

# Umgang mit Stress und schwierigen Kunden

Kom - Com<sup>®</sup>

Petra Krämer  
Waldstr. 78d

22846 Norderstedt

FON : 040 / 5 22 21 80  
FAX : 040 / 52 64 02 65  
petra.kraemer@kom-com.de

[www.kom-com.de](http://www.kom-com.de)

- Zielgruppe: MitarbeiterInnen, 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:
- A.) Umgang mit Stress**
    - a1.) Begriffsdefinition von Stress
    - a2.) Funktionskreis der Beanspruchung
    - a3.) Innere Bilder – Vorstellungen in mir
    - a4.) Motivation – was motiviert mich? Was motiviert andere?
  - B.) Das innere Team**
    - b1.) Begriffsdefinition nach dem Modell Schulz von Thun
    - b2.) Kommunikationskanäle
    - b3.) Warum reagieren Menschen so unterschiedlich?
  - C.) Lernmöglichkeiten und Techniken für bessere Kommunikation**
    - c1.) aktives Zuhören
    - c2.) kontrollierter Dialog
  - D.) Gesprächsführung in der Praxis**
    - d1.) Informationsmenge
    - d2.) Prioritäten der Informationen
    - d3.) Auswahl von Informationen
    - d4.) Umgang mit Fragetechniken
  - E.) Rollenspiele Gesprächsführung und Praxisalltag**
- Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, bei Bedarf Videoaufzeichnung und –analysen
- Dauer: 2 Tage
- Teilnehmerzahl: Min. 4 – max. 8 Teilnehmer