

Hitzigen Gesprächen und herausforderndem Verhalten im Publikumsverkehr gewachsen sein

*Im Mittelpunkt dieses Seminars stehen Möglichkeiten, in „knisternden“
Situationen handlungsorientiert zu kommunizieren. Sie hinterfragen
diese Konstellationen und erhalten Handlungshilfen im Umgang mit
diesen „speziellen“ Bürgern.*

Themen

Wie führen Sie in schwierigen Situationen zielgerichtet Gespräche?

Was ist für Sie ein schwierig erlebter Bürger?

Woran liegt es, dass Sie einen Bürger so und den anderen
anders wahrnehmen?

Was können Sie unternehmen, damit Sie mit diesen „schwierigen“ Bürgern
besser umgehen können?

Welche Effekte bringen für Sie Perspektivenwechsel?

Wie teilen Sie Bürgern verständlich eine Ablehnung mit?

Wie weisen Sie freundlich, aber bestimmt, unangemessene Erwartungen
oder nicht erfüllbare Forderungen des Bürgers in angemessener Form
zurück?

Inwieweit sind Sie dabei rechtlich „auf der sicheren Seite“? (Notwehrrecht,
Strafrecht, Arbeitsschutz)

Wie laut dürfen Sie werden?

Was sind häufige Ursachen und Beweggründe von herausforderndem
Verhalten?

Welche Rolle spielen dabei Ihre eigenen Wahrnehmungen und Emotionen?

Wie greifen Sie souverän Beschwerden oder berechtigte Kritiken auf?

Was tun Sie, wenn Gesprächspartner ausfallend werden, ausweichen und
sich nicht festlegen, schweigen oder Sie kaum zu Wort kommen lassen?

Wie bringen Sie verfahrenere Gespräche wieder auf den richtigen Kurs?

Teilnehmerstruktur

Mitarbeiter/-innen in Verwaltungen
auf Arbeitsplätzen mit
Publikumsverkehr

Dozent/-in

Andreas Stein

Seminardaten

Seminarnummer
100.719/24-01

Termin
02.09.2024

Anmeldeschluss
12.08.2024

Entgelt

Zweckverbandsmitglieder
171,00 €

Nichtmitglieder
181,00 €