



## Umgang mit schwierigen Gesprächssituation en

Umgang mit Kritik, Be-  
schwerden und negativem  
Feedback

**Inhouse-  
Angebot**



**Diakonie.Kolleg.**

Ihr diakonisches Kompetenznetzwerk für Bildung & Beratung

**Veranstaltungsort:**  
das hotel am alten park  
Frölichstraße 17  
86150 Augsburg  
Tel 0821 450510  
<https://hotel-am-alten-park.de/de/anfahrt>

Bild: Svetazi/Getty Images via Canva

Diakonisches Werk Bayern  
**Diakonie.Kolleg.**  
Pirckheimerstraße 6  
90408 Nürnberg  
Tel. 0911 93 54-411  
[www.diakonie-bayern.de](http://www.diakonie-bayern.de)  
[www.diakoniekolleg.de](http://www.diakoniekolleg.de)

Diakonisches Werk Bayern  
Diakonie.Kolleg.  
Postfach 12 03 20  
90332 Nürnberg

**Situation:**

Sie haben immer wieder einmal mit Beschwerden zu tun - sei es persönlich oder telefonisch. Dabei merken Sie, dass die Beschwerden Sie auch innerlich berühren. Sie sind auf der Suche nach einer alltagstauglichen und verlässlichen Methode mit Beschwerden umzugehen, die vor allem einfach ist. Die Beschwerde soll so geklärt werden, dass Sie nicht persönlich involviert sind und beide Parteien gut auseinandergehen können und sich weiter in die Augen sehen können.

**Inhalt:**

In diesem Workshop erlernen Sie die Haiva Methode mittels derer sie in solchen oftmals hitzigen Situationen souverän bleiben und die Gesprächsführung behalten. Sie lernen, wie Sie die Sache weit möglichst klären können und trotzdem sich persönlich schützen. Wir schauen auch genau hin, wo die Grenze zwischen Verständnis für die Beschwerde und den Beschwerdeträger und Ihrem Recht auf Verständnis für Sie liegt.

Mittels der Gesprächsführungstechniken „verbalisieren“, „offen fragen“ und „fokussieren“ üben sie an konkreten Praxisbeispielen im Alltag mit Beschwerden souverän umzugehen. Sie erfahren wie andere Einrichtungen mit Beschwerden umgehen und welche Tipps und Tricks dort hilfreich sind um Beschwerden auch strategisch im größeren Rahmen zu managen. Können Beschwerden vielleicht auch Anlässe zur Verbesserung der eigenen Arbeit und der eigenen Einrichtung sein?

Wir werden uns während des Workshops auch mit der Natur der Beschwerden sowie psychologischen Fragestellungen beschäftigen. Vor allen Dingen intensivieren Sie ihre Fähigkeit in kollegialen Trainings, Dinge offen anzusprechen und aktiv in der Gesprächsleitung zu bleiben. Sie erleben, wie Sie die berühmten zwei Strategien „entschuldigen“ oder „erstarren&erdulden“ vermeiden.

**Methoden:**

kurze Inputs, Trainings mit Reflektion und Auswertung, Fallgespräche, kollegiale Beratung

**Zielgruppe:**

Für alle Interessierte die ihr eigenes Verhalten in Bezug auf Beschwerden und Kritik trainieren und verbessern möchten, Austausch suchen und etwas genauer auf das Thema schauen möchten.

**Teilnehmer\*innen:**

maximal 12 Personen

**Referent / Referentin:**

**Dr. Jürgen Pelzer**  
Fortbildungsreferent

Diplom-Theologe  
Referent für Digitalisierung, Kommunikation, Gesellschaftsfragen und Sozialethik,  
Diakonisches Werk Bayern,  
Diakonie.Kolleg

**Garifallia Vasilaku**  
Verwaltungsmitarbeiterin

**Anmeldung 25-P51**

Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Online-Anmeldung: [www.diakoniekolleg.de](http://www.diakoniekolleg.de)

.....  
Name Vorname

.....  
Funktion

.....  
Dienststelle/Einrichtung/Rechtsträger

.....  
Straße

.....  
PLZ, Ort

.....  
Telefon Fax

.....  
E-Mail

.....  
E-Mail (privat)

Rechnung an:

Dienststelle

Privatadresse

Es gelten die AGB des Diakonie.Kolleg. Bayern:  
[www.diakoniekolleg.de/agb](http://www.diakoniekolleg.de/agb)

.....  
(Datum, Unterschrift, Stempel)

Privatadresse für Rechnung: