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

Produktnummer
2026-2466SD

Termin
23.11.2026
09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
308,00 EUR

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 Weißer
0711 21041-51
l.weisser@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Technische Anforderungen

Impressum

Datenschutzhinweise

Dozentin

Claudia Pohling
Dozentin an der Hochschule für Polizei BW, zertifizierte Mediatorin und im Kriseninterventionsteam des Bundes
Tätigkeitsschwerpunkte: Führungskräftetrainings, Psychosoziales Gesundheitsmanagement, Beratung und Krisenintervention, Führen und Gesundheit, Konfliktmanagement

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 Leistungsberechtigen optimieren möchten.