



## Deeskalation und Konfliktmanagement

### Zielgruppe:

Sicherheitsmitarbeiter in Unternehmen, die im Wach- und Sicherheits- sowie im Ordnungsdienst tätig sind.

### Lehrgangsziel:

Die Teilnehmer des Seminars sind in ihrer Wahrnehmung sensibilisiert, sich anbahnende Situationen mit Konfliktpotential sowie typische, eskalierende Verhaltensweisen von Personen und Personengruppen frühzeitig zu erkennen und der Situation angepasste Maßnahmen zum Eigenschutz und zum Schutz Dritter Personen zu ergreifen. Sie kennen die Bedeutung der Wirkung von Emotionen auf die Entwicklung der Konfliktsituation und erlernen Methoden der Steuerung des eigenen Erlebens und Verhaltens sowie das Erleben und Verhaltens der beteiligten Personen oder Personengruppen. Sie kennen Möglichkeiten der deeskalierenden Kommunikation in Situationen mit Gewaltpotential sowie Möglichkeiten des passiven Schutzes und der Evakuierung. Sie wenden Methoden zur Analyse einer Situation an und passen ihr eigenes Verhalten entsprechend an.

Sie kennen die Ursachen von Konflikten und verstehen den Einfluss des eigenen Verhaltens auf die Konfliktsituation und wenden Methoden der Deeskalation situationsbezogen an.

### Voraussetzungen:

Die Ausbildung ist für Frauen und Männer geeignet.

Die Teilnehmer verfügen über eine erfolgreich absolvierte Sachkundeprüfung oder ein Unterrichtsverfahren gem. § 34a GewO.

Sie verfügen über gute Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift.

### Inhalte:

- Die Entstehung von Konflikten innerhalb sozialer Gemeinschaften und die Eskalationsstufen (Modell der 9 Eskalationsstufen nach F. Glasl).
- Der Wahrnehmungs-Bewusstseinskreislauf und die Entstehung von Aggressionen und aggressiven Verhalten.
- Aversive Reize als Aggressionsauslöser.
- „Der Erste Eindruck“ und seine Bedeutung für das unbewusste Verhalten.
- Das Bilden von Vorurteilen als unbewusster Prozess des Bewertens und der Umgang mit den eigenen Vorurteilen in der Interaktion mit ausländischen Personen.
- Besonderheiten der Kommunikation bei sprachlichen Barrieren.
- Möglichkeiten und Ablauf der Konfliktbearbeitung.
- Deeskalierendes Verhalten in Bedrohungssituationen, Wahrnehmungsfähigkeit und Beobachtungsgabe nutzen.
- Maßnahmen der Eigensicherung durch Positionierung und Nutzung passiver Schutzmöglichkeiten.
- Umgang mit dem eigenen emotionalen Erleben und die Wirkung von Furcht wirksam herabsetzen.
- Möglichkeiten der deeskalierenden Kommunikation, besonders des körpersprachlichen Verhaltens zur Steuerung des Konfliktes nutzen.
- Der kontrollierte Einsatz von Mimik und Gestik.
- Gesten, die zu Konflikten führen.
- Distanzverhalten und Blickkontakt in der Kommunikation, Ansprache und Gesprächsführung.
- Wirkung von Angst und Furcht auf das Verhalten, Entstehung von Panik, Umgang mit Angst und Stress in Bedrohungssituationen, Möglichkeiten der psychologischen Betreuung nach Gewaltsituationen.
- Kriseninterventionsplan als präventive Maßnahme um Konfliktsituationen zu steuern.
- Evakuierung und Sicherung von Schutzbereichen.
- Verhalten bei Konflikten mit Gruppen und ausländischen Personen und Personengruppen.



**Dauer der Fortbildung:** 16 Unterrichtseinheit /2 Tage

**Unterrichtsform:** Präsenzkurs

**Abschluss:** Teilnehmerzertifikat

**Seminarkosten:** 672,00 € pro Teilnehmer  
(zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer)

**Anmeldung/Ansprechpartner:**

SICHERHEIT NORD GmbH&Co.KG  
SICHERHEITSSCHULE  
Hamburger Chaussee 6  
24114 Kiel  
Herr Yusuf Karatun  
T: 0431/97996173  
Email: Yusuf.karatun@sds-nord.de