

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 Mitarbeitenden gereizt wirken. Warum Provokationen nicht persönlich gemeint sind und welche Strategien es gibt, mit ihnen umzugehen, erfahren Sie in diesem Online-Seminar. Sie lernen außerdem, wie Sie angesichts von Provokationen und Herausforderungen, die Menschen uns z.T. täglich stellen, handeln können.

Inhalte des Seminars:

- Werkzeuge, um sich selbst zu kontrollieren
- Praktische Techniken für den Alltag
- Provokationen nicht persönlich nehmen und gelassen und souverän reagieren
- Sie lernen, wie Selbstkontrolle und Konfliktmanagement gelebt werden kann
- Erfahrungsaustausch und Fragen der Teilnehmenden

Ihre Dozentin: **Martina Kohrn** – Dipl. Pädagogin, Mediatorin, Konfliktcoach, Deeskalationstrainerin, Konfrontative Pädagogin, Resilienz- und Entspannungstrainerin

Zielgruppe: Mitarbeitende in Verwaltungen und auf Ämtern sowie alle Interessierten

Hinweis: Da es sich um ein Kommunikationsseminar handelt, bitten wir Sie zur besseren Interaktion ein Endgerät mit Kamera und Mikrofon bereitzuhalten. Erfahrungsgemäß steigt die Qualität des Web-Seminars erheblich, wenn sich die Teilnehmenden aktiv in die Veranstaltung einbringen.

Das Web-Seminar findet statt am:

20. Mai 2025 von 09:00 Uhr bis ca. 13:00 Uhr Seminarnummer: 200525SI/WebProvBürg/MK
die Zugangsdaten erhalten Sie mit der verbindlichen Teilnahmebestätigung

Seminargebühren 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, bwsi15@gmx.de oder über die Homepage des BeraterTeam Kommunal auch möglich per Fax an 03 64 21 /2 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): _____

