

## **Deeskalationsgespräche**

Spezielle Methoden für schwierige Gespräche

- Zielgruppe: Für alle Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte aus allen Berufsgruppen
- Ziele: Schwierige Gespräche besser führen können und den Umgang damit erleichtern. Eskalation eines Gespräches durch spezielle Methoden vermeiden.
- Seminarinhalte:
- Positiv formulieren in schwierigen Situationen
  - Umgang mit Emotionen
  - Wirkung von Stimme und Tonfall
  - Überforderung entgegenwirken: Lernen das Gespräch zu lenken und Ruhe zu bewahren
  - Schwierige Gesprächssituationen: Strategien erlernen, um sich nicht aus der Bahn werfen zu lassen
  - Distanz als Schutz: Methoden lernen, um Angriffe nicht persönlich zu nehmen
  - Überblick bekommen: Erstellen eines hilfreichen Informationsregelwerkes
  - Gesprächsablauf üben
  - Worst Case: Individuelle Notfallstrategien erlernen
- Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, bei Bedarf Videoaufzeichnung und –analysen
- Dauer: 2 Tage