Kommunales Studieninstitut
Mecklenburg-Vorpommern

Brandteichstraße 20
17489 Greifswald

Tel.: 03834 4899921
Fax: 03834 550444

www.studieninstitut-mv.de
info@studieninstitut-mv.de

Seminarangebot

diba- Konflikt- und Krisenmanagement
Selbstsicherheit und Souveränität im Umgang mit schwierigen Situationen

Kennziffer	Termin	Ort	Preis
H929	2 Tage 09.00 - 16.00 Uhr	hausintern	auf Anfrage

Zielgruppe: Beschäftigte in Ämtern, die im Kundenkontakt stehen

Leitung: Trainerin bzw. Trainer des diba-Instituts für Gewaltprävention, www.diba-institut.de, Schleswig-Holstein

Beschreibung:

Unbeherrschtes Verhalten, Distanzlosigkeiten und zum Teil auch Gewalttätigkeiten von Kunden und Besuchern gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Behörden und Ämtern stellen keine Ausnahmen mehr dar.

Die Bandbreite der dabei auftretenden Störungen und Übergriffe reicht von Provokationen in Gesprächssituationen, über Bedrohungen bis hin zu tätlichen Angriffen.

Im Vordergrund dieser Schulung steht das Gleichgewicht der vermittelten Inhalte von kommunikativer Kompetenz und körperlicher Befähigung. Zudem werden Abwehr- und Selbstbehauptungsmöglichkeiten aufgezeigt und trainiert, so dass Sie in Konflikt- und Gefahrensituationen deeskalierend und sicher auftreten können.

Inhalte:

…wie gehe ich mit verärgerten und aufgebrachten Personen um?
Die empathische Gesprächsführung gleicht aufkommende Emotionen aus. Gemeinsam kann sich wieder dem eigentlichen Anliegen gewidmet werden.

…wie sollte ich mich in „Null-Toleranz-Situationen, wie z.B. bei Beleidigungen und Bedrohungen verhalten?
Trotz Aufzeigen von Konsequenzen werden im Modul Konfrontative Gesprächsführung dem Gegenüber Chancen eingeräumt, Fehlverhaltensweisen ohne Gesichtsverlust korrigieren zu können.

… wie kann ich mich deeskalierend verhalten und wie sollte ich mich bei Distanzlosigkeiten und tätlichen Angriffen schützen?
Im Modul Selbstschutzstrategie werden gewaltfreie Kommunikationstechniken unter Berücksichtigung der Eigensicherung geschult.

…wie kann ich mit anderen helfen und das tun, was mir zumutbar ist, wenn Kollegen/-innen mich um Hilfe ersuchen?
Zumutbare Nothilfestrategien bei streitsüchtigen und aggressionsbereiten Personen werden unter Beachtung einer klaren Zuordnung von Aufgaben (ABC-Formation) trainiert, um verbale Angriffe und Distanzlosigkeiten abwenden zu können.

Persönlicher Nutzen:

- Sensibilisierung für Vorsichtsmaßnahmen
- Aufklärung über die sichere Gestaltung von Arbeitsplätzen
- sofortige Übertragbarkeit der erlernten Strategien auf mögliche Situationen
- Stärkung der eigenen verbalen und körpersprachlichen Fähigkeit unter Berücksichtigung der Intonation
- Befähigung zur Abwehr von Angriffen gegen die eigene Person
- physische und psychische Stabilität für „klare Gedanken" in Stresssituationen
- kompetentes Einschreiten bei Angriffen auf andere Mitarbeiter/-innen (Hilfeleistungen)
- rechtliches Wissen aus dem Kontext verschiedener Fallbeispiele