

## Grenzen setzen

Der Kundenkontakt in konflikthaften Gesprächen kann manchmal schwierig und aufreibend sein. Häufig werden dabei unbewusst Grenzen verletzt und übrig bleibt Verärgerung auf beiden Seiten. Verbale und nonverbale Grenzen ganz bewusst zu setzen und respektvoll zu bleiben - ohne Zähneknirschen - ist Ziel dieses Seminars.

- Zielgruppe**
- Frauen im Kontakt mit Kunden (z. T. auch männlichen ausländischen Kunden) z.B. im Einwohnermeldeamt, Wohnungs- Sozial- oder Jugendamt etc, bei denen Absagen zu erteilen sind oder Beschwerden vorgetragen werden
- Ziele**
- Die Teilnehmerinnen gewinnen Sicherheit in Konfliktsituationen und können verbale und nonverbale Signale gezielt einsetzen, um Grenzen zu setzen
- Inhalte**
- Innere Klarheit und damit verbundene Ausstrahlung (äußere Klarheit)
  - Standfestigkeit zeigen: Möglichkeiten, nonverbal Grenzen zu setzen mit Ihrer Körpersprache
  - Soziale und methodische Kompetenz für Beschwerde- und Konfliktsituationen des beruflichen Alltags mit dem Schwerpunkt "Grenzen setzen"
  - Grenzen respektvoll setzen, ohne zu verletzen
  - Unterschiedliche Kulturen und die Auswirkungen bei Konfliktsituationen
  - Tipps zur aktiven Stressbewältigung in und nach Konfliktsituationen
  - Klären von individuellen Fragen der Teilnehmerinnen
  - Transferplanung für den beruflichen Alltag
- Dauer**
- 1 Tag