

# **KONFLIKTE WIRTSCHAFTSMEDIATION GEFAHREN**

Genauere Informationen dazu finden Sie auch in unserem Katalog 2020

**KAPITEL 14: KONFLIKTE | WIRTSCHAFTSMEDIATION | GEFAHREN**

.....ab Seite 288

# KONFLIKTE

## WIRTSCHAFTSMEDIATION

### KRISEN

14



Mediationskompetenz im Arbeitsleben und Alltag	290
Konflikte? Klären Sie diese mit Mediation	291
Konflikte konstruktiv nutzen	292
Machtspiele erkennen und aussteigen	293
Konfliktmanagement im öffentlichen Stadtverkehr	294
Grundlagen der Konfliktpsychologie	296
Souverän in Teamkonflikten - gemeinsam Lösungen entwickeln	297
Gewaltprävention im Berufsalltag	298
Notwehrtraining	299
Senioren und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste	300
Krisenmanagement gegen Amok und Terror	302
Verhalten bei Amok und Terror	303

## MEDIATIONSKOMPETENZ IM ARBEITSLEBEN UND ALLTAG

» Seminarreihe **Mediationskompetenz**

WIN  
WIN



Seminartyp **Impuls**



Stuttgart

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



27. - 28.10.2020

1,5 Seminar-Tage



von 8<sup>30</sup> bis ca. 16<sup>30</sup> Uhr



min. 6 Person, maximal 12 Personen



520,- Euro

### Seminarinhalt · Seminarziel

In unserer modernen Arbeitswelt findet ein Trend hin zu flexibleren Formen der Zusammenarbeit von Teams statt. Dies setzt neue Potenziale frei, stellt aber auch erweiterte kommunikative Herausforderungen an Führungskräfte und alle Mitarbeiter.

Nach einem Workshoptag werden Sie nicht automatisch ein "fertiger" Mediator sein. Wir bieten jedoch einen guten Rahmen und Dialograum, um Mediationskompetenz kennenzulernen und anzuwenden. Sie lernen, das eigene Konfliktverhalten zu erkennen und zu reflektieren, um mit Mut und Mediationskompetenz ausgestattet, gute Gespräche in Ihrer Organisation führen zu können bevor oder wenn es im Gebäck knistert.

Mediationskompetenz hilft Ihnen dabei, Konflikte vorzubeugen, sie frühzeitig zu erkennen und zu lösen sowie die Kommunikation in Teams insgesamt zu verbessern.

In unserem Workshop erhalten Sie Wissen zu wertvollen Grundlagen und Werkzeugen, die Ihnen helfen und Unterstützung bieten, in konflikthafter Situationen vermittelnd tätig zu werden und auch den Umgang mit eigenen Konflikten erleichtern.

Mediation lohnt sich!

Die aktive Lösung von Konflikten setzt positive Kooperationsenergie frei, steigert Mitarbeiterzufriedenheit und hat damit auch Bindungseffekte an die Organisation. Sie sparen viel Zeit und Kosten.

Was brauchen wir? Ihre Bereitschaft, Weg in Ihrer Persönlichkeitsentwicklung tatsächlich gehen zu wollen.

- Die Grundlagen professioneller Mediation und Konfliktlösung
- Ein Exkurs zu den Konfliktarten, Eskalationsstufen und Interventionsmöglichkeiten
- Die Phasen und Werkzeuge in der Mediation
- Eine mediative Haltung und kommunikative Kompetenzen
- Mein Umgang mit den eigenen Emotionen und denen der Anderen
- Ich und Rollenklarheit: Aufgaben, Möglichkeiten und Grenzen des Mediators
- Echte Konfliktprävention: Konflikte frühzeitig erkennen
- Mein Transfer in den Arbeitsalltag

### Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.

## KONFLIKTE? KLÄREN SIE DIESE MIT MEDIATION

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

WIN  
WIN

### Mediationsinhalt · Mediationsziel

Bei Konfliktparteien treffen unterschiedliche Werte, Interessen und Bedürfnisse aufeinander. Leicht kommt es zu Mißverständnissen, der Konflikt verhärtet sich. Darunter leiden Teams mit Auswirkungen auf die gesamte Organisation. Fehlerhaftes Arbeiten, gesundheitliche Probleme bis zum Ausfall von Mitarbeitern – die individuellen und wirtschaftlichen Folgeschäden für Ihr Unternehmen sind hoch.

