

## Anstrengenden Menschen mit herausforderndem Verhalten im Publikumsverkehr gewachsen sein

**Zielgruppe:** Mitarbeiterinnen/innen der Landratsämter, die im direkten Bürgerkontakt stehen und ihre Kommunikationsfähigkeiten im Umgang mit schwierigen Bürgern verbessern möchten.

### Ziele

Dieses Seminar vermittelt Ihnen Techniken der Schlagfertigkeit, um souverän, selbstbewusst und deeskalierend zu wirken. Sie stärken ihre kommunikativen Fähigkeiten und bauen Stressresistenz auf.

### Seminarinhalt:

#### Wie führen Sie in schwierigen Situationen zielgerichtet Gespräche?

- Was tun Sie, wenn Gesprächspartner 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 des Bürgers in angemessener Form zurück?
- Inwieweit sind Sie dabei rechtlich „auf der sicheren Seite“ (Notwehrrecht, Strafrecht, Arbeitsschutz)?
- Wie führen Sie Gespräche mit Reichsbürger/innen?

#### 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)?

#### 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?

- Methoden**
- Fallbesprechungen
  - Erfahrungsaustausch

Termin	Zeit	Ort	Gebühr
26.06.2025	09:00 - 16:00	Erfurt	Mitglieder: 15,00 €

**Dozent** Andreas Stein

**Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn**