

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

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

Seminarinhalt:

- 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

Termin	Zeit	Ort	Gebühr
26.10.2026	09:00 - 16:00	Erfurt	Mitglieder: 15,00 €

Dozent/-in **Andreas Schareck**

Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn