

Prävention & Deeskalation in angespannten Gesprächen

In Behörden, Institutionen und Gesundheitseinrichtungen und ähnlichen Umfeldern kommt es immer wieder vor, dass Menschen sehr verärgert, enttäuscht oder aufgebracht reagieren. Gespräche können plötzlich emotional werden oder in verbale Aggression umschlagen.

In solchen Situationen ist es entscheidend, ruhig zu bleiben, die Dynamik eines Gesprächs richtig einzuschätzen und gezielt deeskalierend zu kommunizieren.

Diese Weiterbildung vermittelt praxisnahe Strategien und Gesprächstechniken, um schwierige Situationen professionell zu bewältigen, Eskalationen vorzubeugen und bei Bedarf klare Grenzen zu setzen.

Wichtig: In diesem Kurs geht es nicht um körperliche Gewalt oder Selbstverteidigung. Im Zentrum steht der professionelle Umgang mit verbaler Aggression, unfairen Angriffen, Beschimpfungen, lautem Auftreten und Manipulationsversuchen.

Beginn

25.01.2027

Zum Kalender hinzufügen

Zeit

09:00 - 17:00 Uhr

Enddatum

25.01.2027

Preis

790 CHF

Adresse

WBZ Langwiesen

Hauptstrasse 16

8246 Langwiesen (bei Schaffhausen)

info@wbz-langwiesen.ch

wbz-langwiesen.ch/weiterbildungen/praevention-deeskalation/

Leitung

Andrea Sägesser

Ziel

- Frühwarnzeichen für eskalierende Gespräche erkennen und angemessen darauf reagieren
- Gesprächstechniken einsetzen, die Spannungen reduzieren und eine konstruktive Kommunikation ermöglichen
- in schwierigen Situationen ruhig bleiben und respektvoll klare Grenzen setzen

Inhalt

- Frühwarnzeichen erkennen, wenn Gespräche zu eskalieren drohen
- Absichten, Bedürfnisse und Emotionen des Gegenübers besser verstehen
- deeskalierende Gesprächstechniken gezielt einsetzen
- mit unfairen Angriffen, Vorwürfen und Beschimpfungen professionell umgehen
- respektvoll und klar Grenzen setzen

Hinweis: Es gibt KEINE Rollenspiele und KEINE Video-Aufnahmen in diesem Kurs, da viele unserer Teilnehmenden dies nicht mögen. Praxisnah geübt wird dennoch, beispielsweise durch das Umformulieren von Beispiel-Sätzen oder neu interpretieren von Situationen.

Zielgruppe

Diese Weiterbildung eignet sich für:

- Mitarbeitende mit Klientenkontakt in Behörden, Institutionen und ähnlichen Umfeldern
- Personen, die regelmässig mit aufgebracht, enttäuschten oder fordernden Menschen zu tun haben

Form

Live-Veranstaltungen

Unterrichtssprache

Deutsch

Klassengrösse

maximal 6 Personen

[Zurück zur Liste](#)



[WBZ Langwiesen](#)

[+41 79 921 92 10](tel:+41799219210)

info@wbz-langwiesen.ch

wbz-langwiesen.ch/

[Kontakt speichern](#)

Anfrage

Name *

Institution

E-Mail *

Tel *

Strasse *

PLZ *

Ort *

Nachricht *

Betrifft:
Prävention & Deeskalation in angespannten Gesprächen

senden

Source URL: <https://erwachsenenbildung.ch/pr%C3%A4vention-deeskalation-angespannten-gespr%C3%A4chen>