

## **Fragen, Bitten, Beschwerden! Erfolgreiche kundenorientierte Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern**

### **Seminarziele:**

Das Seminar vermittelt praktische Hilfen um mit (schwierigen) Bürger\*innen in Gesprächs-/Beschwerdesituationen erfolgreich umgehen zu können. Die Teilnehmenden trainieren, wie sie unangenehme Wahrheiten klar benennen und gleichzeitig einführend und verständnisvoll vermitteln können. Sie reflektieren konkrete Praxissituationen und entwickeln gegebenenfalls alternative -erfolgreichere- Verhaltensweisen. Der professionelle Umgang mit aggressiven Gesprächspartner\*innen bis zum angemessenen Verhalten bei Gewaltanwendung und die persönliche Verarbeitung solcher belastender Situationen wird besonders thematisiert.

### **Seminarinhalte:**

- 1. Verstehen!** Die psychologischen Hintergründe sich emotional beschwerdener Bürger\*innen
  - Das Eisberg Kommunikationsmodell als Schlüssel zum Verständnis von Menschen
  - Reflexion von Fallbeispielen und Verhaltensdemonstrationen durch Trainer
  - Paarübung: Wir werden sensibilisiert für dominierendes/einführendes Verhalten in der Beschwerdesituation
- 2. Planung macht's leichter!** Tipps zur Vorbereitung auf ein Beschwerdegespräch
- 3. Positiv „rüberkommen!“** Wir erleben die Bedeutung von Sach- und Beziehungsebene im Beschwerdegespräch
  - Praktische Übungen
  - Verhaltensdemonstrationen durch Trainer
- 4. Beziehung hilft!** Sofort positiven Kontakt zum Gesprächspartner herstellen- wie geht das!?
  - Verhaltensdemonstrationen durch Trainer
  - Training verschiedener Techniken
- 5. Selbstsicher und gleichzeitig einführend auftreten:** Wie wir durch Stimme und Körpersprache deeskalierend wirken können
  - Verhaltensdemonstrationen durch Trainer
  - In eine Großgruppenübung Training positiver Körpersprache

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden  
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung  
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*

# Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

## NEUE HORIZONTE!

Seit 30 Jahren

6. **Schweigen ist Gold!** Wir erleben wie wir uns selber und den Gesprächspartner durch bewusstes Schweigen und Einwortsätze in der emotionalisierten Situation entspannen können
  - Verhaltensdemonstrationen durch Trainer; Praktische Übungen
7. **Emotionalisierte** Gesprächspartnerinnen/-partner wieder „runterholen“
  - Verhaltensdemonstrationen durch Trainer
  - Reflexion von Fallbeispielen und Verhaltensdemonstrationen durch Trainer
8. **Wie wir Konflikte rechtzeitig erkennen**, Grenzen ziehen und bedrohliche Situationen schon im Vorfeld beenden
  - Reflexion von Fallbeispielen und Verhaltensdemonstrationen durch Trainer
9. **Es wird ernst!** Unangenehme Wahrheiten klar benennen und gleichzeitig einführend und verständnisvoll vermitteln
  - Input Das 3-Phasen Gespräch
  - Demonstration des 3-Phasen Gesprächs nach einer Praxissituation aus der Tätigkeit der Teilnehmer\*innen
  - In Paararbeit Training der Technik nach Situationen aus der Praxis
10. **In positiver Erinnerung bleiben!** Ein schwieriges Gespräch positiv beenden-Praxistipps
11. **Auf sich selber aufpassen-** Tipps zur persönlichen Verarbeitung von belastenden Gesprächssituationen
- 12 **Nachhaltig!** Gezielte Transferberatung und individuelles Feedback für die Teilnehmenden
  - Was sind meine wichtigsten Seminarerkenntnisse?
  - Was will ich praktisch umsetzen?
  - Welche Schwierigkeiten könnten auftreten und wie will ich damit umgehen?
  - Wo kann ich mir Unterstützung holen?
  - Wann will ich eine Bilanz ziehen?

### Methoden:

Impulsreferate, zahlreiche praktische Übungen sowie die Einzel-, Klein- und Großgruppenarbeit, Analyse von Praxissituationen

### Zielgruppe:

Führungskräfte, Mitarbeiter\*innen mit schwierigen Kunden\*innen

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden  
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung  
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*

# Jüdefeld-Seminare

---

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

*NEUE HORIZONTE!*

Seit 30 Jahren

**Dauer:** 2 Tage.

**Der betriebliche Nutzen dieses Seminars:**

- Sensibilisierung der Mitarbeiter\*innen für die psychologische Situation schwieriger Gesprächspartner\*innen
- Das Seminar trägt dazu bei, sich in der Gesprächssituation noch professioneller zu verhalten
- Das Seminar erhöht bzw. sichert den Gesprächserfolg
- Ausbau des Verhaltensrepertoires für schwierige Gesprächssituationen.

**Für Ihre speziellen Fragestellungen entwickeln wir gerne eine passgenaue Seminarkonzeption. Sprechen Sie uns an!**

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden  
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung  
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*