

## Konflikt- und Deeskalationstraining im Umgang mit Kunden

Veranstaltungs-Nr. 2024 Q165 SF

### Nutzen und Ziele

---

Beleidigungen, Bedrohungen, tätliche Angriffe - in immer mehr Bereichen des öffentlichen Dienstes werden verbale und körperliche Gewalt gegen Beschäftigte zum drängenden Problem. Wie können Beschäftigte davor geschützt werden?

Ein Weg zu mehr Sicherheit führt über Sensibilisierung und verschiedene Deeskalationsmöglichkeiten.

#### Ihr Nutzen

- Sie erkennen Deeskalation als ein Mittel zur Gewaltprävention
  - Sie behandeln Eskalationsstufen und die Dynamik von Konflikten
  - Sie lernen Arten von Konflikten und Möglichkeiten der Konfliktlösung kennen
  - Sie erweitern ihr Verhaltensrepertoire in Konfliktsituationen
  - Sie sind sensibilisiert für den Übergang von Konflikt zur Gewalt.
  - Sie erkennen Grenzverletzungen und wissen um die strafrechtlichen Konsequenzen
  - Sie reflektieren ihr Verhalten in Gefahrensituationen.
- 
- Begriffsklärung
  - Konfliktarten - und Stile
  - Konfliktodynamik
  - Konfliktbewältigung
  - Deeskalation über Kommunikation
  - Gewaltprävention am Arbeitsplatz
  - Rechtliche Aspekte und organisatorische Maßnahmen

## Konflikt- und Deeskalationstraining im Umgang mit Kunden

Veranstaltungs-Nr. 2024 Q165 SF

Zielgruppe	Mitarbeiter:innen mit Bürger- und Kundenkontakt		
Termin	22.04 bis 23.04.2024		
Tagungsstätte	Ameron Hotel Königshof Adenauerallee 9, 53111 Bonn E-Mail: info@hotel-koenigshof-bonn.de		
Dozent*innen	Robert Stranz		
Teilnahmegebühr	750,00 EUR ohne Ü/VP		
Seminarzeiten	Montag	10:00 Uhr - 17:00 Uhr	
	Dienstag	09:00 Uhr - 16:30 Uhr	
Pausenzeiten	10:30 - 10:45 Uhr	Kaffeepause	
	12:30 - 13:30 Uhr	Mittagspause	
	15:00 - 15:15 Uhr	Kaffeepause	
Arbeitsmittel	keine speziellen Arbeitsmittel benötigt		
Online-Evaluation	Am letzten Seminartag erhalten Sie eine E-Mail von der dbb akademie. Bitte bewerten Sie die Veranstaltung über den Online-Fragebogen. Ihre Rückmeldung hilft der dbb akademie, die hohe Qualität der Schulungen dauerhaft zu gewährleisten. Die Bewertung kann (auch anonym) mit Smartphone, Tablet oder PC durchgeführt werden.		
	Die dbb akademie behält sich das Recht des Dozentenaustausches, Terminverschiebungen sowie Aktualisierung der Inhalte vor.		