



Deeskalationstraining

Sicherheit im Kundenkontakt

Viele Beschäftigte sind durch ihre Arbeit mit Menschen konfrontiert, welche extreme Emotionen erleben oder unangemessene Verhaltensweisen zeigen. Diese Menschen können aggressiv und gewalttätig reagieren - die psychischen und körperlichen Gefahren, die sich daraus für die Beschäftigten ergeben, können sehr belastend, akut gesundheitsgefährdend und sogar traumatisch sein. Außerdem kann es zu deutlichen Verlusten im Hinblick auf die Motivation und Leistungsfähigkeit kommen.

Gewalt am Arbeitsplatz, sei es durch Beschimpfungen, Beleidigungen oder körperliche Angriffe, ist also ein ernst zu nehmender Risikofaktor des Arbeitslebens, welcher erst allmählich angemessene Beachtung findet!

Ansatz Niemand würde ein Auto fahren, ohne dies vorher gelernt zu haben. Überall, wo es gefährlich werden kann, ist Training notwendig. Deshalb sind Kompetenzen hinsichtlich deeskalierender Verhaltensweisen eine wesentliche Ressource zur körperlichen und psychischen Gesunderhaltung im Kontakt mit potenziell aggressiven Menschen. In diesem Seminar erhalten Beschäftigte einen Werkzeugkoffer deeskalierender Kommunikationstechniken und werden für die Wahrnehmung ihrer individuellen Stressreaktionen sensibilisiert. Die Kenntnisse und Handlungskompetenzen im Umgang mit „schwieriger“ und gewaltbereiter Kundschaft werden unter Einbezug der persönlichen Erfahrungen der Teilnehmenden vermittelt und geschult.



Deeskalationstraining

- Ziele**
- Konflikte, Frustration und Aggression verstehen und einordnen können
 - Emotionale Aktivierung erkennen und senken können
 - Verständnis für die Bedeutung nonverbaler Kommunikation entwickeln
 - Verbale Kommunikationstechniken kennen und gezielt einsetzen können
 - Sensibilisierung für "Killerphrasen"
 - Erhöhung der individuellen Stresskompetenz
- Inhalte**
- Reflexion erlebter Situationen und Erfahrungsaustausch
 - Deeskalierende verbale und nonverbale Kommunikation
 - Stressanalyse und Stressbewältigung anhand des ABC-Modells
 - Konkrete Handlungsoptionen und Sicherheitsmaßnahmen
 - Einübung von Techniken der [Kurz-]Entspannung
- Methoden**
- Impulsreferate
 - Situativer Erfahrungsaustausch
 - Einzel-, Partner- und & Gruppenübungen
 - Erlebnisübungen
- Umfang**
- 1 Seminartag [ca. 6 ½ h] | 1 Berater/in
- Begleitmedien**
- Handout
 - Seminardokumentation als Fotoprotokoll
- Zielgruppen**
- Das Seminar richtet sich an Beschäftigte, die mit potenziell aggressiven und verhaltensauffälligen Menschen konfrontiert sind, z.B. Beschäftigte in Ämtern, Stadtverwaltungen, Verkehrsbetrieben, Kreditinstituten, Pflegeeinrichtungen u.v.m.
- Kapazität**
- Die Gruppengröße ist auf max. 14 Teilnehmende beschränkt

