

DEESKALATIONSTRAINING



Inhouse-Firmenschulung

PROFESSIONELLER UMGANG MIT GEWALT UND AGGRESSION IM ARBEITSALLTAG

Präventionsmöglichkeiten zur Eskalationsvermeidung

In Arbeitsbereichen mit viel Kundenkontakt oder Publikumsverkehr können Beschäftigte mit verbalen Aggressionen konfrontiert werden oder körperlicher Gewalt ausgesetzt sein.

Doch wie geht man mit aufgebrachten Kunden, alkoholisierten Personen oder unzufriedenen Gästen und Besucher*innen um? Wie können sich Beschäftigte schützen und deeskalierend wirken? Und wie können Führungskräfte sie dabei unterstützen?

2-Training-Tage für
Beschäftigte mit Kundenkontakt



2-Training-Tage
für Führungskräfte von
Beschäftigten mit Kundenkontakt

KUNDENECHO:

“Wir sind im Außendienst immer häufiger in schwierigen und oft auch bedrohlichen Situationen. Seit dem Training fühle ich mich besser gerüstet und ich starte gelassener in meinen Arbeitstag.”

Nico W., Mitarbeiter im Außendienst bei einem Energieversorger



TRAINING-INHALTE

Tag 1:

- Kommunikative Grundlagen der Konfliktbewältigung
- Vermittlung grundlegender Handlungsmöglichkeiten in Stress- und Gefährdungssituationen zur Bewältigung kritischer Situationen
- Hinweise für den täglichen Umgang mit verbal aggressiven und gereizten Kunden (versch. Eskalationssituationen), einfache Handlungsstrategien für den Eigenschutz

2-Training-Tage für
Beschäftigte mit Kundenkontakt

Tag 2:

- Defensives Verhalten in Körper und Wort zur Vermeidung von Eskalationen
- Praxisübungen zum Runterfahren von Konfliktsituationen, Diskussion verschiedener Gefährdungsszenarien aus dem Erleben / Hören aus dem Arbeitsalltag

Tag 1:

- Kommunikative Grundlagen der Konfliktbewältigung
- Vermittlung grundlegender Handlungsmöglichkeiten in Stress- und Gefährdungssituationen zur Bewältigung kritischer Situationen
- Hinweise für den täglichen Umgang mit verbal aggressiven und gereizten Kunden (versch. Eskalationssituationen), einfache Handlungsstrategien für den Eigenschutz

2-Training-Tage
für Führungskräfte von
Beschäftigten mit Kundenkontakt

Tag 2:

- Selbstbild/Rolle/Grenzen der Führungskraft bei Rückmeldung zu Gefahrensituationen durch Beschäftigten
- Fürsorgepflicht von Vorgesetzten bei psychischen Belastungsstörungen
- Interventionen bei akuten Stressreaktionen (Ängste, Übererregung, Bedrohungs- und Unsicherheitserleben etc.) sowie Supervision als Reflexionsangebot
- Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen der Supervision mit dem Ziel, beruhigend einzuwirken und Sicherheit zu gewährleisten

Wir erstellen Ihnen gern ein individuelles Angebot, passgenau zugeschnitten auf Ihr Team und Ihre Situation vor Ort.

Zielgruppe:

Mitarbeiter*innen, Führungskräfte

Gruppengröße:

max. 10 bis 12 Teilnehmer*innen /
Trainingsdurchlauf

Dauer:

2 zusammenhängende Tage in Vollzeit
in 45-minütigen Unterrichtseinheiten

Ort:

Präsenzveranstaltung im Unternehmen

Ablauf:

Tag 1: gemeinsam für
Mitarbeiter*innen und Führungskräfte,
Tag 2: Aufteilung der Gruppe

Methodik:

Theoretische Wissensvermittlung,
Gruppendiskussion, Rollenspiele,
praktische Übungen

Kosten:

nach Absprache

MEHR INFOS UND
ANMELDUNG UNTER:



0391 74469 618