



## Seminarangebot

Workshop Umgang mit schwierigen Bürgern/Konfliktmanagement

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

**Zielgruppe:** Auszubildende

**Leitung:** Ines Kandel  
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 gegenüber sitzen 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?
  - Erwartungen der Bürger vs. eigene Erwartung wahrnehmen
  - Wie entstehen Sympathie und Antipathie?
- Welche Bürgertypen gibt es?
  - erkennen und damit professionell umgehen
- schwierige Situationen meistern (auch am Telefon)
  - Reizworte vermeiden
  - Sprache bewusst(er) einsetzen
  - Lösungen anbieten, anstatt Fehler zu suchen
  - die Zukunft gestalten, anstatt die Vergangenheit zu bewältigen
- Konfliktmanagement
  - Was sind Konflikte?
  - Wie reagiere ich bei Konflikten?
- Möglichkeiten zur Konfliktlösung bzw. Konfliktentschärfung
  - aktives Zuhören
  - „Wer fragt, der führt!“ die richtigen Fragen stellen und Situationen aktiv steuern
  - die eigene Körpersprache bewusst einsetzen
  - erfolgreicher Umgang mit Einwänden, Killerphrasen und verbalen Angriffen des Bürgers