

## Stresssituation Telefon - Schwieriges Klientel erfolgreich vermitteln

### Beschreibung

Bitte melden Sie sich für diese Veranstaltung direkt beim Personalamt mit der unter "Hinweise" genannten Kursnummer an.

### Inhalte

Viele multifunktionale Arbeitsplätze erfordern verstärkt Kompetenz beim Umgang mit Menschen in verschiedenen Krisensituationen. Oft bildet der Erstkontakt am Telefon die zentrale Schnittstelle für den weiteren reibungslosen Informationsfluss zwischen allen

Beteiligten. Die Ratsuchenden müssen sich angenommen fühlen - da am Telefon eine wichtige Weichenstellung erfolgt.

### Ziele

- Einschätzung von Krisensituationen beim Erstkontakt am Telefon
- Empathie gegenüber den Klienten
- Einschätzung von Krisensituationen
- Professioneller Abstand zu den Problemen der Klienten
- Umgang mit aggressiven und ungehaltenen Klienten
- Umgang mit Belastungen und Konflikten
- Umgang mit Kritik und Kränkungen beim Erstkontakt am Telefon
- Kommunikationsformen

### Zielgruppe

Mitarbeiter/innen, die Erstkontakt mit Bürger/innen in Krisensituationen haben

#### Termin und Ort

Dienstag, 10. November 2020, 8.30 - 16 Uhr  
Umweltrathaus, Lina-Ammon-Str. 28, 90471 Nürnberg

#### Plätze

15

#### Format

Fortbildung, 1 Tag

#### Referent/in

Elisabeth Engelhardt, Dipl.-Sozialpädagogin (FH), Supervisorin, Organisationsentwicklerin

#### Kosten

Keine

#### Organisation

Margit Endres, Telefon 09 11 / 2 31-41 55

#### Anmeldeschluss

Dienstag, 13. Oktober 2020

#### Hinweise

Kursnummer PA/1: N - 312073

Bedarfsabhängig wird ein Reflexionstag angeboten.