

## Umgang mit aggressiven und emotional instabilen Bürgern und Bürgerinnen – Schwierige Situationen meistern

**Zielgruppe:** Kollegen und Kolleginnen im Bürgerkontakt, Führungskräfte, Mitarbeitende im Kundenservice

### Seminarinhalt:

Schwierige Mitmenschen kosten viel Zeit - den Arbeitgebern Geld und den Mitarbeitenden Nerven. In diesem Seminar lernen Sie wirkungsvolle Strategien für den Umgang mit schwierigen Mitmenschen kennen, so dass sich Ihr alltäglicher Stresspegel reduziert.

Möglichkeiten, trotz äußerer Angriffe innerlich ruhig zu bleiben, werden aufgezeigt und mit Taktiken der Grenzsetzung kombiniert, so dass Sie für Angriffe und peinliche Momente gewappnet sind.

Inhalte (zentrale Schwerpunkte):

- Konflikte mit schwierigen Zeitgenossen bereits im Vorfeld erkennen
- Möglichkeiten, die Situation zu beherrschen
- Den Teufelskreis durchbrechen: Sich nicht auf das Niveau des Anderen begeben
- Meine unbewussten Botschaften
- Ihr Gegenüber spürt Ihre innere Stärke: Wirksam Grenzen setzen
- Souveräne Vorbildfunktion: Ihr Stil beeinflusst die Konfliktlösung
- Wie baut sich Stress schnell wieder ab?
- Auch nonverbal Stärke, Mut und Selbstsicherheit signalisieren
- Selbstreflexion: Wo ist mein eigener Anteil an der Situation?
- Schlagfertiges Reagieren
- Übungsmöglichkeiten des Gelernten im Alltag

<u>Termin</u>	<u>Zeit</u>	<u>Ort</u>	<u>Kosten</u>
19.6.2023	09:00 - 16:00	Erfurt	Mitglieder: 15,00 € (Thüringer Landkreise) Nichtmitglieder: 50,00 €

**Dozent** Andreas Schareck

**Benötigte Arbeitsmittel:** nicht angegeben

**Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn**