

Stark im Einsatz: Souverän mit Konflikten, Angriffen und Stress umgehen

Produktnummer

2027-54059K

Termin

22.11.2027

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.

Gerade Mitarbeitende der kommunalen Geschwindigkeitsüberwachung und Ordnungsbehörden sind regelmäßig mit Konflikten, Beschwerden, Widerständen und persönlichen Anfeindungen konfrontiert. Gerade in angespannten Situationen ist es wichtig, professionell zu handeln, die eigene Handlungsfähigkeit zu bewahren und sich von verbalen Angriffen nicht persönlich treffen zu lassen.

Das Seminar vermittelt praxisnahe Strategien für den souveränen Umgang mit Konflikten, Beleidigungen und herausfordernden Bürgerkontakten. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der wirksamen Verarbeitung der Herausforderungen, um langfristig handlungsfähig und gesund zu bleiben.

Zudem bietet das Seminar die Gelegenheit, eigene Fälle oder schwierige Situationen aus dem beruflichen Alltag der Teilnehmenden zu besprechen.

Inhalte

- 1. Seminartag
- 1. Konflikte verstehen und professionell handeln
- Entstehung und Dynamik von Konflikten und Aggression
- Eskalationsstufen und typische Konfliktmuster im Gemeindevollzugsdienst
- Eigene Konfliktmuster und Reaktionsweisen erkennen
- Professionelles Auftreten auch in herausfordernden Situationen
- 2. Kommunikation in schwierigen Gesprächen
- Grundlagen wertschätzender und deeskalierender Kommunikation
- Aktives Zuhören und gezielte Fragetechniken
- Klare und respektvolle Grenzsetzung
- Souveräner Umgang mit Widerstand und Aggression
- Von der emotionalen zur sachlichen Ebene – Umgang mit Killerphrasen und verbalen Attacken mit Übungen
- 3. Umgang mit Beleidigungen und verbalen Angriffen
- Warum beleidigen Menschen?
- Beleidigungen nicht persönlich nehmen: Trennung von Rolle und Person

Ort

VWA Karlsruhe
Ettlinger-Tor-Platz 4
76137 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](#)

- Professionelle Reaktionsmöglichkeiten auf Provokationen
- 2. Seminartag
- 4. Stressmanagement und Selbststeuerung
- Eigene Stresssignale frühzeitig erkennen
- Umgang mit Ärger, Kränkung und emotionaler Belastung
- Kurzfristige Methoden zur Stabilisierung im Einsatzalltag und mehr Gelassenheit
- Strategien zur psychischen Entlastung nach schwierigen Erfahrungen/Begegnungen
- 5. Resilienz stärken
- Faktoren psychischer Widerstandskraft
- Ressourcen erkennen und gezielt nutzen
- Förderung von Selbstfürsorge und langfristiger Gesundheit
- 6. Besprechung und Bearbeitung von Situationen der Teilnehmenden

Dozentin

Claudia Pohling

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

Lernziele

Die Teilnehmenden stärken ihre Handlungssicherheit in konfliktbelasteten Situationen, lernen einen professionellen Umgang mit Beleidigungen und persönlichen Angriffen und entwickeln Strategien zur Förderung ihrer psychischen Widerstandskraft (Resilienz) im beruflichen Alltag.

Zielgruppe

Mitarbeitende angesprochen, die in der Verkehrsüberwachung eingesetzt sind.
Ferner Mitarbeitende der Ordnungsbehörden, die in ihrem Aufgabenbereich kritischen und konflikträchtigen Situationen ausgesetzt sind.

Veranstalter

VWA Karlsruhe