



WEBINAR  
www.vhw.de

Kommunikation, Personalentwicklung, Soft Skills

# Konfliktbewältigung bei aggressivem Publikumsverkehr in Behörden und öffentlichen Einrichtungen

Mittwoch, 4. September 2024 | online: 09:00 - 12:00 Uhr

Webinar-Nr.: [WB240384](#)

## Gute Gründe für Ihre Teilnahme

In publikumsintensiven Ämtern werden die Beschäftigten leider immer wieder Ziel von Aggressionen und sogar Tätlichkeiten und müssen stellvertretend für „die Behörde“ mitunter im wahrsten Sinne des Wortes ihren Kopf hinhalten. Das Problem muss offensiv angegangen werden, damit die sich aus den Übergriffen ergebenden Frustrationen weder Schäden bei den Betroffenen hervorrufen noch den Umgang mit der Mehrheit der normalen Kunden der Verwaltung belasten. Lösungsstrategien erfordern die Kenntnis der eigenen Rechte, die Fähigkeit, das eigene und das Verhalten des Gegenübers einzuschätzen, und Fertigkeiten zur effektiven Bewältigung des durch die Konfrontation mit Aggression entstehenden Stresses.

Schwerpunkte sind:

- Aggression – ein „normales“ menschliches Verhalten? Warum treten Bürger aggressiv auf, und wie können Sie dieses Verhalten erkennen und vermeiden?
- Der Amtsträger und sein Arbeitsumfeld: Wie optimieren Sie Ihren Arbeitsplatz und Ihr eigenes Verhalten zur Konfrontationsvermeidung?
- Voraussetzungen und Grenzen des Notwehrrechts: Welche Rechte haben Sie (auch im Fall einer körperlichen Auseinandersetzung) als Opfer oder Zeuge einer Straftat, und wie können Sie diese ggf. durchsetzen?
- Regeln und Tipps für eine bessere Kommunikation mit dem Bürger.

Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 20 Gäste begrenzt.

## Ihr Dozent

### Holger Schönwitz

Leitender Oberstaatsanwalt, nach mehrjährigen Stationen bei den Staatsanwaltschaften Wuppertal, Krefeld, Düsseldorf und Kleve nunmehr Abteilungsleiter bei der Generalstaatsanwaltschaft Düsseldorf

## Dieses Webinar richtet sich an

Kolleginnen und Kollegen des öffentlichen Dienstes, die bei der Arbeit mit nicht immer einfachem Publikumsverkehr konfrontiert sind und wissen wollen, wie man souverän mit aggressivem Verhalten umgehen sollte.

>> [ALLE INFOS & ANMELDUNG](#)

### Termin

Mittwoch, 4. September 2024

Beginn: 09:00 Uhr

Ende: 12:00 Uhr

10:30 bis 10:40 Uhr Kaffeepause

### Teilnahmegebühren

315,- € für Mitglieder

365,- € für Nichtmitglieder

### Rückfragen und Kontakt

Bei allen technischen Fragen wenden Sie sich bitte an unsere Servicehotline Webinare:

T 030 390473-610

E [kundenservice@vhw.de](mailto:kundenservice@vhw.de)

# WEBINARE – Allgemeine Hinweise und weiterführende Informationen

## Technische Voraussetzungen für Ihre Teilnahme am Webinar

### Anwendungsdatei mit Installation

Sie haben Cisco Webex Meeting bisher noch nicht genutzt? Dann werden Sie nach dem Anklicken des Zugangslinks aufgefordert, sich die Datei webex.exe herunterzuladen. Wir empfehlen das Herunterladen und die Installation der Anwendungsdatei, da Sie dann alle Interaktionsmöglichkeiten vollumfänglich nutzen können.

### Browserzugang ohne Installation

Alternativ können Sie auch, ohne Installation, über Ihren Browser beitreten. Wir empfehlen eine aktuelle Version von Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge oder Safari für MacOS.

### Zugang mit Tablet oder Smartphone

Mit der App von Webex für Android und iOS ist eine Teilnahme auch über ein Tablet oder Smartphone möglich.

Testen Sie Ihren Zugang im Vorfeld in unserem Testraum!

[Link Test-Raum](#)

*Meeting Passwort: **Fortbildung!***

*Nur für Tablet/Smartphone:*

*Meeting-Kennnummer (Zugriffscod): 2375 281 3625*

Für das Webinar benötigen Sie entweder einen Desktop-PC, einen Laptop oder ein anderes mobiles Endgerät (z. B. ein Tablet).

Eine Webkamera und/oder ein Mikrofon sind nicht zwingend erforderlich. Sie können Ihre Fragen auch im Chat schreiben. Oder Sie wählen sich über die Webinar-Telefonnummer ein. Dann können Sie per Telefon im Webinar sprechen. Die Telefonnummer steht im Einladungsschreiben.

[Video-Leitfaden](#)

## Ablauf von vhw-Webinaren

Spätestens einen Tag vor dem Online-Veranstaltungstermin erhalten Sie eine E-Mail mit einem Anmeldelink. Bitte beachten Sie bei erstmaliger Teilnahme an einem vhw-Webinar auch den Eingang Ihres Spam-Ordners.

- Die Webinar-Unterlagen werden spätestens 1 Tag vor der Online-Veranstaltung als Download in unserer vhw-Cloud zur Verfügung gestellt. Den Zugang zur vhw-Cloud erhalten Sie in der E-Mail mit dem Anmeldelink.
- Innerhalb 1 Woche nach der Veranstaltung erhalten Sie per E-Mail einen Link auf unsere Cloud, auf der die Webinar-Unterlagen für einen Zeitraum von weiteren 8 Wochen als Download abrufbar sind.
- Im Nachgang des Webinars erhalten Sie per E-Mail außerdem ein Teilnahmezertifikat, welches die gehörten Zeitstunden vermerkt. Dieses kann als Fortbildungsnachweis bei Kammern und Berufsverbänden vorgelegt werden. Wir unterstützen Sie gerne bei der Klärung der Anerkennungsfähigkeit. Bitte beachten Sie, dass die einzelnen Kammern einen Vorlauf von bis zu 7 Wochen vor Veranstaltungstermin benötigen.

Info Pflichtfortbildungen: [www.vhw.de/fortbildung/pflichtfortbildungen](http://www.vhw.de/fortbildung/pflichtfortbildungen)

## Rückfragen und Kontakt

Bei allen technischen Fragen wenden Sie sich bitte an unsere **Servicehotline Webinare**:

Tel.: 030 390473-595, E-Mail: [webinare@vhw.de](mailto:webinare@vhw.de)