

LIVE-WEBINAR: Kommunikations- und Konfliktlösungskompetenz für die Sozialverwaltung

Produktnummer

2026-2465SD

Termin

24.06.2026

09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in

308,00 EUR

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

Ort

VWA digital

Kontakt

Information

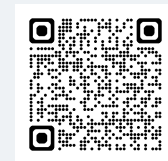
Nikolett Bosnyak
0711 21041-37
n.bosnyak@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

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

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Technische Anforderungen



Impressum

Datenschutzhinweise