Verwaltungsschule
Gemeindetag Baden-Württemberg

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
18.03.2025	79854 Hinterzarten	Breisgau-Hochschwarzwald	09.00 Uhr - 16.30 Uhr
04.11.2025	76131 Karlsruhe	Stadtkreis Karlsruhe	09.00 Uhr - 16.30 Uhr

Tagungsgebühr

230,00 € 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
□ **254057.01341-001**	**18.03.2025**	**79854 Hinterzarten**	**Breisgau-Hochschwarzwald**
□ **254057.01341-002**	**04.11.2025**	**76131 Karlsruhe**	**Stadtkreis Karlsruhe**

Geburtsdatum
(freiwillige Angabe) _____

Name, Vorname _____ □ Herr □ Frau

Dienststelle _____

Straße _____

Postleitzahl / Ort _____

Telefon _____

Telefax _____

E-Mail _____

Leit-ID _____

Landkreis _____

_____
Datum, Stempel, Unterschrift