Thema:	Hitzigen Gesprächen und herausforderndem Verhalten im Publikumsverkehr gewachsen sein
VA-Nr.:	K 010.43/22-01
Bereich:	Kita, Schule und Kultur

Womöglich haben Sie schon Menschen erlebt, die stark von gewünschten oder akzeptablen Verhaltensweisen abweichen und damit Probleme oder Belastungen verursachen.
Wie gut kommen Sie damit zurecht?

Im Mittelpunkt dieses Seminars stehen Möglichkeiten, `in knisterndenÂ´ Situationen hand-lungsorientiert zu kommunizieren. Sie hinterfragen diese Konstellationen und erhalten Handlungshilfen im Umgang mit diesen Â´speziellenÂ´ Bürgern.

SCHWERPUNKTE:
Wie führen Sie in schwierigen Situationen zielgerichtet Gespräche?
- Was ist für Sie ein schwierig erlebter Bürger?
- Woran liegt es, dass Sie einen Bürger so und den anderen anders wahrnehmen?
- Was können Sie unternehmen, damit Sie mit diesen `schwierigenÂ´ Bürgern besser umgehen können?
- Welche Effekte bringen für Sie Perspektivenwechsel?
- Wie teilen Sie Bürgern verständlich eine Ablehnung mit?
- Wie weisen Sie freundlich, aber bestimmt, unangemessene Erwartungen oder nicht erfüllbare Forderungen des Bürgers in angemessener Form zurück?
- Inwieweit sind Sie dabei rechtlich Â´auf der sicheren SeiteÂ´? (Notwehrrecht, Strafrecht, Arbeitsschutz)

Wie laut dürfen Sie werden?
- Was sind häufige Ursachen und Beweggründe von herausforderndem Verhalten?
- Welche Rolle spielen dabei Ihre eigenen Wahrnehmungen und Emotionen?
- Wie greifen Sie souverän Beschwerden oder berechtigte Kritiken auf?
- Was tun Sie, wenn Gesprächspartner ausfallend werden, ausweichen und sich nicht festlegen, schweigen oder Sie kaum zu Wort kommen lassen?
- Wie nehmen Sie die Spannung aus eskalierenden Situationen?
- Wie bringen Sie verfahrene Gespräche wieder auf den richtigen Kurs?
- Wie verhalten Sie sich bei `SpielenÂ´ schwieriger Menschen?
- Wie steigern Sie Ihr individuelles Sicherheitsgefühl bei verbaler Gewalt (Beleidigen, Beschimpfen, Bedrohen, Anschreien)
- Wie `erden` Sie Zyniker, Provokateure, aufgebrachte oder gewaltbereite Bürger?

DOZENT:
Andreas Stein, Personalentwickler

ARBEITSMITTEL:
Diese werden Ihnen gestellt.

Datum:	28.03.2022	**Zeit:**	08:30:00 - 15:30:00 Uhr
Seminarort:	Institutsgebäude Magdeburg Albrechtstr. 7 39104 Magdeburg Raum: Raum siehe Aushang		
Veranstalter:	SIKOSA e.V. Rebecca Polozek 0391 56540-36		

Preis Mitglieder:	169 Euro
Preis Nichtmitglieder:	249 Euro