

# 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

- Abgrenzung zu beruflichen Belastungen schaffen – „Nicht alles mit nach Hause nehmen“
- Der Stress-Topf: Wenn ein Tropfen zum Überlaufen führt ...
- Persönliche Schicksale, Angriffe, Unterstellungen, Verletzungen, Killerphrasen – Was genau belastet Sie? Und warum?
- Die Wirklichkeit annehmen: Fakten lassen sich nicht ändern, deren Bewertung schon
- Vorsicht vor der Selbstprogrammierung!
- Eskalationen erkennen
- Achtsamkeit: Übungen zur Selbstwahrnehmung
- Werkzeuge: Selbstreflektion, Austausch, kollegiale Beratung

## 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

## Ort

VWA Bildungshaus  
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](#)

## 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