



Studieninstitut für kommunale Verwaltung Aachen
Aachen • Düren • Heinsberg

Seminarangebot

„Provokationen und Aggressionen: Wie werde ich respektiert und beuge Eskalation vor?“

Zielgruppe	Alle Mitarbeitende
Inhalt/Themen	Das Seminar soll Sie in die Lage versetzen, Menschen besser einzuschätzen, kritische Situationen als solche zu erkennen und angemessen zu reagieren. Es ist einfacher Eskalation zu vermeiden als in einer bereits aufgeladenen Situation zu deeskalieren. Gespräche mit schwierigen Kunden sind oft von Distanz- und Respektlosigkeit geprägt. Ein sachlicher Zugang und eine sachgerechte Auseinandersetzung erscheinen uns unmöglich: Das Gegenüber versucht zu provozieren und uns massiv unter Druck zu setzen, um die eigenen Ansprüche zu verwirklichen – auch wenn sie nicht berechtigt sind. Es kommt immer wieder zu kritischen Situationen, die schwer zu handhaben sind und unsicher machen. Dabei spielt die nonverbale Kommunikation eine erhebliche Rolle. Unser Körper signalisiert dem Gegenüber - bevor wir ein Wort miteinander gesprochen haben - unsere Einstellungen und unsere Absichten: unsere Haltung zeigt sich bspw. auch in der Körperhaltung. • Warum sind Kunden mir gegenüber aggressiv? • Wie durchbreche ich eingefahrene Gesprächsverläufe? • Welche Bedeutung hat Körpersprache? • Wie reagiere ich auf Störungen? • Wie „entspanne“ ich Gesprächssituationen? Sie bekommen einen vertieften Einblick in menschliches Denken, Fühlen und Handeln. Sie können bestehende und zukünftige Konfliktsituationen in einem neuen Licht betrachten und haben die Möglichkeit, aktiv Veränderungen herbeizuführen. Sie verschaffen sich Respekt und lassen sich nicht auf Machtkämpfe ein. Durch souveränes Auftreten können Sie Sicherheit ausstrahlen und den Druck aus angespannten Gesprächssituationen nehmen. Das Ziel ist, Kundengespräche aktiv positiv zu gestalten, ohne sich das Heft des Handelns aus der Hand nehmen zu lassen und eine Eskalation der Situation von Anfang an zu vermeiden.



Studieninstitut für kommunale Verwaltung Aachen
Aachen • Düren • Heinsberg

Referent/in		Stefan Zyrrus
Termine		
Ort		
Entgelt		
Seminarvorbereitung		