

Forensische Psychologie – Beratung & Fortbildung

Deeskalation – Umgang mit schwierigen & aggressiven Personen am Arbeitsplatz

Zunehmend wird von gesteigerter Aggressivität und Gewaltbereitschaft am Arbeitsplatz berichtet. Dadurch müssen sich Beschäftigte aus den verschiedensten Organisationen (Behörden, Unternehmen, Universitäten, Kliniken, etc.) vermehrt grenzüberschreitenden Verhaltensweisen durch Kunden stellen.

Teilnehmer/innen lernen die Funktionsweise des Menschen in stressigen Situationen kennen und reflektieren ihren direkten Umgang damit. Das Verständnis der Funktionsweise des Menschen ist dabei essentiell, um verschiedene Eskalationsstufen erkennen zu können und adäquate Deeskalationsstrategien anzuwenden. Grenzüberschreitendes Verhalten, wie Beleidigungen oder Drohungen und deren Umgang, sind ebenfalls Thema. Das Seminar hat den Fokus der Vermeidung von langfristigen Konflikten sowie der Anwendung von deeskalativen aber auch grenzziehenden Strategien. Auch das Thema Stressmanagement der Beschäftigten ist essentiell, denn nur so

kann man die eigene Aufmerksamkeit gezielt lenken und sich selbst schützen.

Ziele

Dieses Seminar sensibilisiert für eigenes und fremdes Stressverhalten. Dadurch kann in konfliktreichen Situationen die Wahrnehmung gezielter gelenkt werden. Darauf folgt der Aufbau von Handlungskompetenz, um in schwierigen & aggressiven Situationen deeskalierend zu wirken. Auch räumliche Aspekte der Sicherheit werden behandelt.

Zielgruppe

Beschäftigte aus Unternehmen, Behörden & Verwaltung, Universitäten, Kliniken, Beratungsstellen, etc.

Methoden

Impulsvortrag, Interaktiver Input, Diskussion, Reflexion & Erfahrungsaustausch, Gruppenarbeit

Teilnehmeranzahl

Max. 20 Personen

Dauer & Ort

Basisseminar 1 Tag
oder 2 Tage mit Vertiefung und
Rollenspielen, Inhouse

Inhalte

- Grundregeln der Kommunikation
- Wie funktioniert menschliches Verhalten unter Stress
- Warnsignale der Aggressionsspirale erkennen
- Stressmanagement
- Umgang mit wütenden Personen – Deeskalation
- Umgang mit grenzüberschreitendem Verhalten (Beleidigungen, Drohungen, etc.)
- Praxisreflexion Fallbeispiele
- Räumliches Verhalten
- Verhalten im Notfall
- Kollegiale Unterstützung

Tel. +49 (0) 6151-3914884
info@karoline-roshdi.com
www.forensische-psychologie-beratung.com

