

Umgang mit Aggression und verletzendem Verhalten

Das Deeskalationstraining für den richtigen Umgang mit respektlosem Verhalten

Pöbelnde Mitmenschen und inakzeptables Verhalten sind leider keine Ausnahmen mehr. Wie geht man damit richtig um? Wie reagierst du souverän in solchen Situationen? Lerne effektive Strategien zur Deeskalation kennen, um dich gegen Beleidigungen oder grenzüberschreitendes Verhalten zu wehren und schwierigen Kontakten souverän zu begegnen. Schütze dich und deine Kolleg:innen durch präventive Maßnahmen, die du in diesem Seminar lernst, damit es gar nicht erst zur Eskalation kommt.

Inhalte

Grenzsituationen erkennen

- Mögliche kritische Situationen früh erkennen und entgegensteuern.
- Die Ansätze von aggressivem Verhalten richtig deuten.
- Inakzeptables Verhalten selbstbewusst thematisieren.
- Überprüfung der eigenen Positionen in der Konsensfindung.

Interaktives Training mit hohem Praxisanteil und individuellem Feedback

Erweiterung der Handlungskompetenzen in kritischen Situationen

- Grenzverletzendem Verhalten souverän entgegenreten: verbal und körpersprachlich.
- Souveränes Verhalten in emotional aufgeladenen Situationen.
- Für den „Notfall“: Einsatz von Deeskalationstechniken.
- „HILFE!“: der richtige Zeitpunkt zum Aussteigen.

Selbstschutz und Präventionsmaßnahmen

- Fallarbeit: Diskussion und Transfer von Handlungsmöglichkeiten in deinem persönlichen Alltag.
- Gewaltprävention: Vorkehrungen, um Eskalationen zu vermeiden (z.B. räumlich, technisch, ...).
- Sicherheit am Arbeitsplatz gewährleisten.
- Effektivität bereits bestehender Maßnahmen: Analyse der Arbeitsumgebung und der schon getroffenen Vorkehrungen.
- Aktive Gestaltung von Exitstrategien und Fluchtmöglichkeiten.
- Nothilfe und Hilfestellung für Kolleg:innen.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

Die Teilnehmer:innen

- erweitern ihre Handlungskompetenz und ihr subjektives Sicherheitsgefühl, um in Konflikt- und Bedrohungssituationen gewaltfrei handeln zu können.
- lernen die Grundregeln der Deeskalation und erhalten Grundlagen für ein lösungsorientiertes Verhalten in schwierigen Situationen.
- erarbeiten individuelle Kommunikations- und Deeskalationsstrategien anhand konkreter Fallsituationen.
- bekommen Strategien an die Hand, um zu verhindern, dass ein Konflikt entsteht.
- erweitern ihr Methodenrepertoire zur Gewaltprävention.
- werden sensibilisiert für vorausgehende Warnsignale, können Risiken einschätzen und aggressive Situationen früher erkennen.
- kommen sich selbst auf die Spur im Umgang mit Konflikten, Bedrohung und Gewalt.
- erkennen, wann es sinnvoll ist, sich selbst aus der „Schusslinie“ zu nehmen.

Methoden

Interaktives Training mit Trainer:in-Input, Einzel- und Gruppenarbeit, praktisches Einüben lösungsorientierter Verhaltensweisen, Rollenspiele und Fallsimulation, Reflexion und Diskussion mit individuellem Feedback und Impulse zur Optimierung deines eigenen Verhaltens in kritischen Situationen.

Teilnehmer:innenkreis

Fach- und Führungskräfte aller Ebenen und alle Mitarbeitende, die mit inakzeptablem Verhalten konfrontiert sind oder dieses verhindern möchten. Es richtet sich an Mitarbeitende mit potenziell schwierigen Kundenkontakten, wie z.B. an der Rezeption, Kundendienst, Call Center, Reklamationswesen.

Angesprochen sind auch Mitarbeitende der Dienstleistungsbranche, wie der öffentlichen Verwaltung (Ämter, Schulen, Universitäten) und Personal des Gesundheits- und Sozialwesens, wie Rettungsdienst- und medizinisches Fachpersonal.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:in



Dr. Sandra Hergert

Reines Wissen nützt Ihnen nichts, wenn Sie oder Ihr Team es nicht anwenden. Neues Verhalten passiert dagegen fast automatisch, wenn wir dort ansetzen, wo es entsteht: bei den inneren Strategien.

Besonders, wenn Standardlösungen versagen, finde ich neue Wege. Ich biete Ihnen Perspektiven, die außerhalb des Gewohnten liegen. Die Veränderung innerer Strategien und die Entwicklung zusätzlicher Fähigkeiten setze ich seit 20 Jahren erfolgreich in Coachings, Trainings und in der Teamentwicklung um. Ich freue mich auf Sie.



Gabriele Schramm

Menschen und Unternehmen, in teilweise schweren Krisen, wieder ins Handeln und in ein gutes Miteinander zu bringen, das ist das Ziel meiner Arbeit und erfüllt mich seit über 30 Jahren.

Was mich ausmacht, ist meine Präsenz: Ich begegne Menschen achtsam und mit Respekt vor ihrer Geschichte. Ich höre nicht nur auf Worte, sondern auch auf Schwingungen zwischen den Zeilen.

Dabei spreche ich regelmäßig das aus, was bisher unaussprechbar schien.

Dieses strukturierte und achtsame Vorgehen öffnet bei Menschen die Bereitschaft zur Veränderung.

Ich verbinde fachliche Klarheit und strategisches Denken mit Intuition und einem festen Wertefundament.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Präsenz

2 Tage

Zahl der Teilnehmenden begrenzt

firmenintern

Termin nach Vereinbarung

Haufe Akademie Inhouse

Firmeninterne Durchführung

[Anfragen](#)

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de