

51309-26-02

Sicher und souverän im Bürgerkontakt – Deeskalation in schwierigen Situationen

Termin/e

Plätze verfügbar: 22.09.2026, 09:00 Uhr - 23.09.2026, 13:30

Uhr

Oldenburg

Teilnahmeentgelt

490 EUR

Das Teilnahmeentgelt beinhaltet die Veranstaltungsunterlagen und die Verpflegung sowie die darauf entfallende Umsatzsteuer.

Der tägliche Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern bringt immer wieder Situationen mit sich, die als herausfordernd oder sogar bedrohlich erlebt werden können. In solchen Momenten ist es entscheidend, die eigene Anspannung wahrzunehmen und zu steuern, um handlungsfähig zu bleiben und Konflikte nicht weiter zu verschärfen.

In dem 1,5-tägigen Seminar lernen Sie, in herausfordernden oder konflikthaften Situationen handlungsfähig zu bleiben und deeskalierend zu agieren. Sie setzen sich mit den eigenen Reaktionsmustern auseinander, erkennen Ursachen von Gewalt und trainieren Strategien für einen professionellen Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen.

Dozierende/r

Uwe Rüffer, Diplom-Kriminalist



Inhalt

Umgang mit der eigenen Anspannung

Möglichkeiten, die Anspannung des Gegenübers zu beeinflussen

Wege zum Entschluss unter Einschluss von Gefahrenszenarien

Ursachen von Gewalt

Taktisches Verhalten und kommunikative Möglichkeiten der Deeskalation

Ggf. Fallsupervision und Erfahrungsaustausch



Nutzen

Das Seminar folgt der Idee, dass Deeskalation mit Selbstkontrolle beginnt. Im ersten Teil geht es daher um den Umgang mit der eigenen Anspannung – also darum, wie man in belastenden Momenten innere Ruhe bewahrt und souverän bleibt.

Im zweiten Teil wird betrachtet, wie man auf anspruchsvolle Situationen vorbereitet sein kann. Dazu gehört das Verständnis möglicher Konfliktdynamiken, das Erkennen von Gefahrenszenarien und das Entwickeln eines angemessenen Handlungsrepertoires.

Der dritte Teil widmet sich schließlich den kommunikativen und taktischen Möglichkeiten, um in der Begegnung mit aufgebrauchten Bürgerinnen und Bürgern deeskalierend zu wirken. Ziel ist es, Situationen frühzeitig zu beruhigen und Eskalationen vorzubeugen.

Die Teilnehmenden lernen, in herausfordernden oder konflikthafter Situationen handlungsfähig zu bleiben und deeskalierend zu agieren. Sie setzen sich mit den eigenen Reaktionsmustern auseinander, erkennen Ursachen von Gewalt und trainieren Strategien für einen professionellen Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen.



Zielgruppe

Beschäftigte in Sozialbehörden mit regelmäßigem Kundenkontakt



Arbeitsmittel und Methodik

Lehrgespräch und Diskussion; kein Rollenspiel



Hinweise

1. Tag von 09:00 - 16:00 Uhr

2. Tag von 08.30 - 13:30 Uhr



Anmeldung

Sie können sich bis zu zwei Wochen vor dem Veranstaltungstermin anmelden.

Zu diesem Zeitpunkt wird entschieden, ob die Veranstaltung stattfindet. Eine kostenfreie Abmeldung ist danach nicht mehr möglich. Selbstverständlich können sich kurzfristig Interessierte auch nach dem Anmeldeschluss verbindlich anmelden, sofern noch Plätze frei sind.



Kontakt

Frau Astrid Meinen

Telefon: 0511 1609-6025

E-Mail: [astrid.meinen\(at\)nsi-hsvn.de](mailto:astrid.meinen@nsi-hsvn.de)