

Zwischen Konflikt und Kommunikation – Möglichkeiten und Grenzen bei Bürgergesprächen

Produktnummer
2027-1864SP

Termin
28.06.2027
09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
288,00 EUR

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

Mitarbeitende der Ordnungsverwaltung (Bußgeldbehörde, Ordnungsamt, Ausländeramt, Kommunale Ordnungsdienste, Bürgeramt, Standesamt) sehen sich häufiger Menschen ausgesetzt, die wenig konstruktive Gespräche beginnen, um ihr Anliegen zu formulieren. Provokationen, Falschinformationen, Behauptungen (die widerlegt werden können), Drohungen mit dem Ziel der Einschüchterung verunsichern und machen die Mitarbeitenden im wahrsten Sinn des Wortes „sprachlos“. In diesem Seminar geht es um Motive solcher Bürgerinnen und Bürger. Ziel ist es, Mitarbeitende zu befähigen, mit den destruktiven Gesprächsformen umzugehen, Möglichkeiten auszuloten und Grenzen der Kommunikation zu akzeptieren.

Inhalte

- Warum Menschen destruktive Gespräche beginnen, wenn sie die Behörde mit einem konkreten Anliegen aufsuchen
- Umgang mit Drohungen wie Dienstaufsichtsbeschwerden, Leserbriefen in der Presse, Shitstorm auf Social Media usw.
- Das Eisbergmodell als Kommunikationsstrategie
- Mit Fragen das Problem „erschüttern“
- Kontakt- und Kommunikationsstörungen erkennen
- Grenzen der Konfliktkommunikation akzeptieren
- Übungen anhand praktischer Beispiele aus dem Alltag der Teilnehmenden
- Akku füllen und negative Gefühle abbauen

Dozentin

Ort

VWA Bildungshaus
Wolframstr. 32
70191 Stuttgart

Kontakt

Information

Lisa Zwick
0711 21041-15
l.zwick@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

Sarah Frankenhauser-Hösl
0711 21041-29
s.frankenhauser@w-vwa.de

[Anmelde- und
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

Birgit Baumann

Diplom-Verwaltungswirtin (FH), dta-Diplom-Trainerin und Beraterin, SIZE Success Coach zert.,
langjährige Führungskraft in der öffentlichen Verwaltung

Lernziele

Ziel ist es, mitgebrachte Beispiele der Teilnehmenden aus der Praxis zu bearbeiten und alternative Verhaltens- /Kommunikationsweisen aufzuzeigen bzw. für Grenzen der Konfliktlösung zu sensibilisieren

Zielgruppe

Mitarbeitende der Ordnungsverwaltung