

## Organisation & Kosten

Die Teilnehmergebühr beträgt 240,- € incl. Übernachtung und Vollverpflegung.

Bitte überweisen Sie den Betrag nach Eingang der Rechnung durch die SDL unter Angabe des Verwendungszwecks „Schwierige Bürger“.

IBAN: DE39 7605 2080 0000 2311 91

## Anmeldung

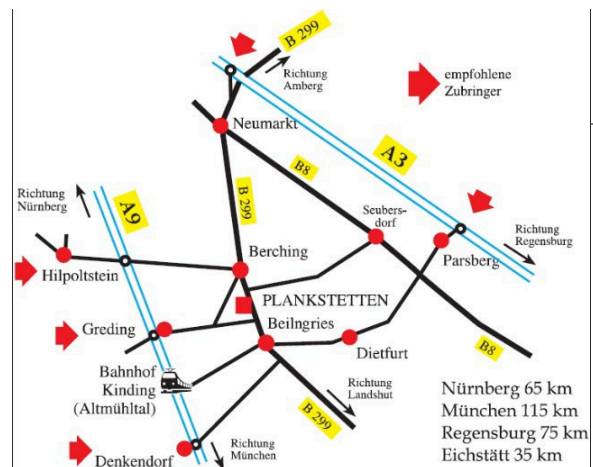
Wir bitten um schriftliche Anmeldung bei der Schule der Dorf- und Landentwicklung Geschäftsstelle

Mail: [Info@sdl-plankstetten.de](mailto:Info@sdl-plankstetten.de)

Sollten Sie mit der Veröffentlichung Ihrer Kontaktdaten in der Teilnahmeliste oder von Fotos für die Öffentlichkeitsarbeit nicht einverstanden sein, bitten wir dies bei der Anmeldung anzugeben.

## Seminarleitung

Gisela Goblirsch  
PR-Competence, München



## Seminarort

Benediktinerabtei Plankstetten  
Klosterplatz 1  
92334 Berching

[info@kloster-plankstetten.de](mailto:info@kloster-plankstetten.de)  
Tel. 08462 / 20 60  
[www.kloster-plankstetten.de](http://www.kloster-plankstetten.de)

## Veranstalter

Schule der Dorf- und Landentwicklung  
Fribertshofener Straße 1,  
92334 Berching  
Tel. 08462 206 - 270  
Mail : [info@sdl-plankstetten.de](mailto:info@sdl-plankstetten.de)  
Web : [www.sdl-plankstetten.de](http://www.sdl-plankstetten.de)

Änderungen vorbehalten!

Dieses Seminar wird unterstützt von den Bezirken Niederbayern und der Oberpfalz sowie aus Mitteln des Bayerischen Dorfentwicklungsprogramms.

## Kommunikation

Umgang mit  
„schwierigen“  
Bürgern

Termin & Ort:  
11.-12.11.2024

Tagungshaus  
Abtei Plankstetten

Schule der Dorf- und  
Landentwicklung  
Abtei Plankstetten



Fachseminar

## Um was geht's?

„Es gibt keine schwierigen Menschen, nur Situationen der Hilflosigkeit auf beiden Seiten“

Kennen Sie das auch? Leute, die einem den letzten Nerv rauben. Die nicht zuhören, die aggressiv reagieren, die grundsätzlich Recht haben wollen, die stur sind bis zur Schmerzgrenze...

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 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.

## Zielgruppen

Verwaltungspersonal, das sich manchmal hilflos fühlt in problematischen, sehr emotionalen Gesprächen

**Es können maximal 12 Personen teilnehmen.**

## Seminarverlauf

### 1. Tag – Prävention

10:00 h	Seminarbeginn Überblick über das Thema – Wieso ist der Umgang mit Menschen schwierig? Was kann ich selbst beeinflussen?
10.45 h	Welche Instrumente kann ich anwenden, bevor es schwierig wird
12.30 h	Mittagessen
13.30 h	Mimik, Gestik, Körpersprache
15:30 h	Kaffeepause
15:45 h	Übungen / Feedback
16.30 h	Seminarende

### 2. Tag – Schnelles Eingreifen

09:00 h	Seminarbeginn
09.15 h	wie entkomme ich eigenen Urteilen und Vorurteilen? Wie gelingt es mir, meine Stärken einzusetzen?
10:15 h	Deeskalations-Methoden: Situationen beruhigen und entschärfen
12:15 h	Feedback und Abschluss
12.30 h	Seminarende

Änderungen vorbehalten!

## Seminarinhalte

Das Seminar mit Workshop-Anteilen vermittelt an 1,5 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.