

Prävention & Deeskalation

Professionell kommunizieren in angespannten Gesprächssituationen

Beschreibung

In Behörden, Institutionen, Gesundheitseinrichtungen und ähnlichen Umfeldern kommt es immer wieder vor, dass Menschen sehr wütend, enttäuscht oder aufgebracht reagieren. Diese Weiterbildung vermittelt, wie solche Situationen professionell aufgefangen werden, wie man Eskalationen weniger wahrscheinlich macht und wie man im Notfall rechtzeitig Grenzen setzt.

Wichtig: In diesem Kurs geht es nicht um körperliche Gewalt oder Selbstverteidigung. Im Zentrum steht der professionelle Umgang mit verbaler Aggression, unfairen Angriffen, Beschimpfungen, lautem Auftreten und Manipulationsversuchen.

Seminarinhalte

- Frühwarnzeichen erkennen, wenn Gespräche zu eskalieren drohen
- Absichten, Bedürfnisse und Emotionen des Gegenübers besser verstehen
- deeskalierende Gesprächstechniken gezielt einsetzen
- mit unfairen Angriffen, Vorwürfen und Beschimpfungen professionell umgehen
- respektvoll und klar Grenzen setzen

Zielpublikum & Voraussetzung

Diese Weiterbildung eignet sich für:

- Mitarbeitende mit Klientenkontakt in Behörden, Institutionen und ähnlichen Umfeldern
- Personen, die regelmässig mit aufgebrachten, enttäuschten oder fordernden Menschen zu tun haben

Wichtig: Es geht um ein Kommunikationstraining, es wird keine Selbstverteidigung gelehrt.

Durchführung, Dauer und Investition

Das Seminar findet in kleiner Gruppe von maximal 6 Personen statt.
Es dauert 1 Tag und kostet CHF 790.–.

Anmeldung

Das Anmeldeformular sowie die nächsten Durchführungs-Daten finden Sie online: [Link](#)