

## *Emotionale Ausbrüche, gewaltvolle Sprache und Emotionen in Bürgergesprächen*

---

*Den richtigen Umgang mit emotional gestressten und emotional überforderten Bürgern in Gesprächen zu finden, ist Alltag für viele Angestellte. Insbesondere in Ämtern, in Einrichtungen und Institutionen. Dabei respektvoll und höflich zu bleiben, ohne die eigene psychische und auch physische Gesundheit zu gefährden, soll Sinn und Zweck des Seminars sein. Ursachen von Emotionen, Überreaktionen und gewaltvoller Sprache werden betrachtet und gemeinsam besprochen. Das Seminar hat somit auch einen präventiven Charakter. Mehr Handlungsoptionen und Sicherheit im Kontakt mit hochangespannten Bürgern zu vermitteln, ist das Ziel.*

### **Themen**

Emotionen und emotionale Ausbrüche

- Grundbedürfnisse eines Menschen
- Ursache und Wirkung von Gefühlen und Emotionen
- Umgang mit Emotionen Anderer: Psychologische Betrachtungsweise
- Wie funktionieren wir in Ausnahmesituationen?

Gewaltvolle Sprache

- Wo konkret beginnt gewaltvolle Sprache?
- Umgang mit gewaltvoller Sprache
- Androhungen und Bedrohungen – Was nun? Was tun?
- Klären und Lösen

Selbstfürsorge

- Aufzeigen von Grenzen, Abgrenzungen
- Womit finde ich konkret Unterstützung?
- Kommunikativer Notfallkoffer

Unklare Situationen

- Bürger ist eskalativ, nicht zu beruhigen
- Umgang mit unklarer Lage des Bürgers
- Kommunikationspsychologische Empfehlungen und Impulse

### **Teilnehmerstruktur**

Mitarbeiter/-innen mit  
Bürger-/Kundenkontakt

### **Dozent/-in**

Benjamin Jauer

Dipl.-Kommunikationspsychologe  
(FH), Systemischer Coach,  
Deeskalationstrainer

---

### **Seminardaten**

Seminarnummer  
**100.348/23-01**

Termin  
**05.06.2023**

Anmeldeschluss  
**15.05.2023**

Entgelt

Zweckverbandsmitglieder  
**168,00 €**

Nichtmitglieder  
**178,00 €**