

## Aktuelle Projekte des IfZK

### Marktorientiertes Zukunftskonzept für Wohnungsunternehmen

Die nächste Welle des Bevölkerungsschwundes stellt vor allem Wohnungsunternehmen vor deutliche Probleme. Gerade jetzt, wo viele ihren Bestand gut saniert haben und der Leerstand akzeptabel ist, erwartet uns ein erneuter Rückgang mit dramatischen Folgen.

Das IfZK blickt auf die ortskonkrete Situation, definiert primäre Zielgruppen für die künftige Ansprache der Mieter und entwickelt Produkte und deren Vermarktung. Ein detaillierter Zuzugsplan macht das Zukunftskonzept zu einem anwendbaren strategischen wie operativen Leitfaden. Die Unternehmen können sich dem regionalen Wettbewerb stellen. Die Mitarbeiter werden darauf eingestellt und ziehen mit.

### Motivation und Leistung

Es ist für Führungskräfte kaum nachvollziehbar: Die Leistung unserer Mitarbeiter sinkt, Motivation und Unternehmenskultur verschlechtern sich. Und das, obwohl Geld und Rahmenbedingungen stimmen. Unter diesem Phänomen leiden aktuell immer mehr Unternehmen. Es wird vorrangig durch Einflüsse hervorgerufen, die wir kaum selbst in der Hand haben. Da spielen die sich veränderten gesellschaftlichen Werte oder das Ansteigen des Durchschnittsalters eine Rolle. Bewährte Motivationsysteme funktionieren nicht mehr.

Das IfZK versetzt die Mitarbeiter in den Unternehmen und Verwaltungen wieder in Bewegung. Wir analysieren Kulturverhältnisse und leiten erforderliche Veränderungen ein. Wir finden Lowperformer und erarbeiten Strategien zu ihrer Reanimation. Wir entwickeln praxistaugliche Leitplanken für ein zeitgemäßes Leistungsverständnis. So macht es dem Führungsteam und den Mitarbeitern wieder mehr Spaß, sich im Unternehmen zu engagieren.

## Sie haben mein Interesse geweckt:

Firma: .....

Vorname: .....

Name: .....

Telefon: .....

E-Mail: .....

Das Training ist interessant für:

- mein Team
- mich persönlich

Datum: .....

Unterschrift: .....



Niederwaldstraße 3  
 09123 Chemnitz  
 Telefon: 037209 909680  
 Fax: 037209 909679  
 info@ifzk.de www.ifzk.de

## Wenn Kunden gewalttätig werden Intensivtraining Deeskalation



**Sicherheit für Ihre Mitarbeiter  
durch Praxistraining  
Deeskalation**

## Wenn Kunden brutal zuschlagen

### Deeskalation schafft Sicherheit

Es ist eine traurige Entwicklung, die sich in unserer Gesellschaft abzeichnet: Die Aggressionsschwelle bei immer mehr Menschen sinkt auf ein gefährliches Niveau. Busfahrer, Wohnungswirtschaftler, Krankenpfleger, Zählerableser, Polizisten und Stadtbedienstete werden Opfer unmittelbarer Gewalt. Vor allem Dienstleistungsberufe leiden nicht nur unter direkten Verletzungen und den traumatischen Spätfolgen. Es kann zum Verlust der Arbeitskraft für das Unternehmen kommen.

Experten machen für diesen Trend primär das sich verändernde gesellschaftliche Umfeld aber auch steigenden Drogen- und Alkoholkonsum sowie zweifelhafte Medienwirkung in prekären Zielgruppenmilieus verantwortlich. Unsere Mitarbeiter reagieren darauf oft mit Angst. Ihre Leistungsbereitschaft sinkt. Die Unternehmen laufen Gefahr sie zu verlieren.

### Vorbereitung auf den „Ernstfall“ durch situationsnahes Training

Das Institut für Zukunftskommunikation hat ein einzigartiges, situationsnahes Deeskalationstraining entwickelt. Neben dem Verständnis, wie es zur Eskalation kommt und was in Gehirn und Körper dabei passiert, soll vor allem Realitätsnähe die Menschen in die Lage versetzen, frühzeitig zu reagieren. Für die „echten“ Bedingungen sorgen speziell vorbereitete Schauspieler. Sie simulieren unterschiedliche Situationen für die verschiedenen Phasen der Deeskalation. Neben der Verbesserung der individuellen Kommunikationskompetenz ist es wichtig, jeder körperlichen Gewalt das Wasser abzugraben. Die hier erforderlichen Techniken kommen von unseren Spezialisten, die auch Sicherheitsexperten und Polizisten ausbilden.

