

Feedback von TeilnehmerInnen

Die einzelnen Workshop-Teile werden sehr gut beurteilt:

- Rechtliche Rahmenbedingungen 1,3
- Psychologische Hintergründe 1,2
- Umgang mit der Gewalt 1,3

Doch noch wichtiger sind die Stimmen der TeilnehmerInnen:

„Mit diesem Workshop ist es gelungen, direkt auf die Herausforderungen der Kollegen aus dem Vertrieb zu reagieren.“

Valerie KING, Human Resources dm-Drogeriemarkt

„Das Gelernte hilft mir nicht nur in der Filiale, sondern auch privat.“

Stefanie H.

„Mein Aha-Erlebnis war die Übung, wie man richtig Abstand zum Kunden hält oder notfalls ausweicht, falls jemand einem zu nahetritt.“

Sanela S.

„Wenn jemand aggressiv ist, greift er nicht mich als Person an. Das zu wissen hilft mir, die Situation unter Kontrolle zu halten.“

Hülya A.

„Mir haben besonders die Selbstverteidigungsübungen gefallen – ich bin dadurch sicherer und selbstbewusster geworden.“

Sabrina R.

„Die mutschmiede hat sich darauf spezialisiert, Mitarbeitern rechtliche Bestimmungen, sicheres Auftreten und Selbstbewusstsein mitzugeben.“

Alexandra GREIL, Gebietsmanagerin

Selbstsicherheit im Umgang mit schwierigen und aggressiven KundInnen

Die Gewalt gegen Mitarbeiter in Shops nimmt permanent zu. Verbale Beschimpfungen verwenden Ausdrücke, die man sich nicht vorstellen kann. Immer häufiger kommt es auch zu körperlichen Attacken.

Davon sind Drogeriemärkte, Postämter, Modegeschäfte und andere Kunden-Shops betroffen. Die Gewalt richtet sich aber auch gegen Bahnpersonal, Rettungskräfte und sogar gegen die Polizei. Wie soll man damit umgehen? Wie kann man sich effektiv schützen?

Was kann/soll/muss ein Arbeitgeber tun?

Zum einen besteht die Fürsorgepflicht:

§ 3 ASchG: *Arbeitgeber sind verpflichtet, für Sicherheit und Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer in Bezug auf alle Aspekte, die die Arbeit betreffen, zu sorgen.*

Zum anderen gehört Gewalt zu den psychischen Belastungen am Arbeitsplatz.

§4 Abs 5 ASchG: *Beispiele für solche Zwischenfälle, die eine akute psychische Belastungsreaktion auslösen können, sind etwa die Häufung von Konflikten oder Beschwerden, Gewaltübergriffe, posttraumatische Belastungsstörung nach einem Arbeitsunfall, etc.*

Es besteht nicht nur Handlungsbedarf, sondern auch Handlungsverpflichtung.

In diesem interaktiven Workshop durchlaufen die TeilnehmerInnen drei praxisrelevante Stationen:

- 1) Rechtliche Rahmenbedingungen
- 2) Umgang mit der Gewalt
- 3) Psychologische Hintergründe

mutschmiede®

MitarbeiterInnen-Workshop:

Selbstsicherheit im Umgang mit schwierigen und aggressiven KundInnen



Call: +43 664 227 58 17, Mail: office@mutschmiede.at
www.mutschmiede.at



Rechtliche Rahmenbedingungen



„Ich vermittele die rechtlichen Rahmenbedingungen in einer Filiale. Was darf ich, was soll ich, was kann ich? Indem ich meine Rechte ganz genau kenne, wird auch meine Selbstsicherheit gestärkt.“

René BAUER, Unternehmensberater, Trainer und Coach

- Sicherheits-Reporting im Unternehmen
- Sicherheitsmaßnahmen im Unternehmen
- Verhalten bei Überfall
- Organisation der Sicherheit
- Rechtliche Grundlagen: Was darf ich tun?
- Notwehr und Nothilfe
- Hausrecht und Anhalterrecht
- Selbstschutz vor Fremdschutz
- An wen kann ich mich um Hilfe wenden?
- Nachbetreuung nach Gewalttaten



Umgang mit der Gewalt



„Bei mir wird durch Körpersprache umgesetzt, wie ich heikle Situationen deeskalieren kann. Wenn ich weiß, wie ich mich richtig wehren kann, gibt mir das Sicherheit, sodass ich mich stärker auf die verbale Entschärfung konzentrieren kann.“

Michaela EISOLD-PERNTHALLER, Kommunikationstrainerin und Coach, Security- und Safety-Managerin, Kampfkunst- und Selbstverteidigungstrainerin

- Was ist Gewalt?
- Erkennung des Gefährdungspotentials
- Wie gehe ich mit meinem Aggressionspotential um?
- Haltung, Auftreten und Emotionskontrolle
- Stimme, Tonlage und Lautstärke
- Nein! Stopp! Halt! Hilfe!
- Umgang mit Waffen
- Gefahrenquelle Pfefferspray
- Richtiger Umgang mit Taschenalarm
- Wirkungsvolle Verteidigung gegen physische Attacken



Psychologische Hintergründe



„Hinter Attacken stecken immer verborgene Themen. Wenn ich das eigentliche Thema erkenne, kann ich auch besser auf die Bedürfnisse meines Gegenübers eingehen. Der psychologische Durchblick ist somit Sicherheits- und Verteidigungshilfe.“

Thomas J. NAGY, Unternehmensberater, Gesundheitswissenschaftler und psychosozialer Coach

- Grundbedürfnis Sicherheit
- Hintergründe und Ursachen der Gewalt
- Täter-, Opfer-, Retter-Persönlichkeiten
- Lösungsstrategien
- Stress in Gefahrensituationen
- Selbstsicherheit
- Widerstandsfähigkeit/Resilienz
- Subjektives Sicherheitsgefühl
- Psychopathen-Radar
- Gewaltfreie, wertschätzende Kommunikation