



Deeskalation im dienstlichen Umgang mit Bürgern und Versicherten

Seminar-Nr.	2025 B243 EK
Termin	17.10.2025 bis 18.10.2025
Partnerorganisation	dbb beamtenbund und tarifunion sachsen-anhalt
Tagungsstätte	Radisson Blu Fürst Leopold Hotel Dessau Friedensplatz 30 06844 Dessau-Roßlau info.des02@gchhotelgroup.com
Seminarleitung	Janine Dietz stellvertretende Vorsitzende der frauenvertretung dbb sachsen-anhalt
Dozent:innen	Petra Maurer Dipl. Pädagogin

Kompetenzorientierte Lernziele

Das Seminar legt die Themenschwerpunkte auf berufliche Anforderungen in Beratungssituationen und/oder Kontaktphasen, die dadurch entstehen, dass sich Bürger und Bürgerinnen oder Klientinnen und Klienten gegenüber den Mitarbeitenden von Behörden in einer Weise grenzüberschreitend verhalten, die eine professionell vertretbare Toleranzgrenze überschreitet. Damit ist ein Kontext bestimmt, der ausschließlich mögliche Gefahrensituationen für Beschäftigte berücksichtigt, um innerhalb von drei identifizierten Eskalationsphasen, Gesprächskompetenzen zu vermitteln und zu trainieren, die eine individuelle Eigensicherung konsequent befolgen.

Methoden

Die Seminarinhalte werden anschauliche durch Kurzreferate, Diskussionen, Moderationsmethoden, Live oder Video-Analysen eines simulierten Eskalationsprozesses, interaktive Situationstrainings zu Exit-Strategien, geleitete Erfahrungsaustausche in Gruppen und Ergebnissicherung vermittelt.

Online-Evaluation

Am letzten Seminartag erhalten Sie eine E-Mail von der dbb akademie. Bitte bewerten Sie die Veranstaltung über den Online-Fragebogen. Ihre Rückmeldung hilft der dbb akademie die hohe Qualität der Schulungen dauerhaft zu gewährleisten. Die Bewertung kann (auch anonym) mit Smartphone, Tablet oder PC durchgeführt werden.

Pausenzeiten

10:30 - 10:45 Uhr	Kaffeepause
12:30 - 13:30 Uhr	Mittagspause
15:00 - 15:15 Uhr	Kaffeepause

Die dbb akademie behält sich das Recht des Dozentenaustausches, Terminverschiebungen sowie die Aktualisierung der Inhalte vor.

Inhalte

Freitag, 17. Oktober 2025

14:00 bis 14:30 Uhr **Begrüßung, Vorstellung, Erwartungsabfrage**
Janine Dietz

14:30 bis 17:00 Uhr **Anlässe grenzüberschreitenden Verhaltens von
Bürger*innen aus der Teilnehmenden-Perspektive**
inkl. Pause

**Wahrnehmung eines Eskalationsprozesses und
professionelle Beurteilung**

Simuliertes Fallbeispiel und Eskalationsphasenanalyse

**Der Faktor ZEIT im verbalen Eskalationsprozess:
3-Phasen-Modell**

**Deeskalationsstrategien: beruhigen vs. begrenzen und
der Faktor ZEIT**

Petra Maurer

Samstag, 18. Oktober 2025

09:00 bis 12:00 Uhr **Deeskalierende Interventionen und taktische Strategien**
inkl. Pause

**Situationsanalyse im Rahmen einer Extremsituation in der
professionellen Rolle**

**Eskalationsprognose Bürger*innenverhalten
(Körpersprache und kommunikative Ausdrucksweise)**

Schulung von taktischem Exit-Strategien

Rechtliche Rahmenbedingungen

Petra Maurer

12:00 bis 12:30 Uhr **Auswertung des Seminars, Online Evaluation
Verabschiedung der Teilnehmenden**
Janine Dietz

Anschließend Mittagessen