

Selbstverteidigung und Deeskalation durch Kommunikation

Ein Training zum Umgang mit konflikträchtigen Situationen

Zielgruppe	Mitarbeiter/-innen mit konflikträchtigen Bürgerkontakt
Ihr Nutzen	Sie lernen, wie Sie in schwierigen Situationen einen „kühlen Kopf“ bewahren und möglichst präventiv und deeskalierend auf ihr Gegenüber einwirken.
Inhalt	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grundlagen, Begriffsbestimmungen <ul style="list-style-type: none"> - Ärger, Wut, Aggression, Gewalt - Konflikte, Eskalationsstufen, Deeskalation 2. Vom verbalen Schlagabtausch zur deeskalierenden Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> - Selbstverteidigung und Deeskalation - einen „kühlen Kopf“ bewahren - Wie man sich gegen „dumme Sprüche“ wehrt 3. Professionelles Deeskalationsmanagement <ul style="list-style-type: none"> - Stufe 1: Prävention durch Verhinderung/Verminderung aggressionsauslösender Reize - Stufe 2: Wahrnehmung, Interpretation und Bewertung von erregten Verhaltensweisen und deren Folgen - Stufe 3: Verständnis der Ursachen und Beweggründe aggressiver Verhaltensweisen - Stufe 4: Verbale Deeskalation 4. Arbeit an Fallbeispielen <ul style="list-style-type: none"> - z. B. Eskalation eines Kundenkontaktes , emotional aufgeladene Kundenbeschwerden, Eskalation beim Vermitteln eines Negativbescheides - Ihre eigenen Beispiele
Dozentin	Dr. Gabriele Albrecht-Andrássy
Nummer	K-01-20/19
Termin	18. September 2019 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)
Entgelt	98,00 € Mitglieder des Zweckverbandes 128,00 € Nichtmitglieder