

Seminarleitung

Gisela Goblirsch
pr-competence, München

Kosten des Seminars

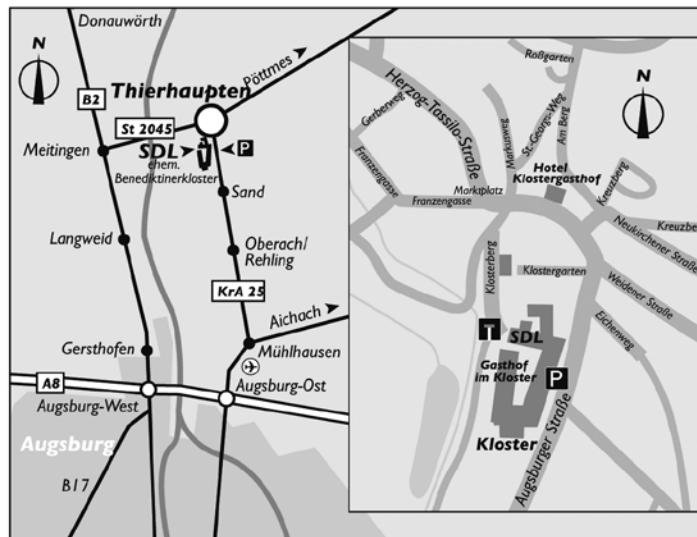
Die Teilnahmegebühren für die 2 Seminartage betragen Euro 140,- inkl. Mittagessen und Kaffeepausen (ohne Getränke in der Gaststätte).

Bitte überweisen Sie diesen Betrag **erst** nach Anmeldebestätigung durch die SDL auf unser Konto
IBAN: DE95 7205 0101 0240 8088 32
BIC: BYLADEM1AUG
Verwendungszweck:
Umgang mit schwierigen Bürgern

Anmeldung

Die SDL bittet um verbindliche Anmeldung bis spätestens 23.09.2019
per E-Mail: info@sdl-thierhaupten.de
per Fax: 08271 / 41442 oder
per Post an die Geschäftsstelle der SDL,
Klosterberg 8, 86672 Thierhaupten.

Bitte vollständigen Namen und Adresse angeben.



Zufahrt zum Klosterparkplatz über Augsburger Straße 22
(Navi-Adresse)

Veranstalter

Anschrift: Schule der Dorf- und Landentwicklung
Thierhaupten e.V. (SDL)
im ehem. Benediktinerkloster
Klosterberg 8
86672 Thierhaupten
Telefon: 08271 / 41441
Fax: 08271 / 41442
Email: info@sdl-thierhaupten.de
Internet: www.sdl-thierhaupten.de

Dieses Seminar wird unterstützt von den Bezirken Schwaben und Oberbayern sowie aus Mitteln des Bayerischen Dorfentwicklungsprogramms.

**Umgang mit
schwierigen Bürgern**
Zwei Tage, die die Welt verändern

**Donnerstag, 17. Oktober 2019 und
Dienstag, 12. November 2019**



Schule der Dorf- und Landentwicklung
Thierhaupten e.V.

Seminarinhalte

Das Seminar mit Workshop-Anteilen vermittelt an zwei getrennten Tagen „Sicherheit in die eigene Stärke“ und „Zugewandtheit zu Mitmenschen“ in schwierigen Situationen.

Sie erfahren:

1. Wie man mit den eigenen Emotionen und Emotionen Anderer sinnvoll umgeht.
2. Wann es nötig ist, Selbstschutz zu betreiben.
3. Wie man Unmut in Verständnis umformen kann.
4. Wie es leicht fällt, mit Ängsten und Wut Anderer umzugehen.
5. Wie man gute Argumente richtig einbringt.

Ziele des Seminars

Sie werden schneller und zielsicherer im Gespräch.

- Damit Sie „Nein“ sagen können, ohne sich dafür entschuldigen zu müssen.
- Damit Sie die Gesprächspartner im Dialog halten können, wenn es wichtig ist, im Gespräch zu bleiben.
- Und natürlich, damit Sie mit Freude und Zuversicht in schwierige Gespräche gehen können.

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter*innen aus der Kommunalverwaltung, die sich manchmal hilflos fühlen angesichts problematischer Gespräche.
Die Teilnehmerzahl ist auf 16 Personen begrenzt.

Seminarverlauf

Donnerstag, 17. Oktober „Prävention“

- 09.30 Uhr Seminarbeginn**
09.45 Uhr Welche Situationen gibt es. Wie laufen sie ab? Vermutungen und Erfahrungen.
10.45 Uhr Was kann ich selbst beeinflussen? Welche Instrumente kann ich anwenden, bevor es schwierig wird.
12.30 Uhr Mittagessen
13.30 Uhr Mimik, Gestik, Körpersprache,
15.30 Uhr Kaffeepause
15.45 Uhr Übungen / Feedback
17.00 Uhr Ende Teil I

Dienstag, 12. November „Schnelles Eingreifen“

- 09.30 Uhr Seminarbeginn**
09.45 Uhr Erfahrungen aus dem ersten Seminar
Erfolge - Versuche - Scheitern?
10.45 Uhr Urteile und Vorurteile; eigene Stärken entwickeln.
12.30 Uhr Mittagessen
13.30 Uhr Deeskalations-Methoden; beruhigen und entschärfen der Situationen
15.30 Uhr Kaffeepause
15.45 Uhr Übungen / Feedback
17.00 Uhr Seminarende
Änderungen vorbehalten!

**"Es gibt keine schwierigen Menschen,
nur Situationen der Hilflosigkeit auf
beiden Seiten"**

Die Verwaltung sitzt an vorderster Front. Im Vorzimmer des Bürgermeisters, im Bauamt und im Einwohnermeldeamt schlagen ungefiltert die Emotionen auf.

- Wie geht man mit schwierigen Bürgern um?
- Wie kann man ein Gespräch gut lenken und sich selbst schützen?

Erboste oder unzufriedene oder fordernde Bürger wird es immer geben. Sie schlagen unvermittelt auf. Fordern Zeit und kosten Nerven. Warum eigentlich? Woran liegt es, dass einem diese Mitmenschen den Tag verderben können? Welche Welten treffen da aufeinander?

Das Seminar geht der Frage nach den eigenen Bedürfnissen und Stärken nach und vermittelt Wissen, wie man Stärken nutzen und Schwächen ausgleichen kann. Bei sich selbst und beim Gesprächspartner.

**Zwei Tage erscheinen wenig Zeit dafür, wie viele Jahre man schon an den immer gleichen Problemen arbeitet und scheitert.
Und dennoch wird nach diesen beiden Tagen alles anders sein, als zuvor!**