

Deeskalationsgespräche

Spezielle Methoden für schwierige Gespräche

Zielgruppe: Mitarbeiter aus der Pflege (Altenpflege, Krankenpflege, ...)

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
- Worst Case: Individuelle Notfallstrategien erlernen

Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, bei Bedarf Videoaufzeichnung und –analysen

Dauer: 2 Tage