

Thema: Schwierige Situationen im Kundenkontakt souverän meistern

VA-Nr.: K 010.37/22-02

Bereich: Amtsübergreifende Fortbildungen

Schwierige Situationen können in der Beratung ganz unverhofft auftreten, wenn sich Kunden/Kundinnen in finanziellen oder emotionalen Krisen befinden, Widerstand gegen Entscheidungen zeigen, das Verhalten der Fachkräfte als inakzeptabel ablehnen oder auch Gewalt als Mittel zur Durchsetzung ihrer Interessen anwenden. Der Umgangston ist „rauer“ geworden.

Die Verwaltung erwartet, dass sich ihre Beschäftigten schnell auf die jeweilige Situation einstellen und die Gespräche erfolgreich abschließen. Das ist nicht immer leicht, wenn z.B. Interessen gegenüber Kunden/Kundinnen durchgesetzt und sich die Fachkräfte dabei kundenorientiert verhalten sollen. In diesem „Spagat“ von schwierigen Anforderungen bei der Erledigung von Aufgaben haben sich die Beschäftigten selbst zu behaupten und vor den Folgen möglicher Eskalationen zu schützen.

Das Seminar dient dem Training der kommunikativen Fähigkeiten und zur Reflexion von Erfahrungen, um - für den Fall der Fälle - die Sicherheit im Kundengespräch zu erhöhen. Folgende Fragen werden beantwortet:

- Wie kläre ich schwierige Situationen?
- Wie bleibe ich in gutem Kontakt?
- Wie setze ich frühzeitig Grenzen?
- Wie verhalte ich mich deeskalierend?
- Wie komme ich zu einer einvernehmlichen Lösung?

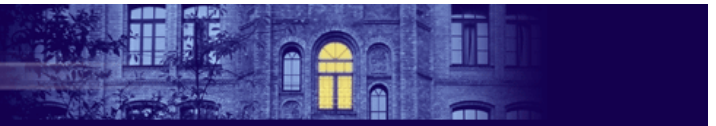
Dazu werden folgende Inhalte im Seminar bearbeitet:

Beratungsgrundlagen

- Wahrnehmung: hinderliche durch förderliche Vorannahmen ersetzen
- Perspektivenwechsel: andere Sichtweisen und Bedenken erfassen
- Ressourcenorientierung: Probleme in Ressourcen wenden
- Emotionsmanagement: Stimmungslagen erkennen und eigene steuern
- Stressmanagement: Stress vermeiden, zur Entspannung beitragen
- Beziehungspflege: Wertschätzung zeigen, Dinge positiv konnotieren
- Rollenklärung: Aufgaben klären, Hilfe anbieten und Grenzen setzen
- Professionelle Haltung: in einen guten Zustand versetzen und bleiben
- Veränderungsmanagement: gezielte Einleitung eigener Lernprozesse

Konfliktmanagement

- Konflikte frühzeitig erkennen und konfliktspezifisch bearbeiten
- Umgang mit Einwänden und Widerstand souverän meistern
- Aufträge der Verwaltung freundlich, aber bestimmt durchsetzen
- Umgang mit Kritik und Beschwerden konstruktiv wenden



Grenzen setzen und Deeskalation

- frühzeitig Grenzen setzen - sich selbst und andere schützen
- Beschimpfungen und Beleidigungen ruhig u. gelassen zurückweisen
- Bedrohungen und persönliche Angriffe anzeigen und weiter verfolgen
- Selbstbehauptungstechniken: sich nicht zum Opfer machen lassen
- bei Eskalation: Hilfe holen, Fluchtregeln/ Bail-out-Techniken anwenden

Dozent:

Bernhard Wynn, Dipl.-Soziologe, Trainer und Berater

Arbeitsmittel:

Diese werden Ihnen gestellt.

Datum:	09.02.2022 - 10.02.2022	Zeit:	8:30 - 16:00 Uhr
Seminarort:	SIKOSA e. V., Standort Halle Hansering 19 06108 Halle Raum: Raum siehe Aushang		
Veranstalter:	SIKOSA e.V. Rebecca Polozek 0391 56540-36		
Preis Mitglieder:	259 Euro		
Preis Nichtmitglieder:	382 Euro		