

## SEMINAR

# Wenn Gespräche schwierig werden...

*Personenzentrierte und bedarfsorientierte Kommunikation*

Warum erscheint es manchmal so schwer:

- mit Widerständen, Einwänden, Kritik und Beschwerden konstruktiv umzugehen
- „schwierigen“ Kolleg\*innen, Eltern, Angehörigen oder Klient\*innen angemessen zu begegnen?
- sich freundlich aber bestimmt abzugrenzen und klar „Nein“ zu sagen?
- sich so auszudrücken, dass keine Missverständnisse entstehen?

Trotz Grundkenntnissen über Kommunikationsmodelle und Gesprächstechniken merken Sie, dass es immer wieder Gesprächssituationen gibt, die anstrengend sind und in denen Sie nicht weiter kommen.

In diesem Seminar gehen wir konkreten Situationen aus Ihrem Berufsalltag auf den Grund und überlegen, mit welchen Strategien und Techniken es gelingen kann, künftig damit souveräner umzugehen. Hierbei stehen weniger theoretische Modelle sondern konkrete und praktische Arbeitshilfen im Vordergrund. Welcher Stil, welche Methoden passen zu Ihnen? Welche Interventionen sind für Sie hilfreich? Probieren Sie es im Seminar einfach aus.

Entsprechend Ihrer eingebrachten Situationen können bspw. diese Themen gemeinsam bearbeitet werden:

- Verhalten kommt von Haltung
- Nähe und Distanz: wenn mich meine Gefühle steuern
- meine Rolle und wer was von mir erwartet
- Strategien zur Vorbereitung schwieriger Gespräche
- „Notfall“-Koffer für ad hoc Konflikte
- unangenehme Nachrichten/Entscheidungen übermitteln
- „Rahmenbedingungen“ für gelingende Kommunikation
- praktische Methoden und Instrumente im Umgang mit „schwierigen“ Menschen
- sensibel umgehen mit anderen Wirklichkeiten und Wahrnehmungen

Methoden:

Impulse, Erfahrungsaustausch, Reflexion und Feedback, Übungen und Simulationen, kollegiale Beratung. Aktives Einbringen eigener Beispielsituationen aus dem Berufsalltag ist ausdrücklich gewünscht.

**SEMINAR-NR.:**

A3-271A /17

**ZIELGRUPPE:**

*Fach- und Führungskräfte*

**DOZENTIN:**

*Tamara Zeidler  
Diplom Sozialwissenschaftlerin,  
Mediatorin, Personal- und Organisationsentwicklerin, Moderatorin*

**ZUSTÄNDIG:**

*Susanne Hecht  
Bildungsreferentin*

**TERMIN:**

*Mo. 20.11.2017, 14.00 Uhr –  
Do. 23.11.2017, 13.00 Uhr*

**ORT:**

*InHotel Mainfranken  
Ochsenfurter Str. 29  
97340 Marktbreit*

## Wenn Gespräche schwierig werden...

### Anmeldung:

Für die Anmeldung benutzen Sie bitte das beigefügte Anmeldeformular oder melden Sie sich direkt online an unter [www.awo-bundesakademie.org](http://www.awo-bundesakademie.org). Sie erhalten eine verbindliche Zusage, sobald die Mindestteilnehmerzahl erreicht ist, spätestens jedoch ca. vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn. Eine schriftliche Einladung mit weiteren Unterlagen (Wegbeschreibung etc.) geht Ihnen ebenfalls ca. vier Wochen vor Beginn zu. Bei zu geringer Teilnehmerzahl behalten wir uns vor, die Veranstaltung abzusagen.

**Anmeldeschluss ist der 20. Oktober 2017.**

### Kosten:

**460 €** Teilnahmebeitrag für AWO-Mitarbeiter/innen und -Mitglieder,  
**530 €** Teilnahmebeitrag für externe Teilnehmer/innen.

In diesem Betrag sind die Kosten für Unterkunft und Verpflegung bereits enthalten.

Der Teilnahmebeitrag wird ca. vier Wochen vor dem Seminar in Rechnung gestellt. Wir bitten Sie diese Rechnung abzuwarten.

### Kündigungsmöglichkeit:

Eine Kündigung ist bis zu **vier Wochen** vor Beginn des Seminars schriftlich möglich. Danach wird der Teilnahmebeitrag – unabhängig vom Absagegrund – als Stornogebühr einbehalten, es sei denn, dass in Absprache mit der Akademie eine Ersatzperson teilnimmt. Die Stornierung muss schriftlich (per Mail an [akademie@awo.org](mailto:akademie@awo.org)) erfolgen.

### Hinweise zum Datenschutz:

Ihre Angaben werden von uns elektronisch gespeichert und nach den Vorschriften des Datenschutzes bearbeitet. Sie werden ausschließlich für die Durchführung und Abrechnung unserer Veranstaltung verwendet. Bei einer Kooperationsveranstaltung werden teilnehmerbezogene Daten zwischen den beteiligten Veranstaltern ausgetauscht, jedoch in keinem Fall von uns an Dritte weitergegeben. Teilnehmende unserer Fortbildungen erklären sich grundsätzlich damit einverstanden, dass während der Veranstaltungen in Absprache entstandene Fotos und Videos auf der Homepage oder in Printmedien der AWO Bundesakademie veröffentlicht werden können.

### Zuständig:

Für weitere Informationen zu dieser Veranstaltung steht Ihnen zur Verfügung:

Susanne Hecht, Bildungsreferentin, Blücherstr. 62-63, 10961 Berlin,  
Tel: 030/26309-174, Fax: 030/26309-32174, E-Mail: [susanne.hecht@awo.org](mailto:susanne.hecht@awo.org)