



# Newsletter 05/2017



Sabine Hengst | Com-Institut

## Themen im Mai

1. Tipp zum Thema, "Wie werde ich schlagfertig?"
2. Termine
3. Warum Grundwissen in Kommunikation für alle Mitarbeiter und nicht nur für Führungskräfte wichtig ist, ein Alltagsbeispiel...

*"Schlagfertigkeit ist die einzige Kommunikation, bei der einem die Antworten erst 24h später einfallen!"*



Praktische Kommunikationstipps für Ihren Alltag.

Heute möchte ich Ihnen Hugo vorstellen. Hugo ist ein etwas schüchterner, ruhiger und sehr dienstbeflissener junger Mann.  
Sein schlimmster Feind sind großspurige und sprachlich gewandte Gegner.  
Hugo möchte diesen gern besser gewachsen sein und geht deshalb seit 2 Wochen zu einem Schlagfertigkeitkurs.

### Heute: Lösung statt Rechtfertigung

**Wütend stürmt der Chef ins Zimmer; "Wann bekomme ich endlich den Bericht?"**

**Normale Reaktion:** " Entschuldigung, mein Rechner war defekt und dann musste ich erst noch für Frau Schulze etwas erledigen. Ich denke das wird...."

### Ergebnis:

Hugo *zeigt dem Chef Unsicherheit* und das er sich angegriffen und hilflos fühlt. Statt auf den sachlichen Inhalt zu antworten, reagiert er auf den lauten und fordernden Tonfall. Das *Gehirn wertet den Tonfall als Angriff*. Er entscheidet sich gegen Flucht, für *Unterordnen! Er rechtfertigt sich*, in der Hoffnung das würde den Chef beruhigen und Verständnis erzeugen. Das ist falsch! Der Chef ist wütend und *will eine LÖSUNG*.

**Bessere Reaktion:** " Der Bericht ist fast fertig und bis morgen 8 Uhr auf Ihrem Schreibtisch!" er nimmt der Wut den Stachel und bietet eine Lösung, darauf kann der Chef nicht mit Brüllen antworten."

**Top Reaktion:** "Der Bericht ist fast fertig und bis morgen 8 Uhr auf Ihrem Schreibtisch!" Haben Sie noch Anmerkungen zum Thema die ich gleich mit einbringen soll?" Mit der Gegenfrage, nimmt er noch mehr Wut weg und schwächt den Angriff vollkommen ab, da er ihn beteiligt!

Durch regelmäßiges Üben lernen auch Sie Alternativen und Techniken, die sie schlagfertiger werden lassen.

### **Leichte Übung mit Freunden oder Familie**

- Streitthema suchen. Es sollte für Sie wirklich ärgerlich sein.
- Diskussion beginnen.
- **Tief einatmen**, Bevor Sie auf den Angriff antworten.
- **Aufrecht sitzen oder stehen**, Schultern nach hinten. **Kopf gerade, fester Blick.**
- **Antwort betont ruhig und langsam.**
- Der Streitpartner hebt den Arm sichtbar an. Sollten Sie lauter und schneller werden, wird er den Arm langsam senken um zu signalisieren, dass Sie sich jetzt zu sehr emotional leiten lassen.
- Nur auf den **Inhalt der Frage** antworten
- **Nur Lösung anbieten** nicht zwingend auf das Problem reagieren.
- Nutzen Sie jede Gelegenheit **zum Üben**
- **Humor** löst zusätzlich so manche Spannung

## **2. Termine**

Anmeldung und Inhalte finden Sie auf unserer Internetseite. Die Anmeldung erfolgt über das Kontaktformular.

