

Deeskalation

Umgang mit Respektlosigkeiten, Aggressionen und hoher psychischer Belastung im täglichen Kundenkontakt

27. Mai 2025 in Schwerte · Präsenzveranstaltung

04. September 2025 in Wiesbaden · Präsenzveranstaltung

29. Oktober 2025 in Bonn · Präsenzveranstaltung

Veranstaltungsnummer: SC96050



Veranstaltungsort

Stadtwerke Haltern/Wasserwerke Westfalen
Zum Kellerbach 52
58239 Schwerte

Teilnahmegebühr

DVGW-Mitgliedsunternehmen: 539,00 €*
Nichtmitglied: 649,00 €*
* Nettopreise zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer

ESWE Versorgungs AG
Konradinallee 25
65189 Wiesbaden

DVGW e. V. Tagungszentrum
Josef-Wirmer-Straße 1-3
53123 Bonn

Programm

09:00 – 16:00 Uhr

Ulrich P. Krämer, Krämer Trainings Erfstadt

- ➔ Signale von Eskalationsansätzen frühzeitig erkennen und effektiv bearbeiten
- ➔ Umgang mit aggressiven, verzweifelten und psychisch belasteten Menschen (Deeskalationsmöglichkeiten)
- ➔ Empathieerweiterung
- ➔ Stabilisierende Kommunikation
- ➔ Dilemmasituation der Energieanbieter: sie sind Teil des Problems und können nicht Teil der Lösung werden
- ➔ Abgrenzung, Abschalten, eigene Gesundheit erhalten
- ➔ Resilienz stärken mit Blick auf individuelle Schutzfaktoren
- ➔ Reflexion eigener Verhaltensmuster
- ➔ Eigene Grenzen erkennen, benennen und verteidigen, Abgrenzung
- ➔ Eigene und fremde Gefühle erkennen, zulassen und kontrollieren
- ➔ Aggressionsformen in der Interaktion & positive Aggressivität als Vorteil
- ➔ Verbale Deeskalation & Ansätze des Beschwerdemanagements
- ➔ Neutralisierungstechniken (Vermeidungsstrategien)

➔ www.dvgw-sc.de

Deeskalation (Aktiv-Workshop)

Umgang mit Respektlosigkeiten,
Aggressionen und hoher psychischer
Belastung im täglichen Kontakt

Was tun bei verbalen oder gar tätlichen Übergriffen?

Auch Mitarbeitende der öffentlichen Verwaltung und von Energie- und Wasserversorgern sind von aggressivem Verhalten und Übergriffen betroffen und mit Situationen konfrontiert, die im Vorfeld nicht berechenbar sind.

Im Mittelpunkt unseres Aktiv-Workshops geht es u. a. um das Kennenlernen und Ausprobieren von konkreten Verhaltensmöglichkeiten in Konflikt-, Bedrohungs- und Gewaltsituationen. Wie reagiere ich in einer schwierigen Situation? Was sagt der Gesetzgeber? Wie darf ich mich wehren und wann überschreite ich eine gesetzliche Grenze?

Zielgruppe sind alle Mitarbeitenden mit Kundenkontakt (Sperrkassierer; Mitarbeitende in Meldestellen, Schwimmbädern, am Empfang etc.; Vertriebsmitarbeitende; Monteure ...)

„Wir sind Dienstleister. Der direkte Kontakt zum Kunden ist unentbehrlich. Schwierige Situationen gehören dabei leider zum Alltag. Der Umgang damit wird in diesem Workshop vermittelt, Wege zur Deeskalation erlernt.“

Dr.-Ing. Berrnhard Klocke | ehem. Geschäftsführer Wasserwerke Westfalen GmbH

„Der Workshop ist eine großartige Gelegenheit, die Mitarbeiter präventiv dabei zu unterstützen, die Herausforderungen im täglichen Kontakt sicher und gelassen zu meistern – für mehr Wohlbefinden und professionelle Sicherheit im Job.“

Josef Heinz | Arbeitssicherheit und Qualitätsmanagement HA – Technik ESWE Wiesbaden



**JETZT
ANMELDEN!**

Anmeldung

Veranstaltungen 2025

für Fach- und Führungskräfte

per Fax an: +49 (0)228 9188-915
per E-Mail an: anmeldung@dvgw-sc.de

Teilnahme

Veranstaltungen zur Arbeitssicherheit für Fach- und Führungskräfte

Betreiberpflichten in unterschiedlichen Unternehmenskonstellationen

25. März 2025 in Bonn · Präsenzveranstaltung

12. Juni 2025 in Erfurt · Präsenzveranstaltung

28. Oktober 2025 in Bonn · Präsenzveranstaltung

Praxisworkshop NIS2 03. April 2025 in Bonn · Präsenzveranstaltung

Konfliktmanagement - Deeskalation

27. Mai 2025 in Schwerte · Präsenzveranstaltung

04. September 2025 in Wiesbaden · Präsenzveranstaltung

29. Oktober 2025 in Bonn · Präsenzveranstaltung

Thementage Arbeitssicherheit 16./17. September 2025 in Bad Honnef · Präsenzveranstaltung

Arbeitssicherheit für (angehende) technische Führungskraft 30. September 2025 in Hannover · Präsenzveranstaltung

Bereitschaftsdienst und Rufbereitschaft

22. Mai 2025 in Aschheim · Präsenzveranstaltung

01. Oktober 2025 in Hannover · Präsenzveranstaltung

Bitte **leserlich in Druckbuchstaben** ausfüllen, wenn Sie dieses Formular **händisch** ausfüllen!

