

# Psychologische Deeskalation

## Zielgruppe

Mitarbeiter/innen der Ordnungsämter, Sozialämter, Jugendämter, Bauämter und der Flüchtlingsbehörden, Sicherheitsbeauftragte, Arbeitsschutzkoordinatoren sowie alle Mitarbeiter/innen in Arbeitsbereichen mit schwieriger Kundschaft

Termin	Ort	Landkreis	Beginn / Ende
14.03.2023	88045 Friedrichshafen	Bodenseekreis	09.00 Uhr - 16.30 Uhr
24.10.2023	74229 Oedheim	Heilbronn	09.00 Uhr - 16.30 Uhr

Tagungsgebühr	Stornokosten
210,00 € je Teilnehmer/in	50% ab 2 Wochen vor dem ersten Seminartag

## Referent/in

Bettina Wiener, wiener COACHING, Halle

## Themenschwerpunkte

Mitarbeiter/-innen im öffentlichen Dienst treffen im Rahmen ihres Kundenkontaktes oft auf schwierige oder aufgebrachte Menschen. Gerade in Ämtern, bei denen negative Bescheide, Anhörungen oder Bußgelder zum Alltag gehören, wie z.B. Ordnungsämter, Sozialämter, Jugendämter, Bauämter oder Flüchtlingsbehörden, stellen unzufriedene, wütende oder gar aggressive Kunden eine große Herausforderung dar.

Wer solch kritischen Situationen regelmäßig ausgeliefert ist, für den können die Konflikte sehr belastend sein und sich negativ auf die Gesundheit auswirken.

Wie gehen wir entspannter damit um?

- Was macht mir in meinem Arbeitsalltag Stress?
- Emotionen: Warum machen sie es so schwierig, gelassen zu bleiben?
- Wertschätzende Grundhaltung anderen Menschen gegenüber
- Kommunikationstechniken: Aktives Zuhören, Wiederholungstechnik, Fragentechnik
- Deeskalationstechniken



Verwaltungsschule

Gemeindetag  
Baden-Württemberg

Verwaltungsschule  
Haus der Gemeinden  
**Jan-Peter Knebel**  
Hoffstr. 1 b  
76133 Karlsruhe

Verwaltungsschule  
des Gemeindetags Baden-Württemberg  
Kommunaler Landesverband  
kreisangehöriger Städte und Gemeinden

Haus der Gemeinden  
Hoffstr. 1 b, 76133 Karlsruhe

**Ansprechpartner:**

Jan-Peter Knebel

☎ +49 721 98446 -23

📠 +49 721 98446 -923

✉ jan-peter.knebel@verwaltungsschule-bw.de  
www.verwaltungsschule-bw.de

---

## Anmeldung

### Psychologische Deeskalation

---

Veranstaltungsnummer	Termin	Veranstaltungsort	Kreis
<input type="checkbox"/> 234057.01341-001	14.03.2023	88045 Friedrichshafen	Bodenseekreis
<input type="checkbox"/> 234057.01341-002	24.10.2023	74229 Oedheim	Heilbronn

Geburtsdatum  
(freiwillige Angabe)

\_\_\_\_\_

Name, Vorname

\_\_\_\_\_  Herr  Frau

Dienststelle

\_\_\_\_\_

Straße

\_\_\_\_\_

Postleitzahl / Ort

\_\_\_\_\_

Telefon

\_\_\_\_\_

Telefax

\_\_\_\_\_

E-Mail

\_\_\_\_\_

Landkreis

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum, Stempel, Unterschrift