



## Tipps und Impulse für den Umgang mit schwierigen BürgerInnen

### Service leisten – Konflikte meistern – Stress vermeiden

#### Zielgruppe:

Führungskräfte und MitarbeiterInnen, bei denen der Kontakt mit BürgerInnen eine intensive und wesentliche Rolle spielt.

#### Ihr Nutzen:

Sie erwerben umfassende Kenntnisse im Umgang mit schwierigen Gesprächen, so dass Sie emotionale und aggressive Gespräche schnell auf eine sachliche Ebene bringen können und sicher und kompetent in schwierigen Situationen reagieren. Um auf die BürgerInnen optimal eingehen und diesen helfen zu können, ohne sich Vereinnahmungen zu lassen, ist es notwendig, dass Sie grundlegende Kenntnisse der Gesprächsführung und Deeskalation beherrschen. Lernen Sie die Ursache von Ärger und Stress kennen und erfahren Sie, wie Sie einen kühlen Kopf behalten können und Belastendes an sich abperlen lassen.

#### Inhalte:

##### **Kommunikationsgrundlagen**

- Auswirkungen des eigenen Kommunikationsstils auf den gesamten Gesprächsverlauf eines Gesprächs kennenlernen
- Selbst- und Fremdwahrnehmung nutzen

##### **Schwierige Gesprächssituationen souverän meistern**

- Servicesprache: Worte, die ein Lächeln hervorrufen, Reizworte und Killerphrasen vermeiden
- Gelassen mit Angriffen am Telefon umgehen

##### **Gespräche lenken und deeskalieren**

- Unterschiedliche Fragetechniken nutzen
- Aktives Zuhören erlernen, damit Gespräche anders und besser verlaufen

##### **Möglichkeiten der Übung anhand nachgestellter schwieriger Situationen aus Ihrer beruflichen Praxis**

#### Methoden:

Das Seminar besteht aus einer lebendigen Mischung aus Trainerinput, Einzel- und Gruppenübungen. Die praktische Anwendbarkeit, die angesprochenen Philosophien und Techniken sowie deren Umsetzbarkeiten im beruflichen Alltag stehen im Vordergrund. Der Erfahrungsaustausch und die Kommunikation der TeilnehmerInnen werden in diesem Seminar gefördert.

#### ReferentIn:

Sonja Schneider-Blümchen oder ein/e TrainerIn aus dem Schneider-Blümchen Kompetenz Team.

