

Verband Schweizerischer Einwohnerdienste (VSED)
Association suisse des services des habitants (ASSH)
Associazione svizzera dei servizi agli abitanti (ASSA)

Weiterbildungskurs

Kommunikation ist alles !

Kommunikationstraining für Mitarbeitende der Einwohnerdienste

Montag/Dienstag, 27./28. Februar 2012 – zwei Tage

Hotel APPENBERG, 3532 Zäziwil

www.appenberg.ch

Lernziel Die Teilnehmenden sind nach dem Seminar in der Lage, anspruchsvolle und schwierige Gespräche mit Kundinnen/Kunden besser zu führen. Das eigene Kommunikationsverhalten wird reflektiert und Tipps für den Alltag unterstützen die Anwendung der Erkenntnisse aus dem Weiterbildungskurs.

Zielpublikum: Mitarbeitende in den Einwohnerdiensten und andere Interessierte aus Verwaltungen mit Kundenkontakt. – Besondere Vorkenntnisse oder Ausbildungen sind nicht erforderlich. Der Weiterbildungskurs eignet sich auch als Zwischenhalt im Sinne: „Ich kann gut kommunizieren – aber vielleicht geht’s noch besser und effektiver.“

Kursprogramm: Das detaillierte Kursprogramm finden Sie auf der Rückseite.

Kursleitung: Thomas Feierabend, dipl. Erwachsenenbildner HF und Berater, St. Gallen
www.thfeierabend.ch

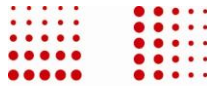
Referenten: Thomas Feierabend, dipl. Erwachsenenbildner HF und Berater, St. Gallen
Stephan Wenger, dipl. Erwachsenenbildner HF, Leiter Einwohneramt, St. Gallen

Kosten: Fr. 690.00 für Mitgliedsgemeinden des VSED
Fr. 790.00 für Nichtmitgliedsgemeinden
In den Kosten sind Arbeitsblätter und Dokumentation sowie die Übernachtung im Einzelzimmer und Vollpension inbegriffen.

Anmeldeschluss: 20. Januar 2012

Teilnehmerzahl: Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 24 Teilnehmende beschränkt. Massgebend für die Berücksichtigung ist das Datum des Eingangs der Anmeldung.

**Kursekretariat /
Auskünfte:** VSED – Ausbildungskurse, Postfach 144, 8402 Winterthur
Pia Schweiger, Tel. 052 269 11 00, p.schweiger@ruetimann.ch



Verband Schweizerischer Einwohnerdienste (VSED)
Association suisse des services des habitants (ASSH)
Associazione svizzera dei servizi agli abitanti (ASSA)

Kommunikation ist alles !

Kommunikationstraining für Mitarbeitende der Einwohnerdienste

1. Tag – Montag, 27. Februar 2012

- 09.30 – 10.00 Eintreffen der Teilnehmenden
10.00 – 10.15 Begrüssung
10.15 – 11.30 Menschen vor und hinter dem Schalter
Input zu Kommunikation und Rollen/Institutionen/Mitarbeitende/Kunden
Reflexion eigene Erfahrungen und Anliegen an den Weiterbildungskurs.
11.30 – 12.30 Grundlagen Kommunikation und Gesprächsführung
Input und Diskussion für Praxisbezug
12.30 – 14.00 Mittagessen
14.00 – 15.00 Grundlagen Kommunikation und Gesprächsführung
Input und Diskussion für Praxisbezug – Fortsetzung
15.00 – 15.45 Aktives Zuhören ... die Grundlage für eine gute Kommunikation
Input und praktische Übung
15.45 – 16.15 Kaffeepause
**16.15 – 17.45 Kommunikation und Konflikte –
Vermeidung – oder Bewältigung – von Eskalationen ...**
... Inputs und praktische Übungen
17.45 – 18.30 Stressauslösende Faktoren im Gespräch mit Kunden/innen
Input und Diskussion
19.00 Nachtessen

2. Tag – Dienstag, 28. Februar 2012

- 08.15 – 09.30 Kulturen und Kommunikation –
... die Herausforderungen für die Einwohnerdienste beim Empfang/Schalter**
kurze Einführung – Fragen aus Arbeitsgruppen – Diskussion von Lösungsvorschlägen für die Praxis.
09.30 – 10.15 Wahrnehmungen – Für die Kommunikation sind Wahrnehmungen u.a. die Grundlagen.
Input und Diskussion
10.15 – 10.45 Kaffeepause
10.45 – 12.30 Anspruchsvolle Gespräche ... Beispiele aus der Praxis ...
... Einleitung und Training mit praxisnahen Beispielen. ...
12.30 – 14.00 Mittagessen
14.00 – 15.15 Vorbereitung von Gesprächen ... Umgang mit Kritik und Entwertungen
Input und Erfahrungsaustausch ...
15.15 – 15.30 Sicherung der wichtigsten Erkenntnisse aus den zwei Tagen
15.30 – 15.45 Kursauswertung / Zertifikatsübergabe / Kursabschluss



Verband Schweizerischer Einwohnerdienste (VSED)
Association suisse des services des habitants (ASSH)
Associazione svizzera dei servizi agli abitanti (ASSA)

ANMELDUNG

Ich melde mich für den Ausbildungskurs

Kommunikation ist alles !

Kommunikationstraining für Mitarbeitende der Einwohnerdienste
Montag/Dienstag, 27./28. Februar 2012 – zwei Tage

verbindlich an.

Unsere Gemeinde ist Mitglied des VSED.

Name:

Vorname:

Gemeinde / Kanton:

Funktion/Tätigkeit

Korrespondenzadresse:

Mail:

Telefon:

Fax:

Unterschrift / Stempel:

Wir bedanken uns für Ihr Interesse und erbitten Ihre Anmeldung bis 20. Januar 2012:

VSED – Ausbildungskurse
Postfach 144
8402 Winterthur

Fax: 052 269 11 09
Mail: p.schweiger@ruetimann.ch