

beka



Souverän im Fahrgastkontakt – Deeskalation im ÖPNV

**Rhetorische und psychologische Strategien zur konstruktiven
Konfliktlösung**

In den letzten Jahren ist die Zahl der Übergriffe auf Servicepersonal im ÖPNV in Deutschland besorgniserregend gestiegen. Neben physischen Übergriffen handelt es sich überwiegend um verbale Angriffe. Daher gilt es, mit rhetorischem und psychologischem Geschick den mitunter hoch emotionalisierten Fahrgast zu beruhigen und Konfliktsituationen wirksam zu entschärfen.

**Datum und Ort:
24.–25.11.27
in Köln**

**Anmeldung:
Bitte bis spätestens
10.11.2027**

Sie lernen Eskalationen frühzeitig zu erkennen und geeignete Konfliktlösungsstrategien anzuwenden, ohne dabei die eigene Sicherheit zu gefährden. Es stärkt Ihre Kommunikationskompetenz im Umgang mit schwierigen Fahrgästen.

Themenschwerpunkte:

- Grundlagen der Deeskalation und Eskalationsdynamik
- Aktuelle Situation und Besonderheiten im ÖPNV
- Konkrete (polizeipsychologisch bewährte) Methoden und Techniken zur deeskalierenden Rhetorik
- Frühzeitiges Erkennen von Anzeichen einer potenziell eskalierenden angespannten Situation
- Hinweise zu einer vorurteilslosen Einstellung auf Fahrgäste unterschiedlicher sozialer Zugehörigkeit und Herkunft
- Strategien für eine lösungsorientierte Gesprächsführung statt langatmiger Problem-Diskussionen
- Selbstbewusstes und ruhiges Auftreten auch in schwierigen Situationen
- Gewaltfreie Kommunikation und Gesprächsführung in Konfliktsituationen
- Umgang mit Vorwürfen und Beleidigungen oder aggressiven Kunden
- Eigenes Stressverhalten erkennen und steuern
- Tipps zur Stärkung und Steigerung der eigenen nervlichen und seelischen Belastbarkeit im beruflichen Alltagsstress

Lehrmethoden und Dauer:

Methodisch ist ein kontinuierlicher Wechsel von theoretischen Überlegungen (Lehrvortrag, Diskussion) und praktischen Übungen vorgesehen. Die Teilnehmer sind gebeten eigene Fallbeispiele/ Konfliktsituationen aus dem beruflichen Kontext einzubringen.

Leitung & Moderation

Holger Sucker

Trainer bei Dr. Gaik-Seminare und Dozent für Kommunikation an der Universität in Wuppertal

24.-25.11.2027

Zeiten

1. Tag: 09.00-18.00 Uhr
2. Tag: 09.00-15.00 Uhr
-

Zielgruppe

Mitarbeitende im direkten Fahrgastkontakt im ÖPNV, die regelmäßig mit schwierigen und potenziell eskalierenden Situationen konfrontiert werden.

Veranstaltungsort

Dorint An der Messe Köln

Deutz-Mülheimer Straße 22
50679 Köln

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten für das Seminar inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 156,00 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.



Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1.350,- €* zzgl. MwSt.** pro Teilnehmer*in. Die Teilnahmegebühr beinhaltet folgende Leistungen:

- Mittagsimbiss und Abendessen am 1. Veranstaltungstag
- Mittagsimbiss am 2. Veranstaltungstag
- Alkoholfreie Getränke zum Mittagessen
- Alkoholfreie Getränke zum Abendessen und auf Wunsch max. 3 Gläser Bier oder Hauswein*
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

*Alle Preise verstehen sich netto. Im Falle einer regulatorischen Änderung bei der Umsatzsteuer sind Preisanpassungen vorbehalten.

*Spirituosen sind grundsätzlich nicht in der Teilnahmegebühr inkludiert, diese müssen vor Ort selbst bezahlt werden.

Informationen zur Stornierung,

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Mehr Informationen zu unseren AGB finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de

Anmeldung: Spätestens bis 10.11.2027

www.bekaseminare.de

Weitere Seminare finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de. Für Fragen und Anregungen kommen Sie gerne auf uns zu.

Ihr Veranstaltungsteam

beka GmbH
c/o Design Offices Köln
Erftstraße 15-17
50672 Köln

Telefon: +49 221 95 14 49 - 0
E-Mail: seminare@beka.de
Web: www.beka.de