

## ■ Kommunikation und Konfliktbewältigung mit dem Bürger in der Verkehrsüberwachung



Die Mitarbeiter zur Überwachung des ruhenden Verkehrs erfüllen ordnungsbehördliche Funktionen in einem Rechtsbereich, in dem Regelübertretungen von den Bürgern häufig toleriert werden. Dadurch ist die Akzeptanz ihrer Tätigkeit bei den Bürgern vergleichsweise gering. Sie werden in ihrem Arbeitsalltag mit einer Vielzahl von Verkehrssündern konfrontiert und müssen sich oft mit ihnen persönlich auseinandersetzen. Häufig kommt es zu Konflikten mit angezeigten Verkehrsteilnehmern. Die Tätigkeit in diesem sozialen Umfeld schafft immer wieder eine gespannte Arbeitsatmosphäre. Die Mitarbeiter/innen stoßen dabei auf Widerstände, Beschwerden und aggressives Verhalten. Diese Situationen stellen besondere Anforderungen an Persönlichkeit und emotionale Stabilität.

### ■ Ziel des Seminars

ist es, den Teilnehmern bei der Stärkung ihrer inneren Sicherheit und der Erhaltung ihrer emotionalen Ausgeglichenheit in einem häufig negativ eingestellten beruflichen Umfeld zu helfen. Dazu werden Techniken der Kontaktherstellung zu den Verkehrsteilnehmern und der Bewältigung von Konfliktsituationen vorgestellt und trainiert.

### ■ Inhaltsübersicht

- Wie ich mich in Kurzfrist-Kontakten auf den Bürger einstelle
- Wie ich mich auf unterschiedliche Persönlichkeiten und Verhaltensstile einstelle
- Wie ich meine Wirkungsmittel im Gespräch gezielt einsetze
- Wie ich eine positive Gesprächsatmosphäre herstelle
- Wie ich ablehnende Entscheidungen kommuniziere
- Wie ich komplexe Sachverhalte erkläre
- Wie ich mit Beschwerden und Angriffen umgehe
- Wie ich bei unangemessenem Verhalten Grenzen setze
- Wie ich Konflikte deeskaliere
- Wie ich eigenen Stimmungsschwankungen begegne
- Wie ich meine Eigenmotivation erhalte

