

Alle Mitarbeitenden

Verbales Deeskalationstraining

20.3.2024

9.00 Uhr bis 15.00 Uhr)

in Kirchheimbolanden, Gasstraße 4

Zielgruppe sind Mitarbeitende, die vorwiegend im Kundenbereich tätig sind

Aus dem Inhalt:

- Definitionen
Herausforderndes Verhalten
Grenzüberschreitendes Verhalten
abwehrendes Verhalten
- Aggressionsauslösende Reize
- Schulz v. Thun – Kommunikationsmodell
- Primär – und Sekundäremotionen
- Gesprächsführungstechniken

Informationen auch schriftlich unter: info@fid-donnersberg.de