

LIVE-WEBINAR: Kommunikations- und Konfliktlösungskompetenz für die Sozialverwaltung

Produktnummer
2024-63922D

Termin
27. Juni 2024
09:00 bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer:in
290,00 € (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)

Dozent:innen

Bettina Engemann
Dipl.-Psychologin

Zielgruppe

Mitarbeiter:innen der Sozialverwaltung und des Integrationsmanagements

Hinweise

HINWEIS

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

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](#)

TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN ZUR ONLINE-TEILNAHME

- 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.