Erleben auch Sie gerade einen Konflikt mit einem oder mehreren Kollegen bzw. Ihrer Führungskraft als große Blockade? Ist die Situation so verfahren, dass eine konstruktive Einigung kaum oder nicht möglich erscheint? Dann ergreifen Sie die Chance, diesen Konflikt mit Wirtschaftsmediation aufzulösen!

Wirtschaftsmediation ist eine bewährte, vertrauliche Vorgehensweise zur Konfliktklärung. Das strukturierte Verfahren leitet ein neutraler, allparteilicher, zertifizierter Wirtschaftsmediator. Durch die gezielte Gesprächsführung wachsen das gegenseitige Verständnis sowie der Einigungswille. Mithilfe der treffenden Fragen und viel Fingerspitzengefühl unterstützt der Mediator die Konfliktbeteiligten darin, selbstbestimmte Lösungen zu finden. Konflikte sind so deutlich schneller, langfristiger und zur Zufriedenheit aller bewältigt.

### Was passiert bei einer Wirtschaftsmediation?

- Ein zertifizierter Wirtschaftsmediator kommt als neutraler Vermittler zu Ihnen
- Sie treffen sich im vertraulichen Rahmen
- Sie und Ihr(e) Konfliktpartner schildern die Situation und die jeweiligen Standpunkte
- Der Mediator arbeitet gemeinsam mit Ihnen die zentralen Themen heraus
- Durch gezielte Fragestellungen beleuchtet der Mediator die Konflikt Hintergründe und sorgt für eine konstruktive Gesprächsatmosphäre, in der jeder zu Wort kommt
- Mögliche Missverständnisse werden aufgedeckt, das Verständnis für die jeweilige Situation des anderen wächst – ebenso wie der Kooperationswille
- Alle Konfliktbeteiligten überlegen, welche Lösungen zukünftig sinnvoll sind: Der Mediator unterstützt durch zielführende Techniken der Mediation
- Die erarbeiteten Lösungen werden schließlich ausformuliert und unterschrieben. Das unterstützt die Verbindlichkeit des Verfahrens

TIPP

Wenn Sie schon lange Konflikte "sehen" und spüren, sich jedoch unsicher zur Vorgehensweise sind, beraten wir Sie im Vorfeld zur Mediation und was sie damit erreichen können.



Mediation



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
2-tägiges FlexSeminar



zeitliche Rahmen ist fallabhängig



min. 1 Person, maximal 6 Personen

Bei Mediationsbedarf für große Gruppen beraten wir Sie professionell individuell.



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

- » Zukunftscompetenzen
- » Haltung und Verhalten
- » Aussteigen aus Konflikten

ZIEL  
gruppe

Alle Mitarbeiter, die neue Potenziale für einen kommunikativ gut gestalteten Arbeitsalltag entdecken und anwenden wollen.

- » Mediation
- » Konfliktklärungsmethoden
- » Aussteigen aus Konflikten

ZIEL  
gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen kalten oder warmen Konflikt langfristig lösen und dadurch wieder im Arbeitsalltag aufatmen möchten.

## KONFLIKTE KONSTRUKTIV NUTZEN

» Seminarreihe **Konfliktklärung**



Seminartyp **Kern**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



von 8<sup>30</sup> bis ca. 16<sup>30</sup> Uhr



min. 1 Person, maximal 6 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

### Seminarinhalt • Seminarziel

Sie möchten aktuelle oder zukünftige Konflikte proaktiv angehen? Sie suchen bewährte Gesprächstechniken und Konfliktlösungsmethoden, um für schwierige Gesprächssituationen gewappnet zu sein?

Wer Konflikte rechtzeitig erkennt und anpackt, kann das große Potential nutzen: Unterschiedliche Sichtweisen und Interessen klären, gegenseitiges Verständnis fördern, nachhaltige Lösungen gemeinsam entwickeln und einen neuen Motivationsschub im Team erfahren. Gehen Sie es an!

In unserem Seminar lernen Sie, wie Sie mit Konflikten in unterschiedlichen Eskalationsstufen umgehen. Sie erfahren mehr über individuelle Konfliktmuster und verstehen, wie Sie auf verschiedene Konflikttypen eingehen.

