

Seminar

# Menschen verstehen. Wirksam kommunizieren. Sicher handeln.



## Kommunikation trifft Einsatzpraxis: Psychosoziale Expertise und Profiling für souveränes Handeln in anspruchsvollen Gesprächen.

### **DR. RICKI WEISS**

Unternehmensberaterin und Kommunikationsstrategin mit Fokus auf psychosoziale Expertise sowie Konflikt- und Krisenkompetenz.

### **MILUTIN STOJADINOVIC**

Chefinspektor der Polizei (BMI) mit langjähriger Erfahrung in kriminalpolizeilichen Sondereinheiten, Verfassungsschutz und Ausbildung.

Ob im Kund:innenkontakt, im Team oder in anspruchsvollen Gesprächssituationen – wir begegnen täglich unterschiedlichen Persönlichkeiten, Erwartungen und Dynamiken. Gerade in herausfordernden Momenten entscheidet die Fähigkeit, Menschen richtig einzuschätzen, Verhalten zu verstehen und situationsgerecht zu kommunizieren. Dieses Seminar vermittelt, wie Sie Ihr Gegenüber besser lesen, Motive und Reaktionen einordnen und auch in schwierigen Situationen souverän und lösungsorientiert handeln.

### **IHR NUTZEN**

- › Menschen und ihr Verhalten treffend einschätzen
- › Motive, Bedürfnisse und Dynamiken hinter Aussagen erkennen
- › auch in schwierigen Gesprächen klar und wirksam kommunizieren
- › Konflikte frühzeitig erkennen und gezielt deeskalierend handeln
- › Ihre eigene Wirkung steuern und situationsgerecht einsetzen
- › mehr Souveränität im Umgang mit herausfordernden Gesprächssituationen gewinnen

**Kurz: Sie verstehen Ihr Gegenüber besser – und wissen, wie Sie wirksam handeln.**

### **ZIELGRUPPE**

- › Mitarbeitende mit Kund:innenkontakt
- › Personen, die regelmäßig anspruchsvolle Gespräche führen
- › Führungskräfte und Teamverantwortliche
- › HR, Service, Vertrieb, Beratung
- › alle, die ihre kommunikative und situative Kompetenz gezielt stärken möchten



## SEMINARINHALTE

### Menschen verstehen – Grundlagen der Persönlichkeits- und Verhaltensanalyse

- › Einführung in Persönlichkeitsmodelle und Profiling-Ansätze
- › Verhalten erkennen, einordnen und besser verstehen
- › Motive, Bedürfnisse und Handlungsmuster entschlüsseln

### Dynamiken in Gesprächen erkennen

- › Was passiert in schwierigen Gesprächssituationen?
- › Stress, Emotion und Verhalten – typische Reaktionsmuster
- › Eskalationsdynamiken frühzeitig erkennen

### Situationsanalyse & kommunikative Strategie

- › Situationen schnell erfassen und richtig einschätzen
- › Kommunikationsstil gezielt anpassen
- › Handlungsoptionen entwickeln – statt reagieren

### Wirksame Kommunikation in herausfordernden Situationen

- › Klar und zielgerichtet kommunizieren
- › Deeskalierende Gesprächsführung
- › Umgang mit Emotion, Widerstand und Konflikt

### Praxisnähe & Transfer

- › Arbeit mit realen Fallbeispielen
- › Konkrete Tools für den Alltag

### ORGANISATORISCHES

- › **Dauer:** 1 Tag, 9:00–17:00 Uhr, inkl. Mittagspause
- › **Location:** Inhouse/Seminarhotel
- › **Teilnehmende:** bis 12 Personen
- › **Investition:** ab 3.200 zzgl. USt. (inkl. Vorgespräch und Material) exkl. Reisespesen, Seminarhotel
- › **Optional:** Follow-up-Session (inhouse oder online), 1:1 Online-Coaching



#### DR. RICKI WEISS

ist Unternehmensberaterin, Kommunikations- & PR-Expertin sowie Coach für Leadership und Corporate Mental Health. Seit über 25 Jahren begleitet sie Unternehmen, Führungskräfte und Unternehmerinnen in Transformations- und Entwicklungsprozessen.

Ihr Fokus liegt auf der Entwicklung zukunftsfähiger Organisationen durch wirksame Kommunikation, klare Haltung und eine gesunde Unternehmenskultur – in der Arbeit mit Einzelpersonen und Teams. Dabei unterstützt sie auch in herausfordernden Situationen klar zu bleiben, Orientierung zu gewinnen und wirksam zu handeln.

Sie verbindet wirtschaftliche und strategische Expertise mit psychosozialer Kompetenz. Ihre Qualifikationen umfassen u. a. Fachberatung für Trauma und Krise, Mental Health Coaching sowie Mediations- und Konfliktkompetenz. Ihr interdisziplinärer Hintergrund aus Wirtschaft, Management, Philosophie, Psychologie und Pädagogik prägt ihren ganzheitlichen Ansatz. Dieser fördert Klarheit in komplexen Dynamiken und ermöglicht Entwicklung auf individueller wie organisationaler Ebene.



#### MILUTIN STOJADINOVIC

ist Chefinspektor der Polizei (BMI) mit umfassender operativer, kriminalpolizeilicher und sicherheitsstrategischer Expertise. Seine Laufbahn umfasst Tätigkeiten im Außendienst, in kriminalpolizeilichen Sondereinheiten, im Verfassungsschutz sowie in der mittleren Führungsebene mit Ausbildungsschwerpunkt.

Er verbindet langjährige Praxiserfahrung im Sicherheitsbereich mit fundierter Ausbildung in angewandter Psychologie, insbesondere in Profiling und Persönlichkeitsanalyse. Ergänzend verfügt er über vertiefte psychosoziale Kompetenz in den Bereichen Krise, Trauma und zwischenmenschliche Dynamiken.

Als Polizeilehrer mit exekutivem Außendienst vereint operative Erfahrung mit didaktischer Professionalität. Seine Arbeit zeichnet sich durch die Verbindung von sicherheitspraktischem Know-how, analytischer Schärfe und mentaler Trainingskompetenz aus.

## KONTAKT & BUCHUNG

Dr. Ricki Weiss, [office@rickiweiss.com](mailto:office@rickiweiss.com), Tel. +43 664 2130391, [www.rickiweiss.com](http://www.rickiweiss.com)  
Es gelten die AGB: [www.rickiweiss.com/impressum](http://www.rickiweiss.com/impressum)

