

Schwierige Gesprächssituationen souverän bewältigen

Zielgruppe Sachbearbeiter/-innen, die in Bürgergesprächen Konflikte und schwierige Situationen zu bewältigen haben

Ihr Nutzen Oft kommen Bürgerinnen und Bürger verärgert und erregt zum Amt. Sie sind mit einer Entscheidung nicht einverstanden, wollen einem Bescheid widersprechen, verstehen einen Sachverhalt nicht – und bei der Gelegenheit lassen sie gleich noch all ihren Frust über alle möglichen anderen Ärgernisse los. Der Workshop hilft Ihnen, Hintergründe dieses Verhaltens zu verstehen und mit dem richtigen „Handwerkszeug“ der Kommunikation damit souverän umzugehen.

Inhalt

1. Beschwerden, Konflikte, „schwieriges“ Verhalten
 - Warum sind Menschen manchmal „so“?
 - Was macht auch „normale“ Gespräche schwierig?
 - Verständnis und Grenzen
2. Situationen bewältigen und verarbeiten
 - Ziele in Konfliktsituationen
 - „Innerer Airbag“ und professionelle Distanz
 - Gelassenheit entwickeln, Stress und Frust reduzieren
3. Kommunikations-„Werkzeuge“ bewusst einsetzen
 - Gespräche auf die Sachebene lenken und mit Argumenten überzeugen
 - Selbstbehauptung und intelligente Abwehrstrategien gegen Grenzüberschreitungen und „dumme Sprüche“
 - aktives Zuhören, Ich-Botschaften und andere hilfreiche Gesprächstechniken

Arbeitsmittel Bitte konkrete Problemfälle aus Ihrer Praxis zur Veranstaltung mitbringen.

Nummer K-05-30	Dauer 1 Tag	Bitte senden Sie uns Ihre Voranmeldung bis 30. April. Der genaue Seminartermin wird Ihnen mitgeteilt, sobald genügend Interessenten vorhanden sind.
--------------------------	-----------------------	---

Entgelt	114,00 € 148,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes Nichtmitglieder
----------------	----------------------	--