

## *Wenn's laut wird – Deeskalation im Bürgerkontakt*

*Beschäftigte, z. B. in Ordnungs- oder Bürgerämtern stehen regelmäßig im direkten Kontakt mit Kunden, deren Verhalten emotional, impulsiv oder verbal grenzüberschreitend sein kann. Dieses Seminar vermittelt praxisnahe Strategien zur Deeskalation, zur sicheren Gesprächsführung und zur Selbstfürsorge in herausfordernden Situationen.*

*Die Teilnehmenden lernen, emotionale Dynamiken zu verstehen, gewaltvolle Sprache zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren – mit dem Ziel, Konflikte zu entschärfen und die eigene psychische Stabilität zu bewahren.*

### **Themen**

#### **Emotionen und emotionale Ausbrüche**

- Psychologische Grundlagen: Grundbedürfnisse eines Menschen, Ursache und Wirkung von Gefühlen und Emotionen
- Umgang mit den Emotionen Anderer
- Wie funktionieren wir in Ausnahmesituationen?

#### **Gewaltvolle Sprache erkennen und entschärfen**

- Wo beginnt gewaltvolle Sprache? Formen und Eskalationsstufen
- Umgang mit verbalen Angriffen, Androhungen und Bedrohungen
- Klärende Kommunikation: Grenzen setzen, Lösungen ermöglichen

#### **Selbstfürsorge**

- Aufzeigen von Grenzen, Abgrenzungen
- Womit finde ich konkret Unterstützung?
- Der „kommunikative Notfallkoffer“: Soforthilfe in schwierigen Situationen

#### **Umgang mit unklaren Situationen**

#### **Praktische Beispiele und Fragen der Teilnehmenden**

### **Teilnehmerstruktur**

*Mitarbeitende in publikumsnahen Bereichen wie Ordnungsämtern, Bürgerämtern und andere mit direktem Bürgerkontakt*

### **Dozent**

*Benjamin Jauer*

*Dipl.-Kommunikationspsychologe (FH), Deeskalationstrainer, Berater, Systemischer Coach*

### **Seminardaten**

**Seminarnummer  
100.353/26-01**

**Termin  
20.04.2026**

**Anmeldeschluss  
30.03.2026**

**Entgelt**

**Zweckverbandsmitglieder  
197,00 €**

**Nichtmitglieder  
208,00 €**