

# Professionelles Reagieren auf Beschwerde- Briefe, E-Mails und aggressive Schreiben

---

**Zielgruppe** Mitarbeiter/-innen aus allen Verwaltungsbereichen mit Außenkorrespondenz

---

**Ihr Nutzen** Jeder von uns liest gern einen Brief, der auch auf kritische Bemerkungen serviceorientiert, freundlich und verständlich als auch sachkompetent und kurz antwortet. Dass dies nicht so einfach ist, merkt man an den eingehenden Schreiben genauso, wie beim Sitzen und Grübeln am PC, wenn man selbst einen Text als „Überbringer einer schlechten Nachricht“ schreiben muss. Doch wo hört Freundlichkeit auf und wie viel muss man sich bieten lassen? Wovon profitiere ich und was ist nur Zeitverlust? Was, wenn ich dem geforderten Anliegen nicht nachkommen kann?

Das eintägige Seminar gibt in lockerer Form praktische Anregungen und Tipps für das Meistern dieser Fragestellungen. Auf Ihre individuellen Fragen in Bezug auf die Beschwerdekorespondenz wird ausgiebig eingegangen.

- Inhalt**
1. Ursachen für die schwierige „Ehe“ von Bürger und Verwaltung
  2. Fragwürdige Briefstile
  3. Konfliktsprache erkennen (Drohungen, Unterstellungen, Lügen, Spott, Angriffe, Rückzug usw.)
  4. Konfliktbewältigung als Voraussetzung für Gelassenheit
  5. Geeigneter Briefbeginn und das wichtige Briefende
  6. Punktueller Aufbau und Gliederung von Antwortschreiben auf Beschwerden und Angriffe
  7. Umgang mit aggressiven Schreiben (Drohungen, Unterstellungen, Lügen, Spott usw.)
  8. Diplomatischer Stil

**Dozentin** Birgit Bernard

---

**Nummer** S-03-30/26

**Termin** **29. April 2026** von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr

**Ort** SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Infotafel 5. Etage)

**Entgelt** 135,00 € Mitglieder des Zweckverbandes  
176,00 € Nichtmitglieder

---

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf [www.sksd.de](http://www.sksd.de) informieren.