Mithilfe bewährter Methoden der Gesprächsführung üben Sie intensiv schwierige Themen oder Situationen anzusprechen. Sie lernen kreative und konstruktive Techniken für die nachhaltige Lösungssuche kennen.

- Konfliktarten und Eskalationsstufen
- Konfliktverhalten reflektieren
- Nutzen von unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen
- Methodenkoffer: Herausfordernde Gespräche führen
- Verschiedene Konfliktlösungsverfahren im Überblick
- Konflikte klar und wertschätzend ansprechen
- Lösungen fair verhandeln
- Techniken zur kreativen Lösungsfindung
- Nachhaltigen Umgang vereinbaren

### Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.

## MACHTSPIELE ERKENNEN UND AUSSTEIGEN

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

### Seminarinhalt • Seminarziel

"Erwachsenenspiele" begegnen uns jeden Tag. Gerade im Berufsalltag gibt es immer wieder knifflige Situationen in denen Kollegen und Kunden versuchen, uns bewusst oder unbewusst zu beeinflussen.

Auf der anderen Seite, machen wir genau dasselbe. Gerade in schwierigen Situationen ist es hilfreich, Machtspiele aufzudecken und souverän dagegen zu steuern. Im Bruchteil einer Sekunde wird ein Gesprächspartner taxiert und eine Spielstrategie festgelegt. Die Frage ist: Welches Spiel wird hier gespielt und wie sehen die Spielzüge aus? Wer die unterschiedlichen Spiele kennt, kann diese schnell durchschauen, sich auf den Gesprächspartner einstellen und eine Gegenstrategie entwickeln.

In unserem Seminar lernen Sie verschiedene "Erwachsenenspiele" kennen und entwickeln eigene Strategien, wie Sie aus diesen unfairen Situationen aussteigen können.

Sie reflektieren Ihre eigenen Denk- und Verhaltensmuster, so erkennen Sie hilfreiche und hemmende Faktoren in kritischen Situationen und experimentieren mit verschiedenen Möglichkeiten.

- Erwachsenenspiele erkennen und aussteigen
- Kommunikation verstehen: Anhand eines Kommunikationsmodells
- Eigene Verhaltensmuster reflektieren Konstruktiv denken
- Wirksame Unterstützung bei Unsicherheit, Aggression, Angst
- Eigene Wahrnehmung und Einfluss in Konfliktsituationen
- Das innere Team: Wer spricht denn hier?

### Methodik

Der Schwerpunkt liegt auf der Erarbeitung der mitgebrachten Praxisbeispiele. In Einzel- und Kleingruppen werden unterschiedlichste Methoden erprobt. Kurze Inputphasen und moderierte Diskussionen, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



28. - 29.10.2020  
1,5 Seminar-Tage



von 8<sup>30</sup> bis ca. 16<sup>30</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat



- » Gesprächstechniken
- » Konfliktklärungsmethoden
- » Aussteigen aus Konflikten

**ZIEL** gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen bestehenden oder anstehenden Konflikt als gravierende Blockade für den Arbeitsalltag und die Zusammenarbeit erleben.



- » Machtspiele
- » Konstruktiv denken
- » Aussteigen aus Konflikten

**ZIEL** gruppe

Alle Mitarbeiter, die auf manipulative Situationen souverän reagieren möchten.

# KONFLIKTMANAGEMENT IM ÖFFENTLICHEN STADTVERKEHR

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

## Seminarinhalt • Seminarziel

Wer Konflikte rechtzeitig erkennt und anpackt, kann schneller unterschiedliche Sichtweisen und Interessen klären. Gerade im engen Raum des Busses kann ein Konflikt schnell eskalieren. Umso wichtiger ist es, das richtige Handwerkszeug für unterschiedliche Situationen an die Hand zu bekommen. Die Situationen sind vielfältig, hier eine Beispiele:

- Die Fahrgäste ärgern sich, weil der Bus zu früh oder zu spät kommt
- Jugendliche sind laut oder hören laut Musik
- Fahrgäste streiten oder sind betrunken und pöbeln den Busfahrer oder andere Fahrgäste an
- Es kommt zu gefährlichen Situationen, in denen die Sicherheit der Fahrgäste nicht mehr gewährleistet wird und diese bekommen Angst. Beispielsweise, ältere Fahrgäste sitzen noch nicht und der Bus fährt bereits los

Es gibt eine Vielzahl von Situationen die sehr schnell zu Konflikten führen. Aber wie reagieren? Tu ich so, als ob ich nichts mitbekomme und lass die Situation einfach laufen? Spreche ich die Situation an – aber wie? Was mache ich wenn... ist häufig die Frage.

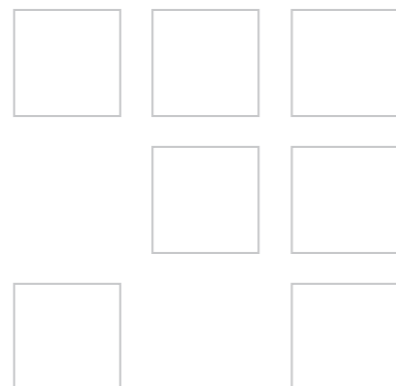
In den einzelnen Modulen lernen Sie, wie Sie mit Konflikten in unterschiedlichen Eskalationsstufen umgehen. Es werden konkrete Situationen in Rollenspielen direkt im Bus eingeübt. Jeder erhält so die Möglichkeit, seine eigenen Erfahrungen einzubringen und Neues auszuprobieren. Was einmal konkret ausprobiert wird kann später im Alltag leichter abgerufen und umgesetzt werden.

Im Vorfeld zu jedem Modul erhalten die Teilnehmer einen kurzen Fragebogen. Dadurch erhält jeder Einzelne die Möglichkeit, die Inhalte durch die eigenen Situationen mitzugestalten.

Die Modulinhalte finden Sie auf der nächsten Seite.



Wir empfehlen, die Module mit einem Zeitversatz von 4–6 Wochen durchzuführen. An einem Seminartag ist die Weiterbildung für 2 Gruppen möglich.



## MODUL 01

- Konfliktsituationen der Teilnehmer
- Welche Konflikte treten im Bus häufig auf?
- Kommunikationstheorie (vier Seiten einer Nachricht)
- Wie kommuniziere ich in welcher Situation?
- Konfliktstufen nach Glasl
- Erste Hilfestellungen in schwierigen Situationen

## MODUL 02

- Konfliktsituationen der Teilnehmer
- Reflexion zu Modul 1:
- Deeskalationsstrategien
- Erste Deeskalationstechniken
- Lösungsorientierte Haltung
- Wie bleibe ich in schwierigen Situationen stabil, souverän und flexibel?

## MODUL 03

- Konfliktsituationen der Teilnehmer
- Reflexion zu Modul 2
- Weitere Deeskalationstechniken
- Wann hole ich Hilfe von außen?
- Wann fühle ich mich überfordert und was tun?

## Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Basis - Aufbau**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
2-tägiges FlexSeminar



flexibel Vor- oder Nachmittag, jeweils 4 Stunden



min. 6 Personen, maximal 16 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



- » Gesprächstechniken
- » Konfliktklärungsmethoden
- » Aussteigen aus Konflikten

**ZIEL** gruppe

Alle Mitarbeiter im öffentlichen Nahverkehr, die bestehende oder anstehende Konflikte als gravierende Blockade für den Arbeitsalltag und Arbeit erleben.

## GRUNDLAGEN DER KONFLIKTPSYCHOLOGIE

» Seminarreihe **Konfliktklärung**



Seminartyp **Basis**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



23. - 24.10.2020

1 Seminartag



von 8<sup>30</sup> bis ca. 16<sup>30</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

### Seminarinhalt · Seminarziel

Das wichtigste Ziel unseres Seminars ist das Erkennen der Chancen, die in Spannungen und Konflikten stecken.

Denn Konflikte machen deutlich, was Menschen wirklich wichtig ist! Gleichzeitig werden sie als Bedrohung empfunden, dafür gibt es auch interessante evolutionäre Ursachen.

Wir stehen also vor der vertrackten Aufgabe, etwas akzeptieren zu sollen, was uns zunächst fremd und gefährdend entgegentritt, mit emotionalen Wallungen, mit Stress und vielleicht gekoppelt mit unfairer Kommunikation. Es geht darum, die Signale zu erkennen, die zu Konflikten führen können, ihnen proaktiv zu begegnen und so die "Kraft des Konflikts" zu nutzen für neue Lösungen.

Dabei ist es fundamental wichtig, dass die Unterschiede der Perspektiven, Meinungen und Überzeugungen bestehen bleiben dürfen! Menschen lieben es, verstanden zu werden. Wenn es gelingt Konfliktpotenziale zu erkennen, so können auch Lösungspotenziale sichtbar und wirksam werden.

