

LIVE-WEBINAR: Prävention im Bürger/-innenkontakt – souverän mit schwierigen Situationen umgehen

Produktnummer
2027-2215SD

Termin
27.10.2027
09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
314,00 EUR

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

Täglich stehen Mitarbeitende der Verwaltung im direkten Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern. Die meisten Gespräche verlaufen konstruktiv und respektvoll – doch immer häufiger entstehen auch herausfordernde Situationen: Unzufriedenheit, emotionale Reaktionen, überhöhte Forderungen, Beschwerden oder sogar aggressives Verhalten können den Arbeitsalltag belasten. Wie gelingt es, auch in schwierigen Gesprächen souverän, professionell und gleichzeitig selbstschützend zu handeln?

Inhalte

- Typische Erscheinungsformen übergreifigen Verhaltens im Kontakt mit Bürger/-innen erkennen
- Erkennen von typischen „schwierige“ Bürger/-innen und Eskalationsdynamiken
- Erweiterung der eigenen Gesprächskompetenzen in schwierigen Situationen
- Selbstsicherheit und Selbstschutz im Umgang mit „schwierigen“ Situationen, zum Beispiel bei aggressivem Verhalten
- Individuelle und organisationale Präventionsmöglichkeiten

Dozentin

Bettina Engemann
Dipl.-Psychologin

Lernziele

- Professionelle Gesprächsführung mit konkreten Satzbeispielen
- Eigene Schutzfaktoren in schwierigen Kontakt erkennen und ausbauen
- Innere Sicherheit und Stabilität in herausfordernden Bürger/-innen Kontakt

Methodik

Ort

VWA Digital

Kontakt

Information

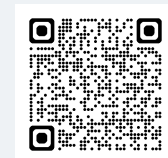
Nikolett Bosnyak
0711 21041-37
n.bosnyak@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

Valerie Nübling
0711 21041-43
v.nuebling@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Technische Anforderungen



Impressum

Datenschutzhinweise

- Immer wieder SEHR kurze theoretische Inputs: interaktiv + PPT Moderierte Diskussionen
- Kleingruppenarbeit
- Methoden zum Alltagstransfer