

Professioneller und souveräner Umgang mit Konflikten und verbalen Angriffen Deeskalationstraining

Der tägliche Kundenkontakt kann für Mitarbeiterinnen aus vielfältigen Gründen zur Herausforderung werden.

In diesem Seminar erfahren die Teilnehmerinnen, wie in dieser schwierigen Kommunikationssituation praktische Deeskalation gelingt und Aggressionshandlungen verhindert werden können.

Ziele des Ganztagestrainings sind die Verbesserung der Fähigkeiten zur Früherkennung potentieller Gewaltsituationen sowie die Anwendung von konfliktminderndem Auftreten.

Inhalt :

- Konflikte und deren Entstehung
- Unterscheidung Aggression/Gewalt
- Ablauf von Reaktionsmustern
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Früherkennung kritischer Situationen
- Strategien und Handlungsoptionen

Referentin:

Andrea Emig, IT-Trainerin und Coach, Wiesbaden

Hinweis:

Diese Veranstaltung kann als Vortrag (2 Std.) aber auch als interaktives Seminar (4-6 Std.) angeboten werden.

Maximale Teilnehmerinnenanzahl:

Vortrag: Mindestens 10 und maximal 50 Teilnehmerinnen

Tagesveranstaltung: Mindestens 6 und maximal 20 Teilnehmerinnen

Benötigte Technik und Stuhl-/ Tischstellung:

Bei Vortrag und Tagesveranstaltung: Beamer, Leinwand, Flipchart mit Papier (oder Pinnwand, oder Whiteboard, oder weiße Wand), Moderationskoffer, Stühle und Tische in U-Form oder im Halbkreis mit Blick auf die Leinwand (Kinobestuhlung beim Vortrag)

Maximale Entfernung:

Vortrag: 50km ab Wiesbaden (bei Übernachtungsmöglichkeit auch mehr)

Tagesveranstaltung: 130km ab Wiesbaden (bei Übernachtungsmöglichkeit auch mehr)