

FREIRAUM-BERATUNG

Team- & Führungskräfteentwicklung mit System

Funktionelles Beschwerdemanagement.

Wahrnehmen. Auflösen. Wachsen.

Wachstum als Grundprinzip.



„Wenn wir zu handeln aufhören, kommt, was wir befürchten, bestimmt.“

Z

Funktionelles Beschwerdemanagement

Wahrnehmen. Auflösen. Wachsen.

Ziel dieses Seminars ist es, Führungskräfte im Umgang mit Beschwerden zu schulen.

Dabei geht es nicht in erster Linie um das „richtige“ Verhalten bei Auseinandersetzungen mit dem Kunden oder dem Mitarbeiter, sondern um die Selbstwahrnehmung im Umgang mit Beschwerden:

Was löst eine Beschwerde-Situation in mir aus und worauf ist diese Reaktion zurückzuführen? Welche Möglichkeiten und Ressourcen habe ich, um in dieser Situation adäquat zu handeln und eine optimale Lösung herbeizuführen?

Die Seminare und Workshops der FreiRaum-Beratung sind lernende Einheiten. Ihre Inhalte und die jeweiligen Fragestellungen werden an den Kunden unternehmensspezifisch angepasst.

Für einen nachhaltigen Praxistransfer bietet es sich an, konkrete Themen aus der täglichen Praxis anzuführen und konkret zu bearbeiten.

Durch unsere erlebniszentrierten Methoden können die Teilnehmer die neuen Erfahrungen direkt in erfolgreichen Verhaltensweisen einüben.



Die FreiRaum-Beratung entstand 2002 als Pilotprojekt. Heute ist sie fest verwurzelt. Von Anfang an konnten die Ziele für unsere Kunden in der Diagnostik, im Coaching und der Team- & Führungskräfteentwicklung erfüllt werden.

Die Berater der FreiRaum-Beratung verfügen über umfassende Qualifikationen und Erfahrungen aus den Bereichen der ressourcenorientierten Personal- und Organisationsentwicklung. Hierzu zählen die verschiedensten Methoden und Instrumente der Personal-diagnostik, der Potenzialanalysen als auch das themenspezifische Sortiment an Qualifizierungsmaßnahmen.

Alle Berater der FreiRaum-Beratung verfügen über mindestens zwei akkreditierte universitäre und / oder außeruniversitäre Abschlüsse in ihrem Themenfeld. Alle Kooperationspartner werden nach einem strengen Qualitätsstandard ausgesucht. Das hohe Niveau und die nachhaltige Qualität der Leistungen der FreiRaum-Beratung sind feste Bestandteile des Leitbildes.



Führungskräfteentwicklung mit System.

Wachstum als Grundprinzip.

Das Thema Beschwerdemanagement ist ein sehr sensibles Thema. Beschwerde-Situationen lösen eine Vielzahl von Emotionen aus. Diese Emotionen haben ihre Ursachen oft in vergangenen Erfahrungen, in Befürchtungen oder dem eigenen Selbstbild.

Eine Führungskraft muss in der Lage sein, sich selbst in einer solchen Situation wahrnehmen und die Hintergründe des eigenen Empfindens erkennen und reflektieren zu können. Nur so kann es ihr gelingen, in einer Beschwerde-Situation professionell zu reagieren und Lösungen zu finden.

Inhalte des Seminars sind:

- Das Entstehen einer Beschwerde-Situation,
- Die Akteure,
- Die Selbstwahrnehmung in der Beschwerde-Situation,
- Die Hintergründe von ausgelösten Emotionen,
- Der Umgang mit ausgelösten Emotionen,
- Die Reaktion,
- Die Lösungsmöglichkeiten.

Grundlage für das adäquate Reagieren in einer Beschwerde-Situation ist die sensible Wahrnehmung von Unstimmigkeiten und die reflexive Bewertung aufkommender Konfliktpotenziale.

Die wichtigste Rolle in einer Beschwerde-Situation spielen die Akteure selbst. Hierbei ist es für eine Führungskraft wichtig, ihre Wahrnehmung auf verschiedene Ebenen auszuweiten. Sie muss ihren Gegenüber, sich Selbst und sekundäre Beteiligte berücksichtigen und die Situation im Ganzen reflektieren können.

Innerhalb des KEV-Seminars werden neben dem notwendigen Wissen vor allem auch die wirksamen Strategien erfolgreichen Beschwerdemanagements vermittelt. Mit erlebniszentrierten, systemischen Methoden der Team- & Führungskräfteentwicklung wird an den Erfahrungen der Kursteilnehmer angesetzt. Somit können die neuen Erfahrungen direkt nachvollzogen, emotional erlebt und in neuem Verhalten eingeübt werden.

Die Methoden des erlebniszentrierten Seminars ermöglichen den Teilnehmern, die neuen Erfahrungen nicht nur oberflächlich aufzunehmen, sondern emotional zu erfahren und in konkreten Verhaltensweisen einzuüben.

1. Block und 2. Block

- freier Vortrag
- Dialog zwischen Referent und Teilnehmern
- Gruppenarbeit

3. Block

- Gruppenarbeit mit FlipChart
- Organisationsaufstellungen
- begleitete Rollen- und Planspiele
- Interaktionsspiele

Falls Sie weitere Informationen benötigen, präsentieren wir Ihnen gerne das komplette Curriculum bei einem persönlichen Kennenlernen und erstellen ein individuelles Angebot für Ihren Bedarf.

Rufen Sie uns einfach an oder schicken Sie uns eine Email.

FREIRAUM-BERATUNG

Team- & Führungskräfteentwicklung mit System

Damerowstraße 57
D-13187 Berlin

Tel.: +49(0)30-250 10 166 Email: info@freiraum-beratung.de

fundiert. leistungsstark. menschlich.

30 : 70
Prozent Theorie Prozent Praxis

FREIRAUM-BERATUNG
Team- & Führungskräfteentwicklung
mit System

FREIRAUM-BERATUNG



FreiRaum-Beratung

Team- & Führungskräfteentwicklung mit System

Damerowstraße 57
D-13187 Berlin

Tel.: +49(0)30 250 10 166
Mobile +49(0)179 74 37 457

Email info@freiraum-beratung.de