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

Seminarzeiten:
Mittwoch, 30.11.2022 von 09:00 bis 13:00 Uhr

Tagungsstätte:
Diakonisches Werk Bayern
Pirckheimerstr. 6
90408 Nürnberg
Tel 0911 9354 0

Information und Organisation:
Garifallia Vasilaku-Tsouktaku
Verwaltungsmitarbeiterin
0911 9354 418
vasilaku@diakonie-bayern.de

www.unsplash.de/ icons8-team

Diakonisches Werk Bayern
Diakonie.Kolleg.
Pirckheimerstraße 6
90408 Nürnberg
Tel. 0911 93 54-411
www.diakonie-bayern.de
www.diakoniekolleg.de

Diakonie Bayern

Diakonie.Kolleg.
Ihr diakonisches Kompetenznetzwerk für Bildung & Beratung

Nur für Mitarbeitende der Landesgeschäftsstelle
Den Ton treffen - Beschwerden und Kritik managen

Mittwoch, 30.11.2022

Nürnberg

Situation:
Der Druck nimmt allerorts zu: Das merken Sie auch in Ihren Gesprächen und Telefonaten. Die Pandemie, die Energiekrise und überhaupt die unklaren und sich ständig ändernden Rahmenbedingungen machen Kommunikation zunehmend schwieriger. Beschwerden und Kritik häufen sich, viele Kommunikationspartner sind dünnhäutiger geworden.

Inhalt:
In diesem Workshop erlernen und erproben Sie Methoden und Gesprächstechniken, die für ein souveränes und mitgliedorientiertes Beschwerdemanagement (im Kleinen und Großen) Vorausetzung sind. Sie erleben, wie Sie selbst schwierige Gesprächssituationen meistern und mehr Zufriedenheit in Ihren Gesprächen erzeugen können. Sie lernen ein 5-Schritte Verfahren (HAIFA) kennen, dass Sie schnell jederzeit im Alltag anwenden können, für den Fall wenn es mal wieder brenzlig wird.

Methoden:
Es wird intensiv und konkret an Ihren Praxisfällen im kollegialen Austausch gearbeitet. Daher ist die Teilnehmendenzahl auf 6 Personen beschränkt.

Teilnehmer*innen:
maximal 6 Personen

Referent:

Dr. Jürgen Pelzer
Fortbildungsreferent

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

Anmeldung 22-W58i am 30.11.22
Nur für Mitarbeitende der Landesgeschäftsstelle
Den Ton treffen - Beschwerden und Kritik managen

Online-Anmeldung: www.diakoniekolleg.de

……
Name Vorname

……
Funktion

……
Dienststelle/Einrichtung/Rechtsträger

……
Straße

……
PLZ, Ort

……
Telefon Fax

……
E-Mail

……
E-Mail (privat)

❑ Tagesgast ❑ Übernachtungsgast

❑ Dienststelle ❑ Privatadresse

❑ Es gelten die AGB des Diakonie.Kolleg. Bayern: www.diakoniekolleg.de/agb

(Datum, Unterschrift, Stempel)

Privatadresse für Rechnung: