

Umgang mit gewaltbereiten und herausfordernden Klienten

Produktnummer

2027-54918K

Termin

19.04.2027

09:00-16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in

309,00 EUR

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Steigende Arbeitsbelastung, Personalmangel und zunehmende Bürokratie führen bei vielen Bürgerinnen und Bürgern zu Frustration und Wut, die sich im direkten Kontakt häufig gegen Mitarbeitende richtet. Die Belastung auf beiden Seiten wächst – ebenso das Risiko für eskalierende Situationen. Dieser Workshop zeigt praxisnah auf, an welchen Stellschrauben Sie drehen können, um Interaktionen mit gewaltbereiten und herausfordernden Klienten sicher, klar und deeskalierend zu gestalten.

Inhalte

- Physiologische Grundbedürfnisse und psychologische Grundbedürfnisse von Menschen
- Richtige Kommunikation als Konfliktprävention und Deeskalationsmethode
- Umgang mit Unlust und Widerstand von Klienten
- Das Fehlen des Ursache-Wirkungsprinzips in der Sozialen Arbeit und die Folgen, die sich daraus für die Interaktion mit gewaltbereiten und herausfordernden Klienten ergeben
- Praktische Tipps für einen räumlich sicheren Gesprächsaufbau
- Eigene Selbstfürsorge und Resilienz stärken
- Fallbeispiele und offene Fragen der Teilnehmer beantworten

Dozentin

Janine Gnoerrlich

Soz.päd., Psychologische Beraterin, Mediatorin, Personal- und Business Coach

Lernziele

Im Fokus stehen die Gestaltung der Kommunikation, eine Checkliste zur Gesprächsdurchführung, Grundlagen der gewaltfreien Kommunikation, der professionelle Umgang mit Widerstand, Bedrohungen und Grenzüberschreitungen sowie die Frage, wann und wie Gespräche abgebrochen werden dürfen. Zudem

Ort

VWA Karlsruhe
Kaiserallee 12E
76133 Karlsruhe

Kontakt

Information

Sigrid Woditschka
0721/985 50 30
sigrid.woditschka@vwa-baden.de

Konzeption und Beratung

Tabea Adams
0721/985 50 18
tabea.adams@vwa-baden.de

[Anmelde- und
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

werden Möglichkeiten privater und beruflicher Unterstützung thematisiert.

Methodik

Vortrag, Praxisbeispiele, Diskussion, Gruppenarbeit

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter mit herausforderndem Klientenkontakt, z.B. aus Jugendämtern, Einrichtungen der Eingliederungshilfe, den Sozialämtern, der Behindertenhilfe, den Ausländerbehörden, den Jobcentern, den Ordnungsämtern, der Polizei, Betreuer

Veranstalter

VWA Karlsruhe