



SOZIALE LEISTUNGEN DER KOMMUNEN

LIVE-WEBINAR: Umgang mit psychisch auffälligen Leistungsberechtigten in der Sozialverwaltung

Produktnummer	Termin	Gebühren pro Teilnehmer/-in
2026-2466SD	23.11.2026	308,00 EUR
	09:00 Uhr bis 16:30 Uhr	Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Mitarbeiter/-innen von Jobcentern und Sozial- und Jugendämtern haben es immer wieder auch mit Menschen zu tun, mit denen sich der Umgang schwierig gestaltet, sei es, weil sie in ihrem Verhalten oftmals sehr aggressiv oder sogar psychisch auffällig sind.

Um die Kontrolle in diesen Situationen zu behalten, souverän und angemessen reagieren und besser auf die Kund:innen eingehen zu können, ist es wichtig, kritische Signale möglichst frühzeitig zu erkennen und über ein möglichst großes Repertoire an Verhaltens- und Kommunikationstechniken zu verfügen. Das Seminar möchte das Verständnis für diese Personen vertiefen und die Sicherheit im Handeln erhöhen.

Inhalte

Erkennen von psychischen Auffälligkeiten

- Menschen in Krisen
- Überblick über psychische Störungen
- Typische Anzeichen

Aggressivität und Beleidigungen

- Aggressions-Verlaufs-Modell
- Aggressionen wahrnehmen, einschätzen, verarbeiten

Umgang mit psychisch auffälligen Menschen

- Eigene Haltungen und Wahrnehmungen
- Gesprächs- und Verhaltensstrategien
- Deeskalation

Selbstmanagement

Ort

VWA digital

Kontakt

Information

Nikolett Bosnyak
0711 21041-37
n.bosnyak@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

Lisa Weißen
0711 21041-51
l.weisser@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise

Dozentin

Claudia Pohling

Psychologin, Hochschule für Polizei, Villingen-Schwenningen

Lernziele

Kennenlernen und Erproben von Kommunikationsstrategien bei (psychisch) auffälligen Kund/-innen

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen in Jobcentern, Sozial- und Jugendämtern und alle, die Ihren Umgang mit psychisch auffälligen Leistungsberechtigten optimieren möchten.

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.