

Deeskalationstraining zur Verbesserung der Arbeitsatmosphäre

So gehen Sie professionell mit Konflikten und Stress um



Termin

Mi. 05.11.2025, 09:00 Uhr –

Do. 06.11.2025, 17:00 Uhr

Veranstaltungsort

Haus der Technik e.V.
Hollestr. 1
45127 Essen

Teilnahmegebühren

Präsenz-Teilnahme

1.590,00 €*
Für HDT-Mitglieder 1.490,00 €*
Online-Teilnahme

[Für HDT-Mitglieder](#)

1.590,00 €*
[Für HDT-Mitglieder](#)

1.490,00 €*



Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Online-Buchung Ihrer Teilnahme finden Sie auf der [Veranstaltungs-Webseite](#).

Stand: 07.11.2025, 02:02 Uhr

Deeskalationstraining zur Verbesserung der Arbeitsatmosphäre

Das Seminar behandelt den Konflikt, ein wissenschaftliches Modell zum klassischen Konfliktverlauf und was es daraus für die tägliche Praxis im Kontakt mit Kundschaft, Mitarbeitenden, Teammitgliedern und Vorgesetzten abzuleiten gibt.

Im ersten Seminarteil werden Prinzipien im Rahmen der pauschalen präventiven Vorbereitung auf destruktive Aggression thematisiert und die Möglichkeiten der persönlichen Abgrenzung, um Belastungen unvermeidbarer Konflikte gering zu halten. Des Weiteren geht es um die Besonderheiten des Konflikts am Telefon und die eingeschränkten Möglichkeiten der Deeskalation am Telefon.

Im zweiten Seminarteil werden Handwerkszeuge und praktische Ansätze bei der Strukturierung von Gesprächen, Beschwerden etc. vorgestellt. Es geht um positive Kommunikation und darum, wie Aussagen optimal im Hinblick auf die Sprachverarbeitung unseres Gehirns formuliert werden können. Abschließend werden die individuellen Herausforderungen der Teilnehmenden bearbeitet.

Zum Thema

Sie sehen sich bei Ihrer täglichen Arbeit immer wieder Konflikten mit Ihrer Kundschaft, Mitarbeitenden, Teammitgliedern oder Vorgesetzten ausgesetzt und möchten diese Situationen professioneller und effizienter handhaben? In diesem zweitägigen Seminar rund um die Deeskalation geht es um die Erweiterung des Wissens zu typischen Mechanismen, der Reflexion der eigenen Rolle sowie der Analyse relevanter Situationen und den Umgang mit Momenten, in denen wir eine verringerte Kontrolle erleben und deren Vermeidung nicht möglich ist. Vorbeugende Maßnahmen während eines Gesprächs sind ebenso Thema wie Dinge, die Sie vor und nach einem schwierigen Gespräch tun können. In verschiedenen Abschnitten erhalten die Teilnehmenden hilfreiche Impulse, Anregungen und wissenschaftliche Fakten, können sich vor dem Hintergrund ihrer persönlichen Herausforderungen austauschen und gelangen in abwechslungsreichen Einheiten (Übungen, Arbeitsblätter, Kleingruppen, Plenum) zu praktischen Lösungsansätzen.

Zielsetzung

Teilnehmende erhalten in diesem Seminar die Gelegenheit, ihre relevanten Situationen zu reflektieren und nach dem Erlernen von Grundlagen im Rahmen von Gruppenarbeiten und moderierten Plenumsdiskussionen generelle und individuelle Lösungen für die Vermeidung von Konflikten und die Deeskalation im Kontakt bei persönlichen Gesprächen und am Telefon zu finden und zu erproben.

Programm

05.11.2025

09:00–17:00 Deeskalationstraining Teil 1

Vorstellung, Einführung, Bestandsaufnahme
Der Konflikt
Vermeidung von Konflikten
Deeskalation in emotionalen Situationen
Umgang mit Aggressionen
Strukturierung von Gesprächen
Besonderheiten am Telefon:...

06.11.2025

09:00–17:00 Deeskalationstraining Teil 2
persönliche Vorbereitung auf absehbare Gesprächssituationen
Abgrenzung Umgang mit Stress
Reflexion individueller Herausforderungen der Teilnehmenden
Übung spezifischer Gespräche...
