

## Kommunales Studieninstitut Mecklenburg-Vorpommern

Brandteichstraße 20 17489 Greifswald Tel.: 03834 4899922 Fax: 03834 550444 www.studieninstitut-mv.de info@studieninstitut-mv.de

## Seminarangebot

Workshop Umgang mit schwierigen Bürgern/Konfliktmanagement

Kennziffer	Termin	Dauer	Ort	Preis
H934	auf Anfrage	1 Tag	Inhouse	auf Anfrage

Zielgruppe: Auszubildende

Leitung: Ines Knandel

Trainerin, Coach, Dozentin, Diplomlehrerin

## Beschreibung:

"Das kann doch nicht wahr sein!" "Sie verstehen mich wohl nicht!" Kennen Sie diese Aussagen (Ausrufe!) mancher Bürger, wenn Sie Ihnen gegenübersitzen oder auch am Telefon?

Meist kommt es hier zu stressigen, unangenehmen Situationen für beide Seiten.

Im Workshop lernen Sie, wie Sie Ihre verschiedenen Bürgertypen leicht erkennen und wie Sie damit umgehen, ohne in Konflikt zu geraten.

## Inhalte:

- Schwierige Bürger gibt es die überhaupt?
  - o Erwartungen der Bürger vs. eigene Erwartung wahrnehmen
- Konfliktmanagement
  - o Was sind Konflikte?
  - o Wie reagieren wir und unser Körper bei Konflikten?
- ➤ Welche Bürgertypen gibt es?
  - o erkennen und damit professionell umgehen
- Wie entstehen Sympathie und Antipathie? Was beeinflusst die Beziehungsgestaltung?
  - o Wie läuft Wahrnehmung ab?
  - o Was sind die Schwierigkeiten in der direkten Kommunikation?
  - o Was passiert beim ersten Eindruck?
  - o Welchen Einfluss hat die Körpersprache dabei?
- > schwierige Situationen meistern (auch am Telefon)
  - o sprachliche Hürden meistern
  - o Reizworte vermeiden
  - Sprache bewusst(er) einsetzen
  - o Lösungen anbieten, positiv formulieren
  - o aktives Zuhören und Hinterfragen mit der richtigen Fragetechnik
  - o Ich-Botschaften, statt Du-Botschaften senden