

# Seminar Training Sozialer Kompetenzen

Klaus-Grawe-Institut Zürich

23.6.-24.6.2023

(16 UE; 12 Std.)

## Zeitplan und Struktur:

**Freitag, 23.6.2023; 9.15 – 17.15**

**Begrüßung: Vorstellung des Programms, Ziele, Schwerpunkte**

### **1. Hintergründe, Aufbau und Ziele sozialer Kompetenztrainings (Folien I)**

*Das Konzept 'Soziale Kompetenz': Kaleidoskop an Assoziationen und Erfahrungen (Großgruppe)*

*Übung in Großgruppe: Diskriminationstraining: Kompetent, unsicher und aggressiv*

*Übung in Kleingruppen: Bewertung und Reaktion: Kompetent, unsicher und aggressiv*

### **2. Soziale Angst als theoretischer Ausgangspunkt sozialer Kompetenztrainings (Folien II): Störungsmodell und therapeutisches Vorgehen**

*Übung zur Exploration sozialer Angst/Ängstlichkeiten; Selbstregulationsmodell sozialer Angst (Arbeitsblatt I) Dyade*

*Übung in Kleingruppen: Rollenspiele*

Abschlussblitzlicht

**Samstag, 24.6.2023; 9.15 - 17.15**

## **Begrüßung**

*Übung und Selbstexploration: Sozialer Mut – Wann habe ich meine soziale Angst überwunden?*

### **3. Techniken zum Erwerb sozialer Kompetenz (Folien III)**

- (Entspannung, Aufmerksamkeitslenkungsübungen)
- Kommunikationstrainings, Rollenspiele, Verhaltensexperimente, Exposition

*Übung: Rollenspiele (Fortsetzung)*

*Expositionsübungen in vivo*

### **4. Spezifische Aspekte sozialer Kompetenz (Folien IV)**

- Soziale Kompetenz und Ärger, Freundlichkeit, Humor, Mut, Zivilcourage

### **5. Literaturhinweise**

### **6. Abschluss**



**Dr. Friedrich Kapp,**  
69120 Heidelberg, Ladenburger Str. 32,  
0049/6221/484959, F.Kapp@t-online.de

# Seminar: Training sozialer Kompetenz

Klaus-Grawe-Institut Zürich  
23.-24.6.2023

Dr. Friedrich Kapp,  
69120 Heidelberg, Ladenburger Str. 32,  
0049/6221/484959, F.Kapp@t-online.de

1

---

---

---

---

---

---

---

---

Relevanz nach Grawe

## Relevanz Sozialer Kompetenztrainings:

- „Die empirische Befundlage zum TSK ist außerordentlich reichhaltig, so dass bereits gut gesicherte Aussagen zu seiner Wirkung gemacht werden können“
- „...als sehr wirksames Therapieverfahren erwiesen“
- „...beste Resultate erzielt es bei selbstunsicheren, gehemmten Patienten...“
- „...durch eine Kombination mit anderen Therapieverfahren (...) konnte außerordentlich gute Wirksamkeit noch übertroffen werden.“
- „... Befunde haben entsprechend große klinische Relevanz“
- „... auch einen großen theoretischen Erkenntniswert.....“

(Grawe et al., 1994, S. 307ff)

2

---

---

---

---

---

---

---

---

Verortung

## Begriffe:

- Durchsetzungsfähigkeit, Soziale Anpassung
- Selbstbehauptung, Selbstsicherheit
- Selbstvertrauen und Selbstverwirklichung
- Kommunikative Fertigkeiten
- Emotionale Intelligenz, Emotionale Freiheit
- Soziale Geschicklichkeit, Soziale Intelligenz
- Mut und Zivilcourage
- SK = „Verfügbarkeit und Anwendung von kognitiven, emotionalen und motorischen Verhaltensweisen, die in bestimmten sozialen Situationen zu einem langfristig günstigen Verhältnis von positiven und negativen Konsequenzen für den Handelnden führen“ (Hinsch & Pflingsten)

3

---

---

---

---

---

---

---

---

Historie

**Historische Trends:**

Kompetenzprobleme als	<b>Disposition</b>
Kompetenzprobleme als	<b>Lerndefizite</b> oder <b>gelerntes Fehlverhalten</b>
Kompetenzprobleme als	<b>kognitiv-affektive Fehlsteuerung</b>
Kompetenzprobleme als	<b>dysfunktionale Selbstregulation</b>

**Therapeutische Ansatzpunkte:**

<b>Dispositionen</b>	Medikation, Ressourcenaktivierung, Klärung
<b>Skill-Defizite</b>	Verhaltensaufbau (Rollenspiele, Gruppentherapie)
<b>Kog.-aff. Interferenzen</b>	Exposition, Kognitive Therapie, shame-attacks
<b>Selbstregulationsstörung</b>	Kognitive Therapie, Selbstmanagement

---

---

---

---

---

---

---

---

4

Bereiche/Facetten sozialer Kompetenz

**Kontakt:**

- ❖ Kontakte aufnehmen und gestalten (v.a. zu mehr oder minder fremden Personen beiderlei Geschlechts)
- ❖ Menschen für sich gewinnen, um Sympathie werben

**Beziehung:**

- Einbringen von Gefühlen, Bedürfnissen und Wünschen (z.B. in die Beziehung zu nahestehenden Personen, Familie, Freunde)
- Umgang mit Kritik (Annehmen, Aussprechen)
- Kompromissbereitschaft/-Fähigkeit

**Rechte:**

- ✓ Eigene Rechte und berechnete Interessen in Anspruch nehmen und durchsetzen (gegenüber fremden Personen, Behörden, am Arbeitsplatz usw.),
- ✓ Forderungen stellen, unberechtigte Forderungen anderer ablehnen, „Nein sagen“ können.

---

---

---

---

---

---

---

---

5

Ziele sozialer Kompetenztrainings

**Ziele sozialer Kompetenztrainings:**

1. **Wahrnehmungsschulung** für soziale Situationen und ihre jeweiligen ´Herausforderungen´ und ´Fallen´ („Dekodierung“- und „Entscheidungssicherheit“)
2. **Vermittlung sozial angemessener Verhaltensweisen** (Vermittlung von Fähigkeiten: „Kompetenz“)
3. **Unterstützung bei der aktiven Nutzung sozial angemessener/funktionaler Verhaltensweisen** („Es nützt nichts, es theoretisch zu können, man kann/muss/soll/darf es auch zeigen“: „Performanz“)

---

---

---

---

---

---

---

---

6

### Bausteine verschiedener Kompetenztrainings

1. Diagnostik und Psycho-Edukation
2. Analyse konkreter Problemsituationen
3. Kommunikations- und Rückmeldetraining
4. Entspannungstraining
5. Rollenspiele und Angsttraining (Exposition in vivo)
6. Übungen und Verhaltensexperimente zu konkreten Situationen und spezifischen Fertigkeiten:
  - ´Mittelpunkt´übungen (Mut und Entschämung)
  - Forderungen stellen
  - Abgrenzungen üben
  - Loben bzw. Komplimente aussprechen

(modifiziert nach Helbig et al., 2006)

7

---

---

---

---

---

---

---

---

### Allgemeines Störungsmodell sozialer Unsicherheit:

1. **Anfälligkeiten** (Dispositionen, Schüchternheit, Verhaltenshemmungen, Bindungsstil, Meidungsschemata)
2. **Auslöser** (Kritische life-events, soziale Traumata, Überforderungssituationen, Konditionierungen)
3. **Aufrechterhaltung** (Defizite, kognitive und affektive Interferenzen, Selbstregulationsstörungen, Vermeidungs- und Absicherungsverhalten, Aufmerksamkeitsstörung)

8

---

---

---

---

---

---

---

---

### Kriterien für Soziale Phobie (ICD10-F 40.1)

- A.
1. Entweder: Deutliche Furcht im Zentrum der Aufmerksamkeit zu stehen oder sich peinlich oder erniedrigend zu verhalten
  2. Oder: Deutliche Vermeidung im Zentrum der Aufmerksamkeit zu stehen oder von Situationen, in denen die Angst besteht, sich peinlich oder erniedrigend zu verhalten.
- B. Allgemeine Angstsymptome + mindestens 1 der Symptome
- a) Erröten oder Zittern
  - b) Angst zu Erbrechen
  - c) Miktions- oder Defäkationsdrang bzw. Angst davor
- C. Deutliche emotionale Belastung + Einsicht in Problematik
- D. Symptome beschränken sich auf gefürchtete Situationen
- E. Kein Wahn, org. Störung, Zwang, aff. Störung, Schizophrenie o.ä., kulturelle Anschauungen berücksichtigen!

9

---

---

---

---

---

---

---

---

**Kriterien für ängstlich-vermeidende PS (ICD10-F 60.6)**

**A.: Allgemeine Kriterien für Persönlichkeitsstörungen**

- B. 4 der folgenden Eigenschaften/Verhaltensweisen**
1. Andauernde/umfassende Gefühle der Anspannung & Besorgtheit
  2. Überzeugung, selbst sozial unbeholfen, unattraktiv und minderwertig zu sein
  3. Übertriebene Sorge, in sozialen Situationen kritisiert oder abgelehnt zu werden
  4. Persönliche Kontakte nur bei Sicherheit, gemocht zu werden
  5. Eingeschränkter Lebensstil wegen des Bedürfnisses nach körperlicher Sicherheit
  6. Vermeidung beruflicher und sozialer Aktivitäten die intensiven zwischenmenschlichen Kontakt bedingen, aus Furcht vor Kritik, Missbilligung oder Ablehnung



---

---

---

---

---

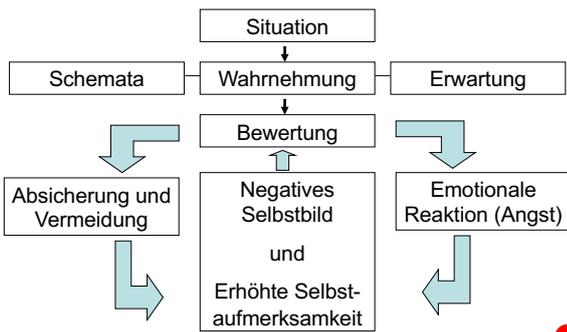
---

---

---

10

**Soziale Angst: Kognitive und affektive Interferenzen**



---

---

---

---

---

---

---

---

11

**Selbstsicherheit: vom Verhalten zur Persönlichkeit**



mod. nach Hinsch & Pflingsten, 2007, S.134



---

---

---

---

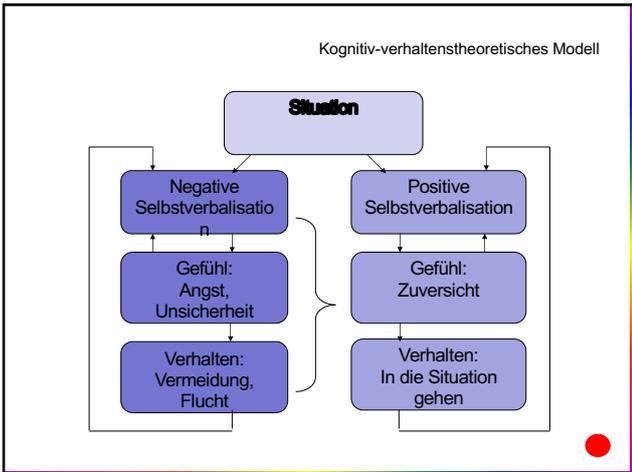
---

---

---

---

12




---

---

---

---

---

---

---

---

13

Kognitive Fehlfunktionen

**Kognitive Verzerrungen bei Sozialen Ängsten:**

1. **Aufmerksamkeitsfokussierung** (selbst/fremd)
2. **„Emotionale Beweisführung“** („Weil ich mich ängstlich fühle, beweist dies, dass ich extrem ängstlich aussehe“). Gefühl wird mit „objektiver Realität“ gleichgesetzt
3. **Beobachterperspektive** („Sehe aus wie Tomate, wie schlaffer Hanswurst“). Patienten sehen sich tatsächlich/quasi von „außen“
4. **„Felt sense“ als Aussenseiter** („Ich gehöre nicht dazu, ich bin anders als andere“). Patienten erleben sich als „merkwürdig, komisch, gläserne Wand“

---

---

---

---

---

---

---

---

14

Therapeutische Herausforderungen

**Therapeut-Klient-Beziehung: Besonderheiten**

1. **Massive Angst vor Abwertung/Beschämung der Patienten** (Ausgeprägtes Sicherheitsverhalten)
2. **Erfordert viel Empathie und „Geleitetes Entdecken“** (ruhige Neutralität und klare Struktur)
3. **Berücksichtigung von Perfektionismus der Patienten** (Gefahr von überhöhten Ansprüchen an eigene Fähigkeiten, unrealistische Zielsetzungen und damit verbundene Enttäuschungen; „sozialer Kontext heißt, andere re-agieren auch“)

---

---

---

---

---

---

---

---

15

### Therapieplanung

1. **Entwicklung eines individuellen Störungsmodells**
2. **Demonstration aufrechterhaltender Mechanismen** (z.B. Sicherheitsverhalten, Nutzung v. Videofeedback)
3. **Aufbau realistischer Selbstwahrnehmung und Reduktion sozialphobischer Überzeugungen** durch
4. **Verhaltensexperimente** (in vivo mit Therapeut, Rollenspiele, als Hausaufgabe) und/oder
5. **Kognitive Umstrukturierungen in konkreten Situationen** (Arbeitsblätter, Sokratischer Dialog)
6. **Modifikation dysfunktionaler Grundannahmen**
7. **Rückfallprävention und ggf. „booster“ Sitzungen**

Nach Stangier et al., 2006

---

---

---

---

---

---

---

---

16

### Einige diagnostische Leitfragen:

- **Dispositionen** (Schüchternheit, Defizite, strukturelle Probleme, Persönlichkeitsstörungen?)
- **Affektive Störungen** (sozialphobische Ängste oder depressive Reaktionsmuster, Schamstörung ?)
- **Situative Auslöser** (was wird vermieden, was befürchtet, wogegen abgesichert?)
- **Verhalten** (wie verhält sich Patient in kritischen Situationen, wie bewältigt er Unsicherheiten?)
- **Kognitionen** (welche Befürchtungen, Erwartungen, Bewertungen, Überzeugungen und Selbsteinschätzungen sind in den Situationen aktiviert?)

---

---

---

---

---

---

---

---

17

### Kommunikationstraining:

#### **Sprecher-Regeln**

1. Ich-Gebrauch
2. Offene Fragen (W – Fragen)
3. Konkretes Verhalten ansprechen
4. Konkrete Situationen ansprechen
5. Aktuelle und konkrete Gefühle

#### **Zuhörer-Regeln**

1. Aufmerksamkeit zeigen (Gestik, Mimik)
2. Paraphrasieren
3. Loben und ermutigen
4. Rollenwechsel einleiten

---

---

---

---

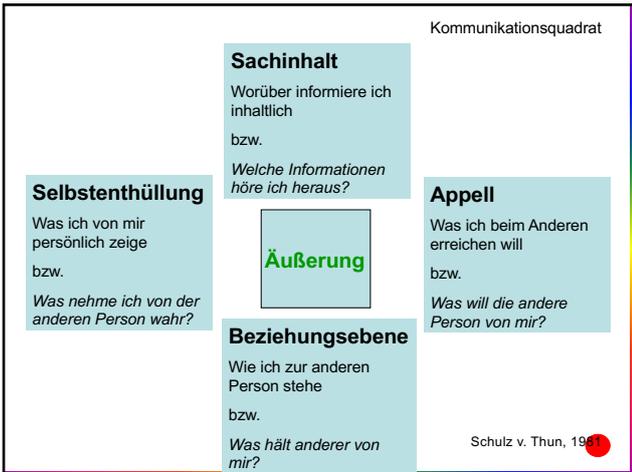
---

---

---

---

18




---

---

---

---

---

---

---

---

19

Rollenspiele

**Handlungsanweisung für Rollenspiele:**

**1. Instruktionen:**

- Situation (Raum, Zeit, Ort, Requisiten, Partner)
- Dauer des Rollenspiels
- Gruppenverhalten
- Rückmelde-Regeln

**2. Diagnostisches Rollenspiel (keine Änderungsziele!)**

- Rückmeldungen strukturieren
- Änderungsziele festlegen

**3. Erstes therapeutisches Rollenspiel**

- Rückmeldungen und neue Änderungsziele

**4. Zweites therapeutisches Rollenspiel**

- Rückmeldungen und Hausaufgaben

---

---

---

---

---

---

---

---

20

Techniken bei Rollenspielen

**Psychotherapeutische Standardtechniken:**

- ✓ Instruktionen geben (Handlungsanweisungen, Rückmelde-Regeln)
- ✓ Coaching (konkrete und spezifische Rückmeldungen)
- ✓ Positive Verstärkungen (verbal und nonverbal, redundant)
- ✓ Prompting und Soufflieren (einzelne Sätze, Gestik)
- ✓ Modell-Verhalten
- ✓ Zusammenfassungen (nach jeder Rollenspielsequenz)

---

---

---

---

---

---

---

---

21

### Aufgabe von Verhaltensexperimenten

- ✓ Verhaltensexperimente dienen der Überprüfung/Widerlegung individuell relevanter Erwartungen und Befürchtungen (Realitätsüberprüfung)
- ✓ Patient richtet Aufmerksamkeit nach außen und führt kein Sicherheitsverhalten durch
- ✓ Sukzessives Abarbeiten vorhandene irrationaler Überzeugungen und Zweifel
- ✓ Können auch durchgeführt werden, wenn Patienten nicht ängstlich sind
- ✓ Sind in Verbindung mit der Modifikation dysfunktionaler Grundannahmen und Schemata zu sehen



---

---

---

---

---

---

---

---

22

### Exposition

- Klassische Unterscheidung: in sensu vs. in vivo

#### Ziele (u.a.):

- Ursprünglich: (physiologische) Habituation
- Zunehmend: Realitätsprüfung als Voraussetzung für kognitive Veränderungen (vgl. Verhaltensexperimente)

#### Vorgehen:

- Gemeinsame Situationsauswahl
- Exploration der befürchteten Reaktionen; Einschätzung von Realitätsgehalt und Konsequenzen
- Eventuell Klärung von Aufzeichnungen (Video/Schriftliches)
- Klärung von Umgang mit Krisen (Krisenmanagement)
- Expositionsübungen (mit Therapeut/alleine)
- Nachbesprechung und Übertragbarkeit



---

---

---

---

---

---

---

---

23

- ☺ Banane
- ☺ Hände hoch
- ☺ Vorlesung
- ☺ Rolltreppe
- ☺ Boutique/Schmuckgeschäft
- ☺ Frauen-/Männergeschichten
- ☺ Cafe Kontakt
- ☺ 10 m Dialog
- ☺ Jemanden glücklich machen
- ☺ „Charlotta im Glück“



---

---

---

---

---

---

---

---

24

### Zivilcourage

#### Fähigkeit/Bereitschaft

- in einer gefährlich - riskanten Situation die eigene Angst zu überwinden und
- unter bewusster Inkaufnahme des Risikos unangenehmer Konsequenzen
- öffentlich gegen Unrecht zu protestieren/für die eigene Meinung einzutreten
- um dadurch die eigene Wertüberzeugung und die eigene Selbstachtung und Würde aufrechtzuerhalten

#### 3 Handlungsarten (zumeist wertbezogen)

- Eingreifen
- Sich - Einsetzen
- Sich - Wehren




---

---

---

---

---

---

---

---

25

### Zivilcourage-Situationen

#### Wie reagieren wenn:

- Negative Vorurteile über andere verbreitet werden
- Ein Vorgesetzter einen Kollegen öffentlich demütigt
- Passanten von anderen Personen belästigt werden
- Ein Erwachsener ein Kind schlägt
- In einer Gruppe über Abwesende herabsetzend geredet wird
- Jemand seinen Müll einfach auf die Straße wirft
- Sich Jugendliche auf der Straße prügeln
- Ein Kollege offensichtlich falsche Behauptungen aufstellt
- Ausländer-/Frauenfeindliche Witze gemacht werden
- Ein „Skandal“ bekannt wird
- .....




---

---

---

---

---

---

---

---

26

### Ärgerbewältigung als soziale Kompetenz

- Ärger = Reaktion auf die Verletzung subjektiv relevanter Wünsche, Bedürfnisse und Werte
- Differenzierungen: z.B. Groll, Wut, Empörung, Zorn
- 3 Bewältigungsstile (Spielberger, 1988)
  - Kontrollierter Umgang mit Ärger (anger control)
  - Ausrasten, Toben, Wüten (anger out)
  - Ärgerunterdrückung, Grollen (anger in)
- 8 Bewältigungsformen (Weber, 2001)
  - Friedfertig vs. Feindselig
  - Offene, indirekte, internalisierte, vermiedene Auseinandersetzung mit Auslöser/Verursacher




---

---

---

---

---

---

---

---

27

## Humor im therapeutischen Prozess

### Strategien

- Humor als spezifisches Thema in der Therapie
- Humorvolle Gesprächsführung
- Vorbildfunktion des Therapeuten
- Übungen, über sich selbst zu schmunzeln

### Ziele

- Annehmen eigener Fehler/Fehlbarkeiten
- Freundlicher Umgang mit sich und anderen
- (Selbst-)Achtung und (Selbst-)Achtsamkeit
- „Sich ernst nehmen“ vs. „Sich wichtig machen“
- „Heilung“ von (frühen) Beschämungen
- Humorvolle Menschen sind beliebter



---

---

---

---

---

---

---

---

28

## Umgang mit Ärger nach M. Rosenberg (2013, S. 161ff) Gewaltfreie Kommunikation („GFK“)

1. Innehalten, Durchatmen, Zeit nehmen („Objektivierung“)
2. Verurteilende Gedanken identifizieren; was werfe ich wem vor? (= „Auslöser“ für Ärger)
3. Kontakt mit verletzten/unbefriedigten Bedürfnissen herstellen; „welche Bedürfnisse sind verletzt?“ (= „Gründe /Ursachen“ für Ärger erkennen)
4. Gefühle und verletzte/unbefriedigte Bedürfnisse benennen und aussprechen
5. Ggf.: Konkrete Bitten an andere/n formulieren und aussprechen



---

---

---

---

---

---

---

---

29

### Literatur:

- Margraf, J. & Rudolf, K. (1999): *Soziale Kompetenz, soziale Phobien*. Baltmannsweiler: Schneider-Verlag.
- Helbig, S. & M. Klose (2006). *Trainings der Selbstsicherheit, sozialer Fertigkeiten und der Kommunikation*. In H.-U. Wittchen & J. Hoyer (Hrsg.). *Klinische Psychologie & Psychotherapie*, S. 498-507. Berlin: Springer.
- Hinsch, R., Pflingsten, U. (2007): *Gruppentraining sozialer Kompetenzen*. Weinheim: PVU.
- Meyer, G., Dovermann, U., Frech, F. & Gugel, G. (2004). (Hrsg.). *Zivilcourage lernen. Analyse, Modelle, Arbeitshilfen*. Wemding: aprinta.
- Stangier, U., Fydrich, T. (2002): *Soziale Phobie und soziale Angststörung*. Göttingen: Hogrefe.
- Stangier, U., Clark, D.M. & Ehlers, A. (2006). *Soziale Phobie*. Fortschritte der Psychotherapie (Bd. 28). Göttingen: Hogrefe.
- Titze, M. & Patsch, I. (2004). *Die Humor-Strategie. Auf verblüffende Art Konflikte lösen*. München: Kösel.
- Ullrich, R., Ullrich de Muynck, R. (2001): *Das Assertivness-Training-Programm (ATP). Teil I-III*. München: Klett-Cotta.



---

---

---

---

---

---

---

---

30

## Literatur zu Sozialen Ängsten & Sozialer Kompetenz

- Alsleben, H. & Hand, I. (2013), (Hrsg.). *Soziales Kompetenztraining. Leitfaden für die Einzel- und Gruppentherapie bei sozialen Ängsten*. Heidelberg: Springer.
- Buchmann, K.D. & Frey-Luxemburger, M. (2014). *Der Ton macht die Musik. Der Taschen-Couch für gelungene Kommunikation*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Dick, A. (2010). *Mut. Über sich hinaus wachsen*. Bern: Huber.
- Eifert, G.H., McKay, M. & Forsyth, J.P. (2009). *Mit Ärger und Wut umgehen. Der achtsame Weg in eine friedliches Leben*. Bern: Huber
- Fehm, L. (2006). *Soziale Phobie*. In H.-U. Wittchen & J. Hoyer (Hrsg.). *Klinische Psychologie & Psychotherapie*, S. 795-810. Berlin. Springer.
- Fliegel, S. & Kämmerer, A. (2006). (Hrsg.). *Psychotherapeutische Schätze. 101 bewährte Übungen und Methoden für die Praxis*. Tübingen: DGVT. (Auch Band 2 beachten)
- Güroff, E. (2016). *Selbstsicherheit und Soziale Kompetenz. Das Trainingsbuch mit Basis- und Aufbauübungen*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Helbig, S. & M. Klose (2006). *Trainings der Selbstsicherheit, sozialer Fertigkeiten und der Kommunikation*. In H.-U. Wittchen & J. Hoyer (Hrsg.). *Klinische Psychologie & Psychotherapie*, S. 498-507. Berlin. Springer.
- Hinsch, R., Pfingsten, U. (2015). *Gruppentraining sozialer Kompetenzen*. (6. Auflage) Weinheim: PVU.
- Jonas, K.J., Boos, M. & Brandstätter, V. (Hrsg.), (2007). *Zivilcourage trainieren. Theorie und Praxis*. Göttingen: Hogrefe.
- Langmaack, B. (2004). *Soziale Kompetenz. Verhalten steuert den Erfolg*. Weinheim: Beltz.
- Rosenberg, M. B. (2013). *Gewaltfreie Kommunikation*. Paderborn. Junfermann.
- Stangier, U., Clark, D.M. & Ehlers, A. (2006). *Soziale Phobie*. Fortschritte der Psychotherapie (Bd. 28). Göttingen: Hogrefe.
- Stangier, U. & Heidenreich, T. & Peitz, M. (2003). *Kognitive Verhaltenstherapie bei Sozialer Phobie – Ein Behandlungsmanual*. Weinheim: Beltz.
- Thaler, L.K. & Koval, R. (2008). *The Power of Nice. Wie Sie die Welt mit Freundlichkeit erobern können*. dtv.
- Titze, M. (1996). *Die heilende Kraft des Lachens. Mit therapeutischem Humor frühe Beschämungen heilen*. München: Kösel.
- Titze, M. (2018). *Wer zuletzt lacht.... Die Kunst humorvoller Selbstbehauptung*. Stuttgart: Schattauer.
- Trenkle, B. (1995). *Das Ha-Handbuch der Psychotherapie*. Heidelberg. Auer.
- Ullrich, R. & Ullrich de Muynck, R. (2001): *Das Assertiveness-Training-Programm (ATP)*. Teil I-III. München: Klett-Cotta.

**Zeitschrift:** Mehrere gute Aufsätze in Themenheft „Soziale Ängste“, *Psychotherapie im Dialog (PiD)*, 2003, Nr. 1.

### Selbsthilfebücher:

- Bandelow, B. (2008). *Das Buch für Schüchterne. Wege aus der Selbstblockade*. Reinbek: Rowohlt.
- Consruch, K.v. & Stangier, U. (2010). *Ratgeber Soziale Phobie. Informationen für Betroffene und Angehörige*. (Bd. 20). Göttingen Hogrefe.
- Fehm, L. & Wittchen, H.U. (2004). *Wenn Schüchternheit krank macht. Ein Selbsthilfeprogramm zur Bewältigung sozialer Phobie*. Göttingen: Hogrefe.
- Hinsch, R. & Wittmann, S. (2010). *Soziale Kompetenz kann man lernen*. Weinheim: Beltz.

### Internet:

- [www.gsk-training.de](http://www.gsk-training.de)  
[www.humorcare.ch](http://www.humorcare.ch)

## DER AUFBAU DES GSK (Kurzfassung)

### 0. Einführungsveranstaltung

- 0.1. Bei welchen Problemen bietet das GSK eine Hilfe? („Situationstypen“)
- 0.2. Grundannahmen des GSK (Soziales Verhalten wird gelernt, „Selbstsicherheitspyramide“)
- 0.3. Inhalte des Trainings (Rollenspiele, Entspannungstraining, Unterscheidung von selbstsicherem und aggressivem Verhalten etc.)
- 0.4. Wirksamkeit des Trainings (Hinweis auf wissenschaftliche Erfolgskontrolle)
- 0.5. Organisatorisches (Entscheidung für/gegen Teilnahme, Termine, Dauer der Sitzungen etc.)
- 0.6. Durchführung der Vortests

### 1. Erste Sitzung

- 1.1. Tagesordnung
- 1.2. Warming-up
- 1.3. Einführung des Erklärungsmodells (Beispiel an der Tafel erläutern, in Kleingruppen bearbeiten)
- 1.4. Entspannungstraining (40 Minuten),
- 1.5. Hausaufgaben (Arbeitspapier 2: Rollenspielsituationen Typ R - Recht durchsetzen, Entspannung nach Kassette üben)
- 1.6. Stundenbögen

### 2. Zweite Sitzung

- 2.1. Tagesordnung
- 2.2. Hausaufgaben besprechen (Entspannung, Situationen)
- 2.3. Arbeitspapier 3: Diskriminationstraining, Kleingruppen)
- 2.4. Arbeitspapier 4: Instruktion für selbstsicheres Verhalten)
- 2.5. Modellrollenspiel
- 2.6. Rollenspiele mit Videofeedback
- 2.7. Entspannungstraining (18 Min.)
- 2.8. Hausaufgaben (Entspannung, Arbeitspapier 5: Hausaufgaben - Recht durchsetzen)
- 2.9. Stundenbögen

### 3. Dritte Sitzung

#### Tagesordnung

- 3.1. Hausaufgaben besprechen (Entspannung, Arbeitspapier 5)
- 3.2. Bewußtmachen von Selbstverbalisationen:
  - „projektiver“ Videofilm
  - „Selbstlobübung“
- 3.3. Rollenspiele mit Videofeedback
- 3.4. Entspannungstraining (9 Min. mit Ruhebild)
- 3.5. Hausaufgaben (Entspannung üben nach Kassette, Arbeitspapier 5: Hausaufgaben - Recht durchsetzen)

#### 3.6. Stundenbögen

### 4. Vierte Sitzung

- 4.1. Tagesordnung
- 4.2. Hausaufgaben besprechen (Entspannung, Arbeitspapier 5)
- 4.3. Einführung von Situationstyp B (Teil I)
  - Arbeitspapier 6: Rollenspielsituationen Typ B - Beziehungen
  - Arbeitspapier 7: Gefühle entdecken und benennen
- 4.4. Entspannungstraining (7 Min. mit Ruhebild und Entspannungswort)
- 4.5. Hausaufgaben (Entspannung, Arbeitspapier 8: Hausaufgaben - Gefühle benennen)
- 4.6. Stundenbögen

### 5. Fünfte Sitzung

- 5.1. Tagesordnung
- 5.2. Hausaufgaben besprechen (Entspannung, Arbeitspapier 8)
- 5.3. Einführung von Situationstyp B (Teil II)
  - Arbeitspapier 9: Instruktion für Selbstsicheres Verhalten (B - Beziehungen)
  - Modellrollenspiel
- 5.4. Rollenspiele mit Videofeedback
- 5.5. Hausaufgaben (keine, evtl. nachholen bisher unerledigter Hausaufgaben)
- 5.6. Stundenbögen

