

# Umgang mit Menschen in Ausnahmesituationen- Konfliktsituationen im Bereich der Ordnungsverwaltung

<b>Produktnummer</b>	<b>Termin</b>	<b>Gebühren pro Teilnehmer/-in</b>
2026-54059K	19.-19.11.2026 09:00-16:45 Uhr	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 konfliktrichtige 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

## Dozierende

**Claudia Pohling**  
Hochschule für Polizei,  
Villingen-Schwenningen

## Lernziele

## Ort

VWA Karlsruhe  
Kaiserallee 12 e  
76133 Karlsruhe

## Kontakt

### Information

Sigrid Woditschka  
07219855030  
sigrid.woditschka@vwa-  
baden.de

### Konzeption und Beratung

Tabea Adams  
07219855018  
tabea.adams@vwa-baden.de

[Anmelde- und  
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

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

## **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