

Seminarbericht „Im Dialog bleiben“

Eine lehrreiche Selbsterfahrung

Am 12. September 2015 fand in Leipzig das Seminar „Im Dialog bleiben: Knifflige Situationen im Berufsalltag meistern“ mit Dr. Thea Döhler statt. Obwohl in verschiedenen Foren häufig über Kundenbeschwerden oder den Umgang mit wenig professionell arbeitenden Kollegen diskutiert wird, kamen leider nur wenige Interessenten. Allerdings war dadurch ein sehr intensives Arbeiten und das umfassende Einbringen eigener Beispiele möglich.

Zu Beginn wurde die Vorstellungsrunde gleich mit den Erwartungen und Vorstellungen zum Seminar verknüpft. Es folgte als Einstieg das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun, nach dem eine Nachricht die 4 Ebenen Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell enthält. Konflikte entstehen immer dann, wenn wir nur auf einer bestimmten Ebene „hören“, ohne zu bemerken, dass Kunden oder Kollegen vielleicht auf einer ganz anderen Ebene mit uns kommunizieren. Durch den dazugehörigen Kommunikationstest konnten alle selbst ihren Typ oder zumindest eine Tendenz erkennen. Einige waren über das Ergebnis erstaunt, bei anderen passte es zur Selbsteinschätzung.

Anschließend wurde uns mit der EVA3-Methode eine strukturierte Vorgehensweise für die Bearbeitung von Beschwerden vorgestellt. Dabei steht E für Entschuldigung, V für Verständnis zeigen, dreimal A bedeutet Analyse der Beschwerdeursache, Auflösung der Beschwerde und Abschluss. Das nächste Thema waren Reizformulierungen oder auch Killer-Phrasen - und wie sie vermieden werden können.

Als Sprachmenschen arbeiteten wir begeistert an Umformulierungen, um kompetent und engagiert statt demotiviert und genervt zu wirken.

Zum Schluss gab es noch ein kleines Rollenspiel mit dem Beispiel eines Teilnehmers zur Anwendung des Gelernten. Dazu wurde uns aufgezeigt, richtiges Feedback zu geben, denn das ist gar nicht so einfach. Es soll nämlich keine bloße Kritik, sondern hilfreich sein und den Empfänger voranbringen.

Bei der Auswertung des Seminars stellten wir fest, dass die Zeit zum Ende hin etwas knapp war. Weitere Rollenspiele konnten leider nicht mehr umgesetzt werden. Positiv hervorzuheben ist, dass die Seminarunterlagen nicht einfach eine 1:1-Kopie der Vortragsfolien sind, sondern ausführlichere und zusätzliche Informationen bieten. Dank der abwechslungsreichen Methoden und vielen Beispiele war der Tag sehr kurzweilig. Im Nachhinein wurde noch ein Fotoprotokoll von den Flipcharts und den erarbeiteten Ergebnissen als Dokumentation des Seminars verschickt.

Jetzt gilt es, die eigene Verhaltensweise und Gesprächsführung zu analysieren und sich das Gelernte ins Bewusstsein zu rufen und umzusetzen. Auf jeden Fall fühle ich mich besser auf knifflige Situationen im Berufsalltag vorbereitet, weil ich durch die vorgestellten Hintergründe und Hilfsmittel gelassener reagieren kann.

Bianca Stolper

Personalie

Im LV Sachsen gibt es eine **neue Referentin**: [Lina Gerstmeyer](#) aus Leipzig.

Seit Oktober 2015 unterstützt sie Bianca Stolper im Bereich Ausbildung, vor allem bei der Kontaktpflege mit dem Institut für Angewandte Linguistik und Translatologie der Universität Leipzig.