

# Bürgerorientierte Kommunikation in der Friedhofsverwaltung

## Zielgruppe

Mitarbeiter/innen aus dem Friedhofswesen

---

Termin	Ort	Landkreis	Beginn / Ende
24.09.2024	89584 Ehingen an der Donau	Alb-Donau-Kreis	09.00 Uhr - 16.30 Uhr

---

Tagungsgebühr	Stornokosten
215,00 € je Teilnehmer/in	50% ab 2 Wochen vor dem ersten Seminartag

---

## Referent/in

Dr. Thomas Vollmar, v+w training und beratung, Weisenheim am Berg

---

## Themenschwerpunkte

Im Seminar setzen sich die Teilnehmer/innen mit schwierigen Situationen im Umgang mit Bürger/innen oder Bestattern auseinander. Es werden die wichtigsten Gesprächstechniken vorgestellt und ihre praktische Anwendung reflektiert. Über den Austausch von Ideen und Best Practice sollen die eigenen Kommunikationskompetenzen erweitert werden. Da gerade im Friedhofswesen ein professioneller Umgang mit Emotionen wichtig ist, werden hierfür praxisbezogen passende Strategien erarbeitet.

- **Kennzeichen einer bürgernahen Kommunikation**
- **Praxisaustausch**
  - Problematisches Bürgerverhalten
  - Reaktionen, die häufig zu Verärgerung führen
  - Verarbeitung emotionaler Situationen
- **Wichtige Gesprächstechniken**
  - Einfühlen und Verständnis zeigen
  - Aktives Zuhören
  - Mit Fragen ein Gespräch führen
  - Ruhig mit Emotionen umgehen
  - Höflich Grenzen setzen bzw. Erfordernisse aufzeigen
- **Schwierige Gesprächssituationen mit Bürgern bzw. Bestattern meistern**
  - Austausch im Team und Gesprächstechniken testen



Verwaltungsschule  
des Gemeindetags Baden-Württemberg  
Kommunaler Landesverband  
kreisangehöriger Städte und Gemeinden

Haus der Gemeinden  
Hoffstr. 1 b, 76133 Karlsruhe

**Ansprechpartner:**

Christian Doll

☎ +49 721 98446 - 15

📄 +49 721 98446 - 915

✉ christian.doll@verwaltungsschule-bw.de  
www.verwaltungsschule-bw.de

Verwaltungsschule  
Haus der Gemeinden  
**Christian Doll**  
Hoffstr. 1 b  
76133 Karlsruhe

---

## Anmeldung

### Bürgerorientierte Kommunikation in der Friedhofsverwaltung

---

Veranstaltungsnummer	Termin	Veranstaltungsort	Kreis
<input type="checkbox"/> 244752.320-001	24.09.2024	89584 Ehingen an der Donau	Alb-Donau-Kreis

Geburtsdatum  
(freiwillige Angabe)

---

Name, Vorname

---

Herr     Frau

Dienststelle

---

Straße

---

Postleitzahl / Ort

---

Telefon

---

Telefax

---

E-Mail

---

Leit-ID

---

Landkreis

---

\_\_\_\_\_  
Datum, Stempel, Unterschrift