

---

## 11037 Anstrengenden Menschen mit herausforderndem Verhalten im Publikumsverkehr gewachsen sein

<b>Zielgruppe</b>	Beschäftigte in Behörden, die im direkten Kundenkontakt stehen und ihre Kommunikationsfähigkeiten im Umgang mit schwierigen Bürgerinnen und Bürgern verbessern möchten.
<b>Ihr Nutzen</b>	Dieses Seminar vermittelt Ihnen Techniken der Schlagfertigkeit, um souverän, selbstbewusst und deeskalierend zu wirken. Sie stärken ihre kommunikativen Fähigkeiten und bauen Stressresistenz auf.
<b>Inhalt</b>	<p>Wie führen Sie in schwierigen Situationen zielgerichtet Gespräche? Was tun Sie, wenn Gesprächspartner/innen ausfallend werden, ausweichen und sich nicht festlegen, schweigen oder Sie kaum zu Wort kommen lassen? Wie weisen Sie freundlich, aber bestimmt, unangemessene Erwartungen oder nicht erfüllbare Forderungen der Bürgerin, des Bürgers in angemessener Form zurück? Inwieweit sind Sie dabei rechtlich "auf der sicheren Seite" (Notwehrrecht, Strafrecht, Arbeitsschutz)?</p> <p>Wie laut dürfen Sie werden? Wie nehmen Sie die Spannung aus eskalierenden Situationen? Wie bringen Sie verfahrene Gespräche wieder auf den richtigen Kurs? Wie verhalten Sie sich bei "Spielen" schwieriger Menschen? Wie steigern Sie Ihr individuelles Sicherheitsgefühl bei verbaler Gewalt (Beleidigen, Beschimpfen, Bedrohen, Anschreien)?</p> <p>Wie gehen Sie richtig mit Beschwerdeführer/-innen um? Wie greifen Sie souverän Beschwerden oder berechtigte Kritiken auf? Wie reden Sie mit Provokateuren, aufgebracht oder gewaltbereiten Bürger/-innen? Wie setzen Sie Grenzen zielgerichtet und behaupten sich? Wie winden Sie sich aus einem Rechtfertigungsdruck heraus? Wie "kontrollieren" Sie Ihre Wut, Ihre Gefühle?</p>
<b>Abschluss</b>	Teilnahmebestätigung

---

<b>Termin</b>	09.09.2027, 9:00 - 16:00 Uhr
<b>Dauer</b>	1 Tag(e) (8 Unterrichtsstunden)
<b>Ort</b>	Weimar
<b>Dozent</b>	Andreas Stein
<b>Gebühr</b>	<b>200,00 €</b> für Mitglieder <b>240,00 €</b> für Nichtmitglieder Sofern das Gebührenaufkommen eines Seminars die tatsächlich mit der Durchführung verbundenen Kosten nicht deckt, können kostendeckende Gebühren im Einzelfall festgesetzt werden.

**Anmeldeschluss** bis 14 Tage vor Lehrgangsbeginn

**Organisation** Viktoria Seidl 03643 207-124