ÖFFENTLICHE SICHERHEIT UND ORDNUNG

Top im Kundenkontakt - Persönlicher Umgang mit belastenden Situationen

Produktnummer
2025-54103S

Termin
20. November 2025
09:00 bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
276,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

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

Inhalte

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.

- 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

Zielgruppe

Mitarbeiter:innen der Bürgerämter und Bürgerbüros

Ort

VWA Bildungshaus
Wolframstr. 32
70191 Stuttgart

Google Maps

Kontakt

Information

Amelie Burkhardt
0711 21041-52
A.Burkhardt@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

Hanna Riedel
0711 21041-49
H.Riedel@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise

Ziele

- 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