

Fit for Service

Professionell kommunizieren als Servicekraft

Ziel:

„Alles was wir sind, sind wir in Kommunikation.“ (Karl Jaspers) Wo Kommunikation gelingt, entsteht Zufriedenheit – und zwar auf beiden Seiten. Vielen Menschen ist nicht bewusst, dass sie immer etwas ausdrücken, auch wenn sie nicht sprechen. „Man kann nicht nicht kommunizieren“ hat Paul Watzlawick gesagt. Wertschätzende Kommunikation kann nur gelingen, wenn Menschen in Kontakt miteinander sind. Dies erfordert Achtsamkeit, die im stressigen Alltag sehr schnell verloren geht.

Achtsames sich einlassen auf das Gegenüber steht als Trainingsschwerpunkt im Vordergrund. Den Teilnehmern wird darüber hinaus eine schnell zu erlernende Stressbewältigungstechnik vermittelt, die dabei hilft auch in anspruchsvollen Situationen – z.B. bei Beschwerden – gelassen zu bleiben und gleichzeitig die Bedürfnisse des Anderen wahrzunehmen.

Die Fortbildung verzichtet vollständig auf Theorien und Modelle. Die Teilnehmer erleben in praktischen Übungen, wieviel Freude wertschätzende Kommunikation machen kann denn: „Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus.“

Zielgruppe:

Servicekräfte in Einrichtungen des Gesundheitswesens

Termin	09.04.2019
Uhrzeit	8:30 – 15:30 Uhr
Dozent	Dörte Schulz
Kursgebühr	120 €
Kursnummer	SERV/BN 2019
Anmeldeschluss	2 Wochen vor Termin
Anmeldung	www.schwesterschaft-bonn.drk.de

**Veranstaltungsort/
Information**

Akademie für Pflege, Gesundheit und
Soziales der
DRK-Schwesternschaft „Bonn“ e.V.
Heilsbachstraße 16
53123 Bonn
Tel.: 0228/ 96 77 30
Fax: 0228/ 96 77 321
E-Mail: fsa-bonn@schwwesternschaft-bonn.drk.de.

Abschluss

Teilnahmebescheinigung
Für diese Fortbildung können Sie
8 Punkte für die Registrierung beruflich
Pfleger erhalten.

ID Nummer: 20091179

