



**Thema:** Hitzigen Gesprächen und herausforderndem Verhalten im Publikumsverkehr gewachsen sein

**VA-Nr.:** K 010.14/23-01

**Bereich:** Soziales und Jugend

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 knisternden` Situationen hand-lungsorientiert zu kommunizieren. Sie hinterfragen diese Konstellationen und erhalten Handlungshilfen im Umgang mit diesen `speziellen` Bürgern.

### Schwerpunkte:

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 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 berechnigte Kritiken auf?
- Wie reden Sie mit Provokateuren, aufgebracht oder gewaltbereiten Bürger/-innen?
- Wie setzen Sie Grenzen zielgerichtet und achtungsvoll?
- Wie winden Sie sich aus einem Rechtfertigungsdruck heraus?
- Wir `kontrollieren` Sie Ihre Wut, Ihre Gefühle?

### Dozent:

Andreas Stein, Personalentwickler

### Arbeitsmittel:

Diese werden Ihnen gestellt.

**Datum:** 13.11.2023 **Zeit:** 08:30:00 - 15:30:00 Uhr

**Seminarort:** Institutsgebäude Magdeburg  
Albrechtstr. 7



39104 Magdeburg  
Raum: S 122/ Haus 1

---

**Veranstalter:** SIKOSA e.V.  
Rebecca Polozek  
0391 56540-31

---

**Preis Mitglieder:** 169 Euro

**Preis Nichtmitglieder:** 249 Euro