

Personalentwicklung nach Maß: Individuelle Trainings und Seminare für Ihren Erfolg

Deeskalationstraining – In bedrohlichen Situationen souverän auftreten

Mitarbeiter*innen in publikumsintensiven Bereichen sind immer wieder auch mit aggressiven, ja sogar handgreiflichen Personen konfrontiert. In solchen Situationen selbstbewusst und bestimmt aufzutreten, gelingt oft nicht. Um mehr Sicherheit im Umgang mit angespannten Personen und aufgeheizten Situationen zu bekommen, bedarf es einiger Übung.

In diesem Seminar lernen Sie zu verstehen, wie aggressives Verhalten entsteht, wie bedrohliche Situationen schon frühzeitig erkannt und die eigenen Ängste kontrolliert werden können. Es werden Methoden vermittelt, um Selbstsicherheit und Stärke auszustrahlen und es wird aufgezeigt, wie Sie in bedrohlichen Situationen gezielt Techniken der Deeskalation einsetzen können.

Schwerpunkte

Konflikte und Bedrohungen rechtzeitig erkennen:

- „Natürliche“ menschliche Reaktionen auf Frustration und Kritik
- Typische Verhaltensänderungen bei Konflikten
- Die Eskalationsstufen eines Konflikts

Wie kann man bedrohliche Situationen entschärfen bzw. vermeiden?

- Sich selbst behaupten: mit klaren Regeln und Worten klare Grenzen setzen
- Durch Stimme und Körpersprache Selbstsicherheit ausstrahlen
- Körpersignale und Worte, die Aggressionen hervorrufen bzw. vermeiden können
- Hilfreiche Strategien zum Abbau eigener Ängste und Aggressionen

Bedrohliche Situationen erfolgreich meistern:

- Sich vor verbalen Angriffen schützen, Gelassenheit bewahren und Schlagfertigkeit verbessern
- Deeskalationstechniken

- Verhaltensmöglichkeiten im Falle von Bedrohungen u. Gewaltausbrüchen
- Was tun, wenn „gar nichts mehr geht“?

Zielgruppe

Mitarbeiter*innen publikumsintensiver Fachbereiche, die im Arbeitsalltag auch mit aggressivem Kundenverhalten konfrontiert sind

Anzahl der Teilnehmenden

mind. 6 – max. 14 Personen

Dauer

1 – 2 Tage (je nachdem, wie intensiv der Trainingsanteil sein soll)

Kompetenzen

Diversity-Kompetenz, Ethische Kompetenz, Fachkompetenz, Führungskompetenz, Innovationskompetenz, Selbstentwicklungskompetenz, Soziale Kompetenz, Strategische Kompetenz

Datum und Ort

flexibel, entsprechend Ihrer Bedürfnisse

Vorteile von Inhouse-Seminaren

- Individuelle Anpassung an die Organisationsbedürfnisse durch maßgeschneiderte Inhalte und starken Praxisbezug
- Kostenoptimierung und Zeitersparnis durch das Vermeiden von Reisen sowie externen Übernachtungen
- Diskretion und Sicherheit, da alle internen Erkenntnisse in der eigenen Organisation bleiben
- Gestaltungsmöglichkeiten bei Zeit-, Dauer- und Ortsplanung (ob in Präsenz, online oder hybrid)
- Stärkung des Teamgefühls durch Austausch und Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeiter*innen
- Langfristige Kompetenzentwicklung durch aufbauende Schulungskonzepte möglich

Über die dgp

Die Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e.V. (dgp) bietet ein breites Repertoire an Inhouse-Seminaren im Kontext von Personalarbeit, um unterschiedlichste Ausgangslagen von Organisationen zu berücksichtigen und lösungsorientiert zu bedienen. Alle Angebote sind zeitlich flexibel und werden individuell auf die jeweiligen Bedürfnisse der Kund*innen zugeschnitten. Erstklassig qualifizierte Trainer*innen vermitteln wissenschaftlich fundierte und hoch praxisbezogene Inhalte.

Ihr Kontakt

Ob Sie eine konkrete Anfrage für ein Thema haben oder sich unverbindlich über unser Schulungsangebot beraten lassen wollen, wir sind für Sie da und freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme! Die Schulungen der dgp werden bundesweit angeboten.



Nisrin Jemel (Seminarorganisation)
Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e. V. (dgp)
personalentwicklung-hannover@dgp.de
Telefon: [0511 / 943 93 – 10](tel:05119439310)



**Finden Sie weitere Seminarthemen
der dgp in den Kategorien:**

Arbeitsmethoden, Ausbilden und ausgebildet werden,
Führung, Gesundheit, Kommunikation,
Organisationsentwicklung, Personalauswahl,
Personalentwicklung, Persönlichkeits- und
Karriereentwicklung, Team, Umgang mit Konflikten

