

EINWOHNERMELDEWESEN, BÜRGERBÜROS

Top im Kundenkontakt – Persönlicher Umgang mit belastenden Situationen

Produktnummer
2026-1607SP

Termin
25.11.2026
09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
282,00 EUR

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

Das letzte Gespräch lief nicht gut: Sie haben sich nicht durchgesetzt, Sie fühlen sich nicht respektiert, herabgesetzt oder sogar beleidigt.
Wir reagieren in solchen Situationen oft mit Unzufriedenheit, Ratlosigkeit auf Dauer aber auch mit körperlichen Reaktionen. Wie Sie solche belastenden Ereignisse anpacken und im beruflichen Alltag mit dem Erlebten besser zu recht kommen, ist Gegenstand dieses Trainings.

Inhalte

Gute Menschenkenntnis hilft, Verhalten schneller einzuordnen, Missverständnisse zu vermeiden und auch in anspruchsvollen Situationen angemessen zu reagieren. Wer Motive, Werte und typische Verhaltensmuster besser versteht, kann sich leichter auf unterschiedliche Menschen einstellen und gewinnt zugleich mehr Sicherheit im eigenen Handeln.

In diesem Seminar lernen Sie praxisbewährte und einfach anwendbare Modelle kennen, mit denen Sie Menschen im beruflichen Alltag schneller und differenzierter einschätzen können. Sie reflektieren eigene Wahrnehmungs- und Verhaltensmuster und entwickeln konkrete Möglichkeiten, Ihrem Gegenüber situationsgerecht und souverän zu begegnen.

- Warum gute und professionelle Menschenkenntnis wichtig ist
- Psychologische Grundlagen – ein kurzer Überblick
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Eigene Muster und unsere Projektion auf das Verhalten anderer
- Die gefährliche Falle des „Schubladendenkens“
- Motive und Werte – unsere Antreiber für das Handeln
- Alltagstaugliche Modelle für die berufliche Praxis

Ort

Württ. Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie e. V.
Wolframstr. 32
70191 Stuttgart

Kontakt

Information

Lisa Slotta
0711 21041-52
l.slotta@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

Hanna Baus
0711 21041-49
h.baus@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise

Veranstalter des Seminars / Anbieter des Inhalts:
VWA Stuttgart

Stand: 24.11.2026

- Menschen schnell einschätzen können: das Typen-Modell nach C. G. Jung
- Angemessene Reaktionen und Handlungsoptionen
- Andere in ihrem Verhalten verstehen und diesem angemessen begegnen
- Mehr Handlungsfreiheit gewinnen und sich nicht vom Verhalten des Gegenübers steuern lassen
- Praxis: Bearbeitung Ihrer Fallbeispiele und Fragen aus dem Berufsalltag

Dozent

Sven Herrmann
Geschäftsführer NOVELIS GmbH, Tübingen
Allgemeine Rhetorik (M. A.)
Personalentwickler, Selbstständiger Trainer, Coach,
Kommunikations- und Führungsexperte in Deutschland und der Schweiz,
Lehrbeauftragter der Universität Tübingen im Fachbereich Allgemeine Rhetorik

Lernziele

- Erkennen von außergewöhnlichen Belastungen
- Erkenne Dich selbst – meine Antreiber und Motivationen
- Auf Ressourcen achten: Körperwahrnehmung
- Methoden zur Stressbewältigung
- Die eigene psychische Widerstandskraft stärken
- Abgrenzung: Professionelle Distanz wieder herstellen
- Innere Ruhe zurückgewinnen

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen der Bürgerämter und Bürgerbüros.