

Schlagfertigkeitstraining für Mitarbeiter/-innen im Publikumsverkehr

Zielgruppe	Mitarbeiter/-innen aus kommunalen Verwaltungen	
Ihr Nutzen	Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erlernen Techniken der Schlagfertigkeit und Deeskalation, um in herausfordernden Situationen sicher und selbstbewusst zu agieren. Sie stärken ihre kommunikativen Kompetenzen und bauen Stressresistenz auf.	
Inhalt	- Grundlagen der Schlagfertigkeit - psychologische Hintergründe von aggressivem Verhalten - die eigene Haltung und Einstellung überprüfen - Unterschied zwischen passiver und aktiver Schlagfertigkeit - Techniken der Schlagfertigkeit - Sofortmaßnahmen: kurze, prägnante Reaktionen (z. B. Ein-Wort-Antworten) - Humor und Ironie: humorvoll kontern, ohne zu beleidigen - Gegenfragen: den Angriff durch gezielte Fragen ins Leere laufen lassen - Umdeutung: negative Aussagen positiv umdeuten - Zustimmen und Übertreiben: den Angriff annehmen und ins Absurde übersteigern - Provokationstechniken erkennen und entschärfen - Schlagfertigkeit im digitalen Zeitalter - Schlagfertigkeit in E-Mails und sozialen Medien - Umgang mit Trollen und Online-Aggressionen - Beispiele und Übungen für digitale Kommunikation	
Dozent	Andreas Stein	
Nummer	K-01-30/27	
Termin	1. September 2027 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr	
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Infotafel 5. Etage)	
Entgelt	113,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes
	147,00 €	Nichtmitglieder

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf www.sksd.de informieren.