

Den richtigen Ton treffen

Positives Klima im
Reit- und Pensionsbetrieb

Referent: Karlheinz Adolph

adolph training

36205 Sontra

Tel. 05653-7555

www.adolph-training.de

Den richtigen Ton treffen...



Psychologische Erkenntnisse

- Beziehungsebene trägt Sachebene
- Ich bin OK - Du bist OK
- Was wird gesagt, was ist gemeint?

Formulierungsvorschläge ohne Vorwurf

- - „Sie haben mich missverstanden...“
- - „Sie sehen das falsch...“
- - „Sie vergessen, dass wir hohe Kosten haben.“
- - „Ich habe jetzt keine Zeit...“

Formulierungsvorschläge

ohne Vorwurf

- - „Sie haben mich missverstanden...“
- - „*Wir haben uns missverstanden...*“
- - „Sie sehen das falsch...“
- - „*Ich sehe es anders...*“
- - „Sie vergessen, dass wir hohe Kosten haben..“
- - „*Wir haben auch hohe Kosten...*“
- - „Ich habe jetzt keine Zeit...“
- - „*Bitte gedulden Sie sich ca. 15 Minuten...*“

Kritik und Beschwerden

Kritik üben:

- Kritik subjektiv:
„Ich habe den Eindruck, ...“
- Kritik als Verbesserungsvorschlag:
„In Zukunft

Kritik und Beschwerden

Beschwerden entgegennehmen:

- Beschwerden ernst nehmen
- Klären, warum so verfahren wird
- Als Verbesserungsvorschlag interpretieren
(nach Vorschlag fragen)

Aggressionen und Konflikte

Aggressionen entschärfen

- Kritikanteil sachlich wiederholen
- nach Detailkritik fragen

Konflikte aufarbeiten

- Ich-Botschaften: Ich empfinde Dein/Ihr Verhalten...
- Du-Botschaften: Stört Dich/Sie...