



Schule der  
Dorf- und Landentwicklung  
Thierhaupten e.V.

## Veranstaltungsort

SDL Thierhaupten e. V.  
ehem. Benediktinerkloster  
Klosterberg 8, 86672 Thierhaupten,  
Konventbau, 1. Stock

## Teilnahmegebühr

75,00 Euro  
inkl. Mittagessen und Kaffeepausen (ohne  
Getränke in der Gaststätte).

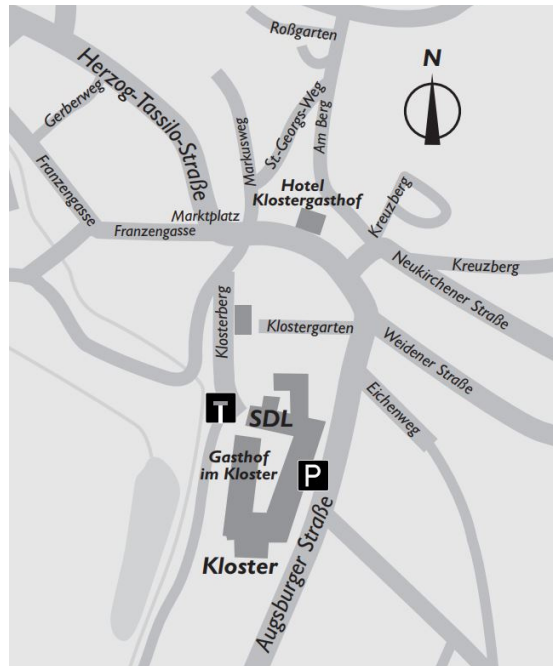
Bitte überweisen Sie die Gebühr *nach*  
Anmeldebestätigung unter Angabe des  
Verwendungszwecks "Bürgerumgang 7/23"  
auf folgendes Konto:  
IBAN: DE73 7315 0000 0240 8088 32  
BIC: BYLADEM1MLM

## Informationen und Anmeldung

[info@sdl-thierhaupten.de](mailto:info@sdl-thierhaupten.de)  
**Anmeldeschluss: 26.06.23**  
Die Teilnehmendenzahl ist begrenzt.

## Eingeladen sind u.a.

Mitarbeitende aus der Kommunal-  
verwaltung, die sich manchmal hilflos  
fühlen angesichts problematischer  
Gespräche



Zufahrt Klosterparkplatz (Navi-Adresse):  
Augsburger Str. 22,  
86672 Thierhaupten

## Veranstalterin

Schule der Dorf- und Landentwicklung (SDL)  
Thierhaupten e. V.  
Klosterberg 8 | 86672 Thierhaupten  
Telefon 08271 / 41441 | Fax 08271 / 41442  
[info@sdl-thierhaupten.de](mailto:info@sdl-thierhaupten.de)  
[www.sdl-thierhaupten.de](http://www.sdl-thierhaupten.de)

# Umgang mit schwierigen Bürger/-innen

**Di. 18. Juli 2023**  
**Fortbildung**



Schule der  
Dorf- und Landentwicklung  
Thierhaupten e.V.

## Umgang mit schwierigen Bürger/-innen

---

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

Die Verwaltung sitzt an vorderster Front. Im Vorzimmer der Bürgermeister/-innen, im Bauamt und im Einwohnermeldeamt schlagen ungefiltert die Emotionen auf.

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

Erboste, unzufriedene oder fordernde Bürger/-innen 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 Fähigkeiten nach und vermittelt Wissen, wie man Stärken nutzen und Schwächen ausgleichen kann - bei sich selbst und beim Gegenüber.

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!

## Programm, Donnerstag 11.05.23

---

**09.30 Begrüßung und Kennenlernen  
 Klärung Seminarablauf und -ziele**

**09.45 Welche Situationen gibt es?  
 Wie laufen sie ab?  
 Vermutungen und Erfahrungen.**

**10.45 Was kann ich selbst beeinflussen?  
 Welche Methoden kann ich bei mir selbst anwenden, bevor es schwierig wird.**

12.30 Pause und Mittagessen

**13.30 Was wirkt beim anderen?  
 Mimik, Gestik, Körpersprache**

**Deeskalations-Methoden -  
 beruhigen und entschärfen der  
 Situationen**

Kaffeepause

**15.45 Übungen und Feedback**

**17.00 Abschluss und Seminarende**

*Änderungen vorbehalten.*

## Seminarinhalte

---

Das Seminar mit praktischen Übungen vermittelt, sich in schwierigen Situation der eigenen Stärke sicher und den Mitmenschen zugewandt zu sein.

Sie erfahren:

- Wie man mit den eigenen Emotionen und denen anderer sinnvoll umgeht.
- Wann es nötig ist, Selbstschutz zu betreiben.
- Wie man Unmut in Verständnis umformt.
- Wie es leicht fällt, mit Ängsten und Wut anderer umzugehen.
- Wie man gute Argumente richtig einbringt.

## Seminarziele

---

Sie werden schneller und zielsicherer im Gespräch, damit Sie:

- „Nein“ sagen können, ohne sich dafür entschuldigen zu müssen,
- Ihr Gegenüber im Dialog halten können, wenn es wichtig ist, im Gespräch zu bleiben,
- natürlich auch mit Freude und Zuversicht in schwierige Gespräche gehen können.

## Seminarleitung

---

Gisela Goblirsch, pr-competence, München  
SDL-Stammreferentin