BITEG

Einfacher Umgang mit schwierigen Bürgern

Im direkten Bürgerkontakt sind Kommunalbedienstete gelegentlich problematischen Gesprächssituationen und schwierigen Menschen ausgesetzt. Das kostet nicht nur Zeit, Geld und Nerven, sondern ist oft genug auch eine Herausforderung für das Selbstwertgefühl.

Wie kann man also schwierigen Bürgern so begegnen, dass Gespräche konstruktiv zur Lösung geführt werden und die Kolleginnen und Kollegen sich selbst schützen?

Das Seminar vermittelt wirksame und dennoch einfach anzuwendende Methoden, mit denen souverän agiert und reagiert werden kann. Praktische Beispiele und Fragen der Teilnehmenden werden wie immer bearbeitet und beantwortet.

Schwerpunkte

1. Was macht Menschen schwierig?
2. Wie optimiere ich meinen Arbeitsplatz für Publikumsverkehr?
3. Wie gehe ich mit meinem eigenen Ärger und Stress um – und schütze mich selbst?
4. Welche Methoden der Konfliktkommunikation sollte ich kennen?
5. Welche Gesprächsführung führt zum guten Ergebnis – und welche nicht?
6. Was hilft im Umgang mit ‚Problem-Charakteren'?
7. Wann ist die Grenze der friedvollen Kommunikation erreicht?
8. Welche ‚Erste-Hilfe-Maßnahmen" in Gefahrensituationen?
9. Fragen aus der Praxis der Teilnehmenden und Erfahrungsaustausch

Preis

185.00 € zzgl. 19% MwSt.

Referent/-in

Mechthild Bülow, Beraterin für Politik und Wirtschaft, Mediatorin, Coach und Buchautorin, langjährige Leitungserfahrung im Senat von Berlin und bei internationalen Unternehmen.

Seminarteilnehmende

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Ämter mit Publikumsverkehr und Kitas

Ort und Datum

IHZ Internationales Handelszentrum, Friedrichstraße 95, 10117, Berlin

22-11-2022 (09:00 - 16:00 Uhr)