**SEMINAR: 2024017**

# Deeskalationstraining und Konfliktbewältigung - Umgang mit schwierigen Bürgern"

**Zielgruppe:** Mitarbeiter/- innen der Landratsämter

**Seminarinhalt:**

Wütende Bürger am Telefon, Aggressivität im Rahmen des Verwaltungshandelns oder gefühlte Endlosdiskussionen, das kennen viele Mitarbeiter*innen im öffentlichen Dienst. Der souveräne und ruhige Umgang mit aggressiven Bürgern wird für Mitarbeitende einer Kreisverwaltung immer wichtiger. Doch wie verhält man sich "richtig"? Im praxisorientierten Seminar werden Kommunikationskompetenzen für schwierige Gesprächssituationen erarbeitet und eingeübt. Deeskalationsstrategien bei Provokation und Aggression werden vorgestellt und auf ihre Anwendbarkeit geprüft und diskutiert.

- Entstehung von Aggression
- Verhalten in aggressionsgeladenen Situationen
- Deeskalationsstrategien
- Stufen der Deeskalation
- Konstruktives und selbstsicheres Auftreten
- Kommunikationskompetenz als Handwerkszeug in schwierigen Gesprächssituationen
- Notfalltechniken

| Termin | Zeit | Ort | Gebühr | |
|---|---|---|---|---|
| **12.09.2024** | **09:00 - 16:00** | **Erfurt** | **Mitglieder:** | **15,00 €** |

| | |
|---|---|
| **Dozent/-in** | **Christiane Keller-Zimmermann** |

**Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn**