



SOZIALE LEISTUNGEN DER KOMMUNEN

LIVE-WEBINAR: Kommunikations- und Konfliktlösungskompetenz für die Sozialverwaltung

Produktnummer	Termin	Gebühren pro Teilnehmer/-in
2026-2465SD	24.06.2026	308,00 EUR
	09:00 Uhr bis 16:30 Uhr	Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Im täglichen Kund/-innenkontakt oder auch im Kontakt mit anderen Behörden und Dienstleistern kann es immer wieder zu verbalen Eskalationen kommen. Mitarbeiter:innen geraten oft unvorbereitet und überraschend in belastende Gesprächssituationen. Wer professionell handelt und deeskalierende Strategien kennt fühlt sich in diesen Situationen sicher.

Inhalte

- Konstruktive Gesprächsführung und Selbstmanagement in schwierigen Gesprächssituationen
- Austausch, Übungen und Strategien zur lösungsorientierte Gesprächsführung in herausfordernden Gesprächen mit Klient:innen, Behörden, ...
- Eigene Gesprächskompetenzen erweitern und Strategien zum Selbstschutz erkennen
- Professionelle Haltung im Umgang mit Ansprechpartner:innen und Kund:innen
- Typische „schwierige“ Kund:innen – Beispiele analysieren
- Grundregeln im Umgang mit „schwierigen“ Gesprächssituationen
- Deeskalationsstrategien
- Absolute Grenzsituationen durchdenken (Selbst- und Fremdschutz)

Dozentin

Bettina Engemann

Dipl.-Psychologin

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen der Sozialverwaltung und des Integrationsmanagements

Technische Anforderungen

Ort

VWA digital

Kontakt

Information

Nikolett Bosnyak
0711 21041-37
n.bosnyak@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

Lisa Weißen
0711 21041-51
l.weisser@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise

Diese Veranstaltung wird LIVE als WEBINAR durchgeführt. Eine Teilnahme ist nur ONLINE möglich.

Technische Voraussetzungen zur Online-Teilnahme:

- **Hardware:** PC, Tablet oder Smartphone mit stabiler Internet-Verbindung, standardmäßige PC-/Laptop-Lautsprecher oder Kopfhörer und Kamera, um sich verbal und visuell zu beteiligen.
- **Browser:** Die Teilnahme erfolgt direkt über einen Internet-Browser und erfordert keine weitere Software oder Plug-Ins. Uneingeschränkt funktionieren Google Chrome, Microsoft Edge und Safari (jeweils aktuelle Version). Wir empfehlen Google Chrome.
Achtung: Internet Explorer oder Firefox werden nicht unterstützt!
- **Wichtig:** Starten Sie den Browser direkt auf Ihrem PC! Citrix- oder Remote-Desktop-Umgebungen sowie Internetzugänge über eine VPN-Verbindung können zu Problemen führen.
- **Testraum:** Testen Sie vorab Ihre technische Ausstattung in unserem Testraum unter: <http://webinare.vwa-digital.de>. So stellen Sie sicher, dass alles einwandfrei funktioniert. Achtung: Der Testraum ist nicht Ihr virtueller Seminarraum.

Wichtige Informationen für Ihre Online-Teilnahme:

Personalisierte Zugangsdaten = Einzelzugang

- Mit Ihrer Anmeldebestätigung erhalten Sie personalisierte Zugangsdaten per Mail. Bitte überprüfen Sie ggfs. Ihren Spam-Ordner.
- Bewahren Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten sicher auf. Sie behalten ihre Gültigkeit für alle künftigen Online-Veranstaltungen der Württ. VWA.
- Ihre **Zugangsdaten sind ausschließlich für Ihre persönliche Nutzung bestimmt. Zugangsdaten dürfen weder an Dritte weitergegeben noch gemeinsam mit anderen Personen genutzt werden.** Jede/r weitere Teilnehmende muss über einen eigenen, separaten Zugang verfügen. Jeder Verstoß stellt einen Betrugsversuch dar und wird verfolgt.

Mikrofon/Kamera

- Unsere Online-Seminare sind **interaktiv gestaltet**. Wählen Sie sich deshalb immer mit Mikrofon ein und aktivieren Sie Ihre Kamera.

Check-In-Zeit

- Der Webinar-Raum ist ca. 30 Minuten vor Seminarbeginn geöffnet. In diesem „Check-In-Zeitfenster“ helfen wir Ihnen, mögliche technische Probleme zu beheben.

IT-Hotline 0711 21041-9999

- Sollten Sie Schwierigkeiten bei Ihrer Einwahl haben, überprüfen Sie, ob Sie die oben beschriebene Ausstattung und einen passenden Internet-Browser nutzen sowie außerhalb von Citrix- oder Remote-Desktop-Umgebungen eingewählt sind. Bei

technischen Problemen kontaktieren Sie unsere IT-Service-Hotline unter 0711 21041-9999.

Vorab-Download von Unterlagen

- Unterlagen stehen ca. 1 (Werk)Tag vor Veranstaltungsbeginn zum Download über Ihre Zugangsdaten bereit und bleiben ca. 1 Woche verfügbar.

Teilnahmebestätigung

- Über die Teilnahme an der Veranstaltung stellen wir Ihnen eine Teilnahmebestätigung aus. Diese erhalten Sie per E-Mail.