



Kurs-Nr. MB076

Deeskalationstraining

Beschwerden und Konflikte kompetent meistern



03.11.2025 | BEW-Essen

| 09:00 - 17:00 Uhr

**Angela Trappen**

0201 8406-804, trappen@bew.de

**Teilnahmepreise in €****Präsenz****Regulär*** 725,-**Verbandsmitglieder*** 695,-AAV, BDE, BDG, BVB, BWK, DGAW, DVGW, DWA, EdDE,
InwesD, ITAD, ITVA, VDRK, vero, VKS im VKU, WfZruhr

In der Teilnahmegebühr sind jeweils seminargebundene
Unterlagen und bei Präsenzveranstaltungen das Mittagsbuffet
sowie Erfrischungsgetränke enthalten.

*zzgl. gesetzl. MwSt. auf MwSt.-pflichtige Leistungen

Weitere Infos
und Anmeldung

bew.de/mb076

Beschreibung

DEESKALATIONSTRAINING - VON PRAKTIKERN FÜR PRAKTIKER!

Im Arbeitsalltag ist man immer wieder mit einer Vielzahl von kleineren und größeren Konflikten konfrontiert - wie man diese bestenfalls vermeidet und andernfalls clever und psychologisch geschickt lösen kann erfahren Sie in diesem Seminar.

Im Umgang mit herausfordernden Bürger/-innen kommt es zu eider immer wieder vor, dass Mitarbeiter/-innen immer öfter mit Beschwerden, unzufriedenem, provokantem, unangemessenem, aggressivem, unverschämten oder forderndem Verhalten, Verweigerung, Bedrohungen und anderen Formen verbaler Gewalt sowie mit Aggressionen bis hin zu - schlimmstenfalls - körperlichen Übergriffen konfrontiert werden.

Dies kann sowohl im direkten Kontakt mit Personen, als auch am Telefon und per E-Mail der Fall sein - und nicht nur mit Bürger/-innen, Kunden und Dritten, sondern auch mit den eigenen Kollegen/-innen kann es, aufgrund der anspruchsvollen Arbeit und der vielen unterschiedlichen Persönlichkeiten die dort aufeinandertreffen, immer wieder zu Konflikten und schwierigen Situationen kommen.

Ziel dieses Trainings ist, die Mitarbeiter/-innen praxisnah vorzubereiten, um professionell und lösungsorientiert zu handeln.

IHR NUTZEN:

Sie lernen,

- wie Praxis typische Konflikte entstehen und man sie bestmöglich vermeidet
- wie man unvermeidbare Konflikte psychologisch geschickt löst
- wie man am besten mit verschiedenen Persönlichkeitstypen umgeht
- gemeinsam praxistaugliche und wirklich umsetzbare Techniken und Strategien zu entwickeln, vorzustellen und zu trainieren

Wir vermitteln unsere Inhalte anhand von praktischen Beispielen aus dem konkreten und realen Arbeitsalltag der Mitarbeiter/-innen.

Themen



- **Konflikte erkennen, verstehen, vermeiden und geschickt lösen**
 - Ursachen und Arten praxistypischer Konflikte und wie man sie bestmöglich vermeidet
 - Gelassen und souverän in angespannten Situationen reagieren (bspw. bei Beschwerden, Kritik, emotionalem Verhalten, Vorwürfen, Beleidigungen und Bedrohungen etc.)
 - Wertschätzende und emphatische Kommunikation mit verschiedenen Persönlichkeitstypen und Charakteren
 - Die eigene Sichtweise und Meinung angemessen vertreten, eigene Ziele und Interessen erforderlichenfalls auch adäquat und geschickt durchsetzen, Grenzen aufzuzeigen
 - Wirksame Deeskalationstechniken / Psychologisch geschickte, wissenschaftlich fundierte und praxiserprobte Methoden und Techniken, um Konflikte bestmöglich zu lösen und zu schlichten, die in der Praxis wirklich funktionieren
- **Kommunikation als Schlüssel**
 - Besondere Kommunikationstechniken und Taktiken zur verbalen Deeskalation und zum Aufbau einer positiven und lösungsorientierten Gesprächsbasis / Rhetorische Deeskalation / Nie wieder sprachlos“ - Schlagfertigkeit mit Köpfchen/ Besondere Kommunikationstechniken und wirkungsvolle psychologische Verhaltensempfehlungen
- **Emotionale und mentale Balance**
 - „Souverän bleiben auch bei Puls 180“: Stressregulation / Stressmanagement in Konfliktsituationen / Stärkung des eigenen Selbstbewusstseins und der mentalen Resilienz im Umgang mit herausfordernden Personen und schwierigen Situationen
 - Wie der Kampf ums „Recht haben“ vermieden und stattdessen lösungsorientiert und deeskalierend kommuniziert werden kann.
- **Interkulturelle Kompetenz**
 - Besonderheiten bei der Konfliktschlichtung bei Personen aus unterschiedlichen Kulturkreisen und anderer Sozialisierung

Abschluss



Teilnahmebescheinigung

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter/-innen mit Kontakt zu Bürger/-innen, Kunden/-innen, Gästen, Besuchern/-innen und Kollegen/-innen, sowohl im Innendienst als auch im Außendienst, sowie der Telefondienste und aus der Sachbearbeitung und Verwaltung etc.

Dozent

- **Aurel Schwarz**, Kompetenz Sieben GmbH, Osnabrück

Anmeldemöglichkeiten zur Kurs-Nr.: MB076

- Direkt über unser Online-Anmeldeformular: www.bew.de/veranstaltungen/anmeldung/mb076
- Über einen PDF-Ausdruck per E-Mail oder Fax: www.bew.de/anmeldeformular