

# Menschen in Ausnahmesituationen verstehen und souverän begegnen I – Konfliktsituationen im Bereich der Ordnungsverwaltung

**Produktnummer**

2026-2346SP

**Termin**

05.03.2026

09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer/-in**

282,00 EUR

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

Mitarbeiter/-innen in den kommunalen Ordnungsämtern geraten immer wieder in konfliktträchtige Situationen im direkten, persönlichen aber auch im telefonischen Kontakt mit Bürger/-innen. Nicht selten befinden sich diese Bürger/-innen in einer besonderen Situation, deren Ursachen sehr unterschiedlich sein können. So kann es zu kränkenden und beleidigenden Angriffen kommen, weil Bürger/-innen sich in einer emotionalen oder psychischen Ausnahmesituation befindet, sich ungerecht behandelt fühlen oder auch unter Drogen stehen. Im Umgang mit solchen Situationen sind Mitarbeiter/-innen besonders gefordert.

Um diesen Situationen angemessen zu begegnen, ist es nötig, sicher aufzutreten und über ein entsprechend großes Repertoire an kommunikativen Techniken und Handlungsmöglichkeiten zu verfügen. Sie fordern oft den ganzen Menschen. Zum eigenen Schutz ist es wichtig, die Grenzen der eigenen Rolle, aber auch die persönlichen Grenzen sowie die Grenzen der Situation zu kennen und zu akzeptieren.

## Inhalte

- Erleben und Verhalten von Menschen in Krisen
- Aggression in Entstehung und Verlauf
- Deeskalationsrhetorik
- Gesprächsführung in Krisen
- Umgang mit Menschen in Ausnahmesituationen
- Grenzen erkennen und respektieren
- Methoden der Selbstregulation
- Fälle und Situationen aus der Praxis und Übungen an konkreten Praxisfällen

## Dozentin

### Ort

VWA Bildungshaus  
Wolframstr. 32  
70191 Stuttgart

### Kontakt

#### Information

Lisa Zwick  
0711 21041-15  
l.zwick@w-vwa.de

#### Konzeption und Beratung

Sarah Frankenhauser-Hösl  
0711 21041-29  
s.frankenhauser@w-vwa.de

[Anmelde- und  
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

## **Lernziele**

Die Teilnehmer/-innen sollen:

- Verhalten von Menschen in Ausnahmesituationen verstehen und einschätzen können,
- Gesprächstechniken zur Beruhigung und Deeskalation kennen und anwenden können,
- schwierige Situationen aktiv gestalten können,
- eigene Gefühle wahrnehmen, kontrollieren und souverän begegnen können

## **Zielgruppe**

Mitarbeiter/-innen der Ordnungsbehörden, die in ihrem Aufgabenbereich kritischen und konflikträchtigen Situationen ausgesetzt sind