

Kompetenz.erweitern



Beschwerde als Chance – professioneller Umgang mit Beschwerden

Ziel:

Welche Chancen und Möglichkeiten stecken in Beschwerden? Auch bei emotionalen oder persönlichen Angriffen ruhig bleiben, den anderen kompetent auf eine sachliche Ebene zurückführen, das Anliegen erkennen und Lösungen gemeinsam finden.

Inhalte:

- Die Beschwerde als Spitze des Eisberges
- Das „Beschwerde als Chance“ – Konzept: Anliegen erkennen, Verbesserungspotenzial nutzen
- Verhalten von Absicht trennen können
- Die „Inhaltsfalle“ - Wie Emotionen entstehen und wie Sie sie steuern können
- Die eigene Einstellung als Basis des Erfolgs
- Struktur hinter win-win Situationen
- Emotionale Intelligenz: Das Geheimnis innerer Ruhe
- Was mache ich bei Beschimpfungen - wo ist die Grenze?
- Einsatz der Sprache: Formulierungen und Gesten
- Das gemeinsame Finden einer Lösung