

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

**Produktnummer**  
2025-63929D

**Termin**  
31. März 2025  
09:00 bis 16:30 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer:in**  
300,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

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

## Inhalte

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.

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

## Dozentin

### Claudia Pohling

Dozentin an der Hochschule für Polizei,  
Tätigkeitsschwerpunkte: Führungskräfte trainings, Psychosoziales Gesundheitsmanagement, Beratung und Krisenintervention, Führen und Gesundheit, Konfliktmanagement.

## 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](#)

zertifizierte Mediatorin

## Zielgruppe

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

## Ziele

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

## Hinweise

### HINWEIS

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

### 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.