

## Deeskalation I – Konflikte lösen im Kunden- und Bürgerkontakt

Gerade im Kunden- und Bürgerkontakt sind Konflikte keine Seltenheit. In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden, wie sie sich in herausfordernden Situationen verhalten können. Es werden moderne und praxisorientierte Methoden vermittelt. Das Besondere ist die Arbeit mit einem professionellen Schauspieler. Durch die realistischen Simulationen sind die Teilnehmenden in einen besonderen Erlebnis- und Erfahrungsraum eingeladen. Durch die langjährige Erfahrung des Coaches kann auf jeden Teilnehmenden individuell eingegangen werden – und das mit großer Wertschätzung –, damit zukünftig noch besser mit herausfordernden Situationen umgegangen und deeskalierend eingewirkt werden kann.

### Seminarinhalte:

- Gesprächsführung in herausfordernden Situationen
- Umgang mit Anschuldigungen, Beleidigungen und Bedrohungen
- Körpersprache und Stimme in herausfordernden Situationen
- Deeskalationsmethoden und Strategien anwenden
- Umgang mit eigenen Emotionen und Stressbewältigung
- Simulationen / Rollenspiele von „echten“ Situationen (mit professionellem Seminarschauspieler)

### Zielgruppe:

Mitarbeitende von Straßenverkehrsbehörden, Baubehörden, Tiefbauämtern, Ordnungsämtern sowie Straßenbaufirmen, Bauhöfen, Straßenmeistereien, Baustellenführungskräfte, Landesbetriebe Straßenbau und deren Niederlassungen, Stadtwerke, Verkehrs- und Eigenbetriebe sowie Einsatzkräfte bei Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst

### VAD-Fortbildungsvorteil:

Mit der Teilnahme an „Deeskalation I“ und Deeskalation II“ erhalten Sie einmalig 25 % Preisnachlass auf die Teilnahmegebühr zu einem weiteren 1-tägigen Seminar (ausgenommen Inhouse-Schulungen) in freier Auswahl aus dem VAD-Veranstaltungsprogramm. Einlösbar innerhalb 12 Monate ab dem Zeitpunkt der Erstanmeldung. Es gelten die AGB / Teilnahmebedingungen der Verkehrs-Akademie Dortmund GmbH.

Anschließend Möglichkeit der Teilnahme an:

### Deeskalation II – Vertiefungsseminar im Umgang mit herausfordernden Situationen

Die Seminarbeschreibung, Inhalte, Termine sowie Anmeldeöglichkeiten zu diesem Vertiefungsseminar finden Sie stets aktuell, indem Sie auf folgenden Link klicken:

[www.verkehrs-akademie.de/seminar/deeskalation\\_ii/](http://www.verkehrs-akademie.de/seminar/deeskalation_ii/)