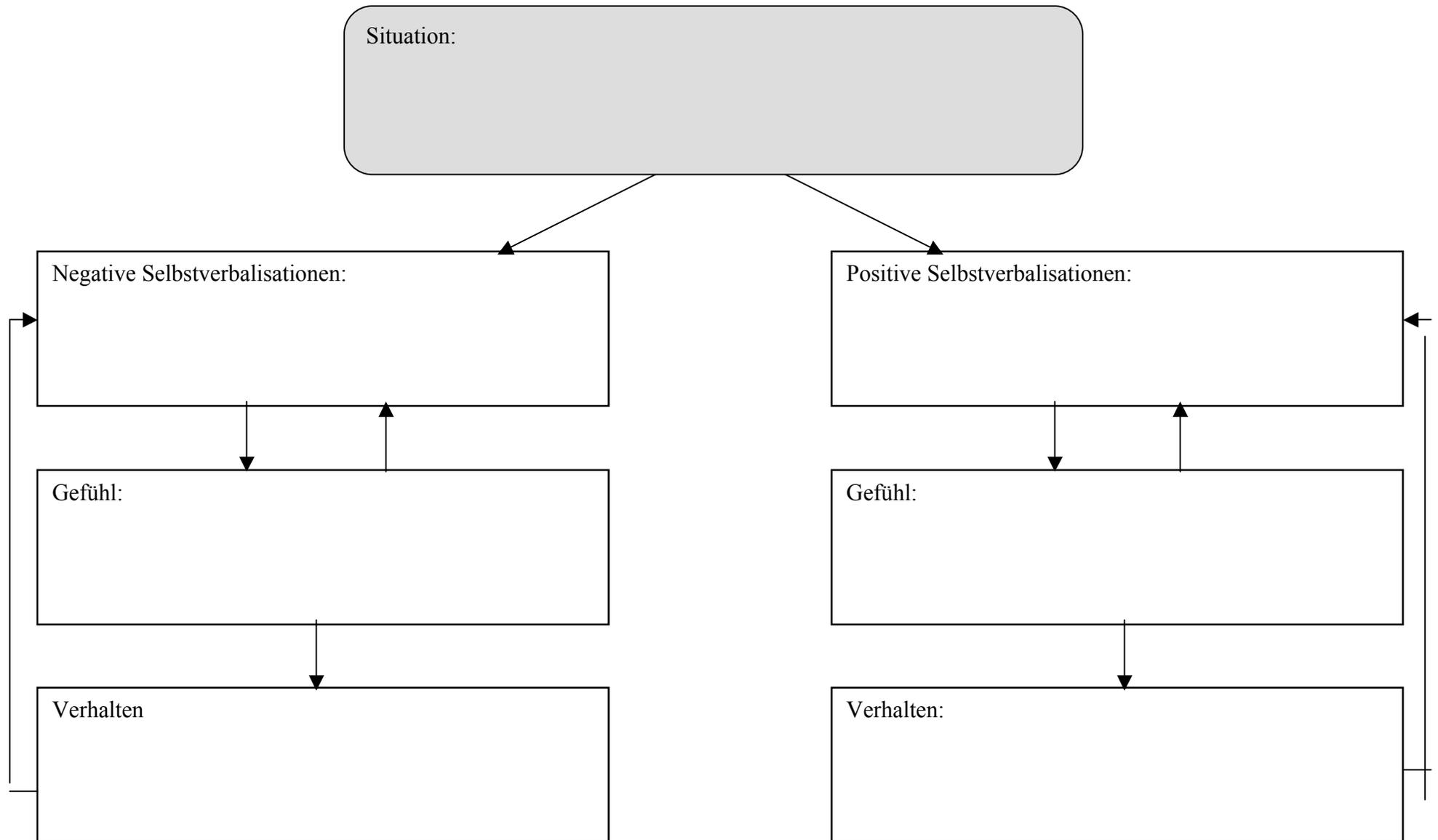
### 6. Sechste Sitzung

- 6.1. Tagesordnung
- 6.2. Hausaufgaben besprechen (Erfahrungen der vergangenen Woche)
- 6.3. Einführung von Situationstyp S
  - Arbeitspapier 10: Rollenspielsituationen Typ S - um Sympathie werben
  - Verstärkungsmöglichkeiten sammeln
  - Arbeitspapier 11: Instruktion für selbstsicheres Verhalten (S - um Sympathie werben)
  - Modellrollenspiel
- 6.4. Rollenspiele mit Videofeedback
- 6.5. Arbeitspapier 12: Hausaufgaben - um Sympathie werben
- 6.6. Stundenbögen

### 7. Siebte Sitzung

- 7.1. Tagesordnung
- 7.2. Hausaufgaben besprechen (Arbeitspapier 12)
- 7.3. Diskrimination der Situationstypen
- 7.4. Rollenspiele mit Videofeedback (Situationen der Teilnehmer)
- 7.5. Stundenbögen

## Arbeitspapier 1: Erklärungsmodell



## Arbeitspapier 2: Diskriminationstraining

Training zur Unterscheidung von selbstsicherem und aggressivem Verhalten. Im folgenden finden Sie 20 Situationsschilderungen. Die dazugehörigen Antworten auf der rechten Seite sind entweder **selbstsicher**, **aggressiv** oder **unsicher**.

Ihre Aufgabe ist es, beim Lesen zu unterscheiden, ob es sich um selbstsichere, aggressive oder unsichere Antworten handelt. Tragen Sie hinter jeder Antwort ein, um welche Art der Reaktion es sich Ihrer Meinung nach handelt: Setzen Sie **s** für selbstsicher, **u** für unsicher, **a** für aggressiv.

Situation	Reaktion	<input type="checkbox"/>
1. An der Tankstelle, an der Sie häufig tanken, hat einer der Tankwarte vergessen, die Verschlusskappe wieder auf Ihren Tank zu schrauben. Sie bemerken das, fahren zurück und forschen nach, indem Sie sagen:	Einer von Euch Jungs hat doch glatt vergessen, die Verschlusskappe wieder auf meinen Tank zu schrauben. Ich möchte das sofort geändert haben. Falls Sie sie nicht wieder finden, hat einer von Ihnen sie mir zu ersetzen.	<input type="checkbox"/>
2. Eine Ehefrau sagt zu Ihrem Mann, dass sie gerne ihre Berufsausbildung beenden möchte. Er ist aber gar nicht dafür, dass sie weiterstudiert o.ä. und sagt:	Warum willst Du denn das alles tun? Du weißt doch, dass Du gar nicht fähig bist, diese Extrabelastung noch zu verkraften.	<input type="checkbox"/>
3. Sie tun sich ziemlich schwer damit, einen Bericht zu schreiben und wissen nicht genau, welche weiteren Informationen Sie dafür noch brauchen und wo Sie sie einholen sollen. Sie sagen zu sich selbst:	Ich bin doch einfach blöd; ich weiß überhaupt nicht, wo ich anfangen soll, wie ich weitermachen soll mit diesem Bericht.	<input type="checkbox"/>
4. Ihre Zimmernachbarin geht gerade weg zur Arbeit und sagt Ihnen im Weggehen, dass sie einem Freund versprochen hat, dass Sie ihn heute Abend mit Ihrem Auto abholen werden. Darauf sagen Sie:	Du hast vielleicht Nerven, mich einfach festzunageln, ohne mich vorher zu fragen. Das gibt's überhaupt nicht. Ich fahre heute nicht zum Flughafen. Lass ihn ein Taxi nehmen, wie jeder andere das auch macht.	<input type="checkbox"/>
5. Sie sind auf einer Ausschusssitzung mit sieben Männern und einer Frau. Zu Beginn der Sitzung bittet Sie der Vorsitzende, heute das Protokoll zu führen. Sie antworten:	Nein, also wissen Sie, das stinkt mir einfach, hier den einzigen Protokollanden zu machen, nur weil ich die einzige Frau bin in dieser Runde.	<input type="checkbox"/>
6. Ein Bekannter bittet Sie um eine Verabredung. Sie sind schon einmal mit ihm aus gewesen und haben keinerlei Interesse, sich wieder mit ihm zu verabreden. Sie sagen:	Oh, also diese Woche bin ich unheimlich beschäftigt. Ich glaube wirklich, dass ich also Samstag keine Zeit habe, mich mit Ihnen zu treffen.	<input type="checkbox"/>
7. Eltern rufen bei Ihrer verheirateten Tochter an und bitten sie um einen Besuch. Als die Tochter höflich ablehnt, sagen die Eltern:	Du bist doch nie verfügbar, wenn man Dich braucht. Alles dreht sich bei Dir nur um Dein eigenes Interesse.	<input type="checkbox"/>
8. Ein Arbeitgeber schickt ein Rundschreiben durch die Firma, dass für dienstliche Ferngespräche ab jetzt eine Erlaubnis einzuholen sei. Ein Angestellter antwortet darauf:	Sie greifen damit in meine berufliche Entscheidungsfähigkeit und Entscheidungsfreiheit ein; ich empfinde das als eine Beleidigung.	<input type="checkbox"/>
9. Gemeinsame Ferienpläne werden ganz abrupt von ihrem Freund geändert und Ihnen am Telefon mitgeteilt. Sie antworten:	Hoppla, das ist wirklich eine Überraschung für mich. Ich möchte Dich gern später wieder anrufen, nachdem ich mir das alles durch den Kopf habe gehen lassen.	<input type="checkbox"/>
10. Ihr Mann möchte im Fernsehen "Fußball" sehen. Zur gleichen Zeit läuft ein Stück, das Sie gerne sehen möchten. Sie sagen:	Ja, hm, Schatz, dann schalt ruhig ein und schau Dir das Fußballspiel an. Vielleicht kann ich inzwischen ein bisschen bügeln.	<input type="checkbox"/>
11. Ihr Zehnjähriger hat Sie dreimal mit irgend etwas Nebensächlichem unterbrochen, während Sie telefonieren. Sie haben jedes Mal freundlich gebeten,	Ich kann Dir jetzt nicht zuhören und gleichzeitig telefonieren. Ich habe noch ein paar Minuten hier zu tun, dann können wir uns unterhalten.	<input type="checkbox"/>

**Workshop Soziale Kompetenz**  
Dr. Friedrich Kapp

	nicht zu unterbrechen. Jetzt kommt er wieder an. Sie sagen:		
12.	Sie sind die einzige Frau in einer Gruppe von Männern und werden gebeten, das Protokoll dieser Sitzung zu schreiben. Sie antworten:	Ich bin damit einverstanden, anteilig das Protokoll zu übernehmen und will es für heute tun. Bei den nächsten Sitzungen sollten wir diese Aufgabe umschichtig übernehmen.	<input type="checkbox"/>
13.	Sie unterrichten in einem Lehrerteam. Ein Kollege drückt sich ständig davor, seine Unterrichtsaufgabe zu übernehmen und fragt Sie heute wieder, ob Sie seinen Anteil nicht übernehmen könnten. Sie sagen:	Ja, na, hm, ich denke, ja, es geht in Ordnung, obwohl ich fürchterliche Kopfschmerzen habe.	<input type="checkbox"/>
14.	Sie haben sich vorgenommen, sich am Nachmittag zwischen vier und fünf eine Stunde für sich selbst zu nehmen und Dinge zu tun, die sie gerne möchten. Jemand ruft an und bittet Sie, Sie um diese Zeit besuchen zu dürfen. Sie sagen:	Ah, hm, okay, Sie können dann, eh, kommen. Um vier Uhr, ja? Sind Sie sicher, daß der Zeitpunkt auch für Sie günstig ist?	<input type="checkbox"/>
15.	Ihr Partner hat Ihre äußere Erscheinung in Gegenwart von Freunden heftig kritisiert. Sie sagen:	Es verletzt mich, wenn Du mein Äußeres in Gegenwart anderer Leute kritisierst. Wenn Du mir in der Beziehung etwas sagen möchtest, dann tu das doch bitte, bevor wir von zu Hause weggehen.	<input type="checkbox"/>
16.	Eine Freundin leiht sich des Öfteren kleine Geldbeträge von Ihnen und gibt sie nicht zurück, wenn man sie nicht danach fragt. Heute bittet sie wieder um einen kleinen Geldbetrag, den Sie aber nicht gerne geben möchten. Sie sagen:	Ich habe heute nur soviel bei mir, dass ich mein eigenes Mittagessen bezahlen kann.	<input type="checkbox"/>
17.	Eine Frau wird zu einem Vorstellungsgespräch gebeten. Im Verlauf der Unterhaltung schaut der Personalchef sie abschätzend an und sagt zweideutig: Also, Sie sehen wirklich aus, als hätten Sie alle Qualifikationen für diese Stelle. Sie antwortet:	Ich bin sicher, daß ich die beruflichen Fähigkeiten habe, die für diese Stelle erforderlich sind.	<input type="checkbox"/>
18.	Sie sind gerade auf dem Weg zum Fotokopierer, als ein Kollege, der Ihnen immer wieder Kopierarbeit für sich aufbürdet, Ihnen begegnet und fragt, wohin Sie gehen. Sie antworten:	Ich gehe zum Pokalturnier. Oder wonach sehe ich sonst aus?	<input type="checkbox"/>
19.	Jede Nacht knallt Ihre Zimmergenossin jedes Mal mit der Badezimmer- und der Schlafzimmertür und hält Sie damit entweder wach oder weckt Sie sogar aus dem Schlaf, was Sie unheimlich stört: Sie sagen:	Bitte knall nicht so mit den Türen; es ist ja furchtbar störend so mitten in der Nacht. Ich wach davon auf und kann nicht wieder einschlafen.	<input type="checkbox"/>
20.	Ihre Zimmernachbarin möchte spätabends noch ausgehen um etwas zu essen. Sie sind zu müde zum Ausgehen und sagen:	Mir ist eigentlich gar nicht nach Ausgehen zumute. Ich bin zu müde; aber ich gehe mit und schau Dir beim Essen zu.	<input type="checkbox"/>

## Arbeitspapier 3: Instruktion für Selbstsicheres Verhalten (B - Beziehungen)

### Vor der Situation:

- Machen Sie sich bewusst, was Ihr Gefühl ist (Ärger, Freude etc.)
- Überlegen Sie, welches konkrete Ereignis dieses Gefühl ausgelöst hat
- Geben Sie sich positive Selbstinstruktionen, etwa: “Ich habe ein Recht auf meine Gefühle.”

### In der Situation:

- Bleiben Sie ganz bei Ihren Gefühlen und kommen Sie gegebenenfalls immer wieder auf Ihre Gefühle zurück. Ihre Gefühle gehören Ihnen und können von niemandem bestritten werden.
- Sprechen Sie Ihre Gefühle direkt an. Sagen Sie: “Ich bin jetzt...” oder “ich ... mich jetzt.”
- Haben Sie Ihr Gefühl zum Ausdruck gebracht, erläutern Sie den Anlass. Vermeiden Sie dabei alle Verallgemeinerungen (Sagen Sie statt “Du hast schon wieder ...” oder “Du bist immer ...”: “Du hast heute ...”), beschreiben Sie also nur das konkrete Ereignis und bedenken Sie, dass Sie nur Ihre eigene Sichtweise beschreiben können.
- Versuchen Sie, die Gefühle des anderen zu verstehen. Hören Sie ihm wirklich zu. Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstehen. Sie geben sich keine Blöße, wenn Sie Verständnis für den anderen aufbringen (Sie haben ein Recht auf Ihre Gefühle, der andere hat aber auch ein Recht auf seine Gefühle).
- Wenn Ihr Partner einlenkt, bringen Sie Ihre Freude darüber zum Ausdruck. Es ist kein Zeichen von Selbstsicherheit, ein Einlenken des anderen als Schwäche zu deuten und für einen Angriff zu nutzen.
- Äußern Sie ruhig auch Ihre Wünsche und Bedürfnisse, wie Ihr Partner sich in Zukunft in einer bestimmten Situation verhalten soll. Teilen Sie mit: “Ich würde mir wünschen (mich freuen), dass (wenn) ...” (Achtung: Sie haben ein Recht, Ihre Wünsche zu äußern, aber kein Recht auf die Erfüllung dieser Wünsche).
- Zeigen Sie auch positive Gefühle wie Freude, Zufriedenheit usw., wenn Sie sie empfinden.

### Nach der Situation:

- Verstärken Sie sich für jede einzelne Gefühlsäußerung, die sie gemacht haben. Der Erfolg besteht nicht darin, dass Ihr Partner alle Forderungen erfüllt, sondern darin, dass Sie Ihre Gefühle und Wünsche zum Ausdruck gebracht haben.
- Bedenken Sie, dass Partner häufig sehr unterschiedliche Gefühle haben. Das Ziel eines Gesprächs kann nicht sein, sich auf ein Gefühl zu einigen. Sie können sich aber darüber verständigen, wie Sie mit diesen unterschiedlichen Gefühlen umgehen wollen.

## Arbeitspapier 4: Instruktion für selbstsicheres Verhalten (S - um Sympathie werben)

In vielen sehr unterschiedlich erscheinenden Situationen können eigen Ziele nur dadurch erreicht werden, dass man dem anderen sympathisch erscheint. In solchen Situationen hat der andere das Recht, sich nicht entsprechend meinen Bedürfnissen zu verhalten. Ich kann also mein Ziel nur erreichen, wenn der andere freiwillig auf dieses Recht verzichtet, was er aber nur dann tun wird, wenn er mir ein hinreichendes Maß an Sympathie entgegenbringt.

Zu diesen Situationen gehören vor allem Kontaktaufnahme sowie alle Situationen, in denen ich den anderen zu etwas bewegen möchte, auf das ich eigentlich kein Anrecht habe. Ich habe hier lediglich das Recht einen Versuch zu unternehmen!

### **Vor der Situation:**

Geben Sie sich selbst positive Instruktionen: "Ich habe das Recht darauf, jemand anderen anzusprechen", oder : "Es ist mein gutes Recht, einen Versuch zu machen ..."

### **In der Situation:**

Die wichtigste Technik, um einen Sympathiegewinn zu erzielen, ist die allgemeine Verstärkung des anderen (interessiert zuhören, nachfragen, "Komplimente" machen, freundlich anlächeln, evtl. auch: eigene Fehler und Schwächen zugeben).

Hat man ein spezielles Ziel, kann man dann zur gezielten Verstärkung übergehen, d.h. jede Äußerung des anderen verstärken, der einen Schritt in Richtung der eigenen Position bedeutet.

Darüber hinaus gibt es für Kontaktaufnahmesituationen noch einige Taktiken, die sich als hilfreich erweisen:

- Nehmen Sie Blickkontakt auf. Lächeln Sie!
- Konzentrieren Sie sich ganz auf die konkrete Situation. Achten Sie auf die Dinge und Personen, die Sie hören und sehen. Die konkrete Situation liefert oft Themen für einen Gesprächsbeginn.
- Suchen Sie gezielt nach persönlichen Äußerungen Ihres Partners. Verstärken Sie diese Äußerungen und fragen Sie nach! Auf diese Weise können Sie den Kontakt zunehmend persönlicher gestalten. Der Anfang wird fast immer eher oberflächlich sein.
- Erzählen Sie auch etwas von sich. Nur wenn Sie dem anderen Informationen über sich selbst liefern, geben Sie ihm auch Gelegenheit, Sie selbst und die Situation angemessen einschätzen zu können.
- Sollte der andere keinerlei Interesse an einem Gespräch zeigen, dann denken Sie daran, dass das sein gutes Recht ist und absolut nichts mit dem Wert oder der Attraktivität Ihrer Person zu tun haben muss!

### **Nach der Situation:**

Verstärken Sie sich für jeden Versuch und für jeden Fortschritt, auch wenn er noch so klein ist! Denken Sie daran:

## Arbeitspapier 5: Instruktion für selbstsicheres Verhalten (R - Recht durchsetzen)

Wenn Sie **vor einer Situation** stehen, in der Sie selbstsicheres Verhalten zeigen wollen, geben Sie sich selber positive Instruktionen (z.B. "Ich werde es schaffen", "das ist mein gutes Recht" ...)

Wenn Sie **in der Situation** sind:

1. Reden Sie laut und deutlich;
2. Schauen Sie Ihrem Partner in die Augen, (Blickkontakt);
3. Nehmen Sie eine entspannte Körperhaltung ein;
4. Äußern Sie Ihre Forderungen, Wünsche und Gefühle in der "Ichform";
5. Sagen Sie zuerst, was Sie wollen, dann warum;
6. Entschuldigen Sie sich nicht, wenn Sie berechnete Forderungen stellen.

Ziel ist nicht, den anderen fertig zu machen, sondern nur Ihr Recht in Anspruch zu nehmen! Deshalb:

7. Werden Sie nicht aggressiv, sondern bleiben Sie ruhig und bestimmt im Auftreten. Das bringt Sie weiter.
8. Werten Sie Ihren Partner nicht durch polemische und globale Wertungen ab ("Du bist immer ...", "Du hast mal wieder ...")
9. Äußern Sie ruhig auch einmal Verständnis für die Position des anderen.

### Nach der Situation:

Verstärken Sie sich für Ihre Fortschritte. Anerkennen Sie Ihre eigenen Bemühungen und beachten Sie jeden kleinen Fortschritt, den Sie erzielen. Jeder Lernprozess benötigt Zeit und Übung!

Man kann nur schnell und gründlich lernen, wenn man seine Aufmerksamkeit auf positive Fortschritte richtet, das heißt, stolz und zufrieden zu sein, wenn man ein kleines Stück weitergekommen ist.

Vergleichen Sie sich nicht mit dem Ideal, das Ihnen vielleicht vor Augen steht, sondern beachten Sie den relativen Fortschritt!

Vermeiden Sie Selbstkritik, Selbsthass und Ungeduld mit sich selbst! Mit Schuldgefühlen und Selbstbestrafung wurde noch nie viel erreicht, aber sehr oft mancher positive Ansatz zur Selbstentfaltung unterdrückt, da er unmenschlichen Leistungsforderungen nicht genügt.

## Arbeitspapier 6: Gefühle entdecken und benennen

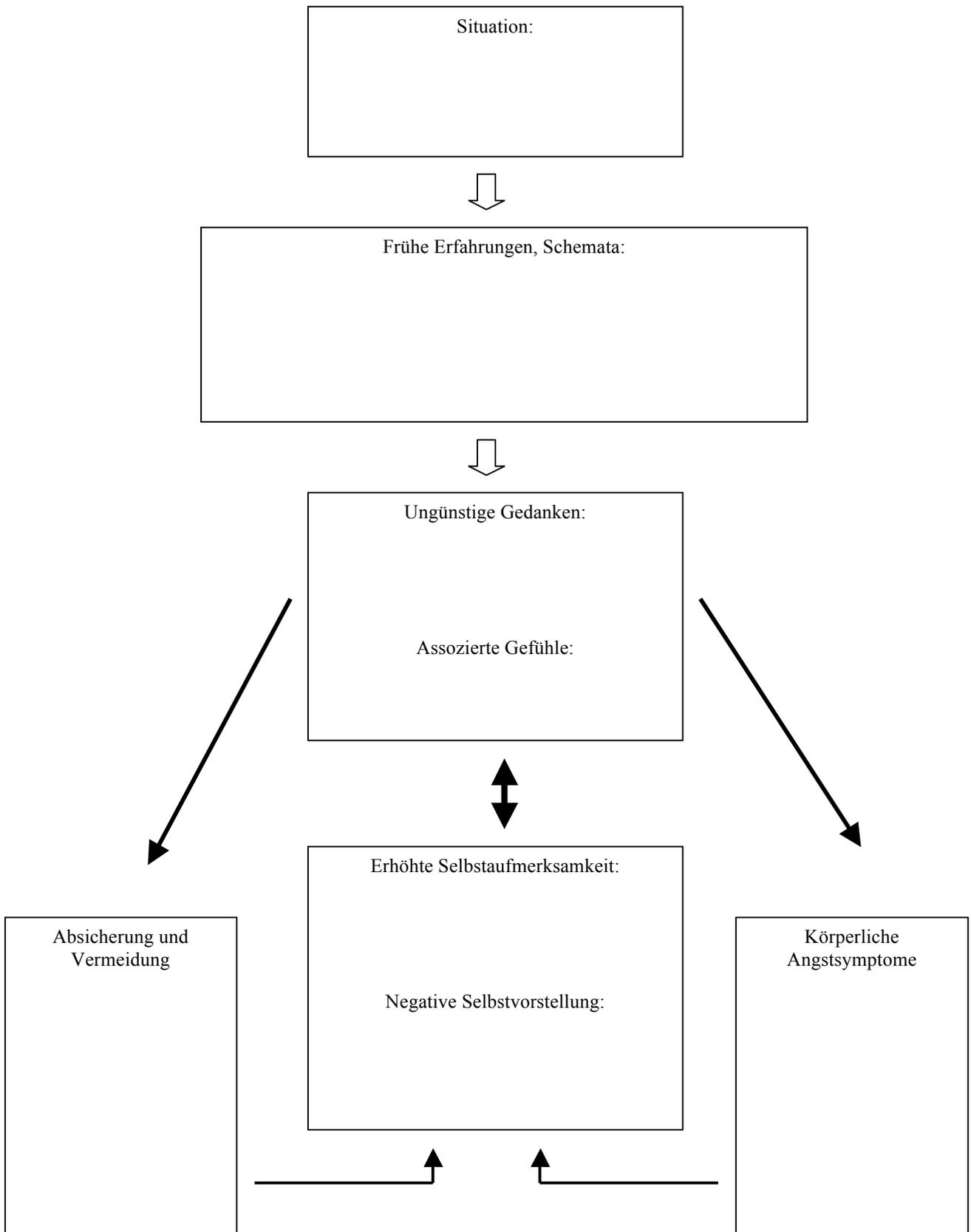
Nachstehend finden Sie einige Äußerungen, hinter denen sich ein Gefühl versteckt. Schreiben Sie zunächst nur dieses Gefühl in die dafür vorgesehene Spalte. Anschließend versuchen Sie, die Äußerung neu zu formulieren, indem Sie dieses Gefühl direkt ansprechen.

Äußerung	Gefühl	Neu formulierte Äußerung
Mann zu seiner Frau: "Du hast schon wieder vergessen, die Wäsche aus der Reinigung zu holen!"		
Mutter zu ihrem Sohn, nachdem dieser seine Hausaufgaben schnell und korrekt erledigt hat: "Du bist aber wirklich lieb."		
Frau zu ihrer Freundin: "In letzter Zeit lässt Du Dich ja überhaupt nicht mehr bei mir sehen!"		
Mann zu Arbeitskollegen: "Bei soviel Schwierigkeiten könnte man wirklich resignieren und alles hinschmeißen!"		
Frau zu ihrem Mann, nachdem dieser ohne Vorankündigung erst spät in der Nacht nach Hause kommt: "Wo warst Du denn bloß die ganze Zeit?"		
Ein Vater schimpft mit seinem Sohn. Die Mutter sagt daraufhin: "Findest Du nicht, dass man mit Peter etwas verständnisvoller umgehen müsste?"		



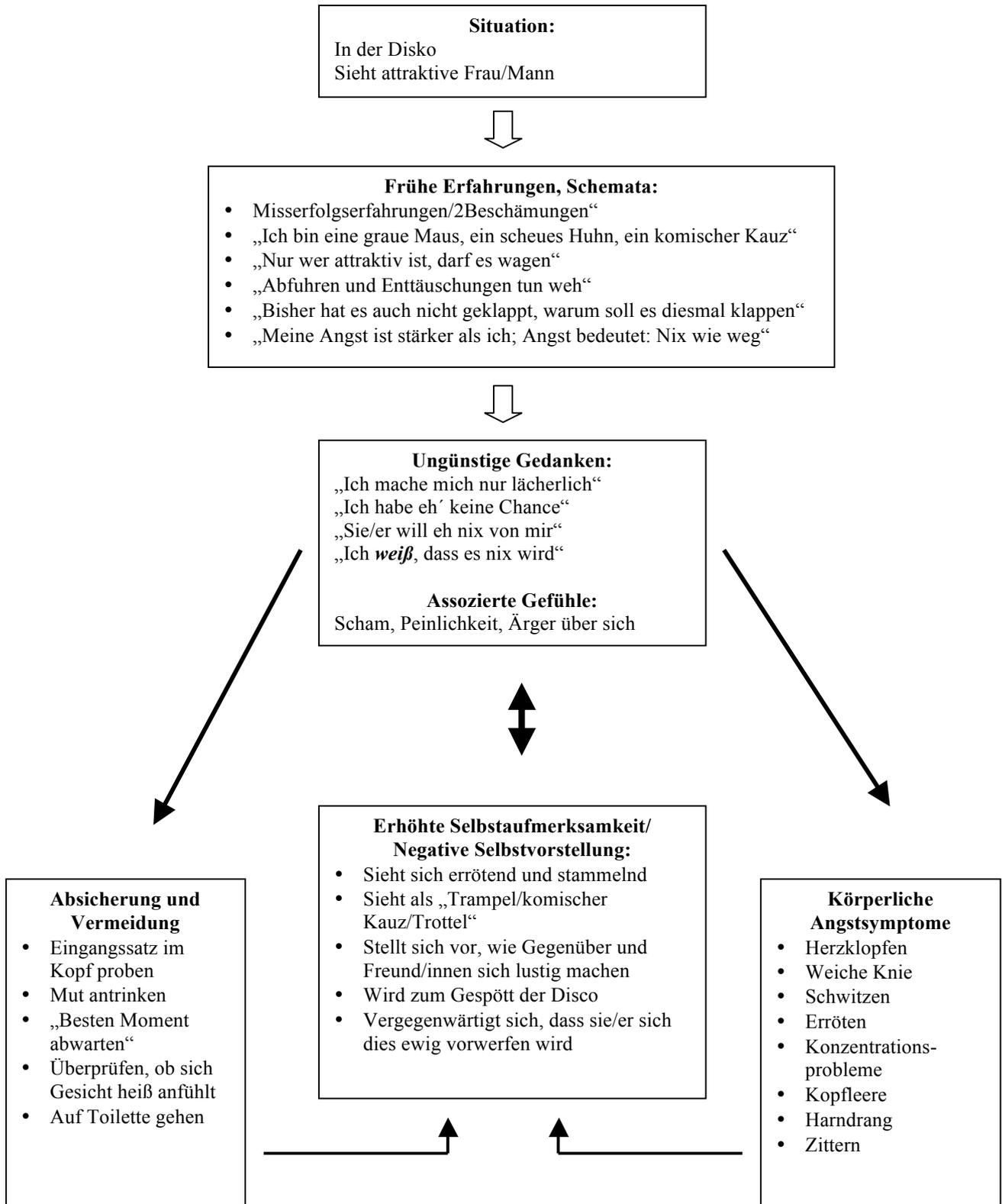
# Erklärungsmodell/Aufrechterhaltung sozialer Angst

(siehe auch Stangier et al., 2006)



## Beispiel für Erklärungsmodell/Aufrechterhaltung sozialer Angst:

(siehe auch Stangier et al., 2006)



**Das Kommunikationsquadrat** (nach Prof. F. Schulz von Thun, 1981)  
Übersicht über die Bedeutung der vier Ebenen einer Äußerung

Sender – „vier Schnäbel“	Empfänger – „vier Ohren“
<p><b>Sachinhaltsschnabel</b> <i>Sachinformationen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Worüber ich informiere</li> <li>• Was ich mitteilen möchte</li> </ul>	<p><b>Sachohr</b> <i>Sachverständnis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen höre ich heraus?</li> <li>• Worum geht es?</li> <li>• Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?</li> <li>• Was will er mir mitteilen?</li> </ul>
<p><b>Selbstkundgabeschnabel</b> <i>Selbstenthüllung:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ich von mir persönlich zeige und zu erkennen gebe (Ich-Botschaft)</li> <li>• Wie ich dastehe und auf den anderen wirke</li> </ul>	<p><b>Selbstkundgabeohr</b> <i>Persönliche Diagnostik:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist das für ein Mensch?</li> <li>• Was zeigt er (bewusst oder unbewusst) von sich?</li> <li>• Was geht in ihm vor?</li> <li>• Wie fühlt er sich?</li> <li>• Warum reagiert der andere so?</li> </ul>
<p><b>Beziehungsschnabel</b> <i>Eigene Haltung zum Gegenüber:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ich von dir halte (Du-Botschaft)</li> <li>• Und wie wir meiner Meinung nach zueinander stehen (Wir-Botschaft)</li> <li>• Wie ich mein Gegenüber und unsere Beziehung bewerte</li> </ul>	<p><b>Beziehungsohr</b> → <i>ist sensibel und wachsam</i> <i>Persönliche Betroffenheit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie behandelt er mich?</li> <li>• Wie redet der mit mir?</li> <li>• Wen glaubt er vor sich zu haben?</li> <li>• Was hält er von mir?</li> <li>• Wie steht er zu mir?</li> </ul>
<p><b>Appellschnabel</b> <i>Wirkungsabsicht:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wozu ich dich/Sie veranlassen möchte</li> <li>• Was ich bewirken möchte</li> <li>• So sollst du/Sie sollen:</li> <li>• (nicht) handeln</li> <li>• (nicht) denken</li> <li>• (nicht) fühlen</li> </ul>	<p><b>Appellohr</b> <i>Gespürter Appelldruck:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was soll ich damit anfangen?</li> <li>• Was möchte der andere von mir?</li> <li>• Welche Erwartungen hat der andere an mich?</li> <li>• Was soll ich seiner Meinung nach machen/denken/fühlen?</li> <li>• Wie kann eine Lösung aussehen?</li> </ul>

Weitere Informationen zum Kommunikationsquadrat finden Sie in: Schulz von Thun, F. (1981). Miteinander Reden. 1. Störungen und Klärungen. Reinbek, Rowohlt.

## Kommunikationsregeln, sinnvoll in Gruppen

### TZI-Regeln (vgl. R. Cohn)

- ⇒ Es kann immer nur eine/r sprechen und es sollten alle zuhören
- ⇒ Sei Dein/e eigene/r Chair(wo)man Zeige Dich für Dich selbst verantwortlich
- ⇒ Sage „ich“ statt „man“ oder „wir“ Gib 'Ich'-Botschaften
- ⇒ Beachte Deine Körpersignale und teile Deine Erschöpfung gegebenenfalls mit
- ⇒ Sprich direkt und nicht um den heißen Brei herum
- ⇒ Sage Deine Meinung, statt zu fragen zumindest, wenn Du etwas über Dich mitteilen willst
- ⇒ Gib Feedback, wenn Du das Bedürfnis dazu hast und versuche dabei, konstruktiv zu sein
- ⇒ Wenn Du Feedback bekommst, höre ruhig zu Du hast später die Möglichkeit zur Entgegnung

### Rückmelderegeln

- ⇒ Gib Rückmeldung nur, wenn sie erwünscht ist
- ⇒ Formuliere Dein Anliegen so konkret wie möglich
- ⇒ Teile Deine Wahrnehmungen als Wahrnehmungen, Deine Vermutungen als Vermutungen, Deine Gefühle als Gefühle mit
- ⇒ Beschreibe das konkrete Verhalten, versuche nicht andere 'tiefgründig' zu analysieren
- ⇒ Teile gerade das Positive mit, formuliere das Negative als Veränderungsvorschlag oder Wunsch
- ⇒ Versuche Dich auf das Wesentliche zu konzentrieren
- ⇒ Rückmeldungen sollten unmittelbar erfolgen

### Hilfestellungen für die Auswertungen in den Dreier-Kleingruppen

- ✓ Es gelten die oben beschriebenen Kommunikationsregeln
- ✓ Die Auswertung leitet immer die/der 'SupervisorIn'
- ✓ Es beginnt immer die 'KlientIn': „Welche Interventionen der TherapeutIn waren für die KlientIn - im Sinne der gestellten Aufgabe - sinnvoll und nützlich?“
- ✓ Dann die 'TherapeutIn': „Was hat aus Ihrer Sicht gut geklappt, was möchte sie beim nächsten Mal anders machen?“ Achtung: Die Übungen sind primär für die TherapeutIn da!
- ✓ 'SupervisorIn' äußert eigene Beobachtungen und faßt die Ergebnisse der Kleingruppenübung zusammen
- ✓ 'SupervisorIn' achtet auf die Zeit - und das pünktliche Zurückkommen zur Großgruppe

## Individuelles Problemlöseverfahren in sieben Schritten – Rollenspielform

### 1. Schritt: Problem erkennen

- Beschreibung des Problems anhand des Situationstagebuchs
- Darstellung des Anliegens als Rollenspiel in der Originalform, so wie es sich ereignet hat
- Zuvor werden die Mitspieler vom Protagonisten ausgesucht und in ihre Rollen eingewiesen.

### 2. Schritt: Analyse des Problems

- Protagonist nimmt auf dem „heißen Stuhl“ in der Mitte des Stuhlkreises Platz.
- Die anderen Teilnehmer stellen W-Fragen, die zum vertiefenden Verständnis des Anliegens dienen. Dazu setzen sie sich ihm gegenüber.
- Abschließend fasst einer der Therapeuten das Anliegen bzw. die Problemschilderung noch einmal zusammen.

### 3. Schritt: Erarbeitung des Veränderungszieles

- Festlegung des Veränderungszieles: Was möchte der Protagonist verändern bzw. erreichen?

### 4. Schritt: Erarbeitung von Veränderungsschritten

Fragen, die den Protagonisten bei der Festlegung von Veränderungsschritten unterstützen:

- „Wie können Sie Ihren Veränderungswunsch umsetzen?“
- „Welche verschiedenen Möglichkeiten haben Sie, Ihr Veränderungsziel zu erreichen?“
- „Was wäre dazu hilfreich?“
- „Welche Handlungsschritte sind erforderlich?“
- Falls erforderlich, erfolgt Unterstützung in Bezug auf die Umsetzung, indem die anderen Gruppenteilnehmer oder die Therapeuten Lösungsmöglichkeiten modellhaft darstellen, und der Protagonist anschließend daraus auswählt, wie er sich verhalten möchte.

### 5. Schritt: Durchführung der Veränderungsschritte

- Im zweiten Rollenspiel-Durchgang werden die Veränderungsschritte vom Protagonisten umgesetzt.
- Falls erforderlich, können die Therapeuten Unterstützung leisten, indem sie dem Protagonisten soufflieren, falls dieser ins Stocken gerät.
- Am Ende des Rollenspiels dürfen die restlichen Gruppenteilnehmer klatschen.

### 6. Schritt: Bewertung des Ergebnisses

- Als Erstes wird erfragt, wie zufrieden der Protagonist selber mit der Umsetzung der Lösungsalternative ist.
- Anschließend erfolgt Feedback und konstruktive Kritik aus der Gruppe: *Was war gut?/Was könnte noch ergänzt werden?/Worauf sollte der Protagonist (noch) achten?*
- Erst danach erhält der Teilnehmer ein (zusammenfassendes) Feedback von den Therapeuten.

### 7. Schritt: ggf. erneute Problemanalyse bzw. Festlegung weiterer Veränderungsvorschläge und Ziele

- Falls erforderlich: noch einmal Veränderungen bzw. Korrekturen festlegen
- Die Veränderungen anschließend erneut im Rollenspiel umsetzen
- Feedback
- Als Hausaufgabe das Resultat umsetzen

## Leitfaden: Anleitung von Expositionen in vivo

Allgemein gilt:

- \* (Direkte) Anleitung zur Umsetzung von Angst-Management
- \* Kognitive Umbewertung dysfunktionaler, angstverstärkender Gedanken
- \* Motivationserhöhung, sich angstbesetzten Situationen zu stellen
- \* Erweiterung der sozialen Kompetenzen und Normen
- \* Hinweise zur Verhaltensmodifikation

Beispiele für Fragen zur Vorbesprechung von Expositionsübungen in vivo:

- ✓ „Wollen Sie alle die Übung mitmachen?“
- ✓ „Wie hoch ist Ihre Erwartungsangst?“
- ✓ „Welche Körpersymptome spüren Sie?“
- ✓ „Welche konkreten Befürchtungen haben Sie?“
- ✓ „Was könnte im schlimmsten Fall passieren?“
- ✓ „Wie realistisch sind diese Befürchtungen?“
- ✓ „Sind Sie bereit, diese Befürchtungen zu überprüfen?“
- ✓ „Was wäre jetzt für Sie im Sinne der Therapie wichtig und sinnvoll?“
- ✓ „Welche Regeln des Angstbewältigungskonzepts wollen Sie anwenden?“

Beispiele für Fragen zur Nachbesprechung von Expositionsübungen in vivo:

- ☺ „Was hatten Sie sich vorgenommen?“
- ☺ „Wie ist die Übung verlaufen?“
- ☺ „Wie hat sich die Angstkurve bei Ihnen entwickelt?“
- ☺ „Gab es einen Angstanstieg?“
- ☺ „Welche Gefühle, Gedanken, Körperreaktionen und Verhaltensimpulse traten auf?“
- ☺ „Konnten die Angstbewältigungsregeln angewendet werden?“
- ☺ „Wie hat Ihr Umfeld/Gesprächspartner reagiert?“
- ☺ „Welche neuen Erfahrungen haben Sie gemacht?“

Umgang mit starken Angstreaktionen in Expositionen in vivo

- Ermutigen Sie den Patienten, seine Befürchtungen zu überprüfen, ohne ihm die Entscheidung für die Übung abzunehmen bzw. Druck auf ihn auszuüben.
- Fragen Sie nach alternativen hilfreichen Bewertungsmöglichkeiten, die den automatischen dysfunktionalen Gedanken entgegengesetzt werden können.
- Halten Sie den Patienten zur Realitätsüberprüfung an.
- Warten Sie die Angstreduktion mit dem Patienten gemeinsam in der Situation ab. Bei einer Flucht aus der angstbesetzten Situation sollte möglichst rasch eine ähnliche abgestufte Situation aufgesucht werden.

## Beobachtungsbogen für Verhaltensexperimente/Beobachtungstagebuch

<b>Angsterzeugende Situation</b>	<b>Annahmen zur Situation:</b> Was genau erwarten Sie, was wird passieren? Wahrscheinlichkeit, dass Befürchtung zutrifft? (0- 100%)	<b>Verhaltensexperiment:</b> Was genau haben Sie getan, um die Vorhersage zu prüfen? Was genau haben Sie gemacht oder erlebt?	<b>Ergebnis der Überprüfung:</b> Was ist in der Situation tatsächlich passiert? War die Vorhersage richtig? (0 – 100%)	<b>Was lerne ich daraus:</b> Hat sich die Überzeugung verändert? Wahrscheinlichkeit, dass Überzeugung (in Zukunft) zutrifft (0 - 100%)

## 10 „goldene Regeln“ zur Bewältigung von sozialen Ängsten

1. Denken Sie immer daran, dass Ihre Angstgefühle und die dabei auftretenden körperlichen Symptome nichts anderes sind als eine „Übersteigerung“ einer normalen Körperreaktion in einer Stresssituation.
2. Solche vorübergehenden Gefühle und Körperreaktionen sind zwar sehr unangenehm, aber weder gefährlich noch in irgendeiner Weise schädlich.
3. Steigern Sie sich während einer Angstsituation nicht selbst in noch größere Ängste hinein, durch Gedanken wie: „Hoffentlich bemerkt niemand, dass ich Angst habe“ und „Ich werde versagen“. Stoppen Sie diese Katastrophengedanken!
4. Konzentrieren Sie sich nur auf das, was um Sie herum und mit Ihrem Körper wirklich geschieht – nicht auf das, was in Ihrer Vorstellung noch alles geschehen könnte. Bleiben Sie in der Realität!
5. Warten Sie ab und geben Sie Ihrer Angst Zeit, vorüberzugehen. Nehmen Sie sich Zeit zum Üben, setzen Sie sich nicht unter Druck. Laufen Sie nicht davon! Versuchen Sie nicht, Ihre Angst zu unterdrücken! Akzeptieren Sie Ihre Angst!
6. Beobachten Sie, wie Ihre Angst von selbst wieder abnimmt. Steigern Sie sich gedanklich nicht weiter in die Angst vor der Angst hinein (= Erwartungsangst).
7. Denken Sie daran, dass es beim Üben nur darauf ankommt, zu lernen, mit der Angst umzugehen – nicht sie zu vermeiden. Nur so geben Sie sich eine Chance, Fortschritte zu machen.
8. Halten Sie sich Ihre inneren Ziele vor Augen und welche Fortschritte Sie schon gemacht haben – trotz aller Schwierigkeiten. Denken Sie daran, wie zufrieden Sie sein werden, wenn Sie auch dieses Mal Erfolg haben. Seien Sie stolz auf Ihre Erfolge – auch auf die ganz kleinen.
9. Beenden Sie eine Übung erst dann, wenn Sie merken, dass Ihre Angst nachlässt. Erst danach beginnen Sie mit der nächsten Übung.
10. Seien Sie aktiv, üben Sie täglich, nutzen Sie auch soziale Situationen in Ihrem Alltagsleben, um neue Erfahrungen zu sammeln.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg! Lassen Sie sich von kleinen Rückschritten nicht entmutigen.

## Tipps zu den häuslichen Übungen

- Tipp 1** Werden Sie aktiv. Es ist sehr hilfreich und empfehlenswert, wenn Sie in den nächsten Monaten täglich mindestens eine halbe Stunde im Sinne der Therapie üben. Denken Sie daran, Übung macht den Meister.
- Tipp 2** Nehmen Sie sich ausreichend Zeit zum Üben. Denn Zeitdruck erzeugt Anspannung und kann zu ähnlichen körperlichen Symptomen führen, wie sie bei einer Angstreaktion auftreten.
- Tipp 3** Beziehen Sie Ihre Zielliste in die Planung Ihrer Übungen und sozialen Aktivitäten mit ein. Erstellen Sie einen Wochenplan darüber, wann Sie was üben wollen.
- Tipp 4** Verringern Sie Ihr Vermeidungsverhalten, denn es ist nur kurzfristig vermeintlich hilfreich. Längerfristig trägt es zur Verschlimmerung Ihrer Ängste bei. Fangen Sie mit leichten Übungen an und steigern Sie diese entsprechend ihrem individuellen Schwierigkeitsgrad.
- Tipp 5** Achten Sie beim Üben auf Blickkontakt sowie Ihre Mimik und Ihre Körperhaltung. Wenn Sie dazu neigen, leise zu sprechen, achten Sie auch auf eine situationsangemessene Lautstärke Ihrer Sprache.
- Tipp 6** Beachten Sie beim Üben die „10 goldenen Regeln zur Angstbewältigung“. Denken Sie daran, dass Ihnen ein aktives Sozialverhalten mehr Sicherheit vermittelt als ein passives Abwarten.
- Tipp 7** Denken Sie im Alltag und beim Üben daran, objektiv zu beschreiben statt subjektiv zu interpretieren.
- Tipp 8** Finden Sie hilfreiche unterstützende Gedanken, die Sie Ihren angstverstärkenden Gedanken entgegensetzen können.
- Tipp 9** Nutzen Sie täglich soziale Situationen in Ihrem Alltagsleben, um neue Erfahrungen zu sammeln.
- Tipp 10** Benutzen Sie Selbstbeobachtungs und Übungsprotokolle. Im Laufe der Therapiezeit entsteht daraus eine Art Tagebuch, auf das Sie auch nach Ende der Behandlung immer wieder zurückgreifen können.
- Tipp 11** Legen Sie einen Ordner an, in dem Sie die Arbeitsblätter und Übungsprotokolle aus der SKT-Gruppe sammeln, denn es werden im Laufe der nächsten Sitzungen immer mehr. Lesen Sie die an Sie ausgeteilten Arbeitspapiere jeweils bis zur nächsten Sitzung noch einmal durch.
- Tipp 12** Wenn eines Ihrer Ziele darin besteht, neue Kontakte aufzubauen, dann informieren Sie sich über entsprechende Freizeitangebote in Ihrer Nähe und entscheiden Sie, woran Sie in Zukunft regelmäßig teilnehmen werden.
- Tipp 13** Werden Sie im Laufe der Gruppentherapie immer mehr zu Ihrem eigenen Therapeuten. Übernehmen Sie Verantwortung für das Erreichen Ihrer Ziele, indem Sie am Ball bleiben.
- Tipp 14** Nutzen Sie die anderen Gruppenmitglieder als Unterstützung, z.B. zum gemeinsamen Üben. Sie können sich auch zusätzlich einer Selbsthilfegruppe anschließen.
- Tipp 15** Lassen Sie sich von eventuell auftretenden Rückschlägen nicht entmutigen. Sie sind natürlich, wenn Sie etwas Neues erlernen. Nutzen Sie die Gruppensitzung ggf. zur Nachbesprechung.

## Sammlung: Ergänzende Übungen zur SKT-Gruppe

Nach Alsleben et al., (2006); Elsevier GmbH.

Dieses Arbeitsblatt zeigt Ihnen zusätzliche Möglichkeiten auf, wie Sie über die Therapiesitzungen hinaus weiter üben können. Sie können die Übungen entsprechend ihrem individuellen Schwierigkeitsgrad auswählen und abgestuft durchführen.

### Kontaktaufnahme

- Wünschen Sie einem Nachbarn im Treppenhaus einen schönen Tag.
- Sagen Sie laut und deutlich: „Guten Tag“, wenn Sie ein kleines Geschäft etc. betreten.
- Fragen Sie einen Passanten nach dem Weg/der Uhrzeit/einem bekannten Gebäude/einem Restaurant oder Café.
- Fragen Sie in der Pause eines Kursus/Vortrags andere Teilnehmer nach ihrem Interesse am Thema
- Fragen Sie einen Kollegen, wie sein Wochenende war/nach seinen Urlaubsplänen/nach einem Restaurant oder Kulturtyp oder nach einer Buchempfehlung.
- Fragen Sie den Busfahrer nach dem Fahrpreis für eine bestimmte Verbindung, verabschieden Sie sich beim Aussteigen von ihm.
- Fragen Sie in einem Kaufhaus oder einem größeren Supermarkt danach, wo sich eine bestimmte Abteilung befindet.

### Gesprächsführung/aktives Zuhören

- Melden Sie sich telefonisch auf eine Stellenanzeige und informieren Sie sich über das Stellenprofil.
- Rufen Sie bei der Volkshochschule an und holen Sie sich Informationen zu einem Kursus ein.
- Informieren Sie sich in einem Reisebüro über ein bestimmtes Reiseziel, ohne dass Sie anschließend eine Buchung vornehmen lassen.
- Informieren Sie sich bei der Tourismuszentrale in einer von Ihnen ausgewählten Stadt über das dortige Besichtigungsangebot und Sehenswürdigkeiten.

### Gesprächsführung/Persönliche Bewertungen erfragen

- Bitten Sie eine Verkäuferin, Stellung zu beziehen, welche von zwei von Ihnen ausgewählten Waren ihr persönlich besser gefällt.
- Fragen Sie eine Person aus ihrem Umfeld (z.B. Freund/Familie/Kollegen) nach seiner Meinung zu einem aktuellen Thema/nach einem Restaurant- oder Kulturtyp/einer Buchempfehlung.
- Fragen Sie in einem Buchladen einen Verkäufer nach seinem persönlichen Lieblingsbuch. Weitere Varianten: Blumen, Käsesorte, Kleidungsstück, Parfüm usw.
- Lassen Sie sich in einem Restaurant die Speisekarte erklären und/oder fragen Sie nach einer Empfehlung.

### Wünsche äußern/Forderungen stellen

- Bitten Sie eine Person in Ihrem Umfeld (z.B. Freunde/Familie/Kollege) um Unterstützung (z.B. PC/Besorgung/sich etwas ausleihen).
- Bitten Sie bei einer Bestellung in einem Restaurant um eine andere Beilage als in der Speisekarte vorgesehen.
- Lassen Sie sich auf der Straße (z.B. an der Bushaltestelle) von einem Passanten Geld wechseln.
- Bitten Sie den Busfahrer, Ihnen an einer bestimmten Haltestelle Bescheid zu geben, dass Sie aussteigen müssen.
- Bitten Sie in einem vollen öffentlichen Verkehrsmittel die Mitfahrenden, Sie durchzulassen (zu einem freien Sitzplatz/zur Tür).

### Mittelpunktübungen

- Kommen Sie absichtlich etwas zu spät zu einer Veranstaltung.
- Stellen Sie während einer Mitarbeiterbesprechung/eines Elternabends/einer Museumsführung o.Ä. eine offene Frage.
- Rufen Sie in einem Restaurant oder Café laut nach dem Kellner.
- Gehen Sie regelmäßig in einen Chor/eine Laienspielgruppe/einen Literaturkreis.
- Halten Sie während einer Feier oder einer anderen Einladung eine kleine Ansprache.

### Unsicherheits- und Blamierübungen

- Informieren Sie sich während eines Restaurantbesuches über ein teures Gericht oder einen teuren Wein. Bestellen Sie anschließend etwas Günstigeres.
- Fragen Sie in einem exklusiven, teuren Geschäft nach Sonderangeboten.
- Lassen Sie sich in einem Geschäft (z.B. Bekleidung/Juwelier) teure Kleidung oder teuren Schmuck zeigen, gehen Sie anschließend wieder, ohne etwas zu kaufen.
- Schlagen Sie einer anderen Person (z.B. Freund/Kollege/Familienangehörige) eine Bitte aus.
- Andere Loben (z.B. Verkäuferin für ihre freundliche Beratung, Koch für leckeres Essen).

## Protokollbogen zum Umgang mit Ärger, Wut und Zorn

Datum: \_\_\_\_\_ Zeitpunkt: \_\_\_\_\_ Name: \_\_\_\_\_

### A. Beschreibung und Bewertung der Ärgersituation

1. Beschreiben Sie bitte genau die Situation, die zu Ihrem Ärger geführt hat; was genau hat sich ereignet? (in Stichworten)

---

---

---

---

---

Versetzen Sie sich bitte nochmals möglichst genau in die beschriebene Situation und versuchen Sie, die folgende Fragen zu beantworten:

2. Wie sehr haben Sie sich geärgert? (Bitte Zahl zwischen 1 und 7 ankreuzen)

ein wenig							sehr stark	
1	2	3	4	5	6	7		

3. Wie berechtigt fanden Sie Ihren Ärger? (Bitte Zahl zwischen 1 und 7 ankreuzen)

ein wenig							sehr stark	
1	2	3	4	5	6	7		

4. Was war der zentrale Vorwurf an die andere Person? Was war der „Kern Ihres Ärgers“ (z.B. welche Ihrer Bedürfnisse wurden verletzt oder mißachtet)

---

---

---

### B. Erleben und Umgang mit Ärger

Im folgenden geht es darum, was Sie ganz konkret erlebt und gemacht haben, als Sie ärgerlich, wütend oder zornig waren.

5. Was haben Sie in dieser Ärgersituation genau gedacht, was ging Ihnen durch den Kopf?

---

---

---

6. Was haben Sie in dieser Situation körperlich gespürt?

---

---

---

7. Was hätten Sie in dieser Situation am liebsten gemacht? Was war Ihr erster Handlungsimpuls?

---

---

---

8. Wie haben Sie sich tatsächlich verhalten? Was haben Sie ganz konkret gemacht?

---

---

---

9. Was wollten Sie damit erreichen? Welche Ziele waren für Sie wichtig?

---

---

---

10. Was waren die Konsequenzen Ihres Handelns? Welche Auswirkungen hatte es sowohl für Sie als auch die andere Person?

a) Konsequenzen für Sie selbst:

---

---

---

b) Konsequenzen für andere Person?/Wie hat sich andere Person verhalten?:

---

---

---

11. Wie zufrieden waren Sie mit sich und Ihrem Umgang mit Ärger? (Bitte Zahl zwischen 1 und 7 ankreuzen)

<b>ein wenig</b>					<b>sehr stark</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

12. Was wollen Sie beim nächsten Mal – in einer vergleichbaren Situation - anders machen?

---

---

---

**Weitere Anmerkungen:**