
Umgang mit schwierigen Bürgern

Teilnehmerkreis m/w: Fach- und Führungskräfte der öffentlichen Verwaltung in Bereichen mit direktem Bürgerkontakt

Seminarziel:

Mitarbeiter der Öffentlichen Verwaltung sehen sich insbesondere in Arbeitsbereichen mit direktem Bürgerkontakt häufig konfliktträchtigen Gesprächssituationen ausgesetzt. Wie kann man als Fach- oder Führungskraft schwierigen, teils aggressiven Bürgern so begegnen, dass eine konstruktive Lösung des Konflikts für beide Seiten möglich ist? Welche konkreten Möglichkeiten der Deeskalation gibt es und wie kann man diese souverän anwenden?

Wenn man jemand als „schwierigen Menschen“ bezeichnet, meint man damit in der Regel, dass bei ihm bestimmte Persönlichkeitsmerkmale und Charaktereigenschaften dominieren, mit denen man oft nur schlecht umgehen kann. In Beratungs- und Kontaktsituationen wirken die üblichen Kommunikationsstrategien dann nicht befriedigend und Frustrationen, Ärger und Unzufriedenheit können entstehen. Gesicherte Zahlen gibt es zwar nicht, aber diese Situationen und Probleme scheinen zuzunehmen.

Im Seminar geht es darum, bestimmte Persönlichkeitstypologien besser zu erkennen, zu verstehen und lösungsorientierter mit ihnen umzugehen, um den Arbeitsalltag gewinnbringender gestalten zu können. Patentrezepte gibt es leider nicht, aber einige persönlichkeitspezifische Besonderheiten und Kommunikationshinweise. Hierbei ist die Beachtung bewusster und unbewusster Motive und Gefühle in den Beratungsbeziehungen wichtig. Das Seminar eignet sich sowohl zum Einstieg als auch zur Vertiefung.

Seminarinhalt:

- Grundlagen von Kommunikation, Beratungen und Konflikt handhabung
- Typologien von Persönlichkeitsmerkmalen und Charaktereigenschaften (paranoid, narzisstisch, ängstlich, passiv-aggressiv etc.)
- Erkennen von Übertragung und Gegenübertragung
- Schwierige Gesprächssituationen
- Selbst- und Fremdwahrnehmung: Fallbesprechungen

Termin / Ort - Nr.: 09.12.2024 / Leipzig – 4631

Preis: 480,00 € zuzügl. MWSt. (incl. Arbeitsunterlagen, Tagungspauschale)

Frühbucherpreis: 420,00 € zuzügl. MWSt. (bei Buchung bis 17.10.2024)

Leitung:

Prof. em. Dr. Karl-Heinz Stange

Fachhochschule Erfurt University of applied sciences, Fakultät Angewandte Sozialwissenschaften, Lehrgebiet Rehabilitation

Leiter Studienkurs Sozialpsychiatrie

Vertrauensdozent der Hans-Böckler-Stiftung des DGB

Dozent / Trainer bei verschiedenen Bildungseinrichtungen, Krankenkassen und sozialen Einrichtungen