



institut
dr. müller köln

THEMENÜBERSICHT

DIGITALISIERUNG

ALLE MITARBEITENDEN



BERUFSBÜRGER, WUTBÜRGER, „REICHSBÜRGER“

Kundenkommunikation unter neuen Bedingungen

Worum es geht

Mit schwierigen Gesprächspartnern in Einzelfällen hat Verwaltung immer schon zu tun gehabt. Durch die Digitalisierung der Kommunikation verbunden mit steigendem Anspruchsdenken nimmt dies zu. Die Fälle von aggressivem Verhalten, überzogenen Erwartungen, fehlender Akzeptanz und persönlich verletzenden Vorwürfen nehmen zu. Dies belastet nicht nur die jeweilige Kommunikationssituation, sondern beansprucht auch die Zeit der Mitarbeitenden, die sich mit Einzelfällen unangemessen lange beschäftigen müssen. Häufig sind es auch die gleichen Personen, die die Verwaltung wieder und wieder beschäftigen. Wie soll mit der zunehmend schwierigen Klientel von Berufsbürgern, Wutbürgern bis hin zu „Reichsbürgern“ umgegangen werden? Das Seminar gibt hier Unterstützung für die persönliche Kommunikation wie die Festlegung gemeinsamer Spielregeln.

ZIEL DES SEMINARS

Praktische Unterstützung für den kommunikativen Umgang mit schwierigen Kunden (Berufsbürger, Wutbürger, „Reichsbürger“ u.a.) und für die Formulierung gemeinsamer Spielregeln im Umgang mit dieser Klientel geben.

INHALTSÜBERSICHT

- Berufsbürger, Wutbürger, „Reichsbürger“ u.a. – welche Erfahrungen ich hiermit habe
- Was die Schwierigkeit der Kommunikation in solchen Situationen ausmacht
- Was ich präventiv zur Vermeidung einer eskalierenden Gesprächssituation tun kann
- Wie ich ein eskalierendes Gespräch im Ablauf deeskaliere
- Wie ich die Einhaltung von Spielregeln einfordere und Grenzen setze
- Wie ich zeitliche Grenzen für die Gesprächsdauer setze
- Wie ich mit schwierigen „Dauerkunden“ umgehe
- Wann und wie ich ein Gespräch beende
- Wie ich mit persönlichen Vorwürfen umgehe
- Wie ich auf typische Drohungen (Beschwerde, Medienaktivierung usw.) reagiere
- Welche Spielregeln im Umgang mit dieser Klientel uns gemeinsam wichtig sind
- Wie ich mit meinen eigenen negativen Emotionen aus solchen Situationen klarkomme