

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
20.05.2026	72574 Bad Urach	Reutlingen	09.00 Uhr - 16.30 Uhr
14.10.2026	74821 Mosbach	Neckar-Odenwald-Kreis	09.00 Uhr - 16.30 Uhr

Tagungsgebühr	Stornokosten
240,00 € je Teilnehmer/in	50% ab 2 Wochen vor dem ersten Seminartag

Referent/in

Ilona Vogel, Trainerin und Coach für den öffentlichen Dienst, ehem. Ordnungsamtsleiterin der Gemeinde Flieden

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
Haus der Gemeinden
Juliane Ohms
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:

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

Anmeldung

Psychologische Deeskalation

Veranstaltungsnummer	Termin	Veranstaltungsort	Kreis
☐ 264057.01341-001	20.05.2026	72574 Bad Urach	Reutlingen
☐ 264057.01341-002	14.10.2026	74821 Mosbach	Neckar-Odenwald-Kreis

Geburtsdatum
(freiwillige Angabe)

Name, Vorname

_____ ☐ Herr ☐ Frau

Dienststelle

Straße

Postleitzahl / Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Leitweg-ID

Landkreis

Datum, Stempel, Unterschrift