SEMINAR: 2024071

Umgang mit aggressiven und emotional instabilen Bürgern und Bürgerinnen – Schwierige Situationen meistern

Zielgruppe: Kollegen und Kolleginnen im Bürgerkontakt, Führungskräfte, Mitarbeitende im Kundenservice

Seminarinhalt:

Wer sieht Konflikte als Chance im Leben? Viele Menschen ärgern sich, dass sie sich zu viel gefallen lassen, ihre Aussagen abmildern oder zu emotional bzw. überreagieren. Ein schwer zu durchbrechender Teufelskreis entsteht. In diesem Seminar geht es darum, sich auf Konflikte einzulassen, den eigenen Umgang hiermit kritisch zu analysieren und Verbesserungen vorzunehmen.

Inhalte (zentrale Schwerpunkte):

Ist-Analyse

Die innere Einstellung

Spreche ich problem- oder lösungsorientiert?

Typische Opferhaltung und -sprache

Erstellen eines persönlichen Konfliktskripts

Was stört mich? Was will ich ändern?

Was kränkt mich?

Umgang mit Konflikten

Strategien der Konfliktlösung

Darstellung fremder oder eigener Konflikte

Analysen und Lösungsansätze

Der Umgang mit schwierigen Menschen

Andere Menschen, andere Werte ...

Missverständnisse, die überflüssig sind

Die Notwendigkeit von Vereinbarungen, Regeln und Konsequenzen

Erhöhung des Selbstwertgefühls

Schlagfertiges Reagieren

Die Falle der Rechtfertigung

Wie funktioniert faire Kommunikation

Termin	Zeit	Ort	Gebühr	
12.08.2024	**09:00 - 16:00**	**Erfurt**	**Mitglieder:**	**15,00 €**

Dozent/-in	**Andreas Schareck**

Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn