WISSEN SCHAFFT SICHERHEIT

CELTIC CONSULTING

Bedrohungsmanagement am Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr

Viele Mitarbeiter/-innen von Unternehmen, Behörden und Organisationen mit Publikumsverkehr kommen oftmals täglich mit Personen in Kontakt, die ihr Anliegen in aggressiver Art und Weise vorbringen oder durchsetzen wollen. Dies reicht von einfachen Beschimpfungen und Beleidigungen über das Werfen von Gegenständen und Randalen bis hin zu körperlichen Übergriffen und schweren Gewaltakten. Oftmals sind die Mitarbeiter/-innen gerade in diesen schwierigen Situationen nicht in der Lage sich selbst oder ihre Kollegen effektiv und ohne Eigengefährdung zu schützen. Daher ist es sinnvoll, sich mit den verschiedenen Formen der Gewalt auseinanderzusetzen und sich hierzu entsprechende Handlungsstrategien für mögliche Notsituationen zurechtzulegen. In diesem Seminar werden Sie sensibilisiert, um Situationen in denen Gewalt entstehen kann frühzeitig zu erkennen. Darüber hinaus erarbeiten wir gemeinsam mit Ihnen Handlungsempfehlungen für den Ernstfall, die individuell auf Ihr Arbeitsumfeld und Ihre Fähigkeiten zugeschnitten sind. Dieses Seminar bringt Ihnen Strategien vom kundenorientierten Konfliktgespräch über Deeskalation bis hin zur ultima ratio näher. Der Schwerpunkt dieses Seminars liegt hierbei jedoch auf der verbalen und nonverbalen Deeskalation.

Celtic Consulting **92275 Hirschbach** **Email: info@celticconsulting.de**

Tel.: 0176/20385839 **www.celticconsulting.de**

Ziel der Schulung:
Nach diesem Seminar sind Sie in der Lage Konflikte zu erkennen, zu bewerten und zu bewältigen. Dies beinhaltet die Sensibilisierung von Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an Arbeitsstätten mit Publikumsverkehr zum Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“. Sowie verbale, nonverbale Deeskalationsstrategien und klare Lösungsmöglichkeiten bei gewalttätigen Übergriffen.

Lerninhalte:

- Einführung in die Thematik
- Konfliktarten und -ursachen
- Konflikte erkennen und bewerten
- Phasen der Konflikteskalation
- Umgang mit Konflikten
- Grundregeln erfolgreicher Kommunikation
- Prävention und Gefahrenvermeidung
- Konflikten erfolgreich vorbeugen
- Maßnahmen zur Eigensicherung
- Praktische Lösungsmöglichkeiten und Handlungsleitfäden

Gerne passen wir unser Seminar Ihren individuellen Wünschen und den örtlichen Gegebenheiten an, um den größtmöglichen Bezug zu Ihrem betrieblichen Alltag herzustellen.

Zielgruppe:
Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr.

Dauer:
Um Ihre betrieblichen Erfordernisse bestmöglich zu berücksichtigen kann dieses 8 - stündige Seminar wahlweise an einem oder mehreren Tagen abgehalten werden. Gerne können Sie dieses Seminar auch mit unseren anderen Seminaren kombinieren und eine mehrtägige Veranstaltung buchen.

Gerne beraten wir Sie und erarbeiten gemeinsam mit Ihnen eine Individuelle Lösung für Ihr Unternehmen.

Celtic Consulting 92275 Hirschbach Email: info@celticconsulting.de
Tel.: 0176/20385839 www.celticconsulting.de