



SOZIAL- UND METHODENKOMPETENZ

Deeskalation in der Leistungsverwaltung – Praxisnahe Strategien für mehr Sicherheit und Professionalität in Konfliktsituationen

Produktnummer

2026-41140K

Termin

03.11.2026

09:00-16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in

319,00 EUR

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

In der Leistungsverwaltung kommt es häufig zu Spannungen und Konflikten im Umgang mit Bürger:innen – insbesondere wenn es um Sozialleistungen wie Bürgergeld, Wohngeld oder die Gewährung von Sozialhilfe geht.

Dieses Seminar vermittelt praxisnahe Deeskalationsstrategien, um in herausfordernden Situationen souverän und effektiv zu reagieren. Ziel ist es, die Kommunikations- und Konfliktfähigkeit der Teilnehmenden zu stärken und ein konstruktives Miteinander zu fördern.

Inhalte

- Einführung in Deeskalation
- Grundlagen der Konfliktodynamik im Bürgerkontakt
- Bedeutung von Deeskalation in der Leistungsverwaltung
- Diagnose von Konfliktsituationen
- Erkennen von Eskalationsstufen im Umgang mit Bürger:innen
- Analyse typischer Konfliktszenarien in der Leistungsverwaltung
- Eigene Stressoren erkennen und beheben lernen
- Deeskalationsstrategien
- Verbale und nonverbale Kommunikation mit Bürger:innen
- Aktives Zuhören und Empathie
- Techniken zur Beruhigung von Konflikten
- Konkrete Deeskalationsmöglichkeiten
- Praktische Übungen
- Rollenspiele zu Konfliktsituationen mit Bürger:innen
- Reflexion und Feedback
- Austausch über Erfahrungen und Herausforderungen im Bürgerkontakt
- Entwicklung persönlicher Handlungsstrategien

Ort

VWA Karlsruhe
Kaiserallee 12E
76133 Karlsruhe

Kontakt

Information

Stephanie Krenze
0721/985 50 17
stephanie.krenze@vwa-
baden.de

Konzeption und Beratung

Stephanie Krenze
0721/985 50 17
stephanie.krenze@vwa-
baden.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise

Dozierende

Petra Kuch

Verwaltungssachbearbeiterin, systemische Beraterin mit eigener Praxis in Karlsruhe,
Trainerin, Lehrbeauftragte, Systemischer Coach

Lernziele

Verbesserung der eigenen Deeskalationskompetenz im Umgang mit Bürger:innen
Stärkung der Kommunikationsfähigkeiten in Konfliktsituationen
Förderung eines respektvollen und konstruktiven Miteinanders

Zielgruppe

Mitarbeitende, die ihre Deeskalationskompetenz stärken und in anspruchsvollen
Situationen professionell und souverän agieren möchten

Veranstalter

VWA Karlsruhe