

# Deeskalationstraining

## *Souverän handeln in schwierigen Situationen*

Plötzlich ändert sich das Gesprächsklima ganz unerwartet oder es ist von vorneherein klar, dass das Gesprächsthema heikel ist und die Stimmung „explosiv“ werden könnte: Solchen Situationen begegnen wir im Berufsalltag immer wieder. Oft reagieren wir dann spontan, um schnell wieder Sicherheit zu bekommen und verstärken damit das Problem ganz unbeabsichtigt. Wer aber die Situation durchschaut und die richtigen Gesprächstechniken anwendet, kann in schwierigen Situationen souverän agieren.

In diesem Seminar lernen Sie, Konflikte zu erkennen und zu vermeiden und lernen Gesprächstechniken kennen, die auf Änderung und Lösungen fokussiert sind.

### ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte sowie sämtliche Mitarbeiter, die in schwierigen Gesprächssituationen einen kühlen Kopf bewahren möchten

### METHODEN

Moderierte Diskussionen, Gesprächsübungen, Kleingruppenaustausch, Transfer von Handlungsmöglichkeiten in den persönlichen Alltag

### INHALTE

- Erkennen und analysieren von schwierigen Gesprächssituationen
- Stufen der Eskalation und Deeskalation kennen
- Effektive, deeskalierende Gesprächstechniken anwenden
- Konflikte gar nicht erst entstehen lassen
- Innere Sicherheit im Umgang mit Konflikten gewinnen
- Reflexion der eigenen Haltung in der Konfliktlösung
- Beispielgespräche aus Ihrem Berufsalltag

### IHRE DOZENTIN



**Bettina Engemann** ist Dipl.- Psychologin und Sporttherapeutin. Sie hat langjährige Erfahrung als Trainerin im Gesundheitswesen, Verwaltung und Wirtschaft. Ihr Schwerpunkt: Gesundheit, Stress und Kommunikation am Arbeitsplatz.

### AUF EINEN BLICK



📅 **30.09.2021** | # 41380F

🕒 9:15 Uhr – 16:45 Uhr

🏠 Haus der Akademien, Freiburg

💰 246,00 €

☎ 0761 38673-0

✉ [anmeldung@vwa-freiburg.de](mailto:anmeldung@vwa-freiburg.de)