

**Anmeldung bis spätestens zum
28. Juli 2016**

für das komba Seminar
„Umgang mit schwierigen und aggressiven
Gesprächspartnern und Kunden“
am 11. August 2016

FAX - ANTWORT: 0511 3360319

Frau/Herr _____

Privatanschrift _____

Telefon (p) _____

Telefon (d) _____

E-Mail _____

Ich bestätige hiermit, die Teilnahmegebühr

80,00 € für komba Mitglieder und

120,00 € für Nichtmitglieder

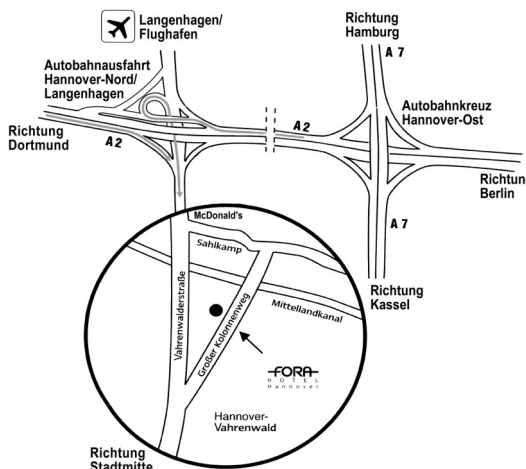
pro Teilnehmer nach Erhalt der Rechnung zu
überweisen. Die Rechnung wird Ihnen zusam-
men mit einer Teilnahmebescheinigung am
Veranstaltungstag ausgehändigt.

Unterschrift: _____

Bitte Rechnungsadresse angeben, falls von obiger An-
schrift abweichend (oder Arbeitgeberstempel)

FORA
HOTEL
Hannover

Anfahrtsskizze FORA Hotel Hannover



Auto: A2, Ausfahrt „Hannover-Nord“, Richtung
Hannover-Zentrum, Vahrenwalder Straße über
Mitteländ-Kanal, danach erstmögliche **links** in
Großer Kolonnenweg 19 (10 min.). Zentrum 10
min. Hauptbahnhof 10 min. Flughafen 15 min.
Messe 35 min.

Öffentliche Verkehrsmittel:

U2 Richtung „Alte Heide“ bis Haltestelle „Großer
Kolonnenweg“, direkt vor dem Hotel. Zentrum 10
min. Hauptbahnhof 10 min. Flughafen 20 min.
Messe 25 min.

FORA Hotel Hannover
Großer Kolonnenweg 19 - 30163 Hannover
Tel.: +49-(0)511-6706-0 - Fax: +49-(0)511-
6706111
Email: reservation.hannover@fora.de



komba
Die Kommunalgewerkschaft

komba Seminar

**„Umgang mit schwierigen und aggressiven
Gesprächspartnern, Kunden und
Eltern (Kita-Bereich)“**

für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit
intensivem Publikumsverkehr, Kita etc.

Donnerstag, 11. August 2016

FORA Hotel Hannover

Referentin:

Silke Brandt, Dipl.-Psychologin

Seminarleitung:

Andrea Hemmerling,

komba Landesgeschäftsstelle

komba Seminar

„Umgang mit schwierigen und aggressiven Gesprächspartnern, Kunden und Eltern“

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

die komba gewerkschaft führt am 11. August 2016 ein Seminar zum Thema „**Umgang mit schwierigen und aggressiven Gesprächspartnern und Kunden**“ durch. Das Seminar richtet sich an alle interessierten Kolleginnen und Kollegen mit intensivem Publikumsverkehr. Gespräche mit den verschiedensten Kunden der Verwaltung oder auch mit Eltern zu betreuender Kinder sind nicht immer ganz einfach. Trotz guter Vorbereitung und intensiver Bemühungen können sie eskalieren. Ursache für die Konflikte sind die nicht erfüllten Erwartungshaltungen, psychische Auffälligkeiten der Betroffenen, fehlende Strategien und vieles mehr. Mit diesem Seminar möchte die komba praxisnahe Handlungsstrategien vermitteln, Ursachen analysieren und Zeit und Raum zur Reflektion bieten.

Das Seminar findet statt am

**Donnerstag, 11. August 2016,
Beginn 10.30 Uhr in Hannover,
FORA Hotel Hannover,
Großer Kolonnenweg 19, 30163 Hannover,**

Für die Veranstaltung wird ein pauschaler Teilnehmerbeitrag in Höhe von 80,00 € für komba Mitglieder und 120,00 € für Nichtmitglieder erhoben. In diesem Betrag sind eingeschlossen ein gemeinsames Mittagessen, Tagungsgetränke und Schulungs-/Informationsmaterialien. Eine Fahrtkostenerstattung wird nicht gewährt.

Wir möchten Sie bitten, uns Ihre verbindliche Anmeldung bis spätestens zum **28. Juli 2016** mitzuteilen, die wir Ihnen umgehend bestätigen.

komba gewerkschaft niedersachsen

Wedekindstr. 32
30161 Hannover
E-Mail: info@kombands.de
www.komba-niedersachsen.de
fon 0511 3360306
fax 0511 3360319

Programmfolge für das komba Seminar

„Umgang mit schwierigen und aggressiven Gesprächspartnern und Kunden“ 11. August 2016, Beginn 10.30 Uhr, Hannover, FORA-Hotel

1. Eröffnung und Begrüßung
2. Reflektion der eigenen Belastungssituation
3. Konflikte und Aggressionen
- Entstehung und Ursachen
4. Umgang mit Menschen mit psychischen Auffälligkeiten
5. Gefahrensituationen
6. Analyse individueller Situationen
7. Fragen und Anregungen

Die Tagung wird gegen 13.00 Uhr zu einem gemeinsamen Mittagessen unterbrochen.

Die Beendigung des Seminars ist für 16.30 Uhr vorgesehen.