- Grundlagen Konfliktpsychologie
- Verhaltensmuster in Konflikten
- Die Spirale der Eskalation
- Der Regelkreis der De-Eskalation
- Was "sagt" der Konflikt?
- Praxisübungen zum Umgang mit Konflikten
- "Der Lösung ist es egal, wie der Konflikt gelautet hat" (de Shazer)

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Kleingruppenarbeit, Kollegen-Gespräche, Übungen mit Praxisbeispielen, Trainerfeedback, Teilnehmer-Unterlagen.

## Verschiedene Meinungen müssen **nicht zu Meinungs-** **verschiedenheiten** führen

Wernfried Hübschmann

## SOUVERÄN IN TEAMKONFLIKTEN - GEMEINSAM LÖSUNGEN ENTWICKELN

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

### Workshopinhalt · Workshopziel

Wo Menschen zusammenkommen, gehören Konflikte zum Alltag.

Wenn kritische Situationen jedoch frühzeitig erkannt und konstruktiv geklärt werden, kann man allen Beteiligten gerecht werden und Beziehungen nachhaltig verbessern.

In unserem Workshop trainieren Sie mit Ihrem Team Tools und Techniken für einen lösungsorientierten Umgang mit Konflikten. Sie erhalten einen Einblick, in die Theorie zu psychologischen Erwachsenenspielen und deren Dynamik in Teams. Sie erfahren, wie Teamkonflikte entstehen, warum sie eskalieren und wie sie sich vermeiden lassen. Sie trainieren Kommunikationstechniken, mit deren Hilfe Sie selbst in angespannten Situationen konstruktive Gespräche führen können, und erfahren, welche Rolle individuelle Interessen und Bedürfnisse in Konflikten spielen.

Dabei wird deutlich, wie sehr die Wahrnehmung und unterschiedliche Erfahrungen die Art und Weise, wie wir mit Konflikten umgehen, bestimmen. Sie erhalten Anregungen, die eigene Konfliktkompetenz zu erhöhen. Anhand Ihrer Teambeispiele aus dem beruflichen Alltag bekommen Sie Hilfestellungen, wie Sie Mitarbeiter oder Führungskräfte besser verstehen und Konfliktlösungen gestalten können.

Wir legen im Workshop Wert auf eine wertschätzende und vertrauensvolle Atmosphäre.

- Konflikte verstehen
- Psychologiegrundlagen
- Konfliktschaffendes und konfliktlösendes Verhalten im Team
- Eigene Verhaltensmuster reflektieren
- Eigene Wahrnehmung von Macht und Einfluss in Konfliktsituationen
- Analyse konkreter Fälle aus der beruflichen Praxis
- Eskalationen von Konflikten vermeiden
- Deeskalationsstrategien für Teams
- Hilfreiche Kommunikationstechniken bei Konflikten

### Methodik

Theorieinput, Einzel- und Gruppenübungen, Reflexion, Fallbeispiele, Feedback und Arbeitsblätter.

Bei Konflikten in großen Gruppen beraten wir Sie professionell individuell.



**TIPP**

Wenn Sie schon lange Konflikte "sehen" und spüren, sich jedoch unsicher zur Vorgehensweise sind, beraten wir Sie im Vorfeld.



Seminartyp **Aufbau**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
2-tägiges FlexSeminar



von 8<sup>30</sup> bis ca. 16<sup>30</sup> Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



- » Gesprächstechniken
- » Konfliktklärungsmethoden
- » Aussteigen aus Konflikten

**ZIEL**  
gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen bestehenden oder anstehenden Konflikt als gravierende Blockade für den Arbeitsalltag und die Zusammenarbeit erleben.

## GEWALTPRÄVENTION IM BERUFSALLTAG

» Seminarreihe **Konfliktklärung**



Seminartyp **Basis**



Stuttgart

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



12.06.2020

1 Seminar-Tag



von 8<sup>30</sup> bis ca. 16<sup>30</sup> Uhr



min. 8 Person, maximal 12 Personen



460,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Viele Berufsgruppen können heutzutage leider nicht mehr ausschließen, dass die ihnen entgegengebrachte Aversion in echte Aggression umschlägt.

