

# Die hohe Kunst des Grenzsetzens

**Produktnummer**

2026-41445K

**Termin**

17.03.2026

09:00-16:45 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer/-in**

319,00 EUR

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Die Mitarbeitenden haben eine verantwortungsvolle Aufgabe, da sie für die Bürgerinnen und Bürger die Verwaltung nach außen repräsentieren und auch gegenüber schwierigen Kundinnen und Kunden gleichbleibend freundlich sein müssen – unabhängig von der eigenen Tagesform.

Während der Sprechzeiten und vor allem zu Stoßzeiten sind sie daher oft einem Wechselbad der Gefühle ausgesetzt.

Wie es gelingen kann, auch „unter Strom“ souverän und situationsangepasst zu handeln, erfahren Sie in diesem Seminar.

## Inhalte

- Belastungs- und Konfliktsituationen im Kundenkontakt
- Eigene Belastungsmuster erkennen
- Wirksame Ansatzpunkte zur persönlichen Stressprophylaxe
- Hilfreiche Denk- und Handlungsmuster erweitern
- Das „Notfallprogramm“ in angespannten Situationen
- Reaktionsstrategien im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Innere Widerstandskraft entwickeln
- Konkrete Übungen und Anwendungen

## Dozierende

**Eva Himmelsbach**

Gesundheits- und Krankenpflegerin, Diplom-Psychologin, Beraterin und Coach, Freiburg

## Lernziele

Sie reflektieren Ihre persönlichen Reaktionsmuster in schwierigen Kundenkontakten und verbessern Ihre Fähigkeiten, angemessen zu reagieren.

Sie erfahren auch, wie es gelingen kann, auch „unter Strom“ souverän und

## Ort

VWA Baden  
Kaiserallee 12 e  
76133 Karlsruhe

## Kontakt

**Information**

Stephanie Krenze  
0721985 50 17  
stephanie.krenze@vwa-baden.de

**Konzeption und Beratung**

Stephanie Krenze  
0721985 50 17  
stephanie.krenze@vwa-baden.de

## Anmelde- und Teilnahmebedingungen

## Impressum

## Datenschutzhinweise

situationsangepasst zu handeln.

## **Zielgruppe**

Menschen im direkten oder telefonischen Kundenkontakt

## **Veranstalter**

VWA Karlsruhe