

Sicherheit an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr

Mitarbeiter mit Kundenkontakt sind zunehmend direkten Angriffen, Beleidigungen oder Bedrohungen ausgesetzt. Doch auch potenziell eskalierende Gespräche erfordern Professionalität und Fingerspitzengefühl. Dieses Seminar vermittelt praxisnahe Methoden zur Konfliktbewältigung, darunter die Entstehung von Konflikten, körperliche Reaktionen und Handlungssicherheit. Neben theoretischen Modellen werden einfache, unter Stress anwendbare Techniken in praktischen Übungen und Rollenspielen trainiert. Ziel ist ein sicheres Auftreten und eine selbstbewusste Körpersprache, die hilft, Konflikte zu lösen oder zu vermeiden.

Steigern Sie Ihre Souveränität und Sicherheit in herausfordernden Situationen!



Zielgruppe

- Kundenorientierte Berufe: Mit direktem Kunden-/ Stakeholderkontakt
- Soziale und beratende Berufe: Konfrontiert mit emotionalen/konfliktgeladenen Situationen
- Bildungswesen: Verantwortlich für positives Lernumfeld
- Öffentlicher Dienst: Im Kontakt mit Bürgern und deren Anliegen
- Andere Interessierte wie bspw. Gesundheitsmanager, Sicherheitsbeauftragte



Inhalt

2 Tage Training

- Stress- und Handlungsmodelle
- Der Entstehungsprozess von Konflikten
- Ursachen für Konflikte und die Pre-Konflikt-Phase
- Richtiges Handeln, um Konflikte zu vermeiden
- Eigene körperliche Reaktionen verstehen und damit umgehen
- Verhalten unter Stress
- Veränderung des Menschen durch Stress
- Angstbewältigung, Umgang mit Stress
- Handlungssicherheit erzeugen
- Kommunikation in Stresssituationen
- Vorbereitung auf Ausnahmesituationen, bei denen es zu Gewalt kommt
- Erfahren und Erkennen eigener Grenzen
- Einfache und effektive Verteidigungstechniken
- Bewältigung von Ausnahmesituationen
- Erleben von Konfliktsituationen



LUCHS AKADEMIE
Nachwuchsförderung • berufliche Bildung



Eckdaten

Ort: Seminarhotel LUCHS Quartier,
Goslar - Hahnenklee im Harz

Kosten: 950,00 € zzgl. MwSt.
(inkl. Unterlagen & Seminar-
Verpflegung)

Kontakt: Doreen Schmidt
+49 162 4714684
anfragen@luchs-akademie.de
www.luchs-akademie.de

Hinweis: Inhouse-Training auf Anfrage