

DEESKALIERENDE KOMMUNIKATION

Fortbildungsreihe zur Stärkung von Handlungssicherheit, Professionalität und Mitarbeitendenschutz

Ausgangslage

Mitarbeitende im öffentlichen Dienst – insbesondere im Ordnungsamt, Vollzugsdienst und in Bereichen mit intensivem Bürgerkontakt – sind zunehmend mit konflikthafter, respektlosen oder aggressiven Situationen konfrontiert.

Diese Entwicklungen führen zu:

- steigender psychischer Belastung
- Unsicherheit im Umgang mit schwierigen Bürgerkontakten
- erhöhtem Risiko von Eskalationen und Übergriffen
- langfristigen Auswirkungen auf Arbeitsfähigkeit und Motivation

Ziel der Fortbildungsreihe

Die Fortbildung zielt darauf ab, die Handlungssicherheit Ihrer Mitarbeitenden

nachhaltig zu stärken und gleichzeitig einen Beitrag zu leisten zu:

- Deeskalation von Konflikten im direkten Bürgerkontakt
- Schutz der Mitarbeitenden (psychisch und physisch)
- professionellem und rechtssicherem Auftreten
- Reduktion von Eskalations- und Beschwerdefällen

Modul I: Grundlagen der Deeskalation, Kommunikation & Eigensicherung

Schwerpunkte:

- professionelle Haltung im Umgang mit Konflikten
- Früherkennung von Eskalationsdynamiken
- Deeskalierende Kommunikation
- Rollen- und Autoritätsklarheit im Verwaltungskontext
- Grundlagen der Eigensicherung

Nutzen für die Organisation:

- einheitliches Grundverständnis im Team
- klare Kommunikationsstandards
- präventive Wirkung durch frühzeitiges Eingreifen

Umfang: 6 Stunden

Modul II: Deeskalation unter Druck – Handlungssicherheit in komplexen Situationen

Schwerpunkte:

- Selbststeuerung bei Stress, Provokation und Aggression
- Umgang mit typischen Eskalationstypen im Verwaltungsalltag
- Kommunikation in hoch eskalierten Situationen
- Deeskalation bei Publikum und Gruppendynamiken
- Intensives, praxisnahes Szenariotrainings

Nutzen für die Organisation:

- erhöhte Handlungssicherheit auch in kritischen Situationen
- souveräner Umgang mit schwierigen Bürgerkontakten
- verbesserte Teamreflexion und Einsatznachbereitung

Umfang: 6-8 Stunden

Methodik

- praxisorientierte Trainingsformate
- realitätsnahe Fallbeispiele aus dem Verwaltungskontext
- angeleitetes Szenariotrainings
- strukturierte Reflexion und Transfer in den Arbeitsalltag

Referenten:

Martin Ziegenhagen

Kommunikationstrainer und systemischer Coach. Im Deeskalationstraining vermittelt er praxisnahe Strategien für den souveränen Umgang mit angespannten Gesprächssituationen und Konflikten.

Torsten Kosuch

Langjährig erfahrener Polizeibeamter und ehemaliger Mitarbeiter des Landespräventionsrates Sachsen. Im Seminar bringt er seine praktische Erfahrung insbesondere zu Deeskalation, Eigensicherung und professionellem Verhalten in herausfordernden Situationen ein.

Termine:

Modul I: 14.10.2026 in Dresden

Modul II: 14.09.2026 in Borna; 29.10.2026 in Plauen, 05.11.2026 in Nossen

Fazit

In einer Zeit zunehmender gesellschaftlicher Spannungen ist Deeskalationskompetenz eine zentrale Schlüsselqualifikation für Mitarbeitende im öffentlichen Dienst. Diese Fortbildungsreihe unterstützt Ihre Behörde dabei, Sicherheit, Professionalität und Handlungskompetenz systematisch zu stärken.