

Gewaltpräventions- und Deeskalationstraining für Mitarbeiter in Verwaltungen bei Problem und Drohanrufen

Zielgruppe - Teilnehmerkreis:

Für Behörden, kommunaler Arbeitgeber und Verwaltungen, des öffentlichen Dienstes - im Innen- und Außendienst, Ordnungsämter, Bußgeldstellen (BGS) mit persönlichen und/oder telefonischen Bürger- bzw. Klientelkontakt.

Lernziel:

Hierbei sollen Grundzüge und Verhaltensweisen bei der kritischen Gesprächsführung und die Dokumentation bei Problem- und Drohanrufen bzw. verbalen Konfliktsituationen, beim persönlichen und/oder telefonischen Bürger- bzw. Klientelkontakt durch die Mitarbeiter sowie eine erste Einschätzung einer Gefährdungssituation, geschult werden können.

Dauer

1 Tag
(6 - 8 UE oder nach Absprache)

Auszug des Kursinhaltes

- ✓ Ist-Standthematizierung, Gefährdungslage
- ✓ Stress- und Koordinationsverhalten
- ✓ Kundenarten (mit/ohne Konfliktpotenzial)
- ✓ Problem- und Drohanrufe
- ✓ Anwendertraining
- ✓ Wahrnehmungsübungen
- ✓ Szenarientraining
- ✓ Situationsmanagement und Eigensicherung
- ✓ Intervention und Interventionsteambildung
- ✓ Situative Interventionsteam`s

Hinweise und Anmeldung

Ansprechpartner: Herr Makus

Für eine Behörden- oder Unternehmeninhouseschulung nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf. Der erfolgreiche Abschluss wird mit einem entsprechenden Teilnahmenachweis abgeschlossen.

BEHÖRDENTRAINING

D-16356 Ahrensfelde, Mehrower Straße 8 b (Postanschrift)

Telefon: +49 0151 - 20 75 40 26 | E-Mail: kursanfrage@gmx.de | www.behordentraining.de

