



Thema: Die Sicherheit von Mitarbeitern im Kundenkontakt aktiv schützen -
Deeskalationsstrategien für Führungskräfte

VA-Nr.: FK 005.10/23-02

Bereich: Führungskräftefortbildung

Im § 618 Abs 1 Bürgerliches Gesetzbuch wird die Fürsorgepflicht folgendermaßen definiert: `Der Dienstberechtigte hat Räume, Vorrichtungen oder Gerätschaften, die er zur Verrichtung der Dienste zu beschaffen hat, so einzurichten und zu unterhalten und Dienstleistungen, die unter seiner Anordnung oder seiner Leitung vorzunehmen sind, so zu regeln, dass der Verpflichtete gegen Gefahr für Leben und Gesundheit soweit geschützt ist, als die Natur der Dienstleistung es gestattet.` In den Kommunalverwaltungen werden überwiegend für den Einwohner und Bürger Regelungen vorgenommen, die auf nicht immer auf Verständnis des Einzelnen stoßen. Ihre Mitarbeiter, die sich im regelmäßigen Kundenkontakt befinden, benötigen von Ihnen als Führungskraft ggf. auch den notwendigen Schutz oder Unterstützung in schwierigen Gesprächen. Aus diesem Grunde ist es auch so wichtig für Führungskräfte die Grundlagen der Deeskalation aus Sicht einer Führungskraft zu beleuchten:

Schwerpunkte:

Betrachtung der Sicherheit in drei Bereichen: Prävention, Intervention, Nachsorge

Basiswissen Deeskalation - zwei Grundformen der Gewalt bei Menschen

Die Stresstreppe

Umgang mit grenzüberschreitendem Verhalten (Beleidigungen, Drohungen, etc.)

Räumliches Verhalten

Verhalten im Notfall, Eigensicherung

Was habe ich als Führungskraft im Beschwerdemanagement zu beachten?

(Beschwerde über Beschäftigte), um langfristige Konflikte zu vermeiden

Nachsorge von Beschäftigten nach aggressiven Situationen zur Meidung langfristiger Belastungen

Dozentin:

Karoline Roshdi, Diplom - Psychologin Schwerpunkt Kriminalpsychologie

Arbeitsmittel:

Diese werden Ihnen gestellt.

Datum: 03.07.2023 **Zeit:** 9:00 - 16:00 Uhr

Seminarort: SIKOSA e. V., Standort Halle
Hansering 19
06108 Halle
Raum: Raum siehe Aushang

Veranstalter: SIKOSA e.V.
Katrin Wille
0391 56540-31

Preis Mitglieder: 205 Euro



Preis Nichtmitglieder: 303 Euro