BITEG

Einfacher Umgang mit schwierigen Bürgern

Im direkten Bürgerkontakt geraten Mitarbeitende der Kommunen heute mehr denn je in schwierige Gesprächssituationen. Studien bestätigen, dass mehr als ein Drittel der Beschäftigten hier in den letzten zehn Jahren mindestens einmal Beleidigungen, Bedrohungen oder Gewalt ausgesetzt war. Frauen sind dabei häufiger betroffen als Männer. Angriffe dieser Art können nicht nur gefährlich werden, sondern sind auch eine Herausforderung für Selbstwertgefühl und Arbeitsfähigkeit. Wie kann man heute schwierigen und teilweise aggressiven Bürgern so begegnen, dass Gespräche angemessen geführt und Konflikte gelöst werden? Was kann man tun, um sich selbst gut zu schützen und Gefahr rechtzeitig abzuwenden?

Für diese und andere Fragen vermittelt das Seminar wirksame und einfach anzuwendende Methoden für Mitarbeitende mit Publikumsverkehr.

Schwerpunkte

1. Was zeichnet schwierige Menschen aus?
3. Was tun bei eigenem Ärger und Stress, zum Selbstschutz?
4. Welche Kommunikation bringt gute Ergebnisse – und welche nicht?
5. Welche 3 Methoden der Konfliktlösung sollte man kennen?
6. Was hilft im Umgang mit problematischen Gesprächspartnern?
7. Wo liegen die Grenzen der Argumentation?
7. Was tun bei verbalen Angriffen und Beleidigungen?
8. Wann sollte die Kommunikation beendet werden?
9. Welche ‚Erste-Hilfe-Maßnahmen“ in Gefahrensituationen?
10. Fragen aus der Praxis der Teilnehmenden und Erfahrungsaustausch

Preis

205.00 € zzgl. 19% MwSt.

Referent/-in

Mechthild Bülow, Beraterin für Politik und Wirtschaft, Mediatorin und Buchautorin, langjährige Führungserfahrung 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

BITEG

16-04-2024 (09:00 - 16:00 Uhr)