

■ Kommunikation und Aggressionsprävention in der Lebensmittelüberwachung und im Veterinärwesen



Die Forderung nach Kundenorientierung stellt die Mitarbeiter/innen im Bereich Lebensmittelüberwachung und Veterinärwesen vor besondere Herausforderungen. Die Gesprächssituation mit der betreuten Klientel ist in vielen Fällen nicht unbelastet, weil Kontrollen abgelehnt werden und auch teilweise Auflagen oder einschränkende Bescheide erteilt werden müssen. Das Auftreten der jeweiligen Klienten ist zum Teil durch unfreundliches oder aggressives Auftreten gekennzeichnet, was in der Gesprächssituation sehr schnell zu Konflikten oder sogar Bedrohungssituationen führt. Im Mittelpunkt stehen deshalb vorbeugende Entschärfungsstrategien in Gesprächen sowie das adäquate Verhalten in Konfrontationssituationen. Diese werden im Seminar anhand von Praxisituationen konkret bearbeitet.

■ Ziel des Seminars

ist die Unterstützung der Teilnehmer/innen, um schwierigen Kommunikations- oder sogar Bedrohungssituationen in der Lebensmittelüberwachung und im Veterinärwesen gewachsen zu sein und mittels geeigneter Gesprächssteuerungstechniken eine konstruktive Gesprächsentwicklung bzw. Deeskalation einzuleiten.

■ Inhaltsübersicht

- Wie ich mich auf unterschiedliche Persönlichkeiten und Verhaltensstile einstelle
- Wie ich meine Wirkungsmittel im Gespräch gezielt einsetze
- Wie ich eine positive Gesprächsatmosphäre herstelle
- Wie ich ablehnende Entscheidungen kommuniziere
- Wie ich mit Unverständnis bei komplexen Sachverhalten umgehe
- Wie ich mit Beschwerden und Angriffen umgehe
- Wie Gespräche eskalieren können
- Welche rhetorischen Möglichkeiten ich zum Aggressionsabbau habe
- Welche nonverbalen Möglichkeiten ich zum Aggressionsabbau habe
- Wie ich bei unangemessenem Verhalten Grenzen setze
- Wie ich mit eigenen negativen Emotionen umgehe

