen Kommunikation

Methoden:

- vorbereitete Paarübungen
- Rollen- und Planspiele
- Klärung der individuellen Anteile bei einzelnen Übungen
- Stärkung der individuellen Möglichkeiten und Arbeit an Ergänzungen
- Erfahrungsaustausch im Plenum
- Ergebnissicherung
- Theorie-Input zum Abgleich



## Block 2

### Thema: Vier Seiten einer Nachricht

- Ziele: Klärung der Bedeutung der vier Seiten einer Nachricht:
1. Anteile des Senders verdeutlichen
  2. Anteile des Empfängers verdeutlichen
  3. Balance der Interaktion erreichen
  4. Aufbau und Stabilisierung der beherrschbaren Einflussfaktoren
  5. Individuelle Ergebnissicherung und Gruppen-Feedback

Methoden:

- vorbereitete Rollenspiele mit Videoaufnahme
- Rollenfeedback und Videofeedback
- Nutzung berufstypischer Abläufe der Teilnehmer für Darstellung von typischen Kommunikationsabläufen (Inhalte aus dem eigenen Berufskontext)
- Theorie-Input zu Inhalten der Kommunikationstheorien

## Block 3

### 1. Thema: Aktives Zuhören

- Ziele: Erarbeitung und Nutzung der Funktion des Aktiven Zuhörens:
1. Orientierung an Interessen des Gesprächspartners (Sichtweisen)
  2. Einbeziehung der verbal / nonverbal mitgeteilten Beziehungsaspekte und des Befindens
  3. Vertiefung der Ergebnisse aus Block 1 und 2 mit der emotionalen Ebene
  4. Differenzierung des Reflektierens auf drei Stufen im individuellen Tempo
  5. Ergebnissicherung für den Berufsalltag

Methoden:

- vorbereitete Rollenspiele
- Nutzung aktueller Beispiele der Teilnehmer
- Rollenfeedback
- Angebot Video-Feedback
- Theorie-Input

## Block 3

### 2. Thema: Erarbeitung einer Feedback-Kultur der Teamkommunikation

- Ziele:
1. Analyse des IST-Zustandes in den realen Teams
  2. Abgleich mit Theorie-Anspruch (JOHARI-Fenster)
  3. Aufbau und Stabilisierung der ICH-Botschaften/Selbstoffenbarung
  4. Ergebnissicherung für die berufsspezifische Alltagssprache



Methoden:

- Übungen zum Feedback-Geben
- Übungen zum Feedback-Erhalten
- Selbstreflexion aktueller Varianten
- Theorie-Input mit Anspruch, IST mit theoretischem SOLL zu vergleichen (Gordon, Cohn, Watzlawik)
- Rollenspiele zum Ausprobieren von Varianten mit Rollenfeedback
- Angebot Video-Feedback

**Block 4**

**1. Thema: Konfliktarbeit, Konfliktgespräche**

Ziele:

1. Konfliktanalyse; heiße und kalte Konflikte; Ursachen und Verstärker
2. Konfliktphasen und Konflikteskalation
3. Konfliktbearbeitung, Interventionsvarianten ausprobieren
4. Abschluss einer Konfliktarbeit, Vereinbarungen

Methoden:

- Theorie-Input
- Vorbereitete Rollen- und Planübungen
- Üben an Praxisbeispielen
- Arbeit in Dyade, Kleingruppen, Plenum
- Arbeit mit Videofeedback

**Block 4**

**2. Thema: Spezielle Aspekte der Kommunikation**

Themen:

1. Arbeit aus der Gestalttherapie vorstellen – Antreiber und Erlauber
2. Arbeit aus den Kommunikationstheorien vorstellen  
Im Abgleich mit den Erwartungen der Teilnehmer werden theoretische Überlegungen zu den Aspekten diskutiert
3. Arbeit zu Wirkungsweisen von Phantasien, Annahmen, Gerüchten, Missdeutungen

Ziele:

1. Im Abgleich mit Bedürfnissen der Teilnehmer werden die Themen konkretisiert
2. Hinführung zu den Grundhaltungen Empathie, Authentizität und als mögliche Regeln für Mitarbeiter in helfenden Berufen
3. Überprüfung dieser Regeln für Berufsalltag
4. Ergebnissicherung für die Teilnehmer

Methoden:

- Arbeit mit konkreten Erfahrungen der Teilnehmer
- Rollenspiele, Übungsdarstellungen
- Analyse der Darstellungen
- Erarbeitung von Lösungsalternativen
- Ausprobieren der Alternativen