

## **Souveräner und gelassener Umgang mit Beschwerden und schwierigen Situationen**

Viele Menschen reagieren im Kontakt mit der Verwaltung bei Anfragen, Beratungen oder gar Beschwerden dünnhäutig und aggressiv. In diesem Onlineseminar werden an Praxisbeispielen hilfreiche Strategien und Techniken für

solche Situationen vorgestellt. Sie dienen der professionellen und souveränen Kommunikation und sie stärken und entwickeln die Widerstandskraft weiter. Fragen der Teilnehmenden sind dabei ein wichtiger Seminarbestandteil.

### **Schwerpunkte**

1. Psychologische Kommunikationsmodelle und Beratung
2. Deeskalationsbeispiele aus der Praxis
3. Hilfreiche Kommunikationsoptionen im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
4. Schlüssel zur Gelassenheit: Resilienzfaktoren und -strategien
5. Erfahrungsaustausch der Teilnehmenden

### **Preis**

165.00 € zzgl. 19% MwSt.

### **Referent/-in**

**Tim Rees**

**Tim Rees**, erfahrener Personaltrainer mit Schwerpunkt „Deeskalation von Gewalt“

### **Seminarteilnehmende**

Kasse, Ordnungsamt, Bauamt, Sozialamt, Umweltamt sowie Wasser-/Abwasserverbände

### **Ort und Datum**

Online

21-11-2025 (09:00 - 11:00 Uhr)