<http://www.com-institut.de/kontakt/>

(mit rechter Maus markieren und in die Browserzeile einfügen oder mit links Klick Internet Browser aktivieren)

<http://www.com-institut.de/termine-seminare/>

(mit rechter Maus markieren und in die Browserzeile einfügen oder mit links Klick Internet Browser aktivieren)

## **Freie Seminare im Mai**

**Basis Seminar Kommunikation** **17.5.2017**

**Konfliktgespräche** **18.5.2017**

### **Sondertermin:**

**NLP VAKOG Arbeit mit Submodalitäten** **22.05.2017**

(nicht im Kalender, min. Teilnehmer 5 .P. 10,-€ von 18-21 Uhr)

**Schlagfertigkeit** **31.05.2017**

### **3. Kommunikationstraining für alle....Wozu?**

**"Solange man selbst redet, erfährt man nichts."**

#### ***Vorteile für die Weiterbildung aller Mitarbeiter***

- zufriedene Angehörige, Kunden, Kinder oder Bewohner
- gute Noten beim MDK
- selbstorganisierte Teams
- hohe und freiwillige Eigenverantwortung
- niedriger Krankenstand
- guter Ruf des Unternehmens

**„Die meisten Menschen reden nicht um zuzuhören, sondern um zu antworten!“**

Dies ist der Beginn der größten Missverständnisse, denn oft versuchen wir uns zu rechtfertigen bevor wir wissen, worum es dem Gesprächspartner wirklich geht.

Frei aus dem Alltag in Pflege oder Betreuung....

Maria hat ein kurzes Gespräch mit einem Angehörigen und versichert, dass sie zwar nicht für das Thema zuständig ist, aber sofort jemanden holen wird, der dem Angehörigen die Fragen beantwortet. Höflich bietet Sie ihm einen Platz an. Die Zeit vergeht, der Angehörige Herr K. wartet nun seit 30 Minuten, Maria ist schon lange 2 Zimmer weiter und noch unten in der Wäscherei. Der Angehörige schaut nervös auf die Uhr. Er geht ans Schwesternzimmer und fragt nach Maria, deren Namensschild hat er gelesen. Bevor er noch sein Thema anbringen kann, bekommt er eine Antwort, "Die ist gerade unten und kommt gleich wieder," und schon drückt sich die Kollegin an ihm vorbei auf den Flur. Langsam wird Herr K. ungemütlich zumal das Thema für ihn wichtig ist und er auch noch zu einem anderen Termin muss und nicht mehr länger warten möchte. Erneut geht er zum Schwesternzimmer, nun hängt draußen ein Schild, "Übergabe nicht stören". Er wird immer ungeduldiger und hält Sandra an, so steht es auf ihrem Namensschild. Sandra wehrt nur ab. "Ich muss zum Bus, die sind gleich fertig, warten Sie bitte

auf die Fachkraft im Schwesternzimmer. "Herr K. geht kurz zur Toilette, und versucht es erneut im Schwesternzimmer, dieses ist nun leer. Die Gänge sind verwaist. Erboost macht er sich auf die Suche nach einer zuständigen Fachkraft. Er findet unvermittelt die Pflegedienstleitung. " Was kann ich für Sie tun?" Herr K. antwortet nicht, sondern gibt seinem angestauten Unmut freien Lauf. "*Sagen Sie mal ist das hier immer so, dass man mit einer Frage sitzen gelassen wird, bis zum St. Nimmerleinstag? Das finde ich wirklich eine Frechheit und ich habe gedacht das ich meine Mutter hier in einem tollen Haus unterbringe, da muss ich mich ja schämen, das ich hier noch nicht einmal die kleinsten Themen für meine Mutter klären kann, weil keiner sich zuständig fühlt. Ihnen scheint es ja völlig egal zu sein, wie man sich als Angehöriger fühlen muss, wenn man hier wie ein Bittsteller behandelt wird. Der MDK hat sich wohl mit Ihrer Note vertan!*"

Die PDL versucht vergeblich den Herrn nach 1h Wartezeit zu beruhigen. Er stürmt wütend hinaus und beschwert sich wenig später schriftlich und an höchster Stelle....

Schwester Maria hat trotz nettem Hilfsangebot den Angehörigen vergessen und ihn und sein Problem dadurch unabsichtlich abgewertet. Herr K. fühlt sich ungerecht behandelt und gleichzeitig schuldig, weil er nicht in der Lage war, das Thema für seine Mutter erfolgreich zu klären.

Aus solchen einfachen Situationen entstehen die größten Missverständnisse und Probleme in der Kommunikation.

Mitarbeiter die in diesem Bereich geschult sind, kennen das richtige Verhalten und Wissen um **Kommunikationsfallen.**

