



**Studieninstitut für kommunale Verwaltung Aachen**  
Aachen • Düren • Heinsberg

## Seminarausschreibung

<b>Seminartitel</b>	Umgang mit Menschen in psychischen Ausnahmesituationen
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeitende, die in ihrem beruflichen Umfeld mit psychisch belasteten Menschen in Kontakt kommen.
<b>Ausschreibung (Ziel/Inhalt/Themen)</b>	<p>Ihr Gewinn:</p> <p>Der Umgang mit aggressiven Bürgerinnen und Bürgern in psychischer Ausnahmesituation stellt für viele Verwaltungsmitarbeitende eine große Herausforderung dar. Während im privatwirtschaftlichen Bereich zumeist eine Grenzziehung möglich ist, können Mitarbeitende des öffentlichen Dienstes aufgrund ihrer Zuständigkeit der Interaktion oft nicht ausweichen bzw. diese verhindern. Nicht selten geht mit Kontakten zu Menschen in psychischen Ausnahmesituationen eine erhebliche Eigengefährdung einher. In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden, wie sie professionell und empathisch mit Menschen in psychischen Ausnahmesituationen umgehen. Sie erfahren, wie sie Krisensituationen erkennen, angemessen reagieren und zur Deeskalation beitragen können.</p> <p>Inhalt:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Grundlagen des psychischen Wohlbefindens<ul style="list-style-type: none"><li>- Einführung in psychische Belastungen und Erkrankungen</li><li>- Anzeichen psychischer Krisen erkennen</li><li>- Zu der Rolle der eigenen Wahrnehmung und eigenen Einstellung</li></ul></li><li>2. Herausfordernde Situationen verstehen und einschätzen<ul style="list-style-type: none"><li>- Typische Krisensituationen und ihre Ursachen</li><li>- Eskalationsdynamiken erkennen und vermeiden</li><li>- Umgang mit eigenem Stress und emotionalen Reaktionen des Gegenübers</li></ul></li></ol>

	<p>3. Empathische und professionelle Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktives Zuhören und wertschätzende Gesprächsführung</li> <li>- Klare und beruhigende Kommunikationstechniken</li> <li>- Umgang mit Aggression und Widerstand</li> <li>- Deeskalationstechniken und Konfliktlösung</li> <li>- Selbstschutz und Abgrenzung in schwierigen Gesprächen</li> </ul>
<b>Referent/in</b>	Primus Coaching
<b>Weitere Infos</b>	Nach Ihrer Anfrage wird ein individuelles Angebot erstellt.