

# 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         |
|------------|-------------------|-----------------|-----------------------|
| 20.03.2024 | 71638 Ludwigsburg | Ludwigsburg     | 09.00 Uhr - 16.30 Uhr |
| 13.11.2024 | 72336 Balingen    | Zollernalbkreis | 09.00 Uhr - 16.30 Uhr |

## Tagungsgebühr

210,00 € je Teilnehmer/in

## Stornokosten

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

**Haus der Gemeinden**  
Hoffstr. 1 b, 76133 Karlsruhe

**Ansprechpartner:**  
Juliane Ohms  
☎ +49 721 98446-20  
📠 +49 721 98446-920  
✉ juliane.ohms@verwaltungsschule-bw.de  
www.verwaltungsschule-bw.de

Verwaltungsschule  
Haus der Gemeinden  
**Juliane Ohms**  
Hoffstr. 1 b  
76133 Karlsruhe

---

## Anmeldung

### Psychologische Deeskalation

---

| Veranstaltungsnummer                      | Termin     | Veranstaltungsort | Kreis           |
|---|------------|-------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> 244057.01341-001 | 20.03.2024 | 71638 Ludwigsburg | Ludwigsburg     |
| <input type="checkbox"/> 244057.01341-002 | 13.11.2024 | 72336 Balingen    | Zollernalbkreis |

Geburtsdatum  
(freiwillige Angabe)

\_\_\_\_\_

Name, Vorname

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

Dienststelle

\_\_\_\_\_

Straße

\_\_\_\_\_

Postleitzahl / Ort

\_\_\_\_\_

Telefon

\_\_\_\_\_

Telefax

\_\_\_\_\_

E-Mail

\_\_\_\_\_

Leit-ID

\_\_\_\_\_

Landkreis

\_\_\_\_\_

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