

## **11025 Kritische Situationen im ordnungsbehördlichen Alltag und Ansätze der Deeskalation - Seminar für Dienstkräfte der Ordnungsbehörden**

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zielgruppe</b> | <p>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ordnungsbehörden im Innen- und Außendienst</p> <p>Die Dienstkräfte der Ordnungsbehörden sehen sich zunehmend mit schwierigen Situationen im Zusammenhang mit der Erfüllung ihrer Aufgaben konfrontiert. Die Arbeit wird vom Bürger oft kritisch hinterfragt und die Bereitschaft zur Kooperation mit der Behörde ist nicht selbstverständlich. Sowohl im Innen- als auch im Außendienst entstehen häufig Situationen, in denen deeskalierende Kommunikation und Konfliktbewältigung notwendig sind.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Ihr Nutzen</b> | <p>Die Zielstellung des Seminars besteht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in der Reflektion der eigenen Rolle und Haltung zum Aufgabenbereich und im Konfliktgeschehen,</li> <li>- in der Sensibilisierung für Kommunikations- und Interaktionsprozesse,</li> <li>- in der Auseinandersetzung mit Prozessen der Konfliktentstehung und Einwirkung auf Konflikte,</li> <li>- in dem Austausch von "best-practice"-Beispielen,</li> <li>- in einer lösungsorientierten Besprechung von Sachverhalten,</li> <li>- in dem Kennenlernen und Üben einzelner Kommunikationstechniken,</li> <li>- in der Beachtung der eigenen Sicherheit während des Handelns,</li> <li>- in dem Kennenlernen von Maßnahmen der Nachbereitung und Nachsorge von belastenden Einsätzen,</li> <li>- in der Integration neuer bzw. vertiefter Handlungsmöglichkeiten in den ordnungsbehördlichen Alltag.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Inhalt</b>     | <p>Anhand der Zielstellung sollen berufstypische Situationen der Dienstkräfte der Ordnungsbehörden lösungsorientiert behandelt werden.</p> <p>Grundlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auftreten als Vertreter der Ordnungsbehörde in der Öffentlichkeit</li> <li>- Bedeutung von Orts- und Personenkenntnis</li> <li>- Auftreten im Team (Rollenverteilung, Absprachen und taktische Stichwörter)</li> <li>- Bürgerfreundliche Sprache auch im Ordnungsamt</li> <li>- Möglichkeiten der Deeskalation durch organisatorische Maßnahmen in der Dienststelle und im Außendienst</li> <li>- Kommunikation im Team des Ordnungsamtes</li> <li>- Umgang mit verbalen Angriffen und Beleidigungen</li> <li>- Umgang mit Ignoranz und Verweigerung</li> <li>- Gewaltprävention im Innendienst und Außendienst - Notfallregeln</li> </ul> <p>Verhalten in besonderen Situationen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bei Straftaten</li> <li>- bei vorhandenen Sprachbarrieren</li> <li>- bei hilflosen Personen</li> <li>- gegenüber Angehörigen der Streitkräfte</li> <li>- gegenüber Personen, die Immunität, Identität oder Exterritorialität besitzen</li> <li>- gegenüber Personen unter Alkohol-/Drogeneinfluss oder mit besonderem</li> </ul> |

Aggressionspotential oder Ablehnungsverhalten (z. B. sog. Reichsbürger)

Berufstypische Situationen meistern, z.B.

- Umgang mit Betroffenen im Rahmen von Vorladungen und Anhörungen
- Schwierige Telefongespräche mit Bürgern führen
- Deeskalieren auch bei der schriftlichen Kommunikation
- Einholen von Auskünften, Befragungen
- Feststellen von Personalien
- Durchsuchen von Personen und Gegenständen
- Durchsuchen von Wohnungen und befriedetem Besitztum
- Erteilen von Platzverweisen
- Sicherstellung von Gegenständen und Tieren
- Erteilen von Verwarnungen
- Erteilen von Weisungen im Straßenverkehr
- Kontrolle von Sondernutzungen auf öffentlichen Flächen
- Verkehrsregelung und Verhalten bei Unfällen
- Umgang mit Hunden
- Abwehr von verbalen/ körperlichen Angriffen/ Selbstverteidigung

Hinweis: Bitte senden Sie im Vorfeld der Veranstaltung Beispiele aus dem eigenen beruflichen Alltag, die im Seminar thematisiert werden sollen, bis zwei Wochen vor Seminarbeginn schriftlich an die TVS: [dsambale@tvS-weimar.de](mailto:dsambale@tvS-weimar.de).

Das Seminar ist praxisorientiert und erfordert die aktive Mitwirkung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Psychologische Hintergründe und Zusammenhänge werden kontextbezogen dargestellt. Methodisch steht ein aktiver Austausch zwischen Seminarteilnehmern untereinander und mit dem Dozenten im Vordergrund. Das Seminar wird geleitet von Herrn Dipl.-Psychol. Jürgen Marx, ehem. Polizeibeamter, Fachhochschuldozent, Einsatzpsychologe, Mediator, Trainer für Kommunikation und Stressbewältigung, Psychosoziale Fachkraft bei der Einsatznachsorge.

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Abschluss</b>      | Teilnahmebestätigung                                                                                                                                                                                                                                       |
| <hr/>                 |                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Termin</b>         | 12. - 13.06.2024, 9:00 - 16:00 Uhr                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Dauer</b>          | 2 Tag(e) (16 Unterrichtsstunden)                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Ort</b>            | Weimar                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Dozent</b>         | Jürgen Marx                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Gebühr</b>         | <b>400,00 €</b> für Mitglieder<br><b>480,00 €</b> für Nichtmitglieder<br>Sofern das Gebührenaufkommen eines Seminars die tatsächlich mit der Durchführung verbundenen Kosten nicht deckt, können kostendeckende Gebühren im Einzelfall festgesetzt werden. |
| <b>Anmeldeschluss</b> | bis 14 Tage vor Lehrgangsbeginn                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Organisation</b>   | Dagmar Sambale 03643 207-136                                                                                                                                                                                                                               |