Das Angebot des IfZK richtet sich an alle Unternehmen, mit direktem Endkundenkontakt. Das Training findet in der Regel über 1 ½ Tage in den Räumlichkeiten unseres Institutes statt, kann auf Wunsch aber auch an neutralen Orten erfolgen.

## Inhalt Deeskalationstraining

### Ziele

- Umgang mit komplizierten Kommunikationssituationen und Gewalt
- Aufbau und Festigung von Wissen und Fertigkeiten zur Deeskalation
- Verbesserung der eigenen Kommunikationskompetenzen
- Stärkung der gewaltfreien Kommunikation
- Erkennen gefährlicher Situationen
- Abwehr und Beherrschung von eskalierenden Situationen

### Inhalte

- Entstehung und Motive von Konflikten
- Wie sich Angreifer und Opfer fühlen
- Was sind das nur für Typen? Wissen, warum Menschen kommunikativ und körperlich Gewalt anwenden
- Der rechtliche Rahmen: Risiken und Sicherheit
- Praktische Übungen zur Deeskalation und Persönlichkeitsstärkung
- Entwicklung der eigenen Courage
- Körpersprache, die unsichtbaren Distanzzonen
- Was macht unser Gehirn bei Aggression und Panik

### Praktische Übungen mit Schauspielern

Diese Übungen sind das „Fahrsicherheitstraining“ der Deeskalation. Wir haben die einzigartige Möglichkeit, typische Situationen zu erfahren ohne dass es sich um reale Angreifer handelt. Die Schauspieler spiegeln ihre Eindrücke, wie wir mit der Deeskalation umgehen. Wir können die eigenen Erfahrungen mehrmals korrigieren, was in echten Konflikten nie möglich ist.

### Termine und Preise

Wir richten uns terminlich nach ihren Erfordernissen und Vorstellungen. Der Preis richtet sich nach der Teilnehmerzahl und den individuellen Rahmenbedingungen. Nach einem kurzen Telefonat können wir Ihnen schnell ein verbindliches Angebot erstellen.

## Ihr Coach:

### Jörg Sattler

Geschäftsführer  
Institut für  
Zukunftskommunikation



Jörg Sattler hat Erfahrungen in verschiedenen Führungspositionen gesammelt: Als Chefredakteur, Pressesprecher, Produktmanager oder als Leiter Marketing und Kommunikation bei IBM. Seit 2007 ist er selbst Unternehmer: Er war Verleger des Wirtschaftsjournals und leitet heute sein Institut für Zukunftskommunikation.

Die Erfahrung zu sprechen, lernte er vor allem durch die eigenen zahlreichen Präsentationen und Vorträge. Er steht aber auch selbst aktiv als Sänger und Schauspieler auf der Bühne, schlüpfte beispielsweise im Musical „Oliver!“ in die Rolle des Mr. Bumble oder war in „Fame“ als Lehrer Myers zu sehen.

### Das Institut für Zukunftskommunikation

Kommunikation gehört zu den Schwerpunkten eines jeden Unternehmens. Nicht immer rückt sie bewusst in den Mittelpunkt. Und doch wird Erfolg oder Misserfolg ganz wesentlich dadurch bestimmt, wie wir kommunizieren. Erreichen wir unsere Kunden? Und wenn wir sie erreichen: Mit der richtigen Ansprache? Ist das, was wir darstellen auch das, was der Markt braucht? Sind meine Mitarbeiter so informiert und motiviert, dass sie das Unternehmen beflügeln und nicht bremsen? Das Institut für Zukunftskommunikation beschäftigt sich in der Einheit von Forschung, Beratung, Projektrealisierung und Schulung mit Marketing im Allgemeinen und der Kommunikation im Speziellen. Dabei steht der praktische Kundennutzen im Vordergrund. Unsere Projekte stärken die Position der Kunden im Markt, machen sie beweglicher und helfen Marktanteile zu gewinnen. Wir gestalten die Zukunft!