

01. - 02.10.2026, Köln



**Deeskalationstraining für Fahrpersonal:  
Sicherheit im ÖPNV**

## Die Weiterbildung

### Souverän Handeln in schwierigen Situationen

Ob im Fahrdienst, im Kundengespräch oder bei internen Konflikten, schwierige Situationen gehören zum Arbeitsalltag in Verkehrsbetrieben. Gerade vor dem Hintergrund zunehmender verbaler und körperlicher Übergriffe ist die Fähigkeit zur Deeskalation essenziell. Nur wer frühzeitig Spannungen erkennt und gezielt gesteuert, kann Konflikte entschärfen und die eigene Sicherheit sowie die der Fahrgäste gewährleisten.

In diesem Seminar erlernt das Fahrpersonal konkrete Werkzeuge, um sicher und professionell auf schwierige Situationen im Personenverkehr zu reagieren. Mit einer erfahrenen Trainerin für den ÖPNV werden konkrete Handlungsmöglichkeiten, Gesprächstechniken und Fallsituationen besprochen und Lösungen formuliert. Dabei geht es nicht nur um Techniken, sondern auch um Haltung: Wie kann ich klar, respektvoll und zugleich konsequent handeln gegenüber Mitarbeitenden sowie Kund\*innen?

Das Seminar ist bewusst als intensives „Mittag-zu-Mittag“-Format gestaltet, um eine fokussierte Lernatmosphäre zu ermöglichen und gleichzeitig eine entspannte An- und Abreise zu unterstützen:

**01.10.2026:** Start um 12:00 Uhr mit Fingerfood-Lunch, 13– 18:30 Uhr Deeskalationstraining, anschließend gemeinsames Abendessen auf Einladung der VDV-Akademie

**02.10.2026:** 09-13:00 Uhr Vertiefung des Gelernten, praktische Übungen und Strategieentwicklung.

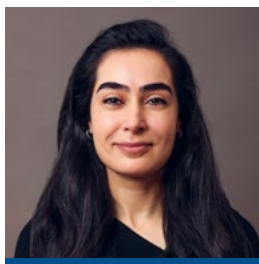
#### Lernziele

- Handlungssicherheit und Kommunikationsstärke in herausfordernden Situationen fördern
- Verständnis für Eskalationsdynamiken und Konfliktverläufe entwickeln
- Praktische Gesprächs- und Interventionsstrategien erproben
- Bewusstsein für eigene Stressreaktionen und Grenzen schärfen

## Die Inhalte

Inhalte	
1	Umgang mit Aggression und Gewalt
2	Verstehen von Eskalationsstufen und Warnzeichen
3	Die eigene Stressreaktion: Von Mustern zu gezielten Strategien
4	Prinzipien der kommunikativen Deeskalation bei Fahrgästen
5	Fallbesprechung aus der Praxis

## Ihre Dozentin



### Eyshan Shadi

Eyshan Shadi, Projektmanagerin bei der VPN Academy, ist studierte Friedens- und Konfliktforscherin mit einem Schwerpunkt auf Deeskalation und (Selbst-) Schutz, Rassismuskritik und Empowerment.

## Ihre Ansprechpartnerin



### Annika Olbrisch

Sehr gerne stehe ich Ihnen für Fragen rund um das Thema Anmeldung, Organisation und Inhalte zur Verfügung.

**Telefon:** 0151-20918615

**E-Mail:** olbrisch@vdv.de

Alle Informationen sowie die Möglichkeit zur  
**Anmeldung direkt über unsere Webseite**

[Zur Anmeldung](#)

## Weitere Informationen

### Seminargebühr:

1099 € zzgl. MwSt.

999 € zzgl. MwSt. für Beschäftigte, deren Unternehmen im Besitz der AkademieCard 20 sind.

Bildungsgutscheine der VDV-Akademie sind anrechenbar.

Die Gebühr beinhaltet die Teilnahme, Unterlagen, Getränke, Mittagessen am ersten Seminartag, Kaffeepausen und ein gemeinsames Abendessen.

### Veranstaltungsort:

die wohngemeinschaft  
Richard-Wagner-Straße 39  
50674 Köln

### Übernachtung:

Wir haben ein Abruflkontingent im nahegelegenen Hotel Flandrischer Hof für Sie eingerichtet: 110€ pro Nacht inklusive Frühstück, zuzüglich 5% Kulturförderabgabe.

Weitere Informationen zum Hotel finden Sie auf unserer Veranstaltungsseite.

### Seminarzeiten:

01.10.2026 12:00 – 18:30 Uhr

anschließend gemeinsames Abendessen auf Einladung der VDV-Akademie

02.10.2026 09:00 – 13:00 Uhr