

# LIVE-WEBINAR: Umgang mit schwierigen Schuldnerinnen und Schuldndern

Produktnummer	Termin	Gebühren pro Teilnehmer/-in
2026-3109SD	17.11.2026	282,00 EUR
	09:00 Uhr bis 16:30 Uhr	Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Der Umgang mit Schuldner/-innen kann sehr herausfordernd sein und viele Überraschungsmomente bieten. Da sich viele dieser Menschen in (existenziellen) Krisen befinden, kann es im persönlichen Kontakt zu unvorhersehbaren Reaktionen kommen, ausgelöst durch starke Emotionen. Situationen können dann schnell zu Konflikten und Eskalationen führen, die die Beteiligten an ihre Grenzen bringen. Dieses Seminar soll Anregungen geben, wie Sie die Kontrolle über die Situation behalten, sich souverän verhalten und somit auch Belastungen verringern können. Mit kleinen Übungen und der Besprechung von Fällen aus der Praxis sollen die Kompetenzen gefestigt und der Werkzeugkasten für den persönlichen Umgang mit schwierigen Schuldner/-innen erweitert werden. Ebenso sollen Möglichkeiten aufgezeigt werden, in diesen Situationen gelassen zu bleiben und dadurch souverän reagieren zu können.

## Inhalte

- Wirkung von Wahrnehmung und Bewertung auf das Erleben und Verhalten
- Hintergründe, Analyse von (psychisch) auffälligem und aggressivem Verhalten
- Aggressionsverlaufsmodell
- Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung
- Grundprinzipien und Strategien im Umgang mit schwierigen Schuldnerinnen und Schuldndern
- Teilnehmendenorientierte Fragen zum Umgang mit schwierigen Schuldner:innen; Methoden der Selbstregulation

## Dozentin

### Claudia Pohling

Psychologin, Hochschule für Polizei, Villingen-Schwenningen

## Lernziele

### Ort

VWA digital

### Kontakt

#### Information

Katharina Rimmer  
0711 21041-42  
k.rimmer@w-vwa.de

#### Konzeption und Beratung

Andrea Daubner  
0711 21041-35  
a.daubner@w-vwa.de

#### Anmelde- und Teilnahmebedingungen

#### Impressum

#### Datenschutzhinweise

## Sie lernen

- das Verhalten und die Motive des Gegenübers einzuschätzen und zu verstehen
- wie Sie daraus Handlungsmöglichkeiten ableiten können
- Ihren eigenen Anteil am Konflikt erkennen und reflektieren
- Strategien kennen und zu entwickeln, die Ihnen helfen die Kontrolle über die Situation zu behalten und die Kooperationsbereitschaft der Schuldner zu erhöhen
- Sie üben und wissen wie Sie in verbalen und/oder aggressiven, eskalierenden Auseinandersetzungen angemessen agieren und reagieren können
- Methoden der Selbstregulation kennen

## Zielgruppe

Mitarbeitende und Gerichtsvollzieher/-innen in Vollstreckungsbehörden.

## Technische Anforderungen

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

### Technische Voraussetzungen zur Online-Teilnahme:

- **Hardware:** PC, Tablet oder Smartphone mit stabiler Internet-Verbindung, standardmäßige PC-/Laptop-Lautsprecher oder Kopfhörer und Kamera, um sich verbal und visuell zu beteiligen.
- **Browser:** Die Teilnahme erfolgt direkt über einen Internet-Browser und erfordert keine weitere Software oder Plug-Ins. Uneingeschränkt funktionieren Google Chrome, Microsoft Edge und Safari (jeweils aktuelle Version). **Wir empfehlen Google Chrome.**  
**Achtung: Internet Explorer oder Firefox werden nicht unterstützt!**
- **Wichtig:** Starten Sie den Browser direkt auf Ihrem PC! Citrix- oder Remote-Desktop-Umgebungen sowie Internetzugänge über eine VPN-Verbindung können zu Problemen führen.
- **Testraum:** Testen Sie vorab Ihre technische Ausstattung in unserem Testraum unter: <http://webinare.vwa-digital.de>. So stellen Sie sicher, dass alles einwandfrei funktioniert. Achtung: Der Testraum ist nicht Ihr virtueller Seminarraum.

### Wichtige Informationen für Ihre Online-Teilnahme:

#### Personalisierte Zugangsdaten = Einzelzugang

- Mit Ihrer Anmeldebestätigung erhalten Sie personalisierte Zugangsdaten per Mail. Bitte überprüfen Sie ggfs. Ihren Spam-Ordner.
- Bewahren Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten sicher auf. Sie behalten ihre Gültigkeit für alle künftigen Online-Veranstaltungen der Württ. VWA.
- Ihre **Zugangsdaten sind ausschließlich für Ihre persönliche Nutzung bestimmt. Zugangsdaten dürfen weder an Dritte weitergegeben noch gemeinsam mit anderen Personen genutzt werden.** Jede/r weitere Teilnehmende muss über einen eigenen, separaten Zugang

verfügen. Jeder Verstoß stellt einen Betugsversuch dar und wird verfolgt.

#### **Mikrofon/Kamera**

- Unsere Online-Seminare sind **interaktiv gestaltet**. Wählen Sie sich deshalb immer mit Mikrofon ein und aktivieren Sie Ihre Kamera.

#### **Check-In-Zeit**

- Der Webinar-Raum ist ca. 30 Minuten vor Seminarbeginn geöffnet. In diesem „Check-In-Zeitfenster“ helfen wir Ihnen, mögliche technische Probleme zu beheben.

#### **IT-Hotline 0711 21041-9999**

- Sollten Sie Schwierigkeiten bei Ihrer Einwahl haben, überprüfen Sie, ob Sie die oben beschriebene Ausstattung und einen passenden Internet-Browser nutzen sowie außerhalb von Citrix- oder Remote-Desktop-Umgebungen eingewählt sind. Bei technischen Problemen kontaktieren Sie unsere IT-Service-Hotline unter 0711 21041-9999.

#### **Vorab-Download von Unterlagen**

- Unterlagen stehen ca. 1 (Werk)Tag vor Veranstaltungsbeginn zum Download über Ihre Zugangsdaten bereit und bleiben ca. 1 Woche verfügbar.

#### **Teilnahmebestätigung**

- Über die Teilnahme an der Veranstaltung stellen wir Ihnen eine Teilnahmebestätigung aus. Diese erhalten Sie per E-Mail.