

Anstrengenden Menschen mit herausforderndem Verhalten im Publikumsverkehr gewachsen sein

Zielgruppe: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Behörden, die im direkten Bürgerkontakt stehen und ihre Kommunikationsfähigkeiten im Umgang mit schwierigen Bürgern verbessern möchten.

Seminarinhalt:

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

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?

Termin	Zeit	Ort	Gebühr	
10.11.2026	09:00 - 16:00	Erfurt	Mitglieder:	15,00 €
Dozent/-in	Andreas Stein			

Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn