



mdm training  
Mariella De Matteis

... mehr als Kommunikation

## Von mir zum Gegenüber

In der Dienstleistungsbranche ist eine starke Selbstsicherheit und Selbsterkenntnis unerlässlich, um Kund\*innen und Klient\*innen erfolgreich zu begegnen. Anstatt eine einfache Verhaltens- und Kommunikations-Checkliste abzuhaken, geht es darum, die persönlichen Stärken und Ressourcen zu erkennen und sie gezielt in der Kommunikation einzusetzen.

Im Setting **Von mir zum Gegenüber** vertiefen die Mitarbeitenden das Verständnis für ihre eigenen Emotionen und Reaktionen. Sie lernen, ihre Grenzen zu setzen und erkennen, wie sich ihre kommunikative Selbstsicherheit auf die Interaktionen mit dem Gegenüber auswirkt.

Hinzu kommen nun verschiedene Kommunikationsmodelle, die sie ergänzend anwenden können. Diese werden geübt, beobachtet und gefeedbackt. Durch die gezielte Nutzung der Stärken können die Mitarbeitenden authentisch und überzeugend auftreten.

**"Erforsche deine Stärken, pflege deine mentale Gesundheit."**





mdm training  
Mariella De Matteis

... mehr als Kommunikation

## Das Setting zu «Von mir zum Gegenüber»



### **ANKOMMEN – Erkennen der kommunikativen Kompetenzen als eigene Ressource**

Im Basistraining werden bestehende kommunikative Kompetenzen betrachtet und auf deren Wirkung reflektiert. Danach kommen zusätzliche Kommunikationsmodelle ins Spiel, die in Übungen angewendet werden. Es entsteht ein Jonglieren zwischen «Das fühlt sich gut an, ist stimmig...» bis hin zu «Das passt nicht so richtig, ich suche noch weiter...».

### **BEWEGEN – praktischer Einsatz zur Entdeckung der Selbstwirksamkeit**

Nach dem Basistraining wenden die Teilnehmenden die erweiterten Modelle im 1:1 im Umgang mit Kund\*innen, Klient\*innen und Kolleg\*innen an. Sie beobachten dabei ihre Wirkung auf das Gegenüber (kann auch über Feedback wahrgenommen werden – Fremdsicht)



### **STABILISIEREN – Reflektion ermöglicht stetige Weiterentwicklung**

On-the-Job Coaching mit Coach und Reflektion in Kleingruppen. Hier werden die Erlebnisse reflektiert und ausgetauscht. Feedback von Kolleg\*innen und Coach.



... mehr als Kommunikation

## Wirkungskette und Nutzen Schritt 1 Basistraining





mdm training  
Mariella De Matteis

... mehr als Kommunikation

## Wirkungskette und Nutzen Schritt 2 Coaching/Supervision

