

Seminar 12/11

Bevor die Nerven blank liegen...

Vom guten Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und Motzereien

Die zahlreichen Schnittstellen unserer Arbeit mit anderen sind auch Reibeflächen: Kunden, Behörden, Jugendliche, Eltern, Nachbarn, KollegInnen, Vorgesetzte.... alle teilen sie uns bisweilen gerne Ihre Unzufriedenheit, Ihren Ärger oder Ihre Wut mit. Und mit etwas Glück eskaliert ein kleiner Ärger zum handfesten Krach.

Was aber, wenn das verärgerte Gegenüber als zufriedener Partner aus dem Gespräch ginge? Und, mehr noch, Sie auch?

Wie dies gelingen kann, will dieses zweitägige Seminar zeigen und an eigenen Beispielsituationen erfahrbar machen. Vermittelt werden theoretische Grundlagen sowie konkrete Methoden und Verfahrensweisen und damit ein Einstieg in den professionellen Umgang mit Unmut und Beschwerden.

Inhalte:

- Was beim Kommunizieren alles so passiert
- Professionelles Beschwerdemanagement oder: Haltung annehmen!
- Vom Zuhören und vom Verhandeln
- Von Aikido lernen heisst...
- Von Aggressionen und schönen Gefühlen
- „Pacing und Leading“
- Grau ist alle Theorie oder: Üben bringt weiter

Zielgruppe: Sozialarbeiter/innen, Erzieher/innen, Leiter/innen, Tagesmütter und -väter u.a.

Termin: **27.-28.08.2012**, jeweils 9.00-16.00 Uhr

Ort: alte schmiede, Spittastr. 40, 10317 Berlin

Kosten: 158 €

Teilnehmer: mindestens 8, maximal 16 Personen

Referent: William Hungerbühler, Diplom-Soziologe, Trainer für Kommunikation und Personalentwicklung, Systemischer Supervisor und Coach (SG), Berlin/Zürich



Institut VORSTIEG
Forschung und Bildung

Institut VORSTIEG | Forschung und Bildung

Postanschrift: Pfarrstr. 92 | 10317 Berlin

Tel: (030) 32 29 94 04 | institut-vorstieg@sozdia.de

Hausanschrift: Pfarrstr. 111 | 10317 Berlin