

#SÜD-OST 02. Mai 2024

Erfolgreiches Deeskalationstraining bei Abellio Rail Mitteldeutschland

In einer Zeit, in der respektvolles Verhalten im öffentlichen Raum immer wichtiger wird, hat die EVG Halle ein weiteres Deeskalationstraining für die Kundenbetreuer:innen von Abellio Rail Mitteldeutschland angeboten. Das Seminar fand in Sangerhausen statt und vermittelte wertvolle Einsichten in den Umgang mit Konfliktsituationen und gefährlichen Szenarien.



Schwerpunkt auf Sicherheit und Souveränität

Die Sicherheit unserer Mitglieder steht an oberster Stelle. Dank des Deeskalationstrainings, in Zusammenarbeit mit dem Fonds soziale Sicherung und dem VDES, sind die Kundenbetreuer:innen nun besser darauf vorbereitet, in schwierigen Situationen angemessen zu reagieren und Konflikte zu entschärfen, bevor sie eskalieren.

Praxisnahes Training mit realistischen Szenarien

Das Seminar bot eine Reihe praxisnaher Übungen, die in einem Zug durchgeführt wurden. Dadurch konnten die Teilnehmer:innen lernen, aggressive Fahrgäste einzuschätzen und Gefahrensituationen zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren. Mit der Unterstützung des Arbeitgebers, der einen Zug für Rollenspiele zur Verfügung stellte, wurden alltägliche Situationen authentisch simuliert.

Rollenübungen und Schnellentscheidungen

Ein Highlight des Seminars waren die Rollenübungen, bei denen die Teilnehmer:innen lernten, in kritischen Momenten schnell zu reagieren. Ob sie die Polizei rufen oder selbst beschwichtigend einwirken sollten, wurde in realitätsnahen Situationen geübt. Trainer Jörg Ascheberg erklärte dazu: „Nur ein Kundenbetreuer, der sich sicher fühlt, kann dieses Gefühl auch an die Fahrgäste weitergeben. So tragen wir alle gemeinsam zu einer sicheren und angenehmen Reise bei.“

Eine Teilnehmerin des Trainings erklärte: „Das Seminar hat mir gezeigt, wie wichtig es ist, in kritischen Situationen Ruhe zu bewahren. Ich fühle mich jetzt viel sicherer im Umgang mit schwierigen Fahrgästen.“

Ein Mehrwert für alle

Das Deeskalationstraining hat einen klaren Mehrwert: Es trägt dazu bei, respektloses Verhalten zu minimieren und die Sicherheit für alle zu erhöhen. Durch die erlernten Techniken und Strategien können sich die Kundenbetreuer:innen souverän behaupten und gleichzeitig für ein angenehmes Reiseerlebnis sorgen.

Die EVG bedankt sich bei allen, die dieses erfolgreiche Training möglich gemacht haben. Ein besonderer Dank gilt dem Arbeitgeber für die Bereitstellung der Ressourcen und die Unterstützung unserer Mitglieder. Gemeinsam können wir sicherstellen, dass sowohl Mitarbeitende als auch Fahrgäste sich sicher fühlen.

Die EVG plant, in Zukunft weitere Deeskalationstrainings anzubieten. Für mehr Informationen wendet euch an eure lokale EVG-Geschäftsstelle.





[Alle Bilder anzeigen »](#)