Darum legt unser Seminar den Schwerpunkt auf das berufliche Umfeld. Unser Seminar Gewaltprävention im Berufsalltag ist kein Deeskalationstraining, sondern eine Schulung zur Stärkung der Handlungsfähigkeiten bei Aggressionen oder Straftaten.

Es bietet Ihnen präventive Lösungen im Umgang mit aggressiven Personen und zeigt dem Kollegenteam Handlungsstrategien und Vorgehensweisen zur wirkungsvollen gegenseitigen Unterstützung auf. Damit vermitteln wir umfangreiches Wissen um die Grundlagen der Gewaltprävention und fördern den kollegialen Zusammenhalt bei Konfliktsituationen.

- Sie werden auf mögliche Gefahrenquellen sensibilisiert
- Ein konfliktgeladener Umgang kann souveräner abgewickelt werden
- Ihre Sicherheit im beruflichen Alltag wird erhöht
- Sie können konfliktträchtige Kundschaft leichter einschätzen

- Sie erfahren zahlreiche Maßnahmen zur Gewaltprävention
- Es werden Strategien der kollegialen Unterstützung im Ernstfall vermittelt
- Der Umgang, sowie die Vor- und Nachteile von Hilfsmitteln der Verteidigung werden beleuchtet
- Sie lernen Gefahrenquellen am Arbeitsplatz zu erkennen und auszuschalten
- Einfache Abwehrmaßnahmen werden aktiv eingeübt
- Trainingsübungen

### Methodik

Trainerinput, Fallbesprechungen und -Lösungen durch aktiven Wissensaustausch, interaktive Übungsbeispiele, Situations-Szenarien, einfache Übungen zur Selbstverteidigung, Trainerfeedback, Arbeitsblätter.

## NOTWEHRTRAINING

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Im Notwehrtraining lernen Sie sich von einer ganz neuen Seite kennen!

Wie Sie in Stress- oder aggressiven Konfliktsituationen reagieren, finden wir in Übungsbeispielen, die dem polizeilichen Alltag entnommen sind heraus und erarbeiten individuelle Lösungen für Sie.

Sie erlernen verschiedene Verteidigungsmöglichkeiten, die keinerlei Grundkenntnisse des Kampfsports oder besondere persönliche Fitness erfordern. Unser Notwehrtraining sensibilisiert Sie auf mögliche Gefahrenmomente und Sie erlernen den bewussten Umgang Ihres eigenen Auftretens in Konfliktsituationen.

Anhand praktischer Übungen werden Grundkenntnisse zur Selbstverteidigung und der Notwehr vermittelt. In ausführlichen Übungen üben wir Abwehrmechanismen.

Zur Veranschaulichung einer Notwehrsituation führen wir ein leichtes Konditionstraining durch.

Interaktive Fallbeispiele als Abschluss unseres Seminars machen die Trainingserfolge sofort für Sie erlebbar.

### Methodik

Sportlich gehaltener Kurs. Bitte tragen Sie beim Notwehrtraining Sportschuhe. Sportkleidung wird empfohlen.



Im Inhousebereich empfehlen wir eine Verknüpfung mit dem Seminar: Gewaltprävention im Berufsalltag. Die individuellen Anliegen der Mitarbeiter und Kundenbeispiele finden Raum.



Seminartyp **Aufbau**



Stuttgart

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



16.07.2020

1/2 Seminar-Tag



von 8<sup>30</sup> bis ca. 13<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



460,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat



» Sicherheit im beruflichen Alltag  
» Prävention  
» Konfliktträchtige Kundschaft

ZIEL  
gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich präventiv auf Konflikte und Gefahren vorbereiten möchten.



» Praktische Übungen  
» Interaktive Beispiele  
» Prävention

ZIEL  
gruppe

Alle Mitarbeiter, die mit Gefahrenquellen souverän umgehen wollen.

## SENIOREN UND MOBILITÄTSEINGESCHRÄNKTE FAHRGÄSTE

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**



Seminartyp **Aufbau**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



von 8<sup>30</sup> bis ca. 16<sup>30</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat



- » Senioren
- » Einschränkungen der Mobilität
- » Wertschätzender Umgang

**ZIEL**gruppe

Alle Mitarbeiter aus dem Busbetrieb, die im Umgang und Kundenkontakt mit verschiedenen Zielgruppen schwierige Situationen meistern müssen.

### Seminarinhalt • Seminarziel

Busfahrer sind jeden Tag gefordert, unterschiedlichste Herausforderungen zu bewältigen. Gerade Senioren sowie geh- und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste bedürfen einer besonderen Aufmerksamkeit. Für Senioren und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste kann schon das Einsteigen eine fast unüberwindliche Hürde darstellen. Darüber hinaus möchten manche häufig keine Sonderstellung einnehmen, da ihnen zu viel Aufmerksamkeit peinlich ist. Andere wiederum sind der Meinung, dass ihnen eine Sonderbehandlung zusteht.

Gerade ältere Fahrgäste geraten darüber hinaus sehr schnell in Stress, wenn irgendetwas nicht rund läuft oder sie haben Angst, etwas falsch zu machen. Aus Sorge, keinen Sitzplatz zu bekommen stellen sie sich an den Bordsteinrand, um als erste Einsteigen zu können. Oder, sie möchten Aussteigen und stehen noch während der Fahrt auf und stellen sich an die Bustür.

So setzen sich diese Fahrgäste unnötigen Gefahren aus und zwingen den Busfahrer, entsprechend zu handeln. Täglich gibt es die unterschiedlichsten gefährlichen Situationen auf die ein Busfahrer reagieren muss. Vorausschauend agieren, Ruhe bewahren, für die Sorgen der älteren Fahrgäste Verständnis zeigen, sind wichtige Maßnahmen.

Je nachdem, welche Mobilitätseinschränkung der Fahrgast mitbringt, sind Sie als Busfahrer gefordert, die geeigneten Maßnahmen zu ergreifen. Welche das sind und was alles zu berücksichtigen ist, muss zusätzlich betriebsintern geklärt werden. Auf alle Fälle wird hier ein großes Maß an Hilfsbereitschaft, Unterstützung und Einfühlungsvermögen gefordert.

Sie lernen bei uns mit schwierigen Situationen souverän umzugehen und reflektieren Ihre automatischen Reaktionsmuster. Sie erhalten wertvolle Tipps für den Alltag und beleuchten Ihre kooperative Grundhaltung sowie die damit verbundene Auswirkung auf Ihre Kommunikation.

- Kooperative Grundhaltung
- Der Fahrgast im Fokus
- Authentisch auftreten und kommunizieren
- Wertschätzender Austausch bei gegenteiligen Meinungen
- Gefährliche Situationen entschärfen
- Auf die eigene Sicherheit achten
- Do's and Dont's
- Fahrgastkontakt professionell gestalten

### Methodik

Einzel- und Gruppenarbeiten im Wechsel mit Diskussionen und Referenteninput, praxisorientierte Fallbeispiele aus Ihrem Arbeitsalltag, Arbeitsblätter.

Gehen Sie aktive und proaktive Konflikte gezielt an und wählen Sie bewährte Konfliktlösungsmethoden aus.

Wir beraten Sie gerne!



## KRISENMANAGEMENT GEGEN AMOK UND TERROR

» Seminarreihe **Konfliktklärung**



Seminartyp **Basis**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



von 8<sup>30</sup> bis ca. 16<sup>30</sup> Uhr



min. 1 Person, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

### Seminarinhalt · Seminarziel

Bei Amokläufen und Terroranschlägen versuchen ein oder mehrere Täter möglichst viele Menschen zu töten oder zu verletzen, Angst zu verbreiten, Infrastrukturen zu beschädigen oder das Vertrauen in Sicherheitskonzepten zu erschüttern.

Diese Übergriffe treffen immer noch auf nur unzureichende Notfallkonzeptionen. Die Planung und Realisierung von unterschiedlichen Schutzkonzepten setzt das Wissen um die einzelnen Abläufe voraus.

Ziel ist es, Ihnen einen aktuellen und praxisbezogenen Wissensstand zu vermitteln, der sie in die Lage versetzt, innerhalb der jeweiligen Aufgabengebiete entsprechende organisatorische Vorkehrungen für den Schutz Ihres Unternehmens zu treffen.

Weiterhin sind sie in der Lage die Wirksamkeit ihrer bisherigen Sicherheitskonzeptionen einzuschätzen.

Ein weiterer Schwerpunkt des Workshops ist das Erlernen und Üben von Abläufen und Notfallkonzeptionen im Rahmen von Gruppenarbeiten.

- Wahrnehmung und Vor-Ort-Situationen (Pläne)
- Modus Operandi und Tätererkennung gem. Prof. Dr. Dietmar Heubrock (Uni Bremen)
- Unkonventionelle Spreng- und Brandvorrichtungen
- Informationen und Inhalte von Sicherheitskonzepten
- Informationen zu Terroranschlägen und Evakuierung
- Informationen zu Amoktaten und Verhalten
- Planspiel
- Stressmanagement
- Feedbackrunde

### Methodik

Interaktiver Workshop, Trainer-Input in Theorie und Praxis, Diskussion, Präsentation, Übungen, Praxistests in Gruppenarbeiten, Abschlussübung.



Vorrangig für Inhouse-Workshops, da eine Ortsbegehung relevant ist.

## VERHALTEN BEI AMOK UND TERROR

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

### Seminarinhalt · Seminarziel

Bereiten Sie sich und Ihre Organisation präventiv vor und agieren sich nicht erst, wenn etwas passiert ist.

Amokläufe und Terroranschläge sind ein wahrer Alptraum für alle betroffenen Menschen und Institutionen. Ohne Vorwarnung versuchen die Täter möglichst viele Menschen zu töten oder zu verletzen, Infrastrukturen zu beschädigen und letztendlich Angst zu verbreiten.

Amok- und Terrorlagen unterscheiden sich zwar in Hinblick auf Täterpsychologie und Motivation. Für die Vorbereitung auf derartiger Situationen ist dies jedoch ziemlich unerheblich.

So gilt es, für derartige Anschlagsszenarien grundlegende Festlegungen in der Notfall- und Krisenmanagementorganisation zu treffen, Beschäftigte möglichst schnell zu alarmieren und Mitarbeiter auf richtiges Verhalten hin zu trainieren.

- Ress Management
- Wahrnehmung und Wahrnehmungsfehler
- Viktimisierung (Opferwerdung)
- Unkonventionelle Spreng- und Brandvorrichtungen
- Informationen zu Amoktaten und Verhalten

- Informationen zu Terroranschlägen und Verhalten
- Konterstrategien für den „worst case“
- Tätererkennung nach Prof. Dr. Dietmar Heubrock
- Verhaltensempfehlungen bei Funden und Drohanrufe

### Methodik

Interaktiver Workshop, Diskussionen, Sachverhaltsbesprechungen und Falllösungen, Training zur situativen Handlungskompetenz, Trainerfeedback, strukturiertes Handout.



Vorrangig für Inhouse-Workshops, da die individuellen Rahmenbedingungen in der Organisation berücksichtigt werden.



Seminartyp **Aufbau**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



von 8<sup>30</sup> bis ca. 13<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat



- » Sicherheit für das Stadtwerk
- » Prävention
- » Schutz des Unternehmens

**ZIEL** gruppe

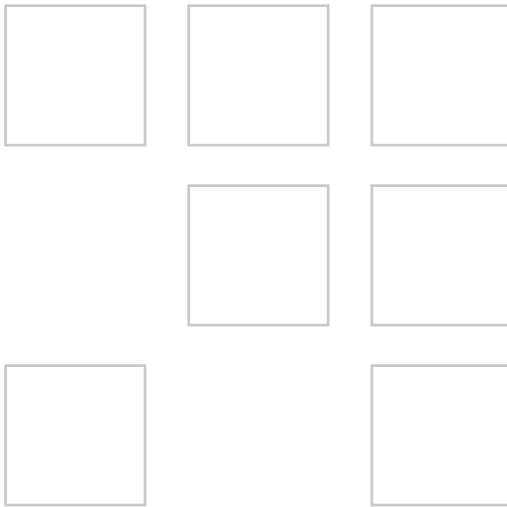
Entscheider, die ihre Organisation präventiv auf Konflikte und Gefahren vorbereiten müssen.



- » Amok
- » Terror
- » Prävention und Verhalten

**ZIEL** gruppe

Alle Mitarbeiter, die mit Gefahrenquellen souverän umgehen wollen.



**StadtwerkeAkademie**

Eisenhutstraße 6  
72072 Tübingen

Fon 07071 157-3091

Fax 07071 157-369

info@stadtwerkeakademie.de

Aktuelle Infos und Online-Anmeldung  
unter [www.stadtwerkeakademie.de](http://www.stadtwerkeakademie.de)

Wir beraten Sie gerne!