

Umgang mit Menschen in Ausnahmesituationen I – Konfliktsituationen im Bereich der Ordnungsverwaltung

Produktnummer
2025-54059K

Termin
14.10.2025
09:00-16:45

Gebühren pro Teilnehmer/-in
296,00 EUR

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

Mitarbeitende in den kommunalen Ordnungs-, Bürger- und Sozialämtern geraten immer wieder in konflikträchtige Situationen im direkten, persönlichen aber auch im telefonischen Kontakt mit Bürgern. Nicht selten befinden sich diese Bürgerinnen und Bürger in einer besonderen Situation, deren Ursachen sehr unterschiedlich sein können. So kann es zu kränkenden, beleidigenden, aber auch aggressiven Angriffen kommen, weil Bürgerinnen und Bürger sich in einer (psychischen) Ausnahmesituation befinden, sich ungerecht behandelt fühlen oder eventuell unter Drogen stehen. Der angemessene und souveräne Umgang mit diesen Situationen erfordert ein breites Repertoire an kommunikativen Techniken und Handlungsstrategien. Dazu gehört auch ein achtsamer Umgang mit sich selbst, den eigenen Grenzen und den Grenzen der Rolle, um diese Situationen souverän zu meistern und Belastungen zu reduzieren.

Inhalte

- Erleben und Verhalten von Menschen in Krisen und Ausnahmesituationen
- Aggression in Entstehung und Verlauf
- Grundlagen der Gesprächsführung und der Deeskalation
- Grundsätze und Verhaltensstrategien für den souveränen Umgang mit Menschen in Ausnahmesituationen
- Stress und Selbstmanagement
- Fälle und Situationen der Teilnehmenden und Übungen an konkreten Praxisfällen

Dozent

Dipl.-Psychologin Claudia Pohling

Dipl.-Psychologin Claudia Pohling, Hochschule für Polizei, Villingen-Schwenningen

Lernziele

Die Teilnehmenden sollen:

- Verhalten von Menschen in Ausnahmesituationen verstehen und einschätzen können
- Gesprächstechniken und Handlungsstrategien für schwierige Gespräche und zur Deeskalation kennen und anwenden können
- Eigene Gefühle wahrnehmen, managen und sicher auftreten können

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](#)

Methodik

Schwerpunkt des Vormittags ist ein Impulsreferat über die Inhalte. Am Nachmittag sollen die Techniken an konkreten Praxisfällen geübt werden.

Zielgruppe

Mitarbeitende der Ordnungs-, Bürger- und Sozialämter, die in ihrem Aufgabenbereich kritischen und konflikträchtigen Situationen ausgesetzt sind.

Veranstalter

VWA Karlsruhe