



WEBINAR
www.vhw.de

Kommunikation, Personalentwicklung, Soft Skills

Schwierige Gespräche lösungsorientiert führen

Wie Sie klar, souverän und professionell kommunizieren

Mittwoch, 10. November 2027 | online: 09:00 - 15:30 Uhr

Webinar-Nr.: [WB270310](#)

Gute Gründe für Ihre Teilnahme

Im Verwaltungsalltag gehören anspruchsvolle Gespräche zum Berufsalltag: Bürgerinnen und Bürger äußern Unzufriedenheit oder stellen hohe Erwartungen, Kolleginnen und Kollegen vertreten unterschiedliche Sichtweisen, Mitarbeitende reagieren auf Rückmeldungen mit Widerstand oder Konflikte im Team müssen geklärt werden.

Gerade in schwierigen Gesprächssituationen kommt es darauf an, klar, respektvoll und handlungsfähig zu bleiben. Wer Gespräche gut vorbereitet, eine lösungsorientierte Haltung einnimmt und passende Strategien kennt, kann auch bei unterschiedlichen Interessen, Emotionen oder in Widerständen professionell agieren.

In diesem Webinar lernen Sie, schwierige Gespräche strukturiert vorzubereiten und zielgerichtet zu führen. Sie erfahren, wie Sie mit lösungsorientierten und systemischen Fragetechniken den Blick auf Möglichkeiten, Ressourcen und nächste Schritte lenken, ohne Probleme, Grenzen oder notwendige Entscheidungen auszublenden. Dabei trainieren Sie, souverän aufzutreten, Widerstände angemessen aufzugreifen und auch in konfliktbeladenen Situationen Klarheit und Kooperation zu fördern.

Anhand typischer Situationen aus Ihrem Arbeitsalltag üben Sie Gesprächsstrategien für Bürgerkontakte, Mitarbeitergespräche, Teamkonflikte und die Zusammenarbeit mit Kolleginnen, Kollegen oder externen Partnern. Praktische Übungen, Fallarbeit und Rollenspiele unterstützen Sie dabei, das Gelernte unmittelbar in Ihren eigenen Arbeitskontext zu übertragen.

Die Teilnehmenden

- gewinnen Sicherheit und Klarheit in schwierigen Gesprächssituationen,
- entwickeln eine lösungsorientierte & professionelle Gesprächshaltung,
- lernen, Gespräche vorzubereiten & zielgerichtet zu strukturieren,
- setzen systemische und lösungsorientierte Fragetechniken gezielt ein,
- stärken ihre Fähigkeit, mit Widerständen & Emotionen umzugehen,
- trainieren klare, wertschätzende und überzeugende Kommunikation,
- entwickeln konkrete Strategien für schwierige Gesprächssituationen

Ihr Dozent

Thorsten Isack

Lehrender Supervisor, Lehrender für Systemische Beratung & Therapie (DGSF).
Schwerpunkte Teamentwicklung & Teamcoaching. Businesscoach mit dem Schwerpunkt Persönlichkeitsentwicklung & Leadership

[>> ALLE INFOS & ANMELDUNG](#)

Termin

Mittwoch, 10. November 2027

Beginn: 09:00 Uhr
Ende: 15:30 Uhr

Teilnahmegebühren

415,- € für Mitglieder
495,- € 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

Zeitlicher Ablauf

Beginn: 09:00 Uhr
10:30 bis 10:45 Uhr Kaffeepause
12:30 bis 13:30 Uhr Mittagessen
14:30 bis 14:45 Uhr Kaffeepause
Ende: 15:30 Uhr

Hinweise

Bitte bringen Sie Themen und Beispiele aus Ihrem eigenen Arbeitsbereich mit - sie bilden die Grundlage für praxisnahe Simulationen und lebendiges Lernen.

Die Teilnahme mit Ton und Videobild ist gewünscht. Gerne können Sie im Vorfeld des Webinars in unserem virtuellen Testraum Ihre Kamera und Mikrofon testen.

Inhalte

- Grundprinzipien der lösungsorientierten Gesprächsführung
- Systemische Grundhaltung: vom Problem zur Klärung und zur Lösung
- Schwierige Gespräche systematisch vorbereiten: Anlass, Anliegen, Ziel und Auftrag
- Lösungsorientierte und systemische Fragetechniken gezielt einsetzen
- Ressourcenorientiertes Zuhören und zielfokussierte Gesprächsführung
- Gesprächsstrukturen für Bürger-, Mitarbeiter-, Team- und Kolleg:innen-gespräche
- Umgang mit Widerständen, Einwänden und festgefahrenen Gesprächssituationen
- Professionell Grenzen setzen bei unangemessenem Verhalten
- Argumentationsstrategien für klare und respektvolle Kommunikation
- Praktische Übungen, Rollenspiele und Transfer in den eigenen Arbeitskontext

Dieses Webinar richtet sich an

Mitarbeitende und Führungskräfte aus Verwaltung und öffentlichen Einrichtungen, die Gespräche mit Bürgerinnen und Bürgern, Mitarbeitenden, Kolleginnen und Kollegen, Teams oder externen Partnern führen und dabei ihre Sicherheit in schwierigen Gesprächssituationen stärken möchten.

>> [ALLE INFOS & ANMELDUNG](#)

Technische Voraussetzungen für Ihre Teilnahme am Webinar

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

Rückfragen und Kontakt

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

Tel.: 030 390473-595, E-Mail: webinare@vhw.de