

## Umgang mit Stress und schwierigen Zeitgenossen

Gelungene Kommunikation in Stresssituationen zeigen

- Zielgruppe: Mitarbeiter/innen, die Umgang mit Menschen haben und auch schwierige Situationen meistern wollen sowie den Umgang mit „schwierigen“ Zeitgenossen lernen möchten.
- Ziele: Kennenlernen der wichtigsten Punkte für eine gelungene Kommunikation. Menscheneinschätzung und deren kommunikative Bedürfnisbefriedigung.
- Seminarinhalte:
- **Umgang mit Stress**
    - Begriffsdefinition von Stress
    - Funktionskreis der Beanspruchung
    - Innere Bilder – Vorstellungen in mir
    - Motivation – was motiviert mich? Was motiviert andere?
  - **Das innere Team**
    - Begriffsdefinition nach dem Modell Schulz von Thun
    - Kommunikationskanäle
    - Warum reagieren Menschen so unterschiedlich?
  - **Lernmöglichkeiten und Techniken für bessere Kommunikation**
    - aktives Zuhören
    - kontrollierter Dialog
  - **Gesprächsführung in der Praxis**
    - Informationsmenge
    - Prioritäten der Informationen
    - Auswahl von Informationen
    - Umgang mit Fragetechniken
  - **Rollenspiele Gesprächsführung und Praxisalltag**
- Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, bei Bedarf Videoaufzeichnung und –analysen
- Dauer: 2 Tage