



Gemeinsames Fortbildungsprogramm der rheinland-pfälzischen und saarländischen Justiz 2024

V-08 „Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächen und Situationen auch am Telefon“

- Datum:** 6. bis 8. Mai 2024 (Montag bis Mittwoch)
- Ort:** Bad Kreuznach
- Zielgruppe:** Beamtinnen und Beamte des ersten bis dritten Einstiegsamtes/ einfachen bis gehobenen Dienstes sowie vergleichbare Justizbeschäftigte, insbesondere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonzentralen
- Inhalt:** Ziel der Tagung ist es, auch in schwierigen Situationen am Telefon gelassen zu bleiben, zielführend und souverän zu kommunizieren um ein gutes Gesprächsergebnis zu erreichen.
- Grundlagen der Dialektik
 - Arten der Dialektik
 - Vor- und Nachteile der Dialektik
 - Selbstverständnis und Umgang mit Emotionen
 - Selbstverständnis Justiz und Erwartungen der Bürger
 - Einstellung zu sich und dem Telefonpartner / der Telefonpartnerin
 - Erkennen und verstehen der eigenen Gefühle; „Triggerpunkte“
 - Selbst bei schwierigen Situationen gelassen bleiben
 - Grundlagen der Kommunikation am Telefon
 - Effiziente Kommunikation: Was ist das?
 - Arten und Bedeutung von Kommunikation (verbale und non-verbale)
 - Das gesprochene Wort: zwischen Absicht und Wirkung
 - Was wird gesagt und wie verstanden?!
 - Die Stimme als akustische Visitenkarte
 - Wie Sie am Telefon sympathisch und überzeugend rüber kommen
 - Der Einfluss der Sinneskanäle
 - Die Kunst des Zuhörens – verstehen und präsent sein
 - „Wer fragt, der führt!“ Fragen stellen zum Öffnen des Gesprächspartners / der Gesprächspartnerin und zum Leiten des Gesprächs



Gemeinsames Fortbildungsprogramm der rheinland-pfälzischen und saarländischen Justiz 2024

- Schwierige Gespräche souverän meistern
 - Die innere Haltung zum Gesprächspartner / zur Gesprächspartnerin
 - Gesprächsvorbereitung, -durchführung und -abschluss
 - Umgang mit unhöflichen oder ausschweifenden Klienten
 - Zielführend argumentieren
 - Umgang mit Beschwerden und Einwänden
 - Umgang mit unfairen Taktiken

Referierende: Stephanie Schützen
Brand Communication Coach

Anmeldefrist: 15. Oktober 2023
für Interessierte aus Rheinland-Pfalz und dem Saarland

Veranstalter: Rheinland-Pfalz