

# LIVE-WEBINAR: Kommunikations- und Konfliktlösungskompetenz für die Sozialverwaltung

<b>Produktnummer</b>	<b>Termin</b>	<b>Gebühren</b>
2024-63922D	27. Juni 2024 09:00 bis 16:30 Uhr	290,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

## 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)

## Dozent:innen

Bettina Engemann  
Dipl.-Psychologin

## Zielgruppe

Mitarbeiter:innen der Sozialverwaltung und des Integrationsmanagements

## Hinweis

HINWEIS

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

TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN ZUR ONLINE-TEILNAHME

## 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](#)

## [Impressum](#)

## [Datenschutzhinweise](#)

- Sie benötigen ein mit dem Internet verbundenes Endgerät (Desktop-PC, Laptop, Tablet oder Smartphone), sowie eine stabile Internetverbindung.
- Ihr Endgerät sollte über Mikrofon und Webkamera verfügen, um sich verbal und visuell zu beteiligen.
- Ihr Gerät muss Ton wiedergeben können; über Lautsprecher oder Kopfhörer. Optional ist die Teilnahme per Telefon möglich, um Ton zu empfangen.
- Die Teilnahme erfolgt direkt über einen Internet Browser und erfordert keine weitere Software oder Plug-Ins.
- Uneingeschränkt funktionieren die Browser Chrome, Microsoft Edge und Safari (jeweils in der aktuellen Version). Wir empfehlen „Chrome“. Den Internet Explorer von Microsoft bitte nicht verwenden!
- Wichtig: Starten Sie den Browser direkt auf Ihrem PC! Citrix- oder Remote-Desktop-Umgebungen sowie Internetzugänge, die über eine VPN-Verbindung hergestellt werden, können zu Problemen führen.
- Testen Sie bei Bedarf den Zugang vorab unter: <http://webinare.vwa-digital.de>

#### INFORMATIONEN ZUR ONLINE-TEILNAHME

- Ihre persönlichen Zugangsdaten erhalten Sie nach der Anmeldung per Mail. Bitte überprüfen Sie hierfür auch den Eingang Ihres Spam-Ordners. Bewahren Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten sicher auf, da diese ihre Gültigkeit für alle zukünftigen Online-Veranstaltungen behalten.
- Selbstverständlich können Sie für die Teilnahme auch ein privates Endgerät nutzen.
- 30 Min. vor Beginn ist der Webinar-Raum geöffnet. In diesem „Check-In“-Zeitfenster helfen wir Ihnen mögliche technische Probleme zu beheben.
- Bei technischen Problemen rufen Sie unsere IT-Service-Hotline unter 0711 21041-9999 an.
- Begleitunterlagen stehen i.d.R. einen Werktag vor dem Veranstaltungstermin zum Download über Ihre Zugangsdaten für Sie bereit. Die Unterlagen sind ca. 1 Woche verfügbar.
- Ihre Teilnahmebestätigung erhalten Sie per E-Mail.