

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen mbH

beka

Handel
Bildung
Verlag
Kooperation



Workshop: Umgang mit Krisensituationen

Deeskalationstraining

06. und 07. Oktober 2010
Hamburg

Trainerin:
Sozialpsych. Heike Rahlves
Trainerin der WBS Training AG

Zielgruppe:
Fahrer, Fahrausweisprüfer sowie
Ordnungs- und Servicepersonal

CLASSIC SEMINAR

Service-Informationen:

Telefon: 02 21/95 14 49-13

E-Mail: bildung@beka.de

Bildungsteam:

R. Domgörgen -13

H. Peters -14

C. Fahrentropp -14

I. Behnke -21

Anmeldung:

Fax: 02 21/95 14 49-30

oder www.beka.de

beka:

Telefon: 02 21/95 14 49-0

Bismarckstraße 11-13

50672 Köln

Sehr geehrte Damen und Herren,

den Umgang mit Konflikt- und Bedrohungssituationen theoretisch zu kennen ist eine Sache, dieses Wissen im konkreten Fall anzuwenden und umzusetzen eine ganz andere. In brenzligen und teilweise sogar bedrohlichen Situationen angemessen zu reagieren und zu handeln, soll in diesem Workshop erlernt und geübt werden.

Das Training soll Sie dazu befähigen kundenorientiert und positiv aufzutreten. Primäres Ziel ist die Erweiterung Ihres Handlungsrepertoires in Konfliktsituationen. Das bedeutet, dass das eigene Sicherheitsgefühl gestärkt und somit positives Auftreten gezeigt wird. Dadurch wird der tägliche Kundenbetrieb sicherer und gefährliche Situationen lassen sich leichter bewältigen. Darüber hinaus soll trainiert werden, wie Konflikte vermieden werden bevor sie beginnen, wie sich Konflikte auf Mitarbeiter auswirken und wie ihnen begegnet werden kann. Als Einführung zum Thema werden zu Beginn des Workshops folgende Fragen diskutiert:

- Gewalt ist für mich...?
- In welchen Situationen empfinde ich Angst?
- Welche Rolle spielt mein Verhalten in dieser Situation?
- Wie ist es möglich sich gegen Gewalt zu wehren ohne selbst gewalttätig zu werden?

Seminarinhalte

- Eigenes Verhalten: Selbstbehauptung und selbstsicheres Auftreten
- Analyse des eigenen Konfliktverhaltens
- Deeskalationsstrategien kennen lernen und anwenden
- Ausweichtechniken und konstruktive Argumentationstechniken
- Umgang mit Handlungen der Beobachter kritischer Situationen
- Lösungsansätze finden durch situationsbedingtes Abwägen
- Analyse verschiedener Reaktionen meines Gegenübers
- Eskalationen ruhig und sicher entgegengetreten
- Anfeindungen schneller verarbeiten
- Konfliktursachen erkennen und Konflikte vermeiden

Lehrmethoden

Gemeinsame Erarbeitung der Problematik, Fallbeispiele, Übungen und Rollenspiele

Zeitplan

1. Tag	10.00 Uhr	Seminarbeginn	2. Tag	09.00 Uhr	Seminarbeginn
	13.00 Uhr	Mittagessen		12.30 Uhr	Mittagessen
	18.00 Uhr	Seminarende		16.00 Uhr	Seminarende
	19.00 Uhr	Abendessen			

Die Kaffeepausen werden nach Bedarf eingefügt.

