

Umgang mit Provokationen von Bürger*innen

Es ist zu beobachten, dass Bürger*innen die in die Verwaltung kommen, ein sehr hohes Anspruchsdenken haben und zunehmend im Kontakt mit den Mitarbeiter*innen gereizt wirken.

Warum Provokationen nicht persönlich gemeint sind und welche Strategien es gibt, mit ihnen umzugehen...

In diesem Online-Workshop lernen Sie, wie Sie angesichts von Provokationen und Herausforderungen, die Menschen uns zum Teil täglich stellen, handeln können.

- Sie lernen Werkzeuge kennen, um sich selbst zu kontrollieren
- Sie bekommen praktische Techniken an die Hand, die Sie im Alltag nutzen können
- Dazu kommt ein angeregter Austausch anhand von Fallbeispielen
- Sie lernen, wie Selbstkontrolle und Konfliktmanagement gelebt werden kann

Ziel: Die Teilnehmenden haben Ideen, wie Sie mit Provokationen umgehen können. Sie nehmen sie nicht mehr persönlich und bleiben gelassen und souverän.

Ihre Trainerin: Martina Kohn, Referentin für Konfliktlösungen und Stressbewältigung, u.a. Mediatorin, konfrontative Pädagogin, Konfliktcoach, Resilienztrainerin

Zielgruppe: Mitarbeiter*innen aller Bereiche

Das Web-Seminar findet jeweils statt:

am **26. Juni 2024 von 09:00 bis ca. 13:00 Uhr** Seminarnummer: 260624SI/WebProvoBürg/MK
oder am **16. September 2024 von 09:00 bis ca. 13:00 Uhr** Seminarnummer: 160924SI/WebProvoBürg/MK
die Zugangsdaten erhalten Sie mit der verbindlichen Teilnahmebestätigung

Gebühren je Teilnehmer*in: **160,00 € inkl. der gesetzl. MwSt.**

Der Veranstalter ist ein gemeinnütziger e.V. und umsatzsteuerfrei (§ 4 Abs. 22a UStG)

(Darin enthalten sind umfangreiche Seminarunterlagen und ein Fortbildungsnachweis per E-Mail nach dem Web-Seminar / der Seminarreihe.)
Es erfolgt eine Eingangsbestätigung, ca. 2 Wochen vor dem jeweiligen Termin die verbindliche Durchführungsbestätigung **mit den Zugangsdaten** zum Web-Seminar sowie eine Rechnung über die Seminargebühren per E-Mail. Seminarstornierungen bis zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn sind kostenfrei, danach werden 35,00 € Bearbeitungsgebühr, ab einer Woche vor dem Web-Seminartermin und bei Nichtbesuch des Web-Seminars wird die volle Gebühr fällig, da aufgrund Ihrer Anmeldung die TN-Anzahl nicht erweitert wurde. Im Weiteren gelten analog die Seminarbedingungen des BTK sowie die beiliegenden Hinweise. Gutscheineinlösung und Newsletter-Rabatte sind bei Web-Seminaren nicht möglich.

Unsere Allgemeinen Seminarbedingungen finden Sie unter <https://www.beraterteamkommunal.de/allgemeine-seminarbedingungen/>



Web-Seminaranmeldung per E-Mail seminare@beraterteamkommunal.de, bws15@gmx.de oder über die Homepage des BeraterTeamKommunal, auch möglich per Fax an 03 64 21 12 47 25 oder 03 64 21/3 21 19 bzw. per Brief
Hiermit melden wir, verbindlich, unter Anerkennung der Seminarbedingungen,

zum Seminar am: _____ Seminarnummer: _____
folgende MitarbeiterInnen an (Name, Vorname, Tätigkeit): _____