

WEITERBILDUNG

Geschickter Umgang mit schwierigen Kund*innen und Teilnehmer*innen - professionell deeskalieren und reagieren bei Provokationen



Seminar am 07.05.2026 (9:00 bis 16:30 Uhr)

Kennen Sie das: Sie geben sachlich Auskunft – und trotzdem eskaliert die Situation? Einzelne Personen agieren aufgebracht, werden persönlich oder greifen verbal an. Oder sie stören bewusst eine Veranstaltung und unterbrechen den Ablauf mit unangebrachten Kommentaren. Das kann verletzend sein, passiert im Berufsalltag jedoch immer wieder. Umso wichtiger ist es, professionell zu reagieren, souverän Grenzen zu setzen und sich innerlich vor Provokationen zu schützen.

In diesem Seminar trainieren Sie verbale Kontertechniken und selbstsicheres Verhalten, um in Gesprächs- und Telefonsituationen spontan, fair und sachlich zu bleiben. Sie lernen, Konflikte zu deeskalieren, lösungsorientiert zu handeln und auch mit schwierigen Kundinnen, Kunden oder Teilnehmenden klar und wirksam zu kommunizieren. Ergänzend betrachten wir, wie Mitarbeitende in der Erwachsenenbildung organisatorisch zur Sicherheit am Arbeitsplatz beitragen und vorbeugen können.

Ziele und Nutzen

Sie lernen Strategien für den souveränen Umgang mit Verbalattacken und Provokationen. Sie üben stresslösende Reaktionsweisen, bleiben gelassener, bewahren einen kühlen Kopf und ziehen klare Grenzen. Eigene Fallbeispiele können eingebracht und praxisnahe Lösungen entwickelt werden – kommunikativ wie auch organisatorisch.

Inhalte

- Umgang mit schwierigen Kund*innen / Teilnehmer*innen: Emotionalisierung, Schutzbehauptungen, Schuldumkehr / Provokation und Konfliktverhalten verstehen
- Souveräne Körpersprache, Stimme und Wahrnehmung
- Umgang mit unfairen Angriffen, Dominanz und Killerphrasen
- Reaktionsstrategien und verbaler „Aufprallschutz“ / Fragetechniken: „Wer fragt, führt“
- Wertschätzung, aktives Zuhören, Ich-Sprache, Self-Empowerment / Denk- und Verhaltensblockaden lösen, positiv umdeuten
- Arbeitsorganisation zur Erhöhung der Sicherheit am Arbeitsplatz
- Praxistraining und Transfer in den Alltag

Seminarleitung



Iris Kadenbach M.A. ist Bildungsreferentin, Trainerin und Coach für Sozialkompetenz und Persönlichkeitsentwicklung, Lehrbeauftragte an der Leibniz Universität Hannover seit 2009, an Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften seit 1996 sowie an der TU Braunschweig seit 2019, Projektstätigkeit an der Leuphana Universität Lüneburg, TU Bergakademie Freiberg u.a. Langjährige Erfahrung in der Erwachsenenbildung in Seminaren, Coaching, beruflicher Bildung sowie Organisations- und Personalentwicklung für die Wirtschaft von OEMs bis KMUs, in der Verwaltung von Kommunal- bis Landesebene, für NGOs, Dienstleistungsunternehmen und Hochschulen. Beratungsprozesse und Weiterbildung für Mitarbeitende, Fach- und Führungskräfte sowie für Studierende, Hochschulabsolventen, Nachwuchskräfte sowie Seminare im Ausbildungsmanagement und pädagogischen Kontext.

Termine

Donnerstag, den 07.05.2026 | 9:00 bis 16:30 Uhr

Ort

Bildungshaus St. Ursula | Trommsdorffstr. 29, 99086 Erfurt

Teilnehmende

max. 12 Personen

Kosten

89,- € pro Person*

* Unsere Preise sind für die Mitarbeitenden und Partner*innen unserer Mitgliedseinrichtungen subventioniert. Wir bitten um Ihr Verständnis, wenn wir für externe Anmeldungen einen höheren Betrag aufrufen müssen. Bitte setzen Sie sich dazu einfach mit uns in Verbindung. Wir freuen uns über Ihr Interesse.

Die Veranstaltung wird ermöglicht durch die Förderung des TMBWK.

Freistaat Thüringen  Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur



Ihre freien Bildungsträger in Thüringen.

ANMELDUNG

Bitte melden Sie sich **bis zum 22.04.2026** mit dem Anmeldeformular an.

Nach Ende der Anmeldefrist senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung sowie Ihre Rechnung zu.*

Sie können Ihre Anmeldung auf folgenden Wegen zu uns senden:

Postalisch an: LOFT e.V., Semmelweisstr. 2, 99096 Erfurt

Per Fax: 0361 - 262 52 81

Per eMail: info@loft-thueringen.de

Sie haben außerdem die Möglichkeit, das Formular direkt auszufüllen und über den Button  am Ende zu übermitteln (Voraussetzung: aktuelle Version Acrobat Reader DC).

* Die Rechnung für die Teilnahmegebühr ist sofort und ohne Abzug fällig. Wird die Anmeldung für eine Person nach Ablauf der Anmeldefrist zurückgezogen, berechnen wir 50% der Teilnahmegebühr. Bei Absage oder Nichterscheinen am Veranstaltungstag sind 100% der Teilnahmegebühr zu zahlen.

Ich melde mich für die Teilnahme an der LOFT-Weiterbildung verbindlich an:

Geschickter Umgang mit schwierigen Kund*innen und Teilnehmer*innen Seminar am 07.05.2025

Name

Einrichtung

Rechnungsadresse

eMail

Datenschutz gemäß EU-DSGVO

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die Landesorganisation der freien Träger in der Erwachsenenbildung Thüringen e.V. (LOFT, Kontaktdaten s.u.). Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten wir allein zum Zwecke der effektiven Vor- und Nachbereitung sowie zur Durchführung der Weiterbildung (Art. 6 Abs. 1 Buchst. B DSGVO). Darüber hinaus bitten wir um Ihre Zustimmung (bitte setzen Sie das Häkchen):

☐ Ich erteile die Erlaubnis, dass meine relevanten Daten (Name, Einrichtung, eMail) für die Durchführung der Weiterbildung an den Dozenten weitergegeben werden.

☐ Ich erteile die Erlaubnis, dass meine relevanten Daten (Name, Einrichtung) im Rahmen der Durchführung der Weiterbildung für andere Teilnehmer sowie den Dozenten einsehbar sein dürfen (z.B. Teilnehmendenliste).

Ihre personenbezogenen Daten werden von uns für die Dauer der Vor- und Nachbereitung sowie der Durchführung der Veranstaltung und darüber hinaus gemäß den gesetzlichen Vorgaben, denen wir unterliegen, gespeichert (Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO). Wir erteilen Ihnen jederzeit Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten und informieren Sie über Ihr Recht, jederzeit die Berichtigung, Löschung oder Sperrung Ihrer personenbezogenen Daten

zu verlangen und ihre Entscheidung hierzu jederzeit abzuändern oder zu widerrufen (Art. 15-19 DSGVO).

Bitte sprechen Sie uns an oder nutzen Sie den Postweg, Fax oder E-Mail.

Senden an LOFT

Datum, Unterschrift



Ihre freien Bildungsträger in Thüringen.