

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

Im direkten Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern entstehen immer wieder herausfordernde Gesprächssituationen: Menschen reagieren verärgert, gereizt oder aggressiv – oft, weil sie sich nicht verstanden oder ungerecht behandelt fühlen. Für Mitarbeitende in der Verwaltung bedeutet das, professionell und zugleich empathisch zu reagieren, ohne sich selbst unter Druck zu setzen oder Vereinnahmen zu lassen. Dieses Seminar vermittelt praxisnahe Strategien, um in schwierigen Gesprächen gelassen, klar und lösungsorientiert zu bleiben. Anhand typischer Beispiele werden Kommunikations- und Deeskalationstechniken vorgestellt, die helfen, Konflikte frühzeitig zu entschärfen und die eigene innere Balance zu wahren.

### **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**

170.00 € 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

26-01-2026 (09:00 - 11:00 Uhr)