

Kommunikations- und Konfliktlösungskompetenz für die Sozialverwaltung

Produktnummer
2025-63922S

Termin
08. Juli 2025
09:00 bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
300,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

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

Inhalte

Im täglichen Kundenkontakt 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.

- 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 Bildungshaus
Wolframstr. 32
70191 Stuttgart

[Google Maps](#)

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](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)