

Bildungsmarkt SGB II

Psychologische Deeskalation (Behörde) - Kommunikation & Umgang mit wütenden und bedrohlichen Personen - INHOUSE

Angebot-Nr.

00062003

Preis

Preis auf Anfrage

Preisinfo

Kontaktieren Sie uns gerne für ein unverbindliches Angebot

Termin

Termine auf Anfrage

Ort

Bei Ihnen vor Ort

Beschreibung des Angebotes

Wir vermitteln zugeschnitten auf die speziellen Anforderungen von Behörden psychologische Techniken, mit deren Hilfe Eskalationen frühzeitig erkannt u. durchbrochen werden können. Dabei wird mit den Teilnehmern ein Verhaltensrepertoire für typische Situationen in Ämtern und Behörden erarbeitet u. eingeübt, unter anderem anhand von Rollenspielen. Deeskalation beginnt mit Kommunikation. Die Teilnehmer erlernen effektive und praxiserprobte Gesprächstechniken mit aufgebrachten Personen. Fundiertes Hintergrundwissen zu unterschiedlichen Eskalationsdynamiken ermöglicht es zielgerichtet die individuelle Situation zu entschärfen.

Weitere Informationen zum Angebot

Konkrete Verhaltensstrategien zum Umgang mit Drohungen und Aggressivität schaffen Sicherheit am Arbeitsplatz. Nicht zuletzt lernen die Teilnehmer wie sie besser mit Beleidigungen und Aggressionen umgehen können, um seelische Belastungen zu vermeiden. Folgende Punkte sind Bestandteil des Deeskalationstrainings:

- Kommunikation verstehen - Konflikten in Gesprächen vorbeugen
- Gesprächsführung mit aufgebracht Personen
- Umgang mit schwierigen Situationen zwischen Sachbearbeiter und Kunde
- Umgang mit Beleidigungen und verbalen Angriffen
- Eskalationsdynamiken
- Psychologische Techniken der Deeskalation
- Verhalten bei Drohungen und Suizidankündigungen
- Deeskalation bei mehreren aggressiven Personen
- Eigene Stressregulation
- Rolle der Intuition
- Räumliches Verhalten in bedrohlichen Situationen
- Richtiges Verhalten bei Sachbeschädigung, körperlichen Angriffen oder bei drohender Waffengewalt
- Eigenen psychischen Belastungen nach Aggressionen gegensteuern

Angebotsmerkmale

Form

Vortrag/Seminar

Bildungsziel

Das Seminar richtet sich an alle Mitarbeiter, die in ihrem Arbeitsalltag deeskalierend auf ungehaltene und aggressive Personen einwirken müssen.

Ziel ist es, kritische Dynamiken rechtzeitig erkennen und durchbrechen zu können, bevor Gewalt entsteht. Hierfür haben sich Techniken der psychologischen Deeskalation als eine bewährte Methode erwiesen.

Gemeinsam mit den Teilnehmern wird ein Verhaltensrepertoire für unterschiedliche Situationen erarbeitet. Konkrete Verhaltensstrategien zum Umgang mit ungehaltenen Personen, Drohungen und Sachbeschädigungen erhöhen die Handlungssicherheit der Mitarbeiter und schaffen Sicherheit am Arbeitsplatz.

Vertiefungsgrad

Grund-/ Basiswissen

Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter von Einrichtungen und Behörden und deren Außendienstmitarbeiter, Fachkräfte im Gesundheitswesen, Empfangsservices, Sekretariate und alle Personen, die im häufigen Kundenkontakt stehen.

Weitere Infos

[Auf der Internetseite des Anbieters](#)

Angebot-Nr. 00062003

Anbieter

IPBm - Institut Psychologie & Bedrohungsmanagement

□ Dr. Jens Hoffmann & Monika Hoffmann GbR
Postfach 11 07 02
64222 Darmstadt
Deutschland

□ 06151 606 767 0

□ 06151 20434

□ info@i-p-bm.de

□ <http://www.i-p-bm.com>

Ansprechpartner

Berit Hosenseidl

Teamleitung - Organisation

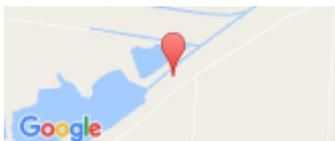
□ 06151/60676712

□ berit.hosenseidl@i-p-bm.de

Veranstaltungsort

Bei Ihnen vor Ort

□ Bei Ihnen vor Ort
Bei Ihnen vor Ort



[Angebot manuell aktualisiert am 22.03.2016](#)