

**Veranstaltungen in Kooperation mit dem Bundesverband
Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG)**

Termine 2021

WEBINARE

- **Mittwoch, 06. Januar 2021 (16.00 h - 17.00 h)** – Kompakt-Webinar „Mit innerer Widerstandskraft ins neue Jahr: Veränderung gestalten“
- **Mittwoch, 13. Januar 2021 (16.00 h - 17.00 h)** – Kompakt-Webinar „Mit innerer Widerstandskraft ins neue Jahr: Ziele formulieren“
- **Dienstag, 19. Januar 2021 (16.00 h - 17.00 h)** – Kompakt-Webinar „Mit innerer Widerstandskraft ins neue Jahr: Optimismus kultivieren“
- **Mittwoch, 20. Januar 2021 (16.00 h - 17.00 h)** – Kompakt-Webinar „Erfolgreich moderieren“
- **Mittwoch, 27. Januar 2021 (17.00 h - 18.00 h)** – Kompakt-Webinar „Umgang mit schwierigen Menschen“.
- **Mittwoch, 03. Februar 2021 (16.00 h - 17.00 h)** – Kompakt-Webinar „Systemisches Coaching bringt Sie auf neue Gedanken“
- **Donnerstag, 04. Februar 2021 (09.00 h - 16.00 h)** – Online-Schreibwerkstatt „Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten“ (*Tageswebinar*)
- **Mittwoch, 10. Februar 2021 (16.00 h - 17.00 h)** – Kompakt-Webinar „Vom Beschwerdemanagement zum Empfehlungsmarketing“
- **Dienstag, 16. Februar 2021, (16.00 h - 17.00 h)** – Kompakt-Webinar „Umgang mit schwierigen Menschen“

**Weitere Informationen und Anmeldung zu den Webinaren auf dem ALVS-Trainerkanal:
<https://vbu.edudip.com/academy/alvs>**

SEMINARE in Berlin

Donnerstag, 25. Februar 2021 (10.00 h – 17.00 h) - Gesprächstechniken für herausfordernde Gespräche mit verärgerten Patienten

Der Umgang mit verärgerten und aufgebracht Patienten ist eine besondere Herausforderung für die Mitarbeiter/innen. Das Personal wird unvorbereitet mit den negativen Emotionen des Gesprächspartners konfrontiert. Das eintägige Kommunikationstraining vermittelt professionelle Gesprächstechniken und Handlungsabläufe für schwierige Gespräche. Die Teilnehmer üben, wie sie ein Beschwerdegespräch wieder auf eine sachliche Ebene bringen und positiv beenden können.

- **Zielgruppe:** Personal aus dem Gesundheitswesen, das Gespräche mit Patienten führt.

Freitag, 26. Februar 2021 (10.00 h – 17.00 h) – Erfolgreich moderieren

Moderation ermöglicht einen zielführenden Dialog innerhalb einer Gruppe. „Moderieren“ ist mehr als ein Gespräch leiten. Der Moderator/die Moderatorin beobachtet und lenkt die Gruppenprozesse, sorgt für eine sachbezogene Auseinandersetzung mit dem Thema und fasst die Diskussionsergebnisse zusammen. Die innere Haltung des Moderierenden ist partnerschaftlich und neutral. Die Moderationsmethode eignet sich für Meetings, Workshops und Besprechungen sowie für die Lösung von Teamkonflikten.

- **Zielgruppe:** Personen, die Gruppengespräche leiten und Gesprächsrunden moderieren oder ihre Fähigkeiten als Moderierende/r optimieren wollen.

Tagungsort: Deutscher Caritasverband e.V. Berliner Büro Reinhardtstraße 13, 10117 Berlin

**Teilnahmegebühr Seminare inkl. Tagungsunterlagen und Tagungsverpflegung:
BBfG-Mitglieder: 299,- Euro zzgl. MwSt. / Nicht-Mitglieder: 349,- Euro zzgl. MwSt.
Anmeldung bei: ALVS, Tel.: 02204 / 86799-20, Fax: -21, E-Mail: info@alvs.de**