



Inhouse Schulung:

Kommunikation im Beruf – einen kühlen Kopf bewahren im Umgang mit Kolleginnen, Kollegen und Kunden

Sich selbst und die Gefühle und Bedürfnisse des Gesprächspartners kennen zu lernen, führt zu einem verständnisvolleren Umgang mit Kolleginnen, Kollegen und Kunden insbesondere in schwierigen Situationen.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer reflektieren im Seminar anhand des Vier-Ohren-Modells von Schulz von Thun und der Gewaltfreien Kommunikation (GfK) nach Marshall B. Rosenberg ihren Umgang mit Kunden und Kollegen. Dazu werden beispielhafte Situationen aus dem Arbeitsalltag gesammelt und gemeinsam analysiert. Im Rollenspiel werden typische Situationen ausprobiert, um kommunikative Fähigkeiten weiterzuentwickeln und neue Handlungsmöglichkeiten zu entdecken.

Ziel des Trainings: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind für ihre Kunden kompetente und freundliche Gesprächspartner und Gesprächspartnerinnen. Sie können mit den Anliegen der Kunden im täglichen Kontakt professionell umgehen und angemessen in schwierigen Situationen reagieren. Empathie und Geduld ebnen den Weg für einen unkomplizierten Umgang miteinander.

Auch die Kommunikation der Teilnehmenden untereinander wird bewusster wahrgenommen und konstruktiv eingesetzt.

Seminarplan:

- Das Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun
- Die Theorie der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg
- Praktische Übungen für das routinierte Einsetzen des Vier-Ohren-Modells und der GfK
- Analyse der Praxisbeispiele der Teilnehmenden
- Erarbeitung von Dialogen anhand beider Theorien
- Feedbackrunde und Ausgabe der Teilnahmebescheinigungen

Seminarleitung:

Cornelia Fanenbruck-Eickmeyer, Deutscher Sauna-Bund
Dipl.- Ökonomin, Psychologische Beraterin IAPP, Saunameisterin