Name	Vorname	E-Mail-Adresse

Unternehmen

DVGW Mitgliedsnummer

bitte unbedingt rechts angeben

Straße / Nr.

PLZ / Ort

Ansprechpartner

E-Mail-Adresse des Ansprechpartners

Rechnung an

Telefon des Ansprechpartners

Datum / Unterschrift

Mitarbeiter

1 – 9 10 – 49 50 – 99 100 – 249 250 – 499 ab 500

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, die umliegend abgedruckte Information zum Datenschutz zur Kenntnis genommen zu haben.

Anmeldung

Hinweise zu unseren Veranstaltungen

Hinweise zu Präsenzveranstaltungen

Veranstaltungsorte

Bonn

DVGW e.V. Tagungszentrum
Josef-Wirmer-Straße 1–3 · 53123 Bonn
Telefon: +49 (0)228 9188-5

Erfurt

Mercure Hotel Erfurt Altstadt
Meienbergstraße 26–27 · 99084 Erfurt

Schwerte

Stadtwerke Haltern/Wasserwerke Westfalen
Zum Kellerbach 52 · 58239 Schwerte

Wiesbaden

ESWE Versorgungs AG
Konradinallee 25 · 65189 Wiesbaden

Bad Honnef

Hotel the YARD
Hauptstraße 22 · 53604 Bad Honnef

Hannover

Best Western Premier Parkhotel
Gut Kronsberg 1 · 30539 Hannover - Kronsberg

Aschheim

ACHAT Hotel SchreiberHof Aschheim
Erdinger Straße 2 · 85609 Aschheim

Zimmerreservierung

In den Hotels ist jeweils ein begrenztes Zimmerabrufkontingent inkl. Frühstück bis sechs Wochen vor Veranstaltungsbeginn abrufbar. Nehmen Sie die Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel vor.

Übergreifende Hinweise

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr je Seminar entnehmen Sie dem Veranstaltungsheft 2025.

Anmeldung und Konditionen

Bitte die Anmeldung ausfüllen und zurücksenden. Anmeldungen sind per Mail, per Fax oder über die DVGW-Veranstaltungsdatenbank www.dvgw-veranstaltungen.de möglich.

Mit der Anmeldung werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Teilnahme an Veranstaltungen der DVGW Service & Consult GmbH verbindlich anerkannt. Sie sind unter www.dvgw-sc.de/agb/ oder auf Anfrage erhältlich. Da die Teilnehmerzahl begrenzt ist, werden die Anmeldungen in zeitlicher Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze verfügbar sind – anderenfalls informieren wir Sie umgehend.

Die Anmeldung ist verbindlich und verpflichtet grundsätzlich zur Zahlung der Teilnahmegebühr.

Stornierungen einer Anmeldung sind bis zum 21. Kalendertag vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, danach werden 50 % der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Stornierungen ab drei Tagen vor Veranstaltungsbeginn oder bei Nichterscheinen wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Die Vertretung durch einen Ersatzteilnehmer ist ohne weitere Kosten möglich. Programmänderungen aus wichtigem Grund sind vorbehalten.

Bankverbindung

Commerzbank AG Bonn
IBAN: DE42 3708 0040 0268 0099 00
BIC: DRESDEFF370

Datenschutz

Mit der Anmeldung zu unseren Veranstaltungen werden wir Sie auch weiterhin über die angegebenen Kontaktdaten auf zukünftige vergleichbare Veranstaltungen hinweisen.

Wenn Sie dies nicht wünschen, können Sie hiergegen Widerspruch einlegen unter info@dvgw-sc.de. Sollten Sie die Anmeldung auch für andere Personen durchführen, sind Sie verpflichtet, diese Personen hiervon in Kenntnis zu setzen. Mit der Anmeldung werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DVGW Service & Consult GmbH für Veranstaltungen anerkannt.

Die Datenschutzerklärung haben Sie zur Kenntnis genommen:

www.dvgw-sc.de/datenschutz/

Anmeldung · Information

Daniela Haller
Telefon: +49 (0)228 9188-765
Telefax: +49 (0)228 9188-915
E-Mail: anmeldung@dvgw-sc.de



Veranstalter · Ansprechpartner

DVGW Service & Consult GmbH
Josef-Wirmer-Straße 1–3
53123 Bonn
www.dvgw-sc.de

Informationen unter:
[www.dvgw-sc.de/
leistungen/
veranstaltungen/](http://www.dvgw-sc.de/leistungen/veranstaltungen/)

