

## Schlagfertigkeitstraining für Mitarbeiter/-innen im Publikumsverkehr (Teil 1: Grundlagen)

**Zielgruppe:** Alle, die ihre rhetorischen Fähigkeiten und Schlagfertigkeit verbessern möchten.

### Seminarinhalt:

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erlernen Techniken der Schlagfertigkeit und Deeskalation, um in herausfordernden Situationen sicher und selbstbewusst zu agieren. Sie stärken ihre kommunikativen Kompetenzen und bauen Stressresistenz auf.

#### 1. Was bedeutet Schlagfertigkeit im Verwaltungsalltag?

- Warum uns manchmal die Worte fehlen ...
- psychologische Hintergründe von aggressivem Verhalten
- typische Muster aggressiver oder unzufriedener Bürger (z. B. „Lautsprecher“, „Besserwisser“, „Druckmacher“, „Dauerkritiker“)
- Ziele der Schlagfertigkeit: Ruhe bewahren, Grenzen setzen, Beziehung erhalten
- die eigene Haltung und Einstellung überprüfen
- Unterschied zwischen passiver und aktiver Schlagfertigkeit

#### 2. Techniken der Schlagfertigkeit

- Sofortmaßnahmen: kurze, prägnante Reaktionen (z. B. Ein-Wort-Antworten)
- Humor und Ironie: humorvoll kontern, ohne zu beleidigen
- Gegenfragen: den Angriff durch gezielte Fragen ins Leere laufen lassen
- Umdeutung: negative Aussagen positiv umdeuten
- Zustimmung und Übertreiben: den Angriff annehmen und ins Absurde übersteigern
- Provokationstechniken erkennen und entschärfen

| Termin     | Zeit          | Ort    | Gebühr      |         |
|------------|---------------|--------|-------------|---------|
| 24.09.2026 | 09:00 - 16:00 | Erfurt | Mitglieder: | 15,00 € |

**Dozent/-in**      **Andreas Stein**

**Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn**