

Kontakt

GESA Akademie gGmbH
Hünefeldstraße 14a
42285 Wuppertal

ÖPNV

- Schwebebahn, 611 Haltestelle: „Völklinger Straße“
- S-Bahn Haltestelle: „Bahnhof Unterbarmen“

GESA STIFTUNG

Für die Menschen, für die Stadt.

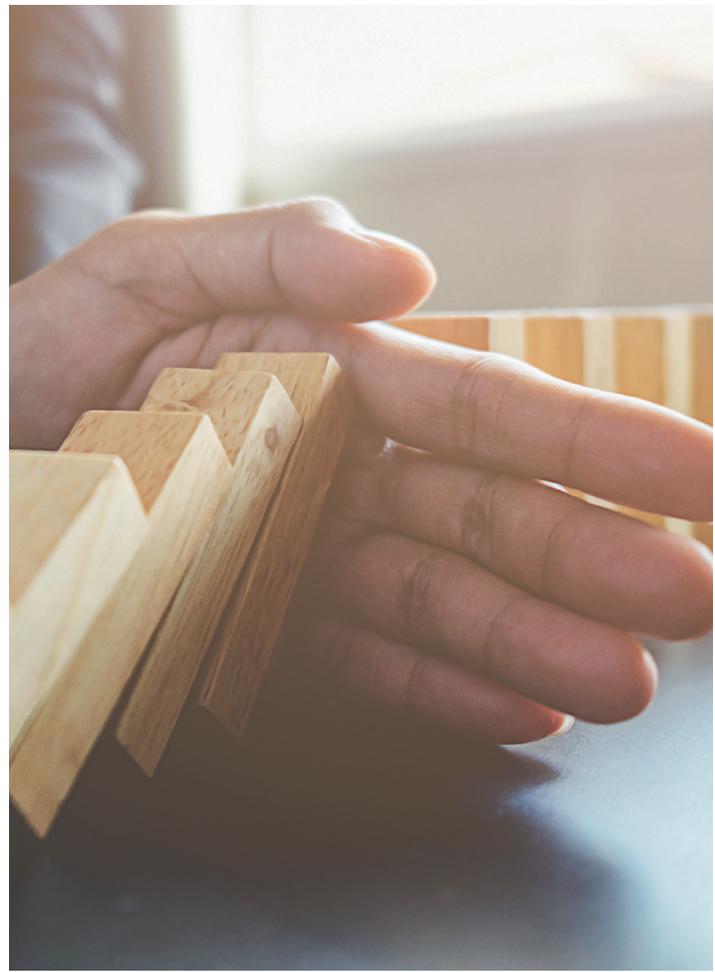
08/2022



Ein Unternehmen der
GESA Stiftung

GESA Akademie gGmbH
Hünefeldstraße 14a
42285 Wuppertal

Telefon 0202 28110-0
Fax 0202 28110-129
info@gesa-akademie.de
www.gesa-akademie.de



Deeskalation im Job

Umgang mit eskalierenden Situationen

GESA Akademie

Seminare. Trainings. Workshops.

Deeskalation im Job

Mitarbeitende mit Kundenkontakt sind an ihrem Arbeitsplatz besonderen Situationen ausgesetzt, auch aufgrund täglich wechselnder Kontakte.

Kommt es in Gesprächssituationen zu Konflikten zwischen Mitarbeitenden und sich unverstanden gefühlten Kund*innen, besteht das Risiko, dass Situationen eskalieren und es zu Grenzüberschreitungen oder Aggressionen kommt.

In dieser Veranstaltung lernen Sie den Umgang mit solchen Situationen.

Inhalt

Sie lernen die unterschiedlichen Konfliktarten und -typen kennen und einzuordnen.

Interaktiv erarbeiten wir Strategien zur Gewaltprävention,

- um die Erkenntnisse auf den eigenen Arbeitsplatz zu übertragen
- und um in potenziellen Konflikt-, Bedrohungs- und Gewaltsituationen gezielt deeskalierende Handlungs- und Verhaltensmöglichkeiten einzusetzen.

Zielsetzung

Systematische Betrachtung von Konfliktsituationen und deren Deeskalation durch Angstabbau und der Aufwertung des Sicherheitsgefühls durch:

- Frühzeitige Wahrnehmung von Aggressionen
- Verbaler und nonverbaler Umgang mit Aggressionen
- Herstellung von Handlungsfähigkeit in unterschiedlichen Eskalationsstufen

| | |
|---------------------------------|--|
| Zielgruppe | Führungskräfte und Mitarbeiter*innen in Behörden, Security-Personal |
| Termin | Nach individueller Absprache |
| Ort | Inhouse oder an unserem Standort in der Gennebrecker Str. 21 42279 Wuppertal |
| Anzahl der Teilnehmenden | Maximal 15 Teilnehmer*innen |

Qualifikationen

Unsere Trainer verfügen über jahrelange Erfahrung im Bereich der Selbstverteidigungstechnik als auch in der Sicherheitsberatung für berufliche Umgebungen. Bei Bedarf können wir Sie umfassend mit einer psychologischen Beratung begleiten.

Kontakt

GESA Akademie gGmbH ☎ 0163 / 28 110-49
Simone Spielker ☎ 0202 / 28 110-451
Hünefeldstraße 14a ✉ simone.spielker@gesa-akademie.de
42285 Wuppertal 🏠 www.gesa-akademie.de