

# Allen recht getan, ist eine Kunst, die niemand kann

Professioneller Umgang mit Beschwerden in der sozialen Arbeit



## Brigitte Wuich

- Supervisorin, Mediatorin, Coach
- Trainerin für Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung
- Erwachsenenbildnerin
- Ehrenamtliche Bewährungshelferin

Wer im sozialen Bereich arbeitet, hat meist nicht nur den Klienten/ die Klientin als AuftraggeberIn. Auch Angehörige, Förderstellen, Partnerbetriebe, u.v.m. wollen, dass ihre Ziele erreicht und ihre Vorgaben erfüllt werden. Wir BeraterInnen, BegleiterInnen haben selbstverständlich auch konkrete Vorstellungen, was für unsere KlientInnen förderlich ist. Nicht immer sind sich alle einig! Da ist es wenig verwunderlich, wenn Beschwerden zum Arbeitsalltag gehören. Wird Kritik in einer sachlichen und wertschätzenden Art vorgebracht, können wir damit gut umgehen. Aber wie geht es uns, wenn Vorwürfe mit Emotion oder Aggression gepaart sind?

### Inhalte:

#### In diesem Seminar geht es um:

- Konfliktverhalten - „deines und meines“
- Aggressives Verhalten - wann und wie erlebe ich Aggression
- Strategien, um sich selbst zu schützen
- Deeskalation im Konfliktgespräch
- Von der Beschwerde zur gemeinsamen Lösung

Im Werkzeugkoffer der Seminarleiterin finden sich Methoden aus Coaching, Mediation und Supervision, wie z. B. Aufstellungsarbeit, Gewaltfreie Kommunikation und kreative Elemente aus Hypno-, Mal- und Gestaltungstherapie.

Dieses Seminar richtet sich an all jene, die ihre Professionalität im Umgang mit Beschwerden und Kritik stärken und erweitern wollen.

**Kosten:** € 320,00  
zzgl. 10% Ust.

**Termin:** Do., 14. Sept. 2017  
09.00 - 17.00 Uhr

Fr., 15. Sept. 2017  
09.00 - 